

Številka: 901-14/2019-7

Datum: 1. 12. 2021

PREMS 2021 - Izkušnje pacientov z obravnavo v bolnišnici

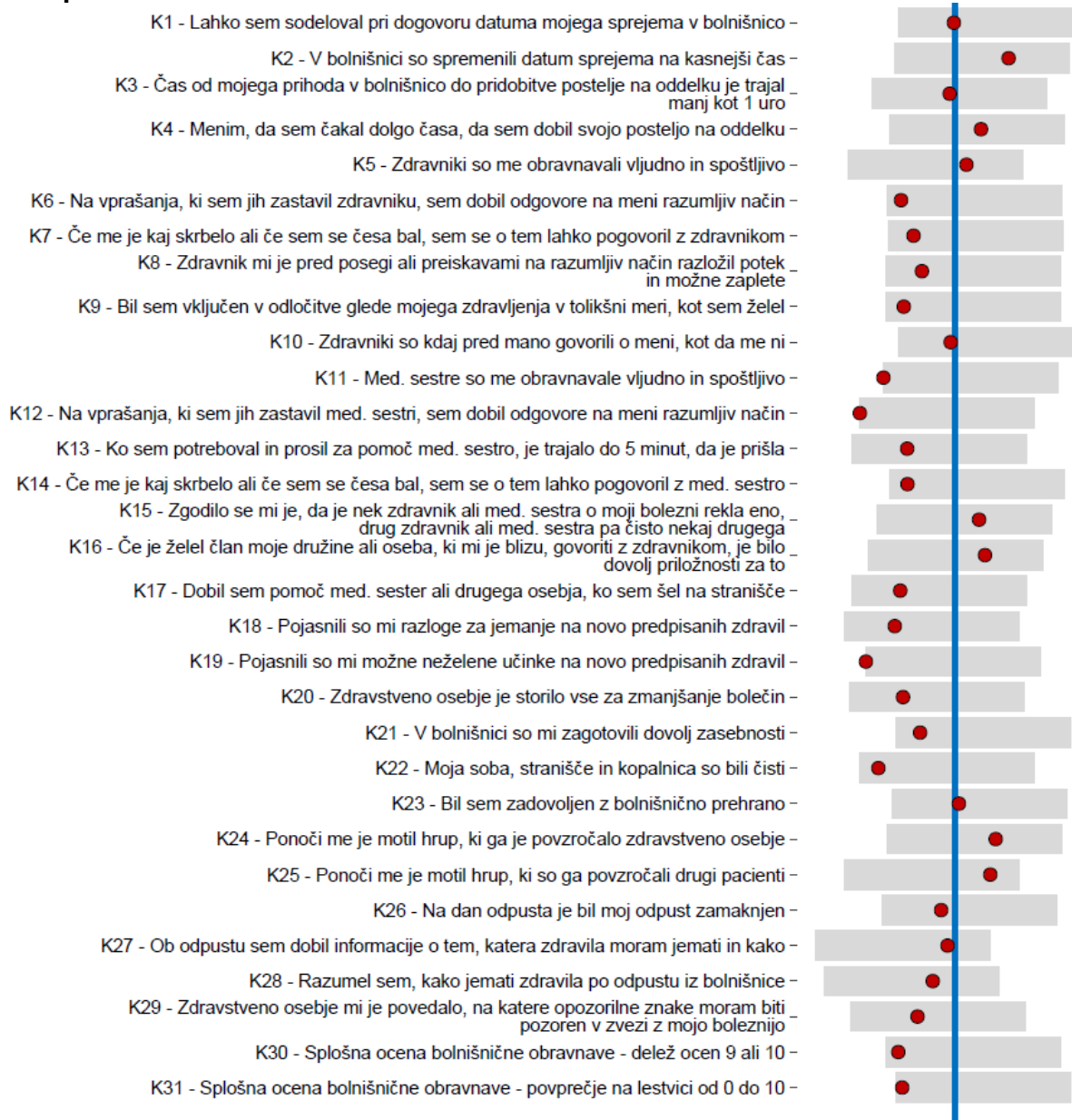
Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) je v obdobju od 12. aprila do 28. maja 2021 izvajal raziskavo o izkušnjah pacientov z obravnavo v slovenskih bolnišnicah. V njej so sodelovali vsi pacienti, ki so v tistem obdobju bili vsaj eno noč hospitalizirani in so prejeli vabilo za sodelovanje v raziskavi.

