

Številka: 901-14/2019-13

Datum: 17. 1. 2024

## ANALIZA PREJETIH PODATKOV O UGOTAVLJANJU KAKOVOSTI POSLOVANJA Z UPORABNIKI V SPLOŠNI BOLNIŠNICI DR. FRANCA DERGANCA NOVA GORICA V PORTALU ZVEM V LETU 2023

Skupno število izpolnjenih vprašalnikov je bilo: 161, kar predstavlja 0,08% vseh pacientov, ki so v letu 2023 v SB Nova Gorica prejeli kakršnokoli zdravstveno obravnavo (hospitalizacija, specialistična ambulantna obravnava). Pregled število izpolnjenih vprašalnikov po mesecih je predstavljen v tabeli 1.

Tabela 1: Pregled števila in deleža izpolnjenih vprašalnikov po mesecih

Mesec	Število	Število obravnav	Delež izpolnjenih vprašalnikov glede na vse izvedene zdravstvene obravnave
Januar	0	18637	0,00 %
Februar	3	16226	0,02 %
Marec	11	19912	0,06 %
April	12	16373	0,07 %
Maj	12	18527	0,06 %
Junij	1	18604	0,01 %
Julij	1	15183	0,01 %
Avgust	12	14084	0,09 %
September	15	18473	0,08 %
Oktober	8	19696	0,04 %
November	32	19089	0,17 %
December	54	17261	0,31 %
Skupaj	161	212065	0,08 %

Vsi prejeti vprašalniki so bili izpolnjeni v slovenskem jeziku.

Spletni vprašalnik so izpolnjevali v 4,3% (n=7) pacienti sami, v 0,6% (n=1) je spletni vprašalnik v imenu pacienta izpolnil njegov svojec ali bližnji, v 95% (n=153) pa je šlo za prepis papirnega vprašalnika s strani zdravstvenega izvajalca. Pri čemer lahko sklepamo, da je pacientom še vedno bližje izpolnjevanje papirnega vprašalnika v primerjavi s spletnim.

Vprašalnik je izpolnilo 25,5% moških (n=41) in 60,9% žensk (n=98), v 13,7% (n=22) ni bilo odgovora. Največ izpolnjevalcev je bilo v starostni skupini od 45 do 64 let (Tabela 2).

Tabela 2: Starost ocenjevalcev

Starostno obdobje	Število	Odstotek
0 do 15 let	0	0,0%
16 do 24 let	3	1,9%
25 do 44 let	19	11,8%
<b>45 do 64 let</b>	<b>61</b>	<b>37,9%</b>
65 do 79 let	52	32,3%
80 let in več	13	8,1%
Ni odgovora	13	8,1%

Največ izpolnjevalcev je imelo končano višjo ali visoko strokovno srednjo šolo (Tabela 3).

Tabela 3: Izobrazba ocenjevalcev

Odgovor	Število	Odstotek
osnovna šola ali manj (A1)	8	5,0%
poklicna šola (III., IV) (A2)	34	21,1%
srednja šola (A3)	33	20,5%
<b>višja, visoka strokovna (A4)</b>	<b>44</b>	<b>27,3%</b>
spec., univerzitetna, strokovni magisterij (A5)	20	12,4%
znanstveni magisterij, doktorat (A6)	3	1,9%
Ni odgovora	4	11,8%

Glede pogostosti koriščenja zdravstvenih storitev je največ ocenjevalcev občasnih uporabnikov zdravstvenih storitev, sledijo ocenjevalci, ki zdravstvene storitve koristijo redko, enkrat ali dvakrat letno. Nekoliko manj je pogostih obiskovalcev, ki zdravstvene storitve koristijo mesečno, najmanj pa takih, ki zdravstvene storitve koristijo zelo pogosto oz. tedensko (Tabela 4).

