

Uticaj efikasnosti zdravstvenog tima na zadovoljstvo pacijenata pruženim uslugama

The Influence of the Effectiveness of the Healthcare Team on Patients' Satisfaction with the Services Provided

Tamara Milisavljević¹, Mile Despotović^{1,2}, Natalija Hadživuković¹, Kristina Stevanović,³ Nemanja Đerić¹

Tamara Milisavljević¹, Mile Despotović^{1,2}, Natalija Hadživuković¹, Kristina Stevanović³, Nemanja Djerić¹

1.Univerzitet u Istočnom Sarajevu, Medicinski fakultet Foča,
2.Akademija vaspitačko-medicinskih studija, Odsek medicinskih studija Čuprija
3.JU Prva srednja stručna škola, Nikšić

1.University of East Sarajevo, Faculty of medicine Foca, Bosnia and Herzegovina
2.The Academy of Applied Preschool Teaching and Health Studies, Health studies Cupria section, Serbia
3.JU First Secondary Vocational School, Niksic, Montenegro

APSTRAKT

Uvod: Zdravstveni tim čini skup profesionalaca različite struke koje povezuje zajednički rad, cilj i odgovornost. Neki od najznačajnijih faktora koji utiču na efikasnost timskog rada su: veličina tima, uloge u timu, stadijumi razvoja tima, kohezivnost i dobra komunikacija. Efikasnost timskog rada značajno utiče na zadovoljstvo pacijenata pruženim uslugama. Cilj rada je bio utvrditi da li na zadovoljstvo pacijenata pruženim uslugama utiče sinergija u timu, radno iskustvo, nivo obrazovanja i efikasna komunikacija.

Materijal i metode: Studijom je obuhvaćeno 140 ispitanika muškog i ženskog pola i različite starosne strukture. Polovinu tj. 70 ispitanika, su činili hospitalizovani pacijenti sa internog i hirurškog odjeljenja koji su popunjavali upitnik o zadovoljstvu pruženim uslugama prilikom bolničkog liječenja. Drugu polovinu ispitanika su činili zdravstveni radnici tj. članovi timova, sa hirurškog i internog odjeljenja koji rade u Univerzitetskoj bolnici Foči, a koji su popunjavali upitnik o efikasnosti timskog rada. Statistička obrada podataka je obuhvatila metode deskriptivne i analitičke statistike, a statistička značajnost određivana je na nivou $p < 0,05$.

Rezultati: Između hirurškog (21.30 ± 4.17) i internističkog (18.95 ± 4.67) odjeljenja postoji statistički značajna razlika u odnosu na prosječne vrijednosti skora kojim se ocjenjivalo zadovoljstvo pacijenata ($t=2.179$, $df=68$, $p=0.033$). Na osnovu dobijenih rezultata, može se uočiti da komunikacija u timu utiče na zadovoljstvo pacijenata $p \leq 0,001$. Uočena je statistički značajna razlika u prosječnim vrijednostima skora kojim se procjenjuje sinergija u timu između timova sa hirurškog (43.3 ± 6.8) i internističkog (38.6 ± 6.2) odjeljenja, gdje možemo vidjeti da je sinergija bila bolja u timu na hirurškom odjeljenju. ($t=3.018$, $df=68$, $p=0.004$).

Zaključak: Procjena zadovoljstva pacijenata može pružiti

APSTRACT

Introduction: A healthcare team is a group of professionals from different professions who are connected by common work, goal and responsibility. Some of the most important factors that affect the effectiveness of teamwork are: team size, roles in the team, stages of team development, cohesiveness and good communication. The effectiveness of teamwork has a significant impact on patient satisfaction with the services provided. The aim of this study was to determine whether patient satisfaction with the services provided is influenced by synergy in the team, work experience, level of education and effective communication.

Material and methods: The study included 140 subjects of male and female sex and different age structures. Half of it, i.e. 70 respondents were hospitalized patients from the internal and surgical departments who filled out a questionnaire about satisfaction with the services provided during hospital treatment. The other half of the respondents were health workers, nurses and doctors, as well as team members from the surgical and internal medicine departments working at the University Hospital Foci, who filled out a questionnaire on the effectiveness of teamwork. Statistical data processing included methods of descriptive and analytical statistics, and statistical significance was determined at the level of $p < 0.05$.

