

1. UVOD

„Svakom pacijentu se mora osigurati pravo na kvalitetnu zdravstvenu zaštitu u skladu sa njegovim zdravstvenim stanjem i opšte prihvaćenim stručnim standardima“

(Povelja o pravima pacijenata u BiH, 2002, član 9)

Stepen zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom trebalo bi da služi kao jedan od pokazatelja kvaliteta zdravstvene usluge. Neupitno je da postoji mnogo različitih definicija kvaliteta zdravstvene zaštite i zdravstvene usluge. Kvalitet ima različito značenje za različite ljude, pa se tako i u zdravstvu na kvalitet gleda iz različitih perspektiva. Iz gledišta pružaoca zdravstvene usluge kvalitet znači pružanje najbolje moguće usluge pacijentima. Iz perspektive menadžmenta zdravstvene ustanove, kvalitet podrazumijeva pružanje učinkovite njege u okviru predviđenih realnih troškova što ponekad može uključivati racionalizovanje zdravstvene zaštite zbog ograničenosti resursa. I na kraju iz perspektive pacijenta, kvalitet znači dobivanje zdravstvene usluge kada i gdje mu je potrebno, od onoga kome odluči povjeriti svoje zdravlje, te u najkraćem mogućem roku. Najkompletnija mjera kvaliteta trebala uključivati potrebe i očekivanja svake uključene strane; pacijenata, pružaoca zdravstvene usluge (zdravstvenih profesionalaca) i menadžmenta.

U ovom radu je prikazano koliko su pacijenti sa područja djelokruga rada Doma zdravlja Sapna zadovoljni kvalitetom zdravstvenih usluga svih službi, s ciljem da se utvrdi stepen zadovoljstva pacijenata i stepen kvaliteta usluga. Smatram da je ova tema značajna i sa aspekta opravdanosti primjenjivanja akreditacijskih standarda Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (AKAZ) u našoj ustanovi, a koji nudi jedinstveni program poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga, za domove zdravlja, bolnice i privatne zdravstvene ustanove.

Rad se sastoji iz dva dijela, teoretskog i istraživačkog. Prvi dio sadrži metodološke napomene o radu, opšta teoretska razmatranja o kvalitetu, pristupe unapređenju kvaliteta u FBiH, osnovne informacije o Domu zdravlja Sapna i njegovim strategijama za unapređenje kvaliteta. Drugi dio rada sadrži rezultate anketiranja, komparaciju podataka dobijenih u našoj ustanovi sa podacima iz dostupne svjetske i domaće literature. Na kraju je dat zaključak o svrhi i značaju postojanja službe za poboljšanje kvaliteta rada u Domu zdravlja Sapna.

2. METODOLOŠKE NAPOMENE

Zašto je značajno pratiti zadovoljstvo pacijenata pruženim zdravstvenim uslugama, kako i na koji način se može pratiti to zadovoljstvo? Istraživanje je provedeno sa osnovnim ciljem da se utvrdi stepen zadovoljstva pacijenata pruženim uslugama, ergonomskim i organizacionim uslovima, stručnim kompetencijama zdravstvenog osoblja, te koliko su zainteresovani da se kvalitet usluga u Domu zdravlja Sapna poboljša.

U ovom istraživanju polazi se od hipoteza (1) da pacijenti koji se liječe u Domu zdravlja Sapna nisu zadovoljni ergonomskim i organizacionim uslovima ustanove, (2) te da su zadovoljni stepenom stručne kompetencije ljekara i medicinskih sestara.

Podaci za ovo istraživanje dobijeni su putem dva anketiranja koja su provedena u 2014-toj i 2015-toj godini. Anketni upitnici su podijeljeni pacijentima po svim službama u ustanovi sa ciljem da se postigne maksimalan obuhvat. Upitnici su, dakle, dostavljeni na prijemne šaltere ordinacija svih službi, pacijenti u čekaonici su svakodnevno upozoravani na mogućnost ispunjavanja ankete, a ispunjeni anketni listići su se anonimno ubacivali u za to pripremljene kutije, nakon čega se prilazilo obradi podataka.

Rezultati će biti prezentovani putem deskriptivne statistike (tabele – opis tabela, grafikoni – opis grafikona, procentualni prikaz). Za grafički prikaz podataka koristiće se Microsoft Office Excel 2007. Pretpostavke koje su navedene u hipotezama će se odbaciti ili prihvatiti u dijelu rada koji se odnosi na diskusiju i zaključke nakon iznesenih i analiziranih rezultata.