V SB Nova Gorica so v raziskavi sodelovali pacienti iz Kirurške, Internistične, Ginekološko-porodniške službe ter Oddelka za ortopedijo. Vprašalnik je ustrezno izpolnilo 142 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



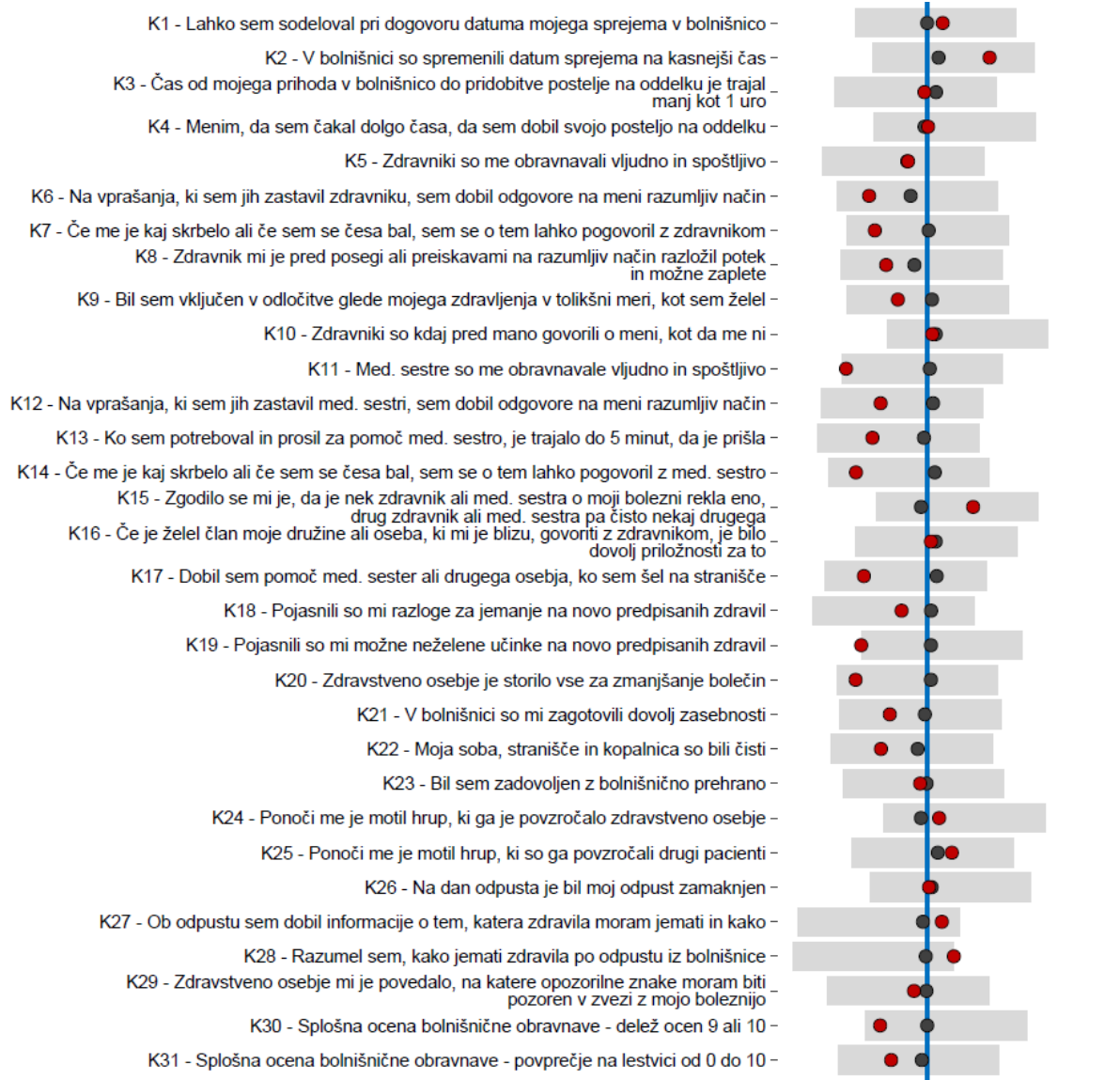
Legenda:

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

Skupina pacientov, ki se je odzvala na raziskavo, je svojo izkušnjo z bolnišnično obravnavo na lestvici od 0 do 10 ocenila z oceno **8,97**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa je bil **70,8 %**. Rezultat je nekoliko slabši v primerjavi z letom 2019, ko je bila povprečna ocena 9,0, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa 75%, kar pripisujemo dejstvu, da se je raziskava v letu 2021 izvajala v času epidemije COVID-19. Kljub temu je večina pacientov še vedno na splošno zadovoljna s prejeto zdravstveno oskrbo v SB Nova Gorica.

Od posameznih kategorij so v primerjavi z ostalimi bolnišnicami pacienti nadpovprečno ocenili vljudno in spoštljivo obravnavo s strani zdravnika ter dostopnost zdravnika za pogovor z družinskimi člani. Nekoliko slabše pa upoštevanje dogovorjenega datuma zdravstvene obravnave (sprememba datuma na kasnejši čas), pojasnilo neželenih učinkov zdravil, čistočo prostorov ter hrup, ki so ga ponoči povzročali drugi pacienti/zdravstveno osebje.

2. Kirurška služba



Legenda:

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

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	43
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	19

V zgoraj navedeni službi je vprašalnik ustrezno izpolnilo **78** pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **8,95**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **70,3%**, kar je nekoliko boljši rezultat v primerjavi z letom 2019, ko je bila splošna ocena 8,8, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa 68,8%.

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

- podajanje informacij v zvezi z jemanjem zdravil po odpustu iz bolnišnice,
- sodelovanje pri dogovoru datuma sprejema v bolnišnico,
- dostopnost zdravnika za pogovor z družinskim članom.

