

ANALIZA ANKETA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV STORITEV

V letu 2019 smo kontinuirano izvajali anketo o izkušnjah odraslih pacientov. Anketo je izpolnilo 500 pacientov na internem, kirurškem, ginekološko - porodnem oddelku in oddelku podaljšanega bolnišničnega zdravljenja.

Anketo je izpolnilo 51,2 % žensk in 48,8 % moških. Največ (52,4%) anketiranih je bilo starih več kot 60 let. V starostni skupini med 40 in 59 let je odgovorilo 33,6% anketiranih. Med 20 in 39 let je odgovarjalo 14% anketiranih. Največ anketiranih je imelo poklicno izobrazbo (32,8%). S srednjo izobrazbo so odgovarjali v 22% ter osnovnošolsko izobrazbo v 21,6%. Višjo oz. visokošolsko izobrazbo je imelo 15% anketiranih, univerzitetno ali več pa 8,6%. Izmed anketiranih se je 31,6 % pacientov prvič zdravilo v naši bolnišnici.

Tabela 1: Ostali rezultati ankete

PODROČJE	REZULTATI
Sprejem v bolnišnico	<p>V 44,6% pacienti niso sodelovali pri datumu sprejema v bolnišnico, medtem ko jih je bilo 55,6 % sprejetih na zdravljenje načrtovano.</p> <p>V 3,6 % smo pacientom enkrat preložili datum sprejema na kasnejši čas, ter v 0,6 % več kot enkrat.</p> <p>Od prihoda v bolnišnico do postelje je manj kot eno uro čakalo na sprejem 87,6% anketiranih, 1-2-uri 9,8% ter več kot 2 uri 2,6% anketiranih.</p>
Kako so vas obravnavali zdravniki	<p>Pacienti so bili v več kot 91,8% zadovoljni z obravnavo zdravnikov.</p> <p>Zdravniki so jih obravnavali vljudno in spoštljivo v 97,2% in jim na vprašanja o posegih in preiskavah v 96,8% odgovorili na razumljiv način ter jim zagotovili zasebnost (77,6%). Če jih je skrbelo so se lahko v 93,6% pogovorili z zdravniki, ki so jim na razumljiv način odgovoril v 93,2%. Zdravniki niso govorili pred bolniki (92,4%), kot da jih ni v sobi.</p>
Kako so vas obravnavale medicinske sestre	<p>V več kot 95,2% so pacienti bili zadovoljni z obravnavo medicinskih sester.</p> <p>Medicinske sestre so jih obravnavale vljudno in spoštljivo v 98,6% ter jim podale informacije (96%) na razumljiv način in se z njimi pogovorile. Zagotavljale so jim zasebnost v 93,6% ter jih zaščitile pred neželenimi pogledi v 90,2%. Medicinske sestre nikoli niso govorile pred bolniki (94,6%), kot da jih ni v sobi. Na pacientovo prošnjo za pomoč, so se medicinske sestre odzvale v času do 5 minut v 45,2%, do 10 minut jih je na pomoč čakalo 2,6% bolnikov. Več kot 10 minut je čakalo le 0,6% bolnikov, ostali pa niso imeli potrebe, da bi klicali medicinsko sestro.</p>
Vaše zdravljenje	<p>93,2 % anketiranih ni imelo pritožb med zdravljenjem. Imeli so občutek, da jih medicinske sestre in zdravniki (96,8%) jemljejo resno.</p>

