

Številka: 901-14/2019-11
Datum: 7. 8. 2023

PREMS 2022 - Izkušnje pacientov z obravnavo v specialistični ambulanti

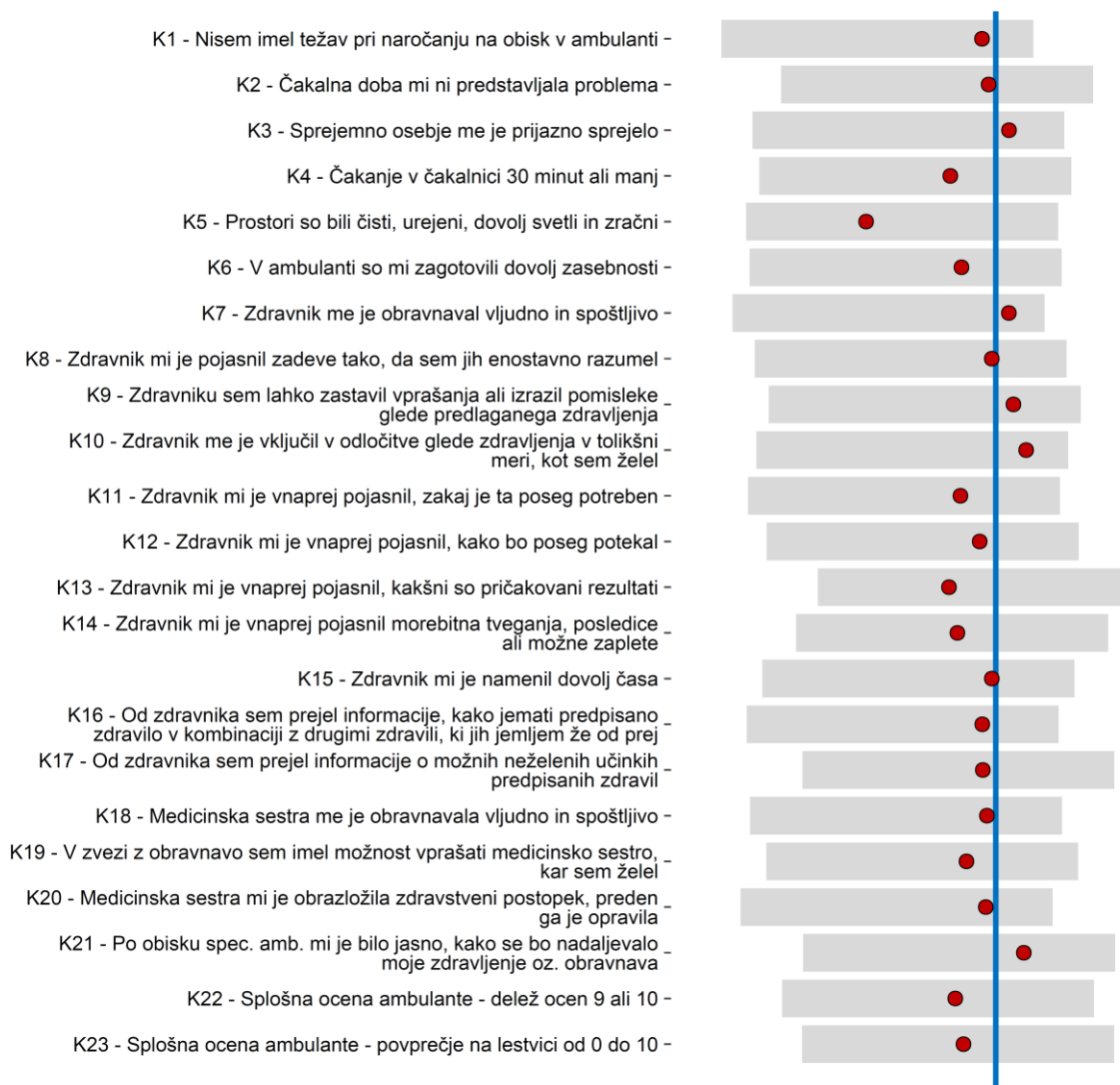
V bolnišnici smo v obdobju od 26. septembra do 11. novembra 2022 sodelovali pri izvajanju raziskave o izkušnjah pacientov z obravnavo v specialističnih ambulantah, ki jo je vodil Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ). V njej so sodelovali vsi pacienti, ki so v tistem obdobju imeli pregled pri zdravniku specialistu in so po obravnavi prejeli vabilo za sodelovanje v raziskavi.

