

Številka: 901-14/2019-8
Datum: 2. 12. 2021

PREMS 2021 - Izkušnje pacientov z obravnavo v specialistični ambulanti

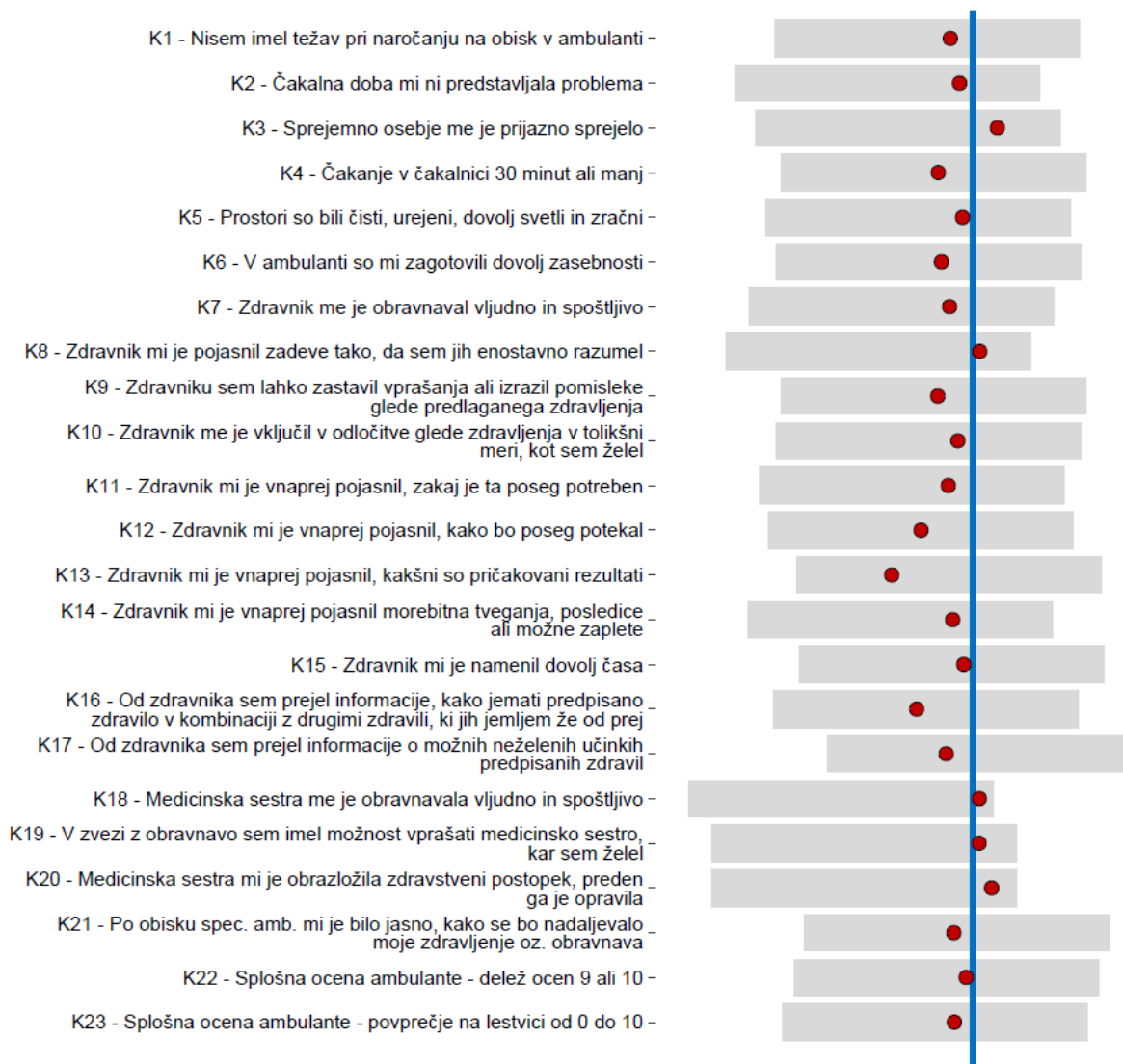
V bolnišnici smo v obdobju od 24. maja do 2. julija 2021 sodelovali pri izvajanju raziskave o izkušnjah pacientov z obravnavo v specialističnih ambulantah, ki jo je vodil Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ). V njej so sodelovali vsi pacienti, ki so v tistem obdobju imeli pregled pri zdravniku specialistu in so po obravnavi prejeli vabilo za sodelovanje v raziskavi.

