

Številka: 901-14/2019-1

Datum: 31.01.2019

POROČILO O MERJENJU KAKOVOSTI POSLOVANJA Z UPORABNIKI V LETU 2018

KAZALO VSEBINE

1. UVOD	3
2. OPIS METODOLOGIJE	3
2.1 Opis poteka merjenja	3
2.2 Opis vprašalnika	3
2.3 Opis obdelave podatkov	3
3. REZULTATI ZA HOSPITALNI DEL	4
3.1 Demografski podatki hospitalnih pacientov	4
3.2 Vrsta zdravstvene obravnave	6
3.3 Zadovoljstvo z zdravstvenim zavodom na splošno	6
3.4 Zadovoljstvo s kakovostjo zdravstvene obravnave	7
3.5 Pričakovanja pacientov glede zdravstvene obravnave	8
3.6 Spoštovanje pacientovih pravic	9
3.7 Čakalni čas pacientov na sprejem v hospitalno obravnavo	10
3.8 Ocena hospitalne zdravstvene obravnave	11
3.9 Zadovoljstvo z nekaterimi elementi kakovosti zdravstvene obravnave	13
3.10 Pohvale, pripombe, pritožbe	15
4. REZULTATI ZA AMBULANTNI DEL	17
4.1 Demografski podatki ambulantnih pacientov	17
4.2 Vrsta zdravstvene obravnave	18
4.3 Zadovoljstvo z zdravstvenim zavodom na splošno	19
4.4 Zadovoljstvo s kakovostjo zdravstvene obravnave	21
4.5 Pričakovanja glede zdravstvene oskrbe	21
4.6 Spoštovanje pacientovih pravic	22
4.7 Čakalni časi ambulantnih pacientov	23
4.8 Ocena zdravstvene obravnave ambulantnih pacientov	24
4.9 Zadovoljstvo z nekaterimi elementi zdravstvene oskrbe	26
4.10 Pohvale, pripombe, pritožbe	28
5. ZAKLJUČEK	30
6. NAČRT UKREPANJA	31
7. ANKETNI VPRAŠALNIK	32

1. UVOD

Spodbujanje kakovosti zdravstvene oskrbe je prednostna naloga zdravstvene politike v Sloveniji in tudi prednostna usmeritev Splošne bolnišnice dr. Franca Derganca Nova Gorica, kjer se zavedamo, da je zadovoljstvo naših uporabnikov ena od pomembnih dimenzij kakovosti. Razumevanje izkušenj pacientov o zdravstveni obravnavi, ki so jo prejeli, je bistvena za popolnejšo oceno kakovosti naših storitev in je ni moč pridobiti drugače kot da vprašamo paciente.

V tej raziskavi je bil uporabljen vprašalnik, ki se osredotoča na pacientovo zaznavanje zdravstvene oskrbe (v prilogi). Vprašalnik je bil pripravljen s strani Ministrstva za Zdravje Republike Slovenije na podlagi 14. člena Uredbe o poslovanju z uporabniki v javnem zdravstvu.

Rezultati raziskave bodo bolnišnici služili kot podlaga za oblikovanje predlogov možnih izboljšav, s ciljem nenehnega izboljševanja kakovosti zdravstvene oskrbe pacientov.

2. OPIS METODOLOGIJE

2.1 Opis poteka merjenja

Za ugotavljanje zadovoljstva s kakovostjo poslovanja iz vidika uporabnikov storitev smo uporabili kvantitativni pristop. Tako smo anketiranje pacientov kot uporabnikov zdravstvenih storitev, in sicer po zaključku zdravstvene obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti. Pri tem je veljal kot zaključek zdravstvene obravnave zaključek posamezne ambulantne ali bolnišnične storitve.

Pacienti so pristopili k anketiranju prostovoljno na podlagi informacije zdravstvenega delavca ali drugega zaposlenega v bolnišnici.

Pri izpolnjevanju in oddaji vprašalnika smo pacientom zagotovili anonimnost. Pacienti so praviloma izpolnjevali anketni vprašalnik samostojno, oziroma so lahko to v njegovem imenu storili svojci oziroma skrbniki. Pri osebah, ki niso zmogle same izpolniti anketnega vprašalnika ali so izrazile željo po pomoči, smo izjemoma dovolili pomoč zaposlenega v bolnišnici. Pacienti so izpolnjene vprašalnike oddali v za to namenjene nabiralnike, ki so nameščeni v vsaki etaži nove stavbe bolnišnice, v kleti, pritličju in stari stavbi bolnišnice, na oddelkih kjer nabiralnikov ni, smo pripravili dodatne namenske skrinjice.

Raziskava je bila izvedena v decembru 2018. Vanjo smo vključili tako hospitalne kot ambulantne paciente, katerim smo skupno razdelili 1650 vprašalnikov. Od razdeljenih vprašalnikov je bilo vrnjenih skupno 513 (31%).

V raziskavo smo vključili vse medicinske službe in samostojne medicinske oddelke v bolnišnici, z izjemo Urgentnega centra, kjer je zaradi nujnosti obravnav narava dela taka, da bi bilo izvajanje raziskave neprimerno.

2.2 Opis vprašalnika

Vprašalnik je pripravljen na način, ki omogoča ugotavljanje zadovoljstva pacientov glede poslovanja z njimi kot uporabniki zdravstvenih storitev, pri tem pa delno predstavljajo tudi najbolj splošno oceno zadovoljstva s kakovostjo obravnave v naši bolnišnici.

Prvi del anketnega vprašalnika je namenjen identifikaciji posamezne službe/oddelka ter opredelitev, ali je šlo pri pacientu za načrtovano ali nenačrtovano obravnavo.

Osrednji del anketnega vprašalnika vključuje 24 zaprtih vprašanj, kjer pacienti izrazijo svojo oceno glede na posamezni kazalnik po petstopenjski lestvici. Vključuje tudi slikovno lestvico za oceno zdravstvene obravnave na splošno, ki je sicer namenjena predvsem otrokom in tistim, ki se ne sporazumevajo v slovenskem jeziku.

V zadnjem delu pacienti opredelijo svoje demografske podatke in podajo pripombe, predloge ter pohvale. Na koncu anketnega vprašalnika so navodila o načinu oddaje izpolnjenega anketnega vprašalnika.

2.3 Opis obdelave podatkov

Kvantitavno analizo rezultatov smo izvedli na ravni osnovne opisne statistike (frekvenca, povprečna vrednost, standardni odklon). Odgovori v rubriki "Pripombe, predlogi, pohvale" so analizirani kvalitativno. Analiza je bila narejena ločeno, za hospitalne in ambulantne paciente.

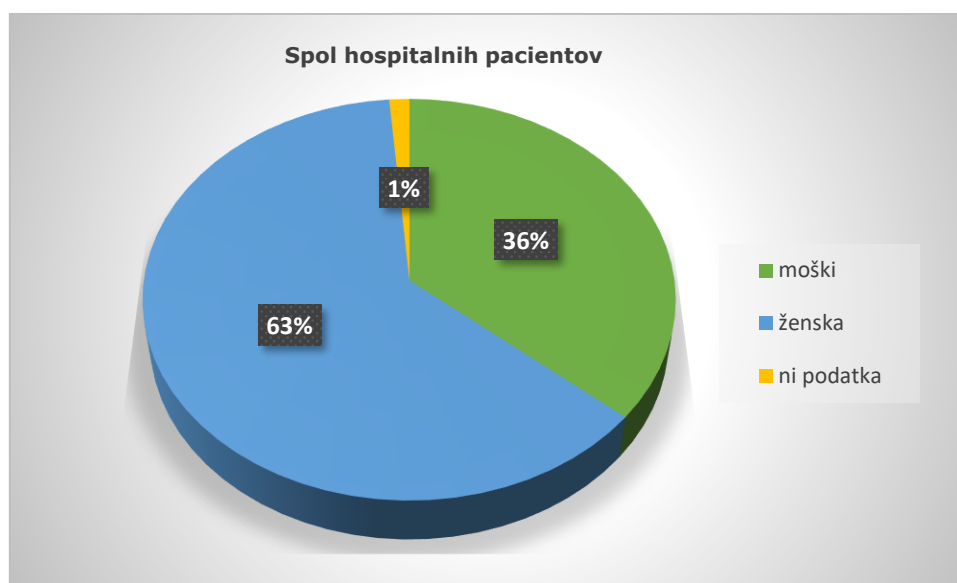
V primeru Pediatrične službe in Oddelka za neakutno bolnišnično obravnavo je bil vzorec pacientov premajhen in zato ni reprezentativen. Podatki so v teh primerih označeni z (*).

3. REZULTATI ZA HOSPITALNI DEL

Med hospitalne paciente smo razdelili cca 800 anketnih vprašalnikov, od katerih jih je bilo vrnjenih 224 (29%).

3.1 Demografski podatki hospitalnih pacientov

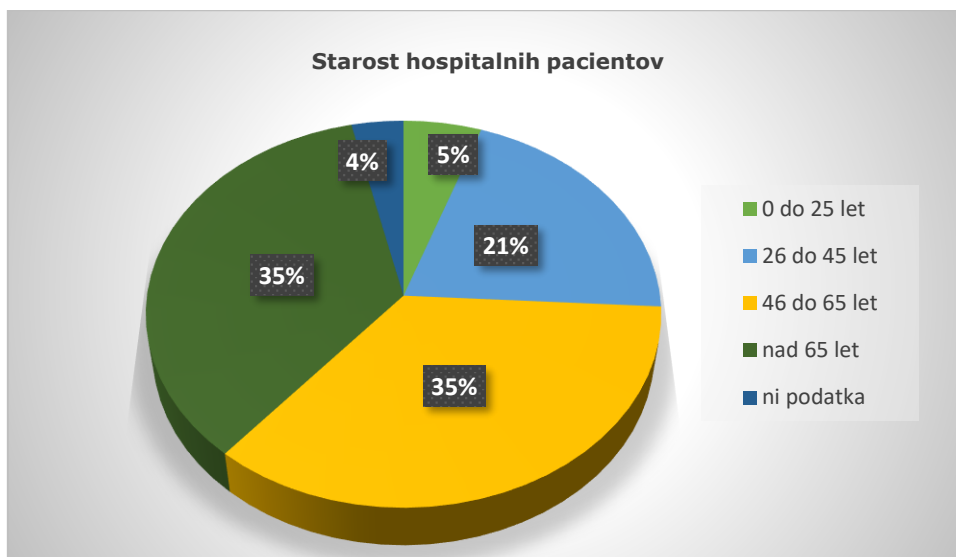
3.1.1 Spol hospitalnih pacientov



Spol	Število	Odstotek (%)
1. moški	81	36
2. ženska	140	63
3. ni podatka	3	1
SKUPAJ	224	100

Vprašalniki so bili razdeljeni vsem pacientom, ne glede na spol. Na anketiranje pa je se odzvalo največ žensk (63%), ter nekoliko manj moških (36%). Pri 1% vprašalnikov ni bilo podanega podatka glede spola anketiranca.

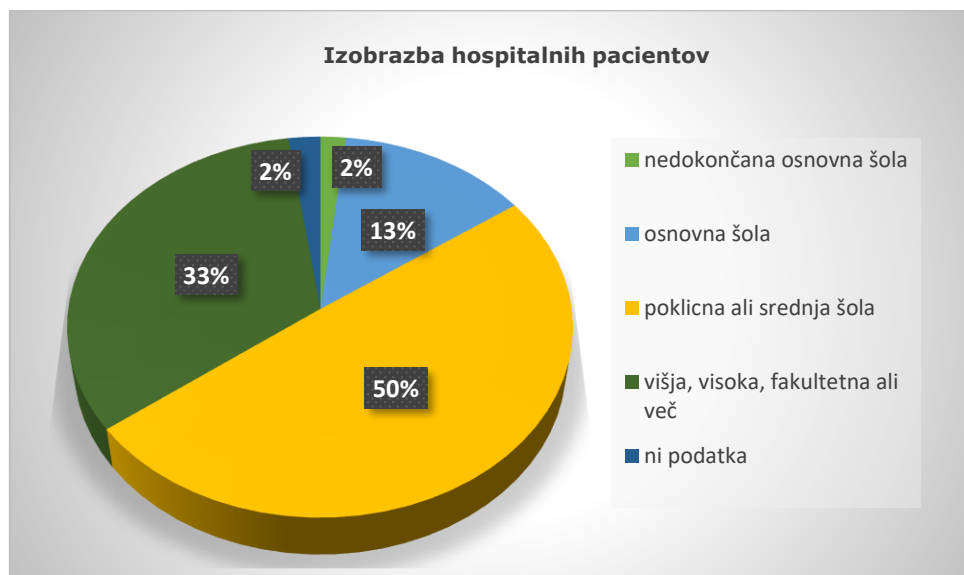
3.1.2 Starost hospitalnih pacientov



Starost	Število	Odstotek (%)
0 do 25 let	12	5
26 do 45 let	46	21
46 do 65 let	79	35
nad 65 let	79	35
ni podatka	8	4
SKUPAJ	224	100

Največ anketincev je bilo starih nad 65 let (35%) ter od 46 do 65 let (35%), sledijo pacienti v starostni skupini od 26 do 45 let (21%), najmanj jih je bilo starih od 0 do 25 let (5%).

