

Številka: 901-14/2019-14

Datum: 27. 2. 2024

PREMS 2023 - Izkušnje pacientov z obravnavo v bolnišnici

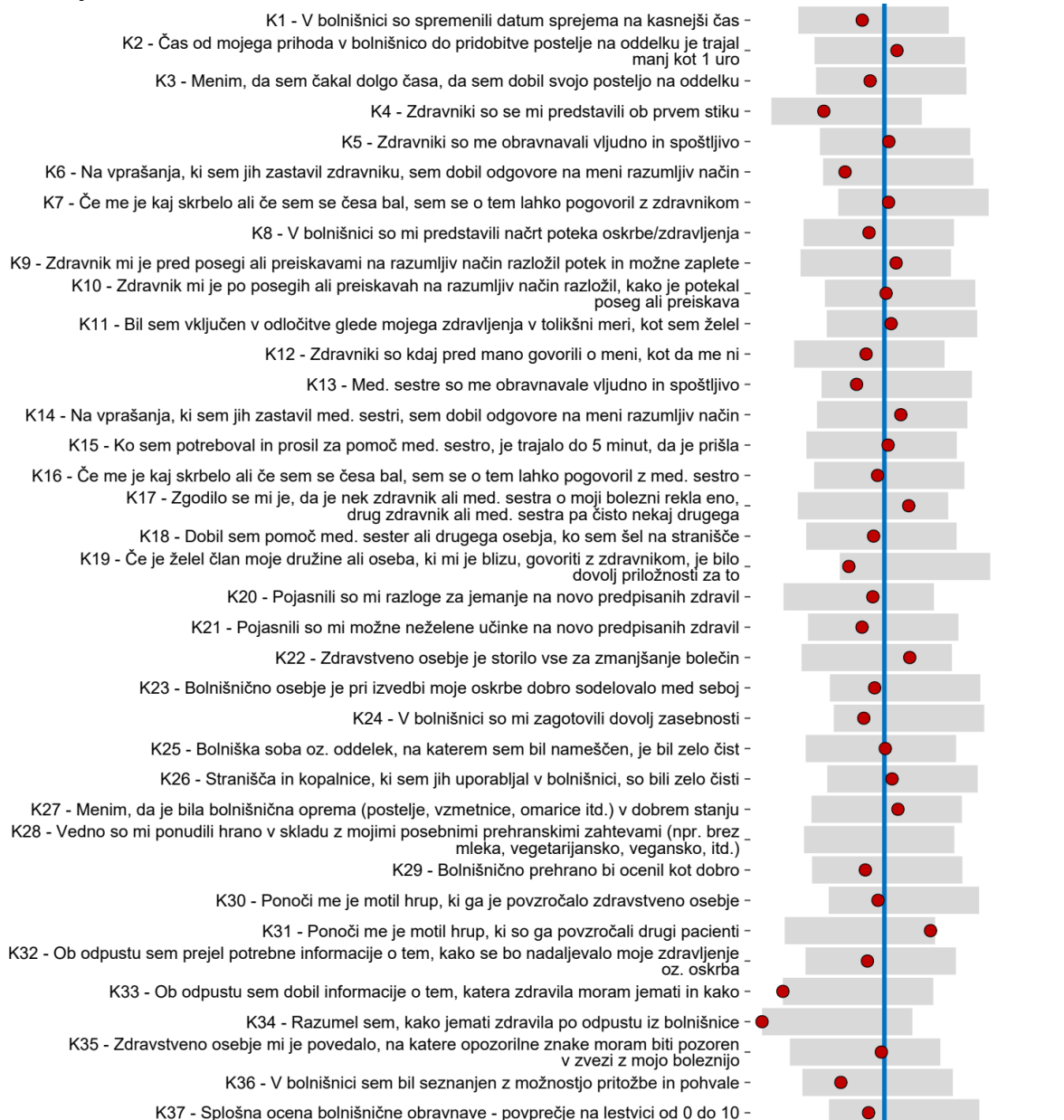
Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) je v obdobju od 8. maja do 23. junija 2023 izvajal raziskavo o izkušnjah pacientov z obravnavo v slovenskih bolnišnicah. V njej so sodelovali vsi pacienti, ki so v tistem obdobju bili vsaj eno noč hospitalizirani in so prejeli vabilo za sodelovanje v raziskavi.

