

Številka: 901-14/2019-5

Datum: 22. 1. 2021

ANALIZA PREJETIH PODATKOV O UGOTAVLJANJU KAKOVOSTI POSLOVANJA Z UPORABNIKI V SPLOŠNI BOLNIŠNICI »DR. FRANCA DERGANCA« NOVA GORICA V PORTALU ZVEM V LETU 2020

Skupno število izpolnjenih vprašalnikov je bilo: 111, kar predstavlja 0,06% vseh pacientov, ki so v letu 2020 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	Delež izpolnjenih vprašalnikov glede na vse izvedene zdravstvene obravnave
Januar	4	0,02 %
Februar	5	0,03 %
Marec	1	0,01 %
April	2	0,02 %
Maj	4	0,02 %
Junij	2	0,01 %
Julij	2	0,01 %
Avgust	0	0,00
September	24	0,13 %
Oktober	40	0,24 %
November	19	0,12 %
December	7	0,02 %
Drugo	1	/

Vsi prejeti vprašalniki so bili izpolnjeni v slovenskem jeziku.

Vprašalnik so izpolnjevali v 96% (n=107) pacienti ali zdravstveni delavci v smislu prepisa papirnatega vprašalnika ter v 4 % (n=4) svojci ali bližnji v imenu pacienta.

Vprašalnik je izpolnilo 39% moških in 61% žensk, v 6% spol ni bil opredeljen oz. ni bilo odgovora. Največ izpolnjevalcev je bilo v starostni skupini od 25 do 44 let (Tabela 2).

Tabela 2: Starost ocenjevalcev

Starostno obdobje	Število	Delež
0 do 15 let	0	0%
16 do 24 let	3	3%
25 do 44 let	38	34%
45 do 64 let	26	23%
65 do 79 let	33	30%
80 let in več	0	0%
Ni odgovora	11	10%

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

Tabela 3: Izobrazba ocenjevalcev

Odgovor	Število	Odstotek
osnovna šola ali manj (A1)	2	2%
poklicna šola (III., IV) (A2)	9	8%
srednja šola (A3)	28	25%
višja, visoka strokovna (A4)	43	39%
spec., univerzitetna, strokovni magisterij (A5)	21	19%
znanstveni magisterij, doktorat (A6)	2	2%
Ni odgovora	6	5%

Vzorec je po spolu, starosti in izobrazbi raznovrsten. Glede pogostosti koriščenja zdravstvenih storitev je skoraj polovica ocenjevalcev občasnih uporabnikov zdravstvenih storitev (Tabela 4).

Tabela 4: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev

Odgovor	Število	Odstotek
Redko, enkrat ali dvakrat letno (A1)	37	33%
Občasno, nekajkrat letno (A2)	49	44%
Pogosto, mesečno (A3)	13	12%
Zelo pogosto, tedensko (A4)	2	2%
Brez odgovora	10	9%

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.):	78	70%
bolnišnici (hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center):	33	30%

V 77% (n=85) je bila obravnava pacienta načrtovana, v 23% (n=25) nenačrtovana in v 1% (n=1) ni bilo odgovora.

Na splošno so izpolnjevalci izvajalca zdravstvene dejavnosti v povprečju na petstopenjski lestvici ocenili s 4,31 (Tabela 6).