3.1.3 Izobrazba hospitalnih pacientov

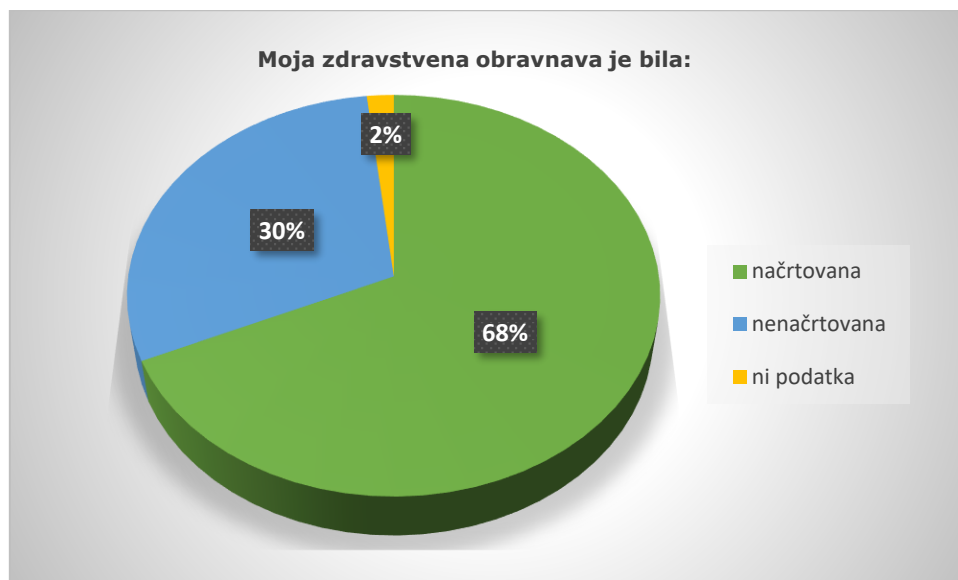


Izobrazba	Število	Odstotek (%)
nedokončana osnovna šola	4	2
osnovna šola	30	13
poklicna ali srednja šola	111	50
višja, visoka, fakultetna ali več	74	33
ni podatka	5	2
SKUPAJ	224	100

Največ anketirancev (50%) je bilo s končano poklicno ali srednjo šolo, sledijo pacienti s končano višjo, fakultetno ali več (33%) in s končano osnovno šolo (13%), najmanj jih je bilo z nedokončano osnovno šolo (2%).

3.2 Vrsta zdravstvene obravnave

3.2.1 Vrsta zdravstvene obravnave za vse hospitalne paciente skupaj



Vrsta zdravstvene obravnave	Število	Odstotek (%)
načrtovana	153	68
nenačrtovana	67	30
ni podatka	4	2
SKUPAJ	224	100

Zdravstvena obravnava je bila za 68% hospitalnih pacientov načrtovana, za 30% pa nenačrtovana.

3.2.2 Vrsta zdravstvene obravnave za hospitalne paciente po različnih medicinskih službah/oddelkih (v odstotkih)

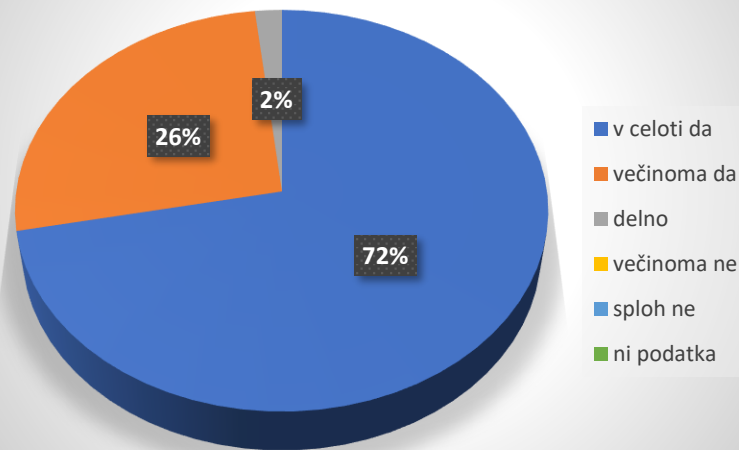
	HOSPITAL skupaj	Kirurške službe	Internistične službe	Ginekološko porodniška služba	Pediatrična služba	Oddelek za otorinolaringologijo	Oddelek za ortopedijo	Oddelek za okulistiko	Oddelek za neakutno bolnišnično obravnavo	Oddelek za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora
načrtovana	68%	66%	29%	73%	43%*	92%	94%	77%	50%*	86%
nenačrtovana	30%	29%	68%	21%	57%*	8%	6%	23%	50%*	14%
ni podatka	2%	5%	3%	6%	/	/	/	/	/	/

* Vzorec ni reprezentativen.

3.3 Zadovoljstvo z zdravstvenim zavodom na splošno

3.3.1 Zadovoljstvo z zdravstvenim zavodom za vse hospitalne paciente skupaj

Ali ste bili zadovoljni z zdravstvenim zavodom na splošno?



Zadovoljstvo z zdravstvenim zavodom	Število	Odstotek (%)
v celoti da	161	72
večinoma da	59	26
delno	4	2
večinoma ne	0	0
sploh ne	0	0
ni podatka	0	0
SKUPAJ	224	100%

Največ anketiranih pacientov je bilo v celoti zadovoljnih z zdravstvenim zavodom (72%), nekoliko manj jih je bilo večinoma zadovoljnih (26%), najmanj pa delno (2%). Med hospitalnimi pacienti pa ni bilo takih, ki večinoma ali sploh ne bi bili zadovoljni z zdravstvenim zavodom na splošno.

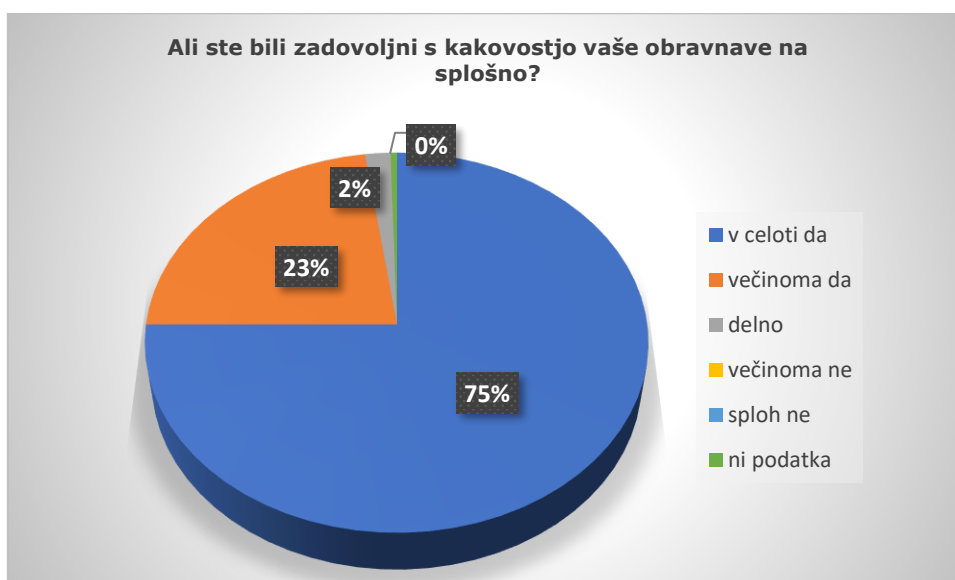
3.3.2 Zadovoljstvo hospitalnih pacientov z zdravstvenim zavodom po različnih medicinskih službah/oddelkih (v odstotkih)

	HOSPITAL skupaj	Kirurške službe	Internistične službe	Ginekološko porodniška služba	Pediatrična služba	Oddelek za otorinolaringologijo	Oddelek za ortopedijo	Oddelek za okulistiko	Oddelek za neakutno bolnišnično obravnavo	Oddelek za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora
v celoti da	72%	71%	88%	61%	50%*	83%	80%	62%	50%*	57%
večinoma da	26%	27%	9%	39%	50%*	17%	17%	38%	50%*	43%
delno	2%	2%	3%	/	/	/	3%	/	/	/
večinoma ne	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
sploh ne	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
ni podatka	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/

* Vzorec ni reprezentativen.

3.4 Zadovoljstvo s kakovostjo zdravstvene obravnave

3.4.1 Zadovoljstvo s kakovostjo zdravstvene obravnave za vse hospitalne paciente skupaj



Zadovoljstvo s kakovostjo	Število	Odstotek (%)
v celoti da	168	75
večinoma da	51	23
delno	4	2
večinoma ne	0	0
sploh ne	0	0
ni podatka	1	0
SKUPAJ	224	100%

Največ anketiranih pacientov je bilo v celoti zadovoljnih s kakovostjo njihove zdravstvene obravnave (75%), nekoliko manj jih je bilo večinoma zadovoljnih (23%), najmanj pa delno (2%). Med hospitalnimi pacienti pa ni bilo takih, ki večinoma ali sploh ne bi bili na splošno zadovoljnih s kakovostjo zdravstvene obravnave.

3.4.2 Zadovoljstvo hospitalnih pacientov s kakovostjo zdravstvene obravnave po posameznih medicinskih službah oddelkih (v odstotkih)

	HOSPITAL skupaj	Kirurške službe	Internistične službe	Ginekološko porodniška služba	Pediatrična služba	Oddelek za otorinolaringologijo	Oddelek za ortopedijo	Oddelek za okulistiko	Oddelek za neakutno bolnišnično obravnavo	Oddelek za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora
v celoti da	78%	71%	94%	67%	57%*	92%	78%	85%	50%*	57%
večinoma da	20%	28%	6%	30%	43%*	8%	19%	15%	50%*	43%
delno	2%	1%	/	/	/	/	3%	/	/	/
večinoma ne	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
sploh ne	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
ni podatka	0%	/	/	3%	/	/	/	/	/	/

* Vzorec ni reprezentativen.

3.5 Pričakovanja pacientov glede zdravstvene obravnave

3.5.1 Pričakovanja hospitalnih pacientov glede zdravstvene obravnave skupno za vse hospitalne paciente skupaj



Izpolnitev pričakovanj	Število	Odstotek (%)
v celoti da	148	66
večinoma da	67	30
delno	6	3
večinoma ne	0	0
sploh ne	0	0
ni podatka	3	1
SKUPAJ	224	100%

Pričakovanja 66% anketiranih pacientov glede zdravstvene oskrbe so bila v celoti izpolnjena, 30% večinoma in 3% delno. En odstotek pacientov pa ni podalo svojega mnenja glede izpolnitve njihovih pričakovanj.

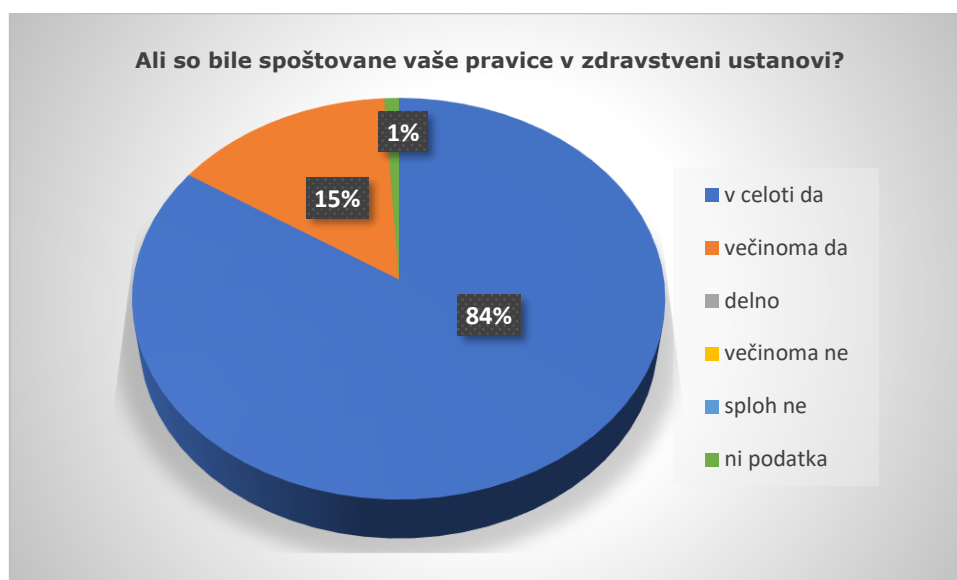
3.5.2 Pričakovanja hospitalnih pacientov glede zdravstvene obravnave po posameznih medicinskih službah/oddelkih (v odstotkih)

	HOSPITAL- skupaj	Kirurške službe	Internistične službe	Ginekološko porodniška služba	Pediatrična služba	Oddelek za otorinolaringologijo	Oddelek za ortopedijo	Oddelek za okulistiko	Oddelek za neakutno bolnišnično obravnavo	Oddelek za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora
V celoti da	66%	60%	85%	61%	57%*	92%	75%	75%	100%*	43%
Večinoma da	30%	32%	15%	39%	43%*	8%	22%	25%	/	57%
Delno	3%	6%	/	/	/	/	/	/	/	/
Večinoma ne	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Sploh ne	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Ni podatka	1%	2%	/	/	/	/	/	/	/	/

* Vzorec ni reprezentativen.