Results: There is a statistically significant difference between the surgical (21.30 ± 4.17) and internal medicine (18.95 ± 4.67) departments compared to the average values of the score that assessed patient satisfaction ($t=2.179$, $df=68$, $p=0.033$). Based on the results obtained, it can be observed that communication in the team affects patient satisfaction $p \leq 0.001$. A statistically significant difference was observed in the average values of the score that assesses the synergy in the team between the teams from the surgical (43.3 ± 6.8) and internal medicine (38.6 ± 6.2) departments, where we can see that the synergy was better in the team in the surgical department. ($t=3.018$, $df=68$, $p=0.004$).

KORESPONDENCIJA / CORRESPONDENCE

Natalija Hadživuković, Univerzitet u Istočnom Sarajevu, Medicinski fakultet Foča, Studentska 5, 73300 Foča, Republika Srpska, Bosna i Hercegovina, I-mejl: natalijahadzivukovic@yahoo.com
Natalija Hadživuković, University of East Sarajevo, Faculty of medicine Foca, Studentska 5, 73300 Foca, Republika Srpska, Bosnia and Herzegovina, E-mail: natalijahadzivukovic@yahoo.com

DOI: 10.5937/sestRec2489028M
Primljen: 17.04.2025.; Prihvaćen: 20.10.2025.

SESTRINSKA REČ | str. 28-33

vrijedne i jedinstvene uvide o svakodnevnoj zdravstvenoj njezi i kvalitetu. Pacijenti su zadovoljniji zdravstvenim kadrom koji ima visoko obrazovanje, dok radno iskustvo ne utiče značajno na zadovoljstvo pacijenata. Kao najvažniju komponentu svog zadovoljstva pacijenti navode efikasnu komunikaciju.

Ključne riječi: efikasnost timskog rada, zadovoljstvo pacijenata, zdravstvene usluge

UVOD

Povećanje brige za sigurnost pacijenata i kvalitete zdravstvene njege mora da prati stepen razvoja zdravstvene njege. To je postalo ključno, globalno pitanje. Da bi se obezbjedila veća sigurnost pacijenta mora da postoji dobar zdravstveni sistem što će doprinjeti povećanju produktivnosti i očuvanju radne sposobnosti. Zdravstvene ustanove širom svijeta pokušavaju uz ograničenu medicinsku opremu, finansijske i ostale resurse da povećavaju sigurnost, zadovoljstvo i kvalitet njege za korisnike usluga (1).

Odgovornost medicinske sestre za njegu i povjerenje bolesnika, fizički pristup bolesnicima, zadovoljstvo određenom posvećenošću poslu i ispunjenje njihovih psihosocijalnih potreba je ključno da bi se postigao određeni kvalitet zdravstvene njege (2).

Jedan od elemenata kvaliteta, a utiče na opšte zdravstveno stanje kako pojedinca, tako i šire populacije jeste zadovoljstvo korisnika pruženim uslugama zdravstvene njege. Zbog toga je veoma značajno mjerenje zadovoljstva kako na nivou bolesnika, medicinskih sestara i doktora tako i na nivou zdravstvenog sistema države (3,4).

Unapređivanje svakodnevnih aktivnosti medicinskog osoblja kao i kvaliteta rada zdravstvenih ustanova je kontinuiran proces čiji je osnovni cilj dostizanje najveće efikasnosti u radu i zadovoljstvo korisnika usluga (5).

Pored troškova hospitalizacije i medicinskih usluga prema perspektivi zdravstvenog sistema jednako važni su i razumijevanje pacijentove zabrinutosti, percepcije i očekivanja. U posljednjih nekoliko godina stalno se nadgleda kontrola kvaliteta čime se povećava odgovornost zdravstvenih radnika (6). Na zadovoljstvo pacijenata utiče i efikasnost timskog rada. Tim se može definisati kao skup ljudi koji intezivno komunicira i zajednički radi kako bi se zajedničke aktivnosti i zadaci odradili na što bolji način. Zdravstveni tim čini skup profesionalaca različite struke koje povezuje zajednički rad, cilj i odgovornost. Svaki član zdravstvenog tima treba da maksimalan doprinos u okviru njegovih sposobnosti. Zdravstveni timovi funkcionišu po multidisciplinarnom, transdisciplinarnom i interdisciplinarnom modelu. Da bi zdravstveni tim mogao raditi na visokom nivou, svi članovi moraju da imaju visok nivo znanja, kao i kompetencije i sposobnosti za saradnju.

