

## DODATAK A: ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA PACIJENATA

---

Zadovoljstvo pacijenata se sve više koristi kao indikator kvalitete u zdravstvenom sektoru. Česta su istraživanja o zadovoljstvu pacijenata, no odgovori dani na ova pitanja su subjektivni i njihova interpretacija može biti složena s obzirom na to da su procjene zadovoljstva funkcija očekivanja koja vrlo vjerojatno varira među pacijentima (Cleary, 1999). Ograničenja istraživanja zadovoljstva pacijenata uključuju i činjenicu da se ona ponekad ne bave „nezadovoljstvom“ već jednostavno procjenjuju razinu „zadovoljstva“; na odgovore mogu utjecati društveno poželjni stavovi ili druge pristranosti; te se u njihovim rezultatima često odražava visoko zadovoljstvo (Sitzia i Wood 1997, Coyle i Woods 1999, Harding i Taylor 2010).

Instrument za mjerjenje zadovoljstva pacijenata u ovom istraživanju potječe od američkog istraživanja Ocjena korisnika bolničkih usluga o pružateljima zdravstvenih usluga i zdravstvenim sustavima – OKBUPZUZS (2005), (*Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems – HCAHPS*) koje je prvo nacionalno standardizirano i javno objavljeno istraživanje o stavovima pacijenata o bolničkoj skrbi. Ono je sredstvo s kojim se želi izmjeriti percepcija pacijenata o njihovim bolničkim iskustvima. Njime su omogućene lokalne i nacionalne usporedbe. U istraživanje su uključena temeljna pitanja o percepciji pacijenata i njihovom ukupnom bolničkom iskustvu. RN4CAST istraživački tim neznatno je adaptirao instrument brisanjem nekih demografskih pitanja nakon čega je ostavljen samo stupanj obrazovanja ispitanika i vlastita procjena općeg zdravlja.

Deset bolnica uključenih u veliko istraživanja odabранo je i za istraživanje zadovoljstva pacijenata. Za svih deset bolnica zatražena je i dobivena dozvola etičkog povjerenstva za provedbu istraživanja. Da bi prikupio podatke, istraživač je posjetio svih deset bolnica u istome danu.

Pacijentima odjela koji su sudjelovali u većem RN4CAST istraživanju istraživač je pristupio i pitao ih li ispunjavanjem upitnika sudjelovati u istraživanju. Istraživački tim je želio da upitnike popuni deset pacijenata na svakom odjelu. Istraživač je razgovarao s voditeljem na svim odjelima kako bi utvrdio koji su pacijenti u mogućnosti ispuniti upitnik. Osnovni kriterij sudjelovanja jest da je ispitanik zaprimljeni bolnički pacijent s najmanje tri noći boravka u bolnici. Većina pacijenata zatražila je da im istraživač pomogne s ispunjavanjem upitnika čitanjem naglas te označavanjem odgovora.

Upitnik je ispunilo 285 pacijenata u deset bolnica. Udio osoba kojima je istraživač prišao i koje su pristale na sudjelovanje varirao je između bolnica od 83% do 100% (između 25 i 30

pacijenata po odjelu). Ukupni udio sudjelovanja bio je 93%. Otpriklje 54% ispitanika nalazilo se na kirurškim odjelima, 40% na općim medicinskim odjelima te 7% u miješanim odjelima opće medicine i kirurgije.

U tablici A1. prikazan je ukupni broj ispitanika u svakoj od bolnica.

**Tablica A1. Broj ispitanika po bolnici**

Identifikacijska oznaka bolnice	Broj ispitanika
6	28
7	30
8	30
9	29
15	30
16	29
17	29
19	28
28	27
29	25
<b>Ukupno</b>	<b>285</b>

## REZULTATI ISTRAŽIVANJA ZADOVOLJSTVA PACIJENATA

---

Istraživanja zadovoljstva pacijenata sveukupno imaju tendenciju prikazivanja vrlo pozitivnih rezultata. U literaturi je često raspravljano zašto je to tako. Neki od mogućih razloga uključuju zahvalnost, demografski profil bolničkih pacijenata i samozaštitu. Ukupno gledano, rezultati ovog istraživanja vrlo su pozitivni, a pronađene razlike između bolnica ponekad su minimalne. Stoga, grafički prikazi rezultata nisu uvijek informativni. Rezultati su iz tog razloga također često prikazani i u tabličnom formatu. To omogućava usporedbu prosječnih rezultata u deset bolnica. Povratne informacije dane su bolnicama koje su sudjelovale u istraživanju.

Pacijenti su odgovarali na pitanja prema cjelinama. Rezultati istraživanja u nastavku prezentirani su prema istim cjelinama:

- Skrb koju ste primili od medicinskih sestara
- Skrb koju ste primili od liječnika
- Bolničko okruženje
- Vaše iskustvo u bolnici
- Nakon boravka u bolnici
- Opća ocjena bolnice
- O Vama.

## SKRB KOJU STE PRIMILI OD MEDICINSKIH SESTARA

Pacijenti su zamoljeni da iskažu razinu skrbi koju su primili od medicinskih sestara tijekom svog boraka. U tu svrhu ponuđena im je ljestvica na kojoj su zaokruživali svoje odgovore (**1 = nikad, 2 = ponekad, 3 = često, 4 = uvijek**).

U ovoj cjelini nalaze se sljedeća pitanja:

- Tijekom ovoga boravka u bolnici, koliko često su medicinske sestre s Vama postupale pristojno i s poštovanjem?
- Tijekom ovoga boravka u bolnici, koliko često su Vas medicinske sestre pažljivo slušale?
- Tijekom ovoga boravka u bolnici, koliko često su Vam medicinske sestre objašnjavale stvari na način da ste ih razumjeli?
- Tijekom ovoga boravka u bolnici, nakon što ste pozvali u pomoć koliko često Vam je pomoć pružena čim ste je zatražili?

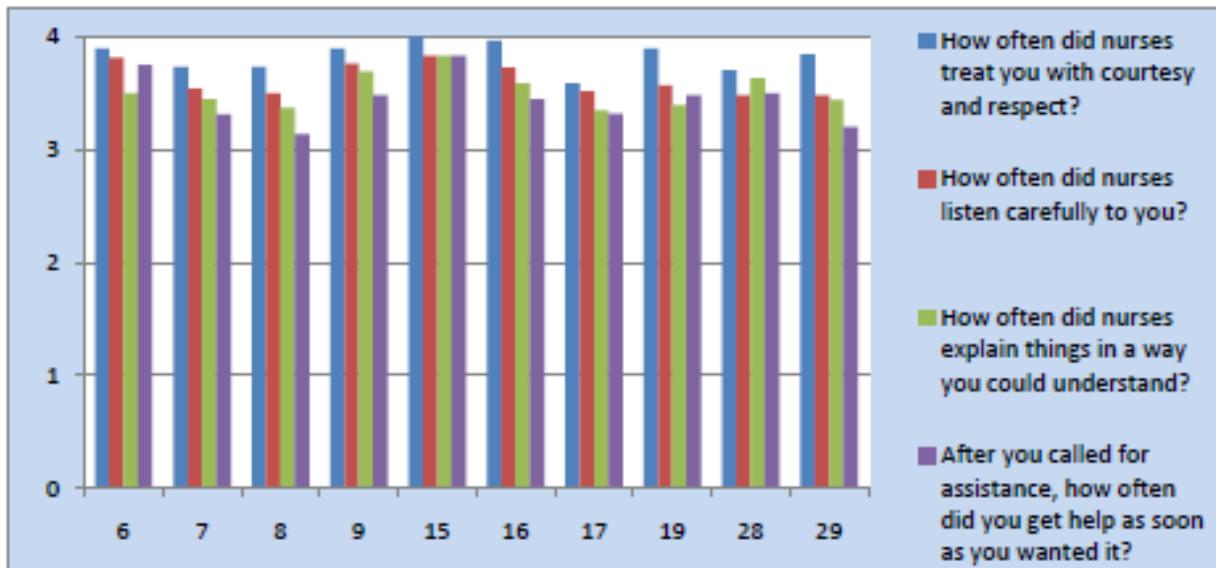
Rezultati ovog dijela prikazani su u Tablici A2. Prosječne vrijednosti svih bolnica nalaze se između 3 i 4 (odnosno, između „često” i „uvijek”).

**Tablica A2. Prosječne vrijednosti po bolnici za pitanja povezana sa Skrb koju ste primili od medicinskih sestara (1 = nikad, 4 = uvijek)**

Identifikacijska oznaka bolnice	Koliko često su medicinske sestre s Vama postupale pristojno i s poštovanjem?	Koliko često su Vas medicinske sestre pažljivo slušale?	Koliko često su Vam medicinske sestre objašnjavale stvari na način da ste ih razumjeli?	Nakon što ste pozvali u pomoć koliko često Vam je pomoć pružena čim ste to zatražili?
6	3.89	3.81	3.50	3.75
7	3.73	3.54	3.45	3.31
8	3.73	3.50	3.37	3.13
9	3.90	3.76	3.69	3.48
15	4.00	3.83	3.83	3.83
16	3.97	3.72	3.59	3.45
17	3.59	3.52	3.34	3.32
19	3.89	3.57	3.39	3.48
28	3.70	3.48	3.63	3.50
29	3.84	3.48	3.44	3.20
Prosječna vrijednost	3.82	3.62	3.52	3.45

Graf A1. grafički je prikaz ovih rezultata (**1 = nikad, 2 = ponekad, 3 = često, 4 = uvijek**)

#### Graf A1. Prosječne vrijednosti pitanja povezanih sa Skrbi medicinskih sestara



#### Identifikacijska oznaka bolnice

Legenda:

- Koliko često su medicinske sestre s Vama postupale pristojno i s poštovanjem?
- Koliko često su Vas medicinske sestre pažljivo slušale?
- Koliko često su Vam medicinske sestre objašnjavale stvari na način da ste ih razumjeli?
- Nakon što ste pozvali u pomoć koliko često Vam je pomoć pružena čim ste to zatražili?

#### SKRB KOJU STE PRIMILI OD LIJEČNIKA

Pacijenti su zamoljeni da iskažu razinu skrbi koju su primili od medicinskog osoblja tijekom svoga boraka u bolnici. Odgovore su zaokruživali na istoj ljestvici kao i u prethodnoj cjelini (**1 = nikad, 2 = ponekad, 3 = često, 4 = uvijek**).

U ovoj cjelini nalaze se sljedeća pitanja:

- Tijekom ovoga boravka u bolnici, koliko često su liječnici s Vama postupali pristojno i s poštovanjem?
- Tijekom ovoga boravka u bolnici, koliko često su Vas liječnici pažljivo slušali?
- Tijekom ovoga boravka u bolnici, koliko često su Vam liječnici objašnjavali stvari na način da ste ih razumjeli?

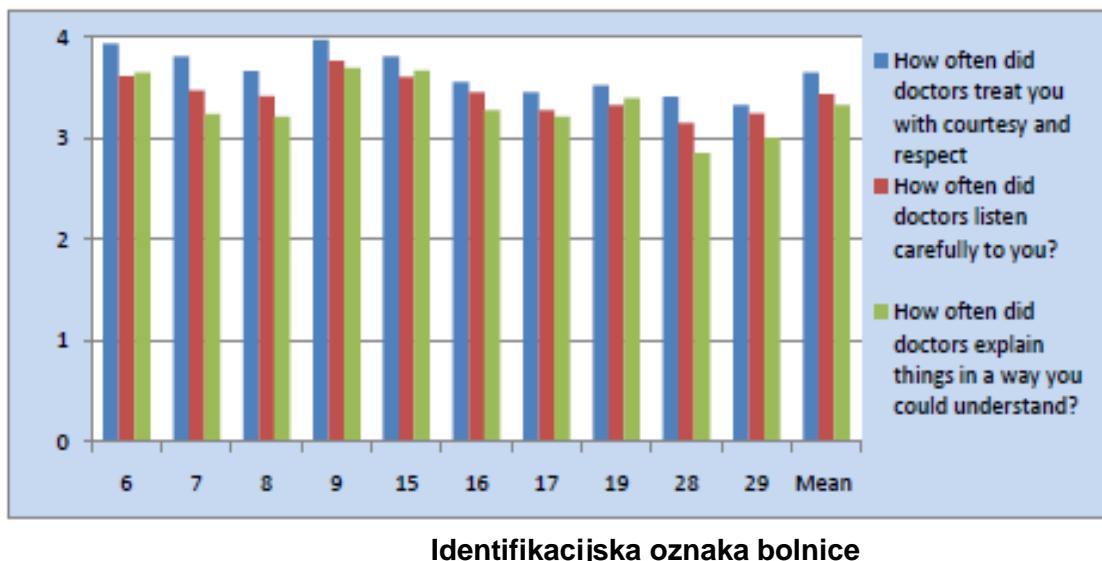
Rezultati ovoga dijela prikazani su u Tablici A3. Srednja vrijednost svih bolnica nalazi se između 2 i 4 (odnosno, između „ponekad” i „uvijek”).