3.6 Spoštovanje pacientovih pravic

3.6.1 Spoštovanje pacientovih pravic za vse hospitalne paciente skupaj



Spoštovanje pacientovih pravic	Število	Odstotek (%)
v celoti da	188	84
večinoma da	34	15
delno	0	0
večinoma ne	0	0
sploh ne	0	0
ni podatka	2	1
SKUPAJ	224	100%

Največ anketiranih pacientov (84%) meni, da so bile njihove pravice v zdravstvenih ustanovi v celoti spoštovane, nekoliko manj jih meni, da so bile večinoma spoštovane (15%). Nihče od anketiranih pacientov pa ni menil, da njegove pravice sploh ne bi bile spoštovane ali da bi bile večinoma oz. delno spoštovane. En odstotek anketirancev ni podal svojega mnenja.

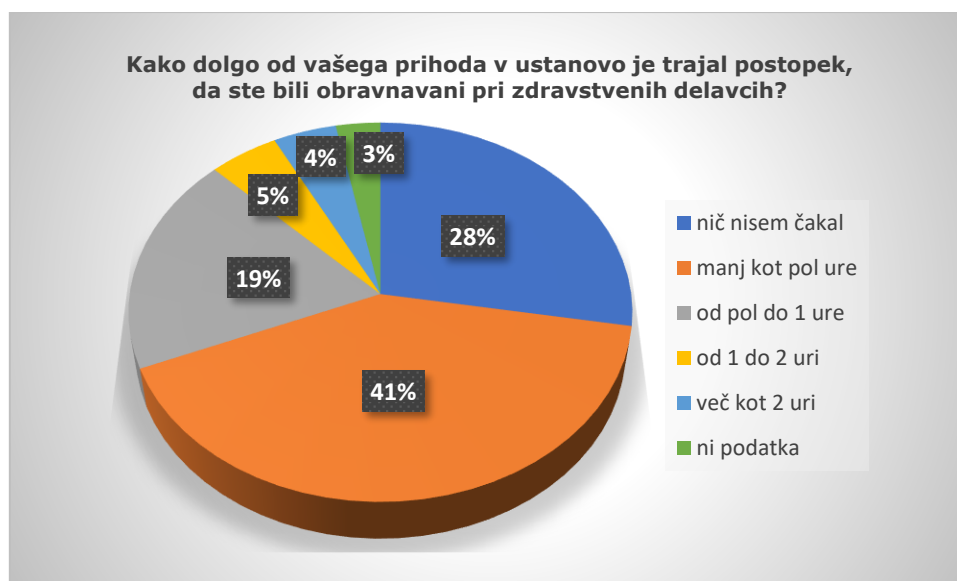
3.6.2 Spoštovanje pacientovih pravic v hospitalni obravnavi po posameznih medicinskih službah/oddelkih (v odstotkih)

	HOSPITAL Skupaj	Kirurške službe	Internistične službe	Ginekološko porodniška služba	Pediatrična služba	Oddelek za otorinolaringologijo	Oddelek za ortopedijo	Oddelek za okulistiko	Oddelek za neakutno bolnišnično obravnavo	Oddelek za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora
V celoti da	84%	80%	94%	82%	57%*	100%	91%	85%	100%*	86%
Večinoma da	15%	18%	6%	15%	43%*	/	9%	15%	/	14%
Delno	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Večinoma ne	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Sploh ne	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Ni podatka	1%	2%	/	3%	/	/	/	/	/	/

* Vzorec ni reprezentativen.

3.7 Čakalni čas pacientov na sprejem v hospitalno obravnavo

3.7.1 Čakalni čas za vse hospitalne paciente skupaj



Čakalni čas	Število	Odstotek (%)
nič nisem čakal	62	28
manj kot pol ure	92	41
od pol do 1 ure	42	19
od 1 do 2 uri	11	5
več kot 2 uri	10	4
ni podatka	7	3
SKUPAJ	224	100

Na sprejem v hospitalno obravnavo je največ pacientov čakalo manj kot pol ure (41%), sledijo pacienti, ki niso nič čakali (28%) in pacienti, ki so čakali od pol do 1 ure (19%). Nekoliko manj pacientov je čakalo od 1 do 2 uri (5%), najmanj pa je bilo takih, ki so čakali več kot 2 uri (4%).

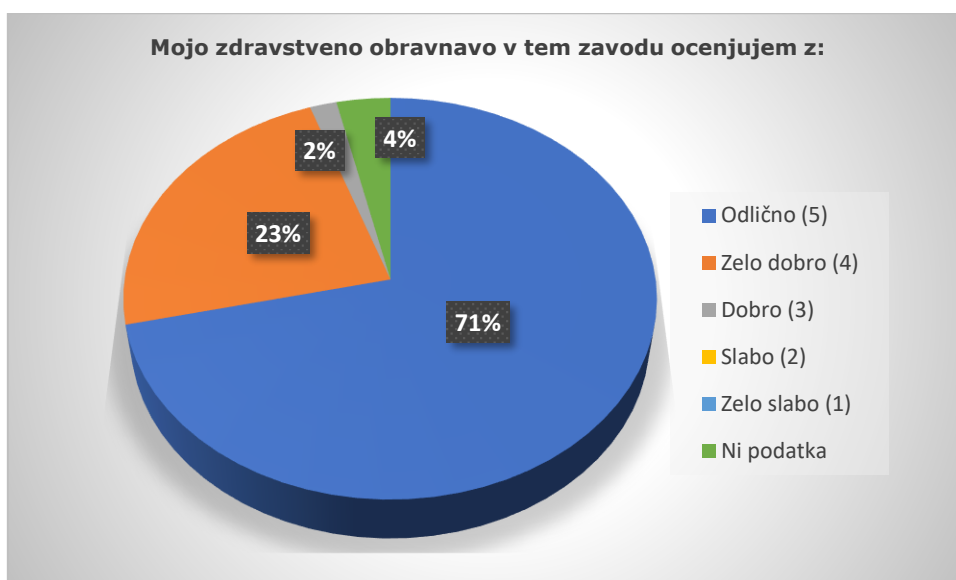
3.7.2 Čas čakanja na sprejem v hospitalno obravnavo po medicinskih službah/oddelkih (v odstotkih)

	HOSPITAL Skupaj	Kirurške službe	Internistične službe	Ginekološko porodniška služba	Pediatrična služba	Oddelek za otorinolaringologijo	Oddelek za ortopedijo	Oddelek za okulistiko	Oddelek za neakutno bolnišnično obravnavo	Oddelek za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora
nič nisem čakal	28%	23%	29%	27%	86%*	/	28%	8%	/	57%
manj kot pol ure	41%	45%	53%	31%	/	67%	47%	23%	100%*	29%
od pol do 1 ure	19%	21%	12%	15%	/	33%	17%	38%	/	14%
od 1 do 2 uri	5%	5%	/	12%	14%*	/	5%	/	/	/
več kot dve uri	4%	3%	6%	3%	/	/	/	31%	/	/
ni podatka	3%	3%	/	12%	/	/	3%	/	/	/

* Vzorec ni reprezentativen.

3.8 Ocena hospitalne zdravstvene obravnave

3.8.1 Ocena hospitalne obravnave skupno za vse hospitalne paciente



Ocena zdravstvene obravnave	Število	Odstotek (%)
Odlično (5)	160	71
Zelo dobro (4)	52	23
Dobro (3)	4	2
Slabo (2)	0	0
Zelo slabo (1)	0	0
Ni podatka	8	4
SKUPAJ	224	100

Največ pacientov je svojo zdravstveno obravnavo ocenilo z oceno odlično 5 (71%), nekoliko manj z oceno zelo dobro 4 (23%), najmanj pa z oceno dobro 3 (2%). Nekaj pacientov (4%) ni podalo svoje ocene glede zdravstvene obravnave. Nihče od pacientov pa ni ocenil svoje zdravstvene obravnave z oceno slabo 2 ali zelo slabo 1.

3.8.2 Ocena hospitalne zdravstvene obravnave po različnih medicinskih službah/oddelkih

	HOSPITAL skupaj	Kirurške službe	Internistične službe	Ginekološko porodniška služba	Pediatrična služba	Oddelek za otorinolaringologijo	Oddelek za ortopedijo	Oddelek za okulistiko	Oddelek za neakutno bolnišnično obravnavo	Oddelek za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora
Odlično (5)	71%	67%	88%	58%	57%	75%	81%	77%	100%	71%
Zelo dobro (4)	23%	24%	12%	36%	29%	25%	14%	23%	0	29%
Dobro (3)	2%	1%	0	0	14	0	0	0	0	0
Slabo (2)	0	1%	0	0	0	0	0	0	0	0
Zelo slabo (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ni podatka	4%	7%	0	6%	0	0	5%	0	0	0
Povprečje	4,7	4,7	4,9	4,6	4,4	4,8	4,9	4,8	5,0	4,7
Standardni odklon	0,5	0,5	0,3	0,5	0,8	0,5	0,4	0,4	0,0	0,5

* Vzorec ni reprezentativen.

3.9 Zadovoljstvo z nekaterimi elementi kakovosti zdravstvene obravnave

V nadaljevanju je podan tabelarični prikaz ocen posameznih elementov kakovosti zdravstvene obravnave (glej tabelo 1), ki so jih pacienti ocenjevali po 5 stopenjski lestvici in sicer:

1- sploh ne	2- večinoma ne	3- delno	4 – večinoma da	5- v celoti da
-------------	----------------	----------	-----------------	----------------

Prikaz je zaradi boljše preglednosti poenostavljen s tremi barvami: zelena- zelo dobro, to so naše prednosti, rumena – dobro, vendar nekoliko slabše, rdeča – povprečno ali podpovprečno to so naše priložnosti za izboljšave.

	ocena 4,5 ali več
	ocena 4 - 4,5
	pod 4

Pacienti so najboljše (z ocenami 4,5 ali več) ocenjevali naslednje elemente kakovosti zdravstvene obravnave:

- vljudnost in spoštljivost s strani zaposlenih (4,8);
- spoštovanje zasebnosti (4,8);
- pridobitev odgovorov na vprašanja (4,8);
- možnost sodelovanja s svojci in bližnjimi (4,8);
- navodila za nadaljno samo(oskrbo) (4,8);
- strokovnost zaposlenih (4,7);
- kontakt izvajalca pred zdravstveno obravnavo (4,7);
- izvedba obravnave takrat, ko je to dogovorjeno (4,7);
- poglobitev zdravstvenih delavcev v njihov problem (4,7);
- zdravstveno obravnavo v bolnišnici bi priporočili svojcem ali drugim (4,7);
- seznanitev o poteku obravnave s strani zaposlenih (4,6);
- uporabo sodobnih pripomočkov in materiala (4,6);
- urejenost in snažnost prostorov (4,6);
- možnost izbire in odločanja v procesu obravnave (4,5).

Nekoliko slabše (z ocenami 4 – 4,5) so bili ocenjeni naslednji elementi:

- dostop do zdravstvenega zavoda (4,4);
- objava informacij o dostopnosti zdravnika (4,3);
- predstavitev zdravstvenih delavcev ob prvem stiku (4,1).

Najslabše (z oceno pod 4) je bil ocenjen element:

- seznanitev s strani zdravstvenih delavcev z možnostjo podajanja pritožb, pohval (3,5).