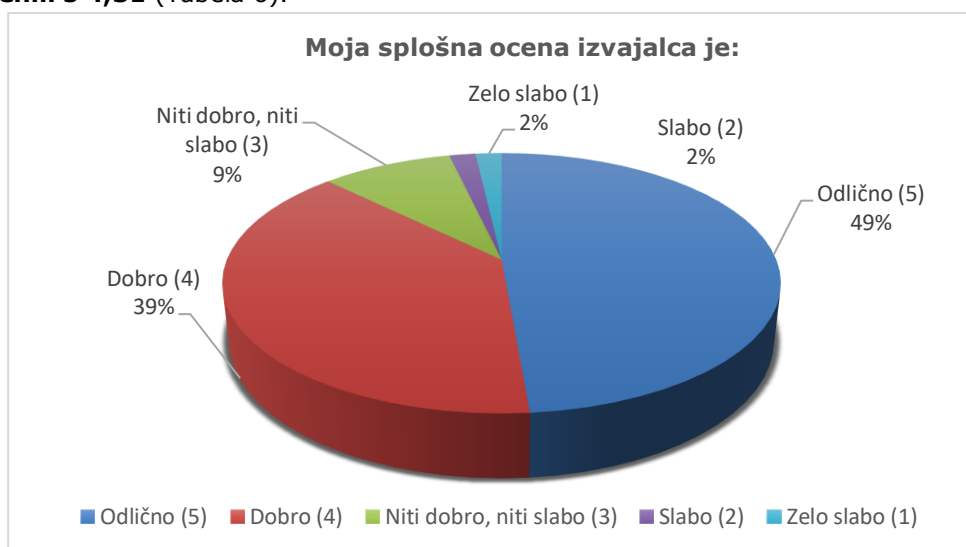


Tabela 6: Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) Zelo slabo	2	2%
(2) Slabo	2	2%
(3) Niti slabo, niti dobro	10	9%
(4) Dobro	43	39%
(5) Odlično (A5)	54	49%

Svojo obravnavo pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti so izpolnjevalci ocenili v povprečju s **4,00** (Tabela 7).

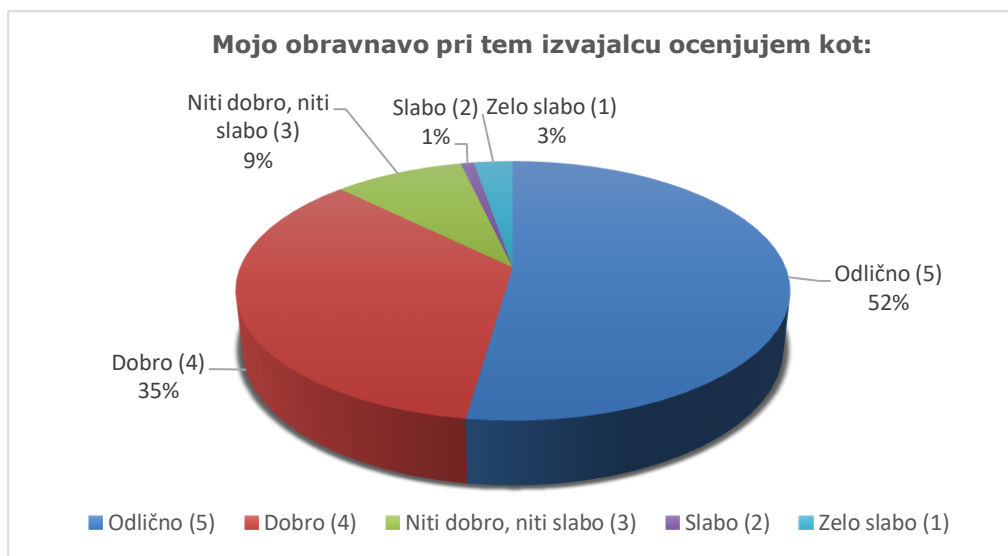


Tabela 7: Ocena njihove osebne zdravstvene obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) Zelo slabo (A1)	3	3%
(2) Slabo (A2)	1	1%
(3) Niti slabo, niti dobro (A3)	10	9%
(4) Dobro (A4)	39	35%
(5) Odlično (A5)	58	52%

52% pacientov je prišlo na vrsto za obravnavo v zakonsko predvidenem času, slaba polovica pacientov pa je čakala na obravnavo predolgo (Tabela 8).