V SB Nova Gorica so v raziskavi sodelovali pacienti iz kirurških, urološke, diabetološke, otorinolaringološke in gastroenterološke ambulante. Vprašalnik je ustrezno izpolnilo **195** 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 ambulant.

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 **9,26**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa je bil **82,6%**. Iz česar lahko sklepamo, da so pacienti na splošno zadovoljni z zdravstveno obravnavo v specialističnih ambulantah SB Nova Gorica. Prav tako je rezultat izboljšán v primerjavi z predhodnim letom, ko je bila povprečna ocena 9,12, delež najvišjih ocen pa 74,9%.

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

- vljudnost in spoštljivost sprejemnega osebja, medicinskih sester in zdravnikov,
- pojasnila medicinskega posega ter možnost postavljanja vprašanj zdravnikom / medicinskim sestram,
- naročanje na preglede.

Najslabše ocenjeni kategoriji tako v naši bolnišnici kot tudi na področju celotne Slovenije sta podajanje informacij o morebitnih tveganjih, posledicah ter zapletih medicinskih posegov ter o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil s strani zdravnikov.

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

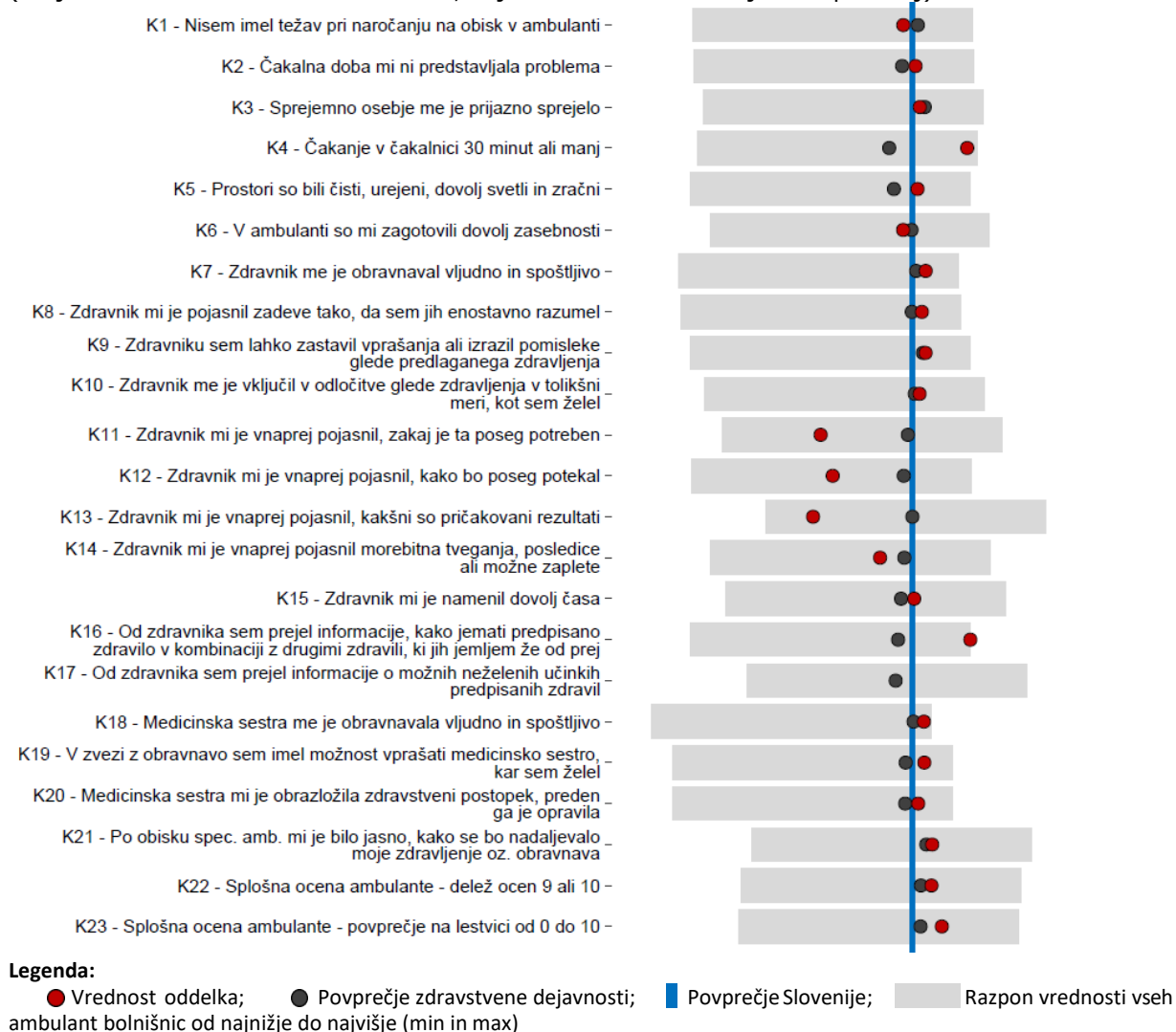
- prijazen sprejem sprejemnega osebja,
- obrazložitev zdravstvenega postopka pred njegovo izvedbo s strani medicinskih sester,
- dostopnost medicinskih sester za postavljanje vprašanj.