	HOSPITAL Skupaj		Kirurška služba		Internistična služba		Ginekološko - porodniška služba		Pediatrska služba		Oddelek za otorinolaringologijo		Oddelek za ortopedijo		Oddelek za okulistiko		Oddelek za neakutno bolnišnično obravnavo		Oddelek za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora	
	AVG	StDev	AVG	StDev	AVG	StDev	AVG	StDev	AVG	StDev	AVG	StDev	AVG	StDev	AVG	StDev	AVG	StDev	AVG	StDev
1. Ste bili zadovoljni s kontaktom izvajalca z vami pred obravnavo?	4.7	0.7	4.6	0.6	4.9	0.4	4.8	0.8	4.9*	0.4	4.8	0.4	4.7	0.6	4.4	0.7	4.5*	0.7	4.8	0.4
2. So informacije o dostopnosti zdravnika javno objavljene?	4.3	1.0	4.4	0.8	4.7	0.6	3.5	1.5	3.7*	0.8	3.8	1.3	4.7	0.5	3.9	0.9	5.0*	0.0	4.3	1.5
3. So se vam zdravstvenih delavci predstavili ob prvem stiku?	4.1	1.2	4.1	1.2	4.4	0.9	3.7	1.4	3.3*	1.4	4.0	1.2	4.3	1.2	3.7	1.6	3.0*	0.0	4.8	0.4
4. So vas zaposleni seznanili z možnostjo podajanja pritožb, pohval?	3.5	1.5	3.6	1.5	3.4	1.5	3.0	1.6	2.0*	1.0	3.3	1.4	4.1	1.4	3.7	1.6	3.0*	0.0	4.1	1.5
5. So bili zaposleni do vas vljudni in spoštljivi?	4.8	0.5	4.7	0.5	4.9	0.4	4.8	0.4	4.6*	0.5	5.0	0.0	4.8	0.4	4.7	0.5	5.0*	0.0	4.7	0.5
6. Ali so zaposleni po vašem mnenju bili dovolj strokovni?	4.7	0.6	4.7	0.5	4.9	0.4	4.6	0.9	4.7*	0.5	5.0	0.0	4.8	0.4	4.8	0.6	4.5*	0.7	4.9	0.4
7. Ste bili predhodno seznanjeni, kako bo potekala vaša obravnava?	4.6	0.7	4.7	0.6	4.7	0.8	4.6	1.0	4.6*	0.5	4.8	0.4	4.7	0.6	4.5	0.5	4.5*	0.7	4.6	0.5
8. Je bila vaša obravnava izvedena takrat, ko je bilo to dogovorjeno?	4.7	0.7	4.7	0.7	4.7	0.9	4.8	0.6	4.9*	0.4	4.6	1.2	4.8	0.4	4.8	0.4	5.0*	0.0	4.6	0.5
9. So se zdravstveni delavci dovolj poglobili v vaš problem?	4.7	0.6	4.7	0.6	4.9	0.4	4.7	0.6	4.9*	0.4	4.7	0.7	4.8	0.4	4.7	0.5	5.0*	0.0	4.7	0.5
10. Ali ste imeli možnost izbire in odločanja v procesu obravnave?	4.5	0.9	4.5	0.9	4.5	0.9	4.5	0.6	4.0*	1.5	4.5	0.8	4.4	1.1	4.4	0.7	4.5*	0.7	4.2	0.4
11. So zdravstveni delavci uporabljali sodobne pripomočke, material, če je bilo to potrebno?	4.6	0.6	4.6	0.6	4.8	0.4	4.5	0.7	4.6*	0.5	4.8	0.6	4.7	0.6	4.7	0.5	4.5*	0.7	4.9	0.4
12. Ali so zaposleni spoštovali vašo zasebnost?	4.8	0.5	4.8	0.5	4.9	0.4	4.7	0.5	4.7*	0.8	4.9	0.3	4.8	0.5	4.6	0.7	5.0*	0.0	4.9	0.4
13. Ali so zaposleni odgovarjali na vaša vprašanja?	4.8	0.5	4.7	0.5	5.0	0.0	4.8	0.4	4.7*	0.5	5.0	0.0	4.8	0.4	4.6	0.7	5.0*	0.0	4.9	0.4
14. Ali je bilo sodelovanje z vašimi svojci ali bližnjimi v skladu z vašimi željami?	4.8	0.5	4.7	0.6	4.9	0.3	4.8	0.5	4.9*	0.4	4.8	0.6	4.8	0.5	4.7	0.5	5.0*	0.0	4.9	0.4
15. Ali ste dobili navodila za nadaljno (samo) oskrbo?	4.8	0.5	4.7	0.6	4.7	0.7	4.8	0.4	5.0*	0.0	4.8	0.6	4.8	0.4	4.8	0.4	5.0*	0.0	4.7	0.5
16. So bili prostori čisti in urejeni?	4.6	0.7	4.6	0.6	4.6	0.9	4.4	0.9	4.0*	1.2	4.8	0.4	4.7	0.5	4.7	0.5	5.0*	0.0	4.7	0.5
17. Ali je dostop do zavoda dobro urejen?	4.4	1.0	4.4	0.8	4.5	0.9	4.6	0.9	4.3*	0.8	4.8	0.6	4.5	0.7	3.2	1.7	5.0*	0.0	4.3	1.1
18. Bi obravnavo pri tem izvajalcu priporočili svojcem ali drugim?	4.7	0.6	4.7	0.5	4.9	0.4	4.6	0.6	4.6*	0.8	4.7	0.5	4.8	0.5	4.6	0.5	5.0*	0.0	4.6	0.8

Tabela 1: Tabelarni prikaz ocen posameznih elementov kakovosti zdravstvene obravnave za hospitalne paciente

* Vzorec ni reprezentativen.

3.10 Pohvale, pripombe, pritožbe

3.10.1 Kirurška služba

- Brez besed vse pohvale za celoten oddelek urologije 6B.
- Same pohvale.
- Zahvaljujem se vsem, bili ste super.
- Rad bi se zahvalil vsem ki so zame poskrbeli in odločno opravili svoje delo.
- Hvala vsem zdravstvenemu osebju na travmatologiji.
- Moja zahvala gre predvsem zdravniku in vsem zdravstvenim delavcem na tem oddelku.
- Hvaležen sem strokovnemu osebju za opravljen poseg, kakor tudi sestram za požrtvovalno delo s pacienti. Hvala vam.
- Več plače sestram v modrem.
- Hvala osebju za prijaznost in strokovnost.
- Bi se želel več hrane pri zajtrku, in sicer manj šunk in mortadel ipd. ter več jogurtov in zelenjave, ter manj mesa. Sicer sem bil zadovoljen.

3.10.2 Internistična služba

- Osebje bi pohvalila, ker je prijazno in odgovarja na vprašanja.
- Medicinske sestre in zdravstveni tehniki so preobremenjeni. Vse osebje je zelo prijazno in strokovno, velike pohvale.
- Hrano bi želela bolj mehko, drugače pa bi pohvalila zaposlene saj so super.
- Polno pohval za celotno ekipo, najbolj zdravniki.
- Omogočite copate za paciente, ki pridejo na odelek nenačrtovano.
- Zelo zadovoljna z celotno ekipo.

3.10.3 Ginekološko – porodniška služba

- Edina slaba točka je prehrana, pa ne kvaliteta sestavin kot slab končni izdelek!
- Nimam pripomb in vsa pohvala vsem zdravstvenim delavcem.
- Po dolgem čakanju na ambulantni pregled prejšnji teden (verjamem, da iz objektivnih razlogov) je sledilo pozitivno presenečenje med mojo kratko hospitalizacijo: strokovna obravnava zdravnice in prijeten kontakt, ki ga je vzpostavila. Vse dobro lahko napišem tudi o prijaznih in delavnih medicinskih sestrah prav tako o anesteziisti, ki me je obiskal in se pogovoril z menoj pred posegom.
- pohvala celotnemu oddelku ginekologije
- Pohvalila bi v celoti zdravnica in komplet vse sestre na ginekološkem oddelku "zlate so".
- Zelo prijazen, korekten odnos vseh zaposlenih ali dežurnih pri obravnavi mojega primera, prijetno počutje kljub bolečinam po posegu(narkozi) in njenim posledicam (boleče grlo, slabši glas, omotičnost, blede polt). Dobila vsa potrebna zdravila, vključno z infuzijo. Hrana drugi dan po operaciji odlična, mi je teknila, četudi vse porcije nisem pojedla. HVALA ZA POŽRTVOVALNOST IN VSO PODPORO! Vse dobro tudi vnaprej.
- Bi bilo super, če bi lahko dobilo neoporečen vegeterianski obrok.
- Pohvale osebju za njihovo prijaznost in domačnost. To mi je veliko pomenilo.
- Vse pohvale doktorici. Za svojo strokovnost. In večini sester na oddelku ginekologije razen nekaterih izjem.
- Zahvala vsem sestram in zdravnici za izredno prijaznost in strokovnost.
- :)
- Iskreno se zahvaljujem za vaše vljudne in prijazne besede. 100krat hvala.
- Hvala celotni ekipi za vso prijaznost in skrb za dobro počutje.
- Predstavitvev osebja pred obravnavo, nujno! Obrazložitev diagnoze in skupen dogovor o zdravljenju bi bil zelo zaželen. Ni se vedelo kdo je lečeči zdravnik. Pohvale večini sester za uslužnost. Slabo sestavljeni jedilniki - vege meni ima premalo beljakovin, zajtrki premajhni, večerje prevelike.
- Pohvalit in zahvalit se želim prav vsemu osebju 4B Zlati so!
- Še posebej bi izpostavila prijaznost osebja, prav vseh!

- Sestre na oddelku za ginekologijo se zelo, zelo prijazne.
- Pohvalila bi prijaznost in strokovnost vseh delavcev na oddelku za ginekologijo ter možnost prehranjevanja oi izbrani dieti (ne zdravniško predpisani).

3.10.4 Pediatrična služba

- Prisotnost učiteljice v pediatriji je zelo koristna.
- Hvala in srečno vsem skupaj v 2019.
- Sprejeta kot doječa mama. Zadnji dan odpuščena ob 12:00 in ostala brez kosila. Poleg tega bi rada poudarila napake ob odvzemu krvi pri dojenčkih, ki so nam bile povedane v Ljubljanski pediatrični kliniki. Sodoben način jemanja ni zatiskanje rokice s plavim trakcem, ampak jemanje krvi v dvoje. Torej v prisotnosti dveh medicinskih sester (1. višja, 1 srednja MS).

3.10.5 Oddelek za otorinolaringologijo

- Vse je bilo dobro.

3.10.6 Oddelek za ortopedijo

- S to obravnavo sem bil zelo zadovoljen.
- Zelo zadovoljna.
- Hvala lepa celotni ekipi, ki je res vzorno skrbela za nas.
- Pohvalim vse zdravnike in osebje.
- Vsi zelo prijazni.
- Vsem lahko rečem HVALA.
- Odlično urejen in strokoven Ortopedski oddelek.

3.10.7 Oddelek za okulistiko

- Pohvala sestram in zdravnikom na Okulističnem oddelku, glede operacije sive mrežnice in tudi sicer ko potrebujem ambulantno.
- Dobro uigrana ekipa na oddelku okulistike oz. v ambulantni. Pohvala zdravniku in ekipi.

3.10.8 Oddelek za neakutno bolnišnično obravnavo

- Spanje bi moralo biti 1 uro več. Higiena na velikem nivoju, personal zelo prilagodljiv.
- Prijazno osebje, strokovna obravnava. Prijetni, čisti prostori. Hvala vam.

3.10.9 Oddelek za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora

- V vseh primerih samo dobre pohvale vsem v celotni inštituciji splošne bolnišnice Šempeter.

3.10.10 Neopredeljen/naznan oddelek

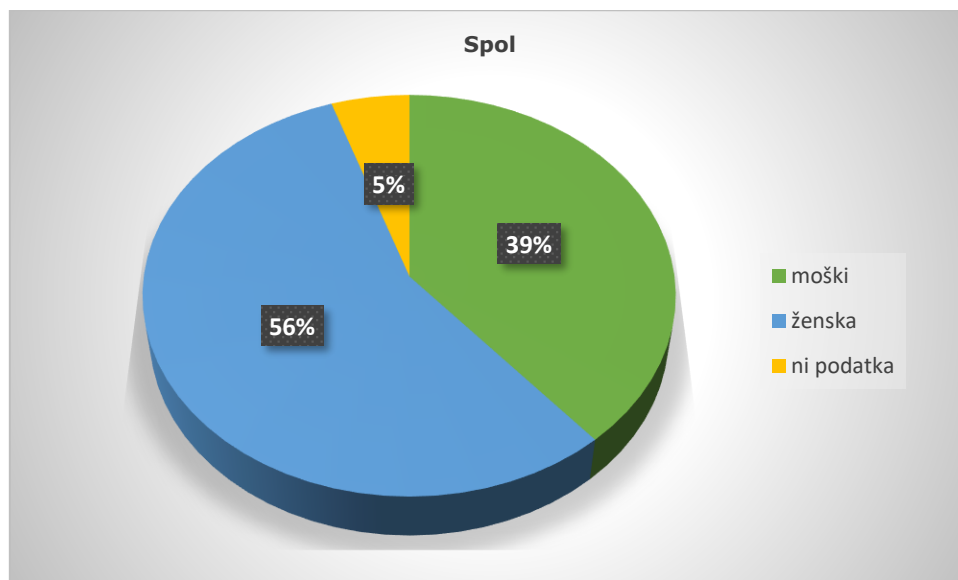
- Hvala zdravnikom in sestram, ki paciente obravnavajo kot bi bili njihovi svojci.

4. REZULTATI ZA AMBULANTNI DEL

Med hospitalne paciente smo razdelili cca 850 anketnih vprašalnikov, od katerih jih je bilo vrnjenih 289 (34%).

