

Številka: 901-14/2019-6
Datum: 5. 8. 2021

PREMS 2020 - Izkušnje pacientov z obravnavo v specialistični ambulanti

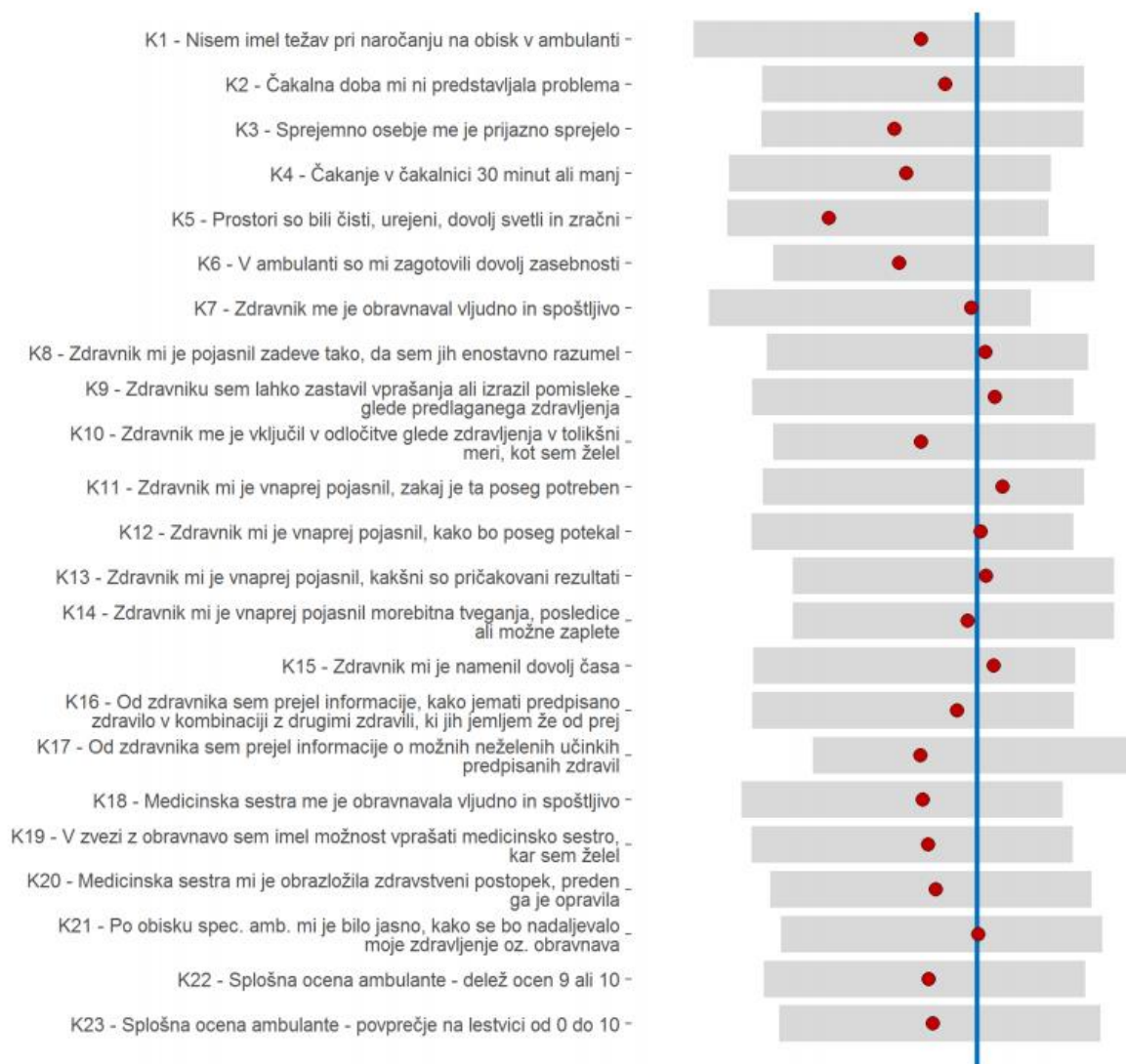
V bolnišnici smo v obdobju od 1. do 30. junija 2020 sodelovali pri izvajanju raziskave o izkušnjah pacientov z obravnavo v specialističnih ambulantah, ki jo je vodil Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ). V njej so sodelovali vsi pacienti, ki so v tistem obdobju imeli pregled pri zdravniku specialistu in so po obravnavi prejeli vabilo za sodelovanje v raziskavi.

