

**MIŠLJENJE PACIJENATA O NAŠEM RADU
ELEMENT U PROCJENI KVALITETE**

**THE PATIENT OPINION ABOUT OUR WORK
PART OF QUALITY EVALUATION**

BRUNO MAZZI

**NEVENKA KRČMAR, NIKOLA GRŽALJA, DANIEL
FERLIN, ANTE IVANČIĆ, ZDRAVKO GRGUREV,
VESNA KROATO VUJČIĆ, MARIO MALNAR**

**OBITELJSKI DOKTORI ISTARSKIH DOMOVA ZDRAVLJA, D.Z. ČAKOVEC,
D.Z. PRIMORSKO GORANSKE ŽUPANIJE-OPATIJA, D.Z. OSIJEK, D.Z. VINKOVCI
ISTRIANS HEALTH CENTRES, H.C. OF PRIMORSKO-GORANSKA REGION
H.C. ČAKOVEC, H. C. OSIJEK-ĐAKOVO, H.C. VINKOVCI**

SAŽETAK

Mišljenje pacijenta o našem radu je važan element pri određivanju kvalitete tog rada. Autor se zato uz suradnju članova upravnog odbora Hrvatskog društva obiteljskih doktora odlučio na provedbu anonimne ankete na različitim područjima Hrvatske. Obuhvaćena su područja sjeverozapadne i istočne Hrvatske izvan najvećih gradova sa sličnom organizacijom službe. Htjelo se time stvoriti približnu sliku o stavovima naših pacijenata o našem radu i o problemima koje bi u svom radu trebali otkloniti. Korišten je malo modificiran Europep upitnik koji se koristi u Europi kod sličnih anketa i 10.000 anketnih listića je podijeljeno u 100 ordinacija opće/obiteljske medicine (po 100 u svakoj ordinaciji). Anketa je provedena na području Rovinja, Poreča, Umaga, Labina, Opatije, Čakovca, Đakova i Vinkovaca. Kako je anketa rađena na relativno velikom broju uzoraka, podaci su statistički značajni za anketirana područja. Sve podatke iznad 10% negativnih odgovora smatrali smo značajnim. Postotak negativnih odgovora varirao je od 15-45%, pa se većina pacijenata ipak izrazila pozitivno o našem radu. Na svim ispitanim područjima pacijenti su se požalili na četiri ista problema:» Nedovoljno zanimanje liječnika za njihove probleme, ne pozivanje na sistematske preglede i potrebna cijepljenja, ne pripremanje za specijalistički pregled ili bolnicu i na dugo čekanje u čekaonici». Na nekim se područjima i kod nekih liječnika javljao i mnogo širi spektar negativnih odgovora, što ukazuje i na određene razlike u kvaliteti zdravstvene zaštite, što nam je samo bila potvrda naše postavke, da anketa primarno mora poslužiti nama samima, da bi otklonili nedostatke i poboljšali vlastiti rad.

Ključne riječi: anketa, zadovoljstvo pacijenata, obiteljski doktor

SUMMARY

The patient opinion about our work is an important element in the quality determination of the work itself. With the cooperation of the Managerial Committee members of Croatian Society of Family Physicians the author has decided to conduct an anonymous opinion poll in different parts of Croatia. The pool enclosed North-Western and Eastern Croatian regions, not including the biggest cities, with similar healthcare organization. The wish was here to create an approximate picture about the patient opinions regarding our job and problems they think should be solved in it.

A slightly modified Europep questionnaire has been used and 10.000 pooling slips were distributed in 100 family practices (100 per practice).

The opinion pool has been conducted in city areas of Rovinj, Poreč, Umag, Labin, Opatija, Čakovec, Đakovo and Vinkovci.

The collected data was statistically significant for all the regions. All data having more than 10% negative answers was considered appreciable. The percentage of negative answers varied from 15-45% and the majority of patients expressed a positive opinion toward our work.

In all regions the most of the complaints went to the following four problems: insufficient doctors' interest for the patient problems, non-inviting to systematic medical checkup and necessary vaccination, non-preparing the patient for the specialist examinations, hospitalization and long waiting time before the doctor received them.

In some regions and some doctors a larger spectrum of answers was recorded – which indicates a difference in the quality of given health care and proves our initial idea that the pool should serve to us so to eliminate flaws and improve our work.

Key words: opinion poll, patient satisfaction, family doctor

UVOD

Na kvalitetu zdravstvene skrbi ne utječe samo kvaliteta rada pojedinog liječnika ili zdravstvene ustanove, već i kvaliteta organizacije zdravstvenog sustava u cjelini, pa je zadovoljstvo pacijenta sa našim radom rezultat svih tih čimbenika. Razinu tog osobnog i kolektivnog zadovoljstva s našim radom, određuju osim općih karakteristika samog pacijenta (obrazovanje, intelektualne sposobnosti, materijalni i psihofizički status itd.) i razina njegovih interakcija u zajednici, putem kojih se i inače stvara mišljenje i zauzima stav. Zato to mišljenje predstavlja vrlo promjenjivu vrijednost, pa nam kao podatak može poslužiti samo kroz kraće vremensko razdoblje, te bi ga zbog toga trebalo barem jednom godišnje obnavljati. Taj stav pacijenata prema nama i našem radu je jedan od pokazatelja koji možemo koristiti u procjeni vlastitog rada, ali pri tome uvijek moramo uzeti u obzir i sve elemente na temelju kojih se taj stav mogao formirati. Naime, mišljenje o našem radu se kod pacijenata, kao što smo već spomenuli, stvara na temelju različitih subjektivnih, objektivnih, emocionalnih i racionalnih stavova i interakcija pojedinaca i zajednice u kojoj živimo i radimo. Taj odnos, koji je utemeljen na postojećoj međusobnoj ovisnosti između liječnika i pacijenta, nije dakle samo produkt međuljudskih komunikacija, pojedinih uloga ili društvenog položaja, već uvelike zavisi i od općih odnosa u društvenom sustavu (klasnoj raslojenosti, zakonima, vjerskoj i kulturnoj opredijeljenosti, organizaciji zdravstva, sustavu osiguranja itd.). Taj je odnos i inače, već i sam po sebi, opterećen i obvezama i privilegijama. Pa tako od obveza kod pacijenta susrećemo motiviranost ka ozdravljenju, obvezu održavanja zdravlja i zdravog načina života, obvezu traženja stručne pomoći i obvezu povjerenja u liječnika.

