

Številka: 901-14/2019-12
Datum: 9. 8. 2023

PREMS 2022 - Izkušnje pacientov z obravnavo v bolnišnici

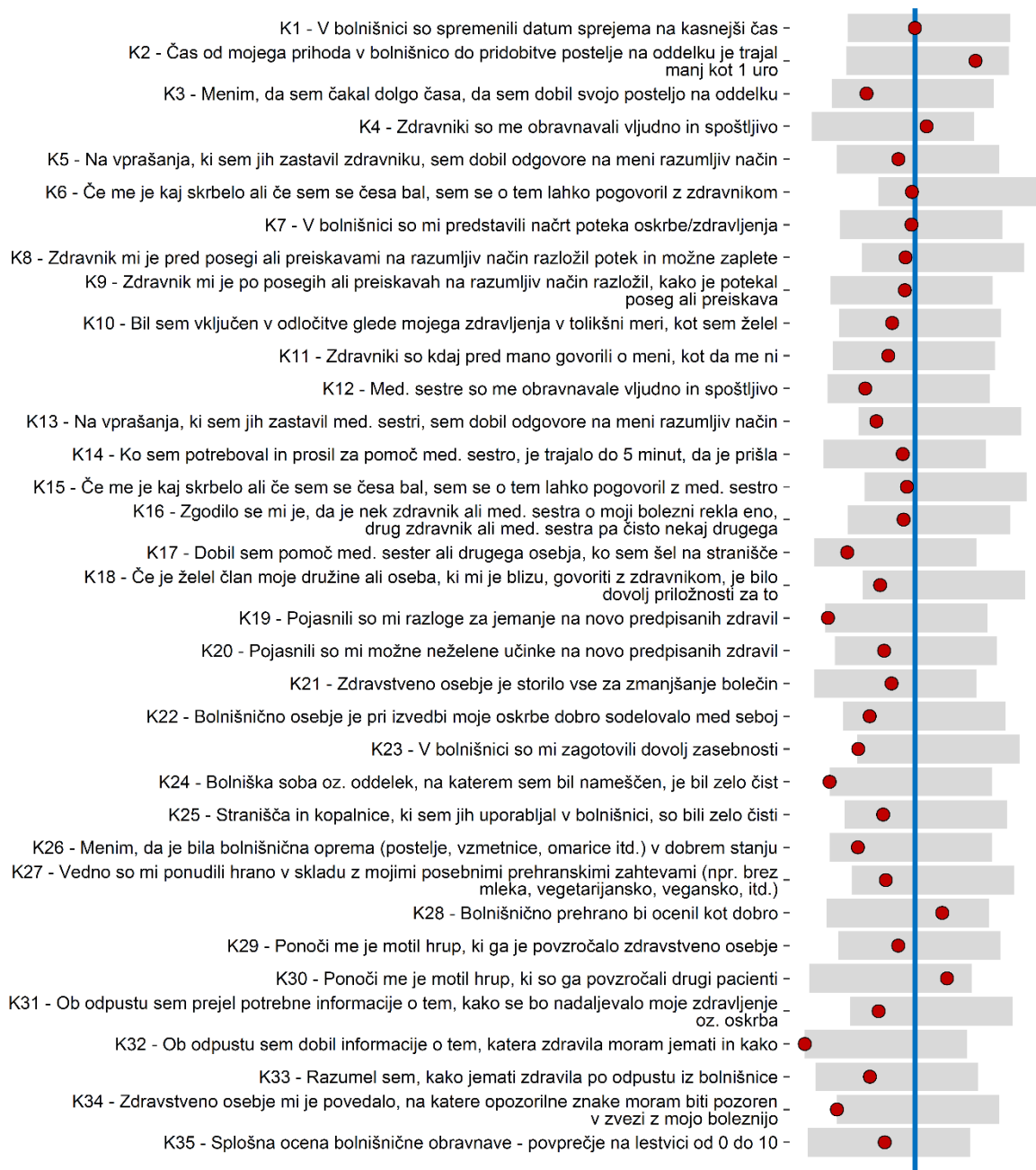
Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) je v obdobju od 6. aprila do 18. maja 2022 izvajal raziskavo o izkušnjah pacientov z obravnavo v slovenskih bolnišnicah. V njej so sodelovali vsi pacienti, ki so v tistem obdobju bili vsaj eno noč hospitalizirani in so prejeli vabilo za sodelovanje v raziskavi.