4.1 Demografski podatki ambulantnih pacientov

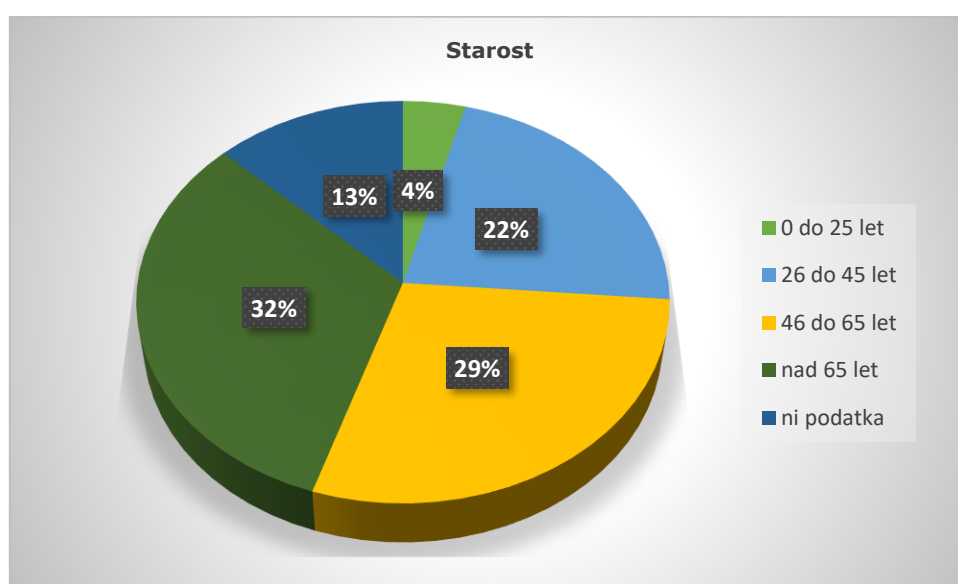
4.1.1 Spol ambulantnih pacientov



Spol	Število	Odstotek (%)
1. moški	112	39
2. ženski	162	56
3. ni podatka	15	5
SKUPAJ	289	100

Vprašalniki so bili razdeljeni vsem pacientom, ne glede na spol. Na anketiranje pa je se odzvalo največ žensk (56%), ter nekoliko manj moških (39%). Pri % vprašalnikov ni bilo podanega podatka glede spola anketiranca.

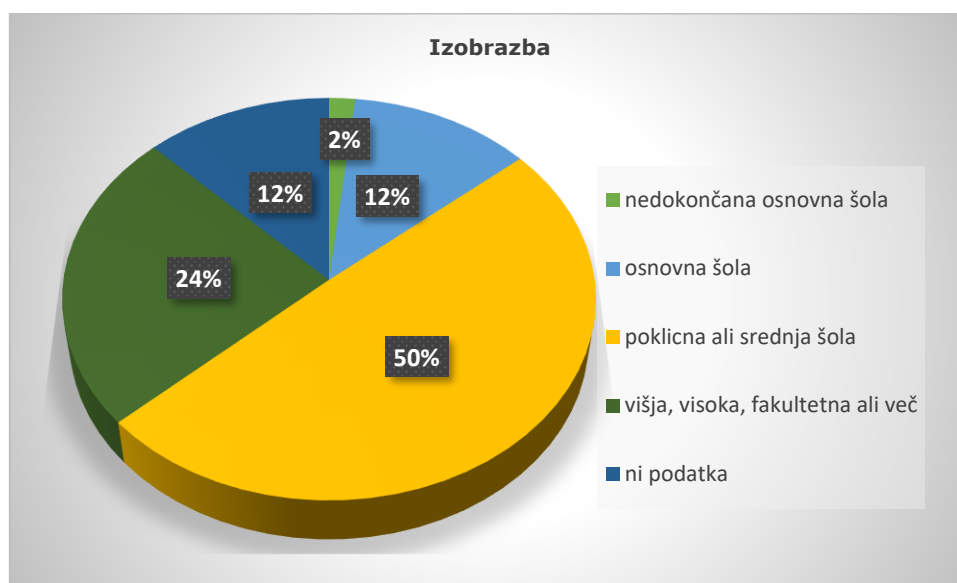
4.1.2 Starost ambulantnih pacientov



Starost	Število	Odstotek (%)
0 do 25 let	12	4
26 do 45 let	64	22
46 do 65 let	83	29
nad 65 let	93	32
ni podatka	37	13
SKUPAJ	289	100

Največ anketirancev je bilo starih nad 65 let (32%) ter od 46 do 65 let (29%), sledijo pacienti v starostni skupini od 26 do 45 let (22%), najmanj jih je bilo starih od 0 do 25 let (4%).

4.1.3 Izobrazba ambulantnih pacientov



Izobrazba	Število	Odstotek (%)
nedokončana osnovna šola	5	2
osnovna šola	35	12
poklicna ali srednja šola	143	50
višja, visoka, fakultetna ali več	70	24
ni podatka	36	12
SKUPAJ	289	100

Največ anketirancev (50%) je bilo s končano poklicno ali srednjo šolo, sledijo pacienti s končano višjo, fakultetno ali več (24%) in s končano osnovno šolo (12%), najmanj jih je bilo z nedokončano osnovno šolo (2%).

4.2 Vrsta zdravstvene obravnave

4.2.1 Vrsta zdravstvene obravnave za vse ambulantne paciente skupaj



Vrsta zdravstvene obravnave	Število	Odstotek (%)
načrtovana	242	84
nenačrtovana	31	11
ni podatka	16	5
SKUPAJ	289	100

Zdravstvena obravnava je bila za 84% ambulantnih pacientov načrtovana, za 11% pa nenačrtovana.

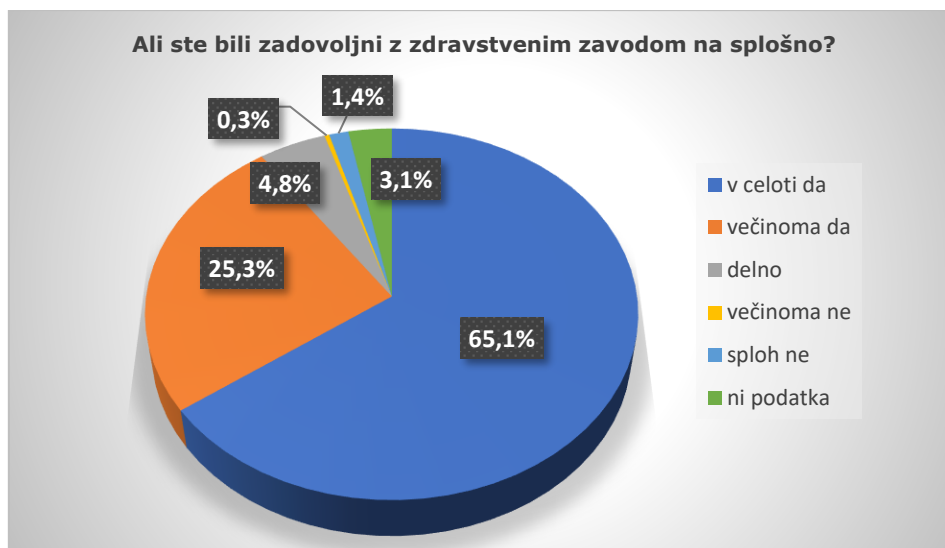
4.2.2 Vrsta zdravstvene obravnave ambulantnih pacientov po posameznih ambulantah

	AMBULANTE skupaj	Kirurške ambulante	Internistične ambulante	Ginekološko porodniške ambulante	Pediatrične ambulante	ORL ambulanta	Ortopedska ambulanta	Okulistična ambulanta	Ambulante oddeleka za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora
načrtovana	84%	73%	92%	100%	100%*	98%	95%	69%	86%
nenačrtovana	11%	24%	8%	/	/	2%	2%	16%	14%
ni podatka	5%	3%	/	/	/	/	3%	15%	/

* Vzorec ni reprezentativen.

4.3 Zadovoljstvo z zdravstvenim zavodom na splošno

4.3.1 Zadovoljstvo ambulantnih pacientov z zdravstvenim zavodom za vse ambulate paciente skupaj



Zadovoljstvo z zdravstvenim zavodom	Število	Odstotek (%)
v celoti da	188	65,1
večinoma da	73	25,3
delno	14	4,8
večinoma ne	1	0,3
sploh ne	4	1,4
ni podatka	9	3,1
SKUPAJ	289	100%

Največ anketiranih pacientov je bilo v celoti zadovoljnih z zdravstvenim zavodom (65,1%), nekoliko manj jih je bilo večinoma zadovoljnih (25,3%). Precej manj je takih, ki so bili delno zadovoljni (4,8%) in sploh nezadovoljnih (3,1%). Najmanj pa takih, ki so bili večinoma nezadovoljni (0,3%).

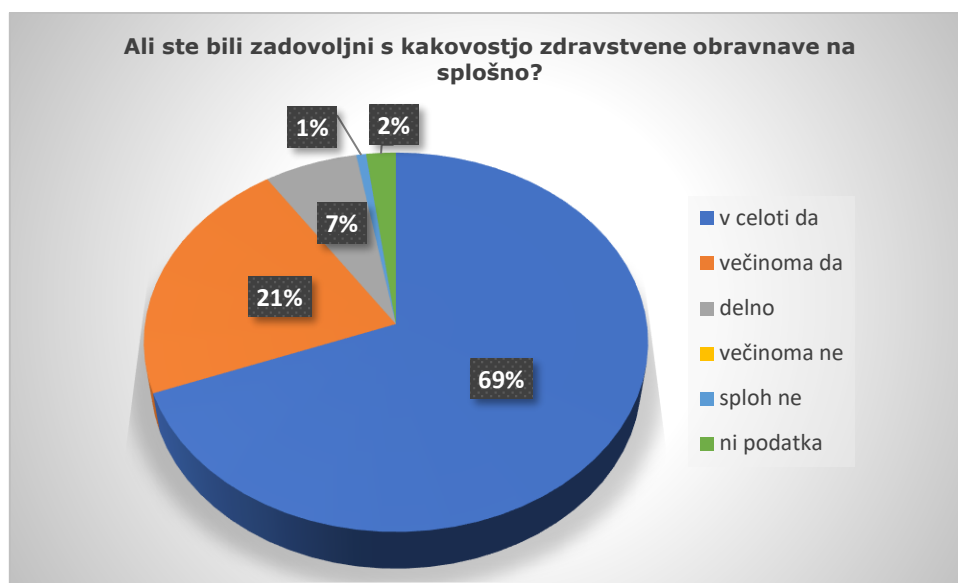
4.3.2 Zadovoljstvo ambulantnih pacientov z zdravstvenih zavodom po posameznih ambulantah

	AMBULANTE skupaj	Kirurške ambulate	Internistične ambulate	Ginekološka ambulanta	Pediatrične ambulate	Otorinolaringološka ambulanta	Ortopedska ambulanta	Okulistična ambulanta	Ambulante oddelka za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora
v celoti da	65,1%	82%	59%	83%	75%*	73%	64%	55%	75%
večinoma da	25,3%	15%	33%	/	/	27%	23%	32%	22%
delno	4,8%	/	7%	/	/	/	11%	8%	/
večinoma ne	0,3%	/	/	/	/	/	2%	/	/
sploh ne	1,4%	3%	8%	17%	/	/	/	/	3%
ni podatka	3,1%	/	/	/	25%*	/	/	5%	/

* Vzorec ni reprezentativen.

4.4 Zadovoljstvo s kakovostjo zdravstvene obravnave

4.4.1 Zadovoljstvo s kakovostjo zdravstvene obravnave za vse ambulantne paciente skupaj



Zadovoljstvo s kakovostjo	Število	Odstotek (%)
v celoti da	200	69
večinoma da	62	21
delno	19	7
večinoma ne	0	0
sploh ne	2	1
ni podatka	6	2
SKUPAJ	289	100%

Največ anketiranih pacientov je bilo v celoti zadovoljnih s kakovostjo zdravstvene obravnave (69%), nekoliko manj jih je bilo večinoma zadovoljnih (21%). Precej manj je takih, ki so bili delno zadovoljni (7%), najmanj pa takih, ki so bili sploh nezadovoljni (1%).