Tabela 4: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev

Odgovor	Število	Odstotek
Redko, enkrat ali dvakrat letno (A1)	46	28,2%
<b>Občasno, nekajkrat letno (A2)</b>	<b>50</b>	<b>31,1%</b>
Pogosto, mesečno (A3)	17	10,6%
Zelo pogosto, tedensko (A4)	4	2,5%
Brez odgovora	44	27,3%

Pacienti, ki so izpolnjevali vprašalnik, so bili obravnavani največkrat v specialistični ambulanti (Tabela 5).

Tabela 5: Število izpolnjenih vprašalnikov po mestu obravnave

Mesto obravnave	Število izpolnjenih vprašalnikov (n)	Odstotni delež izpolnjenih vprašalnikov (%)
specialistični ambulanti (diabetološka ambulanta, RTG diagnostika itd.):	<b>69</b>	<b>42,9%</b>
bolnišnici (hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center):	32	19,9%
Brez odgovora	60	37,3%

**V 73,9% (n=119) je bila obravnava pacienta načrtovana**, v 19,3% (n=2) pa je bila nenačrtovana (npr. brez naročanja z nujno napotnico). V 6,8% (n=11) ni bilo odgovora.

**Na splošno so izpolnjevalci izvajalca zdravstvene dejavnosti v povprečju na petstopenjski lestvici ocenili s 4,37** (Tabela 6).

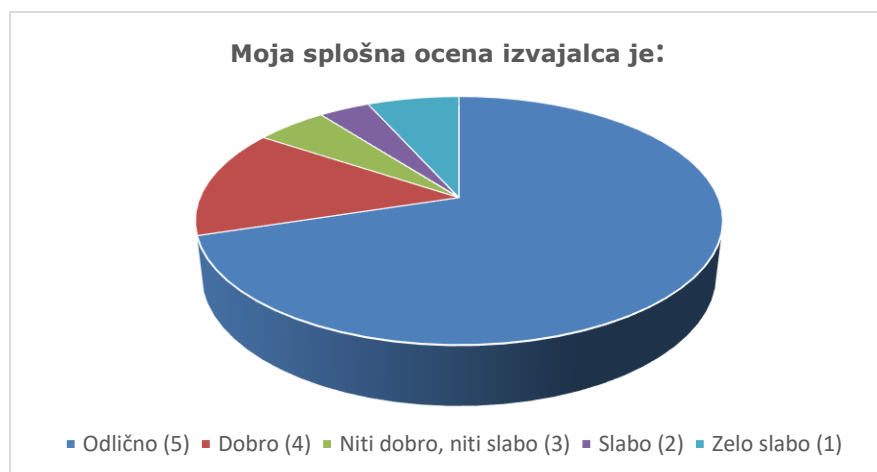


Tabela 6: Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) Zelo slabo	9	5,6%
(2) Slabo	5	3,1%
(3) Niti slabo, niti dobro	7	4,3%
(4) Dobro	19	11,8%
<b>(5) Odlično (A5)</b>	<b>94</b>	<b>58,4%</b>
(0) Brez odgovora	27	16,8%

Svojo obravnavo pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti so izpolnjevalci ocenili v povprečju s **4,42** (Tabela 7).