Kod liječnika imamo pak obvezu djelovanja u korist pacijenta, ponašanja po profesionalnim pravilima i medicinskoj etici, obvezu primjene raspoloživog znanja i vještina, obvezu objektivnosti i emocionalne neutralnosti. Neutralnosti ali ne i indiferentnosti ili ravnodušnosti prema problemima pacijenta, što smo ne tako rijetko počeli susretati i po našim ordinacijama. Pacijent u toj ulozi bolesnika ima razumljivo privilegiran položaj. On se očituje oslobođanjem od društvenih obveza za vrijeme bolovanja, oslobođanjem i od djela odgovornosti za svoje zdravlje i privilegijom kritičkog odnosa prema rezultatima našeg liječenja. Liječnik ima pak određene profesionalne privilegije kao što su pristup pacijentovoj intimi, profesionalna autonomija i profesionalna nadređenost. Interakcijom tih obveza i privilegija nastaju tri osnovna modela odnosa između liječnika i pacijenta, model:

- **potpune pasivnosti pacijenta**
- **vođenja pacijenta i suradnje s njime**
- **zajedničkog djelovanja u procesu liječenja**, gdje je aktivan pacijent uključen u rad liječnika i izbor liječenja

Iz tih modela odnosa proizlaze i komunikacijski problemi, koji idu od veće ili manje podudarnosti u nekoj prosudbi do manjeg ili većeg sukoba mišljenja. Danas se smatra da su ti komunikacijski problemi najviše zasnovani na manjku socijalne komunikacije, zbog neravnoteže u stručnim kompetencijama, razlikama u stavovima, klasnim razlikama ili zbog bijega liječnika u profesionalni žargon.

Dobra komunikacija s pacijentom uglavnom garantira i dobar odnos pacijenta prema liječniku, jer elementi zavisnosti najčešće nadjačaju čak i eventualne probleme u kvaliteti stručnog rada. Tako nerijetko liječnik vješt u komunikaciji a loš stručnjak, bude bolje vrednovan od stručno kvalitetnijeg liječnika sa slabijom vještinom komunikacije.

Javno mnijenje koje se stvara na temelju tih pojedinačnih prosudbi, naročito ako je negativno, kasnije je vrlo teško promijeniti. Poznato nam je svima iz prakse, da su često dovoljna jedan ili dva psihički alterirana ili nezadovoljna pacijenta da nam kratkoročno taj dan u čekaonici promjene i odnose s drugim pacijentima. A kritika našeg rada izrečena u masovnim medijima, dovoljna je da izazove stvaranje negativnog stava prema nama u zajednici, koji se nakon nekog vremena može pretvoriti i u negativno javno mnijenje, što nam uvelike može otežati ili čak onemogućiti rad u toj zajednici. Zato je liječnik obično taoc tog javnog mnijenja i u svom radu mora biti vrlo oprezan da ne izazove veći broj negativnih stavova prema sebi. Razvojem privatne prakse to je područje postalo sve osjetljivije, pa nije čudo da liječnik radije podnosi sankcije osiguravatelja nego da se zamjera pacijentu, naročito u sustavu kao što je naš, gdje ga pacijent kad god to želi može promijeniti i time mu direktno smanjiti

prihode i ugroziti egzistenciju. Zato su u sustavu socijalnog zdravstva teško primjenjivi principi tržišne ekonomije ili poslovanja uobičajenog u privatnom zdravstvu, pa je ta dva sustava najbolje zasebno razvijati.

Ispitivanja zadovoljstva pacijenata sa našim radom su kod nas još vrlo rijetka i još uvijek u stručnim krugovima vlada mišljenje da su ona nevažna za naš rad i da pacijent nije dovoljno stručan da izriče takva mišljenja. Osim toga sustav u kojem radimo, pun administrativnih zabrana i krajnje nestimulativan za liječnika, jako opterećuje odnos liječnika i pacijenta, pa se mnogi i boje rezultata takvih ispitivanja.

Zadovoljstvo pacijenata s našim radom, možemo djelomično procijeniti i po broju opredijeljenih pacijenata, međutim i to uglavnom samo na gradskom području, gdje postoji mogućnost većeg izbora. Važan je i stav lokalne zajednice prema nama, ukoliko nije previše politički obojen, svakodnevni odnos s našim pacijentima, broj pritužaba, broju predstavi ili broj pohvala. Međutim, ipak je anonimno anketiranje najvjerodostojnije, jer isključuje neke obzire ili strahove o davanju sudova, a u njega se uključuju i oni dobronamjerni pacijenti, što nam uvijek daje mogućnost ublažavanja kronično negativnih stavova, onih prosječnih desetak posto psihički alterniranih i uvijek nezadovoljnih pacijenata s kojima imamo najveće probleme. Sve izneseno, jasno ukazuje na to da nema kvalitetne analize vlastitog rada bez provedene ankete o mišljenju pacijenata. (1, 3, 4, 8, 9).

CILJ ISTRAŽIVANJA

Naše istraživanje, koje je obuhvatilo različita područja u Hrvatskoj imalo je zato za cilj da se dobiju neki opći podaci i da se utvrde najkritičnija područja našeg odnosa sa pacijentima, kako bi time barem u onim dijelovima na koje možemo utjecati, doveli do poboljšanja.

Cilj nam je dakle bio:

1. Anonimno istražiti, prokušanim anketnim upitnikom, zadovoljstvo pacijenata sa radom i organizacijom posla na testiranom području.
2. Izvršiti komparativnu analizu rezultata sa različitim anketiranih područja

MATERIJALI I METODE

Izrađen je Upitnik za pacijente po uzoru na EUROPEP upitnik, koji se u istu svrhu koristi u zemljama Europske zajednice. U upitniku su korištena sadržajno ista pitanja u nešto pojednostavljenom obliku, kako bi bila razumljivija našem prosječnom pacijentu, a odgovori su također svedeni na pozitivne i negativne bez gradacije koja bi mogla zbunjivati anketiranog, ali jasno i bez mogućnosti ublažavanja stava. Postavljena su 23 pitanja koja se odnose na naš svakodnevni rad i odnos sa pacijentima. Negativni su odgovori ukazivali na nezadovoljstvo pacijenta osim u odgovoru na pitanje br. 22 (da li dugo čekate u čekaonici?). Anketirano je tako po 10 timova u ispostavama Umag, Poreč, Labin i Rovinj te 16 (3) timova u ispostavi Opatija, 4 tima u D.Z. Daruvar i po 20 timova u D. Z. Čakovec i D. Z. Vinkovci. Uglavnom su obuhvaćeni privatni timovi u zakupu i anketa se provodila kroz 6 tjedana (od 1.03.-15.04.2006.). Upitnik je štampan u 10.000 primjeraka i podijeljen u 100 primjeraka po ordinaciji sa ciljem da se postigne maksimalni obuhvat. Obuhvaćeno je tako 100 ordinacija opće-obiteljske medicine u Hrvatskoj i to u gradovima do 30.000 stanovnika, na području Istarske, Primorsko-goranske, Međimurske, Osječko-baranjske i Vukovarsko-Srijemske županije. Upitnici su dostavljeni na prijemni šalter pojedine ordinacije, pacijenti u čekaonici su svakodnevno upozoravani na mogućnost ispunjavanja ankete, a ispunjeni anketni listići su se anonimno ubacivali u zato pripremljene kutije. Nakon podjele svih listića prilazilo se obradi podataka i rezultati su se zbrajali po pojedinom području.

