

Številka: 901-14/2019-4
Datum: 18. 8. 2020

PREMS 2019 - Izkušnje pacientov z obravnavo v bolnišnici

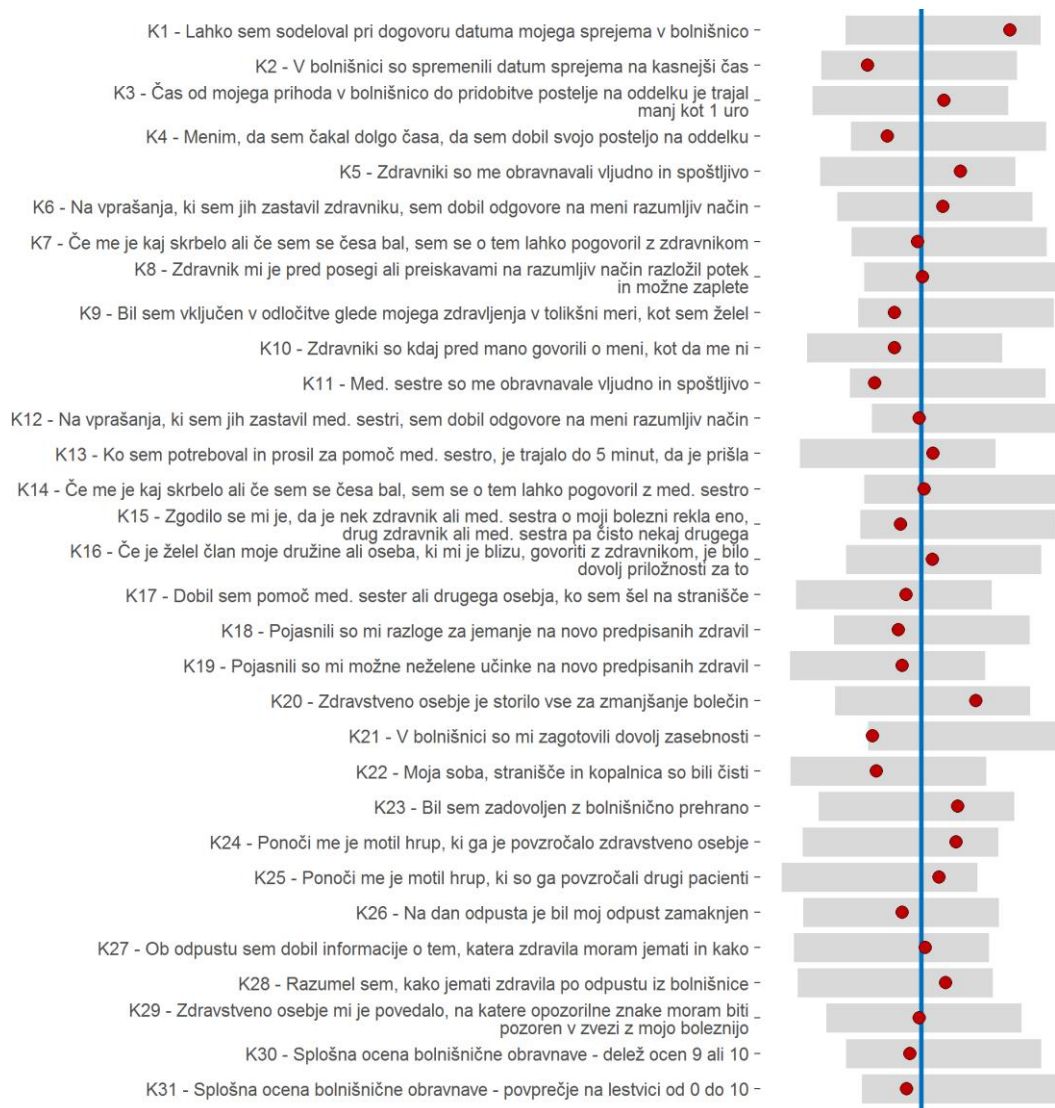
Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) je v obdobju od 11. novembra do 13. decembra 2019 izvajal raziskavo o izkušnjah pacientov z obravnavo v slovenskih bolnišnicah. V njej so sodelovali vsi pacienti, ki so v tistem obdobju bili vsaj eno noč hospitalizirani in so prejeli vabilo za sodelovanje v raziskavi.

