

REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi  
Hrvatski zavod za javno zdravstvo

ISTRAŽIVANJE KVALITETE I ZADOVOLJSTVA  
PACIJENATA ZDRAVSTVENIM USLUGAMA U  
BOLNIČKOJ ZDRAVSTVENOJ ZAŠTITI REPUBLIKE  
HRVATSKE

Zagreb, prosinac 2006.

REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi  
Hrvatski zavod za javno zdravstvo

Istraživanje kvalitete i zadovoljstva pacijenata  
zdravstvenim uslugama u bolničkoj  
zdravstvenoj zaštiti Republike Hrvatske

Izdavači:

Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Republike Hrvatske  
Hrvatski zavod za javno zdravstvo, Zagreb

Urednici:

Doc. dr. sc. Neven Ljubičić, dr. med.  
Prim. mr. sc. Željko Baklaić, dr. med.  
Branimir Tomić, dr. med.

ISBN 953-6930-21-8 (MZSS). ISBN 953-7031-19-5 (HZJZ)

CIP zapis dostupan u računalnom katalogu  
Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu  
pod brojem 621761



## **SADRŽAJ**

### **PREDGOVOR**

#### **1. UVOD**

#### **2. CILJ**

#### **3. MATERIJALI I METODE**

##### *3.1. NAČIN RADA*

##### *3.2. OBRADA PODATAKA*

##### *3.3. TRAJANJE*

##### *3.4. RANGIRANJE BOLNICA*

#### **4. REZULTATI**

##### **4.1. PITANJE BROJ 1: ŠTO JE UTJECALO NA VAŠ SMJEŠTAJ BAŠ U OVU BOLNICU**

###### *4.1.1. OPĆE BOLNICE*

###### *4.1.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE*

###### *4.1.3. KLINIKE*

##### **4.2. PITANJE BROJ 2: NA PRIJAM U BOLNICU STE ČEKALI**

###### *4.2.1. OPĆE BOLNICE*

###### *4.2.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE*

###### *4.2.3. KLINIKE*

##### **4.3. PITANJE BROJ 3: DA LI VAS JE LIJEČNIK U BOLNICI UPOZNAO S VAŠIM ZDRAVSTVENIM STANJEM**

###### *4.3.1. OPĆE BOLNICE*

###### *4.3.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE*

###### *4.3.3. KLINIKE*

**4.4. PITANJE BROJ 4: DA LI STE U BOLNICI UPOZNATI S RAZLIČITIM MOGUĆNOSTIMA LIJEČENJA SVOJE BOLESTI**

*4.4.1. OPĆE BOLNICE*

*4.4.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE*

*4.4.3. KLINIKE*

**4.5. PITANJE BROJ 5: PONAŠANJE LIJEČNIKA PREMA VAMA BILO JE**

*4.5.1. OPĆE BOLNICE*

*4.5.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE*

*4.5.3. KLINIKE*

**4.6. PITANJE BROJ 6: PONAŠANJE MEDICINSKIH SESTARA PREMA VAMA BILO JE**

*4.6.1. OPĆE BOLNICE*

*4.6.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE*

*4.6.3. KLINIKE*

**4.7. PITANJE BROJ 7: PONAŠANJE OSTALOG MEDICINSKOG OSOBLJA PREMA VAMA BILO JE**

*4.7.1. OPĆE BOLNICE*

*4.7.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE*

*4.7.3. KLINIKE*

**4.8. PITANJE BROJ 8: DA LI STE BILI UPOZNATI S IMENIMA LIJEČNIKA KOJI SU VAS LIJEČILI**

*4.8.1. OPĆE BOLNICE*

*4.8.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE*

*4.8.3. KLINIKE*

**4.9. PITANJE BROJ 9: DA LI STE BILI U MOGUĆNOSTI ODBITI NEKI MEDICINSKI POSTUPAK?**

*4.9.1. OPĆE BOLNICE*

*4.9.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE*

*4.9.3. KLINIKE*

**4.10. PITANJE BROJ 10: KOLIKO STE BILI ZADOVOLJNI PRUŽENOM ZDRAVSTVENOM USLUGOM TIJEKOM BORAVKA U BOLNICI**

*4.10.1. OPĆE BOLNICE*

*4.10.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE*

*4.10.3. KLINIKE*

**4.11. PITANJE BROJ 11: KAKO OCJENJUJETE OSTVARIVANJE SVOJEG PRAVA NA PRIVATNOST TIJEKOM BORAVKA U BOLNICI?**

*4.11.1. OPĆE BOLNICE*

*4.11.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE*

*4.11.3. KLINIKE*

**4.12. PITANJE BROJ 12: KAKO OCJENJUJETE MOGUĆNOST POSJETA TIJEKOM BORAVKA U BOLNICI?**

*4.12.1. OPĆE BOLNICE*

*4.12.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE*

*4.12.3. KLINIKE*

**4.13. PITANJE BROJ 13: KOLIKO GODINA IMATE**

*4.13.1. OPĆE BOLNICE*

*4.13.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE*

*4.13.3. KLINIKE*

**4.14. PITANJE BROJ 14: SPOL**

*4.14.1. OPĆE BOLNICE*

*4.14.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE*

*4.14.3. KLINIKE*

**4.15. PITANJE BROJ 15: ŽUPANIJA U KOJOJ ŽIVITE**

**4.16. PITANJE BROJ 16: KOLIKO STE VREMENA PROVELI U OVOM BORAVKU (BROJ DANA)**

*4.16.1. OPĆE BOLNICE*

*4.16.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE*

*4.16.3. KLINIKE*

**4.17. PITANJE BROJ 17: AKO SE VAŠA POHVALA ILI POKUDA ODNOSI NA NEŠTO DRUGO ILI AKO IMATE PRIJEDLOG ZA POBOLJŠANJE, NAVEDITE**

**4.18. IZVJEŠĆE ZA POJEDINE BOLNICE**

**4.19. UKUPNA PROSJEČNA OCJENA ZA SVE VRSTE BOLNICA**

*4.19.1. UKUPNA PROSJEČNA OCJENA ZA OPĆE BOLNICE*

*4.19.2. UKUPNA PROSJEČNA OCJENA ZA KLINIČKE BOLNIČKE CENTRE I  
KLINIČKE BOLNICE*

*4.19.3. UKUPNA PROSJEČNA OCJENA ZA KLINIKE*

#### **4.20. PROSJEČNA OCJENA SPECIJALISTIČKIH DJELATNOSTI**

*4.20.1. INTERNA*

*4.20.2. KIRURGIJA*

*4.20.3. PEDIJARIJA*

*4.20.4. GINEKOLOGIJA I PORODILJSTVO*

#### **5. ZAKLJUČAK**

## POPIS PRILOGA

Prilog br. 1	Anketni upitnik, popratno pismo
Prilog br. 2	Dopis ravnateljima i upute o načinu provođenja ankete
Prilog br. 3	Pitanje br. 17: Pohvale, pokude i prijedlozi pacijenata - ukupno
Prilog br. 4	Pitanje br. 17: Pohvale, pokude i prijedlozi pacijenata - opće bolnice
Prilog br. 5	Pitanje br. 17: Pohvale, pokude i prijedlozi pacijenata - klinički bolnički centri
Prilog br. 6	Pitanje br. 17: Pohvale, pokude i prijedlozi pacijenata - kliničke bolnice
Prilog br. 7	Pitanje br. 17: Pohvale, pokude i prijedlozi pacijenata - klinike



## **PREDGOVOR**

### **1. UVOD**

Najrašireniji sustav vrednovanja kvalitete stručnog rada jest stručni nadzor zasnovan na primjeni tzv. profesionalnih standarda. Standardi su stručno dogovorene i javno objavljene norme o tome što je «odgovarajuća zaštita» od određenih bolesti i u vezi je s određenim postupcima i zdravstvenim problemima. Uz ostalo, standardizacija uključuje akreditaciju i kategorizaciju bolnica. Svjetska zdravstvena organizacija davno je dala jasne smjernice kako provesti akreditacije. To znači da osnivači pojedinih ustanova (županije i Vlada) trebaju unaprijediti ne samo kapacitete nego i kvalitetu pristupa bolesniku.

Sve vrste zdravstvene zaštite imaju svoje standarde koji uključuju i prikazuju se kroz:

- strukturu (oprema, edukacija, dokumentacija),
- proces rada,
- ishod rada (procjena kvalitete rada).

Za sustavno osiguranje kvalitete rada svih oblika zdravstvene zaštite nužno je, uz procjenu kvalitete rada, i utvrđivanje mjera unaprjeđenja kvalitete rada. Svaka ocjena kvalitete uključuje strukturu, proces rada i ishod rada te pružatelje i korisnike zdravstvene zaštite. U ocjenjivanju kvalitete zdravstvene zaštite jedna od priznatih mjera (instrumenata) je i osobno zadovoljstvo korisnika određenom zdravstvenom zaštitom.

U mnogim zemljama Europe, SAD-u i Australiji, praćenje zadovoljstva bolničkom zdravstvenom zaštitom i preostalim razinama zdravstvene zaštite postaje uobičajena praksa. Istraživanja se provode uglavnom zbog sljedećih ciljeva vezanih uz poboljšanje bolničke zaštite:

- povećanje individualnosti i humanosti medicinskog tretmana,
- pravo bolesnika na informiranje,
- povećanje kvalitete smještaja (hotelskih usluga) i
- dobivanje komparativnih podataka koji omogućuju međusobno uspoređivanje bolnica.

Ministarstvo zdravstva Republike Hrvatske započelo je 2001. godine proces unaprjeđenja sustava kvalitete zdravstva, a kao element vrednovanja izabrano je zadovoljstvo korisnika bolničkom zdravstvenom zaštitom. Kako je bolesnik u središtu interesa, odnos prema pacijentu i zadovoljstvo pacijenta, njegova prava ali i obveze, predstavljaju modernu tekovinu unaprjeđenja kvalitete rada. Pacijent je sposoban procijeniti odnos prema njemu, ali ne i stručnost. Tako je s 01. ožujka 2001. godine započela anonimna anketa o kvaliteti i zadovoljstvu bolesnika bolničkom zdravstvenom zaštitom u svim bolnicama Hrvatske, i trajala je godinu dana.

Kako je 2004. godine donesen Zakon o zaštiti prava pacijenata, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Republike Hrvatske iniciralo je nastavak prikupljanja podataka o zadovoljstvu pacijenata bolničkom zdravstvenom zaštitom jednom novom anketom koja bi, zbog racionalnosti i usporedivosti, uz prijašnja pitanja sadržavala i nova, temeljena na navedenom Zakonu. Time će se omogućiti usporedba sadašnje slike stanja s onom od prije pet godina. Postojeći kompjutorski program samo će se prilagoditi dodatnim pitanjima, a koristiti će se postojeća informatička oprema.

### **2. CILJ**

Glavni je cilj ovog projekta unaprjeđenje kvalitete bolničke zdravstvene zaštite i ostvarivanje komunikacije s korisnicima bolničke zdravstvene zaštite. Ministarstvo zdravstva i

socijalne skrbi na temelju rezultata ovog istraživanja može definirati prioritete za poboljšanje i unaprjeđenje bolničke zdravstvene zaštite. Naime, različitim tipovima ustanova biti će moguće dati zajednički nazivnik, odnosno mogućnost uvida u to koliko se mogu razvijati i što sve mogu raditi. Analiza podataka omogućuje upravama bolnica uvid u ocjene o zadovoljstvu bolesnika pruženom zdravstvenom zaštitom i utvrđivanje specifičnih ciljeva za poboljšanje i unaprjeđenje bolničke zdravstvene zaštite na svom području.

### **3. MATERIJALI I METODE**

U istraživanje su bile uključene sve bolničke ustanove u Hrvatskoj osim specijalnih bolnica. Time su bili obuhvaćeni svi klinički bolnički centri, kliničke bolnice, klinike i opće bolnice.

Istraživanje se je provodilo putem anonimnih upitnika koji su svaki bolesnik/bolesnica dobili prilikom otpusta iz bolnice (**Prilog 1**). Uz upitnik je bilo priloženo popratno pismo. Pismom se ministar zdravstva obraća bolesniku, objašnjava cilj ovog istraživanja i daje detaljne upute o načinu popunjavanja upitnika. Predviđeno je bilo da bolesnik/bolesnica popune upitnik te ga ubace u sandučić postavljen na izlazu iz bolnice odnosno klinike.

#### **UPITNIK:**

Prilikom popunjavanja upitnika bolesnik je trebao upisati, na predviđeno mjesto, ime ustanove i odjela na kojem je boravio. Anketni upitnik sadrži 9 «starih» pitanja iz prve ankete te 8 novih pitanja. Sva pitanja imaju ponuđeni odgovor, osim u pitanju broj 17 gdje bolesnik ako želi može opisno izraziti svoju pohvalu, pokudu i prijedlog za poboljšanje bolničke zaštite. Hrvatski zavod za javno zdravstvo je na temelju broja hospitalizacija u tijeku 2004. godine u Hrvatskoj procijenio potrebnu količinu anketnih upitnika za svaku bolnicu. Svi upitnici potrebni za provođenje dvomjesečne ankete i popratna pisma Ministra dostavljena su svakoj bolnici. Hrvatski zavod za javno zdravstvo bio je odgovoran za tiskanje upitnika i popratnih pisama. Ravnateljima bolnica uputilo je Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi dopis i upute o načinu provođenja ankete.

S obzirom na to da su ravnatelji bolnica bili uključeni u pripreme prvog projekta, te sudjelovali pri izradi anketnog upitnika bili su dužni, a u skladu s dopisom, razdijeliti anketne upitnike i popratna pisma po svi odjelima bolnice, te upoznati zdravstveno osoblje s ciljem i načinom provođenja ovog projekta. Ravnatelji bolnica bili su odgovorni za provedbu ovog istraživanja u svojoj bolnici, te pridržavanja zadanih uputa Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi. Svaki bolesnik prilikom otpusta s odjela uz otpusnicu je dobio anketni upitnik i popratno pismo. Također je u uputama ravnateljima bolnica naglašeno da zdravstveni djelatnik na predviđeno mjesto na upitniku stavi pečat odjela i ustanove s kojeg se bolesnik otpušta. Postoje dodatne upute za hospitaliziranu djecu. Ako je dijete mlađe od 10 godina upitnik popunjava roditelj/staratelj, a starije dijete upitnik može popuniti samo ili uz pomoć roditelja/staratelja. Ravnatelj bolnice je organizirao postavljanje sandučića prvog dana određenog za početak ankete. Na kraju ankete (1. lipnja 06.) nadležni županijski zavod je dostavio napunjene sandučice na adresu Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo. Županijski zavod je tijekom provođenja ankete u slučaju prepunjenosti sandučića isti odmah dostavljao HZJZ uz istovremeno postavljanje novog, praznog sandučića.

#### **3.1. Način rada**

Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi uputilo je ravnateljima bolnica i županijskih zavoda za javno zdravstvo dopis i upute o načinu provođenja ankete (**Prilog 2**).

Izdavačka kuća koja je tiskala upitnike te izradila anketne kutije i plakate izvršila je distribuciju anketnog materijala u bolnice diljem Hrvatske.

Sandučići s popunjenim upitnicima putem županijskih zavoda za javno zdravstvo stizali su u Hrvatski zavod za javno zdravstvo gdje je bila imenovana osoba koja je zapisivala broj zaprimljenih sandučića. U Hrvatskom zavodu za javno zdravstvo formiran je se tim koji je otvarao kutije, evidentirao broj upitnika po kutiji, obavljao unos i obradu podataka te izradu potrebnih izvješća.

Da bi se osigurali propisani uvjeti rada osigurala se je, od postojeće, potrebna kompjutorska oprema s odgovarajućim programima i odgovarajuća oprema za sigurnu pohranu obrađenih upitnika.

Provedene su sve mjere sigurnosti pohrane podataka, tako da se je svakodnevno snimala baza podataka koja se je pohranjivala u zaštićenom limenom ormaru.

Svi djelatnici HZJZ koji rade na ovom istraživanju dužni su sve povjerljive informacije i podatke koji su im dostupni čuvati kao poslovnu tajnu.

### **3.2. Obrada podataka**

Obrada podataka započinjala je otvaranjem sandučića i sortiranjem upitnika prema tekstu u 17. pitanju. Upitnici koji su sadržavali tekst u 17. pitanju šifrirali su se prema određenim kategorijama. Ukoliko je tekst sadržavao koristan prijedlog, taj dio teksta se je upisao u bazu i dostupan je pomoću numeratora. Zatim su se upisivali svi podaci koji se nalaze na upitniku. Nakon završenog upisa upitnik programski dobiva broj pod kojim se pohrani u arhivu i postaje dostupan u slučaju potrebe.

Hrvatski zavod za javno zdravstvo odgovoran je za izradu izvješća. Izvješća se izrađuju prema ovim kriterijima:

- ukupno za sve bolnice Hrvatske
- s obzirom na tip bolničke ustanove (opće bolnice, klinike, klinički bolnički centri i kliničke bolnice)
- za svaku bolnicu po pojedinim odjelima.

### **3.3. Trajanje**

Istraživanje je trajalo ukupno 2 mjeseca (od 01. travnja do 31. svibnja 2006.) plus 2 mjeseca za obradu podataka, interpretaciju rezultata i pripremu informacija i izvješća).

### **3.4. Rangiranje bolnica**

Za ocjenu bolnica uzeta je sumarna prosječna ocjena koja je prosjek ocjena, odnosno koja uključuje:

1. Postotak odgovorenih anketa u odnosu na poslane (ocjena 1 - 5)

Ocjena 5 za postotak odgovorenih anketa dobiva bolnica čiji je postotak vraćenih odgovorenih anketa između 81 i 100%. Ocjenu 4 dobiva bolnica čiji je postotak vraćenih odgovora između 61 i 80%. Ocjenu 3 dobiva bolnica čiji je postotak vraćenih odgovora između 41 i 60%. Ocjenu 2 dobiva bolnica čiji je postotak vraćenih odgovora između 21 i 40%.

2. Ocjena pitanja 3 - liječnik me upoznao s mojim zdravstvenim stanjem (ocjena 1 - 5).

3. Ocjena pitanja 4 - bio sam upoznat s raznim mogućnostima liječenja (ocjena 1 - 5).

4. Ocjena pitanja 5 - liječnik se prema meni ponašao (ocjena 1 - 5).

5. Ocjena pitanja 6 - medicinske sestre su se prema meni ponašale (ocjena 1 - 5).

6. Ocjena pitanja 10 - izraženo zadovoljstvo ili nezadovoljstvo uslugom (ocjena 1 - 5).

Rang ljestvica po ovoj ocjeni rađena je po vrstama bolnica (KBC, kliničke bolnice, klinike i opće bolnice) i posebno za specijalističke djelatnosti , i to: interna, kirurgija, pedijatrija te ginekologija i porodiljstvo.