Definitivna obrada podataka izvršena je nakon prikupljanja svih rezultata. Pri provedbi ankete susreli smo se sa svim mogućim anomalijama koje mogu pratiti takve ankete. Od ispunjavanja samo dijela anketnog listića, do jednoznačnog ispunjavanja nekih anketnih listića od strane sestre na prijemu, odbijanja podjele listića zbog navodne preopterećenosti ili vraćanja neispunjenih listića na kraju roka.

Bili smo tako prisiljeni i seliti anketne upitnike u druge ordinacije, pa je provedba samog projekta nažalost još jednom ukazala na ogromnu dezorganiziranost naših redova i različitost u pristupu prema bilo kakvoj organiziranoj akciji. Ondje gdje su organizatori ankete uložili više truda, u smislu detaljnog upoznavanja timova o svrsi ankete, gdje se sam postupak bolje nadzirao i gdje su stavovi timova opće/obiteljske medicine bili pozitivniji prema anketiranju, imali smo i veći broj ispunjenih anketnih listića.

U tablici 1. prikazan je primijenjeni anketni upitnik sa 23 postavljena pitanja, na koja je samo trebalo odgovoriti sa da ili ne.

TABLICA 1. Upitnik za pacijente

Upitnik je anonimn, a svrha mu je poboljšati zdravstvenu zaštitu na našem području. Molimo vas zato da iskreno odgovorite na postavljena pitanja i zaokružite vaš odgovor.

1. imate li dovoljno vremena da se posavjetujete s liječnikom?	da	ne	13. kaže li vam sve što želite znati o vašoj bolesti?	da	ne
2. zanimaju li liječnika vaši osobni problemi?			14. pomaže li vam u rješavanju vaše zabrinutosti zbog bolesti?		
3. možete li mu ispričati vaše probleme?			15. pomaže li vam da shvatite potrebu prihvaćanja njegovih savjeta?		
4. sasluša li vas liječnik pažljivo?			16. znate li što vam je rekao kod prijašnjih posjeta?		
5. upozna je li vas sa potrebnim načinom liječenja i načinom života?			17. priprema li vas liječnik na to što možete očekivati od specijalističkog pregleda ili bolničkog liječenja?		
6. čuva li liječnik povjerljivo vaše podatke?			18. postoji li kod sestre spremnost na pomoć?		
7. olakšava li vam brzo vaše tegobe?			19. dogovara li slijedeći pregled uz vašu suradnju?		
8. pomaže li vam da se dobro osjećate i da možete raditi?			20. dogovarate li lako pregled putem telefona?		
9. imate li utisak da liječnik temeljito obavlja svoj posao?			21. možete li telefonski razgovarati sa liječnikom?		
10. pregleda li vas?			22. da li dugo čekate u čekaonici?		
11. poziva li vas na sistematski pregled i cijepljenje?			23. dobivate li brzu uslugu kod hitnih zdravstvenih problema?		
12. objašnjava li vam kod liječenja svrhu pretraga i postupaka?					

Ispunjeni upitnik ubacite u kutiju na prijemnom šalteru. Hvala.

REZULTATI

Usprkos različitom postotku ispunjenih upitnika, svi su nam podaci statistički signifikantni, jer obuhvaćaju preko 2% pacijenata na tom području a dobiveni su na relativno velikim uzorcima.

TABLICA 2. Ukupan broj pacijenata, podijeljenih, ispunjenih i vraćenih upitnika

GRAD	Broj pacijenata anketiranog područja	% anketiranih pacijenata	Broj anketnih upitnika	Broj ispunjenih upitnika	% ispunjenih upitnika	Nestali ili vraćeni neispunjeni upitnici
ROVINJ	15.373	5, 1	1.000	792	79%	208
POREČ	8.740	3, 9	1.000	342	34%	658
UMAG	6.702	6, 7	1.000	449	45%	551
LABIN	15.142	2, 9	1.000	442	44%	558
ĐAKOVO	9.299	2, 3	400	217	54%	183
ČAKOVEC	28.365	5, 5	2.000	1.578	79%	422
OPATIJA	4.294	6, 7	1.600	287	18%	1.313
VINKOVCI	25.195	2, 5	2.000	624	31%	1.376
<i>Ukupno</i>	113.110	4, 2 %	10.000	4.731	47%	5.269

Anketom je obuhvaćeno najviše pacijenata na području Vinkovaca, Čakovca i Rovinja. Najveći postotak ispunjenih upitnika (79%) smo imali u Rovinju i Čakovcu a najmanje u Opatiji i Vinkovcima. Najviše vraćenih i neispunjenih upitnika je bilo u Vinkovcima, Opatiji i Poreču. Tako da je ukupno od 10.000 anketnih listića iskorišteno samo 4.731 ili 47%. Lošiji uspjeh ankete na nekim područjima objašnjiv je jedino nedovoljnim angažiranjem voditelja ankete za to područje, slabim utjecajem u toj sredini i nedovoljnoj angažiranosti i zainteresiranosti liječnika i sestara na tom području. Uspjeli smo ipak anketirati prosječnih 4,2 % ili 4.731 pacijenata od 113.110 koliko ih je u skrbi na tim područjima.

