



OPĆA ŽUPANIJSKA
BOLNICA
NAŠICE

UPRAVLJANJE LJUDSKIM
RESURSIMA

POSTUPAK
ZA PROVOĐENJE ANKETE O
ZADOVOLJSTVU PACIJENATA

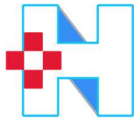
Oznaka dokumenta: OP-OBN-AZP
Izdanje: 1
Vrijedi od: 11.04.2018.
Stranica: 4

POSTUPAK ZA PROVOĐENJE ANKETE O
ZADOVOLJSTVU PACIJENATA

Ur. broj:

OPĆA ŽUPANIJSKA BOLNICA - NAŠICE		
Primljeno: 11.04.2018.		
Org. jed.	Broj	Prilog
01	212	

	Ime i prezime	Datum	Potpis
Izradio(la):	Harolt Placento, mag. med. techn. –	11.04.2018.	Placento
	Med. sestra za kvalitetu		
	Dr.med Ljiljana Hodak, spec. mikrobiolog. –	11.04.2018.	Hodak
	Pomoćnik ravnatelja za kvalitetu		
Pregledao(la):	Povjerenstvo za kvalitetu OŽB Našice	11.04.2018.	Hodak
Odobrio(la):	Povjerenstvo za kvalitetu OŽB Našice	11.04.2018.	Hodak

 OPĆA ŽUPANIJSKA BOLNICA NAŠICE	UPRAVLJANJE LJUDSKIM RESURSIMA	Oznaka dokumenta: OP-OBN-AZP Izdanje: 1 Vrijedi od: 11.04.2018. Stranica: 4
	POSTUPAK ZA PROVOĐENJE ANKETE O ZADOVOLJSTVU PACIJENATA	

1) SVRHA

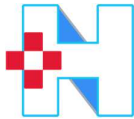
Stupanj zadovoljstva pacijenata zdravstvenom zaštitom može poslužiti kao jedan od pokazatelja u okvirima programa „Zdravlje za sve“ Svjetske zdravstvene organizacije (World Health Organization “Health for All” – WHO HFA) i pokazatelj je kvalitete zdravstvene zaštite. Pravilnikom o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove su utvrđeni akreditacijski standardi sukladno kojima će se provoditi akreditacijski postupak za bolničke zdravstvene ustanove. Članak 2. propisuje ukupno 10 akreditacijskih standarda, a među kojima i akreditacijski standard koji se odnosi na prava pacijenata. Iskustvo i zadovoljstvo pacijenata se odnosi na obvezu zdravstvene ustanove da planira i primjenjuje procese mjerenja, praćenja i analize u definiranim vremenskim razdobljima. Unutar mjerenja i analiziranja mora biti obuhvaćeno i iskustvo i zadovoljstvo pacijenata. Prema navedenom iznimno je važno da su pacijenti u zdravstvenim ustanovama zadovoljni pruženom uslugom i da se osjećaju sigurno. OŽB Našice provodi jednom godišnje (ukoliko se pokaže potreba i češće) anketu o zadovoljstvu pacijenata.

Postupkom za provođenje ankete o zadovoljstvu pacijenata opisan je postupak provođenja ankete o zadovoljstvu pacijenata u OŽB Našice.

2) PODRUČJE PRIMJENE

Ovaj postupak primjenjuje se u svim ustrojstvenim jedinicama OŽB Našice.

3) ODGOVORNOSTI I OVLAŠTENJA

 OPĆA ŽUPANIJSKA BOLNICA NAŠICE	UPRAVLJANJE LJUDSKIM RESURSIMA	Oznaka dokumenta: OP-OBN-AZP Izdanje: 1 Vrijedi od: 11.04.2018. Stranica: 4
	POSTUPAK ZA PROVOĐENJE ANKETE O ZADOVOLJSTVU PACIJENATA	

Za primjenu i nadzor ovoga postupka odgovorna je Jedinica za kvalitetu OŽB Našice i Ravnateljstvo OŽB Našice.

Za provedbu ankete (OBN-AZP – u daljnjem tekstu – anketa) po ustrojstvenim jedinicama odgovorni su rukovoditelji ustrojstvenih jedinica i glavne sestre.

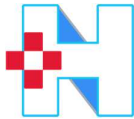
Jedinica za kvalitetu odgovorna je i ovlaštena za izradu, analiziranje, prezentaciju rezultata ravnatelju, Povjerenstvu za kvalitetu, Stručnom vijeću i čuvanje anketa.

4) OPIS POSTUPKA

Cilj ankete je uočiti probleme s kojima se susreću pacijenti i njihovo zadovoljstvo pruženom uslugom kako bi se mogli ponuditi prijedlozi za poboljšanje u našoj ustanovi.

Podatke iz ankete isključivo koristiti Povjerenstvo za kvalitetu, kako bi analiziranjem podataka moglo ponuditi prijedloge za poboljšanje kvalitete rada unutar OŽB Našice. Provođenje ankete o zadovoljstvu pacijenata provodi se i analizira jednom godišnje (ukoliko se pokaže potreba i češće). Anketa je preuzeta od Agencije za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi, izdana u Priručniku o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene. Anketa o zadovoljstvu pacijenata u OŽB Našice provodi se u svim ustrojstvenim jedinicama. Anketa je anonimna i anketni upitnik se nudi svim pacijentima OŽB Našice.

4.1. Jedinica za kvalitetu izrađuje ankete i dostavlja ih rukovoditeljima i glavnim sestrama ustrojstvenih jedinica. Isti su dužni organizirati anonimnu provedbu ispunjavanja anketnih upitnika (preporuka: izraditi zatvorene kutije gdje će pacijenti iste ubacivati).

 OPĆA ŽUPANIJSKA BOLNICA NAŠICE	UPRAVLJANJE LJUDSKIM RESURSIMA	Oznaka dokumenta: OP-OBN-AZP Izdanje: 1 Vrijedi od: 11.04.2018. Stranica: 4
	POSTUPAK ZA PROVOĐENJE ANKETE O ZADOVOLJSTVU PACIJENATA	

4.2. Ispunjene ankete dostavljaju se u Jedinicu za kvalitetu. Jedinica za kvalitetu analizira ankete te izrađuje pismeno izvješće o provedenoj anketi koje dostavlja pomoćniku ravnatelja za kvalitetu i arhivira.

4.3. Pomoćnik ravnatelja za kvalitetu prezentira rezultate ravnatelju, Stručnom vijeću i Povjerenstvu za kvalitetu.

4.4. Jedinica za kvalitetu arhivira ispunjene ankete i rezultate ankete.

5) RADNE UPUTE

/

6) OBRASCI I ZAPISI

/

7) PRILOZI

OBN-AZP Anketa o zadovoljstvu pacijenata

8) VEZE S DRUGIM DOKUMENTIMA

1. Priručnik o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene izdan od Agencije za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi
2. Zakon o zdravstvenoj zaštiti NN 150/08, 71/09, 22/11, 84/11
3. Zakon o zaštiti prava pacijenata NN 160/04
4. Pravilnik o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove NN 31/11
5. Pravilnik o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene NN 79/11

9) PREGLED IZMJENA

Izdanje 1: Početno izdanje