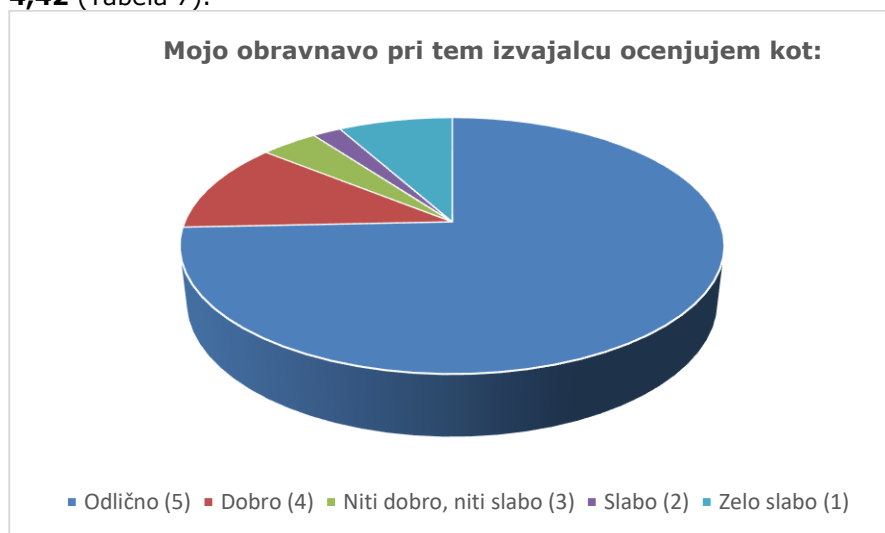


Tabela 7: Ocena njihove osebne zdravstvene obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) Zelo slabo (A1)	12	7,5%
(2) Slabo (A2)	3	1,9%
(3) Niti slabo, niti dobro (A3)	6	3,7%
(4) Dobro (A4)	17	10,6%
<b>(5) Odlično (A5)</b>	<b>110</b>	<b>68,3%</b>
(0) Brez odgovora	13	8,1%

Tri četrtine pacientov je prišlo na vrsto za obravnavo v zakonsko predvidenem času, četrtnina pacientov pa je čakala na obravnavo predolgo (Tabela 8).

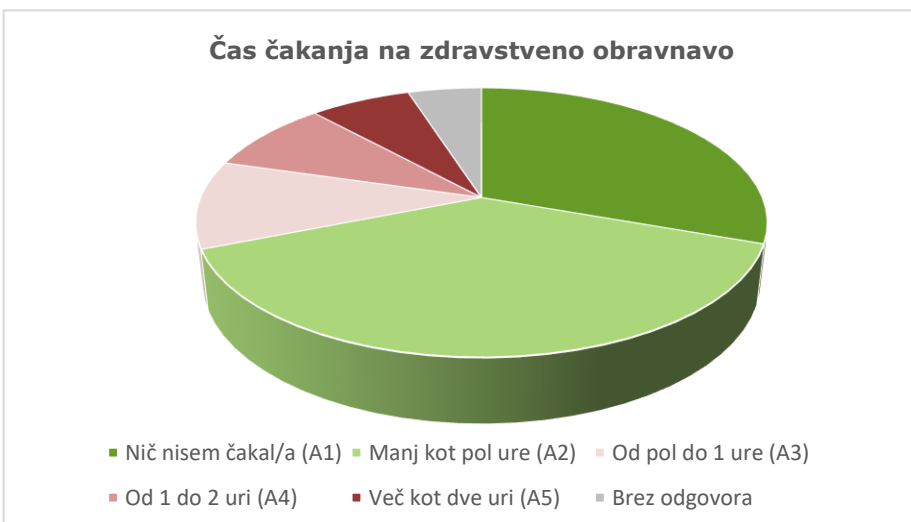


Tabela 8: Dejanski čas čakanja pacienta na obravnavo

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) nič nisem čakal/a (A1)	49	30,4
<b>(2) manj kot pol ure (A2)</b>	<b>62</b>	<b>38,5</b>
(3) od pol do 1 ure (A3)	17	10,6
(4) od 1 do 2 uri (A4)	14	8,7
(5) več kot dve uri (A5)	11	6,8
(0) brez odgovora	8	5,0

V nadaljevanju je predstavljena ocena zadovoljstva uporabnikov storitev po predhodno določenih kriterijih. Pri oceni je bila uporabljena naslednja ocenjevalna lestvica: Sploh ne (1), Večinoma ne (2), Delno (3), Večinoma da (4), V celoti da (5), Ne morem oceniti, ni relevantno zame (6), Brez odgovora (0). Dodan je še izračun povprečne vrednosti ( $\mu$ ). (Tabela 9 in 10).