#### **4. REZULTATI**

Hrvatski zavod za javno zdravstvo je od distribuiranih 130.000 upitnika (s popratnim pismom za pacijenta) dobio oko 30.000 što znači da je 23% korisnika bolničke usluge odgovorilo na upitnik.

Rezultati su prikazani ukupno za sve bolničke ustanove u Hrvatskoj, te prema tipu zdravstvene ustanove: opće bolnice, klinički bolnički centri, kliničke bolnice i klinike.

U ukupnom broju odgovora opće bolnice sudjeluju s 51% , tj. 14.630 bolesnika liječenih u ovom tipu ustanove odgovorilo je na anketni upitnik. Klinički bolnički centri i kliničke bolnice sudjeluju u ukupnom broju s 40%, tj. 11.520 bolesnika liječenih u ovom tipu zdravstvene ustanove odgovorilo je na anketni upitnik. Klinike su u ukupnom broju zastupljene s 9% tj. 2.480 bolesnika liječeno u ovom tipu ustanove odgovorilo je na anketni upitnik.

Nepoznata ustanova zastupljena je u ukupnom broju s 0,004 %, odnosno samo jedan anketni upitnik nema označenu ustanovu.

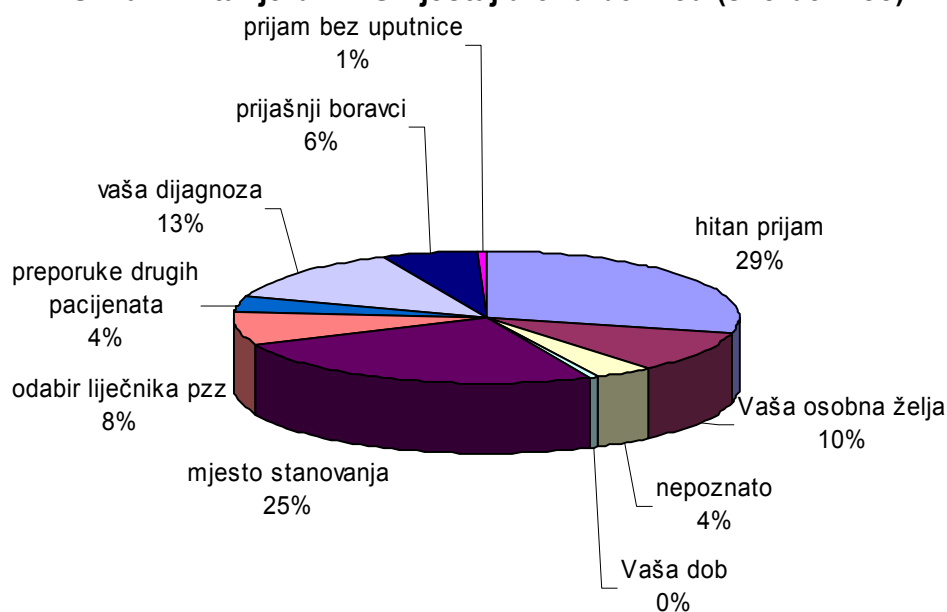
**Rezultati prema svakom pojedinačnom pitanju iz upitnika:**

**4.1. PITANJE BROJ 1: Što je utjecalo na Vaš smještaj baš u ovu bolnicu**

Ponudeni odgovori skalirani su: 1 (mjesto stanovanja), 2 (hitan prijam), 3 (odabir liječnika primarne zdravstvene zaštite), 4 (prijašnji boravci), 5 (preporuke drugih pacijenata), 6 (prijam bez uputnice), 7 (vaša dijagnoza), 8 (Vaša dob), 9 (Vaša osobna želja).

Od ukupnog broja obrađenih odgovora (28.631) 28,83% primljeno je u bolnicu kao hitan prijam, 25,22% primljeno je u bolnicu prema mjestu stanovanja, 13,46% zbog dijagnoze pacijenta, 10,00% po osobnoj želji, 7,58% prema odabiru liječnika primarne zdravstvene zaštite, 6,05% zbog prijašnjih boravaka, 4,06% je nepoznat razlog, 3,92% po preporuci drugih pacijenata, 0,53% je bio prijam bez uputnice, 0,34% zbog dobi pacijenta. (Slika 1. Pitanje br. 1 Što je utjecalo na smještaj u ovu bolnicu - sve bolnice).

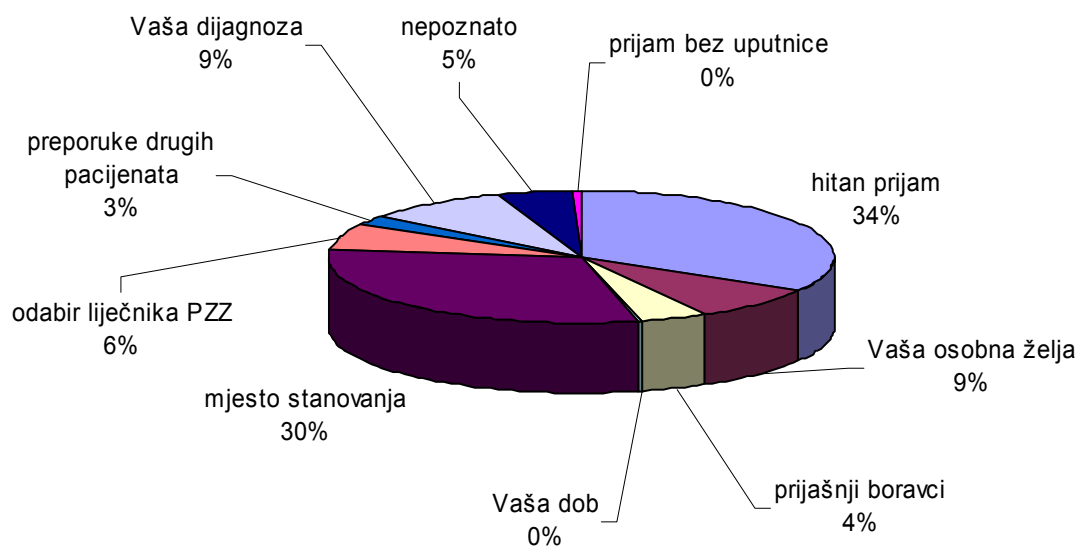
**Slika 1. Pitanje br. 1. Smještaj u ovu bolnicu (sve bolnice)**



#### 4.1.1. OPĆE BOLNICE

Poredak utjecaja na smještaj u opće bolnice Hrvatske, od ukupno 14.630 upisanih upitnika je sljedeći: hitan prijem (33,49%), mjesto stanovanja (30,36%), dijagnoza (9,28%), osobna želja (8,51%), odabir liječnika (6,21%), nepoznato (4,66%), prijašnji boravci (4,22%), preporuke drugih pacijenata (2,60%), prijem bez uputnice (0,49%) i dob pacijenta (0,19%), (Slika 2. Pitanje br. 1 Što je utjecalo na smještaj u ovu bolnicu - opće bolnice).

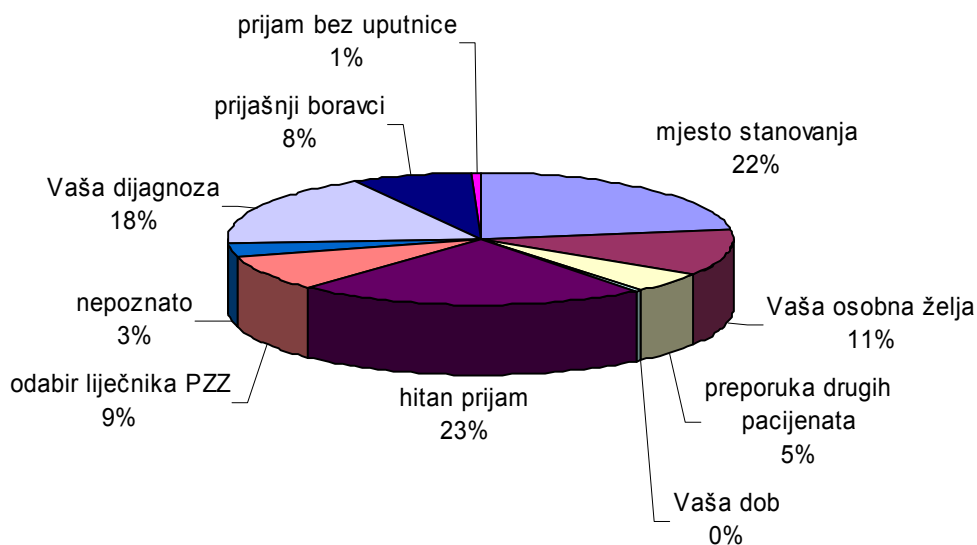
Slika 2. Pitanje br. 1. Smještaj u ovu bolnicu (opće bolnice)



#### 4.1.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE

Poredak pojedinih kategorija koje su utjecale na smještaj u kliničke bolničke centre i kliničke bolnice je sljedeći: 22,83% mjesto stanovanja, 22,70% hitan prijam, 17,92% dijagnoza, 11,39% osobna želja pacijenta, 8,59% odabir liječnika primarne zdravstvene zaštite, 7,74% prijašnji boravci, 4,82% preporuke drugih pacijenata, 3,20% nepoznato, 0,54% prijam bez uputnice i 0,27% dob pacijenta, (**Slika 3.** Pitanje br. 1 Što je utjecalo na smještaj u ovu bolnicu - klinički bolnički centri i kliničke bolnice).

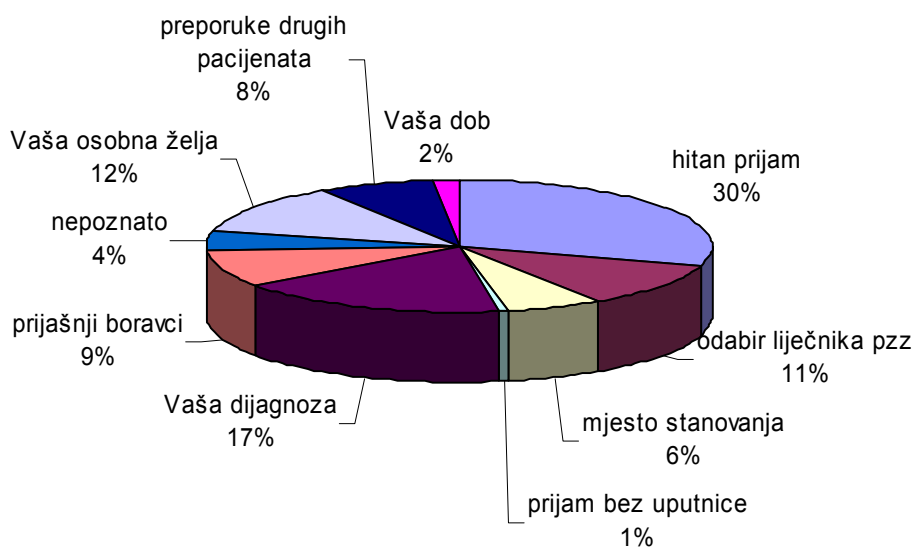
**Slika 3. Pitanje br. 1. Smještaj u ovu bolnicu (KBC i KB)**



#### 4.1.3. KLINIKE

Poredak pojedinih kategorija koje su utjecale na smještaj u klinike je sljedeći: hitan prijam (29,84%), dijagnoza (17,50%), osobna želja (12,34%), odabir liječnika (10,97%), prijašnji boravci (8,95%), preporuke drugih pacijenata (7,54%), mjesto stanovanja (6,01%), nepoznato (4,48%), dob (1,57%) i prijam bez uputnice (0,81%) (Slika 4. Pitanje br. 1 Što je utjecalo na smještaj u ovu bolnicu - kliniku).

**Slika 4. Pitanje br. 1. Smještaj u ovu bolnicu (kliniku)**

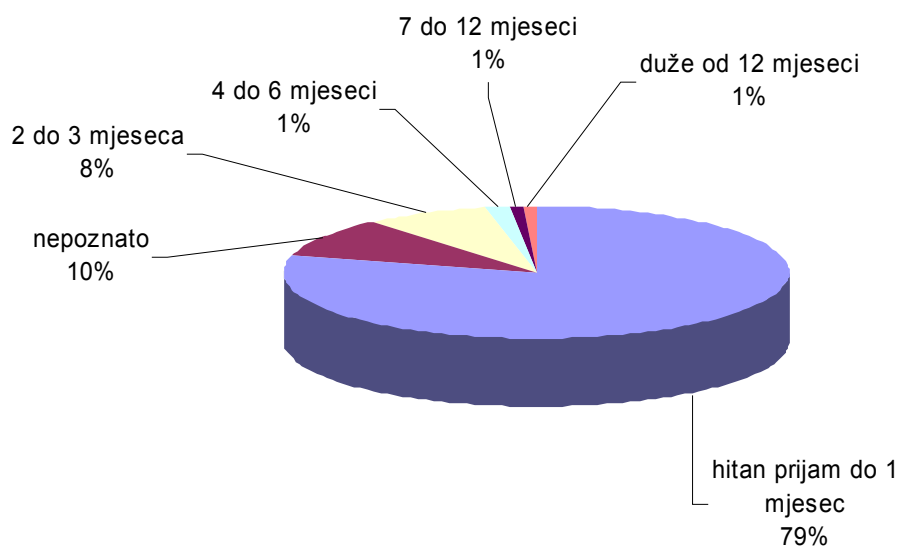


#### 4.2. PITANJE BROJ 2: Na prijam u bolnicu ste čekali

Ponuđeni odgovori su: 1 (hitan prijam do 1 mjesec), 2 (2 - 3 mjeseca), 3 (4 do 6 mjeseci), 4 (7 - 12 mjeseci) i 5 (duže od 12 mjeseci).

Od ukupnog broja obrađenih odgovora ( 28.631) 79,06% primljeno je u bolnicu kao hitan prijam do 1 mjesec, 8,00% čekalo je 2 - 3 mjeseca , 1,49% čekalo je 4 - 6 mjeseci , 0,93% čekalo je 7 - 12 mjeseci, duže od 12 mjeseci čekalo je 0,81% bolesnika, a 9,71% nije odgovorilo na pitanje, (Slika 5. Pitanje br. 2 Čekanje na prijam u bolnicama Hrvatske - sve bolnice).

Slika 5. Pitanje br. 2. Čekanje na prijam (sve ustanove)



Prosječna kategorija čekanja Hrvatske za sve tipove ustanova iznosi 1,19.

Pri tabličnoj interpretaciji ove prosječne kategorije potrebno je upozoriti na to da što je veća prosječna kategorija to je čekanje na prijam duže ili da bude još jasnije bolnica koja ima najnižu prosječnu kategoriju ima najkraće čekanje na prijam.

#### **4.2.1. OPĆE BOLNICE**

Pet vodeći općih bolnica s najkraćim čekanjem na prijam imaju raspon prosječne kategorije od 1,02 do 1,05.

Poredak pet općih bolnica s najdužim čekanjem na prijam imaju prosječne kategorije od 1,51 do 1,12.

Prosječna kategorija čekanja na prijam u općim bolnicama je 1,12.

#### **4.2.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE**

Prosječna kategorija čekanja na prijam u kliničkim bolničkim centrima i kliničkim bolnicama je 1,26.

Prosječna kategorija čekanja na prijam u ustanovama ovog tipa kreće se u rasponu od 1,15 do 1,40.

#### **4.2.3. KLINIKE**

Prosječna kategorija čekanja na prijam u klinikama je 1,27, a kreće se u rasponu od 1,04 do 1,89.

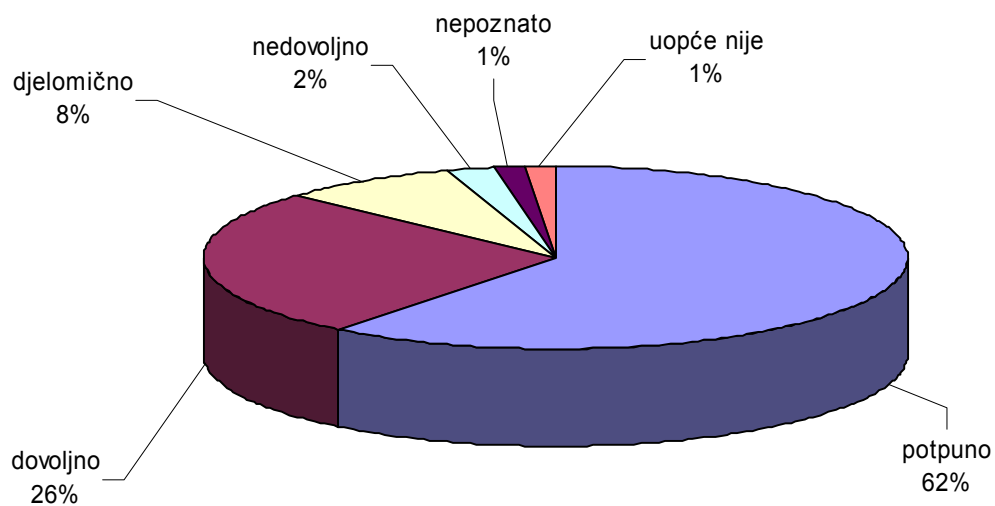
#### 4.3. PITANJE BROJ 3: Da li Vas je liječnik u bolnici upoznao s Vašim zdravstvenim stanjem

Ponuđeni odgovori skalirani su: 1 (uopće nije), 2 (nedovoljno), 3 (djelomično), 4 (dovoljno) i 5 (potpuno) tako da se prosječna kategorija može interpretirati kao prosječna ocjena.

Od ukupnog broja obrađenih odgovora (28.631) 60,62% bolesnika potpuno je upoznato o svom zdravstvenom stanju; 26,37% dovoljno; 8,02% djelomično; 2,19% nedovoljno; 1,35% uopće nije upoznato; a 1,45% nije odgovorilo na pitanje, (Slika 6. Pitanje broj 3 Upoznatost o zdravstvenom stanju).

Prosječna ocjena ukupno za Hrvatsku za sve tipove ustanova iznosi 4,45.

**Slika 6. Pitanje br. 3: Upoznatost o zdravstvenom stanju (sve ustanove)**



#### **4.3.1. OPĆE BOLNICE**

Pet općih bolnica s najvišom prosječnom ocjenom upoznatosti o zdravstvenom stanju kreće se u rasponu od 4,67 do 4,55.

Poredak pet općih bolnica s najnižom ocjenom upoznatosti ima prosječnu ocjenu upoznatosti u rasponu od 4,35 do 4,39.

Prosječna ocjena upoznatosti o zdravstvenom stanju u općim bolnicama je 4,47.