TABLICA 3. rezultati anketa po gradovima

ROVINJ 792 upitnika od 1000 predanih (79%), na 15.373 pacijenta

Broj	Da	Ne	% ne	Pitanje
1.	717	75	9, 5	Imate li dovoljno vremena da se posavjetujete s liječnikom ?
2.	607	185	23, 4	Zanimaju li liječnika vaši osobni problemi ?
3.	745	47	5, 9	Možete li mu ispričati vaše probleme ?
4.	772	22	2, 8	Sasluša li vas liječnik pažljivo?
5.	757	35	4, 4	Upoznaje li vas sa potrebnim liječenjem i načinom života ?
6.	766	26	3, 3	Čuva li liječnik povjerljivo vaše podatke ?
7.	738	54	6, 8	Olakšava li vam brzo vaše tegobe ?
8.	756	27	3, 4	Pomaže li vam da se osjećate dobro i da možete raditi ?
9.	750	42	5, 3	Imate li utisak da liječnik temeljito obavlja svoj posao?
10.	767	25	3, 2	Pregleda li vas?
11.	431	361	45, 5	Poziva li vas na sistematski pregled ili cijepljenje ?
12.	735	57	7, 2	Objašnjava li vam kod liječenja svrhu pretraga i postupaka ?
13.	741	51	6, 4	Kaže li vam što želite znati o vašoj bolesti ?
14.	759	33	4, 2	Pomaže li vam u rješavanju vaše zabrinutosti zbog bolesti ?
15.	745	47	5, 9	Pomaže li vam da shvatite potrebu prihvaćanja njegovih savjeta ?
16.	721	71	9, 0	Znate li što vam je rekao kod prijašnjih posjeta ?
17.	709	83	11, 7	Priprema li vas liječnik na to što možete očekivati od specijalističkog pregleda ili bolničkog liječenja?
18.	764	28	3, 5	Postoji li kod medicinske sestre spremnost na pomoć ?
19.	751	41	5, 1	Dogovara li liječnik slijedeći pregled uz vašu suradnju ?
20.	719	73	9, 2	Dogovarate li lako pregled putem telefona ?
21.	729	63	8, 0	Možete li telefonski razgovarati sa liječnikom ?
22.	320	472	59, 6	Da li dugo čekate u čekaonici ? 40% da!
23.	730	62	7, 8	Dobivate li brzu uslugu kod hitnih zdravstvenih problema ?

Preko 10% negativnih odgovora uzeli smo već kao značajni podatak. Pa se tako u **Rovinju** može izdvojiti mišljenje 23% ispitanih, da liječnika ne zanimaju pacijentovi osobni problemi, 45% se žali da ih se ne poziva na sistematske preglede ili cijepljenja, oko 12% smatra da ih se ne priprema za specijalistički pregled ili bolničko liječenje i oko 40% izjavljuje da dugo čeka u čekaonici.

POREČ – 342 odgovora na 1000 upitnika (34%) i 8.740 pacijenata

Broj	Da	Ne	% ne	Pitanje
1.	295	47	13,7	Imate li dovoljno vremena da se posavjetujete s liječnikom ?
2.	274	68	19,8	Zanimaju li liječnika vaši osobni problemi ?
3.	308	34	9,9	Možete li mu ispričati vaše probleme ?
4.	315	27	7,9	Saslušajte li vas liječnik pažljivo ?
5.	301	41	11,9	Upoznaje li vas s potrebnim liječenjem i načinom života ?
6.	332	10	2,9	Čuva li liječnik povjerljivo vaše podatke ?
7.	299	43	12,5	Olakšava li vam brzo vaše tegobe ?
8.	320	22	6,4	Pomaže li vam da se osjećate dobro i da možete raditi?
9.	299	43	12,6	Imate li utisak da liječnik temeljito obavlja svoj posao?
10.	323	19	5,5	Pregleda li vas ?
11.	214	128	37,4	Poziva li vas na sistematski pregled ili cijepljenje ?
12.	300	42	12,3	Objašnjava li vam kod liječenja svrhu pretraga i postupaka ?
13.	311	31	9,1	Kaže li vam sve što želite znati o vašoj bolesti ?
14.	302	40	11,7	Pomaže li vam u rješavanju vaše zabrinutosti zbog bolesti?
15.	307	35	10,2	Pomaže li vam da shvatite potrebu prihvatanja njegovih savjeta ?
16.	297	45	13,1	Znate li što vam je rekao kod prijašnjih posjeta ?
17.	288	54	15,8	Priprema li vas liječnik na to što možete očekivati od specijalističkog pregleda ili bolničkog liječenja ?
18.	314	28	8,1	Postoji li kod medicinske sestre spremnost na pomoć?
19.	315	27	7,9	Dogovara li liječnik slijedeći pregled uz vašu suradnju ?
20.	286	56	16,4	Dogovarate li lako pregled putem telefona ?
21.	308	34	9,9	Možete li telefonski razgovarati sa liječnikom ?
22.	128	214	62,6	Da li dugo čekate u čekaonici ? 37, 4% da
23.	298	44	12,9	Dobivate li brzu uslugu kod hitnih zdravstvenih problema ?

U Poreču - 13, 7% izjavljuje da nema dovoljno vremena da se posavjetuje s liječnikom, oko 20% smatra da liječnika ne zanimaju njegovi osobni problemi, oko 12% kaže da ih liječnik ne upoznaje s potrebnim liječenjem i načinom života. 12% smatra da im liječnik ne olakšava brzo njihove tegobe, a 12% smatra da liječnik ne obavlja temeljito svoj posao. 37% izjavljuje da ih se ne poziva na sistematski pregled ili cijepljenje, a 12% da im ne objašnjava svrhu pretraga i postupaka. 10% kaže da im ne pomaže u shvaćanju potrebe prihvatanja njegovih savjeta, 13% ne zna što im je liječnik rekao kod prijašnjih posjeta. 16% smatra da ih liječnik ne priprema na to što mogu očekivati od specijalističkog pregleda ili bolničkog liječenja. 16% kaže da ne uspijeva dogovoriti pregled preko telefona a čak 38% smatra da dugo čeka u čekaonici te 13% da kod hitnih zdravstvenih problema ne dobiva brzu uslugu.

UMAG - od 1000 upitnika ispunjeno 449 (45%) na 6.702 pacijenta

Broj	Da	Ne	% ne	Pitanje
1.	415	34	7,6	Imate li dovoljno vremena da se posavjetujete s liječnikom ?
2.	387	62	13,8	Zanimaju li liječnika vaši osobni problemi ?
3.	434	19	4,2	Možete li mu ispričati vaše probleme ?
4.	441	8	1,8	Saslušajte li vas liječnik pažljivo ?
5.	434	19	4,2	Upoznaje li vas s potrebnim liječenjem i načinom života ?
6.	445	4	0,9	Čuva li liječnik povjerljivo vaše podatke ?
7.	436	17	3,8	Olakšava li vam brzo vaše tegobe ?
8.	444	5	1,1	Pomaže li vam da se osjećate dobro i da možete raditi?
9.	436	17	3,8	Imate li utisak da liječnik temeljito obavlja svoj posao?
10.	440	9	2,0	Pregleda li vas ?
11.	388	61	13,5	Poziva li vas na sistematski pregled ili cijepljenje ?
12.	421	28	6,2	Objašnjava li vam kod liječenja svrhu pretraga i postupaka ?
13.	435	14	3,1	Kaže li vam sve što želite znati o vašoj bolesti ?
14.	438	11	2,4	Pomaže li vam u rješavanju vaše zabrinutosti zbog bolesti?