Nekoliko pod povprečjem pa:

- vnaprejšnje pojasnilo pričakovanih rezultatov posega s strani zdravnika,
- vnaprejšnje pojasnilo, kako bo poseg potekal s strani zdravnika,
- pojasnilo zdravnika kako jemati predpisana zdravila v kombinaciji z drugimi zdravili, ki jih pacient jemlje že od prej.

2. Kirurške ambulante

(z izjemo kirurške urološke ambulante, ki je bila v raziskavo vključena posebej)



Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	49
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	9

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo **59** pacientov. Splošna ocena specialistične ambulantne obravnave (na lestevici od 0 do 10) je bila **9,53**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **86,4%**. Rezultat je izboljššan v primerjavi z letom 2019, ko je bila povprečna ocena specialistične zdravstvene obravnave 8,21, delež najvišjih ocen (9 in 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,
- pojasnilo zdravnika kako jemati predpisana zdravila v kombinaciji z drugimi zdravili, ki jih pacient jemlje že od prej,
- obrazložitev zdravstvenega postopka pred njegovo izvedbo s strani medicinske sestre ter možnost postavljanja vprašanj medicinski sestri.

Najslabše pa naslednje kategorije:

- pojasnilo s strani zdravnika, zakaj je poseg potreben,
- pojasnilo s strani zdravnika kako bo poseg potekal,
- pojasnilo s strani zdravnika kakšni so pričakovani rezultati.

Med odgovori na odprta vprašanja je bilo 49 pozitivnih in sicer največ pohval in zahval zdravstvenim delavcem za njihovo prijaznost, točnost, strokovnost in skrbnost ter hitro zdravstveno obravnavo.

Pacienti pa so podali tudi 9 komentarjev oziroma predlogov za izboljšave in sicer 6 v zvezi z obnovo prostorov in opreme, 3 v zvezi z daljšim časom za obravnavo s strani zdravnika ter 1 v zvezi s čakalno vrsto.

3. Urološka 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)	43
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	14

V zgoraj navedeni službi je vprašalnik ustrezno izpolnilo **41** pacientov. Splošna ocena specialistične ambulantne obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **9,44**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **87,8%**.