#### **4.3.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE**

Prosječna ocjena upoznatosti o zdravstvenom stanju u kliničkim bolničkim centrima i kliničkim bolnicama je 4,40, a kreće se u rasponu od 4,53 do 4,30.

#### **4.3.3. KLINIKE**

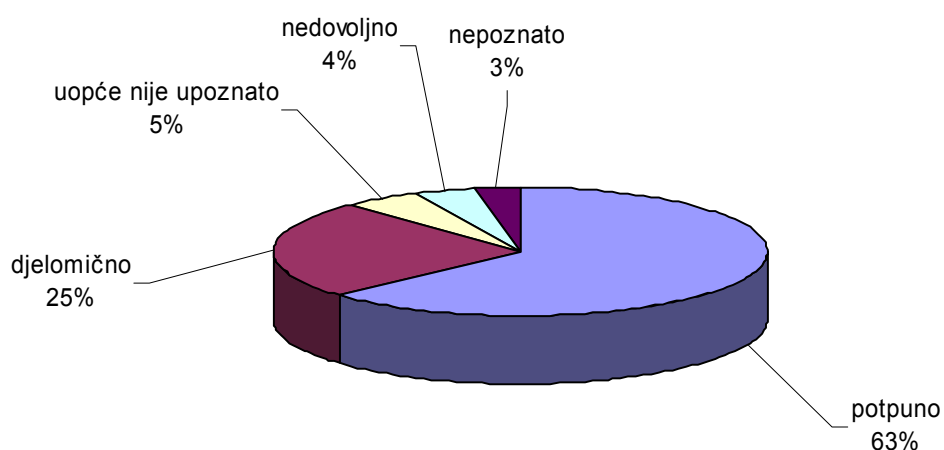
Prosječna ocjena upoznatosti o zdravstvenom stanju u klinikama je 4,52, a kreće se u rasponu od 4,75 do 4,44.

#### 4.4. PITANJE BROJ 4: Da li ste u bolnici bili upoznati s različitim mogućnostima liječenja svoje bolesti

Ponuđeni odgovori skalirani su: 1 (uopće nisam), 2 (nedovoljno), 3 (djelomično) i 4 (potpuno) tako da se prosječna kategorija može prikazati kao prosječna ocjena.

Od ukupnog broja obrađenih odgovora (28.631) 63% bolesnika potpuno je upoznato s različitim mogućnostima liječenja svoje bolesti; 25% djelomično; 5% uopće nije upoznato; 4% nedovoljno; a 3% bolesnika nije odgovorilo na pitanje **Slika 7**. Pitanje broj 4. Upoznatost s različitim mogućnostima liječenja svoje bolesti.

**Slika 7. Pitanje br. 4: Upoznatost s mogućnostima liječenja (sve ustanove)**



Prosječna ocjena upoznatosti s različitim mogućnostima liječenja ukupno za Hrvatsku za sve tipove ustanova iznosi 3,50.

#### **4.4.1. OPĆE BOLNICE**

Pet općih bolnica s najvišom ocjenom upoznatosti s različitim mogućnostima liječenja ima raspon ocjena od 3,68 do 3,61.

Opće bolnice s najnižom ocjenom imaju raspon od 3,39 do 3,44.  
Prosječna ocjena upoznatosti s različitim mogućnostima liječenja u općim bolnicama je 3,53.

#### **4.4.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE**

Prosječna ocjena upoznatosti s različitim mogućnostima liječenja u kliničkim bolničkim centrima i kliničkim bolnicama je 3,44.

Klinički bolnički centri i kliničke bolnice s obzirom na prosječnu kategoriju upoznatosti o zdravstvenom stanju imaju raspon od 3,59 do 3,32.

#### **4.4.3. KLINIKE**

Prosječna ocjena upoznatosti s različitim mogućnostima liječenja u klinikama je 3,57.

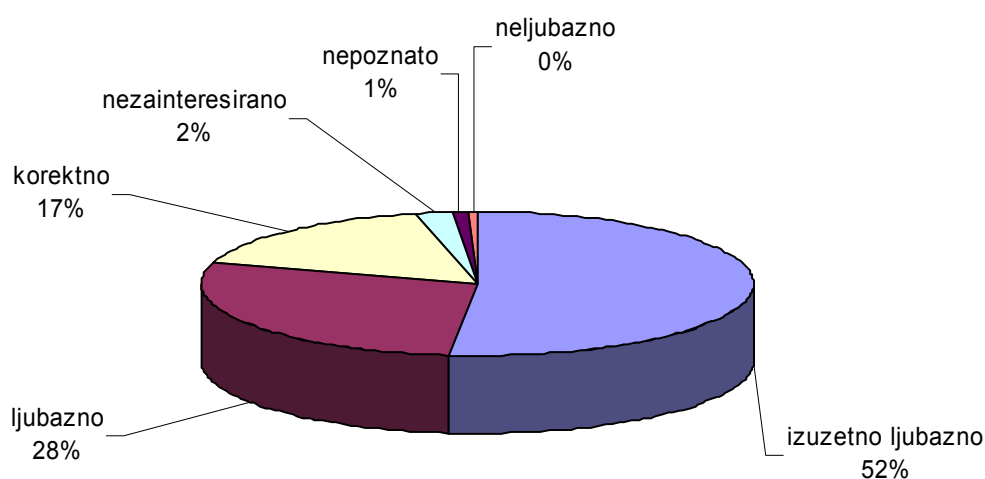
Prosječna ocjena upoznatosti s različitim mogućnostima liječenja kreće se u rasponu od 3,89 do 3,39.

#### 4.5. PITANJE BROJ 5: Ponašanje liječnika prema pacijentu

Ponuđeni odgovori skalirani su: 1 (neljubazno), 2 (nezainteresirano), 3 (korektno), 4 (ljubazno) i 5 (izuzetno ljubazno) tako da se prosječna kategorija može prikazati kao prosječna ocjena.

Od ukupnog broja obrađenih odgovora (28.631) prema 52% bolesnika liječnik se odnosio izuzetno ljubazno; prema 28% ljubazno; prema 17% korektno; prema 2% nezainteresirano; prema 0,5% neljubazno; a 1% bolesnika nije odgovorilo na pitanje, **Slika 8**. Pitanje broj 5. Ponašanje liječnika prema pacijentima.

**Slika 8. Pitanje br. 5: Ponašanje liječnika prema pacijentu (sve ustanove)**



Prosječne ocjene ponašanja liječnika prema bolesniku ukupno za Hrvatsku za sve tipove ustanova iznosi 4,31.

#### **4.5.1. OPĆE BOLNICE**

Pet općih bolnica s najvišom prosječnom ocjenom ponašanja liječnika prema bolesniku ima prosječnu kategoriju u rasponu od 4,61 do 4,41.

Pet općih bolnica s najnižom prosječnom ocjenom ima raspon od 4,20 do 4,23.

Prosječna ocjena ponašanja liječnika prema bolesniku u općim bolnicama je 4,33.

#### **4.5.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE**

Prosječna ocjena ponašanja liječnika prema bolesnicima u kliničkim bolničkim centrima i kliničkim bolnicama je 4,28.

Klinički bolnički centri i kliničke bolnice s obzirom na prosječnu ocjenu ponašanja liječnika prema bolesnicima imaju sljedeći raspon od 4,41 do 4,14.

#### **4.5.3. KLINIKE**

Prosječna ocjena ponašanja liječnika prema bolesniku u klinikama je 4,38.

Klinike s obzirom na prosječnu ocjenu ponašanja liječnika prema bolesniku imaju sljedeći raspon od 4,60 do 4,30.

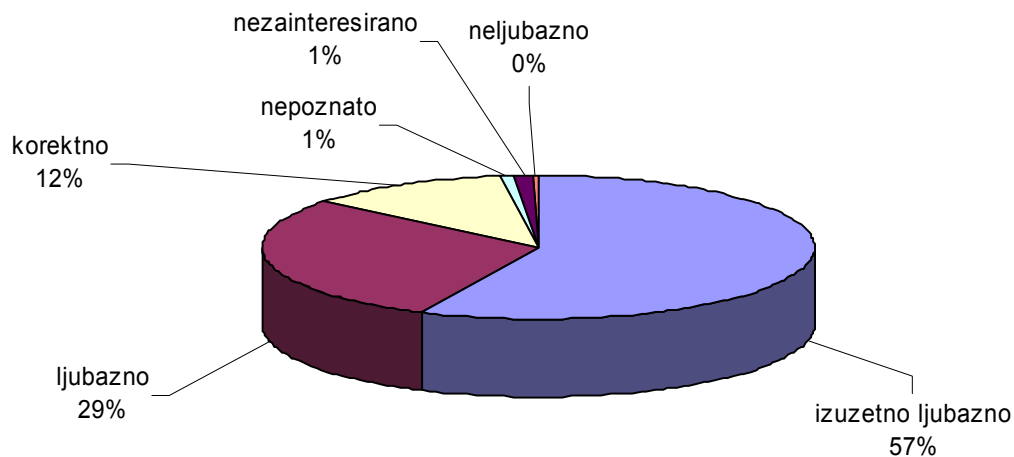
#### 4.6. PITANJE BROJ 6: Ponašanje medicinskih sestara prema pacijentu

Ponuđeni odgovori skalirani su: 1 (neljubazno), 2 (nezainteresirano), 3 (korektno), 4 (ljubazno) i 5 (izuzetno ljubazno) tako da se prosječna kategorija može prikazati kao prosječna ocjena.

Od ukupnog broja obrađenih odgovora (28.631) prema 57% bolesnika medicinske sestre ponašale su se izuzetno ljubazno; prema 29% ljubazno; prema 12% korektno; prema 0,9% nezainteresirano; prema 0,4% neljubazno; a 1% nije odgovorilo na ovo pitanje, **Slika 9.** Pitanje broj 6. Ponašanje medicinskih sestara prema pacijentima.

Prosječna ocjena ukupna za Hrvatsku za sve tipove ustanova je 4,43.

**Slika 9. Pitanje br. 6: Ponašanje medicinskih sestara prema pacijentu (sve ustanove)**



#### **4.6.1. OPĆE BOLNICE**

Pet općih bolnica s najvišom prosječnom ocjenom ponašanja medicinskih sestara imaju raspon 4,71 do 4,56.

Pet općih bolnica s najnižom prosječnom ocjenom imaju raspon od 4,32 do 4,36.

Prosječna ocjena ponašanja medicinskih sestara prema bolesniku u općim bolnicama je 4,43.

#### **4.6.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE**

Prosječna ocjena ponašanja medicinskih sestara prema bolesniku u kliničkim bolničkim centrima i kliničkim bolnicama je 4,42.

Klinički bolnički centri i kliničke bolnice s obzirom na prosječnu ocjenu ponašanja medicinskih sestara imaju raspon od 4,47 do 4,24.

#### **4.6.3. KLINIKE**

Prosječna ocjena ponašanja medicinskih sestara u klinikama je 4,45.

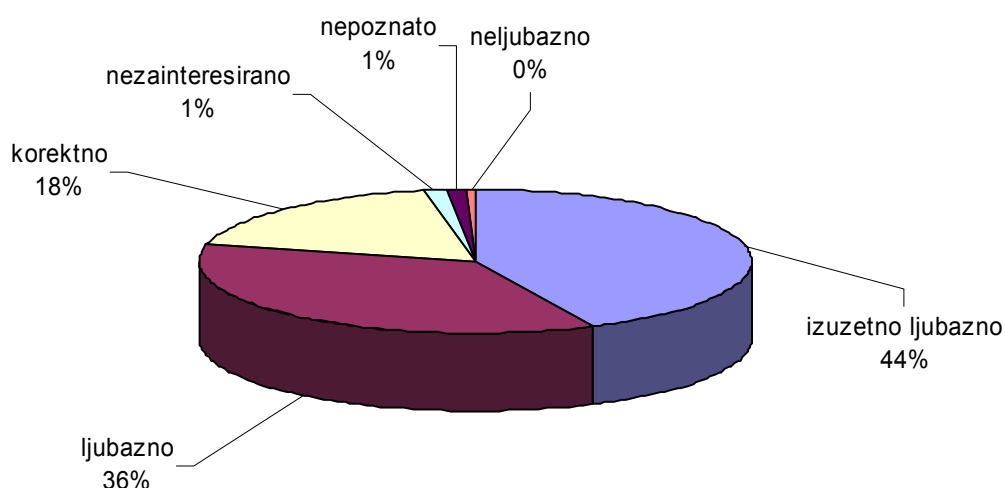
Klinike s obzirom na prosječnu ocjenu ponašanja medicinskih sestara prema bolesniku imaju raspon od 4,67 do 4,35.

#### 4.7. PITANJE BROJ 7: Ponašanje ostalog medicinskog osoblja prema pacijentu

Ponuđeni odgovori skalirani su: 1 (neljubazno), 2 (nezainteresirano), 3 (korektno), 4 (ljubazno) i 5 (izuzetno ljubazno) tako da se prosječna kategorija može prikazati kao prosječna ocjena.

Od ukupnog broja obrađenih odgovora (28.631) prema 43,17% bolesnika ostalo medicinsko osoblje ponašalo se je izuzetno ljubazno; prema 35,52% ljubazno; prema 18,19% korektno; prema 1,43% nezainteresirano; prema 0,47% neljubazno; a 1,22% nije odgovorilo na ovo pitanje, **Slika 10.** Pitanje broj 7. Ponašanje ostalog medicinskog osoblja prema pacijentima. Prosječna ocjena ukupno za Hrvatsku za sve tipove ustanova iznosi 4,21.

**Slika 10. Pitanje br. 7: Ponašanje ostalog medicinskog osoblja prema pacijentu**



#### **4.7.1. OPĆE BOLNICE**

Pet općih bolnica s najvišom prosječnom ocjenom ponašanja ostalog medicinskog osoblja prema bolesniku ima raspon od 4,52 do 4,30.

Pet općih bolnica s najnižom prosječnom ocjenom ima raspon od 4,10 do 4,16.

Prosječna ocjena ponašanja ostalog medicinskog osoblja prema bolesniku u općim bolnicama je 4,23.

#### **4.7.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE**

Prosječna ocjena ponašanja ostalog medicinskog osoblja prema bolesniku u kliničkim bolničkim centrima i kliničkim bolnicama je 4,18.

Klinički bolnički centri i kliničke bolnice s obzirom na prosječnu ocjenu ponašanja ostalog medicinskog osoblja imaju raspon od 4,22 do 4,00.

#### **4.7.3. KLINIKE**

Klinike s obzirom na prosječnu ocjenu ponašanja ostalog medicinskog osoblja prema bolesniku imaju raspon od 4,41 do 4,12.

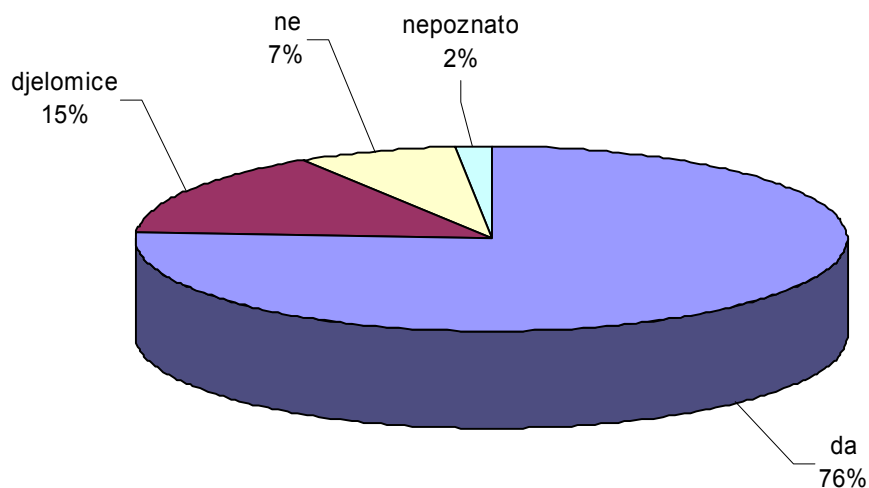
#### 4.8. PITANJE BROJ 8: Da li ste bili upoznati s imenima liječnika koji su Vas liječili

Ponudeni odgovori su: 1 (ne), 2 (djelomice), 3 (da).

Od ukupnog broja obrađenih odgovora (28.631) 76,14% pacijenata je bilo upoznato s imenima liječnika; 14,91 je to bilo djelomice; nije bilo upoznato 7,32; a nije odgovorilo na pitanje 1,64, **Slika 11.** Pitanje broj 8. Upoznatost s imenima liječnika.

Prosječna ocjena upoznatosti bolesnika s imenima liječnika ukupno za Hrvatsku za sve tipove ustanova je 2,70.

**Slika 11. Pitanje br. 8: Da li ste bili upoznati s imenima liječnika koji su Vas liječili? (sve ustanove)**



#### **4.8.1. OPĆE BOLNICE**

Pet općih bolnica s najvišom prosječnom ocjenom upoznatosti s imenom liječnika koji je liječio bolesnika ima raspon od 2,86 do 2,82.

Pet općih bolnica s najnižom prosječnom ocjenom ima raspon od 2,47 do 2,66.

Prosječna ocjena upoznatosti s imenima liječnika koji su liječili bolesnika u općim bolnicama je 2,70.

#### **4.8.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE**

Prosječna ocjena upoznatosti s imenima liječnika koji su liječili bolesnika u kliničkim bolničkim centrima i kliničkim bolnicama je 2,69.

Klinički bolnički centri i kliničke bolnice s obzirom na prosječnu ocjenu upoznatosti s imenima liječnika koji su liječili bolesnika imaju raspon od 2,82 do 2,54.

#### **4.8.3. KLINIKE**

Prosječna ocjena upoznatosti s imenima liječnika koji su liječili bolesnika u klinikama je 2,76.

Klinike s obzirom na prosječnu ocjenu upoznatosti s imenima liječnika koji su liječili bolesnika imaju raspon od 2,89 do 2,57.

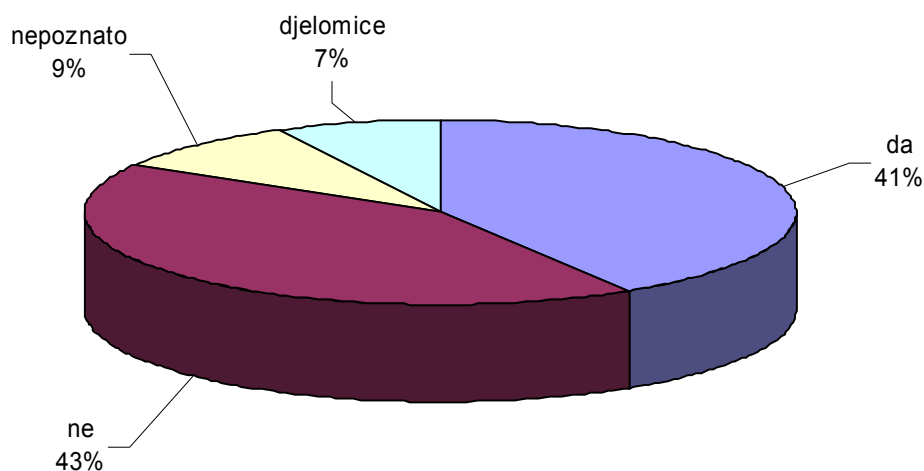
#### 4.9. PITANJE BROJ 9: Da li ste bili u mogućnosti odbiti neki medicinski postupak

Ponuđeni odgovori su: 1 (ne), 2 (djelomice), 3 (da).