V SB Nova Gorica so v raziskavi sodelovali pacienti iz Kirurške, Internistične, Ginekološko-porodniške službe ter Oddelka za ortopedijo. Vprašalnik je ustrezno izpolnilo **103** 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



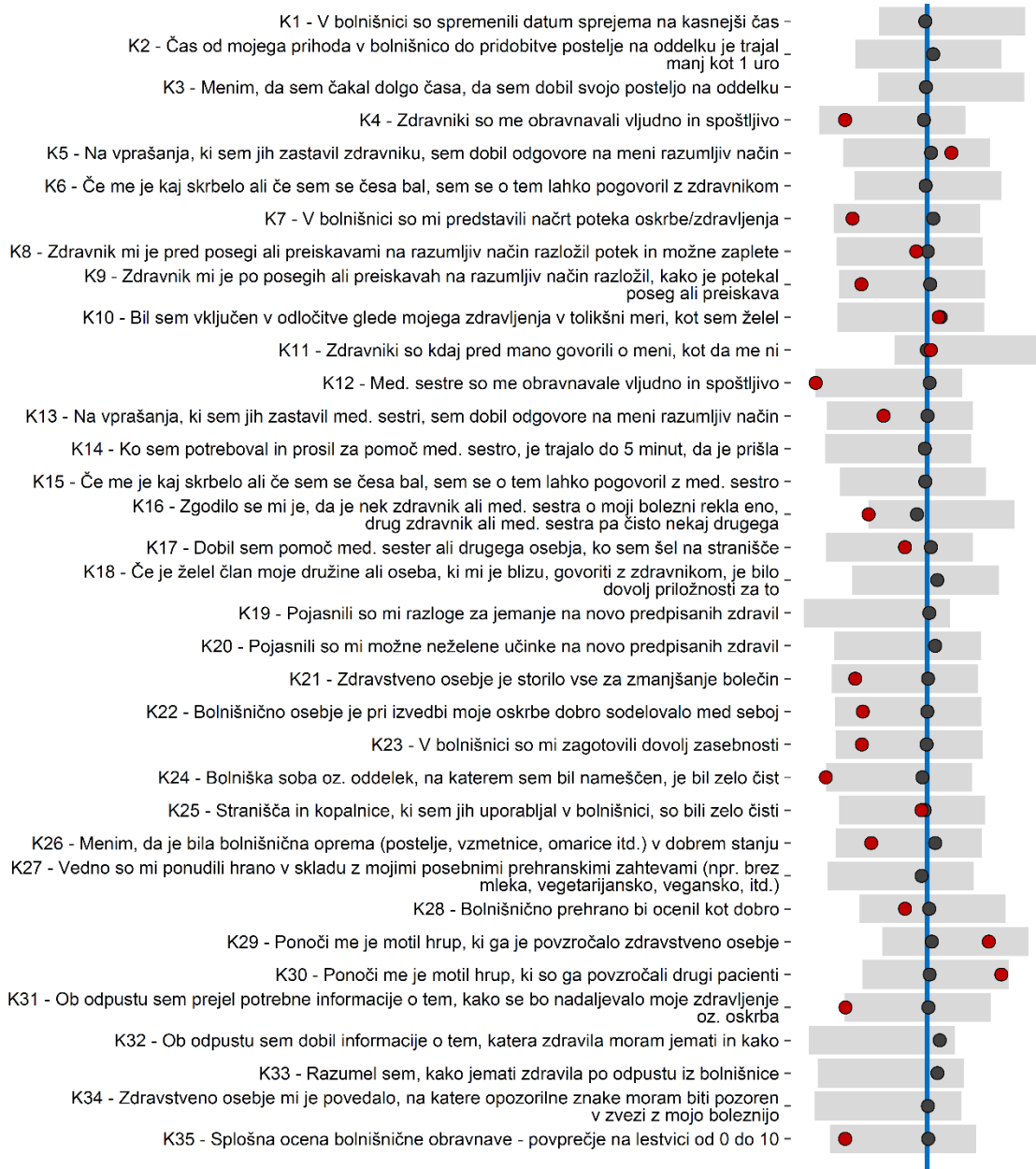
Legenda:

● Vrednost bolnišnice; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti bolnišnic z vsaj desetimi odgovori pacientov

Skupina pacientov, ki se je odzvala na raziskavo, je svojo izkušnjo z bolnišnično obravnavo na lestvici od 0 do 10 ocenila z oceno **8,67**. Rezultat je nekoliko slabši v primerjavi z letom 2021, ko je bila dosežena povprečna ocena 8,97.