V SB Nova Gorica so v raziskavi sodelovali pacienti iz kirurške, internistične ter ginekološko-porodniške službe. Vprašalnik je ustrezno izpolnilo 154 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



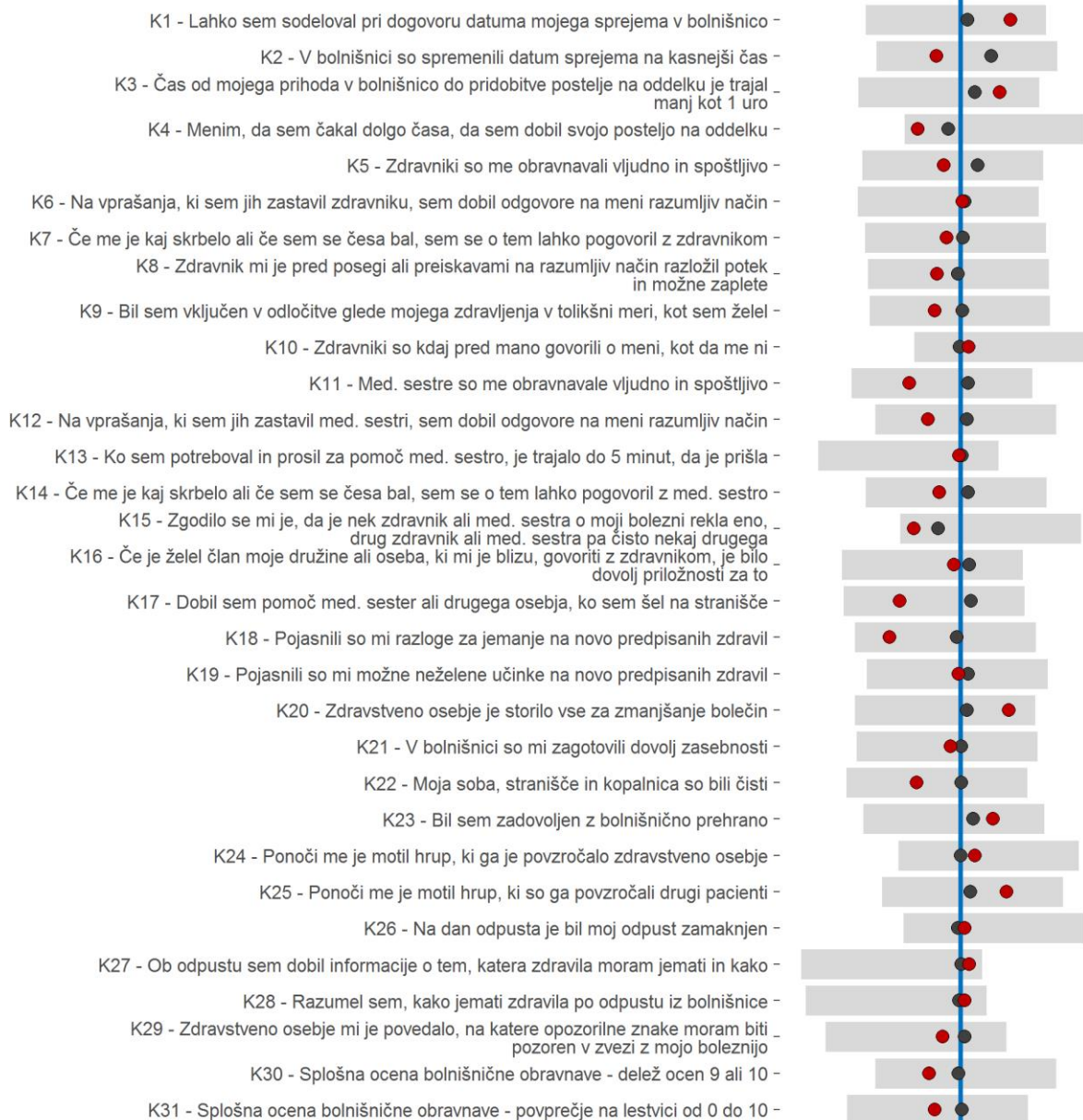
Legenda

● Vrednost bolnišnice; ■ Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max). Prikazane so vrednosti bolnišnic z vsaj desetimi veljavnimi 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 **9,0**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa je bil **75%**. Iz česar lahko sklepamo, da so pacienti na splošno zadovoljni z zdravstveno obravnavo v bolnišnici.