15.	439	10	2,2	Pomaže li vam da shvatite potrebu prihvaćanja njegovih savjeta ?
16.	428	21	4,7	Znate li što vam je rekao kod prijašnjih posjeta ?
17.	402	47	10,5	Priprema li vas liječnik na to što možete očekivati od specijalističkog pregleda ili bolničkog liječenja ?
18.	442	7	1,6	Postoji li kod medicinske sestre spremnost na pomoć
19.	435	14	3,1	Dogovara li liječnik slijedeći pregled uz vašu suradnju ?
20.	426	23	5,1	Dogovarate li lako pregled putem telefona ?
21.	433	16	3,6	Možete li telefonski razgovarati sa liječnikom ?
22.	124	325	72,4	Da li dugo čekate u čekaonici ? 27, 6 % da
23.	425	24	5,3	Dobivate li brzu uslugu kod hitnih z.problema ?

U Umagu -13,8% pacijenata primjećuje da liječnika ne zanimaju njihovi osobni problemi, 13% se žali da ih se ne poziva na sistematske preglede ili cijepljenja, 10% smatra da ih liječnik ne priprema na ono što mogu očekivati od specijalističkog pregleda ili bolničkog liječenja, a 28% kaže da dugo čeka u čekaonici.

LABIN –od 1000 upitnika ispunjeno 442 (44%) na 15.142 pacijenata

Broj	Da	Ne	% ne	Pitanje
1.	372	70	15,8	Imate li dovoljno vremena da se posavjetujete s liječnikom ?
2.	324	118	26,7	Zanimaju li liječnika vaši osobni problemi ?
3.	391	51	11,5	Možete li mu ispričati vaše probleme ?
4.	419	23	5,2	Saslušajte li vas liječnik pažljivo ?
5.	399	43	9,7	Upoznaje li vas s potrebnim liječenjem i načinom života ?
6.	426	16	3,6	Čuva li liječnik povjerljivo vaše podatke ?
7.	397	45	10,1	Olakšava li vam brzo vaše tegobe ?
8.	416	26	5,9	Pomaže li vam da se osjećate dobro i da možete raditi?
9.	392	50	11,3	Imate li utisak da liječnik temeljito obavlja svoj posao?
10.	426	16	3,6	Pregleda li vas ?
11.	250	192	43,4	Poziva li vas na sistematski pregled ili cijepljenje ?
12.	404	38	8,6	Objašnjava li vam kod liječenja svrhu pretraga i postupaka ?
13.	403	39	8,8	Kaže li vam sve što želite znati o vašoj bolesti ?
14.	404	38	8,6	Pomaže li vam u rješavanju vaše zabrinutosti zbog bolesti?
15.	392	50	11,3	Pomaže li vam da shvatite potrebu prihvaćanja njegovih savjeta ?
16.	371	71	16,1	Znate li što vam je rekao kod prijašnjih posjeta ?
17.	371	71	16,1	Priprema li vas liječnik na to što možete očekivati od specijalističkog pregleda ili bolničkog liječenja ?
18.	423	19	4,3	Postoji li kod medicinske sestre spremnost na pomoć
19.	420	22	4,9	Dogovara li liječnik slijedeći pregled uz vašu suradnju ?
20.	373	69	15,6	Dogovarate li lako pregled putem telefona ?
21.	390	52	11,8	Možete li telefonski razgovarati sa liječnikom ?
22.	169	273	61,8	Da li dugo čekate u čekaonici ? –38, 2%da
23.	383	59	13,3	Dobivate li brzu uslugu kod hitnih zdravstvenih problema ?

U Labinu -15, 8% ispitanih smatra da nema dovoljno vremena da se posavjetuje s liječnikom, 28% smatra da liječnika ne zanimaju njihovi osobni problemi.11% smatra da mu ne može ispričati svoje probleme, a 10 % da im brzo ne olakšava njihove probleme.11% čak ima utisak da liječnik ne obavlja temeljito svoj posao.43% kaže da ih se ne poziva na sistematske preglede ili cijepljenja, 11% smatra da im liječnik ne pomaže shvatiti potrebu prihvaćanja njegovih savjeta.16% ne zna što im je liječnik rekao kod prijašnjih posjeta i smatra da ih ne priprema na ono što mogu očekivati od specijalističkog pregleda ili bolničkog liječenja.15% teško ugovara pregled preko telefona, 12% ne može telefonski razgovarati s liječnikom, a 38% dugo čeka u čekaonici te 13% ne dobiva brzu uslugu kod hitnih zdravstvenih problema.

ĐAKOVO-od 400 upitnika odgovoreno na 217 (49%) kod 9.299 pacijenata

Broj	Da	Ne	% ne	Pitanje
1.	183	34	15,6	Imate li dovoljno vremena da se posavjetujete s liječnikom ?
2.	175	42	19,3	Zanimaju li liječnika vaši osobni problemi ?
3.	201	16	7,3	Možete li mu ispričati vaše probleme ?
4.	212	5	2,3	Saslušajte li vas liječnik pažljivo ?
5.	204	13	6,0	Upoznaje li vas s potrebnim liječenjem i načinom života ?
6.	214	3	1,9	Čuva li liječnik povjerljivo vaše podatke ?
7.	190	27	12,4	Olakšava li vam brzo vaše tegobe ?
8.	203	14	6,5	Pomaže li vam da se osjećate dobro i da možete raditi?
9.	206	11	5,0	Imate li utisak da liječnik temeljito obavlja svoj posao?
10.	214	3	1,9	Pregleda li vas ?
11.	151	66	30,4	Poziva li vas na sistematski pregled ili cijepljenje ?
12.	200	17	7,8	Objašnjava li vam kod liječenja svrhu pretraga i postupaka ?
13.	205	12	5,5	Kaže li vam sve što želite znati o vašoj bolesti ?
14.	207	10	5,0	Pomaže li vam u rješavanju vaše zabrinutosti zbog bolesti?
15.	209	8	3,7	Pomaže li vam da shvatite potrebu prihvaćanja njegovih savjeta ?
16.	195	22	10,1	Znate li što vam je rekao kod prijašnjih posjeta ?
17.	191	26	11,9	Priprema li vas liječnik na to što možete očekivati od specijalističkog pregleda ili bolničkog liječenja ?
18.	213	4	1,8	Postoji li kod medicinske sestre spremnost na pomoć
19.	206	11	5,0	Dogovara li liječnik slijedeći pregled uz vašu suradnju ?
20.	189	28	12,9	Dogovarate li lako pregled putem telefona ?
21.	204	13	6,0	Možete li telefonski razgovarati sa liječnikom ?
22.	49	168	77,4	Da li dugo čekate u čekaonici ? -22, 5% da
23.	203	14	6,4	Dobivate li brzu uslugu kod hitnih zdravstvenih problema ?