Od posameznih kategorij so v primerjavi z ostalimi bolnišnicami pacienti nadpovprečno ocenili čas od sprejema v bolnišnico do pridobitve postelje na oddelku (manj kot eno uro) ter vljudno in spoštljivo obravnavo s strani zdravnika. Povprečno so pacienti ocenili držanje dogovorjenega datuma sprejema, možnost pogovora z zdravnikom v primeru, da pacienta kaj skrbi ali se boji ter predstavitev načrta poteka zdravljenja/oskrbe. Preostale kategorije so bile ocenjene nekoliko pod slovenskim povprečjem.

2. Kirurška služba



Legenda:

● Vrednost oddelka bolnišnice; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh oddelkov bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti oddelkov bolnišnic z vsaj desetimi odgovori pacientov.

| Kvalitativni del vprašalnika | |
|--|---|
| Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale) | 6 |
| Negativni komentarji in predlogi za izboljšave | 5 |

V zgoraj navedeni službi je vprašalnik ustrezno izpolnilo 12 pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **7,91**, kar je nekoliko slabši rezultat v primerjavi z letom 2021, ko je bila dosežena splošna ocena 8,95.

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

- pacient je prejel odgovore na vprašanja na njemu razumljiv način,
- vključevanje pacientov v odločitve o zdravstveni oskrbi.

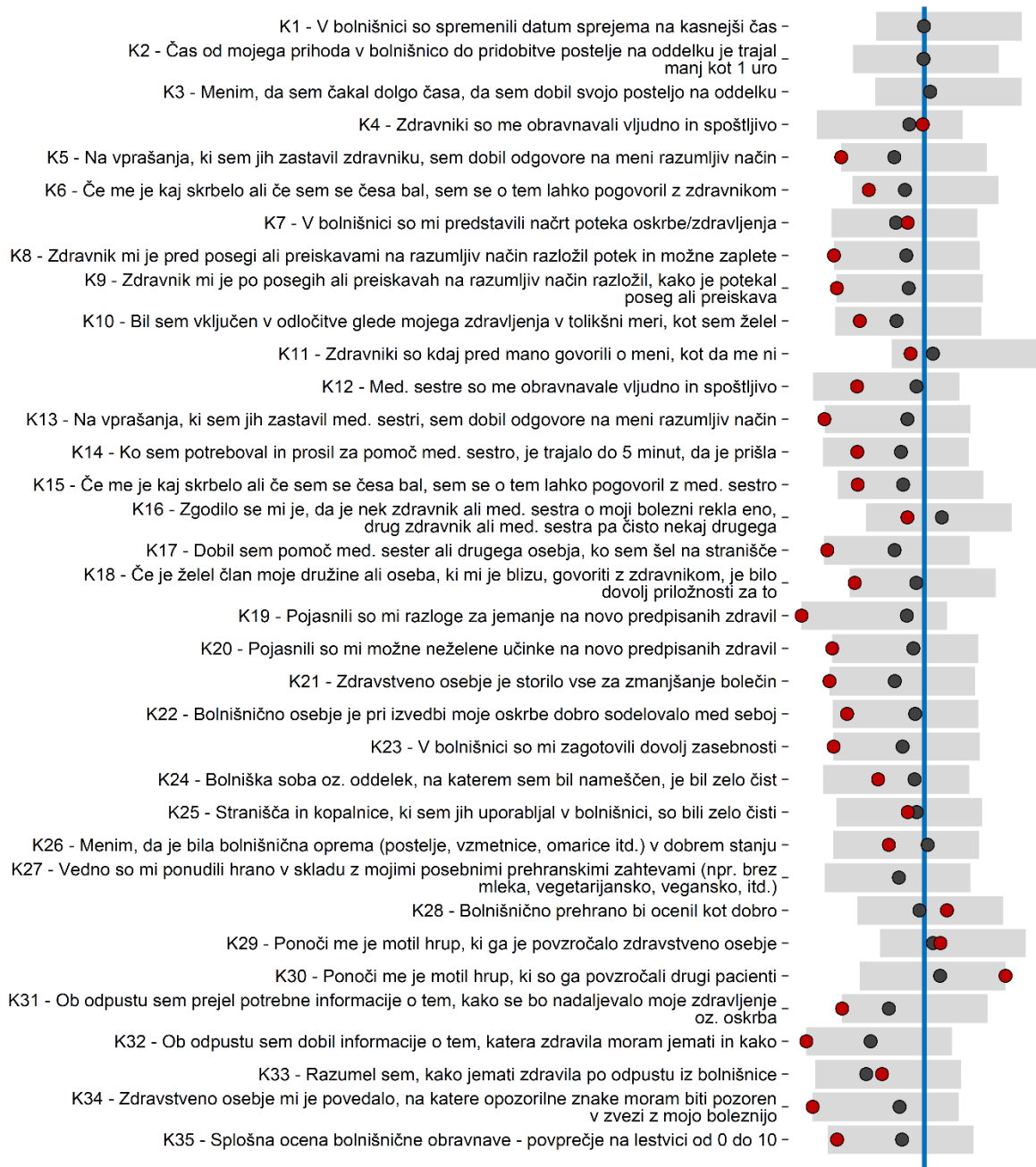
Najslabše pa:

- vljudna in spoštljiva obravnava s strani medicinskih sester,
- čistoča oddelka,
- skladnost informacij različnega zdravstvenega osebja glede zdravstvenega stanja pacienta,
- podajanje informacij glede nadaljevanja zdravljenja oz. oskrbe.

Med odgovori na odprta vprašanja je bilo 6 pozitivnih in sicer največ pohval in zahval zdravstvenim delavcem za njihovo prijaznost in skrbnost.

Pacienti pa so podali tudi 6 predlogov za izboljšave oziroma pripombe, od tega se jih 3 nanaša na preveliko število pacientov v sobah (hrup zaradi pogovorov drugih pacientov po mobitelih, slabo prezračevanje,...), po en predlog je v zvezi z boljšo organizacijo dela medicinskih sester ter omogočanjem obiskov cepljenim ali prebolelim pacientom (prepoved obiskov zaradi epidemije Covid19) ter en komentar na odnos zdravstvenega osebja.

2. Internistična služba



Legenda:

● Vrednost oddelka bolnišnice; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh oddelkov bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti oddelkov bolnišnic z vsaj desetimi odgovori pacientov.

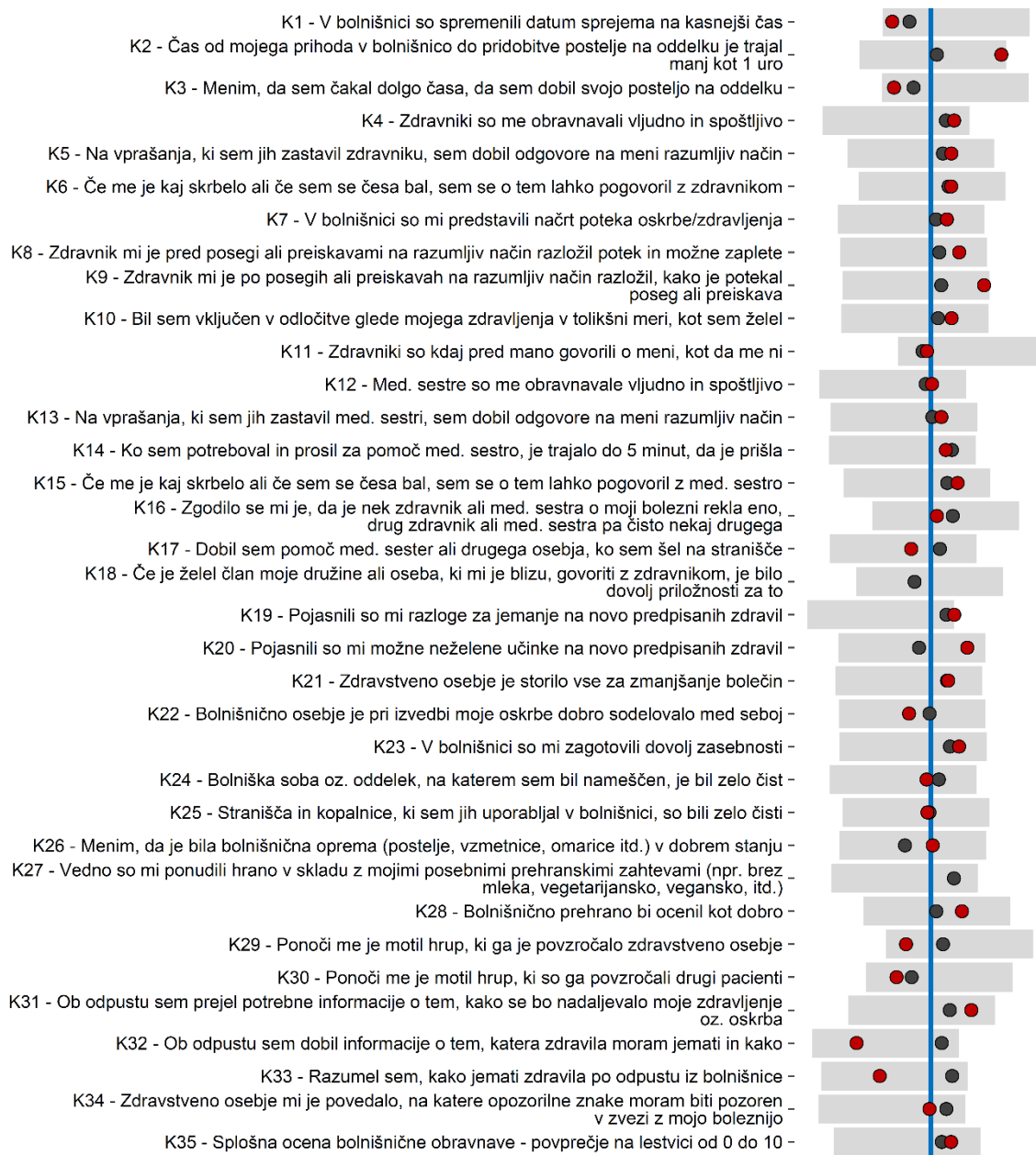
| Kvalitativni del vprašalnika | |
|--|----|
| Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale) | 23 |
| Negativni komentarji in predlogi za izboljšave | 11 |

V zgoraj navedeni službi je vprašalnik ustrezno izpolnilo **24** pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **7,83**, kar je nekoliko slabši rezultat v primerjavi z letom 2021, ko je bila povprečna ocena bolnišnične obravnave 9,0.

