

Številka: 901-14/2019-9

Datum: 16. 8. 2022

ANALIZA PREJETIH PODATKOV O UGOTAVLJANJU KAKOVOSTI POSLOVANJA Z UPORABNIKI V SPLOŠNI BOLNIŠNICI »DR. FRANCA DERGANCA« NOVA GORICA V PORTALU ZVEM V LETU 2021

Skupno število izpolnjenih vprašalnikov je bilo: 30, kar predstavlja 0,02% vseh pacientov, ki so v letu 2021 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	Delež izpolnjenih vprašalnikov glede na vse izvedene zdravstvene obravnave
Januar	0	0,00 %
Februar	12	0,07 %
Marec	0	0,00 %
April	3	0,03 %
Maj	0	0,00 %
Junij	0	0,00 %
Julij	0	0,00 %
Avgust	1	0,01 %
September	1	0,01 %
Oktober	0	0,00 %
November	12	0,08 %
December	1	0,01 %

Vsi prejeti vprašalniki so bili izpolnjeni v slovenskem jeziku.

Vprašalnik so izpolnjevali v 93% (n=28) pacienti ali zdravstveni delavci v smislu prepisa papirnatega vprašalnika ter v 7% (n=2) svojci ali bližnji v imenu pacienta.

Vprašalnik je izpolnilo 37% moških in 60% žensk, v 3% spol ni bil opredeljen oz. ni bilo odgovora. Največ izpolnjevalcev je bilo v starostni skupini od 65 do 79 let (Tabela 2).

Tabela 2: Starost ocenjevalcev

Starostno obdobje	Število	Delež
0 do 15 let	0	0%
16 do 24 let	0	0%
25 do 44 let	8	27%
45 do 64 let	8	27%
65 do 79 let	10	33%
80 let in več	2	7%
Ni odgovora	2	7%

Največ izpolnjevalcev je imelo končano srednjo šolo (Tabela 3).

Tabela 3: Izobrazba ocenjevalcev

Odgovor	Število	Odstotek
osnovna šola ali manj (A1)	2	7%
poklicna šola (III., IV) (A2)	2	7%
srednja šola (A3)	11	37%
višja, visoka strokovna (A4)	7	23%
spec., univerzitetna, strokovni magisterij (A5)	6	20%
znanstveni magisterij, doktorat (A6)	1	3%
Ni odgovora	1	3%

Vzorec je po spolu, starosti in izobrazbi raznovrsten. Glede pogostosti koriščenja zdravstvenih storitev je skoraj polovica ocenjevalcev občasnih uporabnikov zdravstvenih storitev (Tabela 4).

Tabela 4: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev

Odgovor	Število	Odstotek
Redko, enkrat ali dvakrat letno (A1)	12	40%
Občasno, nekajkrat letno (A2)	13	43%
Pogosto, mesečno (A3)	1	3%
Zelo pogosto, tedensko (A4)	0	0%
Brez odgovora	4	13%

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.):	18	60%
bolnišnici (hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center):	11	37%
Brez odgovora	1	3%

V 83% (n=25) je bila obravnava pacienta načrtovana, v 17% (n=5) pa je bila nenačrtovana (npr. brez naročanja, z nujno napotnico).

Na splošno so izpolnjevalci izvajalca zdravstvene dejavnosti v povprečju na petstopenjski lestvici ocenili s 4,5 (Tabela 6).

