

Številka: 901-14/2019-10

Datum: 6. 3. 2023

ANALIZA PREJETIH PODATKOV O UGOTAVLJANJU KAKOVOSTI POSLOVANJA Z UPORABNIKI V SPLOŠNI BOLNIŠNICI »DR. FRANCA DERGANCA« NOVA GORICA V PORTALU ZVEM V LETU 2022

Skupno število izpolnjenih vprašalnikov je bilo: 8, kar predstavlja 0,004 vseh pacientov, ki so v letu 2022 v SB Nova Gorica prejeli kakršnokoli zdravstveno obravnavo (hospitalizacija, specialistična ambulantna obravnava). Pregled števila izpolnjenih vprašalnikov po mesecih je predstavljen v tabeli 1.

Tabela 1: Pregled števila in deleža izpolnjenih vprašalnikov po mesecih

Mesec	Število	Število obravnav	Delež izpolnjenih vprašalnikov glede na vse izvedene zdravstvene obravnave
Januar	0	15974	0,000
Februar	1	13424	0,007
Marec	1	19077	0,005
April	1	16865	0,006
Maj	0	19615	0,000
Junij	1	19295	0,005
Julij	1	14528	0,007
Avgust	0	14581	0,000
September	1	18307	0,005
Oktober	0	18275	0,000
November	0	18655	0,000
December	2	17794	0,01
Skupaj	8	187323	0,004

Vsi prejeti vprašalniki so bili izpolnjeni v slovenskem jeziku.

Vprašalnik so izpolnjevali v 100% (n=8) pacienti sami.

Vprašalnik je izpolnilo 37,5% moških (n=3) in 62,5% žensk (n=5). Največ izpolnjevalcev je bilo v starostni skupini od 25 do 44 let (Tabela 2).

Tabela 2: Starost ocenjevalcev

Starostno obdobje	Število	Odstotek
0 do 15 let	1	12,5%
16 do 24 let	1	12,5%
25 do 44 let	3	37,5%
45 do 64 let	2	25%
65 do 79 let	0	0
80 let in več	0	0
Ni odgovora	1	12,5%

Največ izpolnjevalcev je imelo končano višjo ali visoko strokovno srednjo šolo (Tabela 3).

Tabela 3: Izobrazba ocenjevalcev

Odgovor	Število	Odstotek
osnovna šola ali manj (A1)	0	0
poklicna šola (III., IV) (A2)	0	0
srednja šola (A3)	1	12,5%
višja, visoka strokovna (A4)	3	37,5%
spec., univerzitetna, strokovni magisterij (A5)	2	25%
znanstveni magisterij, doktorat (A6)	0	0
Ni odgovora	2	25%

Glede pogostosti koriščenja zdravstvenih storitev je polovica ocenjevalcev občasnih uporabnikov zdravstvenih storitev, preostala polovica pa zdravstvene storitve koristi redko, enkrat ali dvakrat letno. (Tabela 4).

Tabela 4: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev

Odgovor	Število	Odstotek
Redko, enkrat ali dvakrat letno (A1)	4	50%
Občasno, nekajkrat letno (A2)	4	50%
Pogosto, mesečno (A3)	0	0
Zelo pogosto, tedensko (A4)	0	0
Brez odgovora	0	0

Pacienti, ki so izpolnjevali vprašalnik, so bili obravnavani največkrat v specialistični ambulanti (Tabela 5).

Tabela 5: Število izpolnjenih vprašalnikov po mestu obravnave

Mesto obravnave	Število izpolnjenih vprašalnikov (n)	Odstotni delež izpolnjenih vprašalnikov (%)
specialistični ambulanti (diabetološka ambulanta, RTG diagnostika itd.):	5	62,5%
bolnišnici (hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center):	3	37,5%

V 75% (n=6) je bila obravnava pacienta načrtovana, v 25% (n=2) pa je bila nenačrtovana (npr. brez naročanja z nujno napotnico).

Na splošno so izpolnjevalci izvajalca zdravstvene dejavnosti v povprečju na petstopenjski lestvici ocenili s 4,75 (Tabela 6).