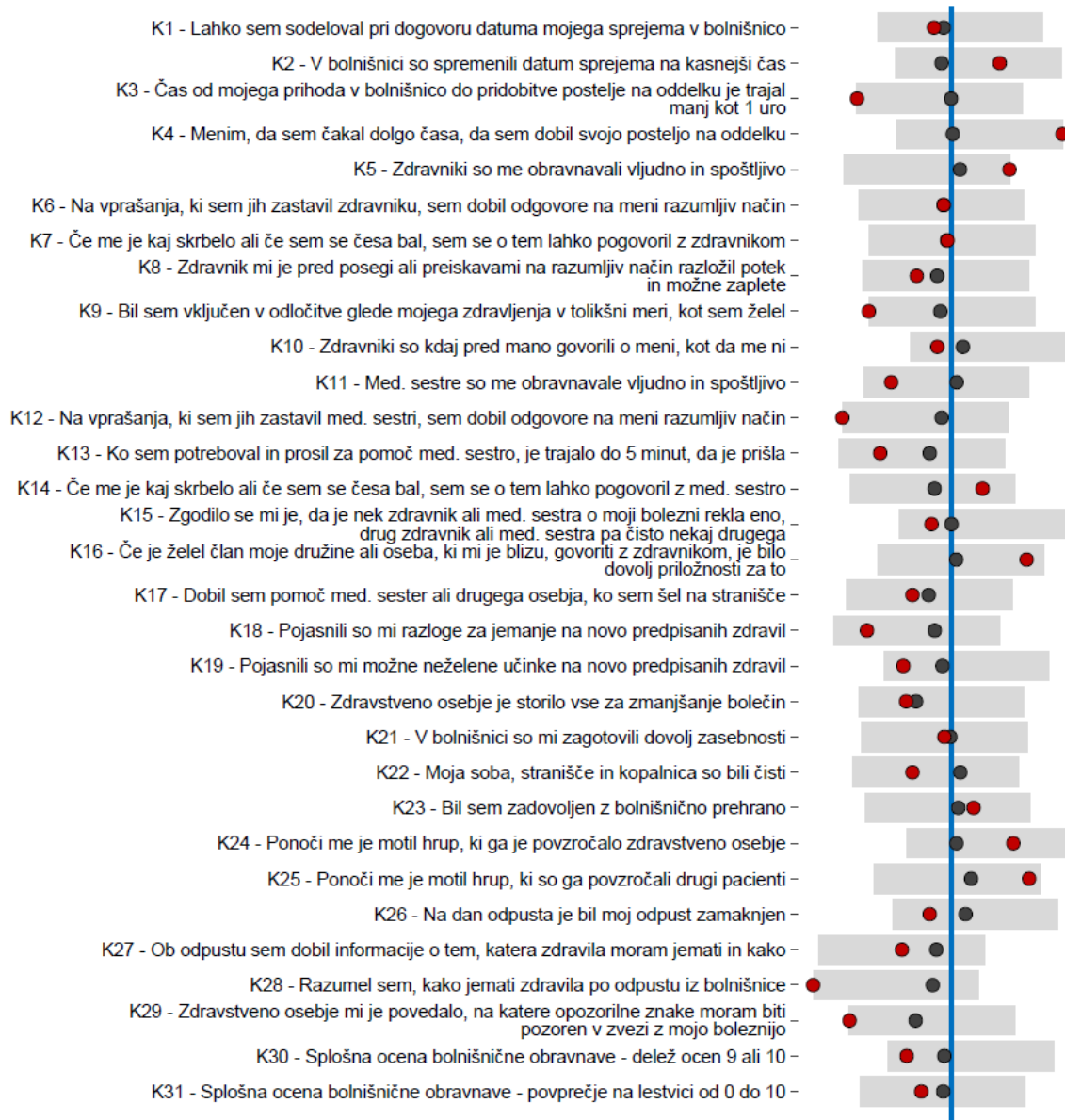
Najslabše pa:

- vljudna in spoštljiva obravnava s strani medicinskih sester ter dostopnost za pogovor z medicinskimi sestrami v primeru skrbi ali strahu pacientov,
- držanje dogovorjenega datuma sprejema,
- podajanje informacij glede neželenih učinkov novo predpisanih zdravil.

Med odgovori na odprta vprašanja je bilo 43 pozitivnih in sicer največ pohval in zahval zdravstvenim delavcem za njihovo prijaznost, strokovnost in skrbnost. Dve pohvali se nanašata tudi na bolnišnično prehrano.

Pacienti pa so podali tudi 19 predlogov za izboljšave, od tega se jih 11 nanaša na posodobitev prostorov in opreme ter njihovo urejenost in čistočo (nova kljuka vrat, estetika, rastlinje, bolj udobna in novejša ležišča, večja zasebnost, čistost WC-jev, možnost dostopa na balkon, novejša sobna oprema, kadalnica, možnost sprehoda po parku), 4 pripombe se nanašajo na organizacijo dela in kadre (boljša organizacija dela, točna ura za podajanje informacij svojcem, več zaposlenih, večja prisotnost zdravnika). Nekatere posamezne pripombe se nanašajo tudi na odnos zdravstvenih delavcev in boljše informiranje pacienta v zvezi z zdravstveno obravnavo ter na bolnišnično prehrano.