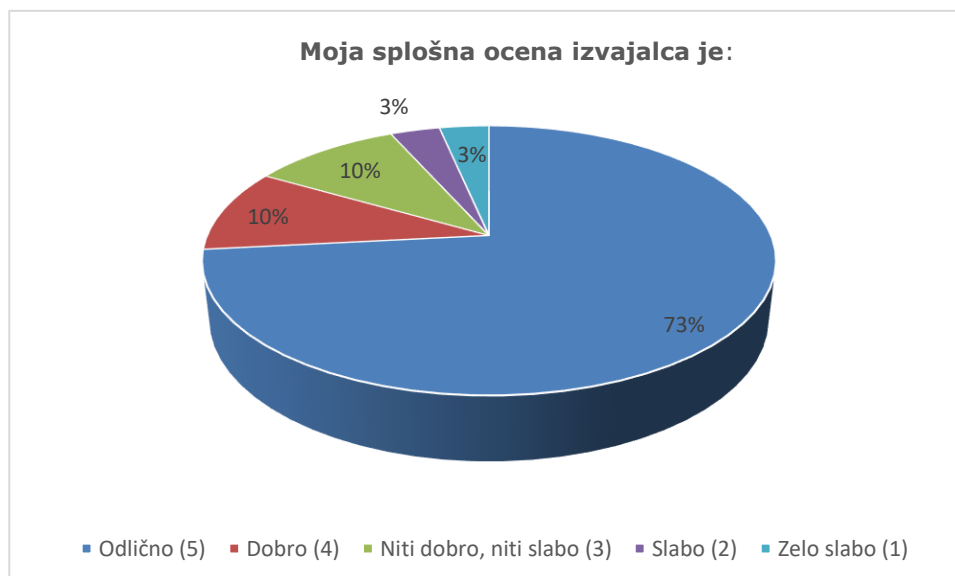


Tabela 6: Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) Zelo slabo	1	3%
(2) Slabo	1	3%
(3) Niti slabo, niti dobro	3	10%
(4) Dobro	3	10%
(5) Odlično (A5)	22	73%

Svojo obravnavo pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti so izpolnjevalci ocenili v povprečju s 4,3 (Tabela 7).

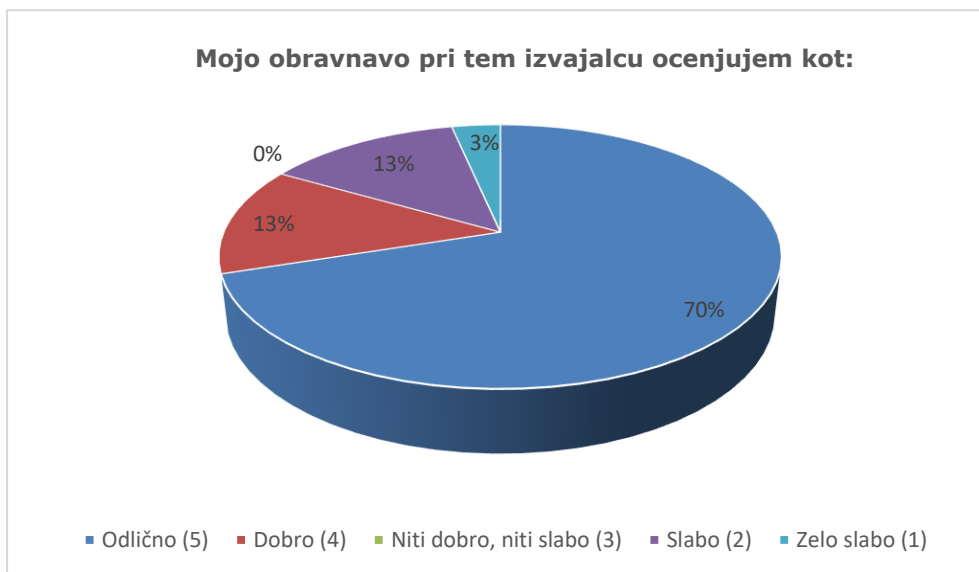


Tabela 7: Ocena njihove osebne zdravstvene obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) Zelo slabo (A1)	1	3%
(2) Slabo (A2)	4	13%
(3) Niti slabo, niti dobro (A3)	0	0%
(4) Dobro (A4)	4	13%
(5) Odlično (A5)	21	70%

67% pacientov je prišlo na vrsto za obravnavo v zakonsko predvidenem času, 33% pacientov pa je čakala na obravnavo predolgo (Tabela 8).