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

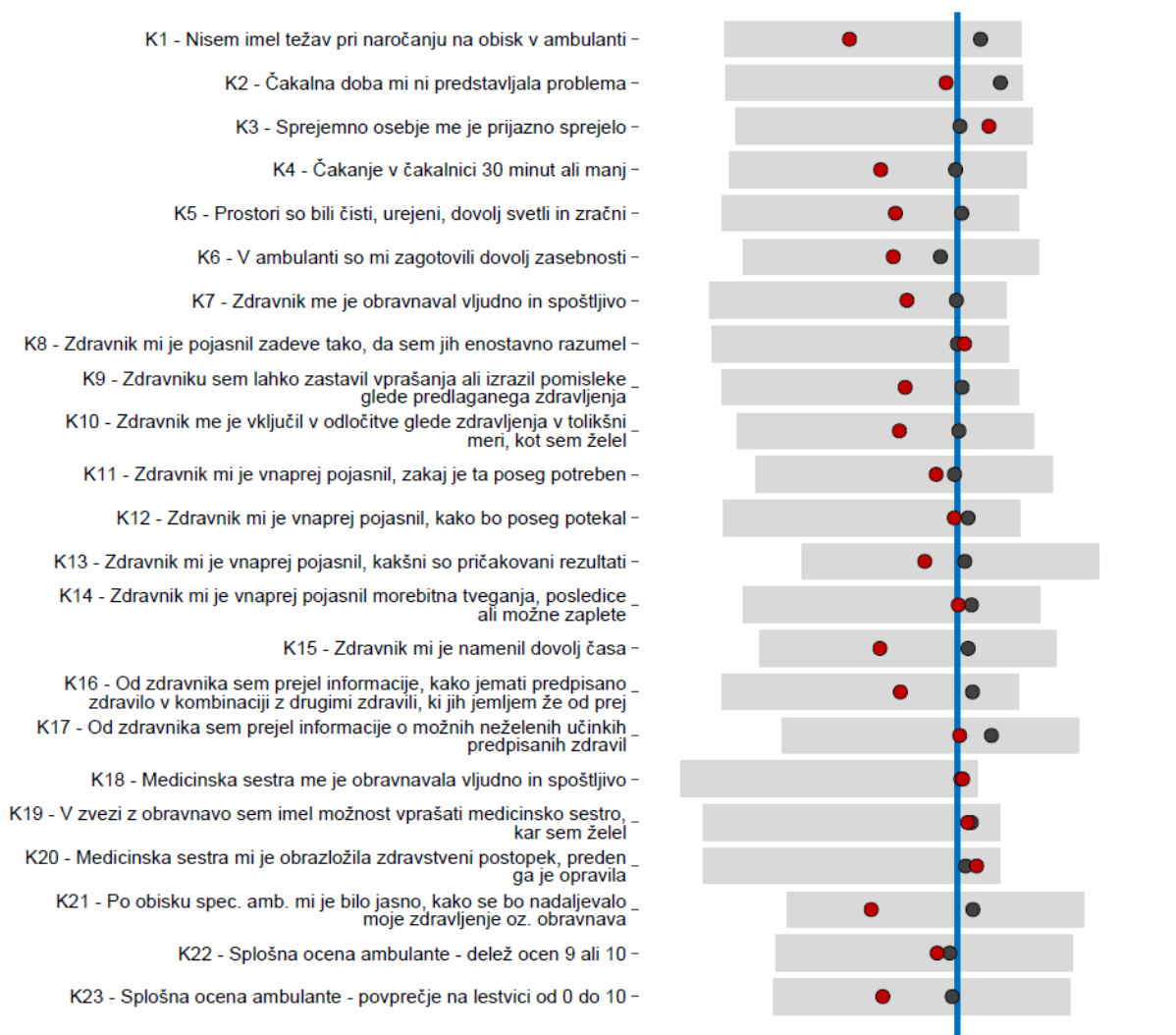
- pojasnilo zdravnika zakaj je poseg potreben,
- čas, ki ga je pacientu namenil zdravnik,
- naročanje na obravnavo.