V SB Nova Gorica so v raziskavi sodelovali pacienti iz nevrološke, kardiološke, onkološke, oftalmološke, ortopedske ter ginekološke ambulante. Pacientom smo razdelili skupaj 913 vprašalnikov. Vprašalnik pa je ustrezno izpolnilo **105** pacientov. Odzivnost pacientov na anketo je tako bila 11,5%.

Primer vprašalnika, ki so ga pacienti prejeli po obravnavi, je dostopen na spletni strani [Moja izkušnja, naše zdravstvo](#), na kateri se nahajajo tudi ostale informacije o raziskavi.

V nadaljevanju so predstavljeni skupni rezultati za bolnišnico ter rezultati posameznih ambulant.

1. Skupno bolnišnica



Legenda:

● Vrednost ustanove; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ustanov od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ustanov z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

Skupina pacientov, ki se je odzvala na raziskavo, je svojo izkušnjo z obravnavo v specialističnih ambulantah na lestvici od 0 do 10 ocenila z oceno **9,16**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa je bil **76,7%**. Iz česar lahko sklepamo, da so pacienti na splošno zadovoljni z zdravstveno obravnavo v specialističnih ambulantah SB Nova Gorica. Kljub temu pa je rezultat nekoliko slabši v primerjavi z letom 2021, ko smo dosegli povprečno oceno 9,26, delež najvišjih ocen pa 82,6%.

Od posameznih kategorij kakovosti zelo visoke ocene v naši bolnišnici kot tudi na področju celotne Slovenije dosegajo naslednje kategorije:

- vljudnost in spoštljivost sprejemnega osebja, medicinskih sester ter zdravnikov,
- naročanje na obisk v ambulantni.

Najslabše ocenjene kategorije tako v naši bolnišnici kot tudi na področju celotne Slovenije so podajanje informacij o morebitnih tveganjih, posledicah ter zapletih medicinskih posegov ter o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil s strani zdravnikov, pojasnilo glede pričakovanih rezultatov zdravljenja s strani zdravnika ter čakalne dobe.

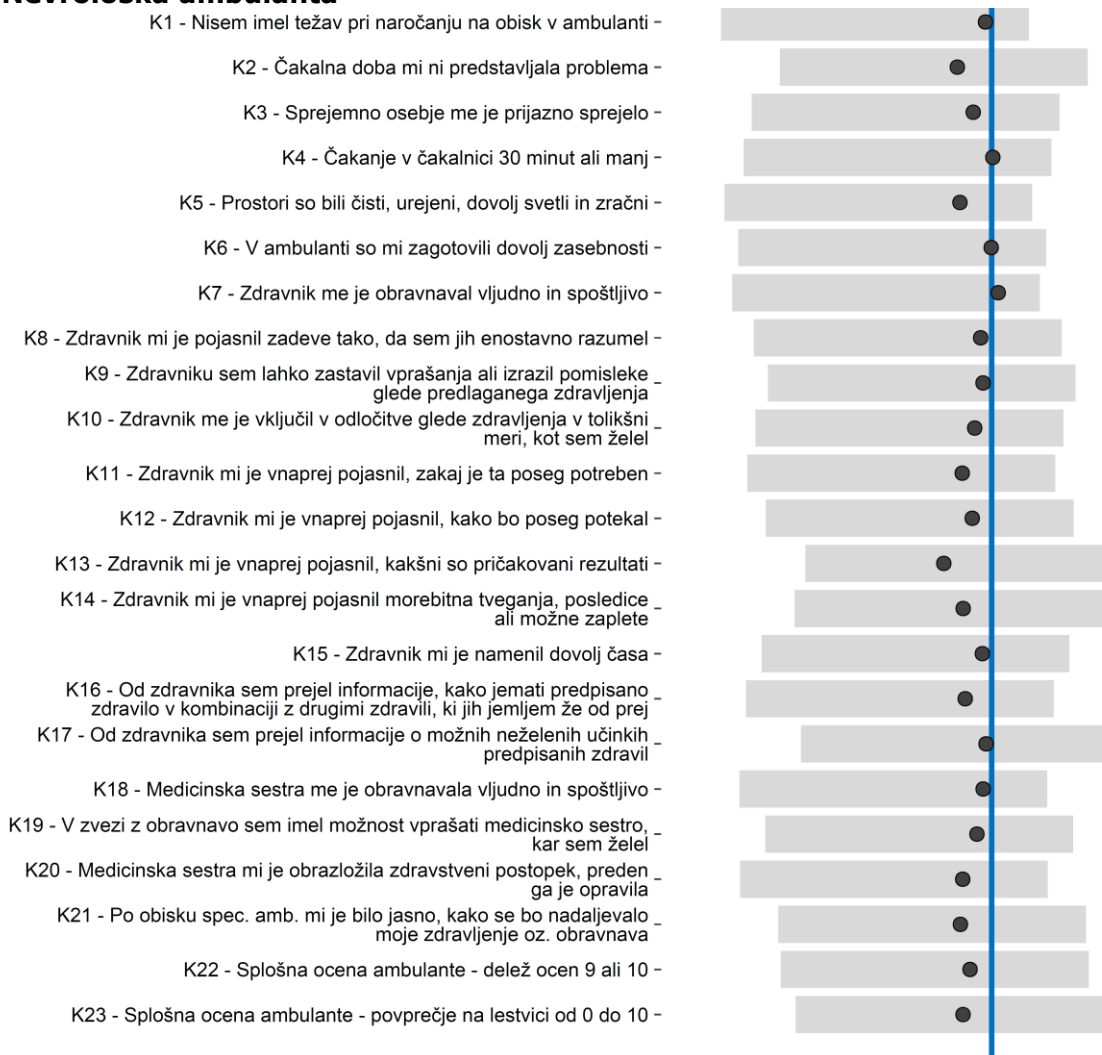
Glede na slovensko povprečje ter povprečje v dejavnosti pa so v naši bolnišnici nekoliko nad povprečjem ocenjene naslednje kategorije:

- vključevanje pacientov v odločitve o zdravljenju skladno z njihovimi željami,
- dostopnost zdravnikov za postavljanje vprašanj,
- poučenost pacientov glede nadaljevanja zdravljenja/obrnave.

Nekoliko pod povprečjem pa:

- Čistost, urejenost ter zračnost prostorov.
- Čakanje v čakalnici,
- Pojasnilo zdravnika glede pričakovanih rezultatov zdravljenja.

2. Nevrološka ambulanta



Legenda:

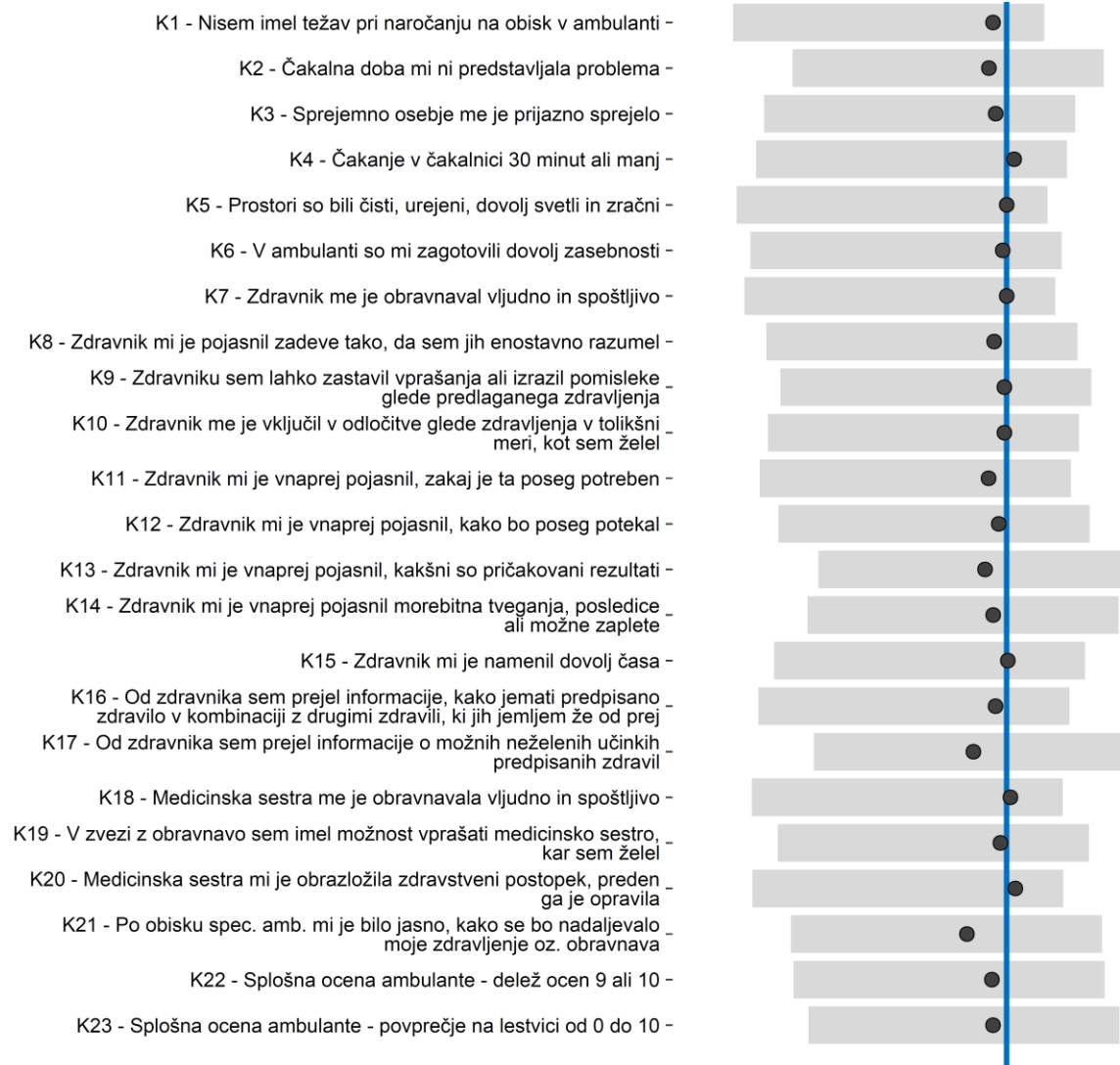
● Vrednost ambulantne; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	3
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	2