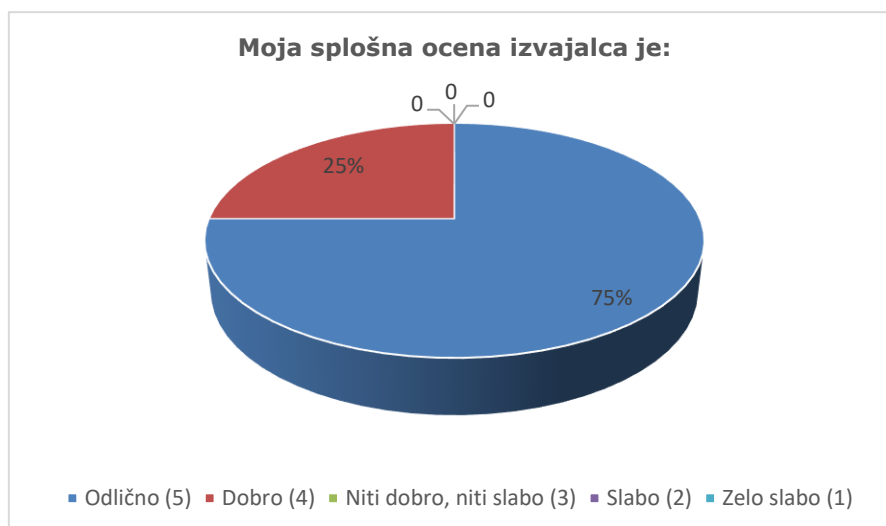


Tabela 6: Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) Zelo slabo	0	0%
(2) Slabo	0	0%
(3) Niti slabo, niti dobro	0	0%
(4) Dobro	2	25%
(5) Odlično (A5)	6	75%

Svojo obravnavo pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti so izpolnjevalci ocenili v povprečju s **4,75** (Tabela 7).

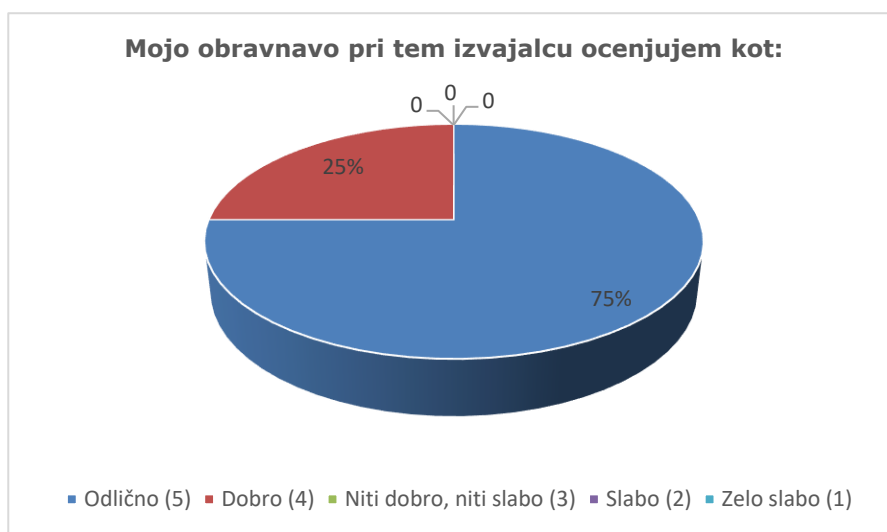


Tabela 7: Ocena njihove osebne zdravstvene obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) Zelo slabo (A1)	0	0%
(2) Slabo (A2)	0	0%
(3) Niti slabo, niti dobro (A3)	0	0%
(4) Dobro (A4)	2	25%
(5) Odlično (A5)	6	75%

Tri četrtine pacientov je prišlo na vrsto za obravnavo v zakonsko predvidenem času, četrtina pacientov pa je čakala na obravnavo predolgo (Tabela 8).