**Tablica A3. Prosječne vrijednosti pitanja povezanih sa Skrbi koju ste primili od liječnika**

Identifikacijska oznaka bolnice	Koliko često su liječnici s Vama postupali pristojno i s poštovanjem?	Koliko često su Vas liječnici pažljivo slušali?	Koliko često su Vam liječnici objašnjavali stvari na način da ste ih razumjeli?
6	3.93	3.61	3.64
7	3.80	3.47	3.23
8	3.66	3.41	3.21
9	3.97	3.76	3.69
15	3.80	3.60	3.67
16	3.55	3.45	3.28
17	3.45	3.28	3.21
19	3.52	3.32	3.39
28	3.41	3.15	2.85
29	3.32	3.24	3.00
Prosječna vrijednost	3.65	3.43	3.32

Niže se nalazi grafički prikaz ovih rezultata (1 = nikad, 2 = ponekad, 3 = često, 4 = uvijek)

**Graf A2. Prosječne vrijednosti pitanja povezanih sa Skrbi liječnika (1 = nikad, 4 = uvijek)**



Legenda:

- [Blue square] Koliko često su liječnici s Vama postupali pristojno i s poštovanjem?
- [Red square] Koliko često su Vas liječnici pažljivo slušali?
- [Green square] Koliko često su Vam liječnici objašnjavali stvari na način da ste ih razumjeli?

## BOLNIČKO OKRUŽENJE

Od pacijenata se tražilo da podijele svoje viđenje bolničkog okruženja u kojem su primili bolničku njegu tijekom boravka. Odgovarali su na dva pitanja vezano za svoju percepciju. Ponuđena ljestvica za iskazivanje opažanja jednaka je kao i u prijašnjim pitanjima (**1 = nikada, 2 = ponekad, 3 = često, 4 = uvijek**).

U ovoj cjelini nalaze se sljedeća pitanja:

- Tijekom ovoga boravka u bolnici, koliko često je čišćena Vaša soba i kupaonica?
- Tijekom ovog boravka u bolnici, koliko često je područje oko Vaše sobe bilo noću mirno?

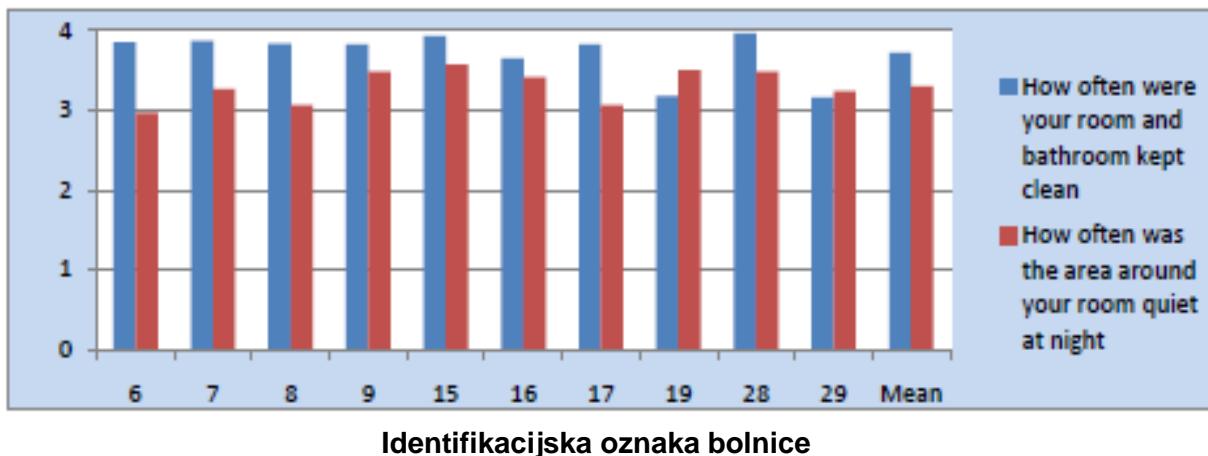
Rezultati su prikazani u Tablici A4.

**Tablica A4. Bolničko okruženje (prosječne vrijednosti po bolnici, 1 = nikad, 4 = uvijek)**

Identifikacijska oznaka bolnice	Koliko često je čišćena Vaša soba i kupaonica?	Koliko često je područje oko Vaše sobe bilo noću mirno?
6	3.86	2.96
7	3.87	3.27
8	3.83	3.07
9	3.83	3.48
15	3.93	3.57
16	3.66	3.41
17	3.83	3.07
19	3.18	3.50
28	3.96	3.48
29	3.16	3.24
Prosječna vrijednost	3.72	3.31

Graf A3. grafički je prikaz rezultata.

**Graf A3. Bolničko okruženje (prosječni rezultati po bolnici, 1 = nikada, 4 = uvijek)**



Legenda:

- Koliko često je čišćena Vaša soba i kupaonica?
- Koliko često je područje oko Vaše sobe bilo noću mirno?

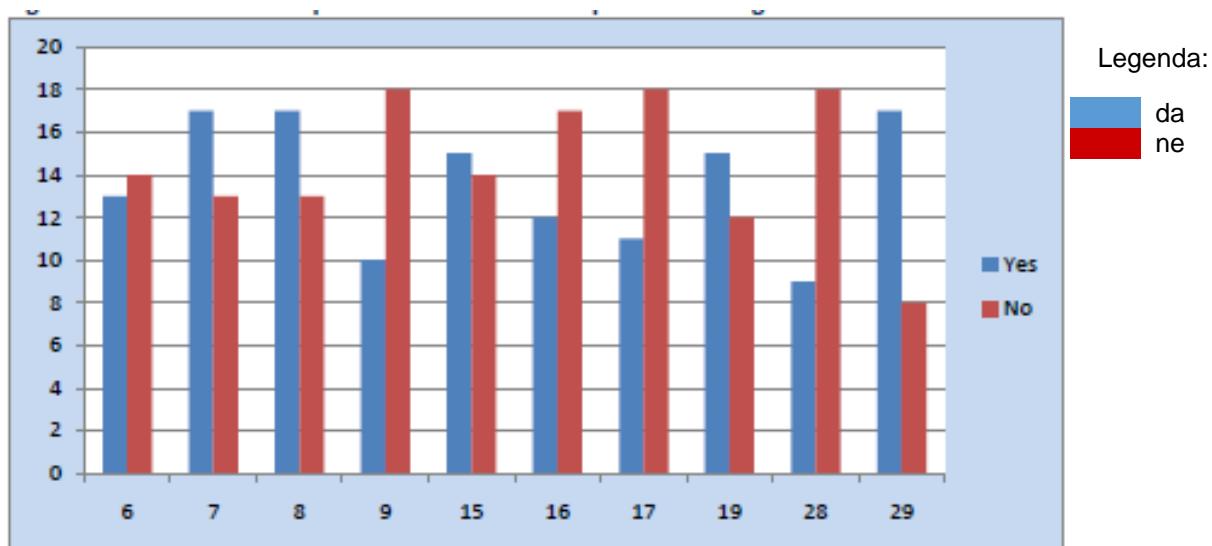
## VAŠA ISKUSTVA U OVOJ BOLNICI

U ovoj cjelini pacijenti su zamoljeni da komentiraju svoja iskustva o skrbi u bolnici. To uključuje pitanja o pružanju pomoći pri obavljanju nužde, kontroli bolova i primanju lijekova. Rezultati su prikazani prema navedenim kategorijama.

Pacijentima je najprije postavljeno pitanje:

- Tijekom ovoga boravka u bolnici, je li Vam bila potrebna pomoć od strane medicinskih sestara ili drugog osoblja kako biste otšli u kupaonicu ili se poslužili noćnom posudom?

**Graf A4. Broj pacijenata koji su trebali pomoć s obavljanjem nužde**



Legenda:

- da
- ne

Oni pacijenti koji su na prethodno pitanje odgovorili „da“ pitani su koliko su često dobili tu pomoć čim su je zatražili. O ovome svom iskustvu izvjestili su koristeći se ljestvicom (**1 = nikad, 2 = ponekad, 3 = često, 4 = uvijek**). Rezultati se nalaze u nastavku teksta.

**Tablica A4. Pomoć s obavljanjem nužde kada je to bilo potrebno (prosječne vrijednosti po bolnici, 1 = nikad, 4 = uvijek)**

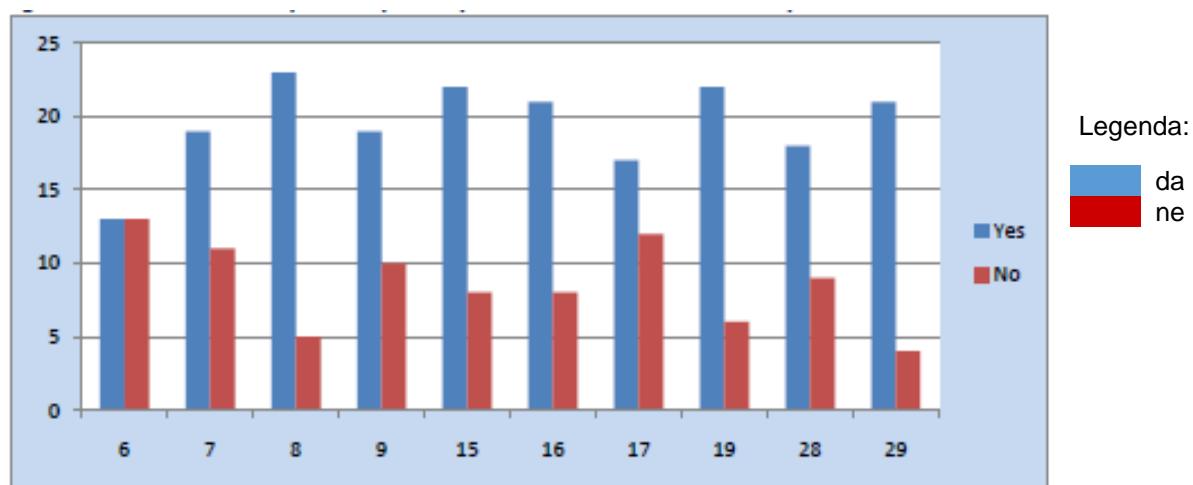
Identifikacijska oznaka bolnice	Koliko često ste dobili pomoć kako biste došli u kupaonicu ili se poslužili noćnom posudom čim ste je zatražili?
6	3.63
7	3.35
8	3.11
9	3.70
15	3.88
16	3.64
17	3.36
19	3.41
28	3.60
29	3.41
Prosječna vrijednost	3.49

Pacijenti su također pitani o iskustvima vezano za kontrolu boli za vrijeme boravka u bolnici.

Prvo pitanje je glasilo:

- Tijekom ovoga boravka u bolnici, jesu li Vam bili potrebni lijekovi protiv bolova?