V SB Nova Gorica so v raziskavi sodelovali pacienti iz Kirurške, Internistične, Ginekološko-porodniške službe ter Oddelka za ortopedijo. Vprašalnik smo razdelili 513 pacientom, od teh ga je **56** pacientov tudi ustrezno izpolnilo ter oddalo na pošto. Odzivnost pacientov je tako bila cca 11%.

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/oddelkov.

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 **8,98**. Rezultat je nekoliko boljši v primerjavi z letom 2022, ko je bila dosežena povprečna ocena 8,67. Skupina pacientov, ki je izpolnila vprašalnik je glede na slovensko povprečje najboljše ocenila naslednje trditve:

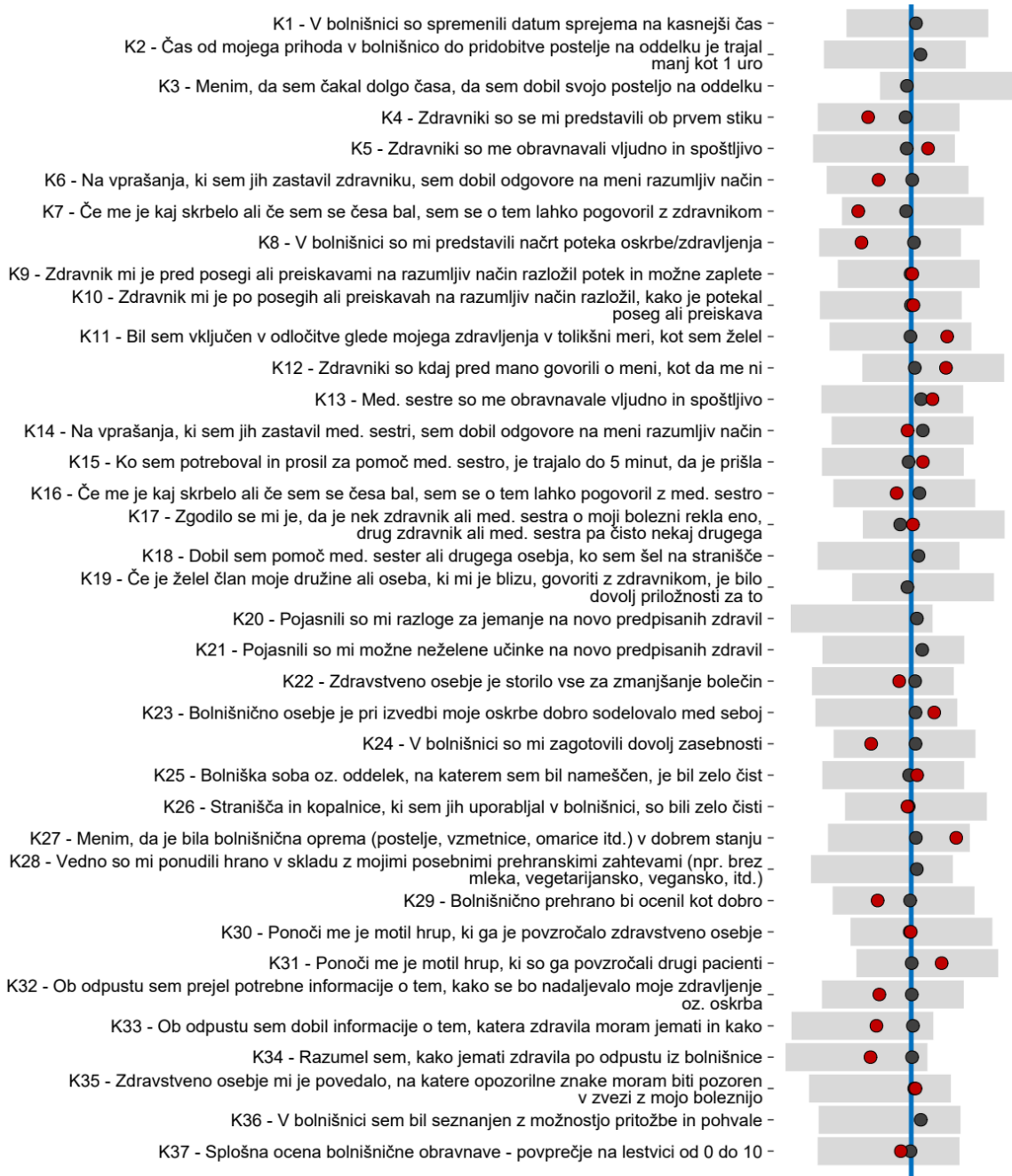
- zdravstveno osebje je storilo vse za zmanjšanje bolečin,
- čas od sprejema v bolnišnico do pridobitve postelje na oddelku (manj kot eno uro),
- na vprašanja, ki sem jih zastavil medicinski sestri sem dobil odgovore na meni razumljiv način,
- zdravnik mi je pred posegi oz. preiskavami na razumljiv način razložil potek in možne zaplete,
- menim, da je bila bolnišnična oprema (postelje, vzmetnice, omarice,...) v dobrem stanju.