Od posameznih kategorij pa so bili pacienti najbolj zadovoljni s sodelovanjem pri dogovoru datuma sprejema v bolnišnico, držanjem dogovorjenega datuma sprejema, lajšanjem bolečin ter bolnišnično prehrano. Te kategorije so bile ocenjenem tudi nad povprečjem v Sloveniji. Nekoliko slabše pa so pacienti ocenili zagotavljanje zasebnosti ter čistočo prostorov.

2. Kirurška služba



Legenda:

● Vrednost oddelka; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; ■ Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh oddelkov bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max)

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	33
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	18

V zgoraj navedeni službi je vprašalnik ustrezno izpolnilo **68** pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **8,8**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **68,8%**.

Skupina pacientov, ki je izpolnila vprašalnik je glede na slovensko povprečje ter povprečje v dejavnosti

najbolje ocenila naslednje kategorije:

- sodelovanje pri dogovoru datuma sprejema v bolnišnico,
- zmanjševanje bolečin,
- čas čakanja na bolniško posteljo od prihoda v bolnišnico,
- bolnišnično prehrano.

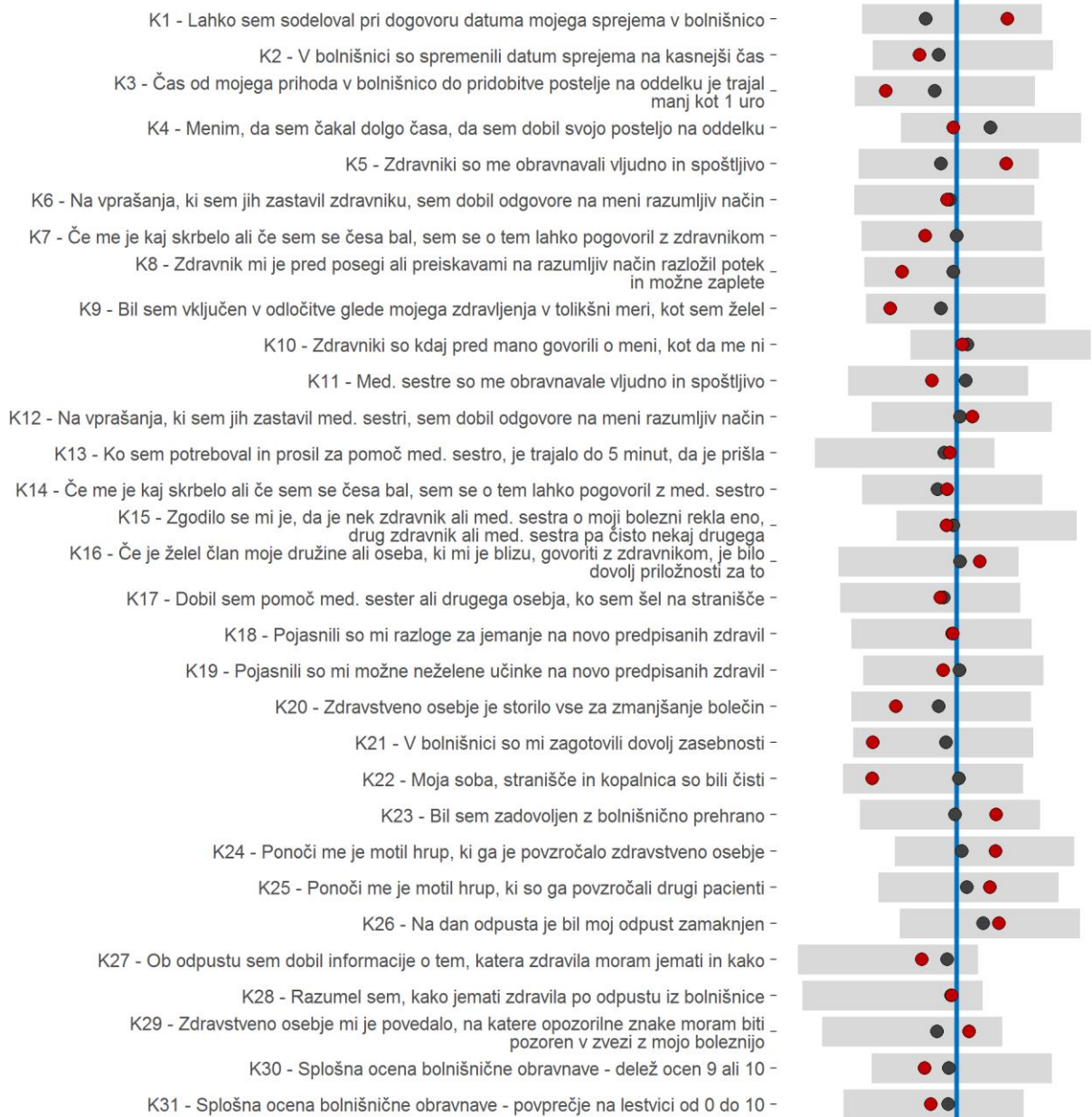
Najslabše pa:

- pojasnilo razlogov za jemanje novo predpisanih zdravil,
- pomoč medicinskih sester ali drugega osebja za odhod na stranišče,
- vljudnost in spoštljivost medicinskih sester,
- čistočo prostorov.

Med odgovori na odprta vprašanja je bilo 33 pozitivnih in sicer največ pohval in zahval zdravstvenim delavcem za njihovo prijaznost, strokovnost in skrbnost. Posamezna pohvala se nanaša tudi na bolnišnično prehrano.

Pacienti pa so podali tudi 18 predlogov za izboljšave, ki se v večini nanašajo na posodobitev prostorov in opreme ter njihovo urejenost in čistočo. Nekatere posamezne pripombe se nanašajo tudi na prijaznost in strokovnost zdravstvenih delavcev, boljše informiranje o poteku zdravstvene obravnave in zdravstvenem stanju, hrup na oddelku ter na premajhno število medicinskih sester.

3. Internistična služba



Legenda:

- Vrednost oddelka;
- Povprečje zdravstvene dejavnosti;
- Povprečje Slovenije;
- Razpon vrednosti vseh oddelkov bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max)

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	14
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	8

V zgoraj navedeni službi je vprašalnik ustrezno izpolnilo **36** pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **8,8**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **68,6%**.

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

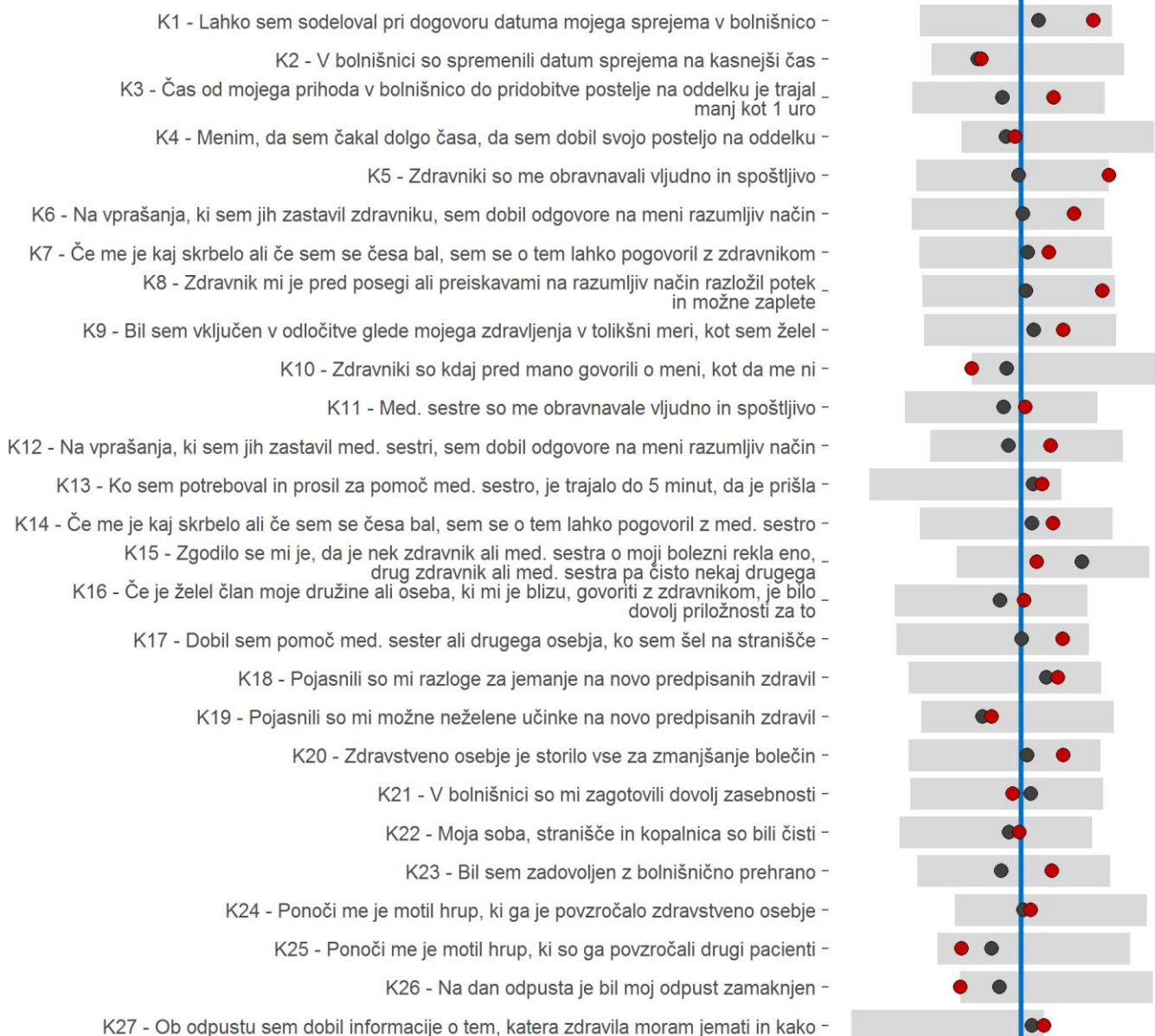
- sodelovanje pri dogovoru datuma sprejema v bolnišnico,
- vljudno in spoštljivo obravnavo s strani zdravnikov,
- bolnišnično prehrano.