**Graf A5. Broj pacijenata koji su trebali lijekove protiv bolova po bolnici**



**Identifikacijska oznaka bolnice**

Pacijenti koji su na prethodno pitanje odgovorili „da“ pitani su da detaljnije objasne svoje iskustvo:

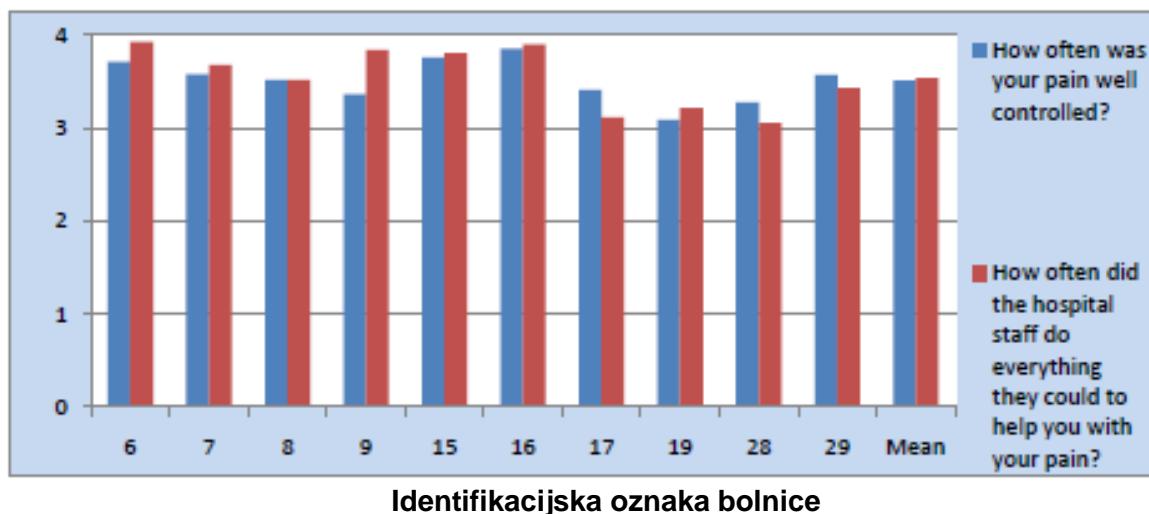
- Tijekom ovoga boravka u bolnici, koliko često je Vaša bol primjereno kontrolirana?
- Tijekom ovoga boravka u bolnici, koliko često je bolničko osoblje činilo sve što je u njihovoj moći kako bi Vam ublažilo bolove?

Rezultati su prikazani u nastavku teksta u Tablici A5. i Grafu A6.

**Tablica A5. Prosječne vrijednosti iskustva kontrole bolova po bolnici (1 = nikad, 4 = uvijek )**

Identifikacijska oznaka bolnice	Koliko često je Vaša bol primjereno kontrolirana?	Koliko često je bolničko osoblje činilo sve što je u njihovoj moći kako bi Vam pomoglo s boli?
6	3.71	3.93
7	3.58	3.68
8	3.52	3.52
9	3.37	3.84
15	3.76	3.81
16	3.86	3.90
17	3.41	3.12
19	3.09	3.22
28	3.28	3.06
29	3.57	3.43
Prosječna vrijednost	3.51	3.54

**Graf A6. Prosječne vrijednosti iskustva kontrole boli po bolnici (1 = nikada, 4 = uvijek)**



Legenda:

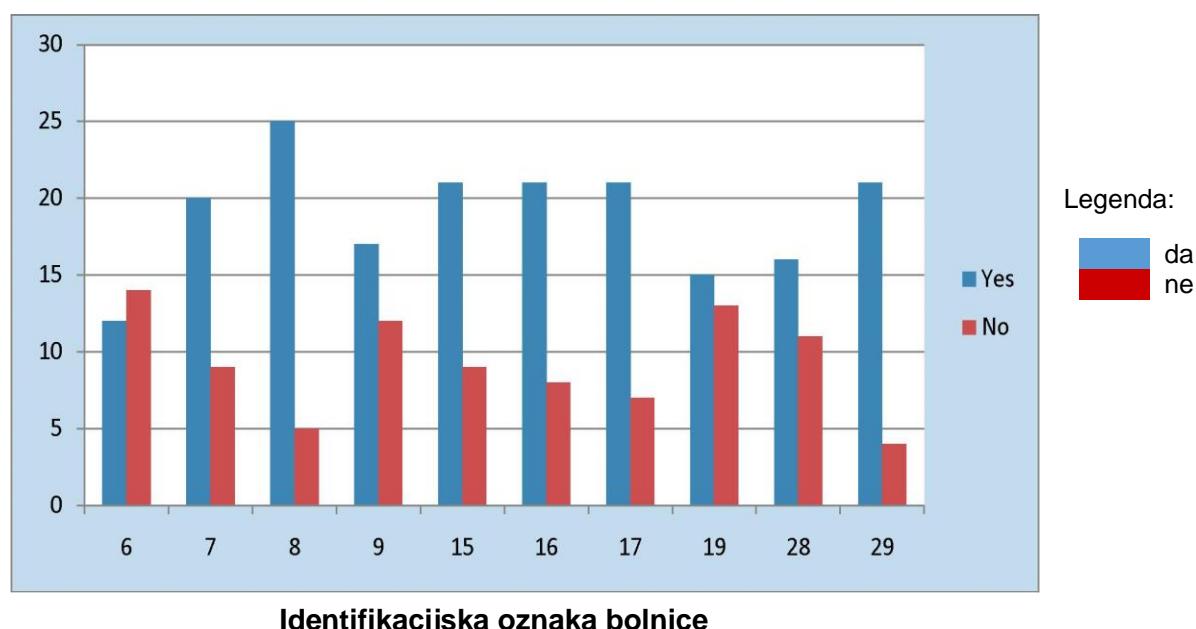
- Koliko često je Vaša bol primjereno kontrolirana?  
 Koliko često je bolničko osoblje činilo sve što je u njihovoj moći kako bi Vam ublažilo bolove?

Pacijenti su također pitani o njihovoj percepciji upravljanja medikacijom za vrijeme boravka u bolnici. Prvo pitanje je bilo:

- Tijekom ovoga boravka u bolnici, jesu li Vam davani bilo kakvi lijekovi koje prije niste uzimali?

Rezultati po bolnici prikazani su Grafom A7.

**Graf A7. Broj pacijenata po bolnici koji su primili lijek koji prije nisu uzimali**



Pacijenti koji su na prethodno pitanje odgovorili „da“ pitani su da detaljnije objasne svoje iskustvo:

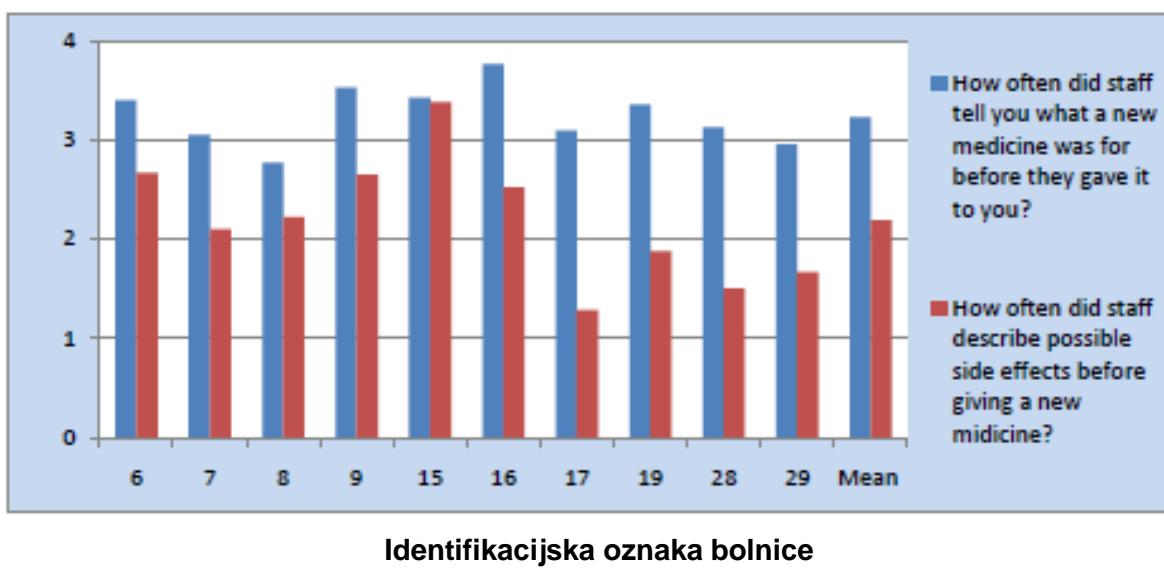
- Prije nego što ste primili bilo koji novi lijek, koliko često Vam je medicinsko osoblje govorilo o tome čemu lijek služi?
- Prije nego što ste primili bilo koji novi lijek, koliko često Vam je medicinsko osoblje opisalo moguće nuspojave na način da ste to razumjeli?

Rezultati po bolnici prikazani su u Tablici A6.

**Tablica A6. Prosječne vrijednosti po bolnici vezano za upravljanje lijekovima (1 = nikada, 4 = uvijek)**

Identifikacijska oznaka bolnice	Koliko često Vam je medicinsko osoblje govorilo o tome čemu lijek služi?	Koliko često Vam je medicinsko osoblje opisalo moguće nuspojave na način da ste to razumjeli?
6	3.40	2.67
7	3.05	2.10
8	2.77	2.22
9	3.53	2.65
15	3.43	3.38
16	3.76	2.52
17	3.10	1.29
19	3.35	1.88
28	3.13	1.50
29	2.95	1.67
Prosječna vrijednost	3.23	2.19

**Graf A8. Prosječne vrijednosti po bolnici vezano za upravljanje lijekovima (1 = nikada, 4 = uvijek)**



Legenda:

- Koliko često Vam je medicinsko osoblje govorilo o tome čemu lijek služi?
- Koliko često Vam je medicinsko osoblje opisalo moguće nuspojave na način da ste to razumjeli?

U pogledu davanja informacija o medikaciji vidljive su razlike među bolnicama (**1 = nikad, 2 = ponekad, 3 = često, 4 = uvijek**). U svim bolnicama, gotovo 60 % pacijenata „uvijek“ je čulo razlog primanja novoga lijeka, 50 % njih tvrdi da im „nikada“ nisu priopćene moguće nuspojave. Sigurnost pri medikaciji predstavlja veliki problem za bolnice i zdravstvene radnike. Odgovori na ova dva pitanja u oštrot su suprotnosti s iznimno pozitivnim zadovoljstvom pacijenata u ovom istraživanju te zbog toga daju razlog za zabrinutost.

## NAKON BORAVKA U BOLNICI

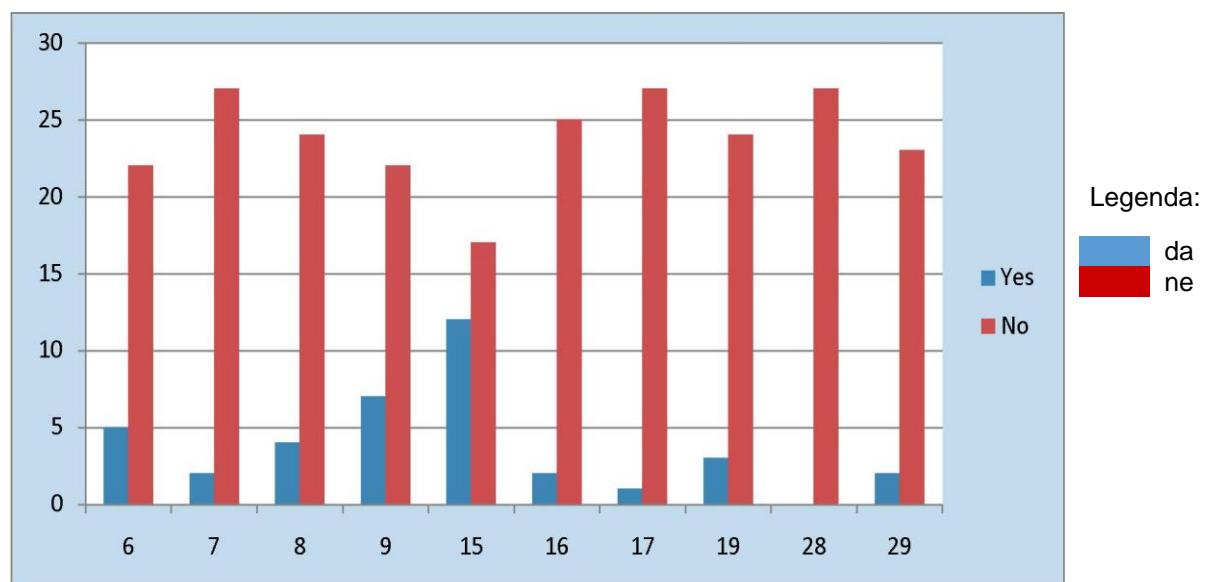
Povezano s otpustom pacijenata iz bolnice, svi ispitanici su zamoljeni da procijene koliko su još dodatnih dana očekivali ostati u bolnici. Srednja vrijednost iznosila je 7.4 dana. Ipak, rezultati su se jako razlikovali, s time da su jedan ili dva dana bili najčešći odgovor ( $n = 72$ ). Četvero ispitanika odgovorilo je 45, 56, 60 i 80 dana.