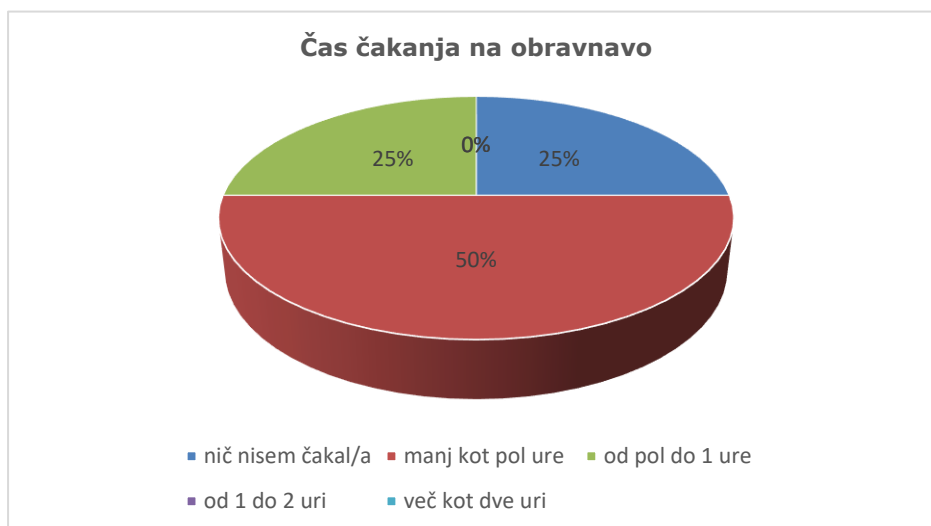


Tabela 8: Dejanski čas čakanja pacienta na obravnavo

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) nič nisem čakal/a (A1)	2	25%
(2) manj kot pol ure (A2)	4	50%
(3) od pol do 1 ure (A3)	2	25%
(4) od 1 do 2 uri (A4)	0	0
(5) več kot dve uri (A5)	0	0

V nadaljevanju je predstavljena ocena zadovoljstva uporabnikov storitev po predhodno določenih kriterijih. Pri oceni je bila uporabljena naslednja ocenjevalna lestvica: Sploh ne (1), Večinoma ne (2), Delno (3), Večinoma da (4), V celoti da (5), Ne morem oceniti, ni relevantno zame (6), Brez odgovora (0). Dodan je še izračun povprečne vrednosti (μ). (Tabela 9 in 10).

Tabela 9: Ocena zadovoljstva glede na postavljene kriterije 1.del

	Kriterij	Sploh ne (1)	Večinoma ne (2)	Delno (3)	Večinoma da (4)	V celoti da (5)	Ne morem oceniti - ni relevantno zame (6)	Brez odgovora (0)	μ
1	Zadovoljstvo s kontaktom izvajalca pred obravnavo.	0%	0%	0%	37,5%	50%	0%	12,5%	4,57
2	Objavljene informacije o dostopnosti do zdravnika/ zdravstvenega delavca na vidnem mestu.	0%	0%	12,5%	25%	62,5%	0%	0%	4,50
3	Predstavitev zdravstvenih delavcev ob prvem stiku.	12,5%	12,5%	25%	0%	50%	0%	0%	3,63
4	Seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb, pohval.	25%	12,5%	0%	0%	37,5%	0%	25%	3,17
5	Vljudnost in spoštljivost zaposlenih.	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	5,00
6	Predhodna seznanitev o poteku obravnave.	0%	0%	0%	25%	62,5%	0%	12,5%	4,71
7	Izvedba obravnave takrat, ko je bilo to dogovorjeno.	0%	0%	12,5%	0%	62,5%	0%	25%	4,67
8	Dovoljšnja poglobitev v moj problem, zdravstveno stanje.	0%	0%	0%	12,5%	75%	12,5%	0%	4,25
9	Vključenost v odločanje o obravnavi	0%	0%	0%	12,5%	50%	12,5%	25%	3,43
10	Spoštovanje zasebnosti.	0%	0%	0%	12,5%	87%	0%	0%	4,88

Tabela 10: Ocena zadovoljstva glede na postavljene kriterije 2.del

	Kriterij	Sploh ne (1)	Večinoma ne (2)	Delno (3)	Večinoma da (4)	V celoti da (5)	Ne morem oceniti - ni relevantno zame (6)	Brez odgovora (0)	μ
11	Odgovarjanje zaposlenih na vprašanja v povezavi z obravnavo.	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	5,00
12	Sodelovanje s svojci ali bližnjimi je bilo v skladu z željami.	0%	0%	0%	0%	75%	0%	25	5,00
13	Podana navodila za nadaljnjo (samo)oskrbo.	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	5,00
14	Čistost in urejenost prostorov.	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	5,00
15	Dostop do izvajalca je dobro urejen. (parkirišča, dostop z invalidskim vozičkom)	0%	0%	25%	37,5%	37,5%	0%	0%	4,13
16	Priporočilo obravnave pri tem izvajalcu svojcem ali drugim.	0%	0%	0%	12,5%	87%	0%	0%	4,88

Najnižja povprečna vrednost se je pokazala pri seznanjenosti o možnosti, podajanja pritožb, pohval ($\mu=3,17$), vključenosti v odločanje v obravnavi ($\mu=3,43$) ter pri predstavitvi zdravstvenih delavcev ob prvem stiku ($\mu=3,63$).