U Đakovu - 15,6% izjavljuje da nema dovoljno vremena da se posavjetuje s liječnikom, 19% smatra da liječnika ne zanimaju njihovi osobni problemi, 12% tvrdi da im brzo ne olakšava tegobe. 30% tvrdi da ih se ne poziva na sistematske i cijepljenja, 10% ne zna što im je liječnik rekao kod prijašnje posjete, 12% smatra da ih liječnik ne priprema na to što mogu očekivati od specijalističkog pregleda ili bolničkog liječenja. Oko 13% tvrdi da ne mogu ugovarati pregled putem telefona, a 22% da dugo čeka u čekaonici.

ČAKOVEC-OD 2000 upitnika ispunjen 1.578 (79%)na 28.365 pacijenata

Broj	Da	Ne	% ne	Pitanje
1.	1392	186	11,8	Imate li dovoljno vremena da se posavjetujete s liječnikom ?
2.	1310	268	16,9	Zanimaju li liječnika vaši osobni problemi ?
3.	1476	102	6,5	Možete li mu ispričati vaše probleme ?
4.	1470	108	6,8	Saslušajte li vas liječnik pažljivo ?
5.	1499	79	5,0	Upoznaje li vas s potrebnim liječenjem i načinom života ?
6.	1521	57	3,6	Čuva li liječnik povjerljivo vaše podatke ?
7.	1481	97	6,1	Olakšava li vam brzo vaše tegobe ?
8.	1487	91	5,7	Pomaže li vam da se osjećate dobro i da možete raditi?
9.	1493	85	5,4	Imate li utisak da liječnik temeljito obavlja svoj posao?
10.	1527	51	3,2	Pregleda li vas ?
11.	1168	410	26,0	Poziva li vas na sistematski pregled ili cijepljenje ?
12.	1452	126	8,0	Objašnjava li vam kod liječenja svrhu pretraga i postupaka ?
13.	1487	91	6,1	Kaže li vam sve što želite znati o vašoj bolesti ?
14.	1493	85	5,4	Pomaže li vam u rješavanju vaše zabrinutosti zbog bolesti?
15.	1504	74	4,7	Pomaže li vam da shvatite potrebu prihvaćanja njegovih savjeta ?
16.	1466	112	7,1	Znate li što vam je rekao kod prijašnjih posjeta ?
17.	1427	151	9,6	Priprema li vas liječnik na to što možete očekivati od specijalističkog pregleda ili bolničkog liječenja ?
18.	1533	45	2,8	Postoji li kod medicinske sestre spremnost na pomoć
19.	1520	58	3,7	Dogovara li liječnik slijedeći pregled uz vašu suradnju ?
20.	1374	204	12,9	Dogovarate li lako pregled putem telefona ?
21.	1411	167	10,6	Možete li telefonski razgovarati sa liječnikom ?
22.	581	997	63,2	Da li dugo čekate u čekaonici ? -36, 8% da
23.	1447	131	8,3	Dobivate li brzu uslugu kod hitnih zdravstvenih problema ?

U Čakovcu - oko 12% ispitanika izjavljuje da nema dovoljno vremena da se posavjetuje sa liječnikom, oko 17% izjavljuje da liječnika ne zanimaju njihovi osobni problemi, 26% tvrdi da ih ne poziva na sistematske preglede ili cijepljenja. Oko 13% smatra da ne može dogovoriti pregled telefonski, a 10% da ne može porazgovarati s liječnikom telefonski. Oko 37% ispitanika tvrdi da dugo čeka u čekaonici.

OPATIJA od 1600 upitnika, odgovoreno na 287 (18%) kod 4.294 pacijenata

Broj	Da	Ne	% ne	Pitanje
1.	267	20	7,5	Imate li dovoljno vremena da se posavjetujete s liječnikom ?
2.	249	38	13,2	Zanimaju li liječnika vaši osobni problemi ?
3.	278	9	3,1	Možete li mu ispričati vaše probleme ?
4.	277	10	3,6	Saslušava li vas liječnik pažljivo ?
5.	283	4	1,4	Upoznaje li vas s potrebnim liječenjem i načinom života ?
6.	285	2	0,7	Čuva li liječnik povjerljivo vaše podatke ?
7.	270	17	5,9	Olakšava li vam brzo vaše tegobe ?
8.	284	3	1,0	Pomaže li vam da se osjećate dobro i da možete raditi?
9.	271	16	5,9	Imate li utisak da liječnik temeljito obavlja svoj posao?
10.	281	6	2,0	Pregleda li vas ?
11.	159	128	44,5	Poziva li vas na sistematski pregled ili cijepljenje ?
12.	270	17	5,9	Objašnjava li vam kod liječenja svrhu pretraga i postupaka ?
13.	277	10	3,6	Kaže li vam sve što želite znati o vašoj bolesti ?
14.	280	7	2,4	Pomaže li vam u rješavanju vaše zabrinutosti zbog bolesti?
15.	282	5	1,7	Pomaže li vam da shvatite potrebu prihvaćanja njegovih savjeta ?
16.	265	22	7,6	Znate li što vam je rekao kod prijašnjih posjeta ?
17.	260	27	9,4	Priprema li vas liječnik na to što možete očekivati od specijalističkog pregleda ili bolničkog liječenja ?
18.	286	1	0,3	Postoji li kod medicinske sestre spremnost na pomoć
19.	281	6	2,0	Dogovara li liječnik slijedeći pregled uz vašu suradnju ?
20.	281	6	2,0	Dogovarate li lako pregled putem telefona ?
21.	280	7	2,4	Možete li telefonski razgovarati sa liječnikom ?
22.	67	220	76,6	Da li dugo čekate u čekaonici ? -24, 4% kaže da.
23.	274	13	4,5	Dobivate li brzu uslugu kod hitnih zdravstvenih problema ?

U Opatiji- čak 13 od 16 anketiranih timova nije provelo dogovorenu anketu. U tri tima koji su proveli anketu 13% pacijenata smatra da liječnika ne zanimaju njihovi osobni problemi, 44% navodi da ih se ne poziva na sistematske preglede i cijepljenja, 9,4% smatra da ih liječnik ne priprema na to što mogu očekivati od specijalističkog pregleda ili bolničkog liječenja i 24% smatra da dugo čeka u čekaonici.

