



AKAZ – Agencija za kvalitet i akreditaciju u  
zdravstvu u FBiH

**Pregled indikatora kvaliteta i sigurnosti za 2019. godinu za  
bolnice u Federaciji Bosne i Hercegovine**

Sarajevo, decembar 2020. godine

## Sadržaj

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Indikatori kvaliteta i sigurnosti za bolnice .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>1.1 Broj sastanaka Komisije za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>1.2 Broj sastanaka Etičkog komiteta/odbora .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>1.3 Broj sastanaka Komisije za lijekove .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>1.4 Broj sastanaka Komisije za prigovore pacijenata .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>1.5 Broj sastanaka Komisije za izlaganje jonizirajućem zračenju.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>1.6 Broj sastanaka Komisije za kontrolu infekcija .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>1.7 Broj sastanaka Odbora za upravljanje otpadom .....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>1.8 Mjerenje zadovoljstva pacijenata putem anketnog upitnika .....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>1.9 Mjerenje zadovoljstva osoblja putem anketnog upitnika .....</b>   | <b>10</b> |
| <b>1.10 Broj osoblja koje je završilo obuku iz kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga .....</b>                                      | <b>14</b> |
| <b>1.11 Broj uboda osoblja iglom i drugim oštrim predmetima .....</b>  | <b>14</b> |
| <b>1.12 Procenat aktivnih pušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi.....</b>   | <b>14</b> |
| <b>1.13 Procenat bivših pušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi .....</b>  | <b>14</b> |
| <b>1.14 Procenat nepušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi.....</b>  | <b>15</b> |
| <b>1.15 Procenat finansijskih sredstava utrošenih za edukaciju osoblja.....</b>  | <b>15</b> |
| <b>1.16 Broj usvojenih novih i revidiranih politika i procedura po standardima .....</b>   | <b>15</b> |
| <b>2.1 Postoperativna infekcija rane .....</b>   | <b>15</b> |
| <b>2.2 Dekubitus .....</b>   | <b>15</b> |
| <b>2.3 Opekotine pacijenata .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>2.4 Transfuzijske reakcije .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>2.5 Smrt majke povezane sa porodom .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>2.6 Samoubistvo u bolnici .....</b>   | <b>16</b> |
| <b>2.7 Pokušaj samoubistva u bolnici .....</b>   | <b>16</b> |
| <b>2.8 Hirurški zahvat proveden na pogrešnom pacijentu .....</b>   | <b>17</b> |
| <b>2.9 Instrument ili predmet ostavljen na mjestu hirurškog zahvata što zahtijeva novi operativni zahvat ili dodatnu proceduru .....</b> | <b>17</b> |
| <b>2.10 Verbalni ili fizički napad na osoblje.....</b>   | <b>17</b> |
| <b>3.1 Stopa carskog reza .....</b>  | <b>17</b> |
| <b>3.2 Bolnički mortalitet za akutni infarkt miokarda.....</b>   | <b>17</b> |
| <b>3.3 Bolnički mortalitet za moždani udar .....</b>   | <b>17</b> |
| <b>3.4 Dužina hospitalizacije za akutni infarkt miokarda.....</b>  | <b>18</b> |
| <b>3.5 Dužina hospitalizacije za moždani udar .....</b>  | <b>18</b> |
| <b>3.6 Stopa peživljavanja transplantiranog bubrega .....</b>  | <b>18</b> |
| <b>3.7 Stopa preživljavanja pacijenata nakon transplantacije bubrega .....</b>   | <b>18</b> |

|  |    |
|--|----|
| <b>3.8 Vrijeme čekanja na totalnu endoprotezu kuka 50. percentil</b> .....   | 18 |
| <b>3.9 Vrijeme čekanja na totalnu endoprotezu kuka 90. percentil</b> .....   | 19 |
| <b>3.10 Vrijeme čekanja na NMR 50. percentil</b> .....   | 19 |
| <b>3.11 Vrijeme čekanja na NMR 90. percentil</b> .....   | 19 |
| <b>4.1 Ponovni neplanirani prijem unutar 30 dana od otpusta pod istom dijagnozom</b> .....   | 19 |
| <b>4.2 Neplanirane ponovljene operacije tokom iste hospitalizacije</b> .....   | 19 |
| <b>4.3 Ponovni prijem u jedinicu intenzivne njege unutar 48 sati od premještaja pacijenata na niži nivo njege</b> .....                              | 19 |
| <b>4.4 Stopa intrahospitalnih infekcija</b> .....  | 20 |
| <b>4.5 Stopa vakcinisanog osoblja protiv hepatitisa B</b> .....  | 20 |
| <b>5.1 Stopa izostajanja sa posla (apsentizam)</b> .....   | 20 |
| <b>5.2 Pad pacijenata (s kreveta, kod kretanja s lomom ili bez)</b> .....  | 20 |
| <b>5.3 Svi perioperativni smrtni slučajevi</b> .....   | 20 |
| <b>5.4 Smrt pacijenta u okolnostima koje su suprotne prirodnom toku bolesti ili tokom tretmana koji je u skladu sa prihvaćenim standardima</b> ..... | 20 |
| <b>5.5 Uzimanje laboratorijskog uzorka pogrešnom pacijentu</b> .....   | 21 |
| <b>5.6 Ozljeda pacijenta prilikom uzimanja uzorka</b> .....  | 21 |
| <b>5.7 Zamjena rezultata testa</b> .....   | 21 |
| <b>5.8 Lijek administriran pogrešnom pacijentu</b> .....   | 21 |
| <b>5.9 Administriran pogrešan lijek</b> .....  | 21 |
| <b>5.10 Lijek dat u pogrešnoj dozi</b> .....   | 21 |
| <b>5.11 Lijek dat u pogrešnom vremenskom intervalu</b> .....   | 21 |
| <b>5.12 Stopa upotrebe antibiotika u bolnici</b> .....   | 22 |

## Indikatori kvaliteta i sigurnosti za bolnice

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (AKAZ) je razvila set indikatora izvedbe za bolnice i domove zdravlja koji vrijedi za sve bolnice i domove zdravlja na teritoriju Federacije Bosne i Hercegovine. Zadatak zdravstvenih ustanova bio je da Agenciji dostave prikupljene vjerodostojne podatke za 2019. godinu. Prema članu 25. Pravilnika o načinu i postupku dodjele, ukidanja i obnove akreditacije u zdravstvu, akreditirana zdravstvena ustanova je dužna jednom godišnje izveštavati AKAZ o utvrđenim incidentima i nepovoljnim događajima kojima su bili izloženi pacijenti, drugi korisnici zdravstvenih usluga, kao i zdravstveni djelatnici i zdravstveni saradnici u procesu pružanja zdravstvenih usluga. AKAZ je ovim aktom propisao koji incidenti i nepovoljni događaji podliježu obaveznom prijavljivanju i u kojim rokovima.

Materijal je poslan bolnicama u FBiH, a krajnji rok za dostavu podataka, indikatora za obavezno prijavljivanje, elektivnih indikatora i nepovoljnih događaja bio je 31. januar 2020. godine. Rok za dostavu indikatora kvaliteta i sigurnosti bio je 15. mart 2020. godine, a rok za slanje godišnjeg izvještaja strukturiranog prema obaveznim sastavnim dijelovima bio je 15. april 2020. godine.

Uslijed pandemije virusa COVID-19 i spriječenosti zdravstvenih ustanova da u rokovima dostave tražene podatke, rokovi za dostavu traženih podataka su se pomjerali za 01.10.2020. godine.