3. Internistična služba



Legenda:

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

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	23
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	11

V zgoraj navedeni službi je vprašalnik ustrezno izpolnilo **32** pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **9,0**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **71,0%** ker je nekoliko boljši rezultat v primerjavi z letom 2019, ko je bila povprečna ocena bolnišnične obravnave 8,8, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa 68,6%.

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

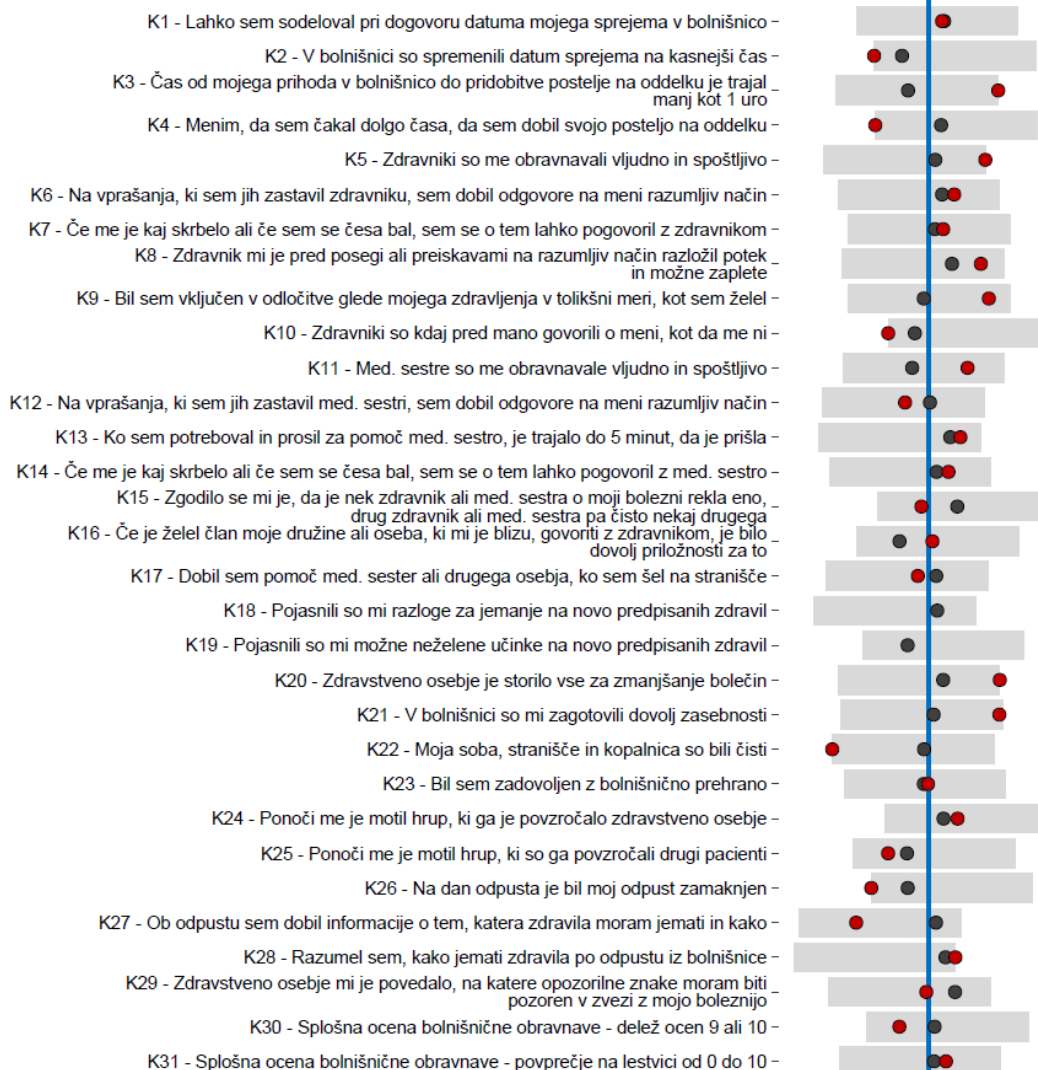
- vljudna in spoštljiva obravnava s strani zdravnika
- dostopnost zdravnika za pogovor s svojci,
- dostopnost medicinske sestre za pogovor s pacientom v primeru skrbi in strahov.