VINKOVCI - od 1.200 odgovoreno na 624 (52%) na području sa 25.195 pacijenata

Broj	Da	Ne	% ne	Pitanje
1.	552	72	11,5	Imate li dovoljno vremena da se posavjetujete s liječnikom ?
2.	508	116	18,6	Zanimaju li liječnika vaši osobni problemi ?
3.	572	52	8,3	Možete li mu ispričati vaše probleme ?
4.	589	35	5,6	Saslušava li vas liječnik pažljivo ?
5.	587	37	5,9	Upoznaje li vas s potrebnim liječenjem i načinom života ?
6.	604	20	3,2	Čuva li liječnik povjerljivo vaše podatke ?
7.	568	56	9,0	Olakšava li vam brzo vaše tegobe ?
8.	592	32	5,1	Pomaže li vam da se osjećate dobro i da možete raditi?
9.	582	42	6,7	Imate li utisak da liječnik temeljito obavlja svoj posao?
10.	593	31	5,0	Pregleda li vas ?
11.	453	171	27,4	Poziva li vas na sistematski pregled ili cijepljenje
12.	573	51	8,2	Objašnjava li vam kod liječenja svrhu pretraga i postupaka ?
13.	582	42	6,7	Kaže li vam sve što želite znati o vašoj bolesti ?
14.	575	49	7,8	Pomaže li vam u rješavanju vaše zabrinutosti zbog bolesti?
15.	575	49	7,8	Pomaže li vam da shvatite potrebu prihvaćanja njegovih savjeta ?
16.	548	76	12,2	Znate li što vam je rekao kod prijašnjih posjeta ?
17.	547	77	12,3	Priprema li vas liječnik na to što možete očekivati od specijalističkog pregleda ili bolničkog liječenja ?

18.	603	21	3,4	Postoji li kod medicinske sestre spremnost na pomoć
19.	588	36	5,8	Dogovara li liječnik slijedeći pregled uz vašu suradnju ?
20	456	168	26,9	Dogovarate li lako pregled putem telefona ?
21.	519	105	16,8	Možete li telefonski razgovarati sa liječnikom ?
22.	236	388	62,2	Da li dugo čekate u čekaonici ? –37, 8% da
23.	578	46	7,4	Dobivate li brzu uslugu kod hitnih zdravstvenih problema ?

Na području Vinkovaca - samo je 12 ordinacija od 20 uključenih provelo anketu. Iz tih 12 ordinacija vraćena su samo 624 anketna listića. Tu se pacijenti uglavnom žale (11, 5%) na to da nemaju dovoljno vremena da se posavjetuju s liječnikom, da (18,6%)liječnika ne zanimaju njihovi osobni problemi, da ih ne poziva na sistematske preglede i cijepljenja (27,4%), da se ne sjećaju što im je rekao kod prijašnjeg posjeta (12,2%), da ih se ne priprema za specijalistički pregled ili bolnicu (12,3%) da ne mogu dogovoriti lako pregled putem telefona (26,9%), da ne mogu telefonski razgovarati s liječnikom (16,8%) i da dugo čeka u čekaonici (37,8%)

TABLICA 4. -Na što se žali više od 10% pacijenata –prema anketnim pitanjima

R o v i n j	P o r e č	U m a g i n	L a b i n	Đ a k o v o	Č a k o v e c	O p a t i j a	V i n k o v c i	Broj pitanja	PITANJA
	X		X	X	X		X	1	Imate li dovoljno vremena da se posavjetujete s liječnikom ?
X	X	X	X	X	X	X	X	2	Zanimaju li liječnika vaši osobni problemi ?
			X					3	Možete li mu ispričati vaše probleme ?
								4	Sasluša li vas liječnik pažljivo?
	X							5	Upoznaje li vas sa potrebnim liječenjem i načinom života ?
								6	Čuva li liječnik povjerljivo vaše podatke ?
	X		X	X				7	Olakšava li vam brzo vaše tegobe ?
								8	Pomaže li vam da se osjećate dobro i da možete raditi ?
	X		X					9	Imate li utisak da liječnik temeljito obavlja svoj posao?
								10	Pregleda li vas?
X	X	X	X	X	X	X	X	11	Poziva li vas na sistematski pregled ili cijepljenje
	X							12	Objašnjava li vam kod liječenja svrhu pretraga i postupaka ?
								13	Kaže li vam što želite znati o vašoj bolesti ?
	X							14	Pomaže li vam u rješavanju vaše zabrinutosti zbog bolesti ?
	X		X					15	Pomaže li vam da shvatite potrebu prihvaćanja njegovih savjeta ?
	X		X	X			X	16	Znate li što vam je rekao kod prijašnjih posjeta ?
X	X	X	X	X			X	17	Priprema li vas na specijalistički pregled ili bolnicu ?
								18	Postoji li kod medicinske sestre spremnost na pomoć ?
								19	Dogovara li liječnik slijedeći pregled uz vašu suradnju ?
	X		X	X	X		X	20	Dogovarate li lako pregled putem telefona ?
			X		X		X	21	Možete li telefonski razgovarati sa liječnikom ?
X	X	X	X	X	X	X	X	22	Da li dugo čekate u čekaonici ?
	X		X					23	Dobivate li brzu uslugu kod hitnih zdravstvenih problema ?
4	1	4	1	8	6	3	8		BROJ PITANJA SA VIŠE OD 10% NEGATIVNIH ODGOVORA

RASPRAVA

Obradom i komparacijom svih podataka anketnih listića, pokazalo se da se određeni problemi javljaju u svim sredinama. Svugdje se pacijenti žale na utisak da liječnike ne zanimaju njihovi osobni problemi, da ih se ne poziva na sistematske preglede ili cijepjenja, da ih se savjetodavno ne priprema na specijalistički pregled ili bolnicu i da puno čekaju u čekaonici.

Najširi spektar negativnih odgovora smo dobili u Labinu i Poreču, gdje se čak na 13 pitanja više od 10% pacijenata izrazilo negativno. Velika većina je ipak zadovoljna sa uslugama koje dobiva u našim ordinacijama, a nešto naglašenije nezadovoljstvo u nekim sredinama nigdje ne prelazi 50% anketiranih, s čime u sadašnjim uvjetima poslovanja možemo relativno biti zadovoljni. **Činjenica je da se u većini naših ordinacija previše čeka**, čemu je uglavnom razlog, preveliki broj pacijenata po ordinaciji, neuveden sustav naručivanja pacijenata, veliki broj ponovnih pregleda uvjetovan dugim obradama i kompliciranim administrativnim postupcima i socijalno-ekonomski status naših pacijenata, koji u zdravstvenom sustavu traže rješenje svojih problema, a ponekad i nedovoljna edukacija liječnika. **Mišljenje određenog broja pacijenata da liječnike ne zanimaju njihovi problemi**, proizlazi iz ustroja sadašnjeg sustava zdravstva, koje se sve više pretvara u suštu dijagnostiku i informatiku, sa sve manje raspoloživog vremena po pacijentu. U tome se sve više gube elementi komunikacije, saslušavanja problematike pacijenta, sve nužnijeg savjetovanja i površne psihoterapije a time i osnovna zadaća obiteljskog doktora.

Tu spada i **pritužba pacijenata da ih se ne priprema na ono što mogu očekivati od specijalističkog pregleda ili bolničkog liječenja**, što je opet problem komunikacije i raspoloživog vremena, ali da budemo iskreni i često nepotrebnog upućivanja na takve konzilije. Na svu sreću za tu se opciju odlučilo samo oko 15% anketiranih što nas ipak ukoliko mislimo savjesno raditi treba zabrinuti.