Od ukupnog broja obrađenih odgovora (28.631) 40,98% pacijenata je bilo u mogućnosti odbiti neki medicinski postupak, 7,40 % je to bilo djelomice, 42,75% nije bilo u mogućnosti odbiti neki medicinski postupak, a nije odgovorilo na pitanje 8,88%, **Slika 12.** Pitanje broj 9. Mogućnost odbijanja nekog medicinskog postupka.

Prosječne ocjene mogućnosti odbijanja nekog medicinskog postupka ukupno za Hrvatsku za sve tipove ustanova je 1,98.

**Slika 12. Pitanje br. 9: Da li ste bili u mogućnosti odbiti neki medicinski postupak (sve ustanove)**



#### **4.9.1. OPĆE BOLNICE**

Pet općih bolnica s najvišom prosječnom ocjenom mogućnosti odbijanja nekog medicinskog postupka ima raspon od 2,24 do 2,08.

Pet općih bolnica s najnižom prosječnom ocjenom ima raspon 1,80 do 1,84.

Prosječna ocjena mogućnosti odbijanja nekog medicinskog postupka u općim bolnicama je 1,96.

#### **4.9.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE**

Prosječna ocjena mogućnosti odbijanja nekog medicinskog postupka u kliničkim bolničkim centrima i kliničkim bolnicama je 1,99.

Klinički bolnički centri i kliničke bolnice s obzirom na prosječnu ocjenu mogućnosti odbijanja nekog medicinskog imaju raspon od 2,12 do 1,85.

#### **4.9.3. KLINIKE**

Prosječna ocjena mogućnosti odbijanja nekog medicinskog postupka u klinikama je 2,09.

Klinike s obzirom na prosječnu ocjenu mogućnosti odbijanja nekog medicinskog postupka imaju raspon od 2,26 do 1,88.

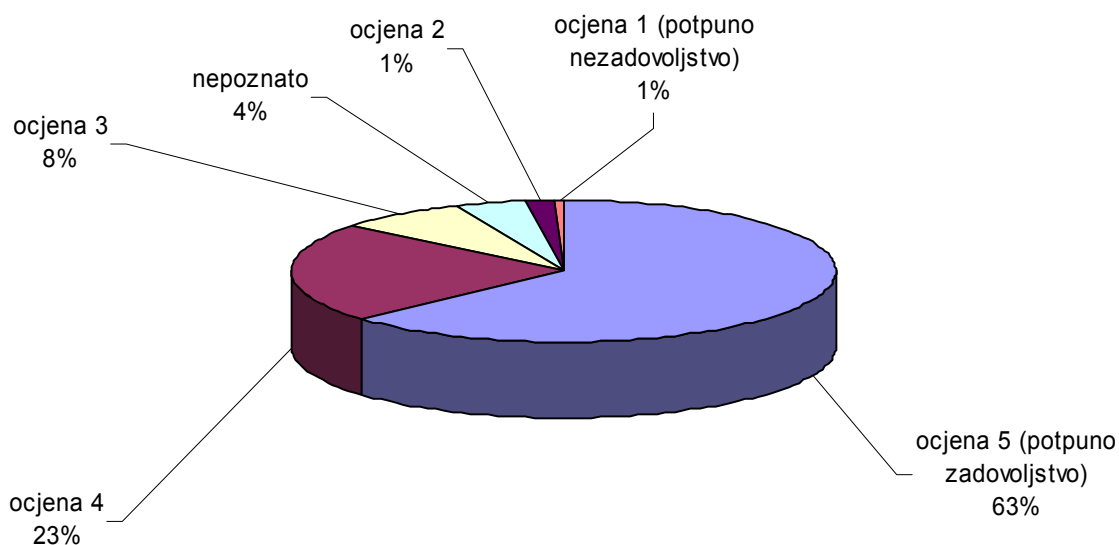
**4.10. PITANJE BROJ 10: Koliko ste bili zadovoljni pruženom zdravstvenom uslugom tijekom boravka u bolnici, možete ocijeniti ocjenom od 1 do 5, pri čemu je 1 potpuno nezadovoljstvo, a 5 potpuno zadovoljstvo zdravstvenom uslugom**

Ponudeni odgovori su ocjene: 1 (potpuno nezadovoljstvo), 2, 3, 4 i 5 (potpuno zadovoljstvo).

Od ukupnog broja obrađenih odgovora (28.631) 63,39% pacijenata ocijenilo je ocjenom 5 (potpuno zadovoljstvo) svoje zadovoljstvo zdravstvenom uslugom; 22,52% ocjenom 4; 7,72% ocjenom 3; 1,49% ocjenom 2; 0,68% ocjenom 1 (potpuno nezadovoljstvo), a 4,20% nije odgovorilo na pitanje, **Slika 13.** Pitanje broj 10. Ocjena zadovoljstva pacijenata zdravstvenom uslugom.

Prosječna kategorija zadovoljstva pacijenata zdravstvenom uslugom ukupno za Hrvatsku za sve tipove ustanova iznosi 4,53.

**Slika 13. Pitanje br. 10: Zadovoljstvo zdravstvenom uslugom (sve ustanove)**



#### **4.10.1. OPĆE BOLNICE**

Pet općih bolnica s najvišom prosječnom ocjenom zadovoljstva pacijenata zdravstvenom uslugom bilježi raspon od 4,85 do 4,62.

Raspon pet općih bolnica s najnižom prosječnom ocjenom je od 4,44 do 4,48.

Prosječna ocjena zadovoljstva pacijenata zdravstvenom uslugom u općim bolnicama je 4,55.

#### **4.10.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE**

Prosječna ocjena zadovoljstva pacijenata zdravstvenom uslugom u kliničkim bolničkim centrima i kliničkim bolnicama je 4,48.

Raspon prosječne ocjene kliničkih bolničkih centara i kliničkih bolnica kreće se od 4,60 do 4,32.

#### **4.10.3. KLINIKE**

Prosječna ocjena zadovoljstva pacijenata zdravstvenom uslugom u klinikama je 4,59.

Raspon prosječnih ocjena zadovoljstva pacijenata zdravstvenom uslugom u klinikama kreće se od 4,83 do 4,48.

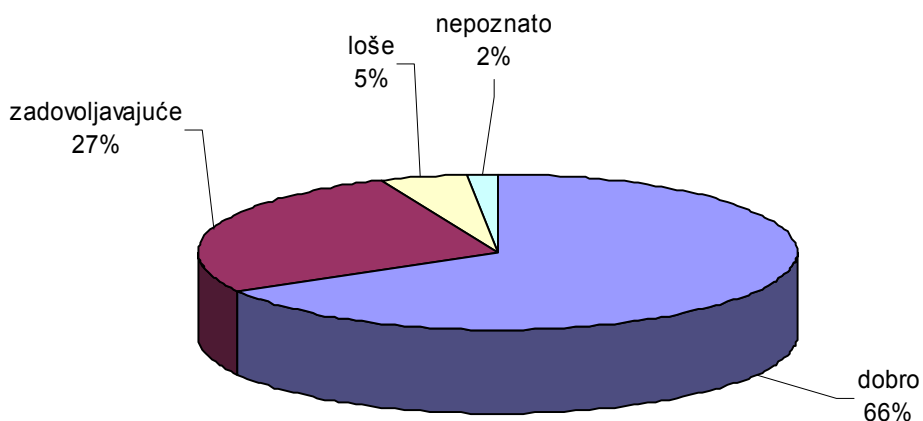
#### **4.11. PITANJE BROJ 11: Kako ocjenjujete ostvarivanje svojeg prava na privatnost tijekom boravka u bolnicu?**

Ponuđeni odgovori su: 1 (loše), 2 (zadovoljavajuće), 3 (dobro).

Od ukupnog broja obrađenih odgovora (28.631) 66,73% pacijenata ocjenjuje kao dobro ostvarivanje svojeg prava na privatnost, 26,91% kao zadovoljavajuće, 4,72% kao loše, a nije odgovorilo na pitanje 1,64%, **Slika 14.** Pitanje broj 11. Ostvarivanje prava pacijenta na privatnost.

Prosječna ocjena ostvarivanja prava pacijenta na privatnost ukupno za Hrvatsku za sve tipove ustanova iznosi 2,63.

**Slika 14. Pitanje br. 11: Kako ocjenjujete ostvarivanje svojeg prava na privatnost tijekom boravka u bolnici (sve ustanove)**



#### **4.11.1. OPĆE BOLNICE**

Pet općih bolnica s najvišom prosječnom ocjenom ostvarivanja prava pacijenta na privatnost ima raspon od 2,81 do 2,73.

Pet općih bolnica s najnižom prosječnom ocjenom ima raspon od 2,56 do 2,62.

Prosječna ocjena ostvarivanja prava pacijenta na privatnost u općim bolnicama je 2,66.

#### **4.11.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE**

Prosječna ocjena ostvarivanja prava pacijenta na privatnost u kliničkim bolničkim centrima i kliničkim bolnicama je 2,59.

Klinički bolnički centri i kliničke bolnice s obzirom na prosječnu ocjenu ostvarivanja prava pacijenta na privatnost imaju raspon od 2,70 do 2,52.

#### **4.11.3. KLINIKE**

Prosječna ocjena mogućnosti ostvarivanja prava pacijenta na privatnost u klinikama je 2,66.

Pojedinačni poredak klinika s obzirom na prosječnu ocjenu ostvarivanja prava pacijenta na privatnost imaju raspon od 2,79 do 2,51.

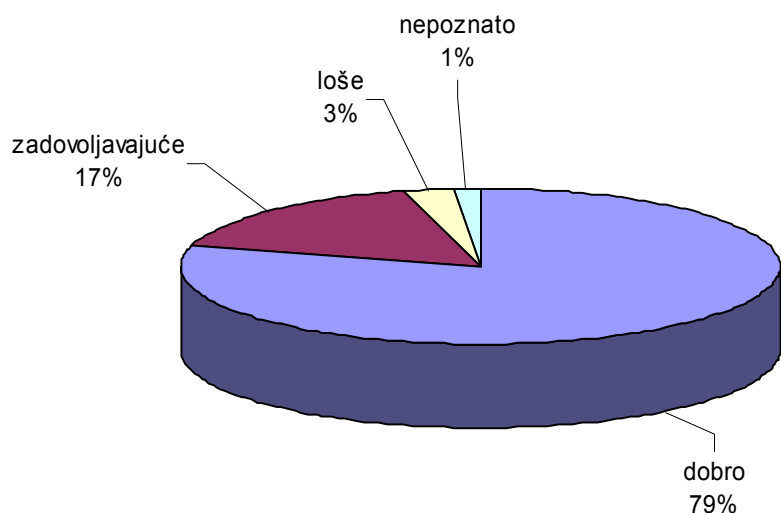
#### 4.12. PITANJE BROJ 12: Kako ocjenjujete mogućnost posjeta tijekom boravka u bolnici

Ponuđeni odgovori su: 1 (loše), 2 (zadovoljavajuće), 3 (dobro).

Od ukupnog broja obrađenih odgovora (28.631) 79,07% pacijenata ocjenjuje sa «dobro» mogućnost posjeta tijekom boravka u bolnici, 16,65 % kao zadovoljavajuće, 2,87% kao loše, a nije odgovorilo na pitanje 1,41%, **Slika 15.** Pitanje broj 12. Mogućnost posjeta tijekom boravka u bolnici.

Prosječna ocjena mogućnosti posjeta tijekom boravka u bolnici, po pojedinim bolnicama Hrvatske ukupno za Hrvatsku za sve tipove ustanova iznosi 2,77.

**Slika 15. Pitanje br. 12: Kako ocjenjujete mogućnost posjeta tijekom boravka u bolnici? (sve ustanove)**



#### **4.12.1. OPĆE BOLNICE**

Pet općih bolnica s najvišom prosječnom ocjenom mogućnosti posjeta tijekom boravka u bolnici imaju raspon od 2,90 do 2,84.

Pet općih bolnica s najnižom prosječnom ocjenom imaju raspon od 2,63 do 2,74.

Prosječna ocjena mogućnosti posjeta tijekom boravka u općim bolnicama je 2,78.

#### **4.12.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE**

Prosječna ocjena mogućnosti posjeta tijekom boravka u kliničkim bolničkim centrima i kliničkim bolnicama je 2,75.

Klinički bolnički centri i kliničke bolnice s obzirom na prosječnu ocjenu mogućnosti posjeta tijekom boravka imaju raspon od 2,83 do 2,67.

#### **4.12.3. KLINIKE**

Prosječna ocjena mogućnosti posjeta tijekom boravka u klinikama je 2,85.

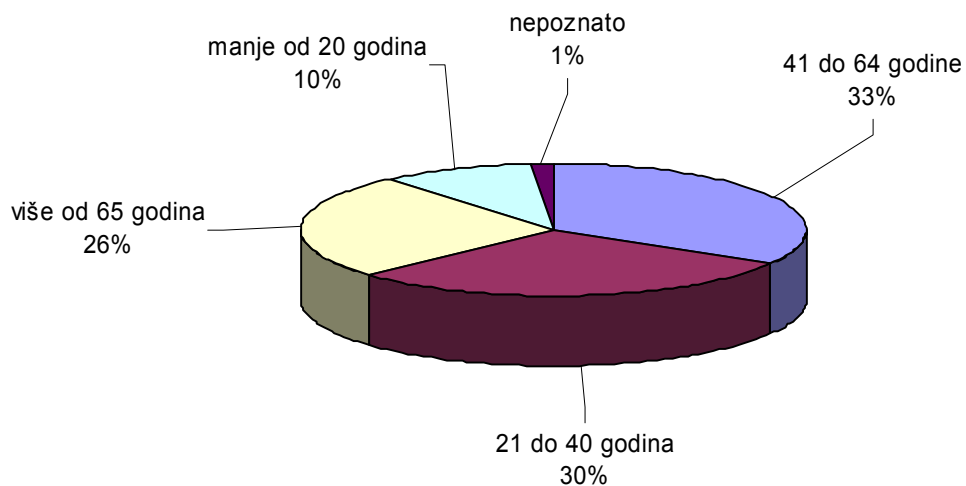
Klinike s obzirom na prosječnu ocjenu mogućnosti posjeta tijekom boravka imaju raspon od 2,92 do 2,70.

#### 4.13. PITANJE BROJ 13: Koliko godina imate?

Ponuđeni odgovori su: 1 (manje od 20 godina), 2 (21 do 40), 3 (41 do 64) i 4 (više od 65).

Od ukupnog broja obrađenih odgovora (28.631) najviše hospitaliziranih (33,59%) je u dobi 41 do 64; 29,56% ima 21 do 40 godina; 25,86% pacijenata ima više od 65 godina; 9,72% ima manje od 20 godina, a nije odgovorilo na pitanje 1,28%, **Slika 16.** Pitanje br. 13 Pripadnost dobnoj skupini - sve bolnice.

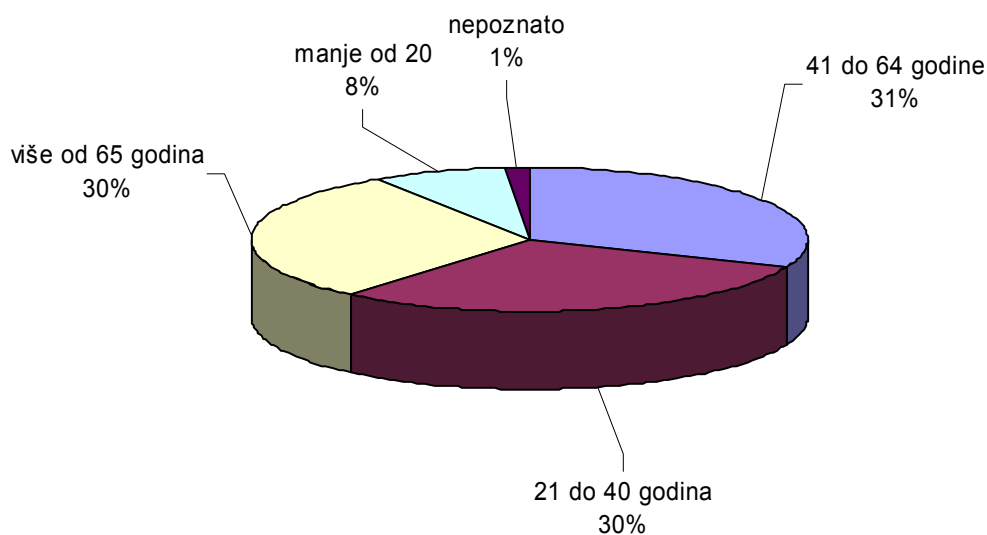
**Slika 16. Pitanje br. 13: Koliko godina imate? (sve ustanove)**



#### 4.13.1. OPĆE BOLNICE

Od ukupnog broja obrađenih odgovora iz općih bolnica (14.630) najviše hospitaliziranih (31,12%) je u dobi 41 do 64; 29,90% ima 21 do 40 godina; 29,86% pacijenata ima više od 65 godina; 7,66% ima manje od 20 godina, a nije odgovorilo na pitanje 1,46%, **Slika 17.** Pitanje br. 13 Pripadnost dobnoj skupini - opće bolnice.