V zgoraj navedeni ambulanti so vprašalnik ustrezno izpolnili **3** pacienti ($n < 10$). Pogoj za izvedbo analize je bil vsaj 10 pravilno izpolnjenih vprašalnikov, zato kvantitativna analiza podatkov v tem primeru ni bila izvedena.

Pacienti pa so podali tudi 3 pohvale za delo zaposlenih, komunikacijo ter dostopnost ter 2 komentarja oziroma predloga za izboljšave, in sicer en predlog v zvezi s skrajšanjem čakalne vrste med enim in drugim pregledom ter en komentar glede izboljšave čakalnic, pacienta je zmotilo to, da ima bolnišnica en dolg hodnik za več ambulant.

3. Kardiološka ambulanta



Legenda:

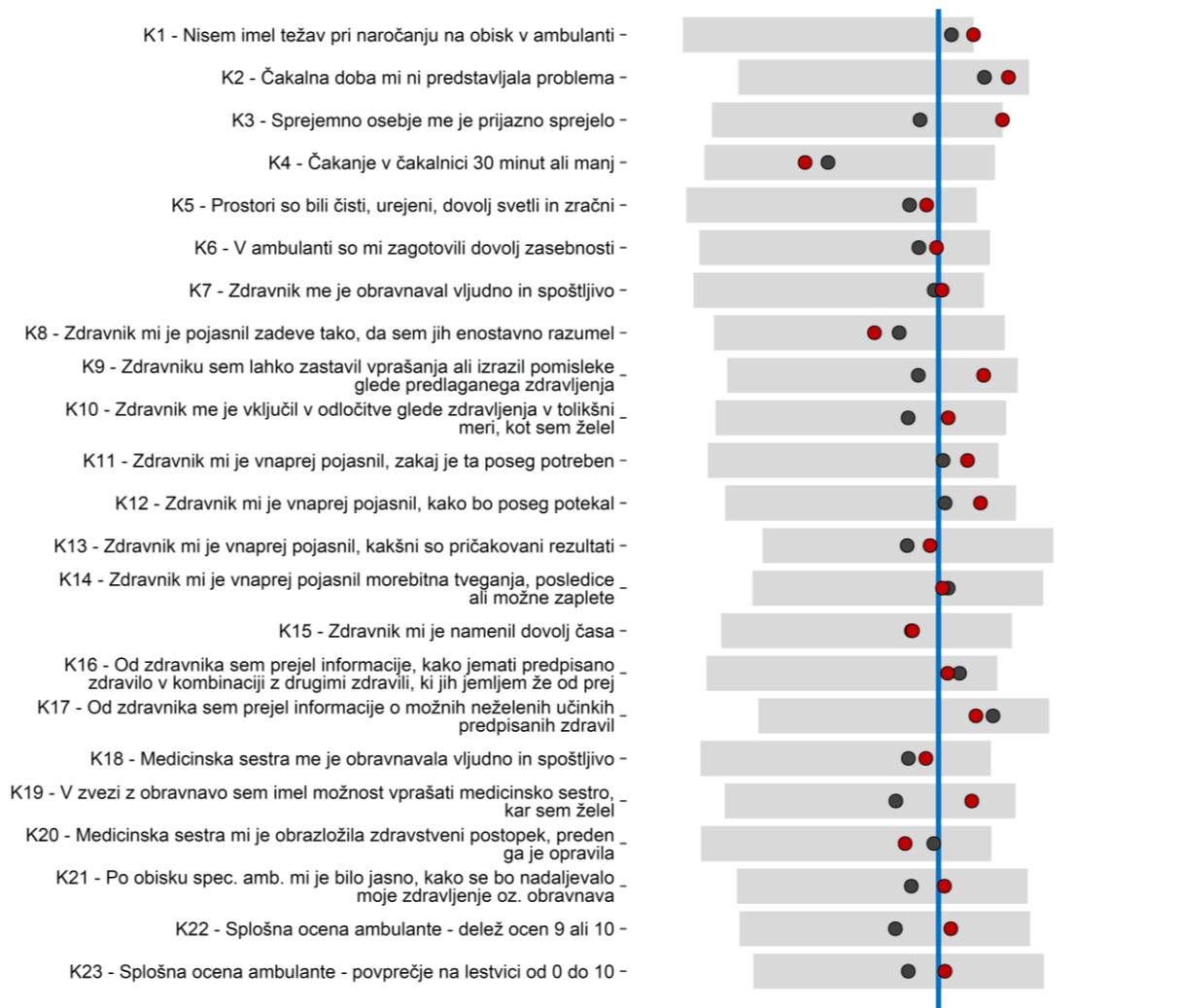
● Vrednost ambulante; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	6
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	2