Najslabše pa:

- ob odpustu sem dobil informacije, o tem, katera zdravila moram jemati in kako,
- razumel sem, kako jemati zdravila po odpustu iz bolnišnice,
- ponoči me je motil hrup, ki so ga povzročali drugi pacienti.
- če je želel član moje družine, ali oseba, ki mi je blizu govoriti z zdravnikom je bilo dovolj priložnosti za to,
- na vprašanja, ki sem jih zastavil zdravniku sem dobil odgovore na meni razumljiv način,
- zdravniki so se mi predstavili ob prvem stiku.

V nadaljevanju so predstavljeni rezultati posameznih služb/oddelkov.

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)	10
Predlogi za izboljšave	4

V zgoraj navedeni službi je vprašalnik ustrezno izpolnilo 17 pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (na lestvici od 0 do 10) v Kirurški službi je bila **8,94**, kar je nekoliko boljši rezultat v primerjavi z letom 2022, ko je bila dosežena splošna ocena kirurške zdravstvene obravnave 7,91.

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

- bolnišnična oprema (postelje, vzmetnice, omarice,..) je v dobrem stanju,
- bil sem vključen v odločitve glede mojega zdravljenja v tolikšni meri kot sem želel,
- zdravniki so me obravnavali vljudno in spoštljivo.