Tabela 9: Ocena zadovoljstva glede na postavljene kriterije 1.del

	Kriterij	Sploh ne (1)	Večinoma ne (2)	Delno (3)	Večinoma da (4)	V celoti da (5)	Ne morem oceniti - ni relevantno zame (6)	Brez odgovora (0)	$\mu$
1	Zadovoljstvo s kontaktom izvajalca pred obravnavo.	4%	2%	4%	17%	64%	1%	7%	4,4
2	Objavljene informacije o dostopnosti do zdravnika/ zdravstvenega delavca na vidnem mestu.	6%	8%	4%	17%	47%	4%	14%	3,9
3	Predstavitev zdravstvenih delavcev ob prvem stiku.	17%	7%	2%	11%	43%	6%	14%	3,5
4	Seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb, pohval.	23%	5%	4%	14%	33%	5%	17%	3,2
5	Vljudnost in spoštljivost zaposlenih.	4%	1%	4%	13%	65%	2%	10%	4,4
6	Predhodna seznanitev o poteku obravnave.	6%	3%	6%	16%	60%	3%	11%	4,2
7	Izvedba obravnave takrat, ko je bilo to dogovorjeno.	6%	4%	2%	11%	65%	1%	11%	4,4
8	Dovoljšnja poglobitev v moj problem, zdravstveno stanje.	6%	4%	4%	14%	61%	1%	10%	4,3
9	Vključenost v odločanje o obravnavi	8%	1%	5%	14%	55%	5%	12%	4,0
10	Spoštovanje zasebnosti.	6%	2%	3%	8%	67%	2%	12%	4,4

Tabela 10: Ocena zadovoljstva glede na postavljene kriterije 2.del

	<b>Kriterij</b>	<b>Sploh ne (1)</b>	<b>Večinoma ne (2)</b>	<b>Delno (3)</b>	<b>Večinoma da (4)</b>	<b>V celoti da (5)</b>	<b>Ne morem oceniti - ni relevantno zame (6)</b>	<b>Brez odgovora (0)</b>	$\mu$
11	Odgovarjanje zaposlenih na vprašanja v povezavi z obravnavo.	4	1	6	12	53	8	15	4,0
12	Sodelovanje s svojci ali bližnjimi je bilo v skladu z željami.	4	2	3	11	55	11	14	3,9
13	Podana navodila za nadaljnjo (samo)oskrbo.	4	3	2	14	60	1	16	4,4
14	Čistost in urejenost prostorov.	4	3	5	20	55	1	12	4,3
15	Dostop do izvajalca je dobro urejen. (parkirišča, dostop z invalidskim vozičkom)	4	1	6	16	60	2	11	4,3
16	Priporočilo obravnave pri tem izvajalcu svojcem ali drugim.	7	2	5	12	60	2	12	4,3

Najnižja povprečna vrednost se je pokazala pri seznanjenosti o možnosti, podajanja pritožb, pohval ( $\mu=3,2$ ) ter pri predstavitvi zdravstvenih delavcev ob prvem stiku ( $\mu=3,5$ ).

Najvišja povprečna ocena zadovoljstva uporabnikov ( $\mu=4,4$ ) je bila dosežena glede kontakta izvajalca pred obravnavo, vljudnosti in spoštljivosti zaposlenih, izvedbe obravnave takrat ko je bilo dogovorjeno, spoštovanja zasebnosti ter podajanja navodil za nadaljnjo (samo)oskrbo.

### Priložnosti za izboljšave

Uporabniki storitev vidijo priložnosti za izboljšanje predvsem pri prostorih in opremi (Tabela 11).

Tabela 11: Priložnosti za izboljšanje

<b>Področje</b>	<b>Število predlogov</b>
a.) prostor in oprema	3
<b>b.) organizacija dela</b>	<b>5</b>
c.) odnos do pacientov	3
č.) sodelovanje zaposlenih	2
d.) varnost pacientov	1
e.) izidi obravnave	2
f.) ugled in družbena odgovornost	0
g.) drugo	3

Pri obrazložitvi izbire priložnosti za izboljšanje so pri obrazložitvi kot razlog za prepoznano potrebno po izboljšanju navedli:

#### a.) Prostor in oprema

- brez obrazložitve.

#### b.) Organizacija dela

- točnost obravnave,
- čakalne dobe,
- hiter dostop do izvida sodelovanje med osebji administracije,

- ažurnost prenosa podatkov med zdravnikom in zdravstvenim osebjem v času odpusta iz bolnišnice.