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo **7** pacientov. Zaradi premajhnega števila sodelujočih pacientov ($n < 10$) kvantitativna analiza rezultatov ni bila izvedena.

Večina odgovorov ($n = 6$) na odprta vprašanja je bilo pozitivnih in sicer pohval zdravstvenemu timu za prijaznost in strokovno delo. Podana sta bila 2 komentarja oz. predloga za izboljšave, in sicer glede sprejema pacientov ter več časa za pogovor z zdravnikom.

4. Onkološka ambulanta



Legenda:

● Vrednost ambulante; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	12
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	4

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo **21** pacientov. Splošna ocena specialistične ambulantne obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **9,38**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **85,7%** kar je nadpovprečen rezultat v primerjavi z rezultati onkološke dejavnosti v Sloveniji ter rezultati zdravstvene dejavnosti v Sloveniji.

Skupina pacientov, ki je izpolnila vprašalnik je glede na slovensko povprečje ter povprečje v dejavnosti najboljše ocenila naslednje kategorije:

- naročanje na obisk v ambulanti,
- čakalna doba,
- prijazen sprejem sprejemnega osebja.

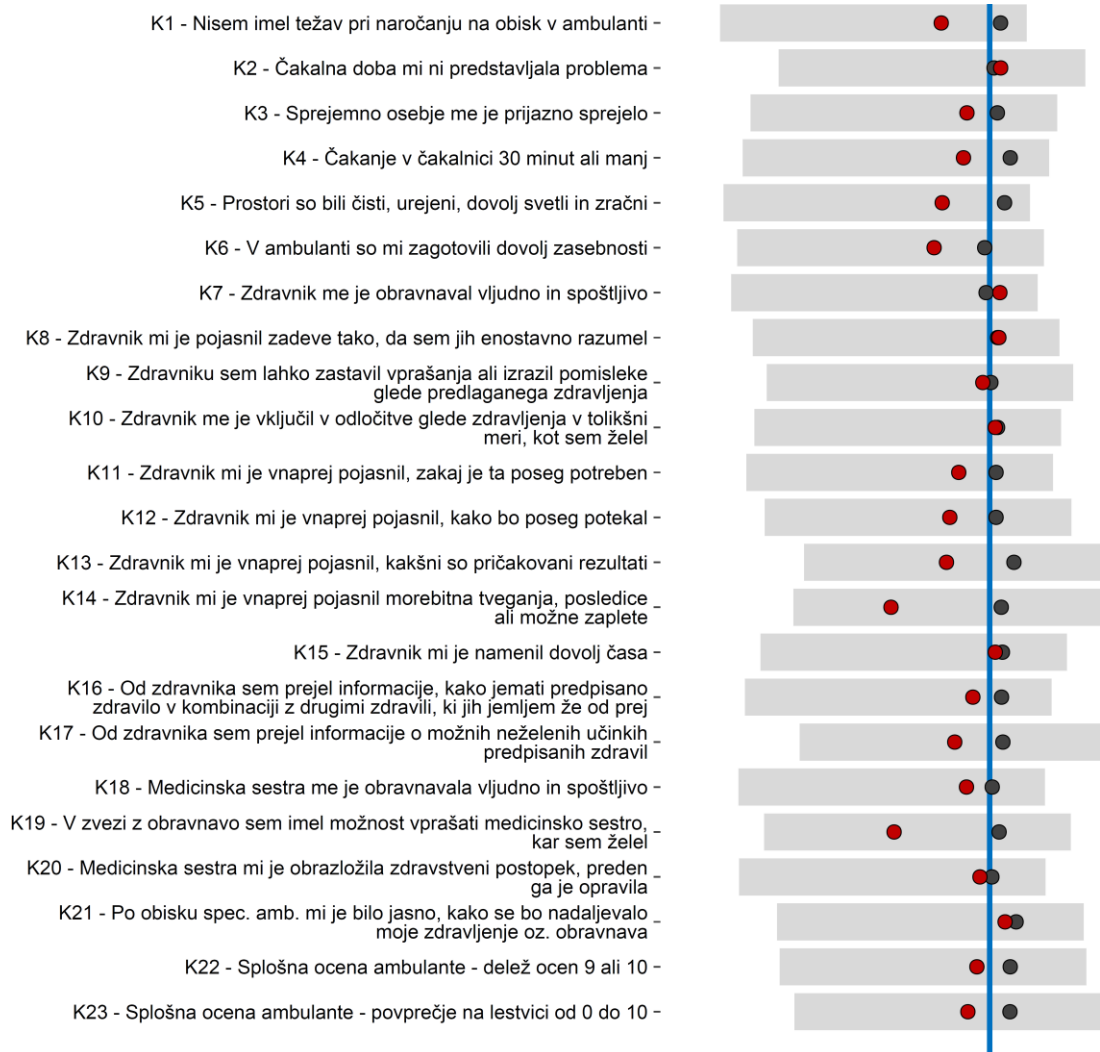
Najslabše pa:

- čas čakanja v čakalnici,
- pojasnilo zadev s strani zdravnika, tako, da jih pacient enostavno razume,
- obrazložitev postopka medicinske sestre pred njegovo izvedbo,
- čas, ki ga pacientu nameni zdravnik.

Velika večina odgovorov (n=12) na odprta vprašanja je bila pozitivnih in se je nanašala na pohvale za prijaznost in strokovnost celotnega zdravstvenega tima. Podani so bili tudi 4 predlogi za izboljšave, in sicer glede več obveščanja o postopkih, več informacij v zvezi s prehrano v povezavi z boleznijo oz.

povezave z alternativnim zdravljenjem, preobremenjenost zdravnice oziroma preveliko število pacientov ter pripomba glede premočne klime v čakalnici (2x).

6. Oftalmološka ambulanta



Legenda:

● Vrednost ambulante; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	47
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	17

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo **49** pacientov. Splošna ocena specialistične ambulantne obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **9,21**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **81,3%**. Rezultat je nekoliko slabši v primerjavi z letom 2020, ko je bila povprečna ocena specialistične ambulante 9,36, delež najvišjih ocen (9 in 10) pa 84%.

Skupina pacientov, ki je izpolnila vprašalnik je glede na slovensko povprečje ter povprečje v dejavnosti najboljše ocenila naslednje kategorije:

- vljudna in spoštljiva obravnava s strani zdravnika in medicinske sestre,
- pojasnila s strani zdravnika,
- čas, ki ga je pacientu namenil zdravnik,
- poučenost pacientov glede nadaljevanja zdravljenja.