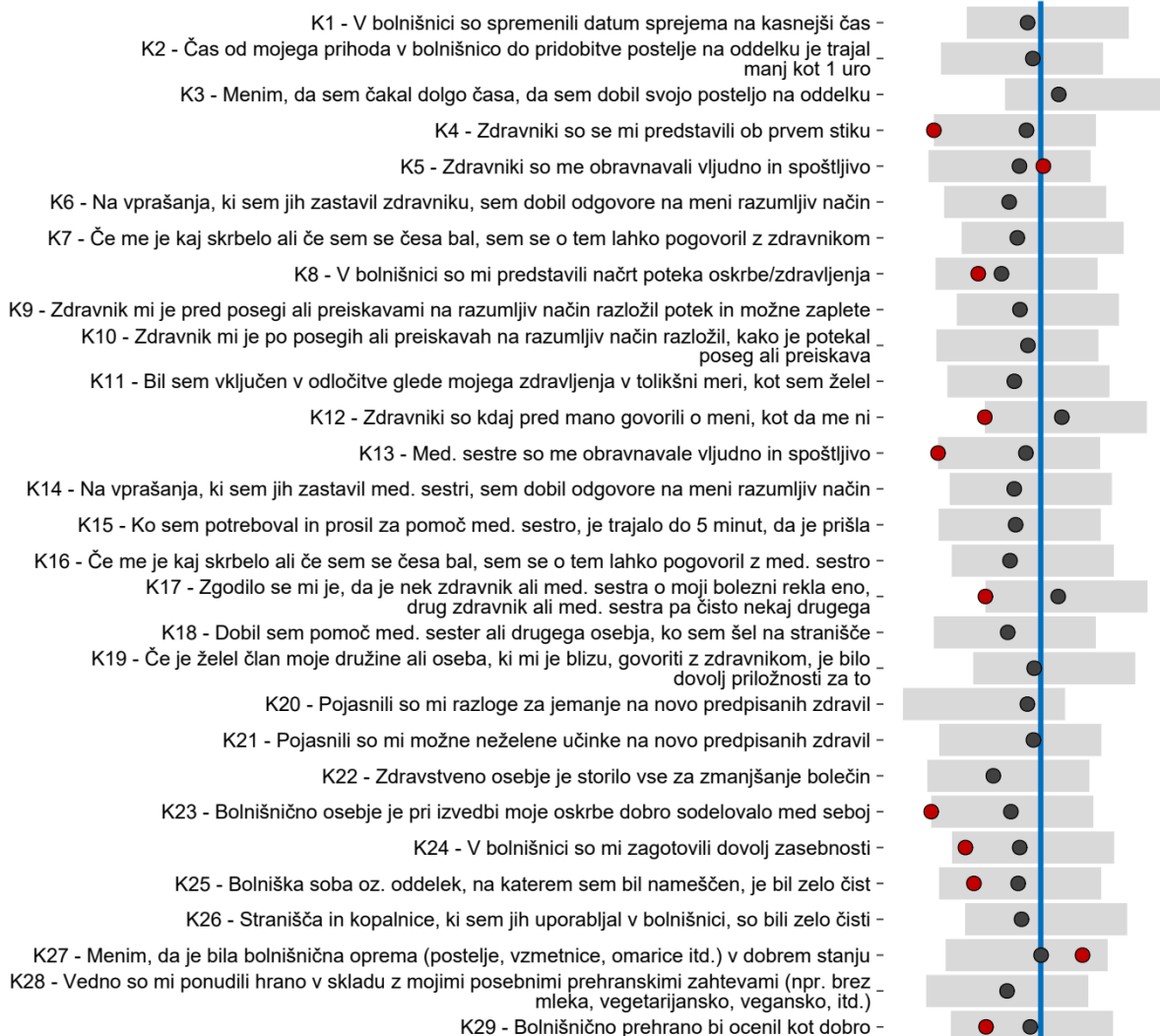
Najslabše pa:

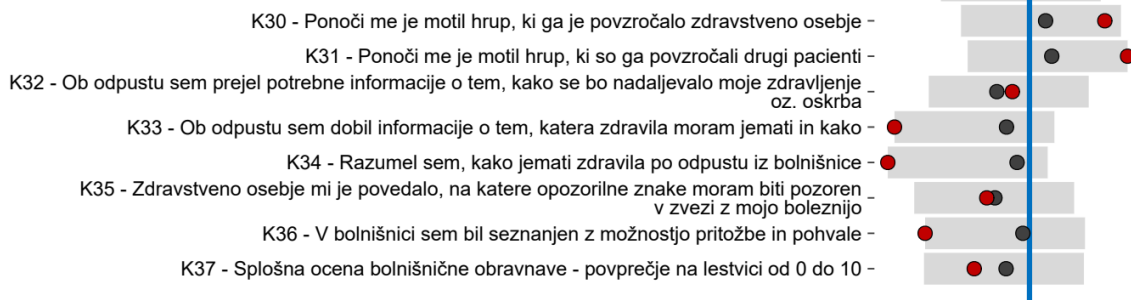
- če me je kaj skrbelo ali sem se česa bal, sem se o tem lahko pogovoril z zdravnikom,
- v bolnišnici so mi predstavili načrt poteka oskrbe/zdravljenja,
- v bolnišnici so mi zagotovili dovolj zasebnosti.

Med odgovori na odprta vprašanja je bilo 10 pozitivnih in sicer največ pohval in zahval zdravstvenim delavcem za njihovo prijaznost in skrbnost.

Pacienti pa so podali tudi 4 predloge za izboljšave oziroma pripombe, ki se nanašajo na izboljšave prehrane vključno z večjim izborom sestavin pri vegetarijanski dieti,..., prostor na prostem ob lepem vremenu, intimna lučka za branje zvečer ter zagotovitev več zasebnosti.

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.