Zaključno sa 15.10.2020. godine, izvještaje indikatora izvedbe za 2019. godinu je od ukupno dvadeset i dvije bolnice kojima je poslan dopis u vezi sa prikupljanjem indikatora kvaliteta i sigurnosti, ukupno četrnaest bolnica je dostavilo povratne informacije vezane za indikatore kvaliteta i sigurnosti, što čini **63,63%** od ukupnog broja bolnica u Federaciji Bosne i Hercegovine, a broj bolnica koji je dostavio tražene indikatore kvaliteta i sigurnosti za bolnice je veći u odnosu na 2018. godinu za dvije bolnice.

Kvalitet dostavljenih podatakak, obim i sadržajnost iz godine u godinu rastu, a iskustva pokazuju da sve bolnice koje su krenule sa uspostavljanjem sistema kvaliteta i sigurnosti iz godine u godinu dostavljaju sadržajnije izvještaje Agenciji za kvalitet i akreditaciju, ali i unaprijeđuju pokazatelja kvaliteta i sigurnosti u svojim ustanovama. Ovakva iskustva su razlog više za neophodnu institucionalnu podršku svih organa vlasti na poduzimanju koraka ka uspostavljanju sistema sigurnosti i kvaliteta u svim zdravstvenim ustanovama, a što će u konačnici rezultirati kvalitetnijom, sigurnijom i jeftinijom zdravstvenom zaštitom za sve građanke i građane Federacije Bosne i Hercegovine.

Tabela 1. „Bolnice koje su/nisu poslale izvještaj indikatora izvedbe“

| Bolnice koje <b>su poslale</b> izvještaj indikatora izvedbe |  | Bolnice koje <b>nisu poslale</b> izvještaj indikatora izvedbe |   |
|---|--|---|---|
| 1.  | Bolnica Travnik  | 1.  | Hrvatska bolnica " Dr.fra Mato Nikolić" Nova Bila |
| 2.  | Bolnica za plućne bolesti i tuberkulozu Travnik                                    | 2.  | Opća bolnica Bugojno                              |
| 3.  | Centar za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje „Ilidža“ Gradačac | 3.  | Sveučilišna klinička bolnica Mostar               |
| 4.  | Kantonalna bolnica "Dr. Irfan Ljubijankić" Bihać                                   | 4.  | Kantonalna bolnica Orašje                         |
| 5.  | Kantonalna bolnica Zenica  | 5.  | Kantonalna bolnica Mostar                         |
| 6.  | Opća bolnica "Dr.Mustafa Beganović" Gračanica                                      | 6.  | Opća bolnica Jajce                                |
| 7.  | Opća bolnica "Prim. dr. Abdulah Nakaš" Sarajevo                                    | 7.  | Opća bolnica Sanski Most                          |
| 8.  | Psihijatrijska bolnica Kantona Sarajevo  | 8.  | Opća bolnica Tešanj                               |
| 9.  | Univerzitetski klinički centar Sarajevo  |   |   |
| 10.   | Univerzitetski klinički centar Tuzla   |   |   |
| 11.   | Županijska bolnica "Dr. fra Mihovil Sučić" Livno                                   |   |   |
| 12.   | Specijalna bolnica "Centar za srce BH" Tuzla                                       |   |   |
| 13.   | Kantonalna bolnica Goražde   |   |   |
| 14.   | Opća bolnica Konjic  |   |   |

### **1.1 Broj sastanaka Komisije za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti**

Najveći prijavljeni broj sastanaka Komisije za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti je **18** sastanaka, najmanji prijavljeni broj sastanaka Komisije za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti u bolnicama koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **0** sastanaka. Prosječan broj sastanaka Komisije za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti u bolnicama koje su dostavile izvještaj o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **6,28** sastanaka.

### **1.2 Broj sastanaka Etičkog komiteta/odbora**

Najveći prijavljeni broj sastanaka Etičkog komiteta je **12** sastanaka, najmanji prijavljeni broj sastanaka Etičkog komiteta u bolnicama koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **0** sastanaka i ovaj broj sastanaka su prijavile dvije bolnice. Prosječan broj sastanaka Etičkog komiteta u bolnicama koje su dostavile izvještaj o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **4,78** sastanaka.

### **1.3 Broj sastanaka Komisije za lijekove**

Najveći prijavljeni broj sastanaka Komisije za lijekove je **12** sastanaka, najmanji prijavljeni broj sastanaka Komisije za lijekove u bolnicama koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **0** sastanaka. Prosječan broj sastanaka Komisije za lijekove u bolnicama koje su dostavile izvještaj o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **4,57** sastanaka.

### **1.4 Broj sastanaka Komisije za prigovore pacijenata**

Najveći prijavljeni broj sastanaka Komisije za prigovore pacijenata je **20** sastanaka, najmanji prijavljeni broj sastanaka Komisije za prigovore pacijenata u bolnicama koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **1** sastanak. Prosječan broj sastanaka Komisije za prigovore pacijenata u bolnicama koje su dostavile izvještaj o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **6,69** sastanaka.

### **1.5 Broj sastanaka Komisije za izlaganje jonizirajućem zračenju**

Jedna bolnica u svom izvještaju nije navela podatke o broju sastanaka Komisije za izlaganje jonizirajućem zračenju, najveći prijavljeni broj sastanaka Komisije za izlaganje jonizirajućem zračenju je **7** sastanaka, najmanji prijavljeni broj sastanaka Komisije za izlaganje jonizirajućem zračenju u bolnicama koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **0** sastanaka i ovaj broj sastanaka je prijavilo šest bolnica koje su dostavile izvještaj o indikatorima kvaliteta i sigurnosti. Prosječan broj sastanaka Komisije za izlaganje jonizirajućem zračenju u bolnicama koje su dostavile izvještaj o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **1,58** sastanaka.

### **1.6 Broj sastanaka Komisije za kontrolu infekcija**

Najveći prijavljeni broj sastanaka Komisije za kontrolu infekcija je **14** sastanaka, najmanji prijavljeni broj sastanaka Komisije za kontrolu infekcija u bolnicama koje su dostavile podatke o indikatorima

kvaliteta i sigurnosti je **1** sastanak. Prosječan broj sastanaka Komisije za kontrolu infekcija u bolnicama koje su dostavile izvještaj o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **7,35** sastanaka.

### 1.7 Broj sastanaka Odbora za upravljanje otpadom

Najveći prijavljeni broj sastanaka Odbora za upravljanje otpadom je **12** sastanaka, najmanji prijavljeni broj sastanaka Odbora za upravljanje otpadom u bolnicama koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **0** sastanaka i ovaj broj sastanaka su prijavile tri bolnice. Prosječan broj sastanaka Odbora za upravljanje otpadom u bolnicama koje su dostavile izvještaj o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **3,15** sastanaka.

### 1.8 Mjerenje zadovoljstva pacijenata putem anketnog upitnika

Od četrnaest bolnica koje su dostavile izvještaj o indikatorima kvaliteta i sigurnosti, dvanaest je dostavilo rezultate anketnog upitnika za mjerenje zadovoljstva pacijenata.