Cilj rada je bio utvrditi da li na zadovoljstvo pacijenata pruženim uslugama utiče sinergija u timu, radno iskustvo, nivo obrazovanja i efikasna komunikacija.

Conclusion: Assessing patient satisfaction can provide valuable and unique insights about daily healthcare and quality. Patients are more satisfied with health care staff who have higher education, while work experience does not significantly affect patient satisfaction. The most important component of their satisfaction is effective communication.

Keywords: efficiency of teamwork, patient satisfaction, health services

MATERIJAL I METODE

Istraživanje je sprovedeno po tipu studije presjeka. Studijom će biti obuhvaćeno 140 ispitanika muškog i ženskog pola i različite starosne strukture. Polovinu tj. 70 ispitanika, će činiti hospitalizovani pacijenti sa internog i hirurškog odjeljenja koji će popunjavati upitnik o zadovoljstvu pruženim uslugama prilikom bolničkog liječenja. Drugu polovinu ispitanika će činiti zdravstveni radnici, medicinske sestre i ljekati, kao i članovi timova koji rade u Univerzitetnoj bolnici Foča. Ispitaćemo timove sa istih odjeljenja sa kojih su anketirani i pacijenti, internog i hirurškog odjeljenja. Ispitanici će biti birani metodom slučajnog izbora uz jasno definisane kriterijume za uključivanje i isključivanje u studiji.

Na početku studije, svi ispitanici će biti informisani o ciljevima istraživanja, objasniće im se svrha istraživanja, te će se tražiti njihov pisani informisani pristanak. Nakon upoznavanja ispitanika sa pravilima istraživačkog procesa, ispitanici će sami popunjavati upitnik ili uz pomoć samog istraživača. Ispitanicima je zagarantovana privatnost kroz njihovo anonimno i dobrovoljno učešće.

U našem istraživanju ćemo koristiti sledeće upitnike. Prvi upitnik je sociodeografski upitnik koji se odnosi na sociodeografske karakteristike ispitanika (dob, pol, obrazovanje, radni status i razlog hospitalizacije i odjeljenje na kom su smešteni). Zatim ćemo koristiti upitnik o zadovoljstvu pacijenata pruženim uslugama i kvalitetom zdravstvene njege. Američki Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) upitnik je prvi standardizovani upitnik kojim se mjerilo zadovoljstvo pacijenata o pruženim uslugama u bolničkom liječenju. Pokazatelji kvaliteta u upitniku su podijeljeni u tri nivoa: sestrinska njega, bolničko okruženje i medicinska zaštita (7). Ipak za potrebe ovog istraživanja koristiće se Patient Satisfaction With Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ) upitnik, validan i pouzdan instrument mjerenja, koji je zapravo poljska adaptacija ranije pomenutog upitnika (7).

REZULTATI

Socio-demografske karakteristike ispitanika koje je obuhvatilo istraživanje opisane su u tekstu koji slijedi i prikazane su u tabeli 1 i 2.

U istraživanju je učestovalo 140 ispitanika, 70 zdravstvenih radnika i 70 pacijenata. Najveći broj osoba je bilo ženskog pola i to 43 osobe kod zdravstvenih radnika i 40 kod pacijenata. Od 70 zdravstvenih radnika bilo je 44 medicinske sestre, 28 sa srednjom stručnom spremom i 16 sa visokom stručnom spre-

mom. Od 26 doktora, 15 je imalo specijalizaciju. Prosječna starost zdravstvenih radnika je bila 38 ± 10.27 godina života. Veći broj zdravstvenih radnika bio je zaposlen na internom odjeljenju (57.1%) (Tabela 1).