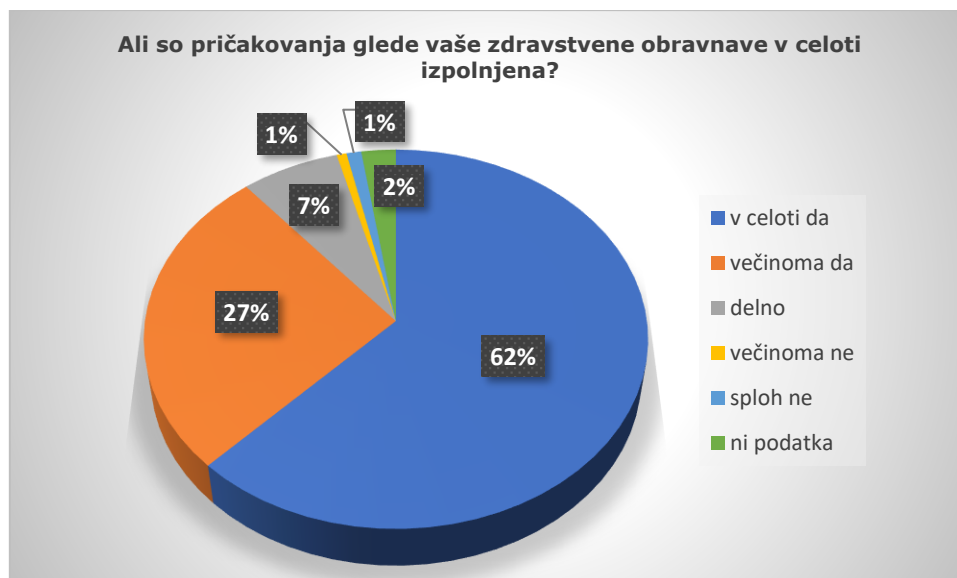
4.4.2 Zadovoljstvo s kakovostjo zdravstvene obravnave po posameznih ambulantah

	AMBULANTE skupaj	Kirurške ambulante	Internistične ambulante	Ginekološka ambulanta	Pediatrične ambulante	Otorinolaringološka ambulanta	Ortopedska ambulanta	Okulistična ambulanta	Ambulante oddelka za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora
v celoti da	69%	79%	67%	100%	75%*	82%	57%	67%	71%
večinoma da	21%	18%	17%	/	/	18%	30%	19%	26%
delno	7%	/	/	/	/	/	11%	10%	/
večinoma ne	0%	/	/	/	/	/	/	/	/
sploh ne	1%	3%	8%	/	/	/	/	/	3%
ni podatka	2%	/	8%	/	25%*	/	2%	4%	/

* Vzorec ni reprezentativen.

4.5 Pričakovanja glede zdravstvene oskrbe

4.5.1 Pričakovanja glede zdravstvene oskrbe za vse ambulantne paciente skupaj



Izpolnitev pričakovanj	Število	Odstotek (%)
v celoti da	180	62
večinoma da	77	27
delno	20	7
večinoma ne	2	1
sploh ne	3	1
ni podatka	7	2
SKUPAJ	289	100%

Pričakovanja 62% anketiranih pacientov glede zdravstvene oskrbe so bila v celoti izpolnjena, 27% večinoma, 3% delno, 1% večinoma ne in 1% sploh ne. Dva odstotka pacientov pa ni podalo svojega mnenja glede izpolnitve njihovih pričakovanj.

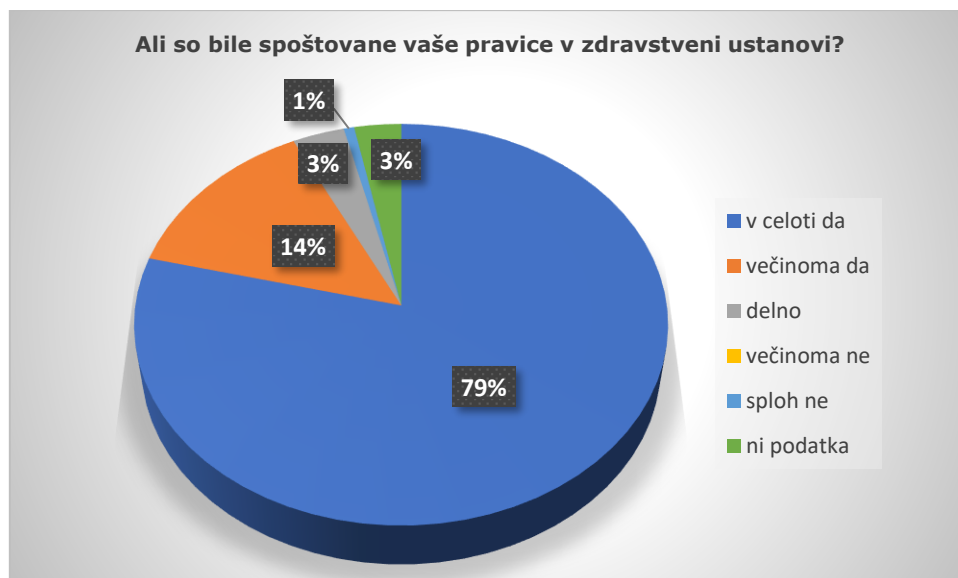
4.5.2 Pričakovanja glede zdravstvene obravnave po posameznih ambulantah

	AMBULANTE skupaj	Kirurške ambulate	Internistične ambulate	Ginekološke ambulate	Pediatrične ambulate	Otorinolaringološka ambulanta	Ortopedska ambulanta	Okulistična ambulanta	Ambulante oddelka za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora
v celoti da	62%	76%	55%	83%	57%*	86%	51%	60%	47%
večinoma da	27%	21%	36%	/	43%*	14%	27%	26%	44%
delno	7%	/	9%	17%	/	/	16%	10%	3%
večinoma ne	1%	/	/	/	/	/	2%	/	3%
sploh ne	1%	3%	/	/	/	/	2%	/	3%
ni podatka	2	/	/	/	/	/	2%	4%	/

* Vzorec ni reprezentativen.

4.6 Spoštovanje pacientovih pravic

4.6.1 Spoštovanje pacientovih pravic za vse ambulantne paciente skupaj



Spoštovanje pacientovih pravic	Število	Odstotek (%)
v celoti da	228	79
večinoma da	40	14
delno	10	3
večinoma ne	0	0
sploh ne	2	1
ni podatka	9	3
SKUPAJ	289	100%

Največ anketiranih pacientov (79%) meni, da so bile njihove pravice v zdravstvenih ustanovi v celoti spoštovane, nekoliko manj jih meni, da so bile večinoma spoštovane (14%), precej manj jih meni, da so bile njihove pravice delno spoštovane (3%), majmanj pa, da sploh niso bile spoštovane (1%). Tri odstotkov anketirancev ni podalo svojega mnenja.

4.7 Spoštovanje pacientovih pravic po posameznih ambulantah

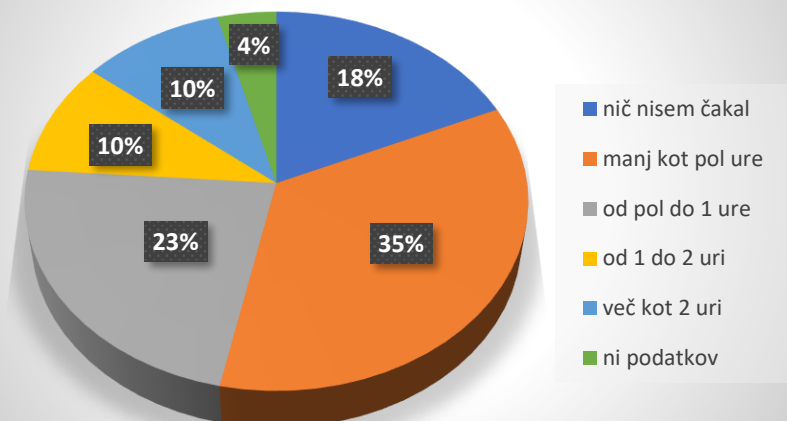
	AMBULANTE skupaj	Kirurške ambulante	Internistične ambulante	Ginekološke ambulante	Pediatrične ambulante	Otorinolaringološka ambulanta	Ortopedska ambulanta	Okulistične ambulante	Ambulante oddelka za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora
v celoti da	87%	83%	64%	83%	100%*	90%	80%	80%	80%
večinoma da	12%	14%	27%	/	/	8%	16%	13%	14%
delno	/	3%	9%	17%	/	2%	4%	7%	/
večinoma ne	/	/	/	/	/	/	/	/	/
sploh ne	/	/	/	/	/	/	/	/	3%
ni podatka	1%	/	/	/	/	/	/	/	3%

* Vzorec ni reprezentativen.

4.7 Čakalni časi ambulantnih pacientov

4.7.1 Čakalni časi za vse ambulantne paciente skupaj

Kako dolgo od vašega prihoda v ustanovo je trajal postopek, da ste bili obravnavani pri zdravstvenih delavcih?



Čakalni čas	Število	Odstotek (%)
nič nisem čakal	53	18
manj kot pol ure	101	35
od pol do 1 ure	66	23
od 1 do 2 uri	28	10
več kot 2 uri	29	10
ni podatka	12	4
SKUPAJ	289	100

Na ambulantno zdravstveno obravnavo je največ pacientov čakalo manj kot pol ure (35%), sledijo pacienti, ki so čakali od pol do 1 ure (23%) in pacienti, ki niso nič čakali (18%). Nekoliko manj pacientov je čakalo od 1 do 2 uri (10%) in več kot 2 uri (10%).

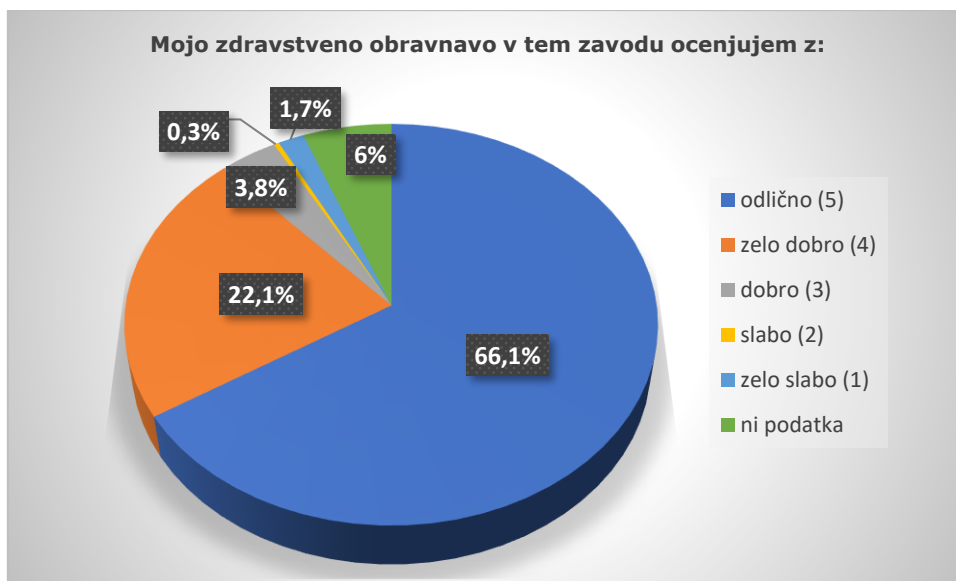
4.7.2 Čakalni časi po posameznih ambulantah (v deležih)

	AMBULANTE skupaj	Kirurške ambulante	Internistične ambulante	Ginekološka ambulanta	Pediatrična ambulanta	Otorinolaringološka ambulanta	Ortopedska ambulanta	Okulistična ambulanta	Ambulante oddelka za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora
nič nisem čakal	18%	23%	42%	17%	/	26%	27%	4%	22%
manj kot pol ure	35%	44%	8%	/	100%*	33%	48%	17%	47%
od pol do 1 ure	23%	24%	/	50%	/	27%	12%	27%	25%
od 1 do 2 uri	10%	6%	17%	/	/	10%	9%	16%	3%
več kot dve uri	10%	/	33%	33%	/	4%	2%	25%	/
ni podatka	4%	3%	/	/	/	/	2%	11%	3%

* Vzorec ni reprezentativen.

4.8 Ocena zdravstvene obravnave ambulantnih pacientov

4.8.1 Ocena zdravstvene obravnave skupno za vse ambulantne paciente



Ocena zdravstvene obravnave	Število	Odstotek (%)
Odlično (5)	191	66,1
Zelo dobro (4)	64	22,1
Dobro (3)	11	3,8
Slabo (2)	1	0,3
Zelo slabo (1)	5	1,7
Ni podatka	17	6
SKUPAJ	289	100

Največ pacientov je svojo zdravstveno obravnavo ocenilo z oceno odlično (66,1%), nekoliko manj z oceno zelo dobro (22,1%), precej manj z oceno dobro (3,8%), najmanj pa z oceno slabo (0,3%) in zelo slabo (1,7%). Nekaj pacientov (4%) ni podalo svoje ocene glede zdravstvene obravnave (6%).

4.8.2 Ocena zdravstvene obravnave po posameznih ambulantah

	AMBULANTE skupaj	Kirurške ambulate	Internistične ambulate	Ginekološka ambulanta	Pediatrična ambulanta	Otorinolaringološka ambulanta	Ortopedska ambulanta	Okulistična ambulanta	Ambulante oddelka za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora
odlično (5)	66,1%	76%	59%	83%	100%*	74%	57%	60%	57%
zelo dobro (4)	22,1%	15%	33%	/	/	24%	23%	23%	21%
dobro (3)	3,8%	/	/	/	/	/	7%	7%	20%
slabo (2)	0,3%	/	/	/	/	/	/	/	2%
zelo slabo (1)	1,7%	3%	8%	/	/	/	2%	2%	/
ni podatka	6%	6%	/	17%	/	2%	11%	8%	/
Povprečje	4,6	4,7	4,3	4,3	5,0	4,8	4,5	4,5	4,7
Standardni odklon	0,8	0,8	1,2	1,6	0,0	0,4	0,8	0,8	0,7

* Vzorec ni reprezentativen.