Pacijenti su pitani o planiranom otpustu iz bolnice tijekom dolaska:

- Tijekom ovoga boravka u bolnici, jesu li lječnici, medicinske sestre ili drugo bolničko osoblje razgovarali s Vama o skrbi nakon što napustite bolnicu?
- Tijekom ovoga boravka u bolnici, jeste li napisano primili informacije o tome kojih se simptoma ili zdravstvenih problema morate čuvati nakon što napustite bolnicu?

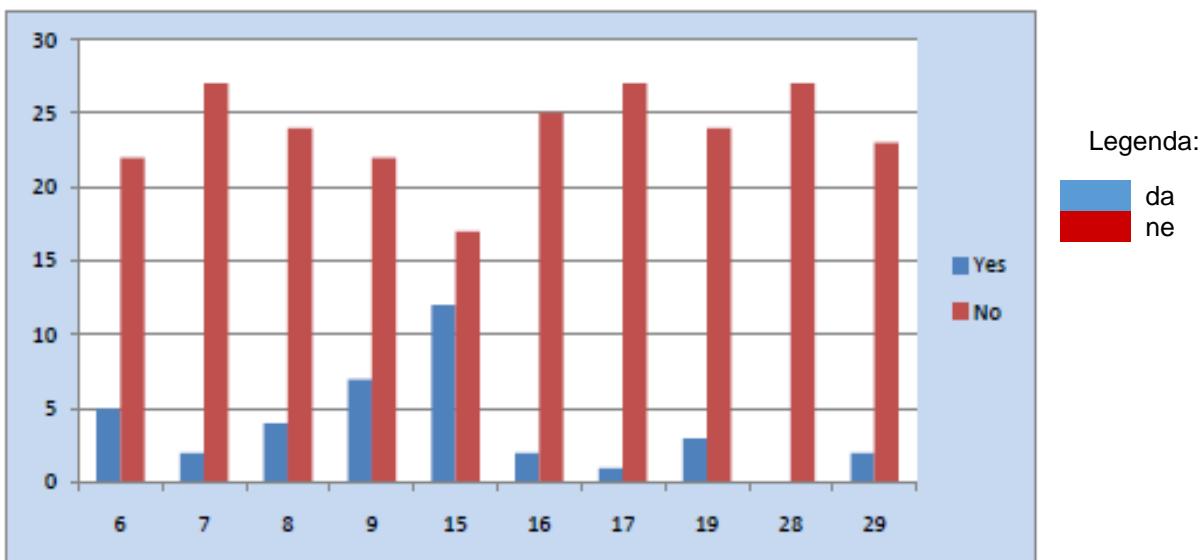
Rezultati ove cjeline prikazani su Grafom A9. i A10.

**Graf A9. Broj pacijenata po bolnici koji je potvrdio da je bolničko osoblje razgovaralo s njima o skrbi nakon što napuste bolnicu**



**Identifikacijska oznaka bolnice**

**Graf A10. Broj pacijenata po bolnici koji je primio pisane informacije o tome čega se trebaju čuvati nakon što napuste bolnicu**



#### **Identifikacijska oznaka bolnice**

U području planiranja otpusta pacijenata iz bolnice ponovno su vidljive razlike među bolnicama. S obzirom da su bolnice koje su sudjelovale u ovom istraživanju primile povratne informacije, rezultati mogu pomoći onim bolnicama čije je planiranje otpusta pacijenata pod nadzorom. Ovi rezultati mogu također usmjeriti pažnju na ovo pitanje na nacionalnoj razini.

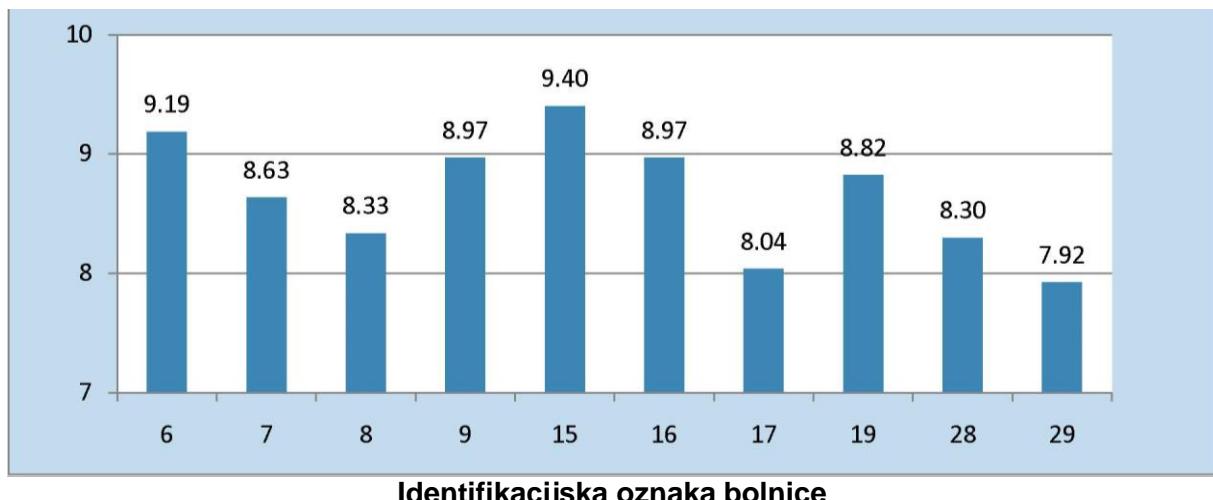
#### **OPĆA OCJENA BOLNICE**

Na pitanje o ocjeni bolnice odgovorilo je 283 pacijenta. Uz najveći mogući rezultat 10, prosječna vrijednost za ovaj uzorak iznosila je 8.7. Općenito, odgovori su bili vrlo pozitivni, s 82% ( $n = 233$ ) ispitanika koji su bolnicu ocijenili s 8 ili više. 45% ispitanika ocijenilo je bolnicu s 10 ( $n = 126$ ). Prosječna vrijednost ocjene bolnica vrlo je visoka, pri čemu je 45% ispitanika ocijenilo bolnicu s „najbolja moguća bolnica“.

Prosječni rezultati po bolnicama prikazani su Grafom 11.

**Graf A11. Prosječne vrijednosti ocjene bolnica (na ljestvici od 0 = minimum i 10 = maksimum)**

### Prosječna vrijednost ocjene bolnica



Pacijenti su također pitani o tome bi li preporučili bolnicu obitelji ili prijateljima. Odgovori su davani na ljestvici od četiri stupnja: **1 = sigurno ne, 2 = vjerojatno ne, 3 = vjerojatno da, 4 = sigurno da.**

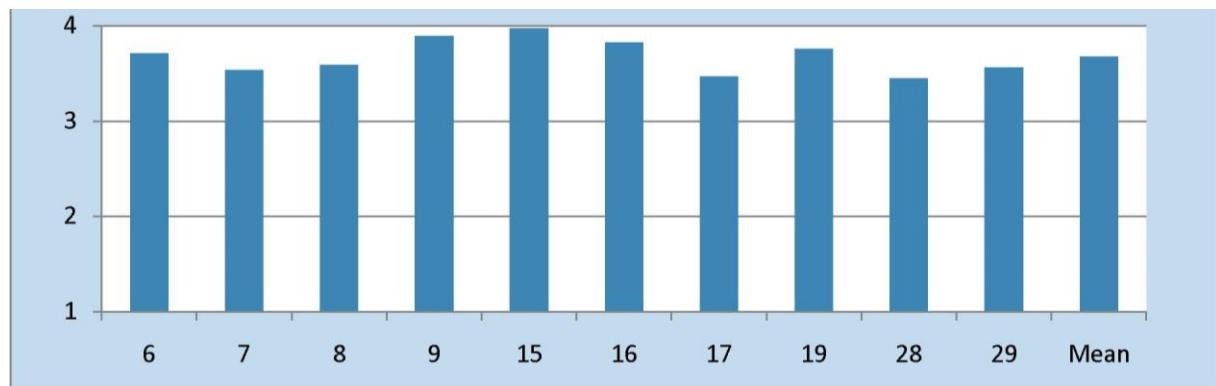
Rezultati su prikazani u Tablici A7. i Grafu A12.

**Tablica A7. Prosječne vrijednosti preporuke bolnice (1 = sigurno ne, 4 = sigurno da)**

Identifikacijska oznaka bolnice	Biste li preporučili bolnicu Vašoj obitelji i prijateljima?
6	3.70
7	3.53
8	3.59
9	3.89
15	3.97
16	3.82
17	3.46
19	3.75
28	3.44
29	3.56
Prosječna vrijednost	3.67

**Graf A12. Prosječne vrijednosti preporuke bolnice (1 = sigurno ne, 4 = sigurno da)**

**Biste li preporučili ovu bolnicu svojim prijateljima i obitelji?**



#### **Identifikacijska oznaka bolnice**

#### **O VAMA**

Pacijenti su odgovarali na pitanje o samoprocjeni vlastitog zdravlja na ljestvici od 1 do 5 (**1 = odlično, 2 = vrlo dobro, 3 = dobro, 4 = osrednje, 5 = slabo**). U cilju točne interpretacije, brojčane vrijednosti korištene ljestvice odgovora na ovome pitanju navedene su obrnutim redom kako bismo bili sigurni da viši rezultat označava bolje zdravlje.

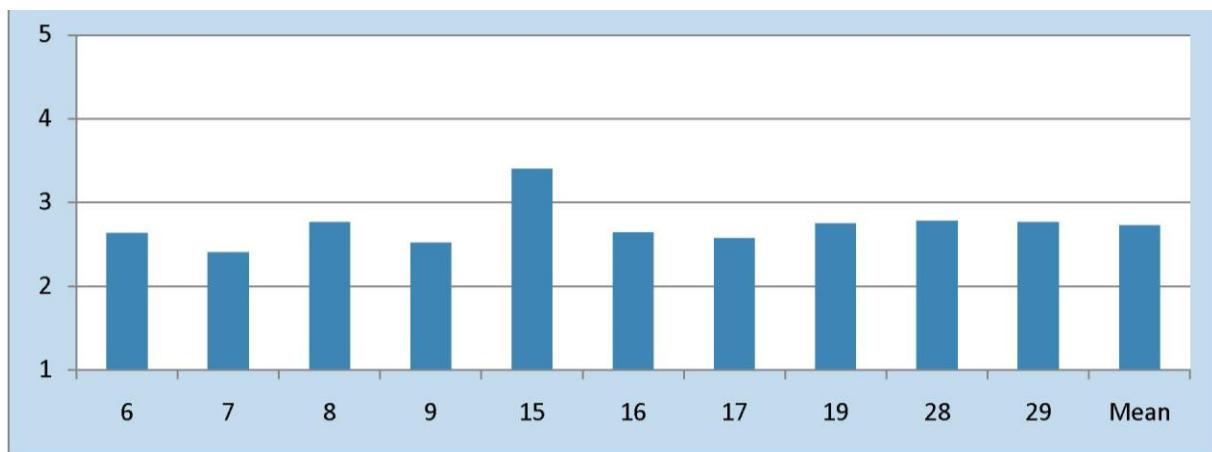
Prosječna vrijednost po bolnicama prikazana je u Tablici 8. i Grafom 13.