Najslabše pa:

- vnaprejšnje pojasnilo pričakovanih rezultatov.

Večina odgovorov (n = 43) na odprta vprašanja je bilo pozitivnih in sicer pohval zdravstvenemu timu za prijaznost in strokovno delo. Podanih je bilo 14 komentarjev oz. predlogov za izboljšave, od katerih se jih 7 nanaša na prostore in opremo (zagotavljanje zasebnosti, čakalnica, obnova ambulante in posodobitev opreme, oznaka okna za oddajo urina), 4 komentarji se nanašajo na predolgo čakalno dobo ter 4 na čas čakanja v čakalnici. En komentar se nanaša na predolgo čakanje na izvide.

4. Diabetološka 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)	52
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	23

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo **62** pacientov. Splošna ocena specialistične ambulantne obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **8,92**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **80,6%**. V primerjavi z rezultati raziskave v letu 2019 se je delež najvišjih ocen zvišal za 9,2 odstotne točke, medtem, ko se je splošna ocena specialistične ambulante znižala iz povprečne ocene 9,04 na oceno 8,92.

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

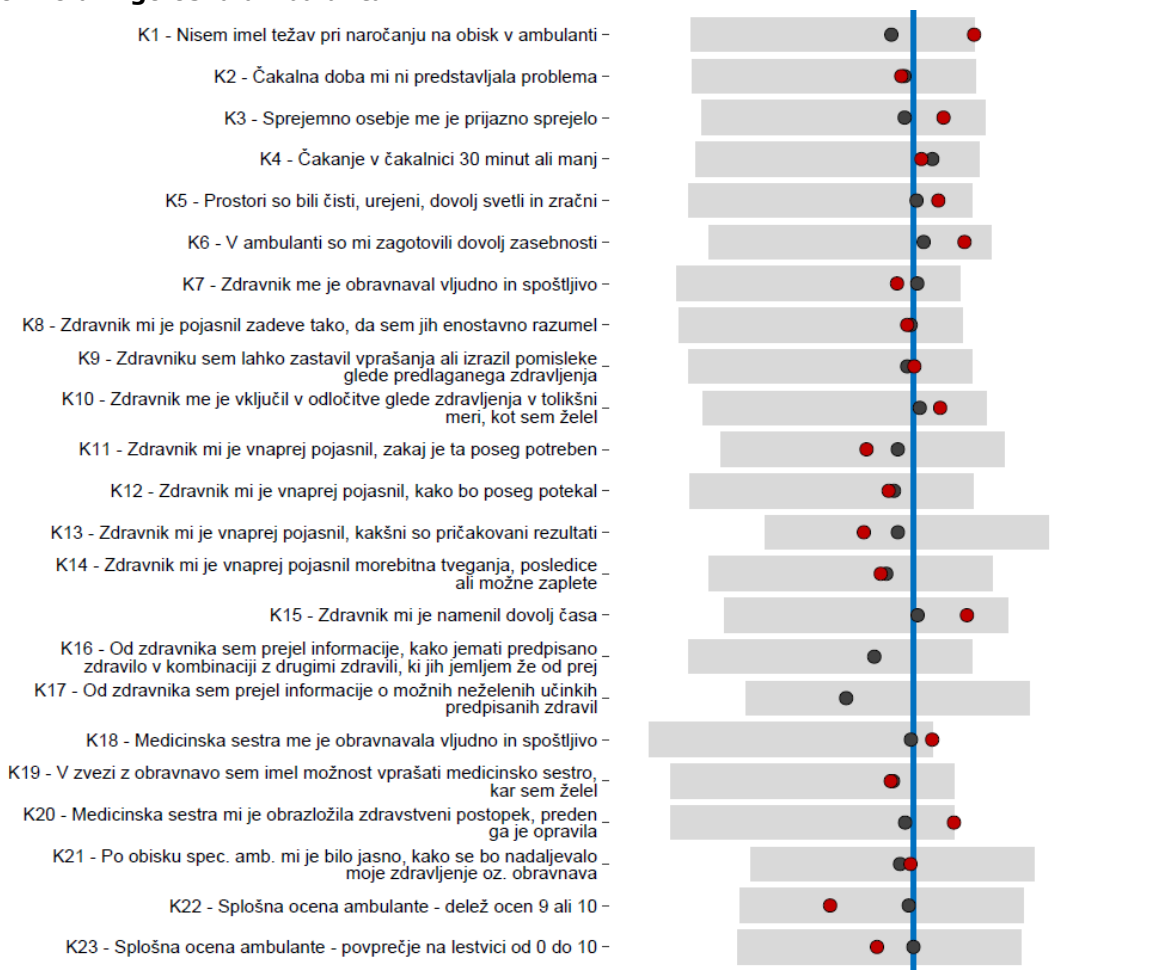
- prijazen sprejem sprejemnega osebja,
- pojasnilo zadev s strani zdravnika, tako, da jih pacienti enostavno razumejo,
- obrazložitev zdravstvenega postopka pred njegovo izvedbo s strani medicinske sestre.