V SB Nova Gorica so v raziskavi sodelovali pacienti iz kardiološke, nevrološke, ginekološke, ortopedske in okulistične ambulante. Vprašalnik je ustrezno izpolnilo **124** pacientov.

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 služb.

1. Skupno bolnišnica



Legenda

● Vrednost bolnišnice; ■ Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max). Prikazane so vrednosti bolnišnic 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 **9,12**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa je bil **74,9%**. Iz česar lahko sklepamo, da so pacienti na splošno zadovoljni z zdravstveno obravnavo v specialističnih ambulantah SB Nova Gorica.

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

- vljudnost in spoštljivost sprejemnega osebja, medicinskih sester in zdravnikov,
- informacije s strani zdravnika kako jemati predpisano zdravilo,
- naročanje.

Najslabše ocenjena kategorija tako v naši bolnišnici kot tudi na področju celotne Slovenije je podajanje informacij o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil.

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

- pojasnila zdravnika, zakaj je poseg potreben,
- čas, ki ga pacientu nameni zdravnik,
- možnost postavljanja vprašanj zdravniku.

Nekoliko pod povprečjem pa:

- urejenost in zračnost prostorov ter zagotavljanje zasebnosti,
- čas čakanja v čakalnici,
- sprejem sprejemnega osebja,
- vključenost v zdravstveno oskrbo.

2. Kardiološka ambulanta



Legenda:

● Vrednost oddelka; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; ■ Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max)

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	12
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	3

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo **14** pacientov. Splošna ocena specialistične ambulantne obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **8,64**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **64,3%**.

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

- čas čakanja v čakalnici 30 minut ali manj.

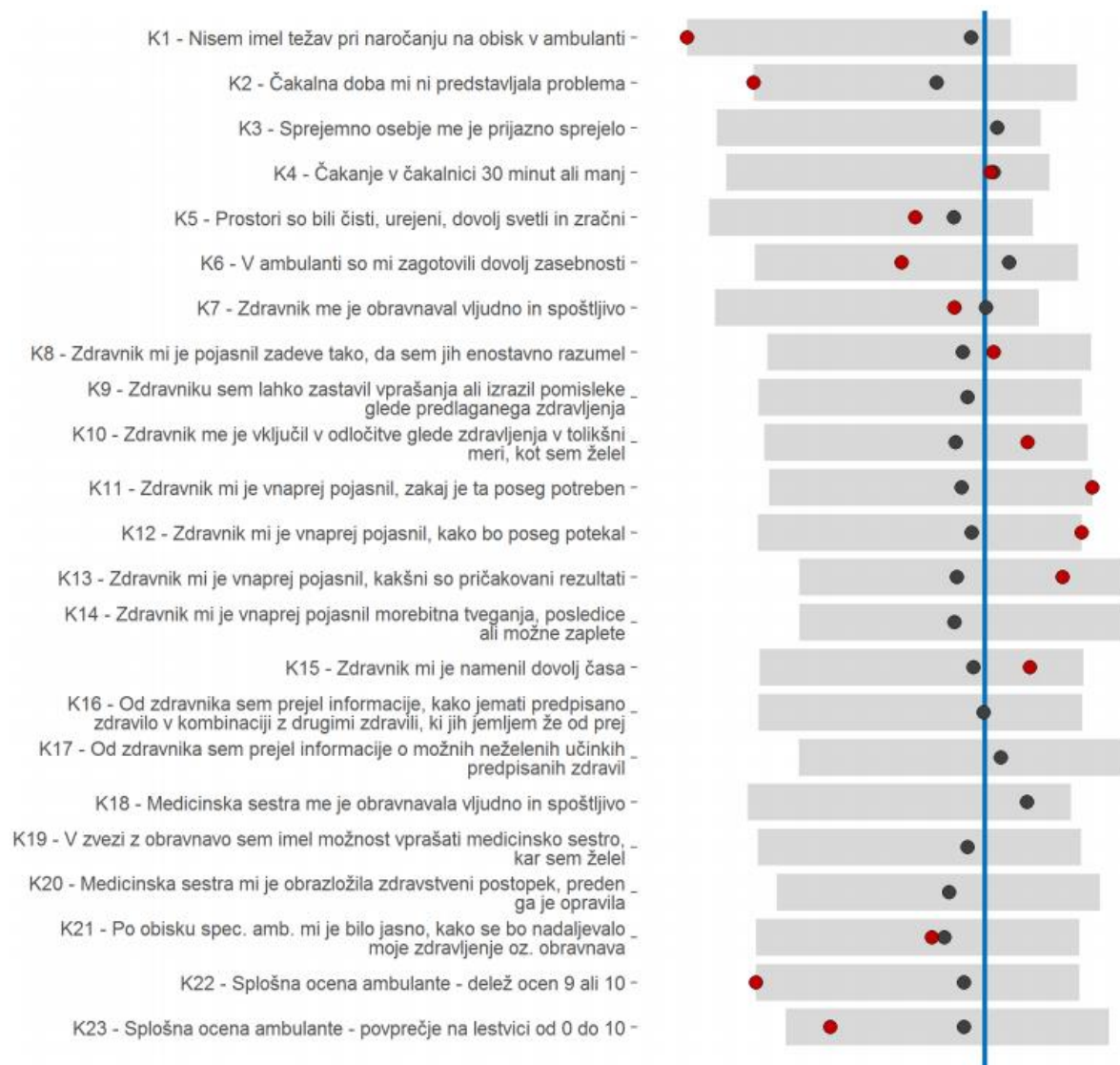
Najslabše pa naslednje kategorije:

- zagotavljanje zasebnosti,
- pojasnilo zadev s strani zdravnika tako, da jih pacient enostavno razume,
- vključenost v zdravstveno oskrbo.

Med odgovori na odprta vprašanja je bilo 12 pozitivnih in sicer največ pohval in zahval zdravstvenim delavcem za njihovo prijaznost, strokovnost in skrbnost.

Pacienti pa so podali tudi 3 predloge za izboljšave in sicer 2 na področju podajanja pojasnil pacientom v zvezi z boleznijo ter en predlog za izboljšave, ki se nanaša na urejenost in zračnost prostorov.

3. Nevrološka ambulanta



Legenda:

● Vrednost ambulantne; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; ■ Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max)

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	4
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	2

V zgoraj navedeni službi je vprašalnik ustrezno izpolnilo **11** pacientov. Splošna ocena specialistične ambulantne obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **8,6**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **45,5%**.

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

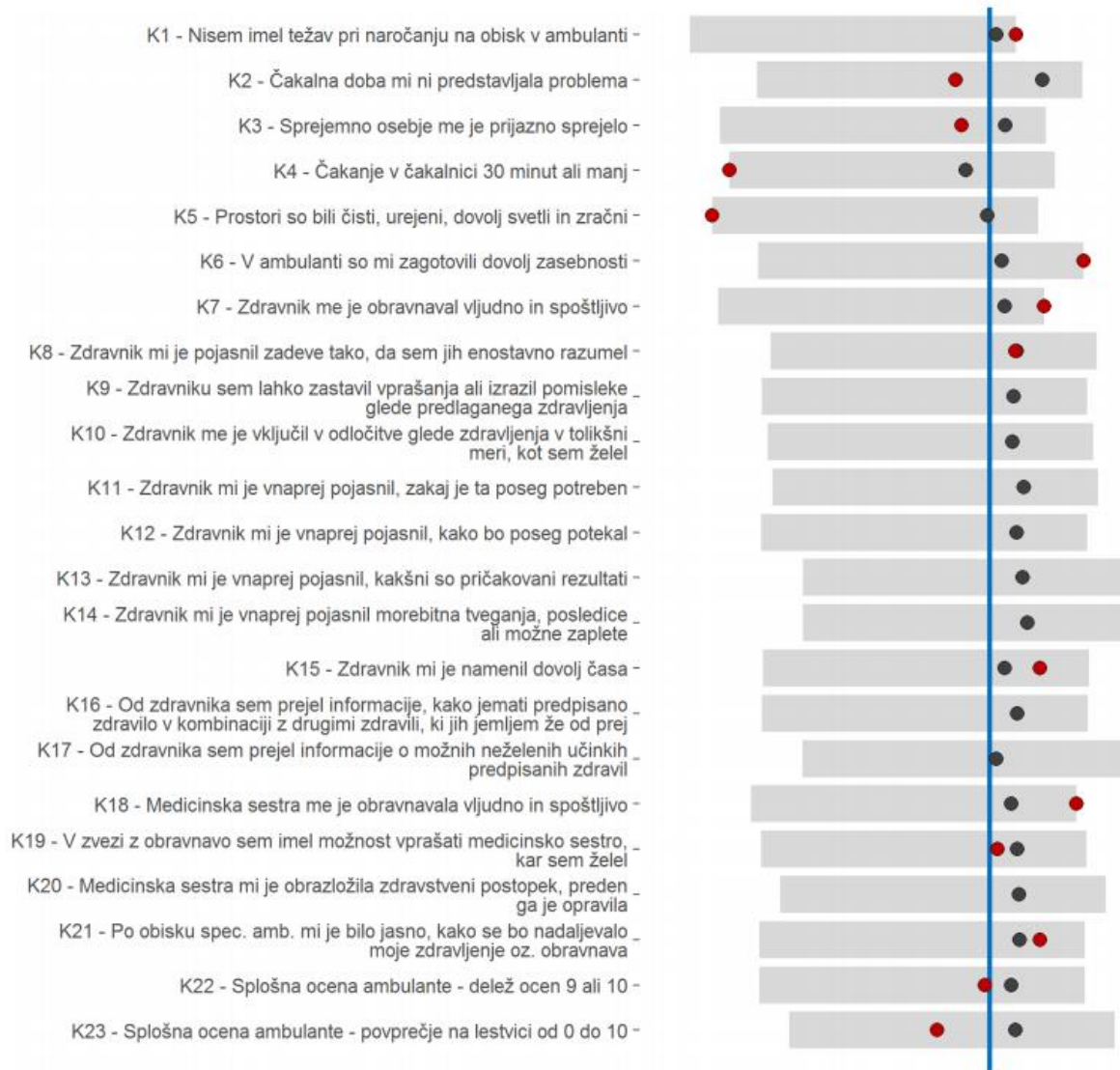
- pojasnilo zdravnika zakaj je poseg potreben,
- pojasnilo zdravnika kako bo poseg potekal,
- pojasnilo zdravnika o pričakovanih rezultatih.