**Tablica A8. Prosječne vrijednosti samoprocjena zdravlja po bolnicama (1 = odlično, 2 = vrlo dobro, 3 = dobro, 4 = osrednje, 5 = slabo)**

Identifikacijska oznaka bolnice	Procijenite vlastito zdravlje (1 = slabo, 5 = odlično)
6	2.63
7	2.40
8	2.76
9	2.52
15	3.40
16	2.64
17	2.57
19	2.75
28	2.78
29	2.76
Prosječna vrijednost	2.72

**Graf A13. Prosječne vrijednosti samoprocjene zdravlja po bolnicama (1 = odlično, 2 = vrlo dobro, 3 = dobro, 4 = osrednje, 5 = slabo)**

**Ocijenite svoje vlastito zdravljie (1 = slabo, 5 = odlično)**



Pacijenti su zamoljeni da označe svoj najviši završeni stupanj obrazovanja na ljestvici od 1 do 6:

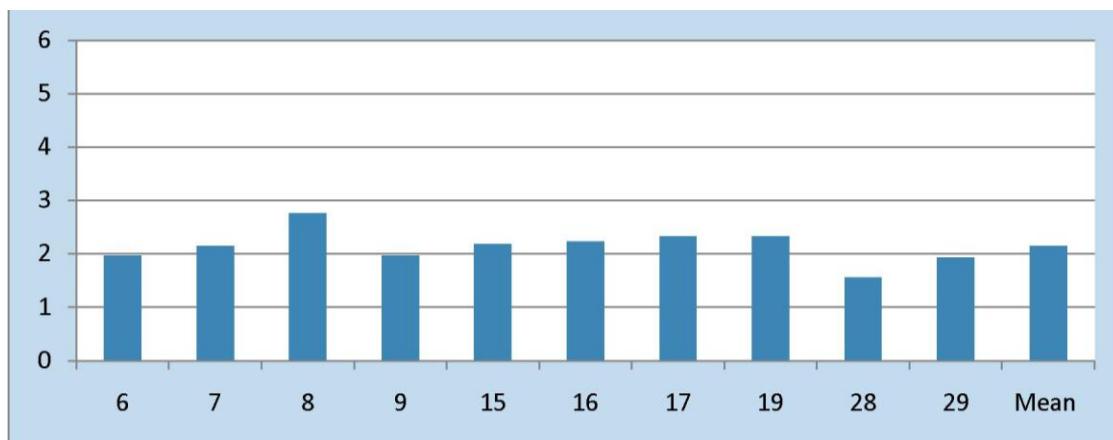
- 1 = osnovna škola
- 2 = nezavršena srednja škola
- 3 = završena srednja škola
- 4 = nezavršen fakultet
- 5 = diploma fakulteta
- 6 = više od diplome fakulteta

Prosječni rezultati razine obrazovanja po bolnici prikazani su u Grafu A14.

#### Graf A14. Prosječni rezultati najvišeg završenog stupnja obrazovanja

(1 = osnovna škola, 2 = nezavršena srednja škola, 3 = završena srednja škola, 4 = nezavršen fakultet, 5 = diploma fakulteta, 6 = više od diplome fakulteta)

**Koji je Vaš najviši završeni stupanj obrazovanja?**



#### Zaključci o istraživanju zadovoljstva pacijenata

Ovi rezultati daju uvid u percepcije pacijenata o skrbi koju primaju u odjelima opće medicine i odjelima kirurgije u 10 općih bolnica u trenutku snimanja stanja tijekom 2010. Kako je prethodno napomenuto, rezultati ovog istraživanja, posebice prosječne vrijednosti pojedinih pitanja i opća ocjena, najvećim su dijelom pozitivni. Ispitivanje stanja koje je provelo Izvršno tijelo u sektoru zdravstvenih usluge (*HSE Insight Survey*, 2007) kao i ovdje, pokazalo je kako većina (64%) ispitanika smatra da je kvaliteta skrbi koju su primili u bolnici odlična ili vrlo dobra. 83% bi preporučilo nekome drugome bolnicu u kojoj su bili pacijent.

Ipak, ovo istraživanje ukazalo je na neka područja na koja treba obratiti pažnju u nekim bolnicama. To uključuje davanje informacija o medikaciji te planiranju otpusta pacijenata iz bolnice. Važno je da se ovi rezultati uzmu u obzir zajedno s nalazima istraživanja stavova medicinskih sestara, kako bi se istražila područja poboljšanja kvalitete skrbi pružene pacijentima.

## DODATAK B: UPITNIK ZA MEDICINSKE SESTRE



**Molimo ispunite ovaj upitnik SAMO ako ste stalno zaposlena medicinska sestra koja pruža izravnu skrb pacijentima.**

Poštovana medicinska sestro,

ovaj upitnik dio je istraživanja čija je tema razvoj budućih inovativnih metoda planiranja zapošljavanja medicinskih sestara. Istraživanje se provodi diljem Europe, stoga je važno da se čuje glas i irskih medicinskih sestara. Kako bi to bilo moguće, moramo saznati više o medicinskim sestrama u Irskoj danas; njihovim stavovima o skrbi o pacijentima i sigurnosti pacijenata te o okruženju u kojem rade. Bili bismo Vam iznimno zahvalni ukoliko biste se odlučili pomoći nam u tome i ispunili ovaj upitnik.

Vaša bolnica je odobrila ovo istraživanje. Sudjelovanje u istraživanju je dobrovoljno i povjerljivo. Nemojte upisati svoje ime na upitnik. Vaše ime nije nam potrebno, niti poznato, što je preduvjet da se Vas osobno nikada ne bi moglo povezati s danim odgovorima. Informacije koje podijelite s nama odlaze izravno istraživačima. Sudjelovanje neće utjecati na Vaše zaposlenje na bilo koji način. Ispunjavanjem i predajom upitnika, dajete svoj pristanak za sudjelovanje.

**Molimo ostavite ispunjeni upitnik u za to predviđenoj kutiji RN4CAST istraživanja koja se nalazi na Vašem odjelu.**

Ako imate pitanja ili nedoumice u vezi s ovim istraživanjem, molim da nazovete broj telefona 01 7006179 ili pošaljete e-maili poruku na [marcia.kirwan@dcu.ie](mailto:marcia.kirwan@dcu.ie). Ukoliko Vam je potrebna dodatna pomoć, na raspolaganju sam Vam za savjetovanje i vodstvo. Hvala Vam što sudjelujete u ovome istraživanju.

Istraživač:  
Marcia Kirwan (istraživač u Vašoj bolnici)

Škola za medicinske sestra, Sveučilište u Dublinu

Upitnik broj	
--------------	--

**ZA SVAKO PITANJE OZNAČITE ZNAKOM X KVADRATIĆ UZ SVOJ ODGOVOR ILI UPIŠITE TRAŽENE PODATKE.**

#### A. O VAŠEM POSLU

**1. Molimo označite stupanj slaganja sa svakom od navedenih karakteristika prisutnih na Vašem sadašnjem radnom mjestu.**

	Uopće se neslažem	Djelomično se neslažem	Djelomično se neslažem	U potpunosti se slažem
1. Odgovarajuće popratne službe osiguravaju mi da provodim vrijeme sa svojim pacijentima.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2. Liječnici i medicinske sestre imaju dobre radne odnose.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3. Upravitelji koji podupiru medicinske sestre.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4. Aktivan razvoj osoblja ili kontinuirani programi edukacije za medicinske sestre.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5. Napredovanje u karijeri / mogućnost napredovanja u bolničkoj hijerarhiji.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6. Mogućnost za stalno zaposlene medicinske sestre za sudjelovanje u donošenju odluka.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
7. Liječnici cijene opažanja i procjene medicinskih sestara.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
8. Dovoljno vremena i prilika za razgovor o problemima skrbi o pacijentima s drugim medicinskim sestrama.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
9. Dovoljno zaposlenih medicinskih sestara kako bi se pružila kvalitetna skrb o pacijentima.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
10. Medicinske sestre rukovoditelji koje su dobri menadžeri i vode.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
11. Glavni voditelj medicinskih sestara koji je prisutan i dostupan zaposlenicima.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
12. Dovoljno osoblja za obaviti posao.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
13. Liječnici prepoznaju doprinos medicinskih sestara u skrbi o pacijentima.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
14. Pohvale i priznanje za dobro obavljeni posao.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
15. Visoki standardi medicinske skrbi koje očekuje upravljačka struktura.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
16. Glavni voditelj medicinskih sestara jednake moći i autoriteta s ostalim najvišim izvršnim upraviteljima.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
17. Puno timskog rada između medicinskih sestara i liječnika.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
18. Mogućnosti napredovanja.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
19. Jasna filozofija medicinske njage koja prožima okruženje skrbi o pacijentima.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
20. Rad sa medicinskim sestrama koje su klinički kompetentne.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

<b>21.</b>	Liječnici poštuju medicinske sestre kao profesionalce.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
<b>22.</b>	Medicinska sestra rukovoditelj koji podupire medicinske sestre u donošenju odluka čak i ako je sukob s liječnikom u pitanju.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
<b>23.</b>	Uprava koja sluša i odgovara na probleme zaposlenika.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
<b>24.</b>	Aktivan program osiguranja kvalitete.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
<b>25.</b>	Zaposlene medicinske sestre su uključene u unutarnje upravljanje bolnicom (npr. u odborima za praksu i politiku).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
<b>26.</b>	Suradnja između medicinskih sestara i liječnika.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
<b>27.</b>	Program obuke za novo-zaposlene medicinske sestre.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
<b>28.</b>	Medicinska njega zasniva se na više na skrbi nego na modelu liječenja. Zaposlene medicinske sestre imaju priliku sudjelovati u radu bolničkih i sestrinskih odbora.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
<b>30.</b>	Liječnici cijene medicinske sestre.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
<b>31.</b>	Pisani, aktualni planovi medicinske skrbi za sve pacijente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
<b>32.</b>	Zadaci skrbi o pacijentima koji podupiru kontinuitet skrbi (npr. ista medicinska sestra skrbi o pacijentu iz dana u dan).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

**2. Koliko ste zadovoljni svojim trenutnim poslom u ovoj bolnici?**

1 vrlo nezadovoljan     2 pomalo nezadovoljan     3 umjereni zadovoljan     4 vrlo zadovoljan

**3. Kako biste ocijenili radno okruženje na Vašem radnom mjestu u ovoj bolnici (što uključuje prikladnost resursa, odnose sa suradnicima, potporu upravitelja)?**

1 loše     2 osrednje     3 dobro     4 odlično

**4. Koliko ste zadovoljni s navedenim aspektima Vašeg posla?**

	Vrlo nezadovoljan	Pomalo nezadovoljan	Umjereni zadovoljan	Vrlo zadovoljan
<b>1.</b> Fleksibilnost radnog rasporeda	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
<b>2.</b> Prilike za napredovanje	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
<b>3.</b> Nezavisnost u radu	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
<b>4.</b> Profesionalni status	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
<b>5.</b> Plaća	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
<b>6.</b> Mogućnosti obrazovanja	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
<b>7.</b> Godišnji odmor	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
<b>8.</b> Bolovanje	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
<b>9.</b> Slobodni dani za usavršavanje	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

**5a). Kad bi bilo moguće, biste li napustili svoju sadašnju bolnicu u idućih godinu dana uslijed nezadovoljstva poslom?**

da

ne

**b). Ako da, kakav biste posao tražili?**

medicinska sestra u drugoj bolnici       medicinska sestra, ali ne u bolnici       nepovezan s poslom medicinske sestre

**6. Ako biste tražili drugi posao, što mislite koliko bi Vam bilo lako pronaći prihvatljiv posao medicinske sestre?**

vrlo teško

donekle teško

donekle lako

vrlo lako

**7. Biste li preporučili svoju bolnicu prijateljici medicinskoj sestri kao dobro mjesto za rad?**

sigurno ne

vjerljivo ne

vjerljivo da

sigurno da

**8. Biste li preporučili svoju bolnicu prijateljima i obitelji koji trebaju bolničku skrb?**

sigurno ne

vjerljivo ne

vjerljivo da

sigurno da

**9. Molim označite odgovor koji najbolje opisuje koliko često Vam sejavljaju navedeni osjećaji povezani s Vašim trenutnim zaposlenjem u bolnici.**

	Nikada	Nekoliko puta godišnje ili manje	Jednom mjesечно ili manje	Nekoliko puta mjesечно	Jednom tjedno	Nekoliko puta tjedno	Svaki dan
1. Osjećam se emocionalno iscrpljeno od posla.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
2. Osjećam se istrošeno na kraju dana.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
3. Osjećam umor pri ustajanju ujutro jer se moram suočiti s još jednim danom na poslu.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
4. Razumijem kako se moji pacijenti osjećaju.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
5. Osjećam da postupam s nekim pacijentima kao da su nežive stvari.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
6. Naporno mi je raditi cijeli dan s ljudima.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
7. Učinkovito se nosim s problemima mojih pacijenata.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
8. Osjećam sagorijevanje zbog posla.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
9. Osjećam da pozitivno utječem na tude živote.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
10. Neosjetljiviji sam prema ljudima od kada radim ovaj posao.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
11. Brinem da me ovaj posao emocionalno optpljuje.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
12. Osjećam se energično.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
13. Frustrira me moj posao.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
14. Osjećam da previše radim na poslu.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
15. Zapravo me nije briga što se događa s nekim pacijentima	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
16. Izravan rad s ljudima me jako opterećuje.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
17. Lako mogu stvoriti opuštenu atmosferu sa svojim pacijentima.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

	Nikada	Nekoliko puta godišnje ili manje	Jednom mješevno ili manje	Nekoliko puta mješevno	Jednom tjedno	Nekoliko puta tjedno	Svaki dan
18. Postigao sam mnogo cijenjenih stvari na ovom poslu.	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
19. Oduševljen sam nakon bliskog rada s mojim pacijentima.	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
20. Osjećam da sam na kraju snaga.	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
21. Nosim se vrlo smireno s emocionalnim problemima na poslu.	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
22. Osjećam da me pacijenti krive za neke od svojih problema.	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>

Prevedeno i korišteno prema posebnom dopuštenju izdavača CPP, Inc., Mountain View, CA 94043 iz Maslacheva inventorijskog izgaranja na poslu-HSS, autori: Christina Maslach i Susan E. Jackson. Copyright 1985. CPP Inc. Sva prava pridržana. Daljnja reprodukcija je zabranjena bez pisanih odobrenja izdavača.