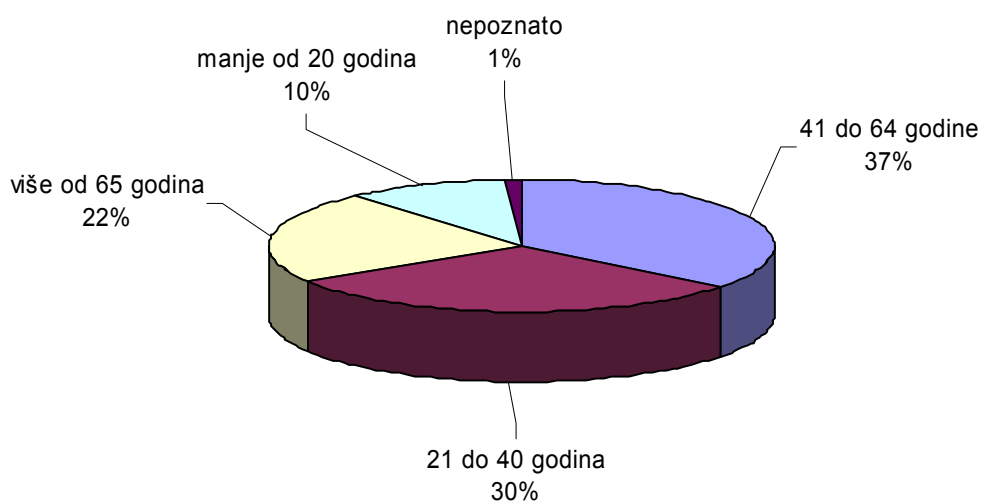
**Slika 17. Pitanje br. 13: Dob pacijenata (opće bolnice)**



#### 4.13.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE

Od ukupnog broja obrađenih odgovora iz kliničkih bolničkih centara i kliničkih bolnica (11.520) najviše hospitaliziranih (35,69%) je u dobi 41 do 64; 30,42% ima 21 do 40 godina; 22,50% pacijenata ima više od 65 godina; 10,30% ima manje od 20 godina, a nije odgovorilo na pitanje 1,10%, **Slika 18.** Pitanje br. 13 Pripadnost dobnoj skupini - klinički bolnički centri i kliničke bolnice.

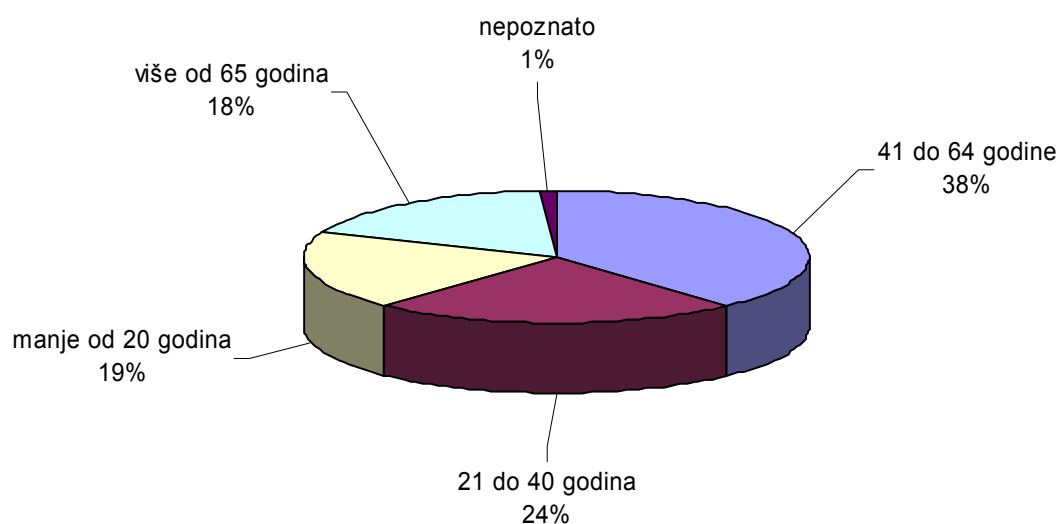
**Slika 18. Pitanje br. 13: Dob pacijenata (KBC i KB)**



### 4.13.3. KLINIKE

Od ukupnog broja obrađenih odgovora iz klinika (2480) najviše hospitaliziranih 38,39% je u dobi 41 do 64; 23,59% ima 21 do 40 godina; 19,19% ima manje od 20 godina; 17,82% pacijenata ima više od 65 godina, a nije odgovorilo na pitanje 1,01%, **Slika 19.** Pitanje br. 13 Pripadnost dobnoj skupini - klinike.

**Slika 19. Pitanje br. 13: Dob pacijenata (klinike)**

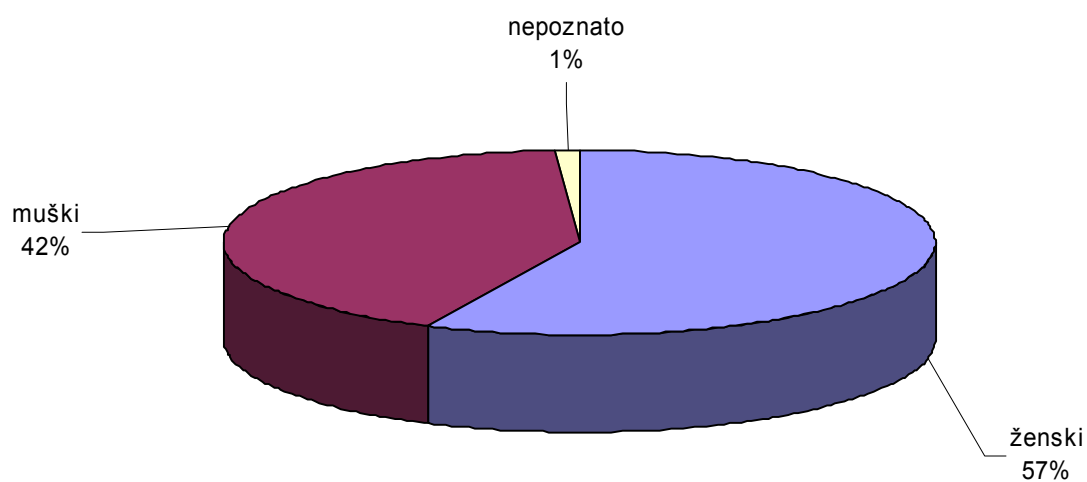


#### 4.14. PITANJE BROJ 14: Spol

Ponuđeni odgovori su: 1 (muški), 2 (ženski).

Od ukupnog broja obrađenih odgovora (28.631) 57% pripada ženskom spolu, 42% muškom spolu, a 1,18% bolesnika nije označilo spol, **Slika 20.** Pitanje br. 14 Spol - sve bolnice.

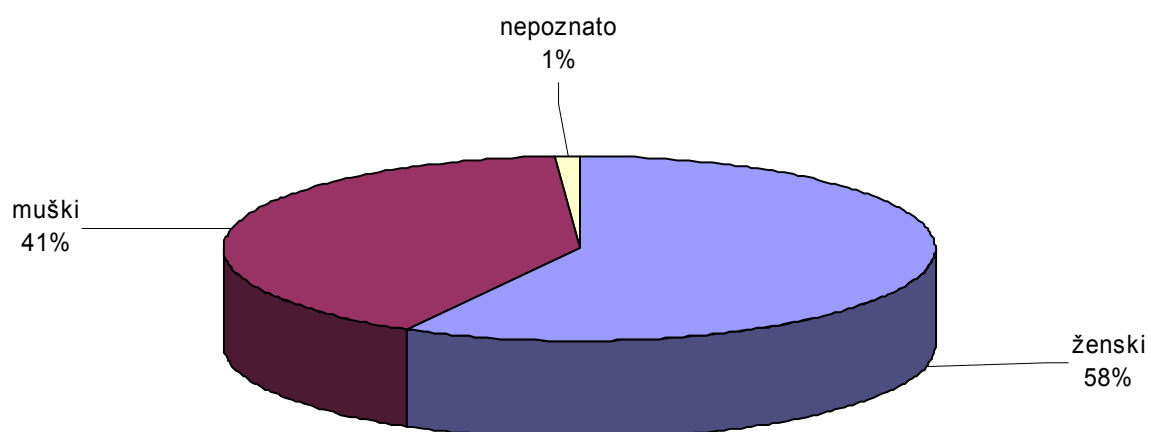
**Slika 20. Pitanje br. 14: Spol (sve ustanove)**



#### 4.14.1. OPĆE BOLNICE

Od ukupnog broja obrađenih odgovora iz općih bolnica (14.630) 58% ispitanika je ženskog spola, 41% muškog spola, a 1% nije označio spol, **Slika 21.** Pitanje br. 14 Spol - opće bolnice.

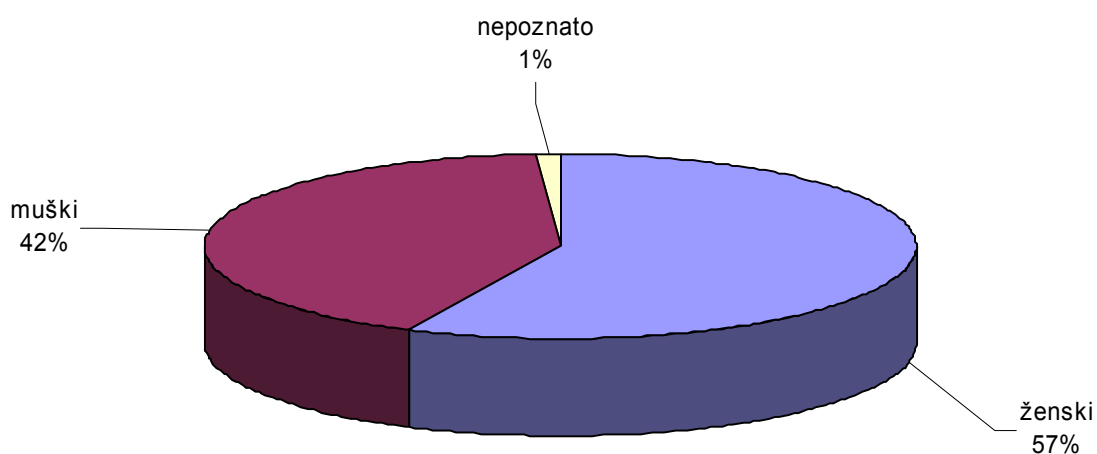
**Slika 21. Pitanje br. 14: Spol (opće bolnice)**



#### 4.14.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE

Od ukupnog broja obrađenih odgovora iz kliničkih bolničkih centara i kliničkih bolnica (11.520) 57% pacijenata je ženskog spola, 42% muškog spola, a 1% nije označilo spol, **Slika 22.** Pitanje br. 14 Spol - klinički bolnički centri i kliničke bolnice.

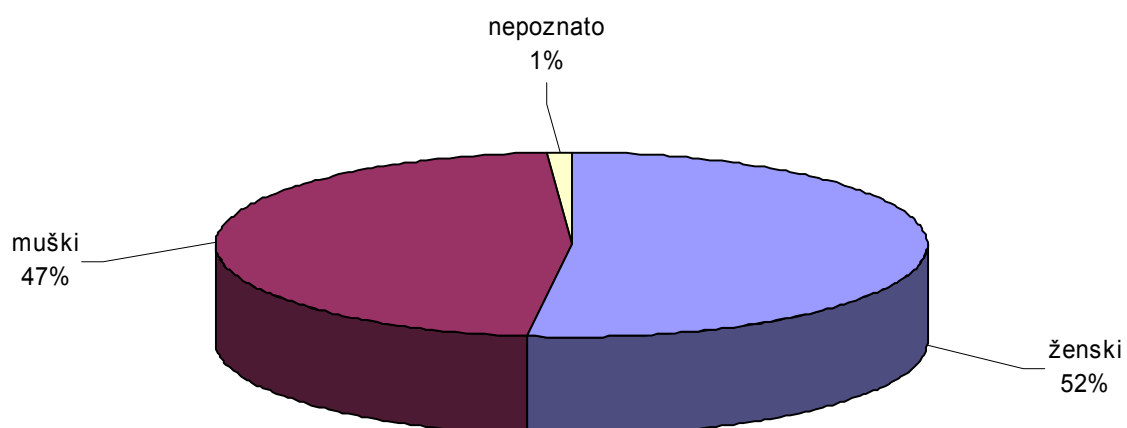
**Slika 22. Pitanje br. 14: Spol (KBC i KB)**



#### 4.14.3. KLINIKE

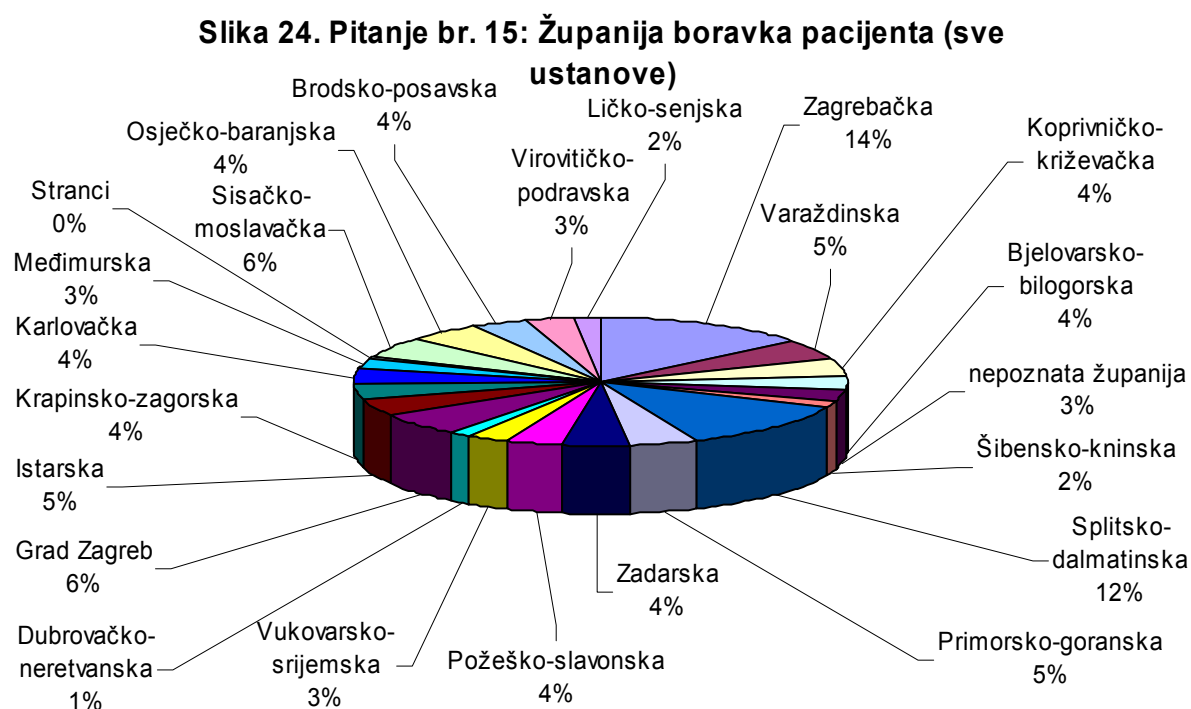
Od ukupnog broja obrađenih odgovora iz klinika (2480) 52% pacijenata je ženskog spola, 47% muškog spola, a 1% nije označilo spol, **Slika 23.** Pitanje br. 14 Spol - klinike.

**Slika 23. Pitanje br. 14: Spol (klinike)**



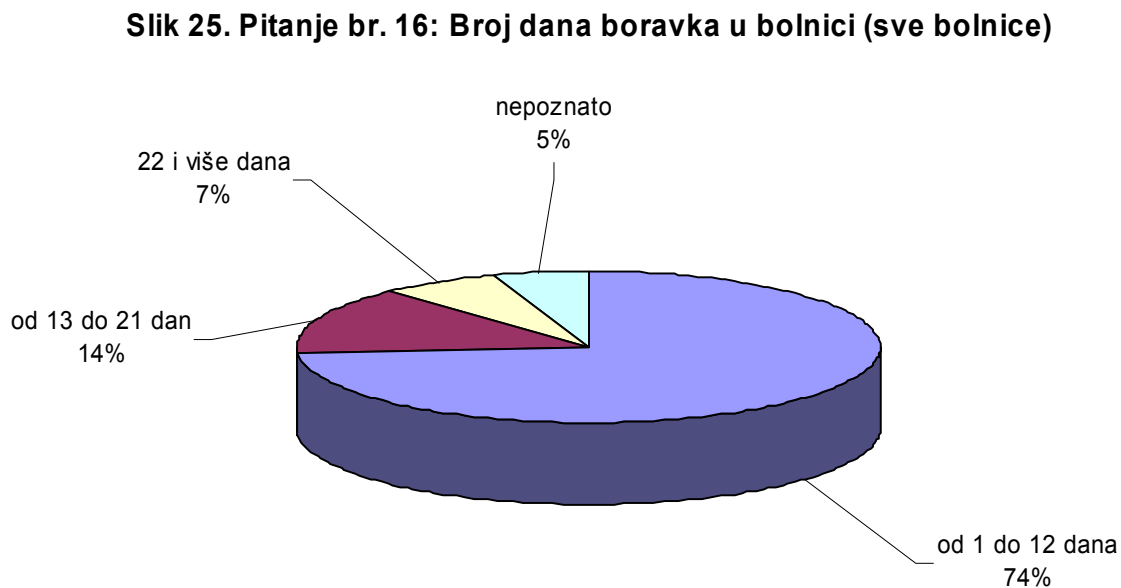
#### 4.15. PITANJE BROJ 15: Županija boravka pacijenta

Od ukupnog broja obrađenih odgovora (28.631) rang ljestvica po županiji boravka pacijenta je: 14,07% pacijenata je iz Zagrebačke županije, 11,72% iz Splitsko-dalmatinske županije, 5,81% iz Grada Zagreba, 5,55% iz Sisačko-moslavačke županije, 4,98% iz Varaždinske županije, 4,63% iz Primorsko-goranske županije, 4,57% iz Istarske županije, 4,50% iz Osječko-baranjske županije, 4,43% iz Koprivničko-križevačke županije, 4,28% iz Zadarske županije, 3,92% iz Krapinsko-zagorske županije, 3,79% iz Brodsko-posavske županije, 3,70% iz Bjelovarsko-bilogorske županije, 3,62% iz Požeško-slavonske županije, 3,59% iz Karlovačke županije, 3,14% iz Virovitičko-podravске županije, 2,89% pacijenata nije navelo županiju u kojoj žive, 2,85% iz Vukovarsko-srijemske županije, 2,80% iz Međimurske županije, 1,77% iz Ličko-senjske županije, 1,70% iz Šibensko-kninske županije, 1,34% iz Dubrovačko-neretvanske županije te 0,36% stranaca, **Slika 24.** Pitanje br. 15 Županija boravka pacijenta - sve bolnice.