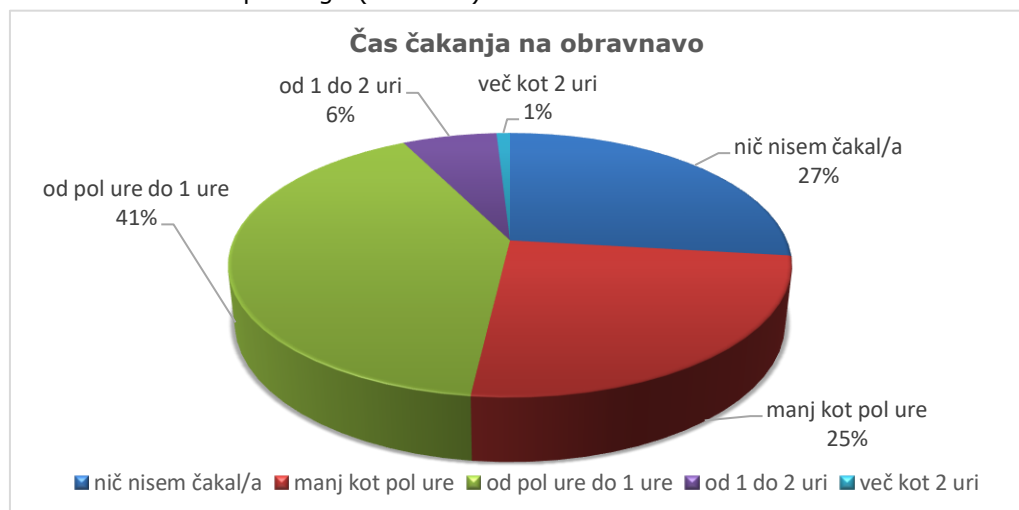


Tabela 8: Dejanski čas čakanja pacienta na obravnavo

Odgovor	Število (n)	Odstotek (5)
(1) nič nisem čakal/a (A1)	29	27%
(2) manj kot pol ure (A2)	27	25%
(3) od pol do 1 ure (A3)	44	41%
(4) od 1 do 2 uri (A4)	7	6%
(5) več kot dve uri (A5)	1	1%

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 (μ). (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)	μ
1	Zadovoljstvo s kontaktom izvajalca pred obravnavo.	1%	0	5%	9%	69%	14%	1%	3,7
2	Objavljene informacije o dostopnosti do zdravnika/ zdravstvenega delavca na vidnem mestu.	1%	2%	4%	16%	53%	23%	1%	3,3
3	Predstavitve zdravstvenih delavcev ob prvem stiku.	3%	3%	29%	19%	46%	1%	0	3,1
4	Seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb, pohval.	13%	11%	31%	4%	41%	0	1%	2,2
5	Vljudnost in spoštljivost zaposlenih.	1%	1%	4%	18%	75%	2%	0	4,3
6	Predhodna seznanitev o poteku obravnave.	3%	0	4%	18%	73%	3%	0	3,4
7	Izvedba obravnave takrat, ko je bilo to dogovorjeno.	1%	3%	8%	11%	76%	1%	1%	4,5
8	Dovoljšnja poglobitev v moj problem, zdravstveno stanje.	3%	1%	5%	10%	80%	0	2%	3,9
9	Vključenost v odločanje o obravnavi	1%	3%	5%	15%	73%	0	3%	4,1
10	Spoštovanje zasebnosti.	1%	1%	2%	14%	78%	0	4%	4,5

Tabela 10: Ocena zadovoljstva glede na postavljene kriterije 2.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)	μ
11	Odgovarjanje zaposlenih na vprašanja v povezavi z obravnavo.	2%	1%	2%	10%	84%	0	2%	4,7
12	Sodelovanje s svojci ali bližnjimi je bilo v skladu z željami.	1%	3%	6%	10%	68%	0	12%	4,0
13	Podana navodila za nadaljnjo (samo)oskrbo.	0	2%	2%	10%	84%	3%	0	4,4
14	Čistost in urejenost prostorov.	1%	5%	20%	22%	50%	0	3%	4,3
15	Dostop do izvajalca je dobro urejen. (parkirišča, dostop z invalidskim vozičkom)	0	7%	24%	26%	41%	0	2%	4,3
16	Priporočilo obravnave pri tem izvajalcu svojcem ali drugim.	4%	1%	5%	20%	69%	0	2%	3,9

Najnižja povprečna vrednost se je pokazala pri seznanjenosti o možnosti, podajanja pritožb, pohval in pri predstavitvi zdravstvenih delavcev ob prvem stiku. Najvišja povprečna ocena zadovoljstva uporabnikov je bila dosežena glede odgovarjanja zdravstvenih delavcev na zastavljena vprašanja v povezavi z zdravstveno obravnavo, spoštovanju zasebnosti ter spoštovanju dogovorjenega roka za izvedbo zdravstvene obravnave.