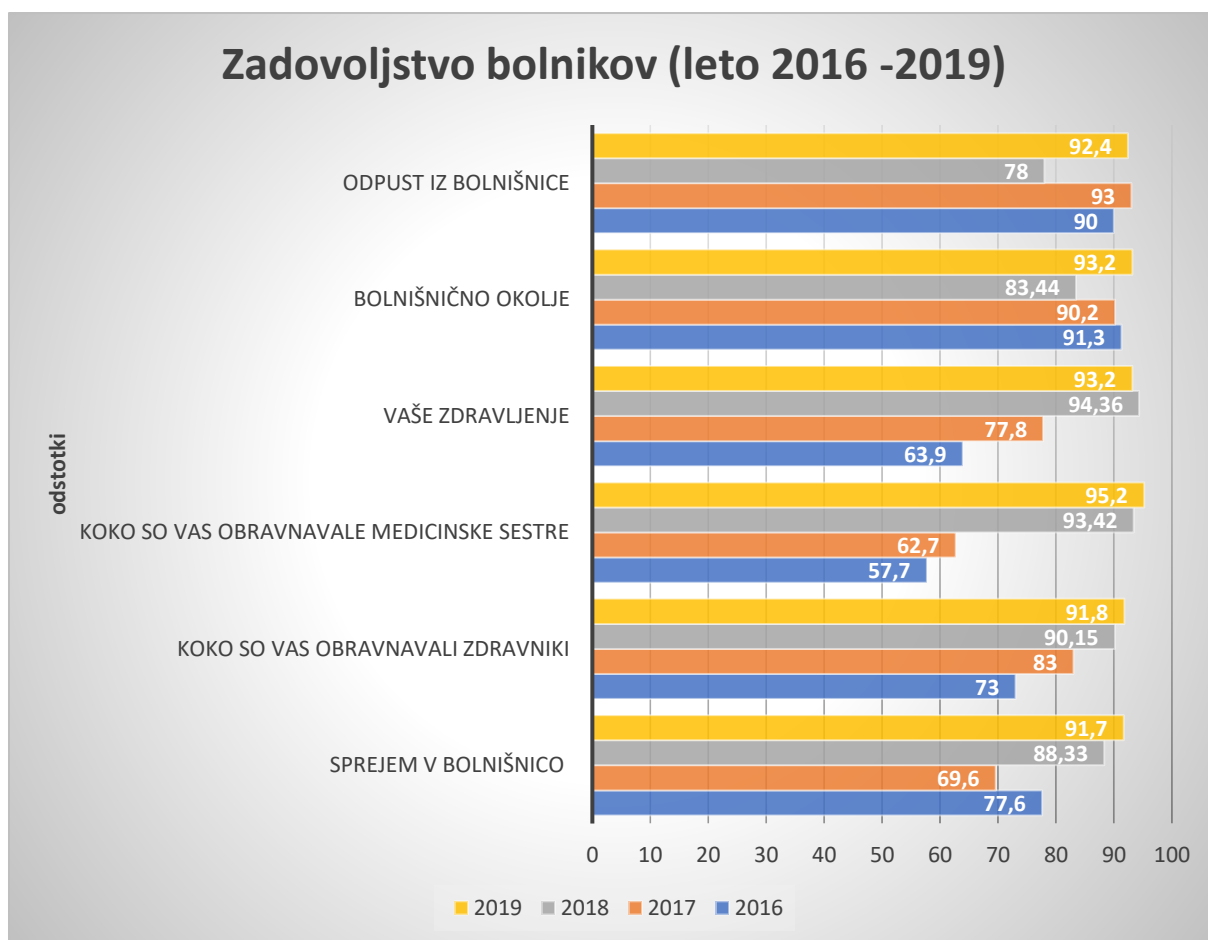
Analiza anket zadovoljstva uporabnikov v letu 2019

	<p>Medicinske sestre in zdravniki so bolnikom odgovarjali (93,8%) enako na zastavljena vprašanja. Družinski člani niso imeli težav (89,4%), ko so želeli dobiti informacije. Bolniki so v 90,4% dobili pomoč osebja, ko so morali na stranišče.</p> <p>Pojasnilo za razloge jemanja zdravila so bolniki dobili v 90,4%. 40% bolnikov je med zdravljenjem imelo bolečine, vendar je osebje v 98,4% naredilo vse, da jim je bolečine zmanjšalo.</p>
Bolnišnično okolje	<p>93% anketiranih je odgovorilo, da je bila njihova soba, stranišče in kopalnica vedno čista, 5,6 % pa je odgovorilo da je bilo pogosto.</p> <p>Zaradi hrupa, ki ga je povzročalo osebje se je 6,2% bolnikov ponoči prebujalo.</p> <p>Bolniki so bili v 89,8% seznanjeni s pravicami in dolžnostmi v bolnišnici</p>
Odpust iz bolnišnice.	<p>V 96,6 % so pacienti dobili pisne in ustne informacije o zdravilih, ki jih morajo jemati doma ter v 87,2% o njihovih stranskih učinkih.</p> <p>Ob odpustu so dobili informacije (93,4%) o tem, na katere opozorilne znake morajo biti pozorni v zvezi z njihovo boleznijo.</p>

Rezultati ankete prikazujejo, da smo bili z aktivnostmi za izboljšanje zadovoljstva pacientov v primerjavi s prejšnjimi leti uspešni.

Sprejem bolnikov poteka bolj načrtovano, saj bolniki čakajo manj časa, da dobijo posteljo. Opažamo večje zadovoljstvo bolnikov z obravnavo zdravnikov in medicinskih sester za več kot 1,5%. V letošnjem letu se je zadovoljstvo bolnikov z načinom zdravljenjem znižalo za 1% v primerjavi z letom 2018, vendar bistveno izboljšalo s preteklimi