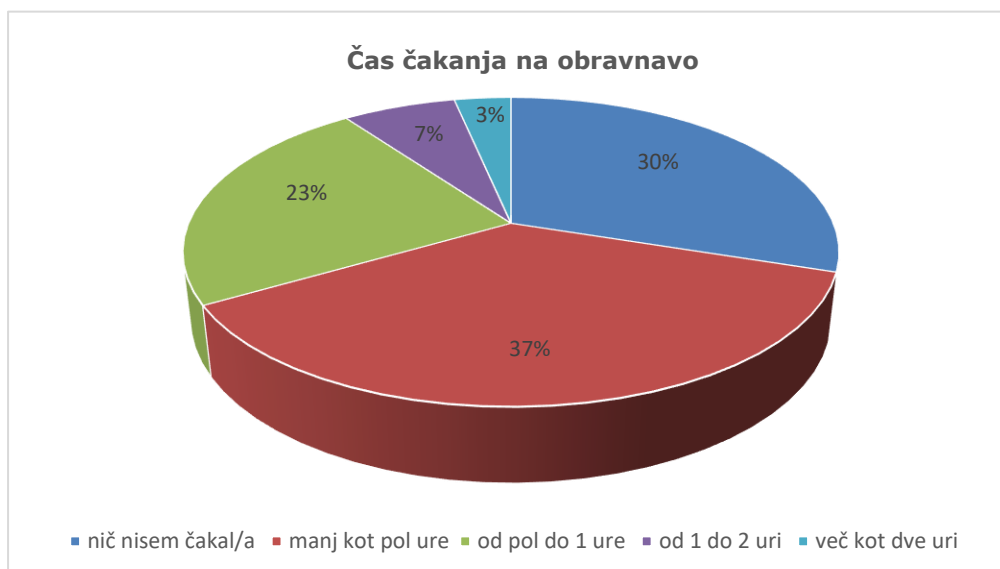


Tabela 8: Dejanski čas čakanja pacienta na obravnavo

Odgovor	Število (n)	Odstotek (5)
(1) nič nisem čakal/a (A1)	9	30%
(2) manj kot pol ure (A2)	11	37%
(3) od pol do 1 ure (A3)	7	23%
(4) od 1 do 2 uri (A4)	2	7%
(5) več kot dve uri (A5)	1	3%

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%	7%	20%	53%	0%	20%	4,6
2	Objavljene informacije o dostopnosti do zdravnika/ zdravstvenega delavca na vidnem mestu.	0%	0%	17%	10%	43%	0%	30%	4,4
3	Predstavitev zdravstvenih delavcev ob prvem stiku.	7%	10%	20%	13%	43%	0%	7%	3,8
4	Seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb, pohval.	17%	13%	17%	7%	37%	0%	10%	3,4
5	Vljudnost in spoštljivost zaposlenih.	0%	7%	7%	10%	73%	0%	3%	4,6
6	Predhodna seznanitev o poteku obravnave.	0%	0%	10%	23%	63%	0%	3%	4,6
7	Izvedba obravnave takrat, ko je bilo to dogovorjeno.	0%	0%	10%	23%	60%	0%	7%	4,5
8	Dovoljšnja poglobitev v moj problem, zdravstveno stanje.	3%	3%	3%	10%	80%	0%	0%	4,6
9	Vključenost v odločanje o obravnavi	3%	3%	7%	10%	73%	0%	3%	4,5
10	Spoštovanje zasebnosti.	0%	0%	7%	20%	73%	0%	0%	4,7

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%	7%	17%	77%	0%	0%	4,7
12	Sodelovanje s svojci ali bližnjimi je bilo v skladu z željami.	0%	0%	3%	17%	70%	0%	10%	4,7
13	Podana navodila za nadaljnjo (samo)oskrbo.	0%	0%	3%	7%	90%	0%	10%	4,9
14	Čistost in urejenost prostorov.	0%	0%	20%	27%	53%	0%	0%	4,3
15	Dostop do izvajalca je dobro urejen. (parkirišča, dostop z invalidskim vozičkom)	0%	0%	23%	30%	47%	0%	0%	4,2
16	Priporočilo obravnave pri tem izvajalcu svojcem ali drugim.	7%	3%	7%	3%	80%	0%	0%	4,5

Najnižja povprečna vrednost se je pokazala pri seznanjenosti o možnosti, podajanja pritožb, pohval in pri predstavitvi zdravstvenih delavcev ob prvem stiku. Najvišje povprečne ocene zadovoljstva uporabnikov so bile dosežene glede podajanja navodil za nadaljnjo (samo)oskrbo pacientom, sodelovanja s svojci ali bližnjimi, odgovarjanja zaposlenih na vprašanja v povezavi z zdravstveno obravnavo ter spoštovanja zasebnosti pacientov.