4.9 Zadovoljstvo z nekaterimi elementi zdravstvene oskrbe

V nadaljevanju je podan tabelarni prikaz ocen posameznih elementov kakovosti zdravstvene obravnave (glej Tabelo 2), ki so jih pacienti ocenjevali po 5 stopenjski lestvici in sicer:

1- sploh ne	2- večinoma ne	3- delno	4 – večinoma da	5- v celoti da
-------------	----------------	----------	-----------------	----------------

Prikaz je zaradi boljše preglednosti poenostavljen s tremi barvami: *zelena- zelo dobro*, to so naše prednosti, *rumena – dobro*, vendar nekoliko slabše, *rdeča – povprečno ali podpovprečno* to so naše priložnosti za izboljšave.

	ocena 4,5 ali več
	ocena 4 - 4,5
	pod 4

Pacienti so z ocenami nad 4,5 ocenjevali naslednje elemente kakovosti zdravstvene obravnave:

- vljudnost in spoštljivost zaposlenih (4,8);
- spoštovanje zasebnosti (4,8);
- pridobitev odgovorov na vprašanja (4,8);
- strokovnost zaposlenih (4,7);
- navodila za nadaljno samo (oskrbo) (4,7);
- možnost sodelovanja s svojci in bližnjimi (4,7);
- urejenost in snažnost prostorov (4,7);
- zdravstveno oskrbo bi priporočili svojcem ali drugim (4,7);
- kontakt izvajalca pred zdravstveno obravnavo (4,6);
- izvedba obravnave takrat, ko je to dogovorjeno (4,6);
- uporabo sodobnih pripomočkov in materiala (4,6),
- poglobitev zdravstvenih delavcev v njihov zdravstvenih problem (4,6).

Nekoliko slabše (s povprečno oceno 4 – 4,5) so bili ocenjeni naslednji elementi kakovosti:

- objavljenost informacij o dostopnosti zdravnika (4,4);
- predhodna seznanitev o poteku zdravstvene obravnave (4,4);
- možnost izbire in odločanja v procesu zdravstvene obravnave (4,3);
- dostop do zdravstvenega zavoda (4,2).

Najslabše (s povprečno oceno pod 4) so bili ocenjeni elementi:

- predstavitev zdravstvenih delavcev ob prvem stiku (3,9);
- seznanitev s strani zdravstvenih delavcev o možnosti podajanja pritožb, pohval (3,5).

	AMBULANTE skupaj		Kirurške ambulanste		Internistične ambulanste		Ginekološko - porodniške ambulanste		Pediatrične ambulanste		Otorinolaringološka ambulanta		Ortopedska ambulanta		Okulistična ambulanta		Ambulante Oddelka za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora	
	AVG	StDev	AVG	StDev	AVG	StDev	AVG	StDev	AVG	StDev	AVG	StDev	AVG	StDev	AVG	StDev	AVG	StDev
1. Ste bili zadovoljni s kontaktom izvajalca z vami pred obravnavo?	4.6	0.7	4.6	0.8	4.6	0.5	4.7	0.5	5.0*	0.0	4.8	0.4	4.6	0.7	4.6	0.7	4.6	0.8
2. So informacije o dostopnosti zdravnika javno objavljene?	4.4	0.9	4.2	1.0	4.6	0.5	4.3	0.5	5.0*	0.0	4.6	0.7	4.5	0.9	4.3	1.0	4.3	1.1
3. So se vam zdravstvenih delavci predstavili ob prvem stiku?	3.9	1.3	4.2	1.2	4.0	1.1	3.2	1.8	4.8*	0.5	3.7	1.5	3.8	1.5	4.0	1.3	3.9	1.3
4. So vas zaposleni seznanili z možnostjo podajanja pritožb, pohval?	3.5	1.6	3.8	1.5	2.8	1.3	3.5	2.0	4.0*	2.0	3.3	1.8	3.5	1.6	3.3	1.7	3.2	1.6
5. So bili zaposleni do vas vljudni in spoštljivi?	4.8	0.5	4.8	0.4	4.7	0.6	4.8	0.4	5.0*	0.0	4.9	0.3	4.7	0.5	4.8	0.5	4.9	0.4
6. Ali so zaposleni po vašem mnenju bili dovolj strokovni?	4.7	0.6	4.6	0.8	4.8	0.4	4.8	0.4	5.0*	0.0	4.9	0.3	4.6	0.7	4.7	0.6	4.7	0.5
7. Ste bili predhodno seznanjeni, kako bo potekala vaša obravnava?	4.4	1.1	4.5	0.9	4.4	1.2	4.3	0.8	4.5*	0.5	4.4	1.2	4.3	1.1	4.5	0.9	3.9	1.3
8. Je bila vaša obravnava izvedena takrat, ko je bilo to dogovorjeno?	4.6	0.8	4.6	1.0	4.9	0.3	4.0	1.1	5.0*	0.0	4.8	0.7	4.7	0.6	4.5	1.0	4.6	0.9
9. So se zdravstveni delavci dovolj poglobili v vaš problem?	4.6	0.7	4.6	0.8	4.8	0.4	4.8	0.4	5.0*	0.0	4.7	0.7	4.4	0.8	4.6	0.6	4.5	0.9
10. Ali ste imeli možnost izbire in določanja v procesu obravnave?	4.3	1.1	4.5	1.1	4.3	1.2	4.2	0.8	5.0*	1.0	4.7	0.8	4.0	1.4	4.2	1.2	4.4	1.0
11. So zdravstveni delavci uporabljali sodobne pripomočke, material, če je bilo to potrebno?	4.6	0.7	4.7	0.7	4.3	1.2	4.8	0.4	5.0*	0.0	4.9	0.4	4.4	1.0	4.6	0.7	4.5	0.8
12. Ali so zaposleni spoštovali vašo zasebnost?	4.8	0.5	4.7	0.6	4.9	0.3	4.8	0.4	5.0*	0.0	5.0	0.2	4.8	0.5	4.7	0.8	4.9	0.3
13. Ali so zaposleni odgovarjali na vaša vprašanja?	4.8	0.5	4.6	0.8	4.9	0.3	4.8	0.4	5.0*	0.0	4.9	0.3	4.8	0.4	4.7	0.5	4.8	0.4
14. Ali je bilo sodelovanje z vašimi svojci ali bližnjimi v skladu z vašimi željami?	4.7	0.6	4.8	0.6	4.8	0.4	4.8	0.4	5.0*	0.0	4.8	0.7	4.7	0.6	4.6	0.7	4.7	0.5
15. Ali ste dobili navodila za nadaljno (samo) oskrbo?	4.7	0.6	4.6	0.8	4.9	0.3	4.8	0.4	5.0*	0.0	4.9	0.3	4.6	0.9	4.8	0.6	4.7	0.5
16. So bili prostori čisti in urejeni?	4.7	0.6	4.7	0.5	4.5	0.7	4.7	0.5	5.0*	0.0	4.8	0.7	4.7	0.5	4.7	0.6	4.6	0.8
17. Ali je dostop do zavoda dobro urejen?	4.2	1.1	4.4	1.0	4.2	1.3	4.2	1.3	5.0*	0.0	4.3	1.0	4.4	1.0	3.8	1.4	3.9	1.1
18. Bi obravnavo pri tem izvajalcu priporočili svojcem ali drugim?	4.7	0.6	4.7	0.8	4.7	0.5	5.0	0.0	5.0*	0.0	4.7	0.5	4.6	0.6	4.6	0.6	4.6	0.8

Tabela 2: Tabelarni prikaz ocen posameznih elementov kakovosti zdravstvene obravnave ambulantnih pacientov

* Vzorec ni reprezentativen.

4.10 Pohvale, pripombe, pritožbe

4.10.1 Kirurške ambulante

- Same pohvale
- Zelo prijazne sestre in zdravnik.
- Zahvaljujem se vsem, bili ste super.
- Zelo zadovoljna.
- Bilo je vse uredi.
- TOP Zdravnik!

- Zahvaljujem se medicinskim sestram, se zelo lepo strokovno izobražene in prijazne, ter so mi odgovarjale na vsa vprašanja ter mi pomagale kako naj se naprej obrnem v postopkih. Kar pa se zdravnikov tiče, pa ravno nasprotno, nesramni, nestrokovni, premalo časa se ti posvetijo.

4.10.2 Internistične ambulante

- Osebjem bi pohvalila, ker je prijazno in odgovarja na vprašanja.
- Medicinske sestre in zdravstveni tehniki so preobremenjeni. Vse osebe je zelo prijazno in strokovno, velike pohvale.
- Katastrofalna organizacija samega dela samo na izvid čakati 1:30 h žalostno.
- Iskrena zahvala obema zdravnicama ter celotnemu kolektivu v ambulanti. Zelo prijazni, delovni strokovno podkovani in razumevajoči onkologinji. Hvala!
- Vsi prijazni in spoštljivi. POHVALNO.
- Vse pohvale medicinski sestri, vsem je polepšala dan z dobro voljo gospodična z očali in kratkim lasmi, v ambulanti 25.

4.10.3 Ginekološka ambulanta

- :)
- Katastrofa sistem!!!

4.10.4 Pediatrične ambulante

- Odlične medicinske sestre vse pohvale.
- Vse je bilo odlično.

4.10.5 Otorinolaringološka ambulanta

- Premalo oz skoraj nič tabel za usmeritev do bolnišnice iz smeri Lj oz centra Ng.
- Ni kje parkirat (večen problem)!!
- Bp.
- Hvala za tako obravnavo Vse najboljše vam želim
- Pretiran čas čakanja.

4.10.6 Ortopedska ambulanta

- V WC-ju ni bilo mila.
- Kar tako naprej!
- Bila sem zelo zadovoljna.
- Vse je najboljše.
- Hvala, diskretno, strokovno!

- Dostop do bolnišnice je v slabem stanju, makadam, polno lukenj. Manjkajo parkirna mesta.
- Pohvalila bi celotno osebje ortopedske klinike za svojo profesionalnost in srčnost, ki jo imajo do pacientov.

4.10.7 Okulistična ambulanta

- Registracija na avtomatu nezadovoljiva - večkrat ne deluje - brez opozorila - izguba časa in dodatna hoja do glavnega pulta. Ostalo brez pripomb - Pohvalno za sestre in zdravnika.
- 30 minut čakanja na izvid. Nedopustno!
- Razen čakanja, vse ostalo odlično.
- Manjka parkirnih mest!
- Problem je parkirni prostor! In mnogo bolnih ljudi in čakalne vrste.
- Premalo prostora za čakanje na obravnavo. Ljudje stojijo po hodniku, kjer piha. Sanitarije umazane in manjka ženski.
- Za starejše je registracija preko računalnika obremenitev.
- Manjka parkirnih mest!
- Predolgo čakanje na izvide, več kot 14 dni jih še ni.
- Se ne splača pisati pripomb, ker "oni" imajo vedno prav. Najbolj prijazne so čistilke!
- Malo več sedežev v čakalnici.
- Hvala celotnemu kolektivu za odlično obravnavo.
- Očesna - preveč sester, zdravnice odločne - čakanje neznosno.
- Ni WC-ja za invalide na tem oddelku oz. v celi stavbi. Problem parkirišč.
- Zdravniki lahko služijo kot primer tistih, ki so HIPOKRATOVO PRISEGO DALI S SRCEM! Ostalo osebje je po obnašanju do pacientov podobno zdravnikom. Ko odhajaš iz ambulante si zadovoljen, ko prihajaš imaš občutek, DA PRIHJAŠ MED SVOJE.
- Sem zadovoljna, vsi so zelo prijazni.
- Čakanje, čakanje. Upoštevati naročeno uro!
- Zdravnici in ostali ekipi izrekam ne samo pohvale, pač pa tudi iskreno zahvalo za trud in razumevanje.
- Bila sem zadovoljna z dr. in vsem kar spada zraven.
- Če bo obravnava enako uspešna, bo vse odlično +5.
- Premalo prostora za čakalnico in ambulantne prostore.
- Želim si, da bi zdravljenje bilo uspešno, da ne izgubim vida.
- Parkirišče je premajhno.
- Spoštovanje do pacienta. Osebje OK. Vse OK.
- Kot spremljevalec pacienta ugotavljam, da je od določene ure, do konca obravnave vedno predolgo časa. Pridemo zjutraj in končamo popoldne, to ne gre! Držite se ure!
- Predolge čakalne vrste.
- Moti me, da ne razkužite aparatov, čeprav je to bolnišnica.
- Sestra, ki izvaja pregled je bila prijazna, vendar ne dovolj organizirana med eni pacientom in drugimi. Zelo me je motilo, ko ji je na ves glas zvonil osebni telefon.
- Ogromen problem parkiranja.
- Brez pripomb - velja za navedeno ambulanto.
- Na okulistiki so dobro organizirani, strokovni in so lahko za zgled.
- Osebje je prijazno. Zdravnica zelo prijazna.
- Zaposleni se trudijo. Zaslužili bi si boljše pogoje. Pacienti tudi.
- Odlično!