Skupina pacientov, ki je izpolnila vprašalnik je glede na slovensko povprečje ter povprečje v dejavnosti najboljše ocenili bolnišnično prehrano. Povprečno je bila ocenjena vljudna in spoštljiva obravnava s strani zdravnika. Preostale kategorije so bile ocenjene pod slovenskim povprečjem.

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 predlogov za izboljšave oziroma komentarje od katerih se jih 5 nanaša na prostore in opremo (adaptacija prostorov, več prostora, klima poleti, boljše postelje), trije komentarji so bili v zvezi s prevelikim hrupom preostalih pacientov (tudi preglasni pogovori po mobilnem telefonu) ter posamezni komentarji v zvezi z večjim številom zdravstvenega osebja, več možnosti za pogovor z zdravnikom ter več pregledov.

4. Ginekološko - porodniška služba



Legenda:

● Vrednost oddelka bolnišnice; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh oddelkov bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti oddelkov bolnišnic z vsaj desetimi odgovori pacientov.

| Kvalitativni del vprašalnika | |
|--|----|
| Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale) | 24 |
| Negativni komentarji in predlogi za izboljšave | 10 |

V zgoraj navedeni službi je vprašalnik ustrezno izpolnilo **31** pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **9,33**, kar je malenkost slabši rezultat v primerjavi z letom 2021, ko je bila dosežena povprečna ocena 9,35. Kljub temu pa je dosežen rezultat boljši od skupnega rezultata ginekološko-porodniške dejavnosti v Sloveniji, ki je bil 9,20.