Priložnosti za izboljšave

Uporabniki storitev vidijo priložnosti za izboljšanje predvsem pri prostorih in opreми ter organizacija dela (Tabela 11).

Tabela 11: Priložnosti za izboljšanje

Področje	Število predlogov
a.) prostor in oprema	14
b.) organizacija dela	5
c.) odnos do pacientov	3
č.) sodelovanje zaposlenih	1
d.) varnost pacientov	0
e.) izidi obravnave	0
f.) ugled in družbena odgovornost	0
g.) drugo	0

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

a.) Prostor in oprema

- Posodobitev prostorov, predvsem pa ureditev sanitarij na oddelku.
- Ureditev prostora na splošno.

- Bolniške sobe in postelje.

b.) Organizacija dela

- Veliko negovalnega kadra za malo pacientov.

c.) Odnos do pacientov

- Gospa na sprejemnem pultu bi lahko bila malo bolj prijazna.
- Sestrski kader ima ponižujoč odnos do spremljevalcev otrok.

Vprašalnik se zaključi z možnostjo pacientom, da nam sporočijo še kaj v povezavi s kakovostjo njihove zdravstvene obravnave. Odgovor je podalo 47% (14) pacientov. Od tega jih je 78,6 % (n=11) pozitivnih (pohvala, zahvala), preostalih 21,4 % (n=3) pa so bili negativni (kritika, graja, nezadovoljstvo).

V nadaljevanju so prikazani tako negativni kot pozitivni odgovori (Tabela 12).

Tabela 12: Odgovori na odprto vprašanje

Zap. št.	Pozitivni odgovori
1.	Pohvalila bi zelo prijazne in razumevajoče medicinske sestra na 8. nadstropju.
2.	Vse OK!
3.	Prisrčna hvala sestram ter zdravnici za prijaznost in razumevanje.
4.	Vsi vpleteni v obravnavo so bili zelo korektni, strokovni, prijazni. Le gospa na sprejemnem pultu bi bila lahko bolj prijazna, a po drugi strani je njena vloga v obravnavi tako nepomembna, da to ni bilo moteče.
5.	Mogoče bi lahko izboljšali prostore - večja čakalnica. Drugo vse super!
6.	En veeeeelik hvala. Zelo zadovoljna z vsem.
7.	Vse je bilo v redu. Hvala.
8.	Super ste. Najlepša hvala vsem in ostanite taki še naprej.
9.	Zelo sem bil presenečen nad prijaznostjo mladega zdravstvenega tima. Hvala vam.
10.	Same dobre izkušnje. Vedno so vsi zelo spoštljivi in prijazni.
11.	Odlično. Le tako naprej. Najlepša hvala vsem sestram in zdravnikom za potrpežljivost in razumevanje.
Zap. št.	Negativni odgovori
1.	Spremljevalec mora ležati na človeka nevrednem plastičnem ležalniku, čeprav so bile v sobi 4 prazne postelje. Da ne govorim kako me je bolel hrbet in da sem v dveh noče spal mogoče 5 ur. To je poniževanje! še posebej če vemo koliko VSAK mesec plačamo za zdravstvo. Sestre jemljejo starše kot njihov nadomestek, pri tem pa nič ne povejo kaj morajo starši delati. npr. zjutraj prihrumi sestra in vpraša, koliko ima tep. otrok. Moj odgovor ne vem. Ja zakaj mu pa ne merite, saj imate tu termometre. Da ne naštevam ostalega. Občutek dobiš, da si želijo čim manj pacientov, saj imajo posledično manj dela. Za konec še en podatek: celo noč po operaciji otroka ni bilo v sobo niti ene sestre ali zdravnika.
2	Pomanjkljiva organizacija dela. Predlogo čakanje na izvide.
3.	Bolj korekten in prilagodljiv odnos do otrok.

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 po vseh karakteristikah raznovrsten. Instrument ima odlično stopnjo zanesljivosti (Cronbach alfa ≥ 0.9). Stopnja zadovoljstva pacientov je na visoki ravni, nezadovoljnih z bolnišnico pa je približno 7 % pacientov, s prejeta zdravstveno obravnavo pa 17% pacientov. Pacienti si želijo izboljšav predvsem na področju opreme in prostorov ter organizacije dela.

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](#).