- Ni dovolj urejenih parkirišč. Ni dovolj stolov v čakalnici oz. na hodniku pred ambulanto. Ni avtomata za vodo.
- Sem zadovoljen. Moja ocena je 10+. Sem zadovoljen z zdravstvom tudi na splošno.
- Ga. doktorica in celotno zdravstveno osebje na okulističnem oddelku so zelo prijazni, strokovni. Vse pohvale. Hvala vam.
- Zelo sem zadovoljna.

4.10.8 Ambulante Oddelka za invalidno mladino in rehabilitacijo Stara Gora

- Vljudni, prijazni.

4.10.9 Neopredeljena/neznana ambulanta

- Bilo je zadovoljivo.
- Srčno se zahvaljujem zdravstvenemu osebju. Najlepša hvala.
- Zelo zadovoljna. Sama pohvala.
- Ni pripomb.

5. ZAKLJUČEK

Iz rezultatov analize anketnih vprašalnikov lahko povzamemo, da so tako hospitalni kot ambulantni pacienti na splošno zadovoljni s kakovostjo njihove zdravstvene obravnave. Velika večina hospitalnih kot tudi ambulantnih pacientov je bila v celoti ali pa večinoma zadovoljna z zdravstvenim zavodom, s kakovostjo zdravstvene oskrbe, s spoštovanjem njihovih pravic ter z izpolnitvijo njihovih pričakovanj v zvezi z zdravstveno obravnavo. Delež pacientov, ki je bil le delno ali pa ni bil zadovoljen s svojo zdravstveno obravnavo je bil v obeh skupinah pacientov relativno majhen. Visoka je tudi povprečna ocena splošnega zadovoljstva z obravnavo (4,7 za hospitalne in 4,6 za ambulantne paciente).

Čakalni časi na zdravstveno obravnavo pri 43% ambulantnih pacientov presega maksimalno dovoljeni čas čakanja na specialistični pregled opredeljen v Zakonu o pacientovih pravicah (ZPacP), pri hospitalnih pacientih jih 28% čaka več kot pol ure na sprejem v hospitalno obravnavo. Kljub temu pa ni korelacije med pacienti z dolgim čakalnim časom in pacienti, ki so slabše ocenjevali svojo splošno zadovoljstvo ($r=0.00$).

Pri pregledu posameznih elementov kakovosti zdravstvene obravnave so pacienti najbolj ocenjevali trditve v zvezi z odnosom in strokovnostjo zdravstvenih delavcev, nekoliko slabše so ocenjevali dostop do zdravstvenega zavoda, možnost odločanja in izbire v procesu obravnave, v naprejšnjo seznanitev o poteku obravnave in objavljenost informacij o dostopnosti zdravnika, najslabše pa predstavitev zdravstvenih delavcev pacientom ob prvem stiku ter seznanitev s strani zdravstvenih delavcev z možnostjo podajanja pritožb, pohval.

Hospitalni pacienti so zdravstvenim delavcem za prijaznost, strokovnost in trud izrekli 45 pohval, 2 pohvali za prehrano ter 1 pohvalo za čiste urejene prostore. Pripomb je bilo skupno 9, in sicer na prehrano (6 pripomb), na zdravstveno obravnavo (2 pripombi), na predolgo čakalno dobo (1 pripomba), ter predlog, da bi lahko bolnišnica nudila copate za enkratno uporabo pacientom, ki so v bolnišnico sprejeti nenačrtovano.

Ambulantni pacienti so zdravstvenim delavcem za zdravstveno obravnavo izrekli 43 pohval za njihovo prijaznost, strokovnost in trud ter 35 pripomb. Največ pripomb se je nanašalo na pomanjkanje parkirnih mest (9 pripomb), čakalni čas na zdravstveno obravnavo (5 pripomb), premajhna čakalnica (4 pripombe), predolg čas čakanja na izvid (3 pripombe), odnos zdravnikov in drugega zdravstvenega osebja (3 pripombe), urejenost in čistoča prostorov (3 pripombe), dostop do zavoda, ustrezne označbe (2 pripombi), čakalna doba (2 pripombi), registracija na vrstomatu (2 pripombi) ter po ena pripomba na sistem ter na odsotnost wc-jev za invalide za ambulantne paciente.

6. NAČRT UKREPANJA

1. Naziv organizacije / enote: Splošna bolnišnica »Dr. Franca Derganca« Nova Gorica		
2. Direktor / vodja: Stanislav Rijavec. univ. dipl. inž. str.		
3. 2 do 3 glavne prednosti: a. Strokovnost zaposlenih b. Prijaznost, vljudnost in spoštljivost zaposlenih do pacientov c. Spoštovanje pacientove zasebnosti s strani zdravstvenih delavcev		
4. 2 do 3 glavni izzivi: a. Čakalni časi v ambulantah na zdravstveno obravnavo b. Predstavitve zdravstvenih delavcev pacientom ob prvem stiku c. Seznanitev pacientov s strani zdravstvenih delavcev z možnostjo podajanja pritožb, pohval		
5. Izbrani 1 do 2 področji za ukrepanje: a. Izobraževanje zdravstvenih delavcev o pomenu predstavitve pacientom ob prvem stiku b. Seznanitev zdravstvenih delavcev s pritožbenimi potmi v SB Nova Gorica		
6. Način komuniciranja zaposlenim / rok: Seznanitev zaposlenih z rezultati ankete in predvidenimi akcijskimi ukrepi preko e-pošte in z objavo na bolnišnični spletni oglasni deski do najkasneje 31.5.2019		
7. Akcijski načrt:		
(akcijski korak)	(rok za izvedbo)	(nosilec)
Predstavitve rezultatov ankete na Strokovnem svetu in navodila zaposlenim o predstavitvi pacientom ob prvem stiku	31.5.2019	Dunja Savnik Winkler
Predstavitve rezultatov ankete na Kolegiju zdravstvene nege in navodila zaposlenim o predstavitvi pacientom ob prvem stiku	31.5.2019	Monika Kalin Vodopivec
Izobraževanje novo zaposlenih o pomenu predstavitve zdravstvenih delavcev pacientom ob prvem stiku	31.5.2019	Marina Istenič
Zapis procesa pritožbenih poti v SB Nova Gorica in seznanitev zdravstvenih delavcev	20.12.2019	Pravna služba
8. Opombe:		

ANKETNI VPRAŠALNIK

Spoštovana pacientka, spoštovani pacient ali pacientovi svojci,

pred vami je anketni vprašalnik, s katerim želimo ugotoviti, v kolikšni meri ste **zadovoljni z nekaterimi vidiki kakovosti vaše zdravstvene obravnave**. Vaši iskreni odgovori nam bodo **v pomoč**, da bo naše delo **še bolj prilagojeno** vašim potrebam in pričakovanjem. Anketa je anonimna, njeno izpolnjevanje vam bo vzelo **pet minut časa**. **Svoje zadovoljstvo z zdravstveno obravnavo na splošno lahko izrazite tudi na slikovni lestvici, ki je sicer namenjena predvsem otrokom in tistim ki za sporazumevanje ne uporabljajo slovenskega jezika.**

Označite za vas najustreznejši odgovor oziroma ga dopišite!

1. **Anketo izpolnjujem ob zaključku zdravstvene obravnave, ki je potekala v** (dopišite v kateri ambulanti/ na katerem bolnišničnem oddelku):

v specialistični ambulanti (diabetološki, itd, tudi RTG diagnostika): _____

v bolnišnici (hospitalizacija, dnevna obravnava), oddelek: _____

2. **Moja zdravstvena obravnava je bila:**

- načrtovana
 nenačrtovana

3. **Ste bili zadovoljni z zdravstvenim zavodom na splošno?**

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sploh ne | <input type="checkbox"/> večinoma da |
| <input type="checkbox"/> večinoma ne | <input type="checkbox"/> v celoti da |
| <input type="checkbox"/> delno | |

4. **Ste bili zadovoljni s kakovostjo vaše zdravstvene obravnave na splošno?**

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sploh ne | <input type="checkbox"/> večinoma da |
| <input type="checkbox"/> večinoma ne | <input type="checkbox"/> v celoti da |
| <input type="checkbox"/> delno | |

5. **So bila vaša pričakovanja glede vaše zdravstvene obravnave izpolnjena?**

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sploh ne | <input type="checkbox"/> večinoma da |
| <input type="checkbox"/> pretežno ne | <input type="checkbox"/> v celoti da |
| <input type="checkbox"/> delno | |





6. **Ali so bile spoštovane vaše pravice v zdravstveni ustanovi?**

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sploh ne | <input type="checkbox"/> večinoma da |
| <input type="checkbox"/> večinoma ne | <input type="checkbox"/> v celoti da |
| <input type="checkbox"/> delno | |

7. **Kako dolgo od vašega prihoda v ustanovo je trajal postopek, da ste bili obravnavani pri zdravstvenih delavcih?**

- | | | | | |
|--|---|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> nič nisem čakal | <input type="checkbox"/> manj kot pol ure | <input type="checkbox"/> od pol do 1 ure | <input type="checkbox"/> od 1 do 2 uri | <input type="checkbox"/> več kot 2 uri |
|--|---|--|--|--|

8. **MOJO ZDRAVSTVENO OBRAVNAVO V TEM ZAVODU OCENJUJEM Z:**

ZELO SLABO (1) Very bad (-) Molto male Nagyon rossz	1		2		3		4		5	ODLIČNO (5) Exelent (+) Molto bene Nagyon jó
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--

9. Kako ste bili zadovoljni z nekaterimi elementi kakovosti vaše obravnave? Označite ustrezno številko glede na legendo:

1 - sploh ne	2 - večinoma ne	3 - delno	4 - večinoma da	5 - v celoti da
--------------	-----------------	-----------	-----------------	-----------------

1.	Ste bili zadovoljni s kontaktom izvajalca z vami pred obravnavo?	1	2	3	4	5
2.	So informacije o dostopnosti do zdravnika javno objavljene?	1	2	3	4	5
3.	So se vam zdravstveni delavci predstavili ob prvem stiku?	1	2	3	4	5
4.	So vas zaposleni seznanili z možnostjo podajanja pritožb, pohval?	1	2	3	4	5
5.	So bili zaposleni do vas vljudni in spoštljivi?	1	2	3	4	5
6.	Ali so zaposleni po vašem mnenju bili dovolj strokovni?	1	2	3	4	5
7.	Ste bili predhodno seznanjeni, kako bo potekala vasa obravnava?	1	2	3	4	5
8.	Je bila vaša obravnava izvedena takrat, ko je bilo to dogovorjeno?	1	2	3	4	5
9.	So se zdravstveni delavci dovolj poglobili v vaš problem?	1	2	3	4	5
10.	Ali ste imeli možnost izbire in odločanja v procesu obravnave?	1	2	3	4	5
11.	So zdravstveni delavci uporabljali sodobne pripomočke, material, če je bilo to potrebno?	1	2	3	4	5
12.	Ali so zaposleni spoštovali vašo zasebnost?	1	2	3	4	5
13.	Ali so se zaposleni odgovarjali na vaša vprašanja?	1	2	3	4	5
14.	Ali je bilo sodelovanje z vašimi svojci ali bližnjimi v skladu z vašimi željami?	1	2	3	4	5
15.	Ali ste dobili navodila za nadaljno (samo)oskrbo?	1	2	3	4	5
16.	So bili prostori čisti in urejeni?	1	2	3	4	5
17.	Ali je dostop do zavoda dobro urejen?	1	2	3	4	5
18.	Bi obravnavo pri tem izvajalcu priporočili svojcem ali drugim?	1	2	3	4	5

10. Moji demografski podatki:

a) Spol:	<input type="checkbox"/> moški	<input type="checkbox"/> ženska
b) Starost:	<input type="checkbox"/> 0 do 25 let <input type="checkbox"/> 26 do 45 let	<input type="checkbox"/> 46 do 65 let <input type="checkbox"/> nad 65 let
c) Izobrazba	<input type="checkbox"/> nedokončana osnovna šola <input type="checkbox"/> osnovna šola	<input type="checkbox"/> poklicna ali srednja šola <input type="checkbox"/> višja, visoka, fakultetna ali več

Pripombe, predlogi, pohvale

Anketo oddate v bele nabiralnike »Pripombe, pritožbe, pohvale«, ki se nahajajo ob vhodih v bolnišnico, ob glavnem sprejemnem pultu ter na vseh etažah nove stavbe (nasproti dvigala).

Hvala za sodelovanje