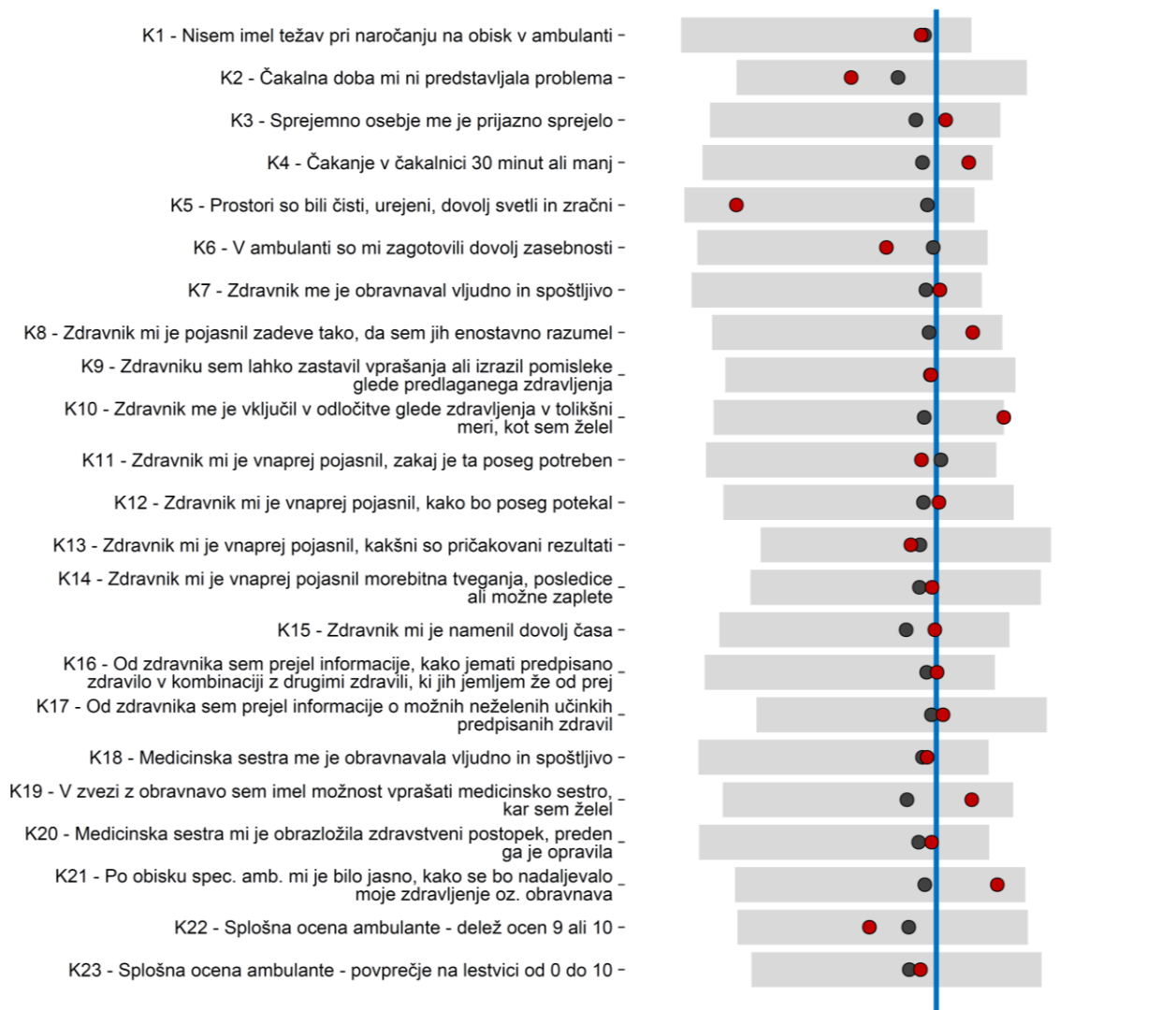
Najslabše pa:

- dostopnost medicinske sestre za postavljanje vprašanj,
- pojasnilo s strani zdravnika glede morebitnih tveganj, posledic ali možnih zapletov,

- pojasnilo pričakovanih rezultatov zdravljenja strani zdravnika ter zagotavljanje zasebnosti v ambulanti.

Velika večina odgovorov (n=47) na odprta vprašanja je bila pozitivnih in se je nanašala na prijaznost in strokovnost celotnega zdravstvenega tima. Pacienti so podali tudi 17 komentarjev oziroma predlogov za izboljšave, od katerih se 8 nanašajo na prostore in opremo (čakalnica, preozek prostor, neudobni stoli za čakanje slabo prezračevanje, slaba svetloba), 3 glede predolgega čakanja v čakalnici na poseg, 4 glede predolge čakalne dobe ter en glede predolgega časa čakanja na izvid. Poleg tega pa še predloga v zvezi z več časom za komunikacijo z zdravnikom glede zdravja ter podajanjem več navodil za paciente.

7. Ortopedska ambulanta



Legenda:

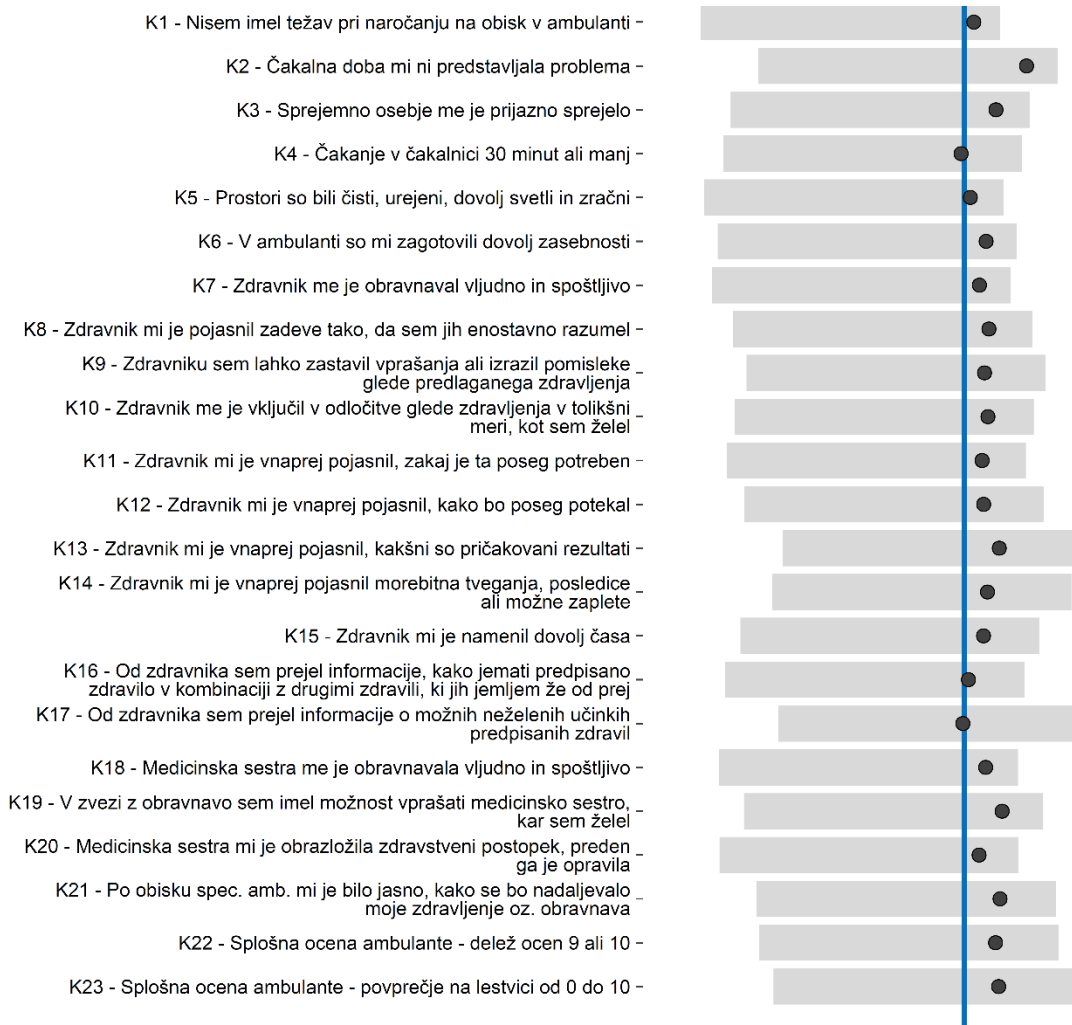
● Vrednost ambulante; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo **21** pacientov. Splošna ocena specialistične ambulante (na lestvici od 0 do 10) je bila **9,24**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **71,4%**. Dosežena povprečna vrednost specialistične ortopedske ambulante SB Nova Gorica je nekoliko višja od povprečne vrednosti ortopedske dejavnosti v Sloveniji (9,14), medtem ko je delež najvišjih ocen (9 ali 10) nekoliko nižji glede na vrednosti ortopedske dejavnosti v Sloveniji (78,5%). Tako dosežena povprečna vrednost ter delež najvišjih ocen (9 ali 10) sta nekoliko nižja od zdravstvene dejavnosti v Sloveniji (povprečna vrednost= 9,34, delež najvišjih ocen (9 ali 10) = 83,5%).

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	17
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	10

V odprtem delu vprašalnika je bilo 17 pohval zaposlenim za strokovnost in prijaznost ter komunikacijo. Pacienti so podali tudi 11 komentarjev oziroma predlogov za izboljšave, od katerih se jih 5 nanaša na opremo in prostore (potrebna obnova prostorov, modernizacija opreme), 2 na čistočo prostorov (sanitarije,...), po en komentar v zvezi z več časa za pogovor z zdravnikom ter predolgo čakalno dobo. Prav tako en komentar oz. predlog pacienta je, da bi se oddelek čim prej vrnil v prejšnje prostore.

8. Ginekološka ambulanta



Legenda:

● Vrednost ambulante; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

V zgoraj navedeni ambulanti so vprašalnik ustrezno izpolnili 4 pacienti. Zaradi premajhnega števila sodelujočih pacientov (n<10) kvantitativna analiza rezultatov ni bila izvedena.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	3
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	3

V odprtem delu vprašalnika so bile 3 pohvale celotnemu zdravstvenemu timu ter 3 predlogi za izboljšave, od tega se dva nanašata na prostore (osvetljenost prostorov ter ureditev čakalnice) ter en komentar v zvezi s predolgim čakanjem na pregled v ambulanti.