Tabela 1. Sociodemografske karakteristike zdravstvenih radnika

SOCIODEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE		N	%
Pol ispitanika	Muški	27	38.6%
	Ženski	43	61.4%
Starost ispitanika	\bar{X}	SD	
	38.0	10.27	
Obrazovanje ispitanika	Medicinska sestra/tehničar (SSS)	28	40.0%
	Diplomirana medicinska sestra/thinker (VSS)	16	22.9%
	Doktor medicine	11	15.7%
	Doktor medicine (specijalista)	15	21.4%
Odjeljenje na kom je ispitanik zaposlen	Harsco odjeljenje	30	42.9%
	Interno odjeljenje	40	57.1%
Godine radnog staža ispitanika	\bar{X}	SD	
	12.90	10.04	

Najveći broj pacijenata bio je starosne dobi između 46 i 64 godine i on je iznosio 48.6%, broj osoba starosti od ≥ 65 godina iznosio je 28.6%, dok je ostali broj ispitanika 22,9% bilo mlađe od 45 godina. U istraživanju najviše pacijenata je bilo zaposleno i sa završenom srednjom školom. U odnosu na razlog hospitalizacije 43 osobe su bile na konzervativnom liječenju, dok je na preoperativnoj pripremi bilo njih 27 (Tabela 2).

Tabela 2. Sociodemografske karakteristike pacijenata

SOCIODEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE		N	%
Pol ispitanika	Muški	30	42.9%
	Ženski	40	57.1%
Starost ispitanika	≤ 45	16	22.9%
	46-64	34	48.6%
	≥ 65	20	28.6%
Obrazovanje ispitanika	Osnovna škola	8	11.4%
	Srednja škola	47	67.1%
	Viša stručna sprema	9	12.9%
	Visoka stručna sprema	6	8.6%
Radni status ispitanika	Učenik/student	4	5.7%
	Zaposlen	30	42.9%
	Nezaposlen	8	11.4%
	Penzioner	28	40.0%
Razlog hospitalizacije	Konzervativno liječenje	43	61.4%
	Preoperativna priprema/operacija	27	38.6%
Odjeljenje na kom je ispitanik hospitalizovan	Hirurgija	30	42.9%
	Interno odjeljenje	40	57.1%

U tabeli 3 je uočena statistički značajna razlika u prosječnim vrijednostima skora kojim se procjenjuje sinergija u timu između timova sa hirurškog (43.3 ± 6.8) i internističkog (38.6 ± 6.2) odjeljenja, gdje je uočeno da je sinergija bila bolja u timu na hirurškom odjeljenju. ($t=3.018$, $df=68$, $p=0.004$).

Tabela 3. Sinergija u timu hirurškog i internog odjeljenja

SINERGIJA U TIMU					
Odjeljenje na kom radiated	\bar{x}	SD	Med (min, marks)	t	P
hirers odjeljenje	43.3	± 6.8	46 (21,50)	3,018	0,004
Interno odjeljenje	38,6	± 6.2	38 (26,50)		

Između hirurškog (64.03 ± 12.39) i internističkog (58.83 ± 12.58) odjeljenja ne postoji statistički značajna razlika u odnosu na prosječne vrijednosti skora kojim se ocjenjivalo zadovoljstvo pacijenata ($t=1.725$, $df=68$, $p=0.089$) (Tabela 4).

Na osnovu rezultata dobijenih iz uzorka, može da se doneše zaključak da sinergija u timu značajno ne utiče na zadovoljstvo pacijenata.

Tabela 4. Zadovoljstvo pacijenata u odnosu na sinergiju u timu

ZADOVOLJSTVO PACIJENATA					
Sinergija u timu	\bar{x}	SD	Med (min, marks)	t	P
Hirurško odjeljenje	64.03	± 12.39	69 (43.75)	1.725	0.089
Interno odjeljenje	58.83	± 12.58	60 (34.75)		

Na osnovu podataka iz uzorka postoji statistički značajna razlika između zadovoljstva pacijenta i nivoa obrazovanja zdravstvenih radnika. U tabeli 5 su prikazani rezultati koji nam pokazuju da su pacijenti zadovoljniji zdravstvenim kadrom koji ima visoko obrazovanje (med=69,5) u odnosu na zdravstveni kadar sa srednjim obrazovanjem (med=59) ($U=380$, $Z=-2.349$, $p=0.019$)