#### 4.16. PITANJE BROJ 16 Broj dana boravka u bolnici

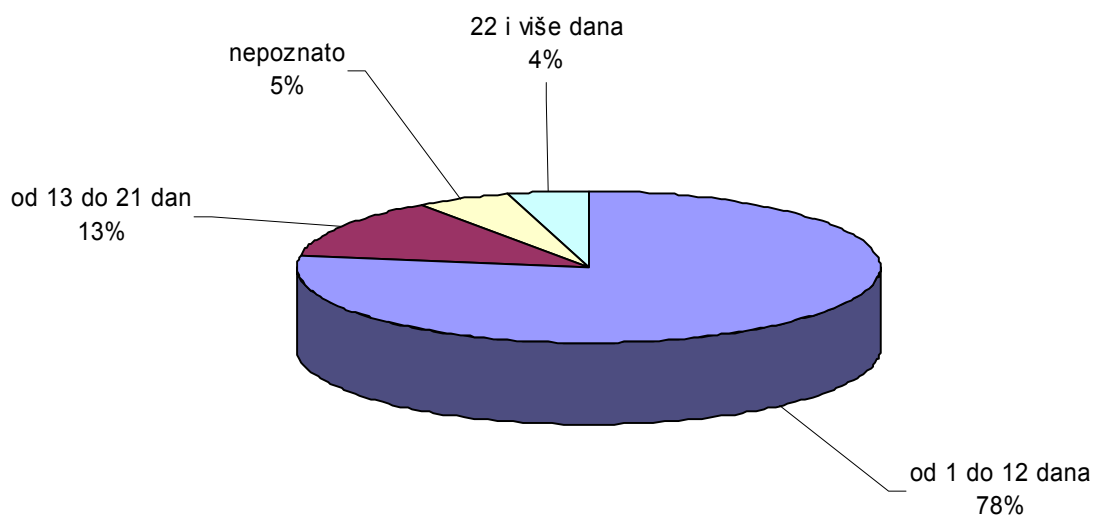
Od ukupnog broja obrađenih anketa (28.631), 73,60% pacijenata koji su ispunili upitnike bilo je hospitalizirano do 12 dana, 14,33% od 13 do 21 dan, 6,72% boravilo je u bolnici 22 i više dana, a 5,35% bolesnika nije označilo broj dana boravka., **Slika 25.** Pitanje br. 16 Dani provedeni u bolnici - sve bolnice.



#### 4.16.1. OPĆE BOLNICE

Od ukupnog broja obrađenih odgovora iz općih bolnica (14.630) 77,44% pacijenata koji su ispunili upitnike bilo je hospitalizirano do 12 dana, 12,86% od 13 do 21 dan, 4,49% boravilo je u bolnici 22 i više dana, a 5,21% bolesnika nije označilo broj dana boravka, **Slika 26.** Pitanje br. 16 Dani provedeni u bolnici - opće bolnice.

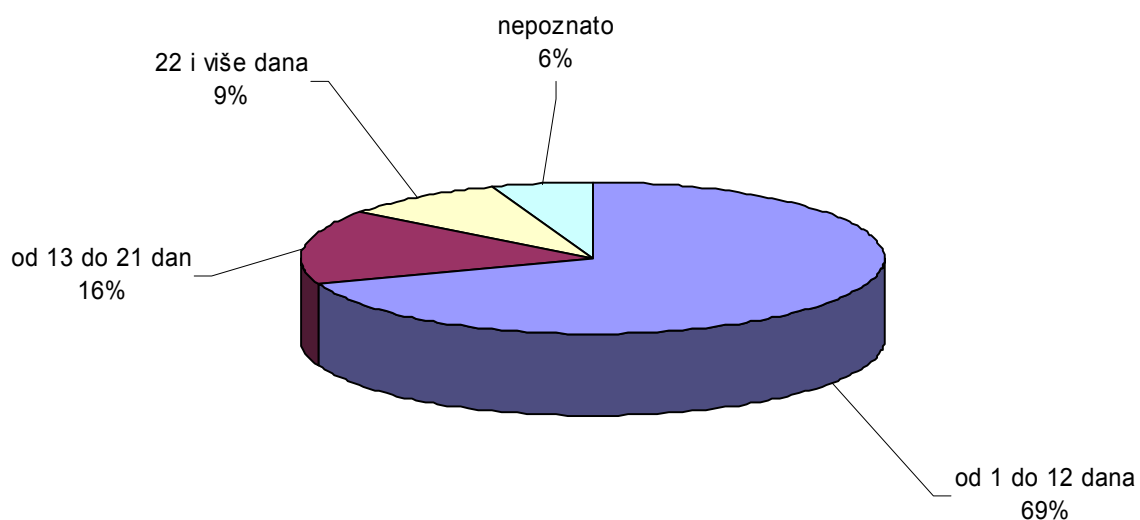
**Slika 26. Pitanje br. 16: Dani provedeni u bolnici (opće bolnice)**



#### 4.16.2. KLINIČKI BOLNIČKI CENTRI I KLINIČKE BOLNICE

Od ukupnog broja obrađenih odgovora iz kliničkih bolničkih centara i kliničkih bolnica (11.520) 69,33% pacijenata koji su ispunili upitnike bilo je hospitalizirano do 12 dana, 15,89% od 13 do 21 dan, 9,23% boravilo je u bolnici 22 i više dana, a 5,55% bolesnika nije označilo broj dana boravka, **Slika 27**. Pitanje br. 16 Dani provedeni u bolnici - klinički bolnički centri i kliničke bolnice.

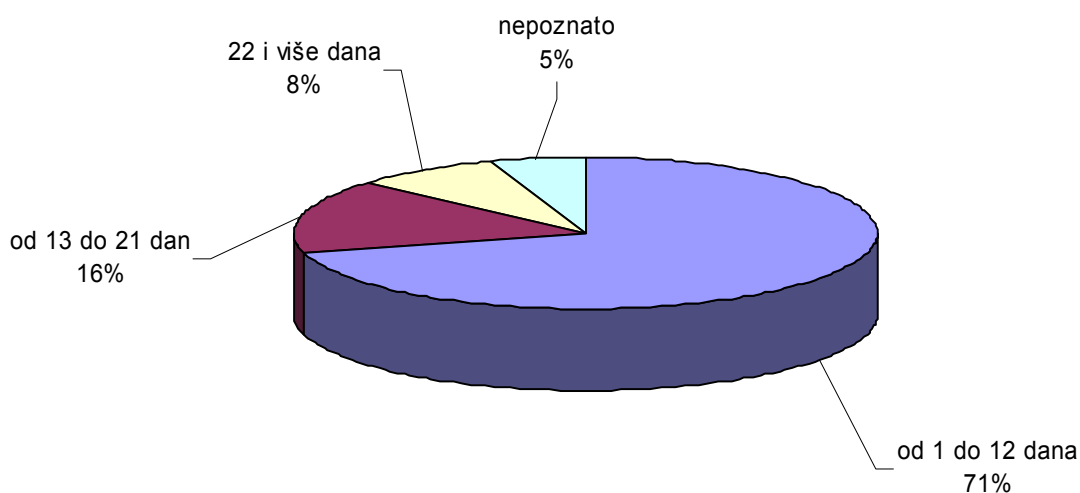
**Slika 27. Pitanje br. 16: Dani provedeni u bolnici (KBC i KB)**



#### 4.16.3. KLINIKE

Od ukupnog broja obrađenih odgovora iz klinika (2.480) 70,77% pacijenata koji su ispunili upitnike bilo je hospitalizirano do 12 dana, 15,77% od 13 do 21 dan, 8,27% boravilo je u bolnici 22 i više dana, a 5,20% bolesnika nije označilo broj dana boravka, **Slika 28.** Pitanje br. 16 Dani provedeni u bolnici - klinike

**Slika 28. Pitanje br. 16: Dani provedeni u bolnici (klinike)**



#### 4.17. PITANJE BROJ 17 Navedite ako se Vaša pohvala ili pokuda odnosi na nešto drugo ili ako imate prijedlog za poboljšanje

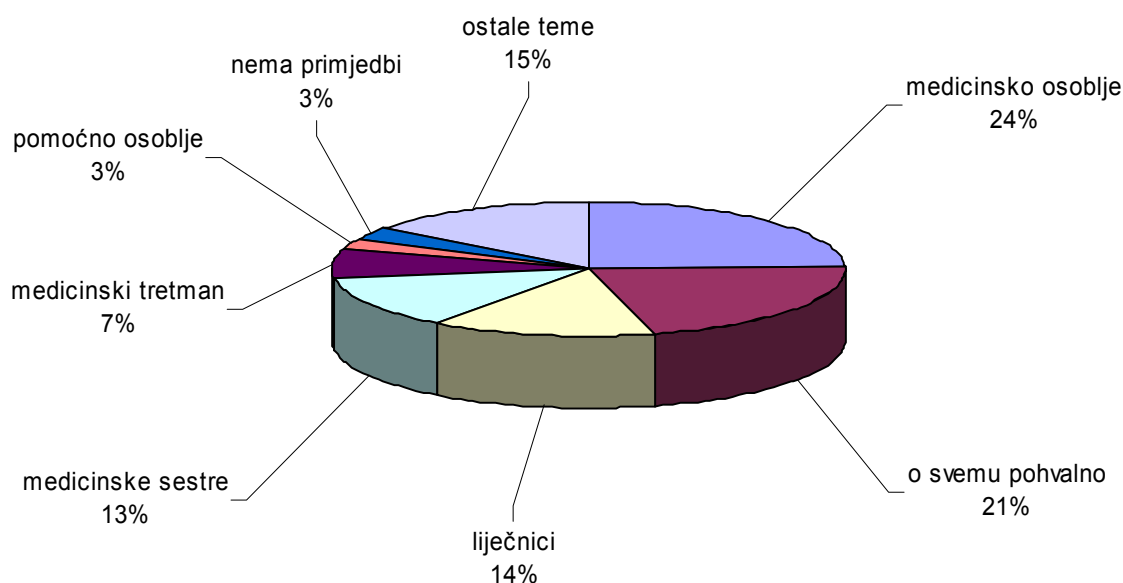
Na ukupno upisanih 28.631 upitnik pacijenti su napisali 17.849 pohvala, pokuda i prijedloga. Pohvala je bilo 8.640 (48,4%), pokuda 5.780 (32,4%) i prijedloga 3.429 (19,2%).

Tekst koji je napisao pacijent se prije upisa šifrirao se je prema određenoj kategoriji s obzirom na to radi li se o pohvali, pokudi ili prijedlogu za poboljšanje. Za šifriranje se je koristio isti šifarski sustav kao i u anketi iz 2001. godine. Tako je i u ovoj anketi na raspolaganju bila 131 tema, **Prilog br. 3**. Sve teme su zajedničke za sve tri kategorije pohvala, pokuda i prijedloga za poboljšanje. Osim što se je tekst pacijenata šifrirao, također su se prepisivali dijelovi teksta važni za poboljšanje u bolnicama i dostupan je po ustanovama i odjelima.

Zadani kriterij za ovo izvješće je prikaz sedam najčešćih tema unutar pojedine kategorije: pohvala, pokuda i prijedloga za poboljšanje.

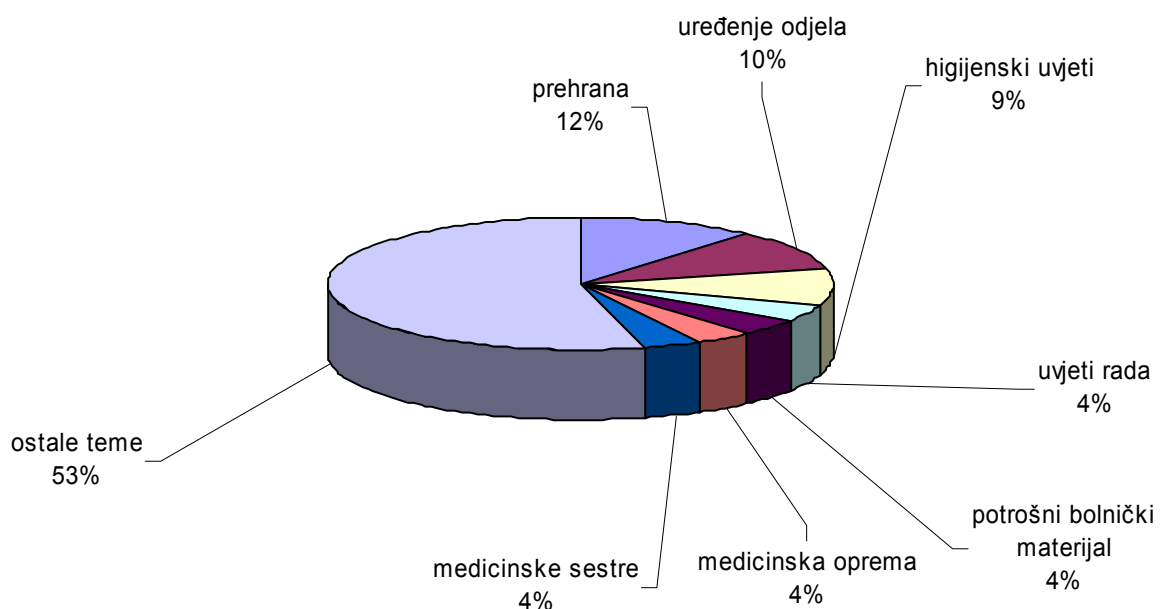
Poredak sedam najčešćih tema kategorije **pohvala** u bolnicama Hrvatske je sljedeći: medicinsko osoblje 24,4%, sve 21,3%, liječnici 14,4%, medicinske sestre 12,6%, medicinski tretman 7,0%, pomoćno osoblje 2,9%, nema primjedbi 2,6%, a ostale teme zastupljene su 14,8%, **Slika 29**. Pitanje br. 17 Pohvale u navodima pacijenata.

**Slika 29. Pitanje br. 17: Pohvale u navodima pacijenata**



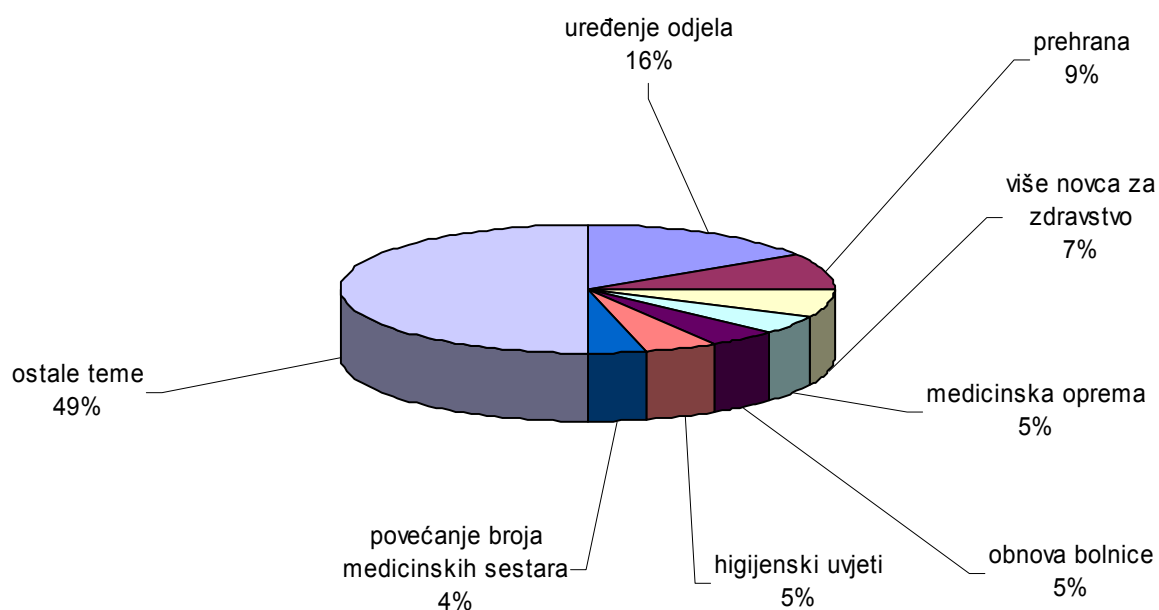
Poredak sedam najčešćih tema kategorije *pokuda* u bolnicama Hrvatske je sljedeći: prehrana 11,5%, uređenje odjela 10,0%, higijenski uvjeti 8,9%, uvjeti rada 4,1% , potrošni bolnički materijal 4,0%, medicinska oprema 3,7%, medicinske sestre 3,7%, a ostale teme zastupljene su 54,1%, **Slika 30.** Pitanje br. 17 Pokude u navodima pacijenata.

**Slika 30. Pitanje br. 17: Pokude u navodima pacijenata**



Poredak sedam najčešćih tema kategorije *prijedlozi za poboljšanje* u bolnicama Hrvatske je sljedeći: uređenje odjela 16,1%, prehrana 9,1%, više novca za zdravstvo 7,0%, medicinska oprema 4,7%, obnova bolnice 4,6%, higijenski uvjeti 4,5%, povećanje broja medicinskih sestara 3,9%, a ostale teme zastupljene su 50,1%, **Slika 31.** Pitanje br. 17 Prijedlozi za poboljšanje u navodima pacijenata.

**Slika 31. Pitanje br. 17: Prijedlozi u navodima pacijenata**



Najznačajniji navodi pacijenata iz općih bolnica su u **Prilogu br. 4.**, iz KBC u **Prilogu br. 5.**, iz kliničkih bolnica u **Prilogu br. 6** i iz klinika u **Prilogu br. 7.**

#### **4.18. IZVJEŠĆE ZA POJEDINE BOLNICE**

Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi dostaviti će svim ravnateljima bolnica rezultate obrade ankete koja se odnosi na njihovu ustanovu.

#### **4.19. UKUPNA PROSJEČNA OCJENA ZA SVE VRSTE BOLNICA**

Za ocjenu bolnica uzeta je **ukupna prosječna ocjena** koja je prosjek ocjena, odnosno ona uključuje:

1. **postotak odgovorenih anketa u odnosu na poslane** (ocjena 1 - 5) -  
Ocjenu 5 za postotak odgovorenih anketa dobiva bolnica čiji je postotak vraćenih odgovorenih anketa između 81 i 100%.  
Ocjenu 4 dobiva bolnica čiji je postotak vraćenih odgovora između 61 i 80%.  
Ocjenu 3 dobiva bolnica koja ima postotak odgovorenih upitnika između 41 i 60%.  
Ocjenu 2 dobiva bolnica čiji je postotak vraćenih anketa između 21 i 40%.  
Ocjenu 1 dobiva bolnica s postotkom odgovorenih upitnika između 1 i 20%.
2. ocjenu pitanja 3. **Da li Vas je liječnik u bolnici upoznao s Vašim zdravstvenim stanjem** (ocjena 1 - 5);
3. ocjenu pitanja 4. **Da li ste u bolnici bili upoznati s različitim mogućnostima liječenja svoje bolesti** (ocjena 1 - 4);
4. ocjenu pitanja 5. **Ponašanje liječnika prema Vama** (ocjena 1 - 5);
5. ocjenu pitanja 6. **Ponašanje medicinskih sestara prema Vama** (ocjena 1 - 5);
6. ocjenu pitanja 10. **Koliko ste bili zadovoljni pruženom zdravstvenom uslugom** (ocjena 1 - 5).

Rang bolnica po ovoj ocjeni rađen je po vrstama bolnica (KBC, kliničke bolnice, klinike i opće bolnice) kao i za specijalističke djelatnosti ali bez obzira na broj vraćenih, ispunjenih anketa, i to: interna, kirurgija, pedijatrija i ginekologija i porodiljstvo.