Priložnosti za izboljšave

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

Tabela 11: Priložnosti za izboljšanje

Področje	Število predlogov
a.) prostor in oprema	60
b.) organizacija dela	18
c.) odnos do pacientov	8
č.) sodelovanje zaposlenih	5
d.) varnost pacientov	2
e.) izidi obravnave	1
f.) ugled in družbena odgovornost	1
g.) drugo	10

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

a.) Prostor in oprema

- Celotna oprema (postelje, nočne omarice so v zelo slabem stanju), rjuhe raztrgane!
- Ureditev čakalnice (stoli, talne obloge, toalete...).
- Od izgradnje očitno ni bilo prenov.

- soba in oprema.
- Čistoča prostorov.
- Ok.
- Čistoča.
- Pomanjkanje parkirišč, udobnejši stoli v čakalnici.
- Bolje urediti toalete.
- Večja čistoča WC-jev
- Ureditev čakalnice lepše čakalnice.
- Premalo prostora v sobi.
- Prezasedenost, premalo prostora v sobah.
- Modernizacija prostorov, čakalnic...
- Lepše urediti čakalnice
- Stoli v čakalnici, lepše urediti sanitarije.
- Večji prostori, zasebnost.
- Bolj čisti wc-ji.
- Večji prostori Ureditev prostorov, modernizacija.
- Parkirišča, čakalnice.
- Omogočiti parkirišča.
- Prepleskati čakalnice, bolj udobni stoli.
- Bolj udobne žimnice.
- Ureditev čakalnic.
- Modernizacija prostorov, udobnejša čakalnica.
- WC-ji za invalide.
- Boljše vzmetnice - postelje - udobje. Po nekaj dneh me je vse bolelo.
- Parkirišča.
- Neudobne postelje.
- Ureditev, modernizacija čakalnice, udobnejši stoli.

b.) Organizacija dela

- Ažurnost.
- Ok.
- Katastrofa.
- Predolgo čakanje (8X).

c.) Odnos do pacientov

- Odgovorni za to, da nisem bila pravočasno obveščena o prestavljenem datumu pregleda, bi moral plačati potne stroške in čas vseh "tovrstnih" pacientov.
- Super.
- Starejša gospa je 2 uri kasljala v čakalnici urgence, noben zaposlen ji ni ponudil maske in tako bi poskrbeli da se virusi ne širijo.
- Zdravniki so zelo vzvišeni, se sprehajajo gor in dol, kar tako.
- Premalo skrbi za nepokretne ali pokretne s pomočjo.

č.) Sodelovanje zaposlenih

- Mislim, da ni usklajenosti.
- Zelo dobro.
- Želim si, da bi v ambulanti imeli podroben opis naših težav oz. zakaj točno nas pošiljajo na pregled, saj sama kot laik in nevešč strokovnih izrazov težko opišem zakaj točno nas logoped pošilja na ORL pregled, še posebej če je vmes preteklo več mesecev .
- Sodelovanje zaposlenih.
- Oddelki med seboj ne sodelujejo oz govorijo.

d.) varnost

- Starejša gospa je 2 uri kasljala v čakalnici urgence, noben zaposlen ji ni ponudil maske in tako bi poskrbeli da se virusi ne širijo. Glej se pod drugo.
- Ok.

e.) Izidi obravnave

- Jih ni bilo.

f.) Ugled in družbena odgovornost

/

g.) Drugo

- Katastrofa, bolje bi bilo, da bi bolnico zaprli, zaradi varnosti bolnikov.
- Obvestilo o koronavirusu: Obvestilo je nalepljeno levo in desno od vrat, vendar se ga ne vidi, naj se da tablo pred vhod. Glede na to da gre za področje Nove Gorice, ki meji na Italijo, kjer je virus, bi lahko pred vrati bil zaposlen in izprašal prišleke kaj jim je in jih ustrezno usmerjal. Videli smo par, li je šel direktno notri na urgenco in rekel, da sumi da je okužen s koronavirusom....nedopustno.
- Prehrana (4x): Neprilagojena starosti otroka, Bolje sestaviti brezmesne obroke, manj bele moke, sira, belega riža, Bolj zdravi zelenjavni oz. brezmesni obroki, Bolj hranljivi vege obroki
- Zasebnost: večja zasebnost ob viziti.
- Pripomočki za osebno higieno: Možnost higienskih pripomočkov za enkratno uporabo pri nujnih sprejemih.
- Nič, vse je Ok (5x).