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

- hitra pridobitev postelje na bolnišničnem oddelku,
- pojasnilo zdravnika pred in po posegih/preiskavah kako bo/je poseg/preiskava potekala,
- pojasnilo razlogov za jemanje novo predpisanih zdravil ter njihovih neželenih učinkov,
- zagotavljanje zasebnosti,
- informiranost pacienta glede nadaljnjega poteka zdravljenja.

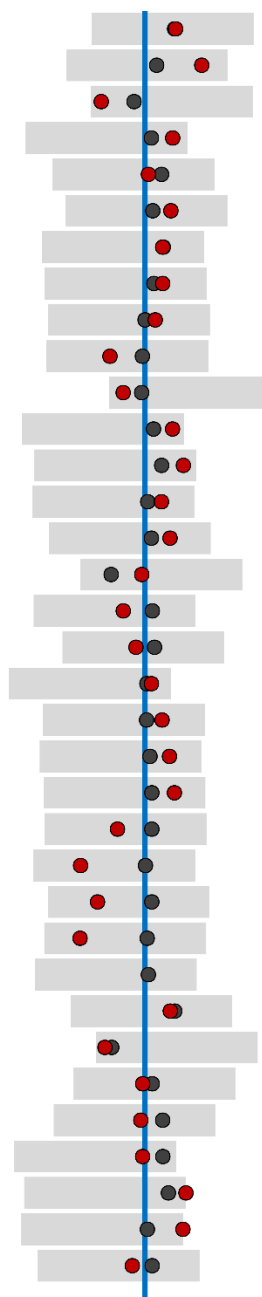
Najslabše pa:

- podajanje informacij glede jemanja zdravil po odpustu,
- razumevanje pacientov kako jemati zdravila po odpustu,
- hrup, ki so ga povzročali drugi pacienti/zdravstveno osebje.

Velika večina odgovorov na odprta vprašanja (n=24) je bila pozitivnih in gre predvsem za pohvale in zahvale celotnemu zdravstvenemu timu za prijaznost, strokovnost in domačnost, prav tako pa tudi za bolnišnično prehrano ter prostore. Predlogi za izboljšave oz. komentarji (n=10) so se v večini primerov (n=5) nanašali na prenovo prostorov in opreme (boljše postelje, nova oprema, TV v sobi, ureditev skupnega prostora s TV, prenova sanitarij...), dva komentarja sta se nanašala na boljše obrazložitev jemanja zdravil ter odnos nekaterih zaposlenih, en komentar na večjo možnost obiskov (Epidemija Covid19), en predlog v zvezi z večjo izbiro knjig ter en komentar na bolnišnično prehrano (bolj primerna hrana za mamice po porodu).