Prema ocjeni bolesnika pet najboljih bolnica s obzirom na ukupnu prosječnu ocjenu imaju raspon ocjena od 3,75 do 3,97.

##### ***4.19.1. UKUPNA PROSJEČNA OCJENA ZA OPĆE BOLNICE***

Prema ocjeni bolesnika pet najboljih bolničkih ustanova ovog tipa imaju raspon od 4,13 do 3,93. Ukupna prosječna ocjena općih bolnica za Hrvatsku je 3,86. Opće bolnice s najnižom prosječnom ocjenom imaju raspon od 3,63 do 3,80.

##### ***4.19.2. UKUPNA PROSJEČNA OCJENA ZA KLINIČKE BOLNIČKE CENTRE I KLINIČKE BOLNICE***

Prema ocjeni bolesnika bolničke ustanove ovog tipa imaju raspon od 3,93 do 3,61.

#### *4.19.3. UKUPNA PROSJEČNA OCJENA ZA KLINIKE*

Prema ocjeni bolesnika bolničke ustanove ovog tipa imaju raspon od 4,29 do 3,71.

### **4.20. PROSJEČNA OCJENA SPECIJALISTIČKIH DJELATNOSTI**

#### *4.20.1. INTERNA*

Djelatnost interne obuhvaća: kardiologiju, gastroenterologiju, nefrologiju, hemodijalizu, pulmologiju, endokrinologiju, dijabetologiju, hematologiju, angiologiju, alergologiju, kliničku farmakologiju, patofiziologiju, reumatologiju, hitnu internističku službu, jedinicu intenzivnog liječenja, jedinicu poslijeintenzivnog liječenja, dnevnu bolnicu - reumatologiju, dnevnu bolnicu - hematologiju i nuklearnu medicinu.

Prema ocjeni bolesnika pet najviših prosječnih ocjena za internističku djelatnost imaju raspon od 4,17 do 3,77.

Pet najnižih prosječnih ocjena za internističku djelatnost imaju raspon od 2,29 do 2,89.

#### *4.20.2. KIRURGIJA*

Djelatnost kirurgije obuhvaća: dječju kirurgiju, maksilofacijalnu kirurgiju, kardiokirurgiju, traumatologiju, vaskularnu kirurgiju, neurokirurgiju, plastičnu kirurgiju, urologiju te anesteziju i reanimaciju.

Prema ocjeni bolesnika pet najviših prosječnih ocjena za kiruršku djelatnost ima raspon od 4,08 do 3,82.

Pet najnižih prosječnih ocjena za kiruršku djelatnost imaju raspon od 2,39 do 2,96.

#### *4.20.3. PEDIJARIJA*

Prema ocjeni bolesnika pet najviših prosječnih ocjena za pedijatrijsku djelatnost imaju raspon od 4,08 do 3,89.

Pet najnižih prosječnih ocjena za pedijatrijsku djelatnost imaju raspon od 2,83 do 3,06.

#### *4.20.4. GINEKOLOGIJA I PORODILJSTVO*

Pet djelatnosti ginekologije i porodiljstva koje su pacijenti ocijenili s najvišom ocjenom imaju raspon od 4,17 do 3,71.

Pet najnižih prosječnih ocjena za djelatnosti ginekologije i porodiljstva imaju raspon od 2,22 do 3,02.

## 5. ZAKLJUČAK

- Odziv pacijenata na ispunjavanje anketnih upitnika iznosi 22%.
- Istraživanje je pokazalo, prema ocjeni bolesnika, da je između svih bolničkih ustanova najbolja ustanova ima prosječnu ocjenu 4,29.
- Prema ocjeni pacijenata najbolja opća bolnica ima prosječnu ocjenu 4,13.
- 3,93 je najbolja prosječna ocjena unutar skupine kliničkih bolničkih centara i kliničkih bolnica
- Rezultati dobiveni ovim istraživanjem pokazuju da bolnice moraju prioritetno: poboljšati prehranu i higijenske uvjete; pristupiti uređenju odjela, poboljšanju uvjeta rada i nabavi medicinske opreme.
- Iako se u sedam najčešćih pokuda pacijenata ubraja ponašanje medicinskih sestara prema pacijentima treba naglasiti da su one dobile pet puta više pohvala od pokuda pa se nalaze i među sedam najčešćih pohvala pacijenata.
- Obradeni podaci pitanja u kojem bolesnici opisno iznose svoje pohvale, pokude ili prijedloge za poboljšanje zdravstvene zaštite, sortirani prema sedam najčešćih pokuda ukupno za Hrvatsku, ne sadrže temu korupcija.
- Analiza teksta sedamnaestog pitanja pokazuje da u kategoriji pokuda 41 navod pacijenta ima temu korupcija za bolnicu u kojoj je boravio (na 28.631 anketu), što prikazano u obliku postotka iznosi 0,14%.
- U izvješćima po pojedinim bolnicama, niti jedna bolnica nema iskazanu temu korupcija u sedam prvih pokuda.



**MINISTARSTVO ZDRAVSTVA I SOCIJALNE SKRBI REPUBLIKE HRVATSKE**

mjesto pečata Ustanove i  
Odjela

**ANKETA O ZADOVOLJSTVU PACIJENATA ZDRAVSTVENIM USLUGAMA  
U BOLNIČKOJ ZDRAVSTVENOJ ZAŠTITI U 2006. GODINI**

NAZIV I SJEDIŠTE BOLNICE: \_\_\_\_\_

ODJEL: \_\_\_\_\_

Ako želite pohvaliti ili prigovoriti ponašanju zdravstvenog osoblja prema Vama, na liječenje i njegu koja Vam se pruža na ovom odjelu, molimo Vas da **zaokružite samo jedan** ponudeni odgovor na svako pitanje koji po Vašem mišljenju najbolje odgovara Vašem slučaju odnosno upišite traženi odgovor:

**1. Što je utjecalo na Vaš smještaj baš u ovu bolnicu:**

- 1 mjesto stanovanja
- 2 hitan prijam
- 3 odabir liječnika primarne zdravstvene zaštite
- 4 prijašnji boravci
- 5 preporuke drugih pacijenata
- 6 prijam bez uputnice
- 7 Vaša dijagnoza
- 8 Vaša dob
- 9 Vaša osobna želja

**2. Na prijam u bolnicu ste čekali:**

- 1 hitan prijam do 1 mjesec
- 2 2 - 3 mjeseca
- 3 4 - 6 mjeseci
- 4 7 - 12 mjeseci
- 5 duže od 12 mjeseci

**3. Da li Vas je liječnik u bolnici upoznao s Vašim zdravstvenim stanjem:**

- 1 uopće nije
- 2 nedovoljno
- 3 djelomično
- 4 dovoljno
- 5 potpuno

**4. Da li ste u bolnici poznati s različitim mogućnostima liječenja svoje bolesti:**

- 1 uopće nisam
- 2 nedovoljno
- 3 djelomično
- 4 potpuno

**5. Ponašanje liječnika prema Vama bilo je:**

- 1 neljubazno
- 2 nezainteresirano
- 3 korektno
- 4 ljubazno
- 5 izuzetno ljubazno

**6. Ponašanje medicinskih sestara prema Vama bilo je:**

- 1 neljubazno
- 2 nezainteresirano
- 3 korektno
- 4 ljubazno
- 5 izuzetno ljubazno

**7. Ponašanje ostalog medicinskog osoblja prema Vama bilo je:**

- 1 neljubazno
- 2 nezainteresirano
- 3 korektno
- 4 ljubazno
- 5 izuzetno ljubazno

**8. Da li ste bili poznati s imenima liječnika koji su Vas liječili?**

- 1 ne
- 2 djelomice
- 3 da

**9. Da li ste bili u mogućnosti odbiti neki medicinski postupak?**

- 1 ne
- 2 djelomice
- 3 da

**10. Koliko ste bili zadovoljni pruženom zdravstvenom uslugom tijekom boravka u bolnici, možete ocijeniti ocjenom od 0 do 5, pri čemu je 0 potpuno nezadovoljstvo, a 5 potpuno zadovoljstvo zdravstvenom uslugom:**

- 1     2     3     4     5

**11. Kako ocjenjujete ostvarivanje svojeg prava na privatnost tijekom boravka u bolnici?**

- 1 loše
- 2 zadovoljavajuće
- 3 dobro

**12. Kako ocjenjujete mogućnost posjeta tijekom boravka u bolnici?**

- 1 loše
- 2 zadovoljavajuće
- 3 dobro

**13. Koliko godina imate:**

- 1 manje od 20
- 2 21 do 40
- 3 41 do 64
- 4 više od 65

**14. Spol:**

- 1 muški
- 2 ženski

**15. Molimo Vas da ovdje upišete županiju u kojoj živite:**

**16. Koliko ste vremena proveli u ovom boravku**

**(broj dana)**





REPUBLIKA HRVATSKA  
MINISTARSTVO ZDRAVSTVA I  
SOCIJALNE SKRBI

Klasa: 501-02/06-01/3  
Ur. broj: 534-04-01/4-06-01

U Zagrebu, 06. ožujka 2006.

**Osiguranicima**

Poštovani/poštovane,

Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi i Hrvatski zavod za javno zdravstvo provode istraživanje zadovoljstva korisnika bolničke zdravstvene zaštite u Republici Hrvatskoj.

Iako je Vaš boravak u bolnici završio i s nestrpljenjem očekujete povratak kući, molimo Vas da posvetite još koji trenutak razmišljanju o ovoj hospitalizaciji te da zabilježite Vaše primjedbe, pohvale i prijedloge.

Molimo Vas da u naš anketni upitnik unesete Vaša zapažanja o tome kako su na ishod Vašeg liječenja utjecali znanje i vještine ljudi koji su brinuli o Vama, prije svega liječnika, medicinskih sestara, cjelokupnog medicinskog i nemedicinskog osoblja.

Važna je i kvaliteta opreme kojom ste pregledavani i liječeni. Ozdravljenju, uz ostalo, doprinosi i odnos liječnika, medicinske sestre i pacijenta. Želimo da taj odnos bude uzajamno pažljiv, ljudski topao i profesionalno stručan.

Vaša anonimnost je potpuno zajamčena. Molimo Vas da se odazovete i da popunjeni upitnik ubacite u posebne kutije koje su označene i postavljene na vidno mjesto tako da Vam omogućavaju da anonimno u njih ubacite ispunjeni anketni upitnik.

U slučaju da imate bilo kakva pitanja slobodno se obratite u Hrvatski zavod za javno zdravstvo na telefon broj 01 / 4863 275 ili svoj upit pošaljite na fax broj 01 / 4683 011.

Uz zahvalnost za razumijevanje i omogućavanje provođenja ovog istraživanja koje je izuzetno važno i za osiguranike, i za razvoj hrvatskog bolničkog sustava, srdačno Vas pozdravljam.

S poštovanjem,

Doc. dr. sc. Nevan Ljubičić

## Prilog 2



REPUBLIKA HRVATSKA  
MINISTARSTVO ZDRAVSTVA I  
SOCIJALNE SKRBI

Klasa: 501-2/06-01/3  
Ur. broj: 534-04-01/4-06-02

U Zagrebu, 06. ožujak 2006.

**Ravnateljima županijskih zavoda za javno zdravstvo  
- svima -**

Poštovani,

Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi i Hrvatski zavod za javno zdravstvo s mrežom županijskih zavoda za javno zdravstvo provode istraživanje o zadovoljstvu hospitaliziranih pacijenata u Republici Hrvatskoj.

U istraživanje bi bile uključene bolničke ustanove u Hrvatskoj: svi klinički bolnički centri, klinike, kliničke i opće bolnice.

Istraživanje bi se provodilo putem anonimnih upitnika koji svaki bolesnik/bolesnica dobije prilikom otpusta iz bolnice. Predviđeno je da bolesnik/bolesnica popune upitnik te ga ubace u sandučić postavljen na izlazu iz bolnice odnosno klinike.

- Zadaća ravnatelja županijskih zavoda za javno zdravstvo je da **do kraja ožujka** organiziraju preuzimanje anketnih upitnika, pisama pacijentu i sandučića u HZJZ te dostavu istih ravnateljima navedenih stacionarnih ustanova zdravstva u svojoj županiji. Podatke o broju upitnika, pisama pacijentu i sandučića predviđenih za određenu bolnicu za razdoblje u kojem se anketa provodi u Vašoj županiji pripremio je HZJZ.
- Tijekom ankete (**travanj, svibanj**) ravnatelji bolničkih ustanova odgovorni su za organizaciju zamjene prepunjenih sandučića praznima uz istovremenu dostavu neotvorenih napunjenih sandučića u ŽZJZ.
- Na kraju ankete (**1. lipnja**) ravnatelj županijskog zavoda organizira prikupljanje svih postavljenih sandučića u svojoj županiji koje (neotvorene) isti dan dostavlja u HZJZ.
- Zajedno sa kutijama sa ispunjenim upitnicima molimo ravnatelje zavoda da prilože kratko pisano izvješće o uočenim problemima i zapažanjima koja su uočili tijekom provođenja istraživanja.

Uz zahvalnost za razumijevanje i omogućavanje provođenja ovog istraživanja koje je izuzetno važno i za osiguranike i za razvoj hrvatskog bolničkog sustava srdačno Vas pozdravljam.

S poštovanjem,

  
Doc. dr. sc. Neven Eričić, dr. med.

Dostaviti:  
- Naslovu

## Prilog 3

## A2 - Analiza pitanja "Navod"

(za sve vrste bolnica ukupno)

*Poredak po broju pokuda*

Opis kategorije	Pohvale	Pokude	Prijedlozi	Ukupno
prehrana	106	664	313	1083
uređenje odjela	25	575	552	1152
higijenski uvjeti	156	515	154	825
uvjeti rada	9	237	71	317
potrošni bolnički materijal	3	233	51	287
medicinska oprema	15	214	162	391
med.sestre	1092	213	16	1321
smještaj	76	213	58	347
liječnici	1248	208	8	1464
razgovor s pacijentom	56	203	101	360
tehničko održavanje	10	194	40	244
informiranje o bolesti	39	169	86	294
med. tretman	605	161	62	828
kapacitet odjela	1	151	35	187
lijekovi	3	94	29	126
čekanje na pretrage	8	86	10	104
Ministarstvo zdravstva	8	84	42	134
organizacija	22	74	81	177
posjete bolesnicima	15	73	64	152
obnova bolnice	3	72	157	232
prijem	32	70	11	113
med. osoblje	2106	64	7	2177
njega pacijenata	82	61	40	183
više novca za zdravstvo	1	49	241	291
čekanje na spec.pregled	0	47	4	51
dužina hospitalizacije	0	45	17	62
privatnost pacijenata	2	44	20	66
slobodne aktivnosti pacijenata	9	39	60	108
roditelj uz dijete u bolnici	14	36	43	93
okolina	8	36	28	72
povećanje br. med. sestara	5	33	132	170
pomoćno osoblje	248	32	12	292
povećanje med. osoblj	2	29	97	128
jednak odnos prema bolesnicima	12	29	9	50
nemedicinsko osoblje	215	29	0	244

Opis kategorije	Pohvale	Pokude	Prijedlozi	Ukupno
prava pacijenta	2	29	15	46
pušenje	0	27	4	31
hitni prijem	11	27	0	38
ponašanje pacijenata	2	25	11	38
obnova odjela	4	24	74	102
davanje mita	4	24	3	31
osobni dohodak	3	23	104	130
anketa	12	20	8	40
briga za djecu	23	20	19	62
nova bolnica	0	20	52	72
edukacija bolesnika	11	19	17	47
lijecnik u PZZ	3	19	1	23
timski rad	10	16	4	30
županijske razlike bol zaštite	2	16	5	23
odnos među liječnicima	4	15	4	23
protekcija poznatih	0	14	0	14
čekanje na nalaze	0	14	1	15
Med. osoblje s drugih odjela	17	13	5	35
identif.oznake med.osoblja	1	13	13	27
transport	1	13	3	17
sve	1839	12	4	1855
bez kategorije	104	12	21	137
otpusno pismo	0	12	2	14
administracija	1	11	4	16
reforma zdravstva	1	11	9	21
druga ustanova	2	11	5	18
lista čekanja	1	10	5	16
participacija	1	10	3	14
korupcija	3	10	1	14
otput	0	9	4	13
hitna pomoć	2	9	0	11
dopunsko osiguranje	1	9	1	11
rehabilitacija	2	9	4	15
pitiranje	1	8	39	48
opća situacija u zemlji	0	8	4	12
čekanje otpusnog pisma	0	8	1	9
račun za bolničke usluge	0	8	0	8
soc.prilike u društvu	0	8	6	14

<b>Opis kategorije</b>	<b>Pohvale</b>	<b>Pokude</b>	<b>Prijedlozi</b>	<b>Ukupno</b>
stručnost	83	8	4	95
cijena zdr. usluge po HZZO	0	7	3	10
noćna dežurstva	0	7	3	10
nema	228	7	9	244
međuljudski odnosi	2	7	3	12
zdr. zakon	0	6	6	12
čekanje na toplice	0	6	0	6
cijena apartmana	0	6	3	9
čekanje na kont. pregled	2	6	0	8
krađa	0	6	0	6
komputerizacija	0	5	6	11
odnos prema starijim osobama	0	5	4	9
prostor za pušenje	1	5	18	24
briga za branitelje	2	5	3	10
dr - traži novac za zdravstvenu uslugu	0	5	0	5
protekcija političara	0	4	1	5
prometna povezanost	0	4	1	5
školovanje med. osoblja	2	4	16	22
veća briga zajednice	1	4	9	14
nacionalna netrpeljivost	0	3	0	3
međunarodni standard	4	3	3	10
povećanje nemed.osoblja	0	3	19	22
kontrola i inspekcija	0	2	4	6
prava liječnika	0	2	1	3
ravnatelj	5	2	2	9
doktor radi u bolnici i privatno	0	2	0	2
protekcija privatnih bolesnika	0	2	0	2
anketa u primamoj	0	2	0	2
zdr.zaštita na otocima	0	2	2	4
briga za starije osobe	0	2	5	7
liječnička komisija	0	1	0	1
korupcija-druga ustanova	0	1	0	1
novi obrazac za pristanak liječenja	0	1	0	1
očevi na porodu	3	1	3	7
kontrolor HZZO	0	1	2	3
korupcija - invalidska komisija	0	1	0	1
volontiranje građana	0	0	1	1
samodoprinosi	0	0	3	3

<b>Opis kategorije</b>	<b>Pohvale</b>	<b>Pokude</b>	<b>Prijedlozi</b>	<b>Ukupno</b>
kućna njega	0	0	2	2
civilni vojni rok	1	0	1	2
vjerske potrebe	2	0	4	6
donacija	0	0	12	12
otvar.nove zdrav.djelatnosti	0	0	6	6
zaklade	0	0	1	1
<b>UKUPNO</b>	<b>8640</b>	<b>5780</b>	<b>3429</b>	<b>17849</b>