#### c.) Odnos do pacientov

- neprimeren.

#### č.) Sodelovanje zaposlenih

- moje želje in priporočila niso pomembna - velja za Dr.

#### d.) varnost

- brez obrazložitve.

#### e.) Izidi obravnave

- Izvid obravnave je bil izpisan ob 14:39 ,po dvakratnem posredovanju, so nam ga vročili po dveh urah čakanja.

#### f.) Ugled in družbena odgovornost

/

#### g.) Drugo

- naročanje,
- arogantno obnašanje,
- pacienti morajo biti potrpežljivi.

Vprašalnik se zaključi z možnostjo pacientom, da nam sporočijo še kaj v povezavi s kakovostjo njihove zdravstvene obravnave. Odgovor je podalo **34,2% (n=55) pacientov**, ki so podali skupaj 28 pohval in zahval zdravstvenemu osebju za prijaznost, strokovnost in pogum. Na drugi strani je bilo podanih 5 vsesplošnih kritik ter 22 predlogov za izboljšave, in sicer:

- izboljšanje odnosa zdravstvenega osebja do pacientov (6x),
- bonton pozdravljanja zaposlenih (2x),
- povečanje parkirišča (2x),
- spremeniti glavni vhod (2x),
- čakalne dobe na obravnavo (2x),
- čakalni čas na obravnavo v čakalnici – ni informacije o potrebnem času čakanja za pomoč pri organizaciji prevoza (1x),
- boljša obravnava oz. dostopnost za slepe paciente (1x),
- čakanje na izvid v čakalnici (1x),
- čakanje na izvid doma (1x),
- premalo invalidskih vozičkov (1x),
- privezovanje pacientov ter pomoč pacientu pri hranjenju (1x),
- nošenje zaščitnih mask zaposlenih v času epidemij in omejitev obiskov (1x),
- hrana (1x).

## **ZAKLJUČEK**

Raziskava je bila izvedena skladno z Metodologijo za ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu. Pacienti lahko sodelujejo pri vrednotenju prejete zdravstvene oskrbe oz. bolnišnice tako, da izpolnijo kratko spletno anketo, ki je stalno dostopna na portalu Zvem, povezava do ankete pa je objavljena tudi na bolnišnični spletni strani. V bolnišnici smo poleg tega v letu 2023 pacientom omogočili tudi izpolnjevanje papirne različice ankete na dveh lokacijah v bolnišnici in sicer ob vhodu v glavno stavbo v bolnišnico ter vhodu v staro stavbo bolnišnice. Izpolnjevanje vprašalnika je za uporabnike storitev prostovoljno in predstavlja individualno oceno njihovega zadovoljstva. Metodologija predstavlja zagotavljanje pravice pacientov in ne znanstveno raziskavo. Vprašalnik je stalno na voljo pacientom za izpolnjevanje in nima vgrajenega preventivnega mehanizma za omejevanje števila anket, ki jih lahko izpolni posamezni subjekt, kar je potrebno upoštevati pri interpretaciji rezultatov.

Vzorec pacientov, ki so izpolnili anketo v Splošni bolnišnici Dr. Franca Derganca Nova Gorica je po vseh karakteristikah raznovrsten. Instrument ima dobro stopnjo zanesljivosti (Cronbach alfa  $0.7 \leq \alpha < 0.9$ ). Stopnja zadovoljstva pacientov je na visoki ravni, nezadovoljnih z bolnišnico in s prejeta zdravstveno obravnavo je okoli 9% pacientov. Pacienti si želijo izboljšav predvsem na področju organizacije dela, prostorov in opreme ter odnosa zaposlenih do pacientov.

Poročilo predstavlja rezultate ankete za splošno bolnišnico Dr. Franca Derganca Nova Gorica, skupni rezultati izvajalcev zdravstvenih storitev na nivoju Republike Slovenije so dostopni na [spletni strani Ministrstva za zdravje](#).