5. Oddelek za ortopedijo

- K1 - V bolnišnici so spremenili datum sprejema na kasnejši čas -
- K2 - Čas od mojega prihoda v bolnišnico do pridobitve postelje na oddelku je trajal manj kot 1 uro -
- K3 - Menim, da sem čakal dolgo časa, da sem dobil svojo posteljo na oddelku -
- K4 - Zdravniki so me obravnavali vljudno in spoštljivo -
- K5 - Na vprašanja, ki sem jih zastavil zdravniku, sem dobil odgovore na meni razumljiv način -
- K6 - Če me je kaj skrbelo ali če sem se česa bal, sem se o tem lahko pogovoril z zdravnikom -
- K7 - V bolnišnici so mi predstavili načrt poteka oskrbe/zdravljenja -
- K8 - Zdravnik mi je pred posegi ali preiskavami na razumljiv način razložil potek in možne zaplete -
- K9 - Zdravnik mi je po posegih ali preiskavah na razumljiv način razložil, kako je potekal poseg ali preiskava -
- K10 - Bil sem vključen v odločitve glede mojega zdravljenja v tolikšni meri, kot sem želel -
- K11 - Zdravniki so kdaj pred mano govorili o meni, kot da me ni -
- K12 - Med. sestre so me obravnavale vljudno in spoštljivo -
- K13 - Na vprašanja, ki sem jih zastavil med. sestri, sem dobil odgovore na meni razumljiv način -
- K14 - Ko sem potreboval in prosil za pomoč med. sestro, je trajalo do 5 minut, da je prišla -
- K15 - Če me je kaj skrbelo ali če sem se česa bal, sem se o tem lahko pogovoril z med. sestro -
- K16 - 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 -
- K17 - Dobil sem pomoč med. sester ali drugega osebja, ko sem šel na stranišče -
- K18 - Če je želel član moje družine ali oseba, ki mi je blizu, govoriti z zdravnikom, je bilo dovolj priložnosti za to -
- K19 - Pojasnili so mi razloge za jemanje na novo predpisanih zdravil -
- K20 - Pojasnili so mi možne neželene učinke na novo predpisanih zdravil -
- K21 - Zdravstveno osebje je storilo vse za zmanjšanje bolečin -
- K22 - Bolnišnično osebje je pri izvedbi moje oskrbe dobro sodelovalo med seboj -
- K23 - V bolnišnici so mi zagotovili dovolj zasebnosti -
- K24 - Bolniška soba oz. oddelek, na katerem sem bil nameščen, je bil zelo čist -
- K25 - Stranišča in kopalnice, ki sem jih uporabljal v bolnišnici, so bili zelo čisti -
- K26 - Menim, da je bila bolnišnična oprema (postelje, vzmetnice, omarice itd.) v dobrem stanju -
- K27 - Vedno so mi ponudili hrano v skladu z mojimi posebnimi prehranskimi zahtevami (npr. brez mleka, vegetarijansko, vegansko, itd.) -
- K28 - Bolnišnično prehrano bi ocenil kot dobro -
- K29 - Ponoči me je motil hrup, ki ga je povzročalo zdravstveno osebje -
- K30 - Ponoči me je motil hrup, ki so ga povzročali drugi pacienti -
- K31 - Ob odpustu sem prejel potrebne informacije o tem, kako se bo nadaljevalo moje zdravljenje oz. oskrba -
- K32 - Ob odpustu sem dobil informacije o tem, katera zdravila moram jemati in kako -
- K33 - Razumel sem, kako jemati zdravila po odpustu iz bolnišnice -
- K34 - Zdravstveno osebje mi je povedalo, na katere opozorilne znake moram biti pozoren v zvezi z mojo boleznijo -
- K35 - Splošna ocena bolnišnične obravnave - povprečje na lestvici od 0 do 10 -



Legenda:

● Vrednost oddelka bolnišnice; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh oddelkov bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti oddelkov bolnišnic z vsaj desetimi odgovori pacientov.

V zgoraj navedenem oddelku je vprašalnik ustrezno izpolnilo **36** pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **8,89**, kar je malenkost slabši rezultat v primerjavi z ortopedsko dejavnostjo v Sloveniji, ki je skupno dosegla oceno 9,14 (na lestvici od 0 do 10).

| Kvalitativni del vprašalnika | |
|--|----|
| Positivni komentarji (pohvale, zahvale) | 27 |
| Negativni komentarji in predlogi za izboljšave | 19 |

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

- poučenost pacientov kako jemati zdravila po odpustu iz bolnišnice,
- poučenost pacientov glede opozorilnih znakov na katere morajo biti pozorni v zvezi z njihovo boleznijo,
- bolnišnično prehrano,
- sodelovanje zdravstvenega osebja pri zagotavljanju zdravstvene oskrbe,
- vljudna in spoštljiva obravnava s strani zdravnikov ter medicinskih sester ter podajanje odgovorov na zastavljena vprašanja na pacientom razumljiv način s strani medicinskih sester.

Najslabše pa:

- čistoča bolniške sobe/oddelka ter stranišča in kopalnice,
- bolnišnična oprema.
- držanje dogovorjenega datuma sprejema.

V odprtem delu vprašalnika je 27 pacientov podalo pohvale zdravstvenemu osebju, tako zdravnikom, medicinskim sestram in fizioterapevtom za skrb, prijaznost, dostopnost in strokovnost. Od komentarjev oziroma predlogov za izboljšave se jih je 14 nanašalo na ureditev/obnovo prostorov in opreme (večje sobe oz. manj pacientov v bolniških sobah, sanitarije v sobi ne na hodniku, TV v bolniški sobi, boljše vzmetnice/bolniške postelje, novejša oprema, boljše zračenje, prilagoditve prostorov za slabovidne – talne oznake, držala, nič robov/stopnic,...), 2 komentarja sta bila v zvezi s predolgo čakalno dobo ter po en komentar v zvezi s bolnišničnim perilom (ni spalnih srajc za močnejše postave), boljšo organizacijo dela ter večjim številom zaposlenih.