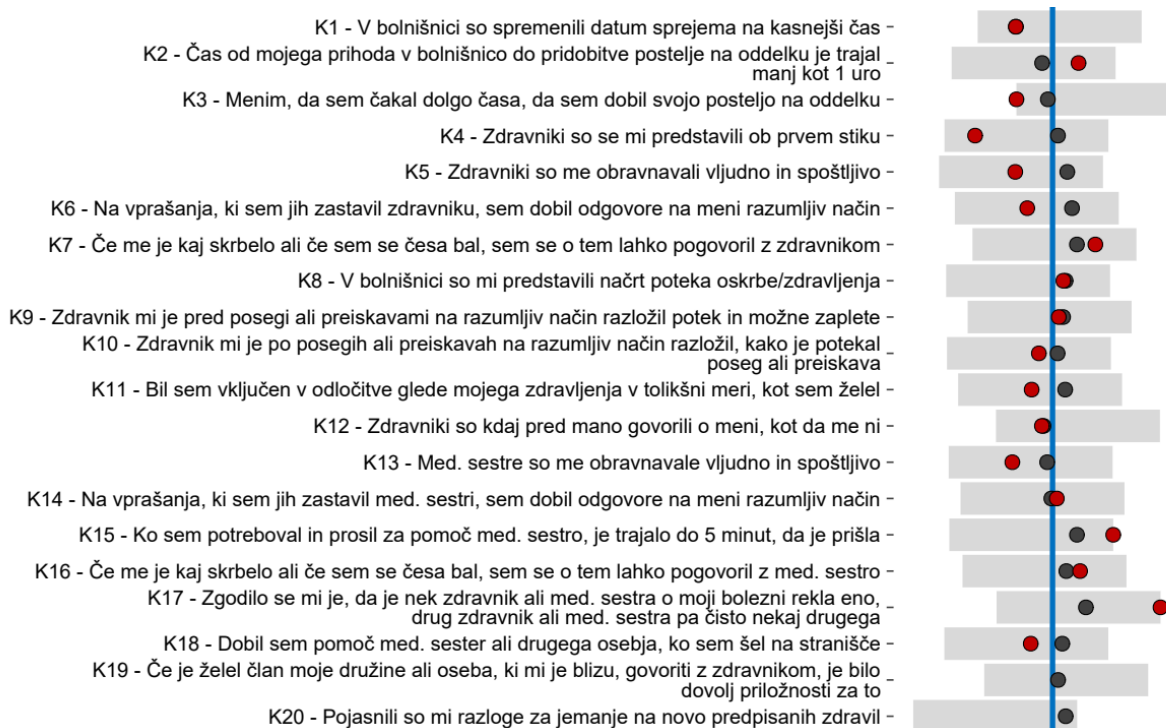
Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	9
Predlogi za izboljšave	6

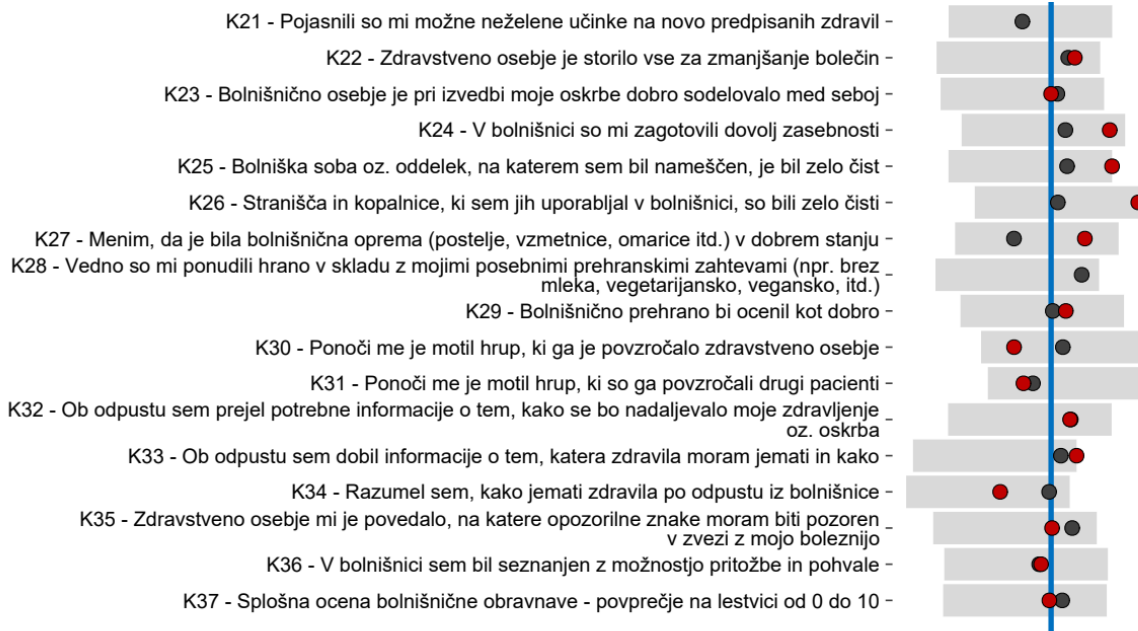
V zgoraj navedeni službi je vprašalnik ustrezno izpolnilo **12** pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (na lestvici od 0 do 10) v Internistični službi je bila **8,42**, kar je nekoliko boljši rezultat v primerjavi z letom 2022, ko je bila povprečna ocena internistične bolnišnične obravnave 7,83.