Najslabše pa:

- čas čakanja na pridobitev postelje na oddelku ter držanje dogovorjenega datuma sprejema,
- vključenost pacienta v zdravstveno obravnavo,
- razumevanje informacij v zvezi z jemanjem zdravil po odpustu pacienta,
- informacije o znakih na katere morajo biti pacienti pozorni po odpustu iz bolnišnice,
- razumljivost odgovorov na vprašanja medicinskim sestram.

Večina odgovorov (n = 23) na odprta vprašanja je bilo pozitivnih in sicer pohval in zahval zdravstvenemu timu za prijaznost, zavzetost in strokovno izvedeno zdravstveno obravnavo. Pacienti so podali tudi 11 komentarjev oziroma predlogov za izboljšave od katerih se jih 8 nanaša na prostore in opremo (adaptacija prostorov, več prostora, več sob, zasebnost – hrup drugih pacientov zaradi mobilnih telefonov in naprav, klima, boljše postelje). Posamezni komentarji so bili tudi v zvezi z večjim številom zdravstvenega osebja, več možnosti za pogovor z zdravnikom ter več pregledov.

4. Ginekološko - porodniška služba



Legenda:

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

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	19
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	12

V zgoraj navedeni službi je vprašalnik ustrezno izpolnilo **23** pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **9,35**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **73,9%**, kar je nekoliko slabši rezultat v primerjavi z letom 2019, ko je bila povprečna ocena 9,41, 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:

- hitra pridobitev postelje na bolnišničnem oddelku,
- vljudna in spoštljiva obravnava s strani zdravnika,
- obvladovanje bolečine,
- zagotavljanje zasebnosti.

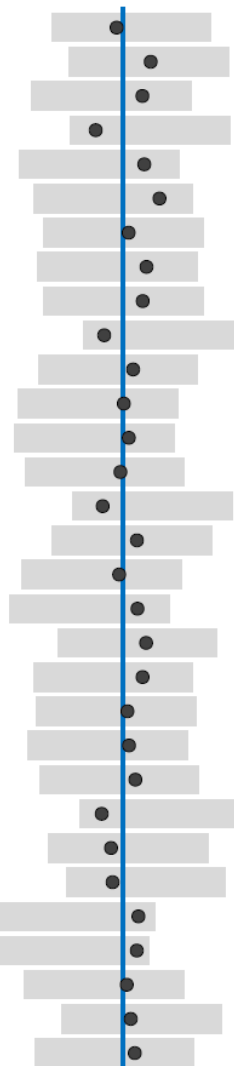
Najslabše pa:

- čistoča prostorov,
- pojasnilo neželenih učinkov novo predpisanih zdravil,
- informacije v zvezi z jemanjem zdravil po odpustu.

Velika večina odgovorov na odprta vprašanja (t.j.19) je bila pozitivnih in gre predvsem za pohvale in zahvale zdravstvenemu osebju za prijaznost, dostopnost in strokovnost. Predlogi za izboljšave so se v večini primerov nanašali na prenovo prostorov, predvsem sanitarij (8x) ter bolniških sob (boljše postelje, nova oprema), eno pacientko je zmotil hrup preostalih pacientov (uporaba telefonov in videoklici pozno v noč).