Najslabše pa:

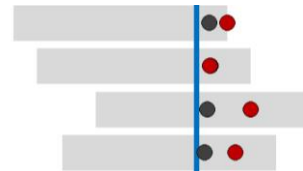
- čistočo prostorov,
- zagotavljanje zasebnosti,
- čas čakanja na pridobitev postelje na bolnišničnem oddelku,
- vključenost v odločanje glede poteka zdravljenja.

Večina odgovorov na odprta vprašanja je bilo pozitivnih in sicer pohval zdravstvenega tima, prijaznosti in strokovnega dela. Predlogi za izboljšave se v večini nanašajo na modernizacijo prostorov in opreme, čistočo in urejenost ter manjše število pacientov v sobah. Posamezni komentarji so tudi na odnos zdravstvenih delavcev, hrano ter procese dela.

4. Ginekološko - porodniška služba



- K28 - Razumel sem, kako jemati zdravila po odpustu iz bolnišnice -
- K29 - Zdravstveno osebje mi je povedalo, na katere opozorilne znake moram biti pozoren v zvezi z mojo boleznijo -
- K30 - Splošna ocena bolnišnične obravnave - delež ocen 9 ali 10 -
- K31 - Splošna ocena bolnišnične obravnave - povprečje na lestvici od 0 do 10 -



Legenda:

- Vrednost oddelka;
- Povprečje zdravstvene dejavnosti;
- Povprečje Slovenije;
- Razpon vrednosti vseh oddelkov bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max)

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	29
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	10

V zgoraj navedeni službi je vprašalnik ustrezno izpolnilo **50** pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **9,41**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **87,8%**.

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

- vljudna in spoštljiva obravnava s strani zdravnika,
- obrazložitev poteka posega/preiskave ter možnih tveganj,
- sodelovanje pri dogovoru datuma sprejema v bolnišnico.

Prav tako pa so bile tudi vse preostale kategorije ocenjene nadpovprečno ali povprečno v primerjavi z dejavnostjo ginekologije in porodništva v Sloveniji.

Velika večina odgovorov na odprta vprašanja je bila pozitivnih in se je nanašala na prijaznost in strokovnost celotnega zdravstvenega tima. Posamezne pohvale so bile tudi glede čistoče oddelka. Predlogi za izboljšave so se v večini primerov nanašali na udobnejše postelje, izboljšave preostalega bolnišničnega inventarja in bolnišnično prehrano. Bilo je tudi nekaj posameznih pripomb na hrup na oddelku ter premočno ogrevanje ponoči.