Pozivanje na sistematske preglede i općenito preventivna zaštita je rak rana našeg zdravstvenog sustava, a posljedica je izmijenjenog načina plaćanja i ugovaranja sa HZZO-om, zdravstvenim fondom koji još uvijek ne shvaća važnost preventivne z.z. za zdravlje stanovništva. Zato nije čudo da danas radimo 70% manje preventivne zaštite nego smo to radili 80-tih godina prošlog stoljeća. **Od češće prisutnih zamjerki moramo spomenuti nemogućnost ugovaranja pregleda putem telefona i dobivanja telefonskih savjeta**. Problem koji je ustvari samo posljedica svakodnevno prevelikog broja pacijenata u ordinaciji i opterećenosti tima, koji pribjegava i isključivanju telefona kako bi se zaštitio od stalnog ometanja u radu. Ipak u današnje vrijeme bi se sve ordinacije morale pobrinuti da omoguće i takav vid komunikacije i to na način da točno odrede vrijeme kad mogu biti na raspolaganju za te pozive. Pri svemu tome treba već u postojećem trendu kompjuterizacije razmišljati i o uvođenju mogućnosti kontakta putem interneta.

ZAKLJUČAK

Uzevši u obzir veliki broj neispunjenih anketnih listića, neprovođenje ankete u preko 30% ordinacija koje su prihvatile anketiranje i više od 20% nestalih i neispunjenih anketnih listića, s provedbom ankete ne možemo biti zadovoljni. Odnos prema anketi jasno ukazuje na postojeće probleme u sustavu PZZ. Na brzinu uvedena privatizacija u osnovnu –obaveznu zdravstvenu zaštitu, bez razmišljanja o funkcionalnosti i potrebnoj povezanosti samog sustava dovela je do slabljenja uloge Doma zdravlja kao razvijene grupne prakse i do rasapa sustava. Kako nema razrade međusobne povezanosti i zavisnosti jedinica zakupa, više nitko o nikome ne vodi računa, svi se zatvaraju u svoja mala carstva a osnovni motiv postaje zarada i opstanak na tržištu. Vlada očita anarhija koja se čak i demonstrativno iskazuje na svim elementima koji bi eventualno mogli imati predznak kakvog zajedništva ili uspostavljanja nekih stručnih parametara rada. Kako sustav zajedništva i nadzora ne funkcionira, stručnost rada danas nažalost više nije važna. Važno je samo zadovoljiti neke parametre koje postavlja zdravstveni fond i ekonomski opstati. Međutim to i nije čudno u sustavu gdje struka nema nikakvog utjecaja na formiranje stavova i razvoj organizacionih shema. Godišnji proračun i ekonomska računica su postali jedini parametri koji se ozbiljno prate. Zdravstveni fond razrađuje sustave kažnjavanja a da o stimulaciji nije niti počeo raspravljati. To je fond kojemu odgovara da mu od 1.952.823 žena fertile dobi, čak 500.000 nema svog ginekologa ili da od 4.439.375 stanovnika zdravstvenu zaštitu ima samo 3.921.373, od čega je pak samo 3.136.331 raspoređeno u općoj medicini (80% od ukupnog broja osiguranika). Naime, očito je da je osiguravatelju važno da čim više novca momentalno uštedi a ne da razvije dugotrajnu koncepciju racionalnog zdravstvenog sustava. Koncepciju koja se ne može razviti bez stimulirane preventivne zaštite, širenja spektra rada u PZZ, nadzora kvalitete rada i 100% obuhvata stanovništva. Kratkoročne analize postojećeg stanja, spašavanje neracionalno organiziranih bolnica i usmjeravanje financijskih sredstava prema poliklinici i bolnici su rezultat takvog načina razmišljanja. Pri tome jasno nije važno kakve će biti posljedice, već je važno zadovoljiti pojedine zdravstvene lobije i održati sustav do kraja mandata, pa neka onda slijedeća vlada opet proglasi reformu i nastavi na stari način.

S rezultatima same ankete možemo inače biti zadovoljni, jer su oni bolji od očekivanog, što opet potvrđuje pravilo da se zaključci ne smiju stvarati na temelju pojedinih konfliktnih situacija u svakodnevnom radu ili mišljenja koje na temelju pojedinih ekscesa stvaraju mediji. Dobiveni rezultati siguran sam, koristiti će svim učesnicima ankete, jer im ukazuju na probleme kojih često i sami nismo svjesni, a većina pacijenata nam ih i neće otvoreno reći. U tome je zato i vrijednost povremenog anketiranja, koje bi moralo postati jedna od uobičajenih metoda našeg rada. Metode koja će prvenstveno koristiti nama samima i koja će pacijentima barem stvoriti utisak brige o njihovom mišljenju, a nama ukoliko želimo kvalitetnije raditi ukazati na potrebne promjene stavova, širenje spektra znanja i organizacije našeg rada.

LITERATURA

1. Rakel R.E, Osnove obiteljske medicine, WB.Saunders Company &Elsevier inc. New York, USA 1993, za hrvatsko izdanje Naklada Ljevak d.o.o, Zagreb 2005
2. Hrvatski zdravstveno-statistički ljetopis za 2004.godinu, HZZJZ, Zagreb 2005.
3. Grol R.Wensing M, Patients evaluate general/family practice, The Europep instrument.Cover Design&Print:Mediagroep KUN/UMC 2000.
4. Grol R.Grimshaws S.Evidence based implementation of evidence based medicine. J.T.Cooms.Qualimiron.1999;25:503-513.
5. Grol R.Wensing M.Mainz J, et alt.Patient in Europe evaluate general practice care:An international comparison.Br.J.Gen.Pract.2000;50:822-887.
6. WensingM.Mainz J.Grol R, The EUROPEP group.A standardised instrument for patient evaluations of general practice care in Europe, Eur.J.Gen.Pract.2000;6:82-7.
7. Mazzi B.Obiteljski doktor u reformiranom sustavu zdravstva. Zbornik HDOD-HLZ U:Mazzi B., Umag 2002:11-27.
8. Jakšić Ž, Vuletić S, Kovačić L.Ocjena zdravstvenog stanja populacije.Organizacija i upravljanje u zdravstvenoj zaštiti U:Kovačić L., Medicinska naklada Zagreb, 2003:17-27.
9. Jakšić Ž. Vrijednovanje u zdravstvu. Organizacija i upravljanje u z.z. U:Kovačić L.. Medicinska naklada Zagreb, 2003:339-349.
10. Mazzi B, Bartolić A. O kriterijima kvalitete rada u općoj/obiteljskoj medicini. Zbornik HDOD-HLZ U:Mazzi B.Rovinj 2003:63-76.