5. Oddelek za ortopedijo

- K1 - Lahko sem sodeloval pri dogovoru datuma mojega sprejema v bolnišnico -
- K2 - V bolnišnici so spremenili datum sprejema na kasnejši čas -
- K3 - Čas od mojega prihoda v bolnišnico do pridobitve postelje na oddelku je trajal manj kot 1 uro
- K4 - Menim, da sem čakal dolgo časa, da sem dobil svojo posteljo na oddelku -
- K5 - Zdravniki so me obravnavali vljudno in spoštljivo -
- K6 - Na vprašanja, ki sem jih zastavil zdravniku, sem dobil odgovore na meni razumljiv način -
- K7 - Če me je kaj skrbelo ali če sem se česa bal, sem se o tem lahko pogovoril z zdravnikom -
- K8 - Zdravnik mi je pred posegi ali preiskavami na razumljiv način razložil potek in možne zaplete
- K9 - Bil sem vključen v odločitve glede mojega zdravljenja v tolikšni meri, kot sem želel -
- K10 - Zdravniki so kdaj pred mano govorili o meni, kot da me ni -
- K11 - Med. sestre so me obravnavale vljudno in spoštljivo -
- K12 - Na vprašanja, ki sem jih zastavil med. sestri, sem dobil odgovore na meni razumljiv način -
- K13 - Ko sem potreboval in prosil za pomoč med. sestro, je trajalo do 5 minut, da je prišla -
- K14 - Če me je kaj skrbelo ali če sem se česa bal, sem se o tem lahko pogovoril z med. sestro -
- K15 - Zgodilo se mi je, da je nek zdravnik ali med. sestra o moji bolezni rekla eno, drug zdravnik ali med. sestra pa čisto nekaj drugega
- K16 - Če je želel član moje družine ali oseba, ki mi je blizu, govoriti z zdravnikom, je bilo dovolj priložnosti za to
- K17 - Dobil sem pomoč med. sester ali drugega osebja, ko sem šel na stranišče -
- K18 - Pojasnili so mi razloge za jemanje na novo predpisanih zdravil -
- K19 - Pojasnili so mi možne neželene učinke na novo predpisanih zdravil -
- K20 - Zdravstveno osebje je storilo vse za zmanjšanje bolečin -
- K21 - V bolnišnici so mi zagotovili dovolj zasebnosti -
- K22 - Moja soba, stranišče in kopalnica so bili čisti -
- K23 - Bil sem zadovoljen z bolnišnično prehrano -
- K24 - Ponoči me je motil hrup, ki ga je povzročalo zdravstveno osebje -
- K25 - Ponoči me je motil hrup, ki so ga povzročali drugi pacienti -
- K26 - Na dan odpusta je bil moj odpust zamaknjen -
- K27 - Ob odpustu sem dobil informacije o tem, katera zdravila moram jemati in kako -
- K28 - Razumel sem, kako jemati zdravila po odpustu iz bolnišnice -
- K29 - Zdravstveno osebje mi je povedalo, na katere opozorilne znake moram biti pozoren v zvezi z mojo boleznijo
- K30 - Splošna ocena bolnišnične obravnave - delež ocen 9 ali 10 -
- K31 - Splošna ocena bolnišnične obravnave - povprečje na lestvici od 0 do 10 -



Legenda:

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

V zgoraj navedenem oddelku je vprašalnik ustrezno izpolnilo 9 pacientov, kar je manj od zahtevanega števila za izvedbo analize (t.j. 10), zaradi tega vrednosti oddelka zgoraj niso prikazane.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	7
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	4

V odprtem delu vprašalnika je 7 pacientov podalo pohvale zdravstvenemu osebju, tako zdravnikom kot medicinskim sestram za skrb, prijaznost, dostopnost in strokovnost. Komentarji oziroma predlogi za izboljšave se nanašajo na prostorske ureditve, pomanjkanje perila in pijače (čaja/plastenk vode) ter nočnih omaric. En komentar je v zvezi z boljším razumevanjem pacientov.