## B. KVALITETA I SIGURNOST

### 1. Kakvom biste općenito opisali kvalitetu medicinske njegove pružene pacijentima na Vašem odjelu?

1  loše      2  osrednje      3  dobro      4  odlično

### 2. Koliko ste uvjereni da su Vaši pacijenti sposobni brinuti se za sebe nakon odlaska iz bolnice?

1  uopće nisam  
uvjeren      2  donekle sam  
uvjeren      3  uvjeren sam      4  vrlo sam uvjeren

### 3. Koliko ste uvjereni da će uprava bolnice riješiti probleme u skrbi o pacijentima koje Vi prijavite?

1  uopće nisam  
uvjeren      2  donekle sam  
uvjeren      3  uvjeren sam      4  vrlo sam uvjeren

### 4. Molimo dajte svome odjelu općenitu ocjenu za sigurnost pacijenata.

1  nedovoljno      2  loše      3  prihvatljivo      4  vrlo dobro      5  odlično

### 5. U protekloj godini dana biste li rekli da se kvaliteta medicinske njegove u Vašoj bolnici ...

1  smanjila      2  ostala ista      3  poboljšala

### 6. U sljedećim pitanjima molimo Vas da iskažete svoje mišljenje o sigurnosti pacijenata u Vašem radnom okruženju.

	Uopće se ne slažem	Neslažem se	Ne znam	Slažem se	U potpunosti se slažem
1. Osoblje smatra da se njihove pogreške usmjeravaju protiv njih.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2. Važne informacije o njegova pacijenata često se izgube tijekom promjene smjena.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
3. Stvari "nestaju" kad se pacijenti sele s jednog na drugi odjel.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
4. Osoblje se osjeća slobodnim propitivati odluke nadređenih.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
5. U ovom odjelu raspravljamo o tome kako spriječiti ponavljanje pogrešaka.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
6. Primamo povratne informacije o uvedenim promjenama nakon predaje izvještaja o događajima.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
7. Aktivnosti uprave bolnice pokazuju da je sigurnost pacijenata prioritet.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

**7. Koliko često se događaju navedeni incidenti koji uključuju Vas ili Vaše pacijente?**

	Nikada	Nekoliko puta godišnje ili manje	Jednom mjesecn o ili manje	Nekoliko puta mjesecn o	Jednom tjedno	Nekoliko puta tjedno	Svaki dan
1. Pacijenti je primio krivi lijek, u krivo vrijeme ili krivu dozu	0□	1□	2□	3□	4□	5□	6□
2. Dekubitus	0□	1□	2□	3□	4□	5□	6□
3. Pacijent je pao i ozlijedio se	0□	1□	2□	3□	4□	5□	6□
4. Infekcije povezane sa skrbima							
1. urinarne infekcije	0□	1□	2□	3□	4□	5□	6□
2. infekcije krvotoka	0□	1□	2□	3□	4□	5□	6□
3. upala pluća	0□	1□	2□	3□	4□	5□	6□
5. Prigovori pacijenata ili njihovih obitelji	0□	1□	2□	3□	4□	5□	6□
6. Verbalno zlostavljanje medicinskih sestara							
1. od strane pacijenata i njihovih obitelji	0□	1□	2□	3□	4□	5□	6□
2. od strane osoblja	0□	1□	2□	3□	4□	5□	6□
7. Fizičko zlostavljanje medicinskih sestara							
1. od strane pacijenata i njihovih obitelji	0□	1□	2□	3□	4□	5□	6□
2. od strane osoblja	0□	1□	2□	3□	4□	5□	6□
8. Fizičke ozljede medicinskih sestara povezane s radnim mjestom	0□	1□	2□	3□	4□	5□	6□

**C. O VAŠOJ POSLJEDNJOJ ODRAĐENOJ SMJENI U OVOJ BOLNICI**

**1. Što najbolje opisuje Vašu posljednju odrađenu smjenu u ovoj bolnici?**

1□ dnevna                  2□ poslijepodnevna                  3□ noćna

**2. U kvadratiće upišite broj sati koje ste odradili u svojoj posljednjoj smjeni u ovoj bolnici.**

Sati:

--	--

**3. Jeste li u svojoj posljednjoj smjeni u ovoj bolnici radili više sati od onoga što Vam je određeno ugovorom?**

1□ da                  2□ ne

**4. Za koliko ste pacijenata bili izravno odgovorni u posljednjoj odrađenoj smjeni u ovoj bolnici?**

--	--

**5. Je li broj pacijenata u prethodnom pitanju (C4) uobičajen za Vaše radno opterećenje?**

1□ manji                  2□ isti                  3□ veći

**6. Od svih pacijenata za koje ste bili izravno odgovorni tijekom posljednje odrađene smjene,**

a. koliko ih je zatražilo pomoć oko svih aktivnosti svakodnevnog života?

b. koliko ih je zatražilo svaki sat ili češće praćenje ili tretmane?

--	--

7. Kako biste opisali svoju ulogu u pružanju skrbi većini pacijenata u Vašoj posljednjoj održanoj smjeni?

Označite odgovor koji najbolje opisuje Vašu situaciju.

- Većinu medicinske skrbi pružio/la sam sam/sama.
- Nadzirao/la sam pružanje medicinske skrbi osoblja i nešto pružio i sam/sama.
- Pružio/la sam samo ograničenu medicinsku skrb poput presvlačenja odjeće ili podjele lijekova, a većinu izravne medicinske skrbi pružili su drugi.

8. Tijekom Vaše posljednje održane smjene koliko je ukupno pacijenata bilo u Vašem odjelu?

9. Brojeći i sebe, koliko je zaposlenih medicinskih sestara ukupno pružalo izravnu medicinsku skrb u Vašem odjelu tijekom posljednje održane smjene?

Broj registriranih medicinskih sestara:

10. Koliko je ostalog medicinskog osoblja ukupno pružalo izravnu medicinsku skrb u Vašem odjelu tijekom posljednje održane smjene?

Ostalo medicinsko osoblje:

11. Tijekom Vaše posljednje održane smjene koliko ste često obavljali navedene zadatke?

	Nikada	Ponekad	Često
1. Donošenje i odnošenje pladnjeva s hranom	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
2. Pružanje skrbi izvan zaduženja medicinskih sestara	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
3. Organizacija otpusta iz bolnice i transporta (uključujući i odlazak na trajnu skrb)	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
4. Redovna vađenja krvi za analizu	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
5. Prijevoz pacijenata unutar bolnice	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
6. Čišćenje pacijentove sobe i opreme	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
7. Zamjena za poslove djelatnika koji nisu dostupni, a izvan zaduženja medicinskih sestara	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
8. Nabavljanje zaliha ili opreme	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
9. Javljanje na telefon i administrativni poslovi	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

12. Tijekom Vaše posljednje održane smjene koje je od navedenih aktivnosti bilo nužno obaviti, ali nisu izvršene jer niste imali dovoljno vremena?

Označite sve koje se odnose na Vas.

1. Nadgledanje pacijenata	<input type="checkbox"/>
2. Njega kože	<input type="checkbox"/>
3. Oralna higijena	<input type="checkbox"/>
4. Upravljanje боли	<input type="checkbox"/>
5. Tješenje / razgovor s pacijentima	<input type="checkbox"/>
6. Poučavanje pacijenata i obitelji	<input type="checkbox"/>
7. Terapije, tretmani i postupci	<input type="checkbox"/>
8. Davanje lijekova na vrijeme	<input type="checkbox"/>
9. Priprema pacijenata i obitelji za otpust iz bolnice	<input type="checkbox"/>
10. Dokumentiranje medicinske njegе	<input type="checkbox"/>

- 11. Izrada ili dopuna planova provođenja medicinske njege**
- 12. Planiranje medicinske njege**
- 13. Često mijenjanje položaja pacijenata**

**D. O VAMA****1. Kojeg ste spola?**

<sup>1</sup> žensko      <sup>2</sup> muško

**2. Koliko imate godina?**

Godina:

--	--

**3a. Jeste li svoju temeljnu naobrazbu iz područja medicinske njege primili u zemlji gdje trenutno radite kao profesionalna medicinska sestra?**

<sup>1</sup> da      <sup>2</sup> ne

**b. Ako ne, u kojoj ste zemlji stekli svoju temeljnu naobrazbu iz područja medicinske njege**

Zemlja:

--

**4. Nabrojite posljednje tri zemlje, ako ih ima (i godine) gdje ste radili kao profesionalna medicinska sestra, pri čemu ne uzimajte u obzir zemlju gdje trenutno radite.**

Zemlja/godina:  Zemlja/godina:  Zemlja/godina:

**5. Koliko ste imali godina kad ste postali profesionalna medicinska sestra?**

Godina:

--	--

**6. Imate li diplomu prvostupnika (baccalaureate) iz područja skrbi za pacijente?**

<sup>1</sup> da      <sup>2</sup> ne

**7. Koliko ste zadovoljni svojim odabirom karijere medicinske sestre?**

<sup>1</sup> <input type="checkbox"/> vrlo nezadovoljan/a	<sup>2</sup> <input type="checkbox"/> pomalo nezadovoljan/a	<sup>3</sup> <input type="checkbox"/> umjereno zadovoljan/a	<sup>4</sup> <input type="checkbox"/> vrlo zadovoljan/a
--------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

**8. Jeste li u ovoj bolnici zaposleni na puno radno vrijeme?**

<sup>1</sup> da      <sup>2</sup> ne

**9. Koliko ste godina radili kao registrirana medicinska sestra ...**

a. u svojoj karijeri      Godina:  b. u ovoj bolnici      Godina:

**E. DODATNA PITANJA ZA IRSKO ISTRAŽIVANJE****1. Koliko ste godina radili kao registrirana medicinska sestra ...**

a. u ovom području  
(općem / kirurškom)      Godina:  b. u ovom odjelu/jedinici      Godina:

2. Znakom X označite kvadratič ispod ponuđenog odgovora koji najbolje opisuje Vaš stav o sljedećim tvrdnjama.

	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Ne znam	Slažem se	U potpunosti se slažem
a. Općenito, moje sadašnje radno okruženje osnažuje me da izvršavam svoj posao na učinkovit način.					
b. Općenito, smatram svoje radno mjesto osnažujućim okruženjem.					

3. Jeste li u posljednjih godinu dana primili interne bolničke novosti o sljedećim temama?  
OZNAČITE SVE KOJE SE ODNOSE NA VAS.