Najslabše pa:

- naročanje na obisk v ambulanti,
- čas čakanja v čakalnici,
- pojasnilo glede nadaljevanja zdravstvene obravnave po obisku ambulante,
- čas, ki ga pacientu nameni zdravnik.

Velika večina odgovorov (n=52) na odprta vprašanja je bila pozitivnih in se je nanašala na prijaznost in strokovnost celotnega zdravstvenega tima. Podanih je bilo tudi 23 predlogov za izboljšave, od tega 9 na področju modernizacije prostorov in opreme (svetlost prostorov, manjka klima, prežračevanje, čakalnica-stoli, več razkuževanja v ambulantah za vsakim pacientom), 6 predlogov na izboljšano organizacijo dela (predolgo čakanje v čakalnici), 3 komentarji v zvezi s predolgim čakanjem na izvide, 2 v zvezi z dostopnostjo za vprašanja preko telefona, en predlog v zvezi v več časa, ki ga pacientu nameni zdravnik, več informacij glede poteka zdravljenja ter možnih stranskih učinkov prejete terapije ter en predlog za boljše sodelovanje bolnišnice s primernim nivojem (digitalizacija procesa, zlasti na poti: osebni zdravnik – napotni zdravnik, izvajalec in povratna pot).

6. Otorinolaringološka 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)	17
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	7

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo **31** pacientov. Splošna ocena specialistične ambulantne obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **9,13**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **71,0%**. Rezultat je nekoliko slabši v primerjavi z letom 2019, ko je bila povprečna ocena specialistične zdravstvene obravnave 9,49, delež najvišjih ocen (9 in 10) pa 94,1%.