Najslabše pa:

- naročanje,
- čakalna doba,
- zagotavljanje zasebnosti v ambulanti.

Večina odgovorov (n = 4) na odprta vprašanja je bilo pozitivnih in sicer pohval zdravstvenega tima, prijaznosti in strokovnega dela. Podana sta bila 2 predloga za izboljšave v zvezi s prostori.

4. Ginekološka ambulanta



Legenda:

● Vrednost ambulante; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; ● Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max)

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	12
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	6

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo **12** pacientk. Splošna ocena specialistične ambulantne obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **9,1**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **83,3%**.

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

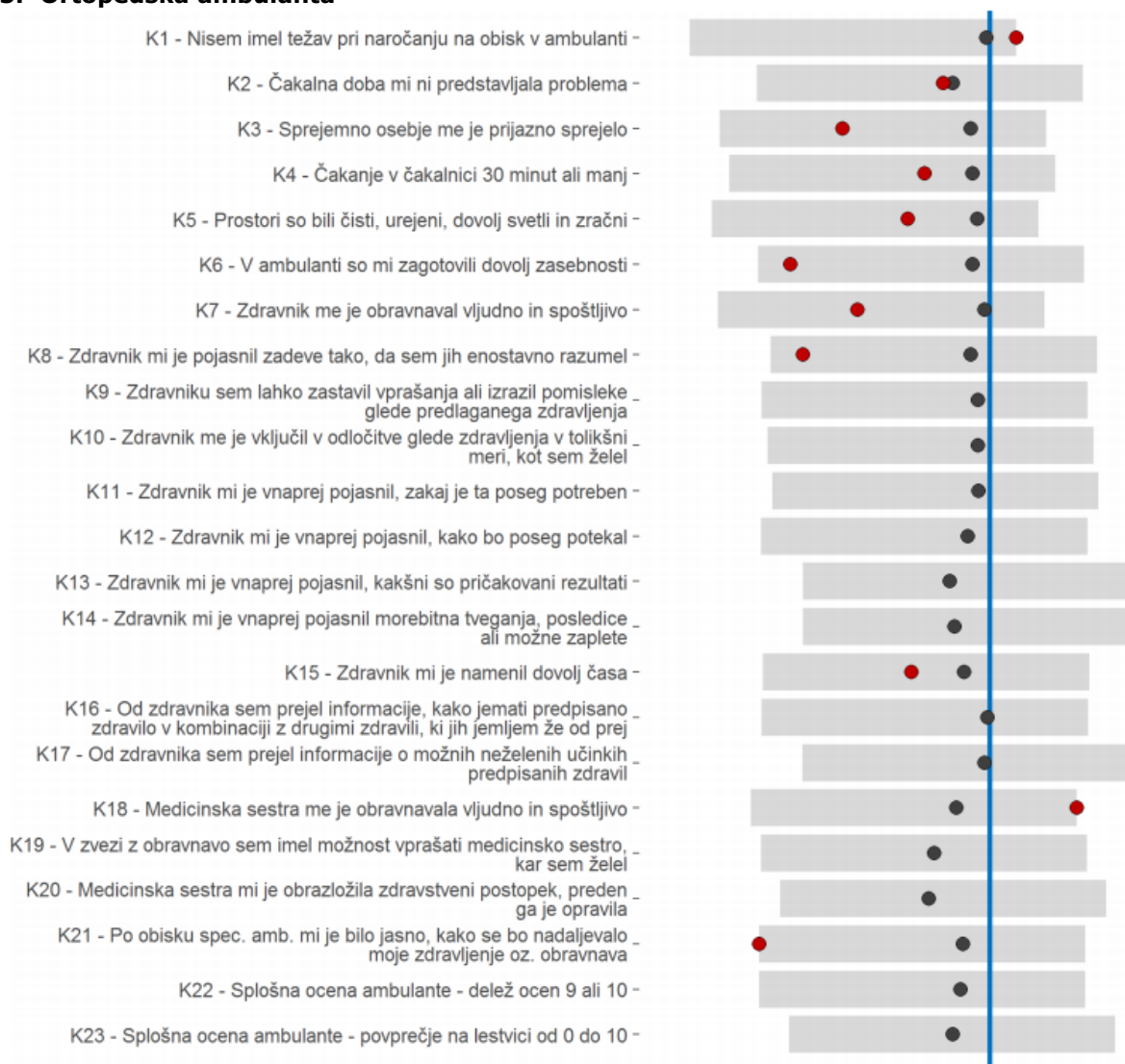
- vljudna in spoštljiva obravnava s strani zdravnika in medicinske sestre,
- zagotavljanje zasebnosti,
- naročanje.

Najslabše pa:

- čas čakanja v čakalnici 30 minut ali manj,
- urejenost, svetlost in zračnost prostorov.

Velika večina odgovorov (n=12) na odprta vprašanja je bila pozitivnih in se je nanašala na prijaznost in strokovnost celotnega zdravstvenega tima. Podanih je bilo tudi 5 predlogov za izboljšave in sicer na področju modernizacije prostorov (svetlost, klima, modernejši inventar). En predlog se je nanašal tudi na izboljšave v komunikaciji.

5. Ortopedska ambulanta



Legenda:

● Vrednost ambulate; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; ■ Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max)

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	10
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	2

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo **10** pacientov.

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

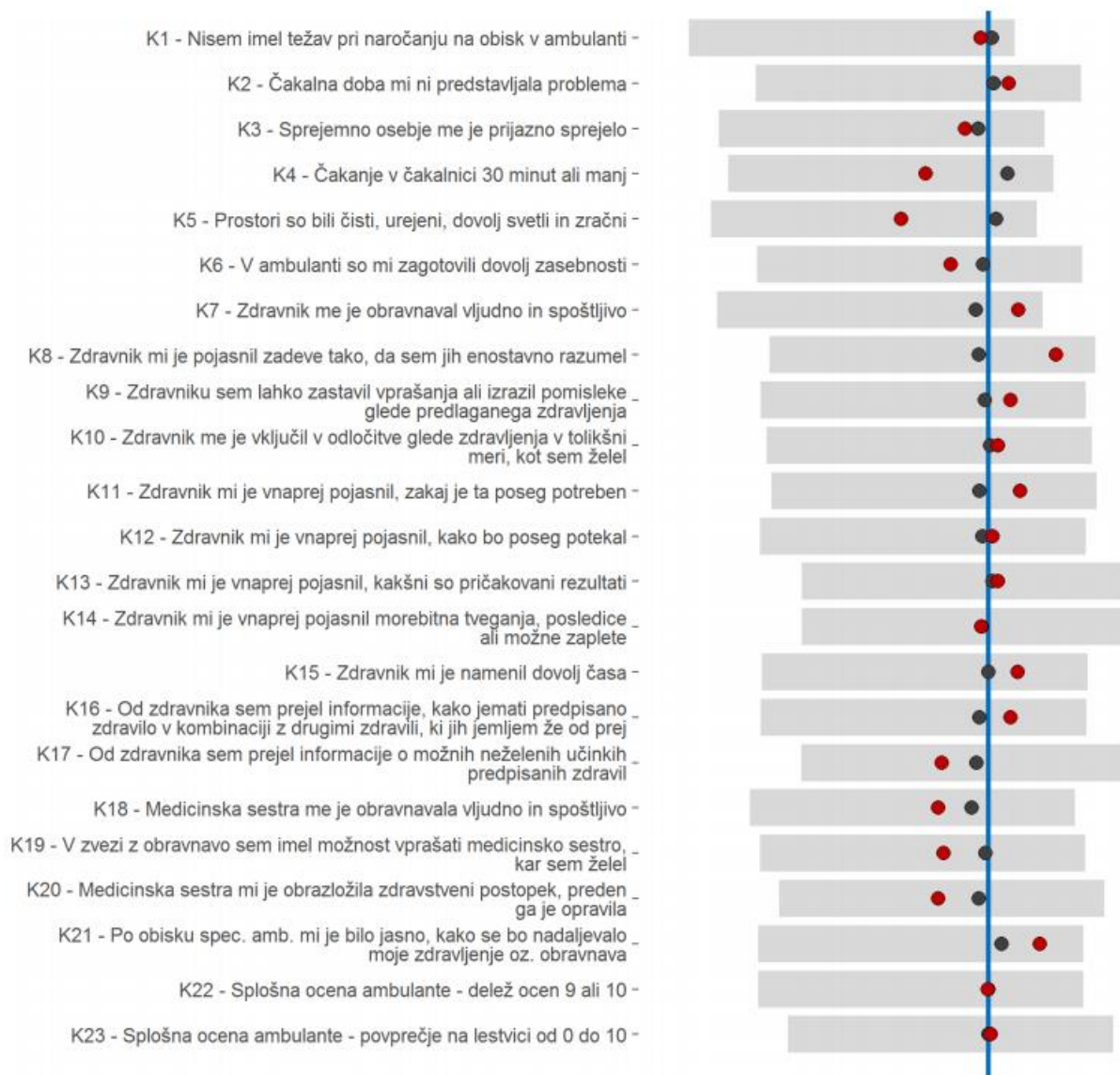
- vljudna in spoštljiva zdravstvena obravnava s strani medicinske sestre,
- naročanje.

Najslabše pa:

- pojasnila zdravnika o nadaljevanju zdravljenja oz. obravnave pacienta,
- pojasnilo zadev s strani zdravnika tako, da jih pacienti enostavno razumejo,
- zagotavljanje zasebnosti.

Večina odgovorov (n=10) na odprta vprašanja je bila pozitivnih in se je nanašala na prijaznost in strokovnost celotnega zdravstvenega tima. Podani so bili trije predlogi za izboljšave in sicer 2 v zvezi s predolgim čakanjem v čakalnici ter en predlog v zvezi z opremo.

6. Okulistična ambulanta



Legenda:

● Vrednost ambulantne; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; ■ Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max)

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	62
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	26

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo **77** pacientov.

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

- pojasnila zadev s strani zdravnika tako, da jih pacient enostavno razume,
- pojasnila s strani zdravnika kako se bo nadaljevalo pacientovo zdravljenje/obravnavo,
- vljudna in spoštljiva obravnava s strani zdravnika.

Najslabše pa:

- urejenost, zračnost in čistost prostorov,
- čakanje v čakalnici 30 minut ali manj.

Velika večina odgovorov (n=62) na odprta vprašanja je bila pozitivnih in se je nanašala na prijaznost in strokovnost celotnega zdravstvenega tima. Večina predlogov (n=13) za izboljšave se je nanašalo na prostor in opremo (premajhna ambulanta in čakalnica, gneča v čakalnici, temačna in premalo zračna čakalnica...), 5 na hitrejšo obravnavo oziroma čas čakanja v čakalnici, 4 predlogov se je nanašalo na krajše čakalne dobe ter posamezni predlogi v zvezi z prevelikim številom pacientov oz. gnečo, možnostjo izbire specialista, pridobitev termina na naslednjo zdravstveno obravnavo ter komunikacijo nekaterih zaposlenih.