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

Večina odgovorov (n = 9) na odprta vprašanja je bilo pozitivnih in sicer pohval in zahval zdravstvenemu timu za prijaznost, odnos in komunikacijo, pacienti so pohvalili tudi bolnišnično prehrano, digitalne postelje ter red in disciplino. Pacienti so podali tudi 6 predlogov za izboljšave oziroma komentarje, ki se nanašajo zagotavljanje večje zasebnosti, pacientom je moteče, da je po 6 pacientov v eni sobi, pacienti tudi predlagajo več študentov (praksa), da bi pomagali pacientom pri raznih opravilih (hranjenje, preoblačenje...itd.). Da nebi izginjale stvari (očala za branje, polnilci za telefon...itd.), prav tako si želijo več vzglavnikov, pižam, rjuh in brisač ter izboljšave bolnišnične prehrane.

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)	14
Predlogi za izboljšave	9

V zgoraj navedeni službi je vprašalnik ustrezno izpolnilo **18** pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila 9,06, kar je malenkost slabši rezultat v primerjavi z letom 2022, ko je bila dosežena povprečna ocena 9,33.

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

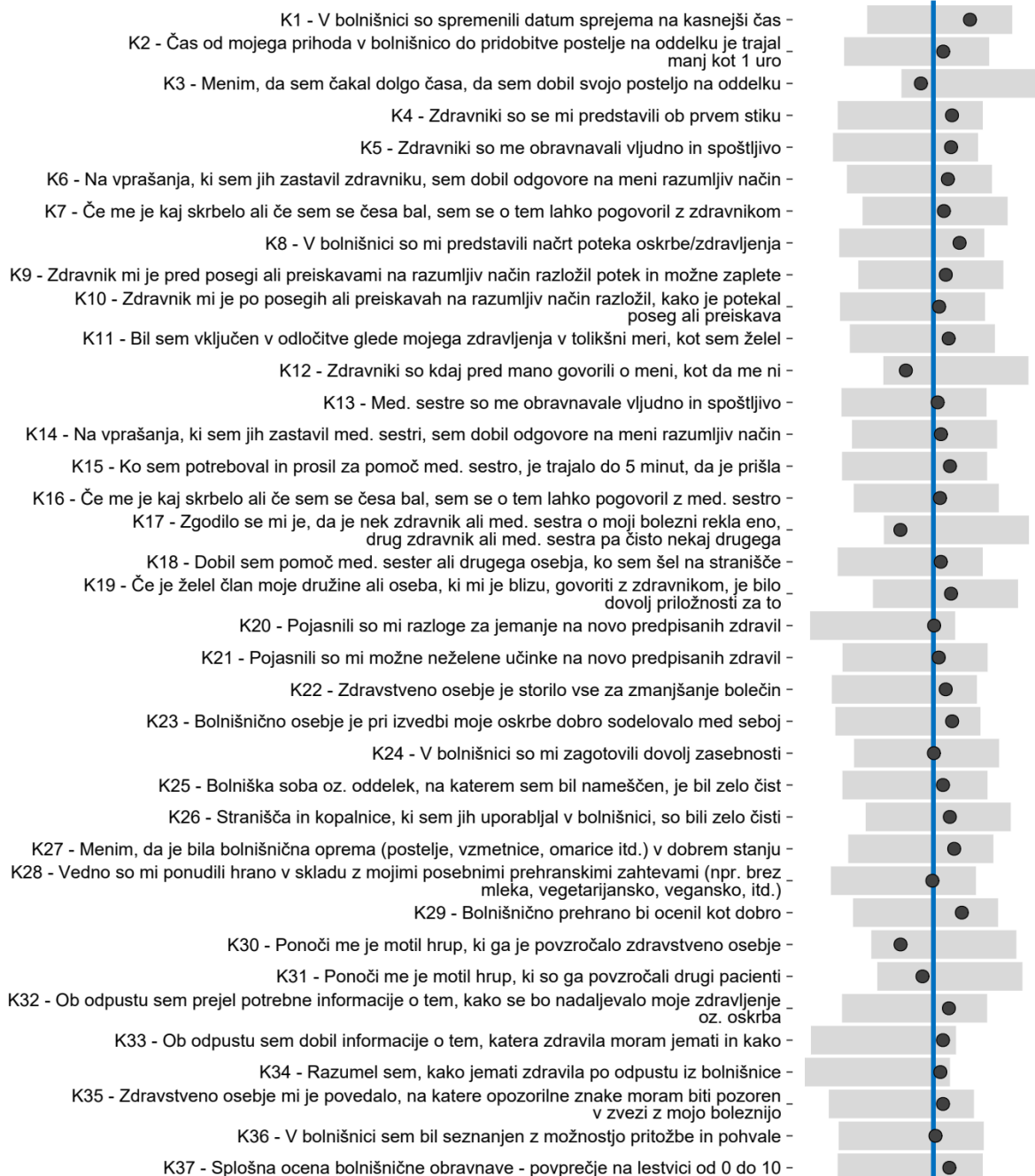
- ko sem potreboval in prosil za pomoč medicinsko sestro je trajalo do 5 minut, da je prišla,
- bolniška soba oziroma oddelek v katerem sem bil nameščen je bil zelo čist,
- stranišče in kopalnice, ki sem jih uporabljal v bolnišnici so bili zelo čisti,
- ob odpustu sem dobil informacije o tem, katera zdravila je potrebno jemati in kako.

Najslabše pa:

- zdravniki so se mi predstavili ob prvem stiku,
- razumevanje pacientov kako jemati zdravila po odpustu,
- zdravniki so me obravnavali vljudno in spoštljivo,
- medicinske sestre so me obravnavale vljudno in spoštljivo.

Velika večina odgovorov na odprta vprašanja (n=14) je bila pozitivnih in gre predvsem za pohvale in zahvale celotnemu zdravstvenemu timu za prijaznost, ustrežljivost, prav tako pa tudi za bolnišnično prehrano. Predlogi za izboljšave (n=9) se nanašajo na prenavo prostorov, ureditev prezračevanja, novejša postelje, pleskanje prostorov v nežnejše barve, ureditev dostopa na balkon. En komentar se nanaša na nesramnost zdravnice, hrana primernejša za doječe matere, ki ne napenja, več časa za pogovor s pacienti (razlaga operaterja, predstavitev režima bivanja v bolnišnici,...), več medicinskih sester.

5. Oddelek za ortopedijo



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 9 pacientov, kar je premalo za izvedbo analize rezultatov. V zgoraj predstavljenem grafu so predstavljene vrednosti dejavnosti na nivoju Slovenije.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	8
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	4

V odprtem delu vprašalnika je 8 pacientov podalo pohvale zdravstvenemu timu za skrb, odnos, prijaznost in strokovnost. Predlogi za izboljšave (n=4) pa so se nanašali na boljše postelje (bolj moderne ter, da ne bi škripale), željo pacientov, da bi se prostori ortopedije vrnili na svoje oddelke ter na več zasebnosti ter manj pacientov v bolniških sobah.