Vprašalnik se zaključi z možnostjo pacientom, da nam sporočijo še kaj v povezavi s kakovostjo njihove zdravstvene obravnave. Odgovor je podalo 17% (19) pacientov. **Od tega jih je 53% (n=10) pozitivnih (pohvala, zahvala), preostalih 47% (n=9) pa so bili negativni (kritika, graja, nezadovoljstvo).**

V nadaljevanju so prikazani tako negativni kot pozitivni odgovori (Tabela 12).

Tabela 12: Odgovori na odprto vprašanje

Zap. št.	Pozitivni odgovori
1.	Pohvala ambulanti ORL (zdravnik, zdravnica in MS). Zelo prijazni.
2.	Da bi bilo tako še naprej in hvala za vse.
3.	Pohvalen odnos kirurga in anesteziologa do pacienta in tudi odnos VMS in SMS do pacienta.
4.	Vse OK!
5.	Hvala vsem zaposlenim za prijaznost.
6.	Super ste!
7.	Super ker je WiFi.
8.	Hvala vam za prijaznost in strokovnost
9.	Vse OK!
10.	Hvala vsem zaposlenim za prijaznost
Zap. št.	Negativni odgovori
1.	Hvala, vam ker tega ne boste vrgli takoj v koš.
2.	Imam zelo slabe izkušnje s SB Šempeter, tudi v prejšnjih letih. Ne vlaga se v nič (objekt, znanje). Vlagajo samo v zdravniške plače, od tega pa bolniki nimamo nič, to je tudi dokaz o njihovem odnosu do pacientov. UKC LJ pa je boljše, da niti ne omeniš... Moje mnenje je, da je zdravnikov v tej bolnici absolutno preveč, in, da njihovo znanje in zavzetost za pacienta hudo peša.
3.	Pri sami obravnavi so ZELO MOTEČA razna "zaščitna sredstva" zdr. osebja tam kjer NISO POTREBNA! V kolikor osebe ne operirate, ampak opravljate le zunanji pregled, je kakovost bistveno zmanjšana, manjšim otrokom je pogled na tako osebo grozljiv, obrazna mimika ni vidna, pogosto ne razumemo točno kaj nam osebje govori ali pa slišimo le na pol. Ker je pogovor s pacientom izrednega pomena in se le-ta ne izvede kot bi se moral in je lahko še tako dober zdravnik, pregled ne bo kakovostno opravljen!! In ker bo virus še dolgo med nami pravijo, se prosim naučite živeti z njim - tako da se začnete normalno obnašati, kot smo se do sedaj pa smo ravno tako imeli viruse in smo znali z njimi živeti. In tega bi se še posebej morali zavedati zdravniki!! Glede na to da virus za večino ljudi ni

	nevaren se temu primerno začnite obnašati in bodite človeški, uporabite zdravo pamet in se PRILAGODITE pacientu, od vas pričakujemo da boste kar se da najbolje opravljali svoje delo - ne pa da se kot roboti držite nekih pravil, za katera sami veste da so trapasta in sama sebi namen, hkrati pa vam preprečujejo vzpostaviti pristen stik s svojimi pacienti!
4.	Ni dovolj čisto, zamaščenost stolov, nečistoče za radiatorji, nečisti WC-ji, stekla na hodniku polna muh in mrčes...
5.	Z boljšo organizacijo dela predvsem medicinskega kadra (nekaterih oddelkov) bi bili vsi še bolj zadovoljni.
6.	Pozdravljeni! Sprejet na prvo obravnavo sem bil takoj, na oddelku pa sem moral čakati več časa na prosto posteljo. Potem sem ugotovil, da sem čakal na prosto posteljo zaradi odpustov na oddelku. LP!
7.	Sobe so pretesne, preveč postelj skupaj. Nisem imela klicna naprave.
8.	Prenatrpane sobe, več udobja (postelje - nove žimnice)
9.	Motilo me je predvsem to, da ob viziti vsi pacienti v sobi slišijo tvojo diagnozo oz. probleme

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. 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 odlično stopnjo zanesljivosti (Cronbach alfa ≥ 0.9). Stopnja zadovoljstva pacientov je na visoki ravni, nezadovoljnih pa je približno 4 % pacientov. Pacienti si želijo izboljšav predvsem na področju opreme in prostorov ter organizacije dela.

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](#).