Tabela 5. Uticaj zanimanja zdravstvenih radnika na zadovoljstvo pacijenata

	Zanimanje	N	Prosječni rang	Suma rangova
Zadovoljstvo pacijenata	Medicinska sestra/tehničar	44	31.14	1370.00
	Doktor medicine	26	42.88	1115.00
	Total	70		
	Zadovoljstvo pacijenata			
Mann-Whitney U	380.000			
Wilcoxon W	1370.000			
Z	-2.349			
P	0.019			

Statistički značajna razlika nije pronađena u pogledu zadovoljstva pacijenata prema radnom iskustvu zdravstvenih radnika ($p=0.685$), što bi značilo da radno iskustvo ne utiče na nivo zadovoljstva pacijenata (Tabela 6).

Tabela 6. Uticaj godina radnog staža na zadovoljstvo pacijenata

			Godine radnog staža	Zadovoljstvo pacijenata
Spearman's rho	Godine radnog staža	Correlation Coefficient	1.000	0.049
		Sig. (2-tailed)		0.685
		N	70	70
	Zadovoljstvo pacijenata	Correlation Coefficient	0.049	1.000
		Sig. (2-tailed)	0.685	
		N	70	70

U tabeli 7 je uočena statistički značajna razlika u prosječnim vrijednostima skora kojim se procjenjuje komunikacija u timu između hirurgskog (4.50 ± 0.63) i internističkog (3.63 ± 1.10) odjeljenja ($t=4.191$, $df=64.026$, $p \leq 0.001$).

Tabela 7. Komunikacija u timu

KOMUNIKACIJA U TIMU					
Odjeljenje na kom radite	\bar{x}	SD	Med (min, maks)	t	p
Hirurgsko odjeljenje	4.50	± 0.63	5 (3,5)	4,191	$\leq 0,001$
Interno odjeljenje	3.63	± 1.10	4 (1,5)		

Između hirurgskog (21.30 ± 4.17) i internističkog (18.95 ± 4.67) odjeljenja postoji statistički značajna razlika u odnosu na prosječne vrijednosti skora kojim se ocjenjivalo zadovoljstvo pacijenata ($t=2.179$, $df=68$, $p=0.033$).

Na osnovu rezultata dobijenih iz uzorka, može da se doneše zaključak da komunikacija u timu utiče na zadovoljstvo pacijenata (Tabela 8).

Tabela 8. Uticaj komunikacije u timu na zadovoljstvo pacijenata

ZADOVOLJSTVO PACIJENATA					
Komunikacija u timu	\bar{x}	SD	Med (min, maks)	t	p
Hirurgsko odjeljenje	21.30	± 4.17	23 (14,25)	2,179	0,033
Interno odjeljenje	18.95	± 4.67	19.5 (9,25)		

DISKUSIJA

Prema Svjetskoj zdravstvenoj organizaciji (SZO) kvalitet je pružena zdravstvena usluga koja po svojim karakteristikama utiče na zadovoljstvo pacijenata, te sadašnjim dostupnim resursima i nivoima znanja ispunjava bolesnikova očekivanja, kako bi uz najmanji mogući rizik za zdravlje, dobili najveći nivo zdravstvene usluge i njege.

Kvalitetan timski rad ne zavisi samo od stručnih kompetencija, već i od niza drugih faktora koji doprinose zadovoljstvu pacijenata, poput komunikacijskih vještina, jasne podjele uloga, zajedničkih ciljeva, motivacije, efikasnog donošenja odluka i timske kohezije.