Najvišja povprečna ocena zadovoljstva uporabnikov ($\mu=5,00$) je bila dosežena glede vljudnosti in spoštljivosti zaposlenih, odgovarjanja zdravstvenih delavcev na zastavljena vprašanja v povezavi z zdravstveno obravnavo, sodelovanja s svojci in bližnjimi, podajanja navodil za nadaljnjo (samo)oskrbo ter glede čistosti in urejenosti prostorov.

Priložnosti za izboljšave

Uporabniki storitev vidijo priložnosti za izboljšanje predvsem pri prostorih in opremi (Tabela 11).

Tabela 11: Priložnosti za izboljšanje

Področje	Število predlogov
a.) prostor in oprema	4
b.) organizacija dela	0
c.) odnos do pacientov	0
č.) sodelovanje zaposlenih	0
d.) varnost pacientov	0
e.) izidi obravnave	1
f.) ugled in družbena odgovornost	0
g.) drugo	1

Pri obrazložitvi izbire priložnosti za izboljšanje so pri obrazložitvi kot razlog za prepoznano potrebno po izboljšanju navedli:

a.) Prostor in oprema

- dotrajana oprema (2X);
- prostor za test sluha bi lahko bil bolj izoliran od okolice;

- školjke v bolnišnici zamenjati da pokrovi sami stojijo, velja za moške ...

b.) Organizacija dela

/

c.) Odnos do pacientov

/

č.) Sodelovanje zaposlenih

/

d.) varnost

/

e.) Izidi obravnave

- od jutranje vizite ob 9h ko sem dobil odpust, sem čakal 17h da sem dobil papir v roke, da sem lahko odšel domov.

f.) Ugled in družbena odgovornost

/

g.) Drugo

- Telefonske informacije – zelo zasedene.

Vprašalnik se zaključuje z možnostjo pacientom, da nam sporočijo še kaj v povezavi s kakovostjo njihove zdravstvene obravnave. Odgovor je podalo **37,5% (n=3) pacientov**, ki so podali skupaj 4 pohvale in zahvale zdravstvenemu osebju za prijaznost in strokovnost ter dva predloga za izboljšave, in sicer:

- sestre bi lahko imele na oblačilih na vidnem mestu njihovo ime, da se lahko z njimi pogovarjamo;
- pri testu sluha bi mogoče test se izvajal malo počasneje oz. pred testom bi lahko izvajalec pokazal kako izgleda pisk.

ZAKLJUČEK

Raziskava je bila izvedena skladno z Metodologijo za ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu. Pacienti lahko sodelujejo pri vrednotenju prejete zdravstvene oskrbe oz. bolnišnice tako, da izpolnijo kratko spletno anketo, ki je stalno dostopna na portalu Zvem, povezava do ankete pa je objavljena tudi na bolnišnični spletni strani. Izpolnjevanje vprašalnika je za uporabnike storitev prostovoljno in predstavlja individualno oceno njihovega zadovoljstva. Metodologija predstavlja zagotavljanje pravice pacientov in ne znanstveno raziskavo. Vprašalnik je stalno na voljo pacientom za izpolnjevanje in nima vgrajenega preventivnega mehanizma za omejevanje števila anket, ki jih lahko izpolni posamezni subjekt, kar je potrebno upoštevati pri interpretaciji rezultatov.

Vzorec pacientov, ki so izpolnili anketo v Splošni bolnišnici »Dr. Franca Derganca« Nova Gorica je bil številčno zelo majhen, prav tako ni raznovrsten po opazovanih karakteristikah, saj so spletno anketo izpolnjevali praviloma mlajši od 64 let ter predvsem tisti z višjo izobrazbo, zaradi česar rezultatov ne moremo z visoko gotovostjo posplošiti na celotno populacijo uporabnikov storitev Splošne bolnišnice »Dr. Franca Derganca« Nova Gorica.

Poročilo predstavlja rezultate ankete za splošno bolnišnico »Dr. Franca Derganca« Nova Gorica, skupni rezultati izvajalcev zdravstvenih storitev na nivoju Republike Slovenije so dostopni na [spletni strani Ministrstva za zdravje](#).