	DA	NE
a. Klinički menadžment rizika / sigurnost pacijenata	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
b. Kontrola infekcija	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
c. Praksa transfuzije krvi	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
d. Postupak oživljavanja	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
e. Upute za premještanje stvari i osoba	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
f. Izvještavanje o neželjenim događajima	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
g. Informirani pristanak	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
h. Otvoreno priopćenje o neželjenim kliničkim događajima	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>

4. Učestalost izvještavanja o neželjenim događajima:

	Nikada	Rijetko	Ponekad	Većinom	Uvijek
a. Kada je počinjena pogreška, ali je uočena i ispravljena prije nego je imala utjecaj na pacijenta, koliko često je FORMALNO zabilježena?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
b. Kada je počinjena pogreška koja nema potencijalnih posljedica za pacijenta, koliko često je FORMALNO zabilježena?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
c. Kada je počinjena pogreška koja može našteti pacijentu, ali nije to se nije dogodilo, koliko često je FORMALNO zabilježena?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

5. U posljednjih 12 mjeseci, koliko ste sljedećih vrsta FORMALNIH izvještaja o neželjenim događajima ispunili i predali?

- a. Obrasci za izvještaj o menadžmentu rizika
- b. Obrasci za izvještaj o transfuziji krvi
- c. Obrasci Irskog ljekarnički odbora ILI online izvještaji

Broj:	<input type="text"/>
Broj:	<input type="text"/>
Broj:	<input type="text"/>

*Hvala Vam što ste izdvojili vrijeme i ispunili ovaj upitnik!*

## DODATAK C: UPITNIK O ORGANIZACIJSKOM PROFILU

### 1. dio: ORGANIZACIJSKI PROFIL [nužan za sve bolnice]

1. Obuhvaćaju li odgovori u ovom upitniku grupu bolnica?      da / ne

2. Naziv organizacije (bolnice ili bolničke grupe)

---

3. Adresa

---



---



---

Poštanski broj \_\_\_\_\_

4. Ukoliko se odgovori u ovom upitniku odnose na jednu *bolnicu* koja je dio bolničke grupe, molimo navedite naziv bolničke grupe

---

5. Je li organizacija sveučilišna bolnica?      da / ne

6. Je li organizacija javno vlasništvo?      da / ne

7. Ostvaruje li bolnica dobit?      da / ne

8. Je li organizacija *regionalni* referentni centar?      da / ne

9. Je li organizacija *nacionalni* referentni centar?      da / ne

10. Koje od navedenih usluga pružate?

- a. Hitna pomoć      da / ne
- b. OIL / OINJ \*      da / ne
- c. Otvorene operacije srca      da / ne
- d. Transplantacija organa      da / ne

\* ITU = Intensive Treatment Unit, eng. = Odjel za intenzivno liječenje (OIL), hrv.  
ICU = Intensive Care Unit, eng. = Odjel intenzivne njegе (OINJ), hrv.

**11. Godišnje aktivnosti [posljednja godina za koju su svi podaci dostupni]**

Ukupni broj primljenih pacijenata (n)	
i) Prijem odabranih pacijenata (n)*	
ii) Hitni prijem pacijenata (n)*	
Broj primitaka dnevnih pacijenata (n)*	
Ukupni broj ambulantnih posjeta pacijenata (n)*	
i) Posjeti odjelima za hitnu medicinu (n)	
ii) Planirani ambulantni posjeti pacijenata (n)*	
Ukupni godišnji trošak	
(godina i datum dd/mm/gg)	

**12. Broj bolničkih kreveta (godišnji prosjek)**

	Ukupni broj slobodnih bolničkih kreveta (N)	Prosječna zauzetost (%)
<b>Ukupno</b>		
<b>Ukupni broj akutnih bolničkih kreveta</b>		
<b>od kojih</b>		
<b>OINJ *</b>		
Jesu li gore navedeni brojevi godišnji prosjek?	da / ne	da / ne
Molimo navedite referentni datum (dd/mm/gggg) ili datum cenzusa ukoliko je različit od 11e		

**13. Opći i kirurški OINJ za odrasle (ili miješani za odrasle / djecu)**

	Opći OINJ	Kirurški OINJ	Miješani (opći / kirurški) OINJ
a) Broj odjela			
b) Ukupan broj bolničkih kreveta			

*Molimo naznačite bilo koji specijalizirani odjel koji zaprima pacijente, a koji ste isključili iz ove definicije.*

**Broj općih (ili miješanih za odrasle / djecu) općih i kirurških odjela i bolničkih kreveta**

	Odjel opće medicine	Odjel kirurgije
a) Broj odjela		
b) Ukupan broj bolničkih kreveta		

*Molimo naznačite bilo koji specijalizirani odjel koji zaprima pacijente, a koji ste isključili iz ove definicije.*

---



---

**14. Postoje li neki drugi čimbenici koje smatrate važnima za bolje razumijevanje rezultata ispitivanja medicinskih sestara ili podataka o ishodima liječenja pacijentima?**

**Molimo navedite detalje prema sljedećim cjelinama:**

- |                                          |         |
|------------------------------------------|---------|
| a) spajanje s drugim bolnicama           | da / ne |
| b) premještanje odjela unutar bolnice    | da / ne |
| c) nove zgrade                           | da / ne |
| d) značajan rast broja bolničkih kreveta | da / ne |
| e) značajan pad broja bolničkih kreveta  | da / ne |
| f) otvaranje druge velike ustanove       | da / ne |
| g) zatvaranje druge velike ustanove      | da / ne |
| h) ostalo                                | da / ne |

Detalji:

**15. Imate li medicinsku sestruru rukovoditelja sa sveobuhvatnom profesionalnom odgovornošću za pružanje usluga medicinske skrbi bolničkim pacijentima unutar organizacije?**

da / ne

## 2. dio: ZAPOŠLJAVANJE

- 1. Koje je uobičajeno ugovoreno puno radno vrijeme u jednome radnom tjednu za sljedeće kategorije zaposlenika (u satima)**

<b>Medicinsko osoblje</b>	
<b>Registrirano/licencirano osoblje za medicinsku njegu</b>	
<b>Neregistrirano osoblje za medicinsku njegu</b>	

**2. Broj zaposlenika**

*Molimo u svaki kvadratič upišite broj koji odražava ukupan broj radnih sati odjela i zaposlenih djelatnika, te upišite ukupan broj zaposlenika u svakoj kategoriji.*

	<b>Zaposlenici (u radnim satima)</b>	<b>Zaposlenici (broj osoba)*</b>	<b>Slobodna radna mjesta (u radnim satima)*</b>
<b>Svi zaposlenici</b>			
<b>Medicinsko osoblje (ukupno)</b>			
Konzultanti / liječnici / ravnatelj klinike			
Ostalo kvalificirano medicinsko osoblje			
<b>Registrirano/licencirano osoblje za medicinsku njegu (ukupno)</b>			
Ostale registrirane medicinske sestre * (npr. više medicinske sestre upravitelji ili više medicinske sestre specijalisti koje nisu drugdje navedeni)			
Upravitelj odjela ili ekvivalent*			
Medicinska sestra (registrirana)*			
Medicinska sestra (licencirana)*			
<b>Neregistrirano osoblje za medicinsku njegu</b>			

**3. Broj i razina trajno zaposlenog osoblja na općim odjelima za odrasle (ili miješanim odjelima odrasli / djeca)**

	Odjeli opće medicine		Odjeli kirurgije	
	Zaposlenici (u radnim satima)	Slobodna radna mjesta *	Zaposlenici (u radnim satima)	Slobodna radna mjesta *
Voditelj odjela ili ekvivalent				
Medicinska sestra				
Neregistrirano osoblje za medicinsku njegu				

**4. Broj osoblja za medicinsku njegu: vanjski i dnevni pacijenti \***

	Zaposlenici (u radnim satima)	Zaposlenici (broj osoba)*	Slobodna radna mjesta (u radnim satima)*
Registrirano/licencirano osoblje za medicinsku njegu			
Neregistrirano osoblje za medicinsku njegu			

**5. Ostali detalji o osoblju za medicinsku njegu\*:**

	Zaposlenici (u radnim satima)	Zaposlenici (broj osoba)*
Medicinske sestre sa završenim stupnjem magisterija ili više		
Medicinske sestre sa završenim stupnjem prvostupnika		
Medicinske sestre s prвom kvalifikacijom iz druge zemlje		
Medicinske sestre s prвom kvalifikacijom iz druge zemlje koja nije članica EU		
Medicinske sestre koje nisu EU građani		

**6. Jesu li gore navedeni brojevi godišnji prosjek? DA / NE**

**7. Molimo navedite referentni datum ILI datum cenzusa (dd/mm/gg)**

#### 8. Fluktuacija zaposlenika\*

Molimo prikažite godišnje brojeve zaposlenika koji dolaze, odlaze i ostaju (u broju osoba, ne radnim satima).

	Broj novo zaposlenih	Broj zaposlenika koji su napustili radno mjesto	Broj stalnih zaposlenika tijekom jedne godine	% promjene
<b>Svi zaposlenici</b>				
<b>Medicinsko osoblje (ukupno)</b>				
<b>Registrirano/licencirano osoblje za medicinsku njegu</b>				
<b>Neregistrirano osoblje za medicinsku njegu</b>				

#### 9. Zapošljavanje medicinskih sestara registriranih pri registrima medicinskih sestara ili agencijama\*

Molimo upišite detalje o korištenju registra (privremeno zaposleni u bolnici) i agencije (zaposleni pomoću vanjske agencije).

	Ekvivalent punog radnog vremena	% od ukupnih sredstava za plaće medicinskih sestara
<b>Medicinske sestre registrirane/licencirane pri registru medicinskih sestara</b>		
<b>Medicinske sestre registrirane/licencirane pri agenciji</b>		

#### 10. Bolesti / bolovanja\*

Molimo upišite godišnji postotak izgubljenog radnog vremena medicinske njege zbog bolovanja, služeći se praznim prostorom za prikaz tog izračuna.

	Postotak (% svih radnih sati/smjena koji/e su propušteni/e zbog bolovanja)
<b>Registrirano/licencirano osoblje za medicinsku njegu</b>	
<b>Neregistrirano osoblje za medicinsku njegu</b>	

Metoda izračuna:

#### 11. Molimo navedite godinu i datum za navedene podatke iz pitanja 8. – 10. (dd/mm/gg)

### 3. dio: Organizacija i menadžment poslova medicinske njege u bolnici

#### 1. Planiranje radnih mesta na odjelima opće medicine i odjelima kirurgije

*Što od navedenog najbolje opisuje kako se sistematiziraju radna mjesta u odjelima opće medicine i kirurgije u Vašoj bolnici (odaberite sve što odgovara Vašoj situaciji).*

- a) *Trenutna radna mjesta u većem dijelu su povijesna, utemeljena na onome što se koristilo u prošlosti.* da / ne
  - b) *Bolnica kao cjelina služi se formalnim sustavom kao bi utvrdila kvalificiranost osoblja u smještajnim jedinicama* da / ne
  - c) *Različiti odjeli koriste različite pristupe kako bi utvrdili kvalificiranost svog osoblja* da / ne
  - d) *Radna mjesta za većinu bolničkih odjela redovito se revidiraju (godišnje ili češće)* da / ne
  - e) *Radna mjesta za većinu odjela određuju se usporedbom s utvrđenim (lokalnim ili nacionalnim) referentnim normama za određeni tip odjela* da / ne
  - f) *Radna mjesta za većinu odjela određuju usklađivanjem utvrđenim (lokalnim ili nacionalnim) referentnim normama za određeni tip odjela* da / ne
  - g) *Radna mjesta određuju se kako bi nadišla utvrđene (lokalne ili nacionale) referentne norme za određeni tip odjela* da / ne
  - h) *Radna mjesta u odjelima temelje se na rezultatima usklađivanja radnih mesta s potrebama pacijenata/ovisnosti korištenjem formalnog sustava* da / ne
  - i) *Radna mjesta u odjelima temelje se na neformalnim procjenama potreba pacijenata/ovisnosti* da / ne
  - j) *Radna mjesta u odjelima temelje se na usklađivanju potreba pacijenata/ovisnosti od jedne smjene do druge korištenjem formalnog sustava* da / ne
  - k) *Molimo navedite dodatne detalje (uključujući i naziv i poveznicu za bilo koji sustav koji koristite)* da / ne
- 
- 
-

## 2. Revizija rada i profesionalni razvoj

*Što od navedenoga najbolje opisuje kako bolnica prati i podupire rad osoblja koje pruža medicinsku njegu, njihove obrazovne potrebe i profesionalni razvoj (odaberite sve što odgovara Vašoj situaciji).*