U našem istraživanju ispitivali smo da li sinergija u timu utiče na zadovoljstvo pacijenata. Utvrdili smo da postoji statistički značajna razlika u sinergiji između hirurgskog i internističkog odjeljenja, pri čemu se pokazalo da je kod hirurgskog tima pronađena veća sinergija u odnosu na internistički tim, što bi se donekle moglo povezati sa složnošću rada u hirurgskim granama. Svima nam je poznato da su preoperativna priprema pacijenta, operacija i postoperativna njega, neraskidivo povezani i da moraju biti besprijeekorno izvedeni. Na osnovu naših rezultata dobijenih iz istraživanja, povezujući sinergiju sa zadovoljstvom pacijenata došli smo do zaključak da sinergija u timu značajno ne utiče na zadovoljstvo pacijenata. U istraživanju koje su sproveli Brumić i Šimunović pokazalo se da sinergija u timu negativno korelira sa starosnom dobi zaposlenika kao i sa dužinom radnog staža. Negativan stav prema sinergiji u timu može se dovesti u vezu s tim da stariji ispitanici i oni s više radnog iskustva češće zauzimaju kritičniji i objektivniji pristup. Pored toga, neki od njih su i timski lideri, što vjerovatno utiče na njihov drugačiji pogled u odnosu na mlađe kolege (8). U pogledu zadovoljstva pacijenata prema radnom iskustvu zdravstvenih radnika u našem istraživanju nije pronađena statistički značajna razlika, pa se može zaključiti da radno iskustvo ne utiče na nivo zadovoljstva pacijenata. Rezultati istraživanja koje je sprovedeno u Općoj bolnici u Dubrovniku u potpunosti su u saglasnosti sa našim rezultatima (9).

Dobijeni rezultati našeg istraživanja u odnosu na pitanje da li su pacijenti zadovoljniji zdravstvenim kadrom koji ima visoko obrazovanje u odnosu na kadar sa srednjim obrazovanjem, pokazali su da postoji statistički značajna razlika s obzirom na stručnu spremu ispitanika/zdravstvenih radnika u vrednovanju educiranosti i kompetentnosti za stručno obavljanje posla unutar tima.

U našem radu smo istraživali kako komunikacija i komunikacijske vještine zdravstvenih radnika utiču na zadovoljstvo pacijenata. Uočena je statistički značajna razlika po ovom pitanju između komunikacije unutar timova hirurgskog i internističkog odjeljenja, kao i to da komunikacija u timu značajno utiče na zadovoljstvo pacijenata ($t=2.179$, $p=0.033$). Brojna istraživanja koja su se bavila ovom problematikom, skreću pažnju na činjenicu, da je možda dobra komunikacija ključ uspjeha u radu sa korisnicima zdravstvenih usluga.

Junačko je sprovela istraživanje kakva je komunikacija u preoperativnoj pripremi pacijenata u Osiječkoj bolnici. Najveći broj ispitanika je bio zadovoljan komunikacijom zdravstvenog osoblja, stavljajući do znanja da im se posvećuje dovoljno vremena za razgovor. Međutim, ispitanici su bili nezadovoljni pisanom komunikacijom, jer nisu bili upućeni na dodatne izvore pisanih informacija, a koje su bile vezane za operativni zahvat i preoperativnu pripremu (10).

U istraživanju koje je sprovedeno u Varaždinskoj bolnici istraživalo se zadovoljstvo pacijenata sa komunikacijom medicinskog osoblja na odjeljenju za produženo liječenje. Anketirani pacijenti muškog i ženskog pola dali su vrlo slične komentare po pitanju zadovoljstva komunikacijom. Najmanje zadovoljni komunikacijom su bile osobe starije životne dobi, osobe sa visokom stručnom spremom i osobe sa dužim bo-

ravkom u bolnici. Na osnovu dobijenih rezultata smatra se da medicinsko osoblje treba da razvije empatiju i senzibilnost kako bi se poboljšao kvalitet njihove komunikacije. Pažljivo slušanje, prilagođavanje stila komunikacije individualnim potrebama pacijenta kao i ljubaznost, mogu pomoći u stvaranju osjećaja sigurnosti, podrške i povjerenja kod pacijenata. Ovi zaključci su proistekli od strane pacijenata koji su iznijeli svoje prijedloge u toku anketiranja (11).