## Prilog 4

## A2 - Analiza pitanja "Navod" (za opće bolnice)

*Poredak po ukupnom broju*

Opis kategorije	Pohvale	Pokude	Prijedlozi	Ukupno
med. osoblje	921	29	2	952
sve	905	5	1	911
liječnici	560	100	3	663
med.sestre	438	89	5	532
uređenje odjela	12	199	251	462
prehrana	48	234	123	405
med. tretman	272	71	30	373
higijenski uvjeti	62	160	46	268
medicinska oprema	8	86	82	176
pomoćno osoblje	128	11	4	143
razgovor s pacijentom	25	68	39	132
nema	120	4	6	130
uvjeti rada	6	89	27	122
više novca za zdravstvo	1	13	104	118
smještaj	30	64	23	117
informiranje o bolesti	18	61	37	116
tehničko održavanje	5	77	13	95
nemedicinsko osoblje	83	11	0	94
potrošni bolnički materijal	2	73	17	92
bez kategorije	77	4	10	91
obnova bolnice	2	18	65	85
njega pacijenata	33	31	19	83
posjete bolesnicima	5	37	33	75
kapacitet odjela	0	53	14	67
povećanje br. med. sestara	2	12	42	56
lijekovi	2	40	12	54
povećanje med. osoblj	0	12	40	52
Ministarstvo zdravstva	1	32	18	51
organizacija	8	20	22	50
nova bolnica	0	11	39	50
prijem	20	24	4	48
stručnost	36	4	2	42
obnova odjela	3	6	31	40
čekanje na pretrage	1	31	5	37
slobodne aktivnosti pacijenata	4	7	26	37

Opis kategorije	Pohvale	Pokude	Prijedlozi	Ukupno
osobni dohodak	0	4	29	33
roditelj uz dijete u bolnici	4	9	19	32
briga za djecu	14	8	9	31
čekanje na spec.pregled	0	25	2	27
pitivanje	1	5	20	26
privatnost pacijenata	1	20	5	26
Med. osoblje s drugih odjela	12	6	1	19
davanje mita	2	15	2	19
prava pacijenta	0	14	5	19
hitni prijem	5	13	0	18
edukacija bolesnika	1	6	11	18
jednak odnos prema bolesnicima	3	12	2	17
ponašanje pacijenata	2	10	5	17
anketa	5	8	3	16
okolina	4	5	6	15
školo vanje med. osoblja	1	4	9	14
odnos među liječnicima	1	10	3	14
timski rad	5	7	1	13
dužina hospitalizacije	0	10	3	13
lijecnik u PZZ	2	10	0	12
pušenje	0	12	0	12
druga ustanova	1	8	2	11
prostor za pušenje	0	2	9	11
identif.oznake med.osoblja	1	6	4	11
županijske razlike bol zaštite	2	6	1	9
veća briga zajednice	1	2	5	8
otpusno pismo	0	7	0	7
hitna pomoć	1	6	0	7
reforma zdravstva	0	4	3	7
protekcija poznatih	0	7	0	7
ravnatelj	3	1	2	6
briga za branitelje	1	3	2	6
participacija	1	3	2	6
povećanje nemed.osoblja	0	1	5	6
lista čekanja	0	4	2	6
međuljudski odnosi	1	4	1	6
međunarodni standard	1	2	2	5
donacija	0	0	5	5

<b>Opis kategorije</b>	<b>Pohvale</b>	<b>Pokude</b>	<b>Prijedlozi</b>	<b>Ukupno</b>
administracija	0	1	4	5
krađa	0	5	0	5
rehabilitacija	2	3	0	5
briga za starije osobe	0	1	4	5
otput	0	4	1	5
čekanje otpusnog pisma	0	4	1	5
čekanje na nalaze	0	5	0	5
odnos prema starijim osobama	0	3	2	5
opća situacija u zemlji	0	1	3	4
čekanje na kont. pregled	2	2	0	4
transport	0	2	2	4
korupcija	2	2	0	4
komputerizacija	0	0	3	3
očevi na porodu	1	0	2	3
dopunsko osiguranje	0	3	0	3
noćna dežurstva	0	2	1	3
čekanje na toplice	0	2	0	2
vjerske potrebe	2	0	0	2
zdr. zakon	0	1	1	2
dr - traži novac za zdravstvenu uslugu	0	2	0	2
račun za bolničke usluge	0	2	0	2
soc.prilike u društvu	0	2	0	2
cijena apartmana	0	1	1	2
kućna njega	0	0	1	1
anketa u primamoj	0	1	0	1
korupcija - invalidska komisija	0	1	0	1
novi obrazac za pristanak liječenja	0	1	0	1
zdr.zaštita na otocima	0	0	1	1
kontrolor HZZO	0	0	1	1
protekcija privatnih bolesnika	0	1	0	1
nacionalna netrpeljivost	0	1	0	1
cijena zdr. usluge po HZZO	0	1	0	1
<b>UKUPNO</b>	<b>3923</b>	<b>2119</b>	<b>1403</b>	<b>7445</b>

## Prilog 5

**A2 - Analiza pitanja "Navod"****Klinički bolnički centri***Poredak po ukupnom broju*

<b>Opis kategorije</b>	<b>Pohvale</b>	<b>Pokude</b>	<b>Prijedlozi</b>	<b>Ukupno</b>
med. osoblje	330	14	1	345
sve	274	3	1	278
prehrana	20	190	51	261
med.sestre	202	50	7	259
liječnici	211	42	3	256
higijenski uvjeti	24	156	36	216
uređenje odjela	3	106	88	197
med. tretman	75	26	12	113
smještaj	8	65	13	86
razgovor s pacijentom	8	51	22	81
potrošni bolnički materijal	0	64	12	76
medicinska oprema	0	54	16	70
uvjeti rada	2	57	10	69
više novca za zdravstvo	0	16	38	54
nemedicinsko osoblje	44	9	0	53
obnova bolnice	1	19	32	52
informiranje o bolesti	5	33	10	48
tehničko održavanje	1	37	8	46
organizacija	1	28	12	41
pomoćno osoblje	28	6	6	40
povećanje br. med. sestara	1	5	32	38
lijekovi	0	25	10	35
prijem	5	24	3	32
Ministarstvo zdravstva	1	19	8	28
kapacitet odjela	1	20	7	28
njega pacijenata	5	15	7	27
povećanje med. osoblj	1	2	24	27
čekanje na pretrage	2	21	1	24
obnova odjela	0	8	14	22
osobni dohodak	2	6	12	20
okolina	1	10	8	19
posjete bolesnicima	2	9	8	19
stručnost	19	0	0	19
nema	16	1	0	17
roditelj uz dijete u bolnici	3	11	3	17

Opis kategorije	Pohvale	Pokude	Prijedlozi	Ukupno
privatnost pacijenata	0	7	6	13
slobodne aktivnosti pacijenata	2	6	5	13
anketa	4	7	1	12
briga za djecu	2	4	5	11
bez kategorije	4	3	4	11
edukacija bolesnika	2	6	1	9
reforma zdravstva	1	4	4	9
timski rad	3	5	1	9
dužina hospitalizacije	0	6	1	7
jednak odnos prema bolesnicima	0	6	1	7
pitanje	0	0	6	6
hitni prijem	1	5	0	6
čekanje na spec.pregled	0	5	0	5
korupcija	1	4	0	5
nova bolnica	0	2	3	5
račun za bolničke usluge	0	5	0	5
županijske razlike bol zaštite	0	3	2	5
prava pacijenta	0	3	2	5
protekcija poznatih	0	5	0	5
komputerizacija	0	4	0	4
cijena zdr. usluge po HZZO	0	2	2	4
pušenje	0	2	2	4
rehabilitacija	0	3	1	4
noćna dežurstva	0	4	0	4
administracija	0	4	0	4
Med. osoblje s drugih odjela	1	0	3	4
lijecnik u PZZ	1	3	0	4
identif.oznake med.osoblja	0	2	2	4
cijena apartmana	0	4	0	4
čekanje na nalaze	0	3	0	3
ponašanje pacijenata	0	3	0	3
zdr. zakon	0	3	0	3
školo vanje med. osoblja	1	0	2	3
međuljudski odnosi	1	1	1	3
kontrola i inspekcija	0	0	3	3
odnos prema starijim osobama	0	2	1	3
međunarodni standard	1	1	1	3
zdr.zaštita na otocima	0	2	1	3

Opis kategorije	Pohvale	Pokude	Prijedlozi	Ukupno
druga ustanova	0	2	1	3
otpusno pismo	0	2	1	3
soc.prilike u društvu	0	3	0	3
transport	0	2	0	2
protekcija političara	0	2	0	2
povećanje nemed.osoblja	0	0	2	2
briga za branitelje	0	1	1	2
opća situacija u zemlji	0	2	0	2
lista čekanja	0	1	1	2
otпуст	0	2	0	2
participacija	0	1	1	2
odnos među liječnicima	1	0	0	1
veća briga zajednice	0	0	1	1
hitna pomoć	0	1	0	1
zaklade	0	0	1	1
anketa u primamoj	0	1	0	1
samodoprinosi	0	0	1	1
prostor za pušenje	0	1	0	1
davanje mita	0	1	0	1
čekanje na kort. pregled	0	1	0	1
dr - traži novac za zdravstvenu uslugu	0	1	0	1
očevi na porodu	0	0	1	1
briga za starije osobe	0	1	0	1
doktor radi u bolnici i privatno	0	1	0	1
<b>UKUPNO</b>	<b>1322</b>	<b>1357</b>	<b>587</b>	<b>3266</b>

## Prilog 6

## A2 - Analiza pitanja "Navod" Kliničke bolnice

*Poredak po ukupnom broju*

Opis kategorije	Pohvale	Pokude	Prijedlozi	Ukupno
med. osoblje	610	16	2	628
sve	481	2	1	484
liječnici	353	54	0	407
med.sestre	346	50	2	398
uređenje odjela	7	203	175	385
prehrana	24	211	130	365
higijenski uvjeti	54	172	58	284
med. tretman	205	55	19	279
medicinska oprema	5	57	54	116
razgovor s pacijentom	16	66	28	110
smještaj	33	61	14	108
informiranje o bolesti	12	61	30	103
potrošni bolnički materijal	1	79	20	100
uvjeti rada	0	75	23	98
pomoćno osoblje	82	13	1	96
više novca za zdravstvo	0	16	80	96
tehničko održavanje	3	67	11	81
nema	76	2	2	80
obnova bolnice	0	27	49	76
nemedicinsko osoblje	70	2	0	72
kapacitet odjela	0	57	11	68
njega pacijenata	41	14	13	68
povećanje br. med. sestara	2	13	50	65
organizacija	9	17	36	62
osobni dohodak	1	10	50	61
slobodne aktivnosti pacijenata	2	25	24	51
posjete bolesnicima	4	23	22	49
povećanje med. osoblj	1	13	32	46
Ministarstvo zdravstva	4	25	16	45
dužina hospitalizacije	0	28	11	39
čekanje na pretrage	4	29	3	36
lijekovi	1	25	6	32
bez kategorije	23	3	5	31
obnova odjela	1	7	20	28
prijem	5	18	3	26

Opis kategorije	Pohvale	Pokude	Prijedlozi	Ukupno
jednak odnos prema bolesnicima	8	8	6	22
privatnost pacijenata	0	13	8	21
prava pacijenta	2	11	6	19
okolina	3	6	10	19
roditelj uz dijete u bolnici	3	7	8	18
briga za djecu	5	8	5	18
ponašanje pacijenata	0	12	6	18
čekanje na spec.pregled	0	13	2	15
stručnost	12	1	2	15
nova bolnica	0	7	8	15
pušenje	0	13	1	14
povećanje nemed.osoblja	0	2	12	14
pitivanje	0	1	11	12
edukacija bolesnika	3	5	3	11
hitni prijem	4	7	0	11
davanje mita	2	7	1	10
Med. osoblje s drugih odjela	3	6	1	10
prostor za pušenje	0	2	8	10
identif.oznake med.osoblja	0	5	3	8
lijecnik u PZZ	0	6	1	7
zdr. zakon	0	2	5	7
soc.prilike u društvu	0	2	5	7
donacija	0	0	7	7
transport	0	6	0	6
odnos među liječnicima	0	5	1	6
administracija	1	5	0	6
timski rad	1	3	2	6
čekanje na nalaze	0	5	0	5
otput	0	3	2	5
reforma zdravstva	0	3	2	5
korupcija	0	4	1	5
lista čekanja	1	3	1	5
anketa	0	4	1	5
opća situacija u zemlji	0	4	1	5
rehabilitacija	0	2	2	4
cijena zdr. usluge po HZZO	0	3	1	4
dopunsko osiguranje	0	3	1	4
participacija	0	4	0	4

Opis kategorije	Pohvale	Pokude	Prijedlozi	Ukupno
čekanje otpusnog pisma	0	3	0	3
otvar.nove zdrav.djelatnosti	0	0	3	3
kompjuterizacija	0	1	2	3
županijske razlike bol zaštite	0	3	0	3
otpusno pismo	0	3	0	3
čekanje na toplice	0	3	0	3
hitna pomoć	1	2	0	3
međuljudski odnosi	0	2	1	3
veća briga zajednice	0	1	2	3
očevi na porodu	2	1	0	3
školovanje med. osoblja	0	0	3	3
samodoprinosi	0	0	2	2
briga za branitelje	1	1	0	2
međunarodni standard	2	0	0	2
druga ustanova	1	0	1	2
cijena apartmana	0	1	1	2
dr - traži novac za zdravstvenu uslugu	0	2	0	2
prava liječnika	0	1	1	2
čekanje na kont. pregled	0	2	0	2
prometna povezanost	0	2	0	2
ravnatelj	1	1	0	2
noćna dežurstva	0	1	1	2
odnos prema starijim osobama	0	0	1	1
civilni vojni rok	1	0	0	1
protekcija političara	0	1	0	1
kontrolor HZZO	0	1	0	1
protekcija privatnih bolesnika	0	1	0	1
nacionalna netrpeljivost	0	1	0	1
liječnička komisija	0	1	0	1
korupcija-druga ustanova	0	1	0	1
briga za starije osobe	0	0	1	1
protekcija poznatih	0	1	0	1
kućna njega	0	0	1	1
doktor radi u bolnici i privatno	0	1	0	1
račun za bolničke usluge	0	1	0	1
krađa	0	1	0	1
<b>UKUPNO</b>	<b>2533</b>	<b>1837</b>	<b>1155</b>	<b>5525</b>

## A2 - Analiza pitanja "Navod" (za klinike)

*Poređak po ukupnom broju*

Opis kategorije	Pohvale	Pokude	Prijedlozi	Ukupno
med. osoblje	245	5	2	252
sve	179	2	1	182
liječnici	124	12	2	138
med.sestre	106	24	2	132
uređenje odjela	3	67	38	108
med. tretman	53	9	1	63
higijenski uvjeti	16	27	14	57
prehrana	14	29	9	52
razgovor s pacijentom	7	18	12	37
smještaj	5	23	8	36
medicinska oprema	2	17	10	29
uvjeti rada	1	16	11	28
informiranje o bolesti	4	14	9	27
roditelj uz dijete u bolnici	4	9	13	26
nemedicinsko osoblje	18	7	0	25
organizacija	4	9	11	24
kapacitet odjela	0	21	3	24
više novca za zdravstvo	0	4	19	23
tehničko održavanje	1	13	8	22
potrošni bolnički materijal	0	17	2	19
okolina	0	15	4	19
stručnost	16	3	0	19
obnova bolnice	0	8	11	19
nema	16	0	1	17
osobni dohodak	0	3	13	16
pomoćno osoblje	10	2	1	13
obnova odjela	0	3	9	12
povećanje br. med. sestara	0	3	8	11
Ministarstvo zdravstva	2	8	0	10
edukacija bolesnika	5	2	2	9
posjete bolesnicima	4	4	1	9
čekanje na pretrage	1	5	1	7
anketa	3	1	3	7
slobodne aktivnosti pacijenata	1	1	5	7
prijem	2	4	1	7

Opis kategorije	Pohvale	Pokude	Prijedlozi	Ukupno
županijske razlike bol zaštite	0	4	2	6
privatnost pacijenata	1	4	1	6
transport	1	3	1	5
lijekovi	0	4	1	5
njega pacijenata	3	1	1	5
identif.oznake med.osoblja	0	0	4	4
jednak odnos prema bolesnicima	1	3	0	4
dopunsko osiguranje	1	3	0	4
čekanje na spec.pregled	0	4	0	4
vjerske potrebe	0	0	4	4
bez kategorije	0	2	2	4
pitanje	0	2	2	4
lista čekanja	0	2	1	3
hitni prijem	1	2	0	3
otvar.nove zdrav.djelatnosti	0	0	3	3
prometna povezanost	0	2	1	3
prava pacijenta	0	1	2	3
dužina hospitalizacije	0	1	2	3
kontrola i inspekcija	0	2	1	3
povećanje med. osoblj	0	2	1	3
rehabilitacija	0	1	1	2
Med. osoblje s drugih odjela	1	1	0	2
čekanje na nalaze	0	1	1	2
druga ustanova	0	1	1	2
participacija	0	2	0	2
veća briga zajednice	0	1	1	2
briga za djecu	2	0	0	2
protekcija političara	0	1	1	2
odnos među liječnicima	2	0	0	2
soc.prilike u društvu	0	1	1	2
nova bolnica	0	0	2	2
prostor za pušenje	1	0	1	2
timski rad	1	1	0	2
školovanje med. osoblja	0	0	2	2
volontiranje građana	0	0	1	1
ravnatelj	1	0	0	1
davanje mita	0	1	0	1
prava liječnika	0	1	0	1

Opis kategorije	Pohvale	Pokude	Prijedlozi	Ukupno
čekanje otpusnog pisma	0	1	0	1
administracija	0	1	0	1
čekanje na toplice	0	1	0	1
cijena apartmana	0	0	1	1
cijena zdr. usluge po HZZO	0	1	0	1
civilni vojni rok	0	0	1	1
kompjuterizacija	0	0	1	1
otpusno pismo	0	0	1	1
čekanje na kont. pregled	0	1	0	1
pušenje	0	0	1	1
opća situacija u zemlji	0	1	0	1
kontrolor HZZO	0	0	1	1
nacionalna netrpeljivost	0	1	0	1
protekcija poznatih	0	1	0	1
otput	0	0	1	1
noćna dežurstva	0	0	1	1
<b>UKUPNO</b>	<b>862</b>	<b>467</b>	<b>284</b>	<b>1613</b>