- a) Bolnica ima sistem praćenja unutar kojega sve osoblje za pružanje medicinske njegu ima godišnju analizu sa svojim voditeljem. da / ne
- b) Rad cjelokupnog osoblja za pružanje medicinske njegu formalno se procjenjuje najmanje jednom godišnje. da / ne
- c) Potrebe za edukacijom cjelokupnog osoblja za pružanje medicinske njegu formalno se procjenjuje najmanje jednom godišnje. da / ne
- d) Ciljevi u karijeri i profesionalni razvoj cjelokupnog osoblja za pružanje medicinske njegu formalno se procjenjuje najmanje jednom godišnje. da / ne
- e) Bolnica podupire medicinske sestre u njihovom profesionalnom razvoju i edukaciji dajući finansijsku potporu za tečajeve. da / ne
- f) Bolnica podupire medicinske sestre u njihovom profesionalnom razvoju i edukaciji odobravajući slobodne dane za usavršavanje. da / ne

## 3. Budžet za obrazovanje unutar bolnice i profesionalni razvoj\*

*Koliki je budžet za obrazovanje unutar bolnice i profesionalni razvoj medicinskih sestara u odjelima opće medicine i kirurgije. Molimo upišite iznose u nacionalnoj valuti.*

- a) Ukupni budžet za provedbu edukacija i izvršitelje \_\_\_\_\_
- b) Budžet za provedbu edukacija i treninga \_\_\_\_\_
- c) Budžet za edukacije i tečajeve za izvršno osoblje \_\_\_\_\_

*Molimo upišite ostale detalje. Ukoliko niste u mogućnosti upisati tražene podatke, molimo objasnite zašto.*

---



---



---

**4. dio: Osoblje zaduženo za kvalitetu i sigurnost, edukaciju i izvještavanje**

1. *Ima li Vaša organizacija imenovanu osobu na sljedećim radnim mjestima?*

	da	ne	Ako da, na kojoj razini?
Menadžer za kvalitetu			
Menadžer za upravljanje kliničkim rizicima			
Odgovorna osoba za unapređenje sigurnosti transfuzijskog liječenja			
Odgovorna osoba za praćenje sigurnosti primjene djelovanja i kvalitete farmakoloških proizvoda			

2. *Pruža li Vaša organizacija redovne edukacije kliničkog osoblja u bolnici za neke od sljedećih tema?*

	da	ne	Ako da, jesu li edukacija obvezne?
Menadžment kliničkog rizika / Sigurnost pacijenata			
Kontrola infekcija			
Transfuzije krvi			
Postupak oživljavanja			
Upute za premještanje stvari i osoba			
Izvještavanje o neželjenim kliničkim događajima			
Informirani pristanak			
Javno izvješće o neželjenim kliničkim događajima			
Sigurnost lijekova			

3. *Provodi li Vaša organizacija reviziju sljedećih područja?*

	da	ne
Praksa transfuzije krvi		
Usklađenost s lokalnim standardima sigurnosti pacijenata		
Infekcije dobivene u bolnici		

4. *Molimo odaberite pristup organizacije sljedećim područjima?*

	kvantitativni podatci	analiza trenda
Nesreće povezane sa sigurnošću pacijenata		
Izvještavanje o neželjenim događajima		
Pogreške u medikaciji		
Dekubitus nakon primitka u bolnicu		
Neželjeni događaji povezani s transfuzijom krvi		

5. *Evaluiraju li se sljedeća područja na trajnoj osnovi u Vašoj organizaciji?*

	da	ne
Utjecaj neželjenih događaja na pacijente i njihove obitelji		
Utjecaj neželjenih događaja na osoblje		

## DODATAK D: UPITNIK O ZADOVOLJSTVU PACIJENATA

### UPUTE ZA ISPUNJAVANJE UPITNIKA O ZADOVOLJSTVU PACIJENATA

Ovaj upitnik dio je istraživanja Europske Unije kako bi se poboljšala kvaliteta skrbi u bolnicama. Vaše sudjelovanje u potpunosti je dobrovoljno. Odluka o sudjelovanju ili nesudjelovanju u istraživanju neće imati nekakvog učinka na skrb koju primate. Vaši su odgovori anonimni.

**Nemojte upisati svoje ime ili bilo koje osobne podatke na ovaj upitnik.**

U potpunosti ispunjeni upitnik stavite u priloženu omotnicu. Zatvorene omotnice prikupit će RN4CAST istraživači osobno. Ispunjavanjem upitnika dajete svoju suglasnost za sudjelovanje.

- Molimo Vas da podijelite svoja iskustva tijekom boravka u ovoj bolnici. Možete zatražiti pomoć pri ispunjavanju ovog upitnika, no odgovori moraju biti Vaša vlastita mišljenja. Nemojte ispuniti ovaj upitnik ako niste pacijent, osim u slučaju da pomažete pacijentu, pri čemu zabilježite odgovore pacijenata, a ne Vaše osobne.
- Nakon ispunjavanja upitnika, molimo umetnite ga u priloženu omotnicu, zapečatite omotnicu koju će zatim preuzeti istraživači.
- Odgovorite na sva pitanja označavanjem kvadratičića lijevo od Vašeg odgovora.
- Ponekad ćete biti upućeni da preskočite neka pitanja u ovom upitniku. Tada ćete vidjeti strelicu i uputu koja Vam govori koje na pitanje trebate iduće odgovoriti, kao na primjer:

**Da**

**Ne —► Ako ne, idite na 1. pitanje**

**Za Vaša eventualna pitanja, istraživač će biti prisutan na Vašem odjelu na dan provođenja istraživanja.**

**Molimo Vas odgovorite na pitanja u ovome upitniku o Vašem boravku u ovoj bolnici.  
Nemojte u svojim odgovorima obuhvatiti boravak niti u jednoj drugoj bolnici.**

### **SKRB KOJU STE PRIMILI OD MEDICINSKIH SESTARA**

**1. Tijekom ovoga boravka u bolnici, koliko često su medicinske sestre s Vama postupale pristojno i s poštovanjem?**

**1 nikad**       **2 ponekad**       **3 često**       **4 uvijek**

**2. Tijekom ovoga boravka u bolnici, koliko često su Vas medicinske sestre pažljivo slušale?**

**1 nikad**       **2 ponekad**       **3 često**       **4 uvijek**

**3. Tijekom ovoga boravka u bolnici, koliko često su Vam medicinske sestre objašnjavale stvari na način da ste ih razumjeli?**

**1 nikad**       **2 ponekad**       **3 često**       **4 uvijek**

**4. Tijekom ovoga boravka u bolnici, nakon što ste pozvali u pomoć koliko često Vam je pomoć pružena čim ste to zatražili?**

**1 nikad**       **2 ponekad**       **3 često**       **4 uvijek**

### **SKRB KOJU STE PRIMILI OD LIJEČNIKA**

**5. Tijekom ovog boravka u bolnici, koliko često su liječnici s Vama postupali pristojno i s poštovanjem?**

**1 nikad**       **2 ponekad**       **3 često**       **4 uvijek**

**6. Tijekom ovog boravka u bolnici, koliko često su Vas liječnici pažljivo slušali?**

**1 nikad**       **2 ponekad**       **3 često**       **4 uvijek**

**7. Tijekom ovog boravka u bolnici, koliko često su Vam liječnici objašnjavali stvari na način da ste ih razumjeli?**

**1 nikad**       **2 ponekad**       **3 često**       **4 uvijek**

## BOLNIČKO OKRUŽENJE

**8. Tijekom ovog boravka u bolnici, koliko često je čišćena Vaša soba i kupaonica?**

- 1 nikad**       **2 ponekad**       **3 često**       **4 uvijek**

**9. Tijekom ovog boravka u bolnici, koliko često je područje oko Vaše sobe bilo noću mirno?**

- 1 nikad**       **2 ponekad**       **3 često**       **4 uvijek**

## VAŠA ISKUSTVA U OVOJ BOLNICI

**10. Tijekom ovoga boravka u bolnici, je li Vam bila potrebna pomoć od strane medicinskih sestara ili drugog osoblja kako biste došli u kupaonicu ili se poslužili noćnom posudom?**

- 1 da**       **2 ne —► Ako ne, idite na 12. pitanje.**

**11. Koliko često ste dobili pomoć kako biste došli u kupaonicu ili se poslužili noćnom posudom čim ste je zatražili?**

- 1 nikad**       **2 ponekad**       **3 često**       **4 uvijek**

**12. Tijekom ovog boravka u bolnici, jesu li Vam bili potrebni lijekovi protiv bolova?**

- 1 da**       **2 ne —► Ako ne, idite na 15. pitanje.**

**13. Tijekom ovoga boravka u bolnici, koliko često je Vaša bol primjereno kontrolirana?**

- 1 nikad**       **2 ponekad**       **3 često**       **4 uvijek**

**14. Tijekom ovoga boravka u bolnici, koliko često je bolničko osoblje činilo sve što je u njihovoj moći kako bi Vam ublažilo bol?**

- 1 nikad**       **2 ponekad**       **3 često**       **4 uvijek**

**15. Tijekom ovoga boravka u bolnici, jesu li Vam davani bilokakvi lijekovi koje prije niste uzimali?**

- 1 da**       **2 ne —► Ako ne, idite na 18. pitanje.**

**16. Prije nego što ste primili bilo koji novi lijek, koliko često Vam je medicinsko osoblje govorilo o tome čemu lijek služi?**

**nikad**

**nikad**

**nikad**

**nikad**

**17. Prije nego što ste primili bilo koji novi lijek, koliko često Vam je medicinsko osoblje opisalo moguće nuspojave na način da ste to razumjeli?**

**nikad**

**nikad**

**nikad**

**nikad**

### **NAKON BORAVKA U BOLNICI**

**18. Koliko još dana očekujete da ćete ostati u ovoj bolnici? Pokušajte procijeniti. Upišite svoj odgovor na praznu crtu. \_\_\_\_\_ dana.**

**19. Tijekom ovoga boravka u bolnici, jesu li liječnici, medicinske sestre ili drugo bolničko osoblje razgovarali s Vama o skrbi nakon što napustite bolnicu?**

**da**

**ne**

**20. Tijekom ovoga boravka u bolnici, jeste li primili informacije u pisanom obliku o tome kojih se simptoma ili zdravstvenih problema morate čuvati nakon što napustite bolnicu?**

**da**

**ne**

### **OPĆA OCJENA BOLNICE**

**Molimo na sljedeća pitanja o Vašem boravku u ovoj bolnici. Nemojte u svojim odgovorima obuhvatiti boravak niti u jednoj drugoj bolnici.**

**21. Koristeći se brojevima od 0 do 10, pri čemu 0 opisuje najgoru moguću bolnicu, a 10 najbolju moguću bolnicu, odaberite broj kojim biste ocijenili ovu bolnicu tijekom Vašeg boravka u njoj.**

**Najgora  
moguća  
bolnica**

00

01

02

03

04

05

06

07

08

09

10

**0**

**1**

**2**

**3**

**4**

**5**

**6**

**7**

**8**

**9**

**10**

**Najbolja  
moguća  
bolnica**

**22. Biste li preporučili ovu bolnicu Vašim prijateljima i obitelji?**

**sigurno ne**       **vjerljivo ne**       **vjerljivo da**       **sigurno da**

### O VAMA

**23. Kakvim biste općenito ocijenili svoje zdravlje?**

**odlično**       **vrlo dobro**       **dobro**       **osrednje**       **slabo**

**24. Koji je Vaš najviši završeni stupanj obrazovanja?**

<input type="checkbox"/> <b>osnovna škola</b>	<input type="checkbox"/> <b>nezavršena srednja škola</b>	<input type="checkbox"/> <b>srednja škola</b>	<input type="checkbox"/> <b>nezavršen fakultet</b>	<input type="checkbox"/> <b>završen fakultet</b>	<input type="checkbox"/> <b>magisterij ili doktorat</b>
<input type="checkbox"/> <b>1</b>	<input type="checkbox"/> <b>2</b>	<input type="checkbox"/> <b>3</b>	<input type="checkbox"/> <b>4</b>	<input type="checkbox"/> <b>5</b>	<input type="checkbox"/> <b>6</b>

HVALA VAM

**Ispunjeni upitnik molimo vratite istraživaču u priloženoj omotnici.**