U istraživanju koje su sproveli Pollard i saradnici uočeno je da efikasna komunikacija podstiče razvoj odnosa i povjerenja između pacijenta i zdravstvenih radnika (12). Fowler i saradnici su istraživali važnost komunikacije između menadžera i medicinskog osoblja i njegov uticaj na medicinske sestre i zdravstvenu njegu. Rezultati ukazuju na to da su sredstva uložena u obrazovanje medicinskih sestara menadžera u njihovim komunikacijskim vještinama imala značajne prednosti u smislu zadovoljstva osoblja, povećanja kvaliteta zdravstvene njege pacijenata i konačno, organizacijskog uspjeha (13). Istraživanje zadovoljstva komunikacijom medicinskih sestara kliničko bolničkog centra u Osijeku ukazuje da na zadovoljstvo pacijenata komunikacijom, takođe utiče odjeljenje na kome su pacijenti bili hospitalizovani. Isto tako rezultati su pokazali kako nema značajnih razlika u ocjeni zadovoljstva pacijenata komunikacijom medicinskih sestara u odnosu na pol, dob, stepen obrazovanja i dužine boravka u bolnici (14).

ZAKLJUČAK

Procjena zadovoljstva pacijenata može pružiti vrijedne i jedinstvene uvide o svakodnevnoj zdravstvenoj njezi i kvalitetu. U našem radu možemo zaključiti da sinergija u timu ne utiče značajno na zadovoljstvo pacijenata. Pacijenti su zadovoljniji zdravstvenim kadrom koji ima visoko obrazovanje, dok radno iskustvo ne utiče značajno na zadovoljstvo pacijenata. Kao najvažniju komponentu svog zadovoljstva pacijenti navode efikasnu komunikaciju.

LITERATURA

1. Žabica S, Lazibat T, Dužević I. Implementacija sustava upravljanja kvalitetom na različitim razinama zdravstvene djelatnosti. *Poslovna izvrsnost Zagreb* 2014; 8(1):9-24.
2. Pahlavanzadeh S, Asgari Z, Alimohammadi N. Effects of stress management program on the quality of nursing care and intensive care unit nurses. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*. 2016; 21: 213-218.
3. Grol R, Wensing M, Mainz J, Jung HP, Ferreira P, Hearnshaw H. Patients in Europe evaluate general practice care: an international comparison. *Br J Gen Pract*. 2000; 50: 860-1.
4. Stanić A, Stevanović R, Ivan Pristaš I, Tiljak H, Benković V, Krčmar N i sur.. Djelatnost obiteljske medicine u Hrvatskoj – kvaliteta mjerena subjektivnim zadovoljstvom korisnika. *Medicus*. 2007; 16; 111-9
5. Jurišić M, Vlašić A, Bagarić I. Zadovoljstvo korisnika kvalitetom zdravstvene zaštite u Domu zdravlja Tomislavgrad. *Zdravstveni glasnik*. 2020 ;6(1):60-70.
6. Reck DL. Can and should nurses be aware of patients expectations for their nursing care? *Nurs Adm Quart*. 2013;37:109-115.
7. Laschinger HS, Hall LM, Pedersen C., Almost J. A. Psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire: an actionable approach to measuring patient satisfaction. *J. Nurse Care Qual*. 2005;20:220-30.
8. Brumnić V, Šimunović D. Timski rad u fizioterapiji – temelj suvremene rehabilitacijske doktrine. *JAHN* 2015 ; 11(6):87-111.
9. Bočkaj M. Zadovoljstvo pacijenata uvjetima i pruženim uslugama zdravstvenog osoblja u Općoj bolnici Dubrovnik. Završni rad. Dubrovnik: Sveučilište u Dubrovniku; 2023.
10. Junčko K. Komunikacija zdravstvenog osoblja u prijeoperativnoj pripremi pacijenata. Završni rad. Osijek: Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku; 2017.
11. Dvorski K. Zadovoljstvo pacijenata komunikacijom medicinskih sestara/tehičara na Odjelu produženog liječenja. Diplomski rad. Varaždin: Sveučilište Sjever; 2023.
12. Pollard N, Lincoln M, Nisbet G, Penman M. Patient perceptions of communication with diagnostic radiographers. *Radiography*. 2019; 25(4):333-38.
13. Fowler K, Robbins L, Lucero A. Nurse manager communication and outcomes for nursing: An integrative review. *J Nurs Manag*. 2021 ;29(4):1-10.
14. Jalšovec A. Zadovoljstvo pacijenata komunikacijom medicinskih sestara na Klinici za kirurgiju Kliničkog bolničkog centra Osijek. Diplomski rad. Osijek: Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Medicinski fakultet; 2017.