*Tabela 2. „Analiza upitnika bolnica koje su dostavile ispunjene anketne upitnike o zadovoljstvu pacijenata“*

| Anketni upitnik za mjerenja zadovoljstva pacijenata   | Odgovori           | Ukupan broj pacijenata koji su odgovorili na pitanje | Ukupan broj odgovora | Postotak       |
|---|--------------------|--|----------------------|----------------|
| Starost   | Mlađi od 21 godinu | <b>340</b>   | 64                   | <b>18,82%</b>  |
|   | 21 do 34           |  | 118                  | <b>34,71%</b>  |
|   | 35 do 44           |  | 147                  | <b>43,24%</b>  |
|   | 45 do 54           |  | 257                  | <b>75,59%</b>  |
|   | 55 i stariji       |  | 341                  | <b>100,29%</b> |
|   | Nisu se izjasnili  |  | 50                   | <b>14,71%</b>  |
| Spol  | Spol Ž             | <b>341</b>   | 505                  | <b>148,09%</b> |
|   | Spol M             |  | 459                  | <b>134,60%</b> |
|   | Nisu se izjasnili  |  | 14                   | <b>4,11%</b>   |
| U toku Vašeg boravka u ovoj ustanovi, koliko se često medicinska sestra odnosila prema Vama učtivo i sa | Nikada             | <b>341</b>   | 3                    | <b>0,88%</b>   |
|   | Ponekad            |  | 18                   | <b>5,28%</b>   |
|   | Obično             |  | 93                   | <b>27,27%</b>  |
|   | Uvijek             |  | 847                  | <b>248,39%</b> |

|   |  |            |     |                |
|---|--|------------|-----|----------------|
| poštovanjem?  |  |            |     |                |
| U toku Vašeg boravka u ovoj ustanovi, koliko Vas je često medicinska sestra pažljivo saslušala?   | Nikada                                       | <b>303</b> | 2   | <b>0,66%</b>   |
|   | Ponekad                                      |            | 28  | <b>9,24%</b>   |
|   | Obično                                       |            | 123 | <b>40,59%</b>  |
|   | Uvijek                                       |            | 770 | <b>254,13%</b> |
| U toku Vašeg boravka u ovoj ustanovi, koliko Vam je često medicinska sestra objasnila stvari na način koji je Vama razumljiv?                         | Nikada                                       | <b>345</b> | 42  | <b>12,17%</b>  |
|   | Ponekad                                      |            | 29  | <b>8,41%</b>   |
|   | Obično                                       |            | 99  | <b>28,70%</b>  |
|   | Uvijek                                       |            | 795 | <b>230,43%</b> |
| U toku Vašeg boravka u ovoj ustanovi, koliko često ste dobili odgovor na Vaše pozivanje na dugme za poziv u istom trenutku kada Vam je pomoć trebala? | Nikada                                       | <b>334</b> | 42  | <b>12,57%</b>  |
|   | Ponekad                                      |            | 17  | <b>5,09%</b>   |
|   | Obično                                       |            | 54  | <b>16,17%</b>  |
|   | Uvijek                                       |            | 478 | <b>143,11%</b> |
|   | Nikada nisam pritisnuo dugme za slučaj nužde |            | 149 | <b>44,61%</b>  |
|   | Nema dugme za poziv                          |            | 110 | <b>32,93%</b>  |
| U toku Vašeg boravka u ovoj ustanovi, koliko se često ljekar odnosio prema Vama učtivo i sa poštovanjem?  | Nikada                                       | <b>340</b> | 6   | <b>1,76%</b>   |
|   | Ponekad                                      |            | 27  | <b>7,94%</b>   |
|   | Obično                                       |            | 127 | <b>37,35%</b>  |
|   | Uvijek                                       |            | 800 | <b>235,29%</b> |
| U toku Vašeg boravka u ovoj ustanovi, koliko Vas je često ljekar pažljivo saslušao?   | Nikada                                       | <b>341</b> | 3   | <b>0,88%</b>   |
|   | Ponekad                                      |            | 46  | <b>13,49%</b>  |
|   | Obično                                       |            | 123 | <b>36,07%</b>  |
|   | Uvijek                                       |            | 789 | <b>231,38%</b> |
| U toku Vašeg boravka u ovoj ustanovi, koliko Vam je često ljekar objasnio stvari na način koji je Vama?   | Nikada                                       | <b>341</b> | 7   | <b>2,05%</b>   |
|   | Ponekad                                      |            | 63  | <b>18,48%</b>  |
|   | Obično                                       |            | 137 | <b>40,18%</b>  |
|   | Uvijek                                       |            | 754 | <b>221,11%</b> |
| U toku Vašeg  | Nikada                                       | <b>340</b> | 7   | <b>2,06%</b>   |



|  |         |            |     |                |
|--|---------|------------|-----|----------------|
| boravka u ovoj ustanovi, koliko su često Vaša soba i kupatilo održavani čistim?  | Ponekad |            | 46  | <b>13,53%</b>  |
|  | Obično  |            | 139 | <b>40,88%</b>  |
|  | Uvijek  |            | 768 | <b>225,88%</b> |
| U toku Vašeg boravka u ovoj ustanovi, koliko je često okolina Vaše sobe bila mirna u toku noći?  | Nikada  | <b>339</b> | 3   | <b>0,88%</b>   |
|  | Ponekad |            | 53  | <b>15,63%</b>  |
|  | Obično  |            | 100 | <b>29,50%</b>  |
|  | Uvijek  |            | 437 | <b>128,91%</b> |
| U toku Vašeg boravka u ovoj ustanovi, da li Vam je bila potrebna pomoć od strane sestre ili drugog osoblja prilikom odlaska u toalet ili korištenja posude za nuždu? | Da      | <b>328</b> | 237 | <b>72,26%</b>  |
|  | Ne      |            | 345 | <b>105,18%</b> |
| Koliko često ste dobili pomoć prilikom odlaska u toalet ili korištenja posude za nuždu čim ste je tražili?   | Nikada  | <b>241</b> | 29  | <b>12,03%</b>  |
|  | Ponekad |            | 17  | <b>7,05%</b>   |
|  | Obično  |            | 23  | <b>9,54%</b>   |
|  | Uvijek  |            | 352 | <b>146,06%</b> |
| U toku Vašeg boravka u ovoj ustanovi, da li ste uzimali neki lijek koji niste uzimali nikad prije?   | Da      | <b>325</b> | 282 | <b>86,77%</b>  |
|  | Ne      |            | 294 | <b>90,46%</b>  |
| Prije davanja bilo kojeg novog lijeka, da li Vam je osoblje objasnilo za šta se koristi taj lijek?   | Nikada  | <b>250</b> | 18  | <b>7,20%</b>   |
|  | Ponekad |            | 30  | <b>12,00%</b>  |
|  | Obično  |            | 124 | <b>49,60%</b>  |
|  | Uvijek  |            | 654 | <b>261,60%</b> |
| Prije davanja bilo kojeg   | Nikada  | <b>250</b> | 36  | <b>14,40%</b>  |
|  | Ponekad |            | 27  | <b>10,80%</b>  |

|  |               |                |     |                |
|--|---------------|----------------|-----|----------------|
| novog lijeka, da li Vam je osoblje objasnilo moguća neželjena djelovanja lijeka na način koji je Vama razumljiv?   | Obično        |                | 122 | <b>48,80%</b>  |
|  | Uvijek        |                | 641 | <b>256,40%</b> |
| Korištenjem bilo kojeg broja od 0 do 10, pri čemu je 0 najgora moguća bolnica, a 10 najbolja moguća bolnica, koji broj biste koristili da ocijenite ovu ustanovu u toku Vašeg boravka? | 0             | <b>316</b>     | 0   | <b>0,00%</b>   |
|  | 1             |                | 3   | <b>0,95%</b>   |
|  | 2             |                | 1   | <b>0,32%</b>   |
|  | 3             |                | 2   | <b>0,63%</b>   |
|  | 4             |                | 4   | <b>1,27%</b>   |
|  | 5             |                | 23  | <b>7,28%</b>   |
|  | 6             |                | 23  | <b>7,28%</b>   |
|  | 7             |                | 60  | <b>18,99%</b>  |
|  | 8             |                | 100 | <b>31,65%</b>  |
|  | 9             |                | 120 | <b>37,97%</b>  |
| 10   | 571           | <b>180,70%</b> |     |                |
| Da li biste preporučili ovu ustanovu Vašoj porodici i prijateljima?  | Apsolutno ne  | <b>879</b>     | 7   | <b>0,80%</b>   |
|  | Vjerovatno ne |                | 10  | <b>1,14%</b>   |
|  | Vjerovatno da |                | 328 | <b>37,32%</b>  |
|  | Apsolutno da  |                | 534 | <b>60,75%</b>  |
| U toku Vašeg boravka u ovoj ustanovi, da li ste primljeni kroz urgentni odjel?   | Da            | <b>293</b>     | 146 | <b>49,83%</b>  |
|  | Ne            |                | 271 | <b>92,49%</b>  |
| Općenito kako biste ocijenili Vaše zdravlje?   | Izvršno       | <b>333</b>     | 59  | <b>17,72%</b>  |
|  | Veoma dobro   |                | 116 | <b>34,83%</b>  |
|  | Dobro         |                | 278 | <b>83,48%</b>  |
|  | Slabo         |                | 80  | <b>24,02%</b>  |
|  | Loše          |                | 54  | <b>16,22%</b>  |
| Općenito kako biste ocijenili Vaše mentalno ili emocionalno zdravlje?  | Izvršno       | <b>333</b>     | 128 | <b>38,44%</b>  |
|  | Veoma dobro   |                | 170 | <b>51,05%</b>  |
|  | Dobro         |                | 234 | <b>70,27%</b>  |
|  | Slabo         |                | 46  | <b>13,81%</b>  |
|  | Loše          |                | 9   | <b>2,70%</b>   |

### 1.9 Mjerenje zadovoljstva osoblja putem anketnog upitnika

Od četrnaest bolnica koje su dostavile izvještaj o indikatorima kvaliteta i sigurnosti, dvanaest je dostavilo rezultate anketnog upitnika za mjerenje zadovoljstva osoblja.

Tabela 3. „Analiza upitnika bolnica koje su dostavile ispunjene anketne upitnike o zadovoljstvu osoblja“

| Anketni upitnik za mjerenja zadovoljstva osoblja                       | Odgovori               | Ukupan br pacijenata koji su odg na pitanje | Ukupan br odgovora | Postotak      |
|--|------------------------|---|--------------------|---------------|
| Kako biste ocijenili nivo zadovoljstva Vašim ukupnim radom u ustanovi? | Jako zadovoljan        | <b>600</b>                                  | 200                | <b>33,33%</b> |
|  | Zadovoljan             |   | 239                | <b>39,83%</b> |
|  | Nezadovoljan           |   | 98                 | <b>16,33%</b> |
|  | Jako nezadovoljan      |   | 63                 | <b>10,50%</b> |
| Razumijem dugoročni plan ustanove                                      | Apsolutno se slažem    | <b>644</b>                                  | 171                | <b>26,55%</b> |
|  | Slažem se              |   | 224                | <b>34,78%</b> |
|  | Ne slažem se           |   | 155                | <b>24,07%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |   | 94                 | <b>14,60%</b> |
| Imam povjerenje u upravu da će ispuniti plan                           | Apsolutno se slažem    | <b>651</b>                                  | 190                | <b>29,19%</b> |
|  | Slažem se              |   | 219                | <b>33,64%</b> |
|  | Ne slažem se           |   | 147                | <b>22,58%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |   | 95                 | <b>14,59%</b> |
| Postoje odgovarajuća planiranja ciljeva ustanove                       | Apsolutno se slažem    | <b>640</b>                                  | 197                | <b>30,78%</b> |
|  | Slažem se              |   | 219                | <b>34,22%</b> |
|  | Ne slažem se           |   | 138                | <b>21,56%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |   | 86                 | <b>13,44%</b> |
| Doprinosim procesu planiranja u ustanovi                               | Apsolutno se slažem    | <b>651</b>                                  | 196                | <b>30,11%</b> |
|  | Slažem se              |   | 183                | <b>28,11%</b> |
|  | Ne slažem se           |   | 138                | <b>21,20%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |   | 134                | <b>20,58%</b> |
| Ponosan sam što radim u bolnici  | Apsolutno se slažem    | <b>655</b>                                  | 351                | <b>53,59%</b> |
|  | Slažem se              |   | 166                | <b>25,34%</b> |
|  | Ne slažem se           |   | 71                 | <b>10,84%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |   | 67                 | <b>10,23%</b> |
| Osjećam da pridonosim planu i misiji                                   | Apsolutno se slažem    | <b>653</b>                                  | 257                | <b>39,36%</b> |
|  | Slažem se              |   | 207                | <b>31,70%</b> |
|  | Ne slažem se           |   | 108                | <b>16,54%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |   | 81                 | <b>12,40%</b> |
| Dato mi je dovoljno autoriteta da                                      | Apsolutno se slažem    | <b>653</b>                                  | 196                | <b>30,02%</b> |
|  | Slažem se              |   | 208                | <b>31,85%</b> |
|  | Ne slažem se           |   | 117                | <b>17,92%</b> |

|  |                        |            |     |               |
|--|------------------------|------------|-----|---------------|
| donosim odluke koje moram donijeti                                   | Apsolutno se ne slažem |            | 132 | <b>20,21%</b> |
| Fizički uslovi rada su dobri   | Apsolutno se slažem    | <b>654</b> | 175 | <b>26,76%</b> |
|  | Slažem se              |            | 187 | <b>28,59%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 151 | <b>23,09%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 141 | <b>21,56%</b> |
| Ukoliko dobro obavljam posao mogu računati da ću zaraditi više novca | Apsolutno se slažem    | <b>655</b> | 118 | <b>18,02%</b> |
|  | Slažem se              |            | 93  | <b>14,20%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 139 | <b>21,22%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 305 | <b>46,56%</b> |
| Ukoliko dobro obavljam posao mogu računati da ću biti unaprijeđen    | Apsolutno se slažem    | <b>656</b> | 127 | <b>19,36%</b> |
|  | Slažem se              |            | 126 | <b>19,21%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 147 | <b>22,41%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 256 | <b>39,02%</b> |
| Vjerujem da imam siguran posao                                       | Apsolutno se slažem    | <b>654</b> | 238 | <b>36,39%</b> |
|  | Slažem se              |            | 207 | <b>31,65%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 137 | <b>20,95%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 72  | <b>11,01%</b> |
| Osjećam se kao dio tima koji teži istom cilju                        | Apsolutno se slažem    | <b>654</b> | 235 | <b>35,93%</b> |
|  | Slažem se              |            | 214 | <b>32,72%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 116 | <b>17,74%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 89  | <b>13,61%</b> |
| Sviđa mi se posao koji obavljam                                      | Apsolutno se slažem    | <b>659</b> | 396 | <b>60,09%</b> |
|  | Slažem se              |            | 169 | <b>25,64%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 51  | <b>7,74%</b>  |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 43  | <b>6,53%</b>  |
| Osjećam da me cijene   | Apsolutno se slažem    | <b>658</b> | 227 | <b>34,50%</b> |
|  | Slažem se              |            | 204 | <b>31,00%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 132 | <b>20,06%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 95  | <b>14,44%</b> |
| Sviđaju mi se ljudi sa kojima radim                                  | Apsolutno se slažem    | <b>660</b> | 305 | <b>46,21%</b> |
|  | Slažem se              |            | 216 | <b>32,73%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 90  | <b>13,64%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 49  | <b>7,42%</b>  |
| Prisutna je kooperativnost   | Apsolutno se slažem    | <b>651</b> | 230 | <b>35,33%</b> |
|  | Slažem se              |            | 230 | <b>35,33%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 130 | <b>19,97%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 61  | <b>9,37%</b>  |
| U ustanovi me tretiraju kao osobu, a ne broj                         | Apsolutno se slažem    | <b>657</b> | 234 | <b>35,62%</b> |
|  | Slažem se              |            | 191 | <b>29,07%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 122 | <b>18,57%</b> |

|  |                        |            |     |               |
|--|------------------------|------------|-----|---------------|
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 110 | <b>16,74%</b> |
| Uprava mi daje dovoljno priznanja za dobro urađeni posao                     | Apsolutno se slažem    | <b>656</b> | 134 | <b>20,43%</b> |
|  | Slažem se              |            | 152 | <b>23,17%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 171 | <b>26,07%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 199 | <b>30,34%</b> |
| Komunikacija sa upravom je dovoljno česta                                    | Apsolutno se slažem    | <b>655</b> | 153 | <b>23,36%</b> |
|  | Slažem se              |            | 154 | <b>23,51%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 179 | <b>27,33%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 169 | <b>25,80%</b> |
| Komunikacija sa upravom mi omogućava da sam u toku sa dešavanjima u ustanovi | Apsolutno se slažem    | <b>656</b> | 136 | <b>20,73%</b> |
|  | Slažem se              |            | 176 | <b>26,83%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 178 | <b>27,13%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 166 | <b>25,30%</b> |
| Osjećam da mogu vjerovati onome što mi je rečeno od strane uprave            | Apsolutno se slažem    | <b>658</b> | 167 | <b>25,38%</b> |
|  | Slažem se              |            | 214 | <b>32,52%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 158 | <b>24,01%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 119 | <b>18,09%</b> |
| Kvalitet zdravstvene zaštite je glavni prioritet u ustanovi                  | Apsolutno se slažem    | <b>639</b> | 270 | <b>42,25%</b> |
|  | Slažem se              |            | 182 | <b>28,48%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 111 | <b>17,37%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 76  | <b>11,89%</b> |
| Nadređeni traži od mene informacije prilikom donošenja odluke                | Apsolutno se slažem    | <b>637</b> | 176 | <b>27,63%</b> |
|  | Slažem se              |            | 229 | <b>35,95%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 109 | <b>17,11%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 123 | <b>19,31%</b> |
| Osjećam da mi nadređeni daje dovoljno podrške                                | Apsolutno se slažem    | <b>636</b> | 241 | <b>37,89%</b> |
|  | Slažem se              |            | 193 | <b>30,35%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 109 | <b>17,14%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 93  | <b>14,62%</b> |
| Nadređeni me tretira sa dovoljno poštovanja                                  | Apsolutno se slažem    | <b>636</b> | 293 | <b>46,07%</b> |
|  | Slažem se              |            | 171 | <b>26,89%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 95  | <b>14,94%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 77  | <b>12,11%</b> |
| Osjećam da je nadređeni pravičan prema meni                                  | Apsolutno se slažem    | <b>637</b> | 284 | <b>44,58%</b> |
|  | Slažem se              |            | 180 | <b>28,26%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 101 | <b>15,86%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 72  | <b>11,30%</b> |
| Nadređeni me opominje kada trebam  | Apsolutno se slažem    | <b>632</b> | 306 | <b>48,42%</b> |
|  | Slažem se              |            | 208 | <b>32,91%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 61  | <b>9,65%</b>  |

|  |                        |            |     |               |
|--|------------------------|------------|-----|---------------|
| poboljšati svoj rad  | Apsolutno se ne slažem |            | 57  | <b>9,02%</b>  |
| Nadređeni me obavijesti kada sam dobro obavio posao                            | Apsolutno se slažem    | <b>636</b> | 241 | <b>37,89%</b> |
|  | Slažem se              |            | 168 | <b>26,42%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 119 | <b>18,71%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 108 | <b>16,98%</b> |
| Ustanova mi je pružila dovoljno informacija za dobro obavljanje mog posla      | Apsolutno se slažem    | <b>637</b> | 171 | <b>26,84%</b> |
|  | Slažem se              |            | 172 | <b>27,00%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 166 | <b>26,06%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 128 | <b>20,09%</b> |
| Moja inicijalna obuka u ustanovi je bila odgovarajuća u odnosu na moje potrebe | Apsolutno se slažem    | <b>636</b> | 206 | <b>32,39%</b> |
|  | Slažem se              |            | 199 | <b>31,29%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 135 | <b>21,23%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 96  | <b>15,09%</b> |
| Sva dalja potrebna obuka je obezbijeđena od strane ustanove                    | Apsolutno se slažem    | <b>639</b> | 170 | <b>26,60%</b> |
|  | Slažem se              |            | 169 | <b>26,45%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 141 | <b>22,07%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 159 | <b>24,88%</b> |
| Mislim da moja plata odgovara mojim odgovornostima                             | Apsolutno se slažem    | <b>641</b> | 133 | <b>20,75%</b> |
|  | Slažem se              |            | 141 | <b>22,00%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 150 | <b>23,40%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 217 | <b>33,85%</b> |
| Preporučio/la bih zapošljavanje u bolnici i mojim prijateljima                 | Apsolutno se slažem    | <b>639</b> | 243 | <b>38,03%</b> |
|  | Slažem se              |            | 176 | <b>27,54%</b> |
|  | Ne slažem se           |            | 118 | <b>18,47%</b> |
|  | Apsolutno se ne slažem |            | 102 | <b>15,96%</b> |
| Koliko dugo planirate ostati zaposlenik ustanove?                              | manje od 6 mjeseci     | <b>634</b> | 9   | <b>1,42%</b>  |
|  | manje od 1 godine      |            | 9   | <b>1,42%</b>  |
|  | manje od 5 godina      |            | 32  | <b>5,05%</b>  |
|  | manje od 10 godina     |            | 22  | <b>3,47%</b>  |
|  | neodređeno             |            | 178 | <b>28,08%</b> |
|  | do penzije             |            | 384 | <b>60,57%</b> |
| Vaša starost   | mlađi od 21 godinu     | <b>622</b> | 14  | <b>2,25%</b>  |
|  | 21 do 34               |            | 140 | <b>22,51%</b> |
|  | 35 do 44               |            | 217 | <b>34,89%</b> |
|  | 45 do 54               |            | 136 | <b>21,86%</b> |
|  | 55 i stariji           |            | 115 | <b>18,49%</b> |
| Koliko dugo radite u ustanovi?   | Kraće od 1 godinu      | <b>803</b> | 24  | <b>2,99%</b>  |
|  | 1 do 2 godine          |            | 35  | <b>4,36%</b>  |
|  | 2 do 5 godina          |            | 81  | <b>10,09%</b> |

|                                |                  |            |     |               |
|--------------------------------|------------------|------------|-----|---------------|
|                                | 5 do 10 godina   |            | 107 | <b>13,33%</b> |
|                                | 10 godina i više |            | 556 | <b>69,24%</b> |
| Spol                           | Ženski           | <b>618</b> | 340 | <b>55,02%</b> |
|                                | Muški            |            | 278 | <b>44,98%</b> |
| Bračni status                  | Vjenčani         | <b>608</b> | 469 | <b>77,14%</b> |
|                                | Niste vjenčani   |            | 139 | <b>22,86%</b> |
| Koliko maloljetne djece imate? | Nijedno          | <b>607</b> | 259 | <b>42,67%</b> |
|                                | Jedno            |            | 150 | <b>24,71%</b> |
|                                | Dvoje            |            | 175 | <b>28,83%</b> |
|                                | Troje            |            | 17  | <b>2,80%</b>  |
|                                | Četvero          |            | 3   | <b>0,49%</b>  |
|                                | Petero ili više  |            | 3   | <b>0,49%</b>  |

### 1.10 Broj osoblja koje je završilo obuku iz kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga

Najveći prijavljeni procenat osoblja koje je završilo obuku iz kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga je **63,39%**, najmanji prijavljeni procenat osoblja koje je završilo obuku iz kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga u bolnicama koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **0,00%** i ovaj procenat osoblja koje je završilo obuku iz kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga su prijavile četiri bolnice. Prosječan procenat osoblja koje je završilo obuku iz kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga u bolnicama koje su dostavile izvještaj o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **10,53%**.

### 1.11 Broj uboda osoblja iglom i drugim oštrim predmetima

Jedna bolnica u svom izvještaju nije navela podatak o broju uboda osoblja iglom i drugim oštrim predmetima, najveći prijavljeni broj uboda osoblja iglom i drugim oštrim predmetima je **17** uboda, najmanji prijavljeni broj uboda osoblja iglom i drugim oštrim predmetima u bolnicama koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **0** uboda. Prosječan broj uboda osoblja iglom i drugim oštrim predmetima u bolnicama koje su dostavile izvještaj o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **7,71**.

### 1.12 Procenat aktivnih pušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi

Dvije bolnice u svom izvještaju nisu navele podatak o procentu aktivnih pušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi, najveći prijavljeni procenat aktivnih pušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi je **64,50%**, najmanji prijavljeni procenat aktivnih pušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi u bolnicama koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **9,00%**. Prosječan procenat aktivnih pušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi u bolnicama koje su dostavile izvještaj o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **34,96%** aktivnih pušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi.

### 1.13 Procenat bivših pušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi

Dvije bolnice u svom izvještaju nisu navele podatak o procentu bivših pušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi, najveći prijavljeni procenat bivših pušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi je **44,80%**, najmanji prijavljeni procenat bivših pušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi u bolnicama koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **0,00%**. Prosječan procenat bivših pušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi u bolnicama koje su dostavile izvještaj o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **11,40%** bivših pušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi.

#### **1.14 Procenat nepušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi**

Dvije bolnice u svom izvještaju nisu navele podatak o procentu nepušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi, najveći prijavljeni procenat nepušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi je **48,00%**, najmanji prijavljeni procenat nepušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi u bolnicama koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **5,70%**. Prosječan procenat nepušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi u bolnicama koje su dostavile izvještaj o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **44,23%** bivših pušača zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi.

#### **1.15 Procenat finansijskih sredstava utrošenih za edukaciju osoblja**

Tri bolnice nisu prijavile procenat prijavljenih finansijskih sredstava utrošenih za edukaciju osoblja. Najveći prijavljeni procenat finansijskih sredstava utrošenih za edukaciju osoblja je **8,79%**, najmanji prijavljeni procenat finansijskih sredstava utrošenih za edukaciju osoblja u bolnicama koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **0,00%**. Prosječan procenat finansijskih sredstava utrošenih za edukaciju osoblja u bolnicama koje su dostavile izvještaj o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **1,53%** finansijskih sredstava utrošenih za edukaciju osoblja .

#### **1.16 Broj usvojenih novih i revidiranih politika i procedura po standardima**

Najveći prijavljeni broj usvojenih novih i revidiranih politika i procedura po standardima je **281** usvojenih novih i revidiranih politika i procedura po standardima, najmanji prijavljeni broj usvojenih novih i revidiranih politika i procedura po standardima koje su dostavile podatke o indikatorima sigurnosti i kvaliteta je **0** usvojenih novih i revidiranih politika i procedura po standardima. Prosječan broj usvojenih novih i revidiranih politika i procedura po standardima u bolnicama koje su dostavile izvještaj o indikatorima kvaliteta i sigurnosti je **79,28** usvojenih novih i revidiranih politika i procedura po standardima.

#### **2.1 Postoperativna infekcija rane**

Tri bolnice u svom izvještaju nisu navele podatak o stopi postoperativne infekcije rane, najveća prijavljena stopa postoperativne infekcije rane iznosila je **80,00**, najmanja stopa postoperativne infekcije rane je iznosila **0**. Prosječna stopa postoperativne infekcije rane u bolnicama koje su dostavile indikatore kvaliteta i sigurnosti iznosila je **10,89**.

#### **2.2 Dekubitus**



Dvije bolnice u svom izvještaju nisu navele podatke o stopi dekubitusa, najveća prijavljena stopa dekubitusa iznosila je **4,42**, najmanja prijavljena stopa dekubitusa iznosila je **0,00** i prijavljena je u dvije bolnice. Prosječna stopa dekubitusa u bolnicama koje su dostavile indikatore kvaliteta i sigurnosti iznosila je **1,34**.

### 2.3 Opekotine pacijenata

Četiri bolnice u svom izvještaju nisu navele podatak o stopi za indikator opekotine pacijenata, najveća prijavljena stopa za indikator opekotine pacijenata iznosila je **7,73**, najmanja prijavljena stopa za indikator opekotine pacijenata je iznosila **0,00** i prijavljena je u devet bolnica. Prosječna vrijednost stope za indikator opekotine pacijenata u bolnicama koje su dostavile izvještaj indikatora kvaliteta i sigurnosti iznosila je **0,77**.

### 2.4 Transfuzijske reakcije

Pet bolnica u svom izvještaju nije navelo podatak o stopi za indikator transfuzijske reakcije, najveća prijavljena stopa za indikator transfuzijske reakcije iznosila je **1,47**, najmanja prijavljena stopa za indikator transfuzijske reakcije iznosila je **0,00** i ovu vrijednost su prijavile četiri bolnice. Prosječna vrijednost stope za indikator transfuzijske reakcije u bolnicama koje su dostavile izvještaj indikatora kvaliteta i sigurnosti iznosila je **0,35**.

### 2.5 Smrt majke povezane sa porodom

Šest bolnica u svom izvještaju nisu navele podatak o stopi za indikator smrt majke povezane sa porodom, najveća prijavljena stopa za indikator smrt majke povezane sa porodom iznosila je **0,00%** i prijavljena je u osam bolnica. Prosječna vrijednost stope za indikator smrt majke povezane sa porodom u bolnicama koje su dostavile izvještaj indikatora kvaliteta i sigurnosti iznosila je **0,00%**.

### 2.6 Samoubistvo u bolnici

Četiri bolnice u svom izvještaju nisu navele podatak o indikatoru samoubistvo u bolnici. Najveća prijavljena stopa za indikator samoubistvo u bolnici iznosila je **3,68**, najmanja prijavljena stopa za indikator samoubistvo u bolnici iznosila je **0,00** i prijavljena je u osam bolnica. Prosječna vrijednost stope za indikator samoubistvo u bolnici u bolnicama koje su dostavile izvještaj indikatora kvaliteta i sigurnosti iznosila je **0,39**.

### 2.7 Pokušaj samoubistva u bolnici

Četiri bolnice u svom izvještaju nisu navele podatak o indikatoru pokušaj samoubistva u bolnici. Najveća prijavljena stopa za indikator pokušaj samoubistva u bolnici iznosila je **7,37**, najmanja prijavljena stopa za indikator pokušaj samoubistva u bolnici iznosila je **0,00** i prijavljena je u šest bolnica. Prosječna vrijednost stope za indikator pokušaj samoubistva u bolnici u bolnicama koje su dostavile izvještaj indikatora kvaliteta i sigurnosti iznosila je **1,09**.

## **2.8 Hirurški zahvat proveden na pogrešnom pacijentu**

Jedna bolnica u svom izvještaju nisu navele podatak o stopi za indikator hirurški zahvat proveden na pogrešnom pacijentu, najveća prijavljena stopa za indikator hirurški zahvat proveden na pogrešnom pacijentu iznosila je **0,00** i ova vrijednost je prijavljena u trinaest bolnica. Prosječna vrijednost stope za indikator hirurški zahvat provedena na pogrešnom pacijentu u bolnicama koje su dostavile izvještaj indikatora kvaliteta i sigurnosti iznosila je **0,00**.

## **2.9 Instrument ili predmet ostavljen na mjestu hirurškog zahvata što zahtijeva novi operativni zahvat ili dodatnu proceduru**

Jedna bolnica u svom izvještaju nisu navele podatak o stopi za indikator instrument ili predmet ostavljen na mjestu hirurškog zahvata što zahtijeva novi operativni zahvat ili dodatnu proceduru, najmanja prijavljena stopa za indikator instrument ili predmet ostavljen na mjestu hirurškog zahvata što zahtijeva novi operativni zahvat ili dodatnu proceduru iznosila je **0,00** i ova vrijednost je prijavljena u dvanaest bolnica. Jedna bolnica prijavila je jedan ovakv slučaj u izvještajnom periodu. Prosječna vrijednost stope za indikator hirurški zahvat provedena na pogrešnom pacijentu u bolnicama koje su dostavile izvještaj indikatora kvaliteta i sigurnosti iznosila je **0,07**.

## **2.10 Verbalni ili fizički napad na osoblje**

Najveća prijavljena vrijednost za indikator verbalni ili fizički napad na osoblje iznosila je **42** napada, najmanja prijavljena vrijednost za indikator verbalni ili fizički napad na osoblje iznosila je **0** napada i prijavljena je u devet bolnica. Prosječna vrijednost za indikator verbalni ili fizički napad na osoblje u bolnicama koje su dostavile izvještaj indikatora kvaliteta i sigurnosti iznosila je **6,92** verbalnih ili fizičkih napada na osoblje.

## **3.1 Stopa carskog reza**

Četiri bolnice u svom izvještaju nisu navele podatak o stopi carskog reza, najveća prijavljena vrijednost za stopu carskog reza iznosila je **37,77%**, najmanja prijavljena vrijednost za stopu carskog reza iznosila je **16,21%**. Prosječna vrijednost za stopu carskog reza u bolnicama koje su dostavile izvještaje iznosila je **27,64%**.

## **3.2 Bolnički mortalitet za akutni infarkt miokarda**

Pet bolnica u svom izvještaju nije navelo podatak o stopi bolničkog mortaliteta za akutni infarkt miokarda, najveća prijavljena vrijednost za stopu bolničkog mortaliteta za akutni infarkt miokarda iznosila je **54,55%**, najmanja prijavljena vrijednost za stopu bolničkog mortaliteta za akutni infarkt miokarda iznosila je **7,69%**. Prosječna vrijednost za stopu bolničkog mortaliteta za akutni infarkt miokarda iznosila je **15,41%**.

## **3.3 Bolnički mortalitet za moždani udar**

Pet bolnica u svom izvještaju nije navelo podatak o stopi bolničkog mortaliteta za moždani udar, najveća prijavljena vrijednost bolničkog mortaliteta za moždani udar iznosila je **42,86%**, najmanja prijavljena vrijednost za stopu bolničkog mortaliteta za moždani udar iznosila je **14,53%**. Prosječna vrijednost za stopu bolničkog mortaliteta za moždani udar iznosila je **25,56%**.

### 3.4 Dužina hospitalizacije za akutni infarkt miokarda

Pet bolnica u svom izvještaju nije navelo podatak o dužini hospitalizacije za akutni infarkt miokarda, najveća prijavljena vrijednost o dužini hospitalizacije za akutni infarkt miokarda iznosila je **53,00** dana, najmanja prijavljena vrijednost za dužinu hospitalizacije za akutni infarkt miokarda iznosila je **5,69** dana. Prosječna vrijednost za dužinu hospitalizacije za akutni infarkt miokarda u bolnicama koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti iznosila je **14,75** dana.

### 3.5 Dužina hospitalizacije za moždani udar

Pet bolnica u svom izvještaju nije navelo podatak o dužini hospitalizacije za moždani udar, najveća prijavljena vrijednost o dužini hospitalizacije za moždani udar iznosila je **31,50** dana, najmanja prijavljena vrijednost za dužinu hospitalizacije za moždani udar iznosila je **4,82** dana. Prosječna vrijednost za dužinu hospitalizacije za moždani udar u bolnicama koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti iznosila je **12,99** dana.

### 3.6 Stopa peživljavanja transplantiranog bubrega

Dvanaest bolnica u svom izvještaju nije navelo podatak o stopi preživljavanja transplantiranog bubrega, najveća prijavljena vrijednost za stopu preživljavanja transplantiranog bubrega iznosila je **100,00%**. Prosječna vrijednost za stopu preživljavanja transplantiranog bubrega u bolnicama koje su dostavile izvještaje iznosila je **100,00%**.

### 3.7 Stopa preživljavanja pacijenata nakon transplantacije bubrega

Dvanaest bolnica u svom izvještaju nije navelo podatak o stopi preživljavanja pacijenata nakon transplantacije bubrega, najveća prijavljena vrijednost za stopu preživljavanja pacijenata nakon transplantacije bubrega iznosila je **84,13%**, najmanja prijavljena vrijednost za stopu preživljavanja pacijenata nakon transplantacije bubrega iznosila je **83,53%**. Prosječna vrijednost za stopu preživljavanja pacijenata nakon transplantacije bubrega u bolnicama koje su dostavile izvještaje iznosila je **83,83%**.

### 3.8 Vrijeme čekanja na totalnu endoprotezu kuka 50. percintil

Dvanaest bolnica u svom izvještaju nije navelo podatak o dužini čekanja na totalnu endoprotezu kuka 50. percintil, najveća prijavljena vrijednost čekanja na totalnu endoprotezu kuka 50. percintil iznosila je **134** dana, a najmanja je **15** dana. Prosječna vrijednost za dužinu čekanja na totalnu endoprotezu kuka 50. percintil u bolnicama koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti iznosila je **74,50** dana.

### **3.9 Vrijeme čekanja na totalnu endoprotezu kuka 90. percintil**

Dvanaest bolnica u svom izvještaju nije navelo podatak o dužini čekanja na totalnu endoprotezu kuka 90. percintil, najveća prijavljena vrijednost čekanja na totalnu endoprotezu kuka 90. percintil iznosila je **371,56** dana, a najmanja prijavljena vrijednost iznosila je **60** dana.

### **3.10 Vrijeme čekanja na NMR 50. percentil**

Trinaest bolnica u svom izvještaju nije navelo podatak o dužini čekanja na NMR 50. percentil, najveća prijavljena vrijednost čekanja na NMR 50. percentil iznosila je **33** dana.

### **3.11 Vrijeme čekanja na NMR 90. percentil**

Trinaest bolnica u svom izvještaju nije navelo podatak o dužini čekanja na NMR 90. percentil, najveća prijavljena vrijednost čekanja na NMR 90. percentil iznosila je **58** dana.

## **4.1 Ponovni neplanirani prijem unutar 30 dana od otpusta pod istom dijagnozom**

Pet bolnica u svom izvještaju nisu navele podatak o stopi ponovnog neplaniranog prijema unutar 30 dana od otpusta pod istom dijagnozom, najveća prijavljena vrijednost stope ponovnog neplaniranog prijema unutar 30 dana od otpusta pod istom dijagnozom je **66,10%**, najmanja prijavljena vrijednost stope ponovnog neplaniranog prijema unutar 30 dana od otpusta pod istom dijagnozom je **0,80%**. Prosječna vrijednost za stopu ponovnog neplaniranog prijema unutar 30 dana od otpusta pod istom dijagnozom za bolnice koje su dostavile izvještaj o indikatorima kvaliteta i sigurnosti su **17,59%**.

## **4.2 Neplanirane ponovljene operacije tokom iste hospitalizacije**

Devet bolnica u svom izvještaju nije navelo podatak o indikatoru neplanirane ponovljene operacije tokom iste hospitalizacije, najveća prijavljena vrijednost za indikator neplanirane ponovljene operacije tokom iste hospitalizacije je **13,33%**, najmanja prijavljena vrijednost za indikator neplanirane ponovljene operacije tokom iste hospitalizacije je **0,00%**. Prosječna vrijednost za indikator neplanirane ponovljene operacije tokom iste hospitalizacije u bolnicama koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti iznosila je **5,05%**.

## **4.3 Ponovni prijem u jединicu intenzivne njege unutar 48 sati od premještaja pacijenata na niži nivo njege**

Šest bolnica u svom izvještaju nije navelo podatak o indikatoru ponovni prijem u jединicu intenzivne njege unutar 48 sati od premještaja pacijenata na niži nivo njege, najveća prijavljena vrijednost za indikator ponovni prijem u jединicu intenzivne njege unutar 48 sati od premještaja pacijenata na niži nivo njege je **3,64%**, najmanja prijavljena vrijednost za indikator ponovni prijem u jединicu intenzivne njege unutar 48 sati od premještaja pacijenata na niži nivo njege je **0,00%**. Prosječna vrijednost za indikator ponovni prijem u jединicu intenzivne njege unutar 48 sati od premještaja pacijenata na niži nivo njege u bolnicama koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti iznosila je **0,89%**.

#### 4.4 Stopa intrahospitalnih infekcija

Pet bolnica u svom izvještaju nije navelo podatak o stopi intrahospitalnih infekcija, najveća prijavljena vrijednost za stopu intrahospitalnih infekcija je **0,70**, najmanja prijavljena vrijednost za stopu intrahospitalnih infekcija iznosila je **0,00** i ovu vrijednost su prijavile tri bolnice. Prosječna vrijednost za stopu intrahospitalnih infekcija u bolnicama koje su dostavile izvještaje iznosila je **0,35**.

#### 4.5 Stopa vakcinisanog osoblja protiv hepatitisa B

Četiri bolnice u svom izvještaju nisu navele podatak o stopi vakcinisanog osoblja protiv hepatitisa B, najveća prijavljena vrijednost za stopu vakcinisanog osoblja protiv hepatitisa B je **74,19**, najmanja prijavljena vrijednost za stopu vakcinisanog osoblja protiv hepatitisa B iznosila je **0,00** i ovu vrijednost su prijavile tri bolnice. Prosječna vrijednost za stopu vakcinisanog osoblja protiv hepatitisa B u bolnicama koje su dostavile izvještaje iznosila je **8,60**.

#### 5.1 Stopa izostajanja sa posla (apsentizam)

Najveća prijavljena vrijednost za stopu izostajanja sa posla (apsentizam) je **7,26**, najmanja prijavljena vrijednost za stopu izostajanja sa posla (apsentizam) iznosila je **0,00**. Prosječna vrijednost za stopu izostajanja sa posla (apsentizam) u bolnicama koje su dostavile izvještaje iznosila je **3,74**.

#### 5.2 Pad pacijenata (s kreveta, kod kretanja s lomom ili bez)

Dvije bolnice u svom izvještaju nisu navele podatak o stopi padova pacijenata, najveća prijavljena vrijednost za stopu padova pacijenata je **5,52**, najmanja prijavljena vrijednost za stopu padova pacijenata iznosila je **0,00**. Prosječna vrijednost za stopu padova pacijenata u bolnicama koje su dostavile izvještaje iznosila je **2,45**.

#### 5.3 Svi perioperativni smrtni slučajevi

Šest bolnica nije navelo podatke za stopu perioperativnih smrtnih slučajeva, najveća prijavljena vrijednost za stopu perioperativnih smrtnih slučajeva je **6,01**, najmanja prijavljena vrijednost za stopu perioperativnih smrtnih slučajeva iznosila je **0,00** i ova vrijednost je prijavljena u pet bolnica. Prosječna vrijednost za stopu perioperativnih smrtnih slučajeva u bolnicama koje su dostavile izvještaje iznosila je **0,90**.

#### 5.4 Smrt pacijenta u okolnostima koje su suprotne prirodnom toku bolesti ili tokom tretmana koji je u skladu sa prihvaćenim standardima

Najveća prijavljena vrijednost za smrti pacijenta u okolnostima koje su suprotne prirodnom toku bolesti ili tokom tretmana koji je u skladu sa prihvaćenim standardima je **78** slučajeva, najmanja prijavljena vrijednost je 0 i ova vrijednost je prijavljena u osam bolnica. Prosječna vrijednost za smrti pacijenta u okolnostima koje su suprotne prirodnom toku bolesti ili tokom tretmana koji je u skladu sa prihvaćenim standardima u bolnicama koje su dostavile izvještaje iznosila je **6,83**.

### **5.5 Uzimanje laboratorijskog uzorka pogrešnom pacijentu**

Pet bolnica u svom izvještaju nije navelo podatak o uzimanju laboratorijskog uzorka pogrešnom pacijentu, najmanja prijavljena vrijednost o uzimanju laboratorijskog uzorka pogrešnom pacijentu iznosila je **0,00** i ova vrijednost je prijavljena u devet bolnica. Prosječna vrijednost o uzimanju laboratorijskog uzorka pogrešnom pacijentu u bolnicama koje su dostavile izvještaje iznosila je **0,00**.

### **5.6 Ozljeda pacijenta prilikom uzimanja uzorka**

Pet bolnica u svom izvještaju nije navelo podatke o ozljedi pacijenta prilikom uzimanja uzorka, najveća prijavljena vrijednost za ozljede pacijenta prilikom uzimanja uzorka je **0,00** i ova vrijednost je prijavljena u devet bolnica. Prosječna vrijednost za ozljedu pacijenta prilikom uzimanja uzorka slučajeva u bolnicama koje su dostavile izvještaje iznosila je **0,00**.

### **5.7 Zamjena rezultata testa**

Pet bolnica nije navelo podatak o zamjeni rezultata testa u njihovim ustanovama, devet bolnica koje su prijavile podatke o zamjeni rezultata testova nisu prijavile takve slučajeve u njihovim ustanovama. Prosječna vrijednost za zamjene rezultate testa je **0,00**.

### **5.8 Lijek administriran pogrešnom pacijentu**

Pet bolnica nije navelo podatak o administriranju lijeka pogrešnom pacijentu, devet bolnica koje su prijavile podatke o administriranju lijeka pogrešnom pacijentu nisu prijavile takve slučajeve u njihovim ustanovama. Prosječna vrijednost indikatora lijek administriran pogrešnom pacijentu je **0,00**.

### **5.9 Administriran pogrešan lijek**

Pet bolnica nije navelo podatak o administriranju pogrešnog lijeka, najveća prijavljena vrijednost indikatora administriran pogrešan lijek je **0,00%**, i ovu vrijednost je prijavilo devet bolnica. Prosječna vrijednost indikatora administriran pogrešan lijek je **0,00%**.

### **5.10 Lijek dat u pogrešnoj dozi**

Pet bolnica nije navelo podatak o davanju lijeka u pogrešnoj dozi, devet bolnica koje su prijavile podatke o davanju lijeka u pogrešnoj dozi nisu prijavile takve slučajeve u njihovim ustanovama. Prosječna vrijednost indikatora lijek dat u pogrešnoj dozi je **0,00**.

### **5.11 Lijek dat u pogrešnom vremenskom intervalu**

Pet bolnica nije navelo podatak o davanju lijeka u pogrešnom vremenskom intervalu, devet bolnica koje su prijavile podatke o davanju lijeka u pogrešnom vremenskom intervalu nisu prijavile takve slučajeve u njihovim ustanovama. Prosječna vrijednost indikatora lijek dat u pogrešnom vremenskom intervalu je **0,00**.

### **5.12 Stopa upotrebe antibiotika u bolnici**

Osam bolnica u svom izvještaju nije navelo podatak o stopi upotrebe antibiotika u bolnici, najveća prijavljena vrijednost za upotrebe antibiotika u bolnici je **45,60%**, najmanja prijavljena vrijednost za stopu upotrebe antibiotika u bolnici iznosila je **0,01%**. Prosječna vrijednost za stopu upotrebe antibiotika u bolnicama koje su dostavile izvještaje iznosila je **11,05%**.