



KLINIČKI BOLNIČKI CENTAR
SESTRE MILOSRDNICE
ZAGREB, Vinogradska cesta 29
Ravnatelj: prof. dr. sc. Mario Zovak, dr. med



Sveučilište u Zagrebu
Ekonomski fakultet



„Mjerenje percepcije pacijenata kvalitetom usluga u zdravstvu u KBC-u Sestre milosrdnice SERVQUAL metodom“

Srijeda, 25. listopada 2017. godine u 09.00 sati

Multimedijski centar Kliničkog bolničkog centra Sestre milosrdnice
Vinogradska cesta 29, Zagreb

Poštovane/i,

„Mjerenje percepcije pacijenata kvalitetom usluga u zdravstvu u KBC–u Sestre milosrdnice SERVQUAL metodom“, multidisciplinarno je istraživanje o zadovoljstvu pacijenata vezano uz kvalitetu zdravstvene usluge. Rezultate istraživanja prezentirat će tim Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu pod vodstvom prof. dr. sc. Đurđane Ozretić Došen u suradnji s predstavnicima Ureda za kvalitetu KBC–a Sestre milosrdnice.

Opsežno istraživanje o zadovoljstvu pacijenata vezano uz kvalitetu zdravstvene usluge SERVQUAL metodom, po prvi je puta provedeno u Hrvatskoj s ciljem unaprjeđenja kvalitete i zadovoljstva pacijenata KBC–a Sestre milosrdnice. Realizirano je suradnjom KBC–a Sestre milosrdnice i Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu (Katedra za marketing). Istraživačka metoda je specifična jer predstavlja multidimenzionalni mjerni instrument koji uspoređuje očekivanja i percepcije korisnika usluga. Analizirano je 5 dimenzija kvalitete: **opipljivi elementi** (infrastruktura, hrana, izgled osoblja), **pouzdanost, odgovornost, sigurnost i razumijevanje za pacijente**. U studiji je sudjelovalo 564 ispitanika koji su hospitalizirani na Klinikama/Zavodima KBC–a Sestre milosrdnice u razdoblju od listopada 2016. do travnja 2017. godine. Prezentaciji će nazočiti predstavnici Ministarstva zdravstva, HZZO-a, Agencije za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi, Koalicije udruga pacijenata u zdravstvu, ostali uvaženi sudionici te predstavnici medija.

PROGRAM:

- 09.00 - 09.10 **Pozdravni govor** - prof. dr. sc. Mario Zovak, dr. med., ravnatelj KBC-a Sestre milosrdnice
- 09.10 - 09.45 **Prezentacija rezultata istraživanja** - prof. dr. sc. Đurđana Ozretić Došen i suradnici (EF Sveučilišta u Zagrebu) u suradnji s predstavnicima Ureda za kvalitetu KBC – a Sestre milosrdnice

Domjenak

Radujemo se Vašem dolasku!