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

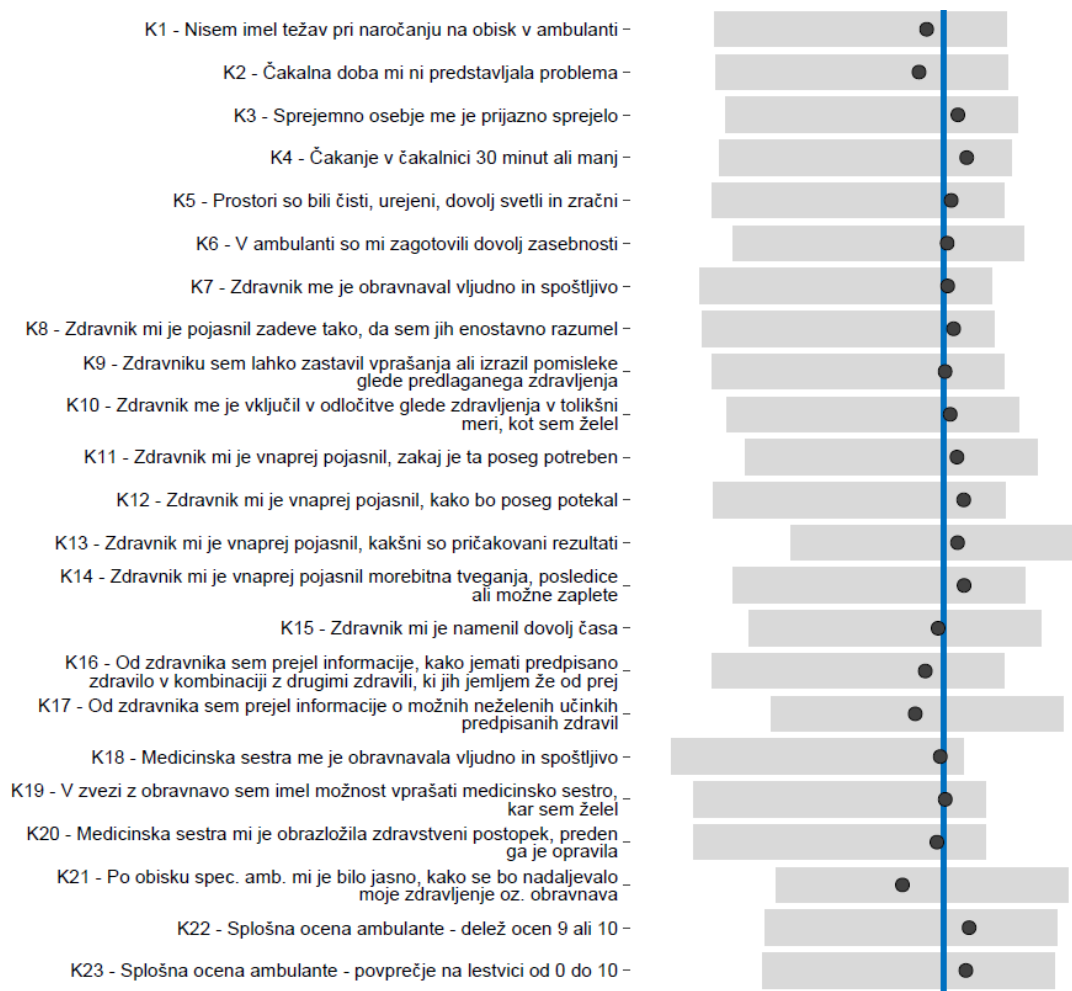
- naročanje na obisk v ambulanti,
- čas, ki ga je pacientu namenil zdravnik,
- vljudna in spoštljiva obravnava s strani medicinske sestre ter vnaprejšnja obrazložitev zdravstvenega postopka s strani medicinske sestre.

Najslabše pa:

- pojasnilo s strani zdravnika zakaj je poseg potreben,
- pojasnilo s strani zdravnika kakšni so pričakovani rezultati.

Velika večina odgovorov (n=17) na odprta vprašanja je bila pozitivnih in se je nanašala na prijaznost in strokovnost celotnega zdravstvenega tima. Pacienti so podali tudi 7 komentarjev oziroma predlogov za izboljšave, od katerih se 3 nanašajo na prostore in opremo (čakalnica, ozek prostor, slabo prezračevanje), 2 na čakanje v čakalnici na poseg oz. na izvid ter po en komentar v zvezi s kvaliteto opravljenega posega in spoštovanjem odločitve glede cepljenja ali necepljenja za COVID-19.

7. Gastroenterološka ambulanta



Legenda:

● Vrednost ambulante; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti;

■ Povprečje Slovenije;

■ Razpon vrednosti vseh ambulant bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max)

V zgoraj navedeni ambulanti sta vprašalnik ustrezno izpolnila **2** pacienta, kar je manj od zahtevanega števila za izvedbo analize (t.j. 10), zaradi tega vrednosti Gastroenterološke ambulante SB Nova Gorica niso prikazane.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	1
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	/

V odprtem delu vprašalnika je bila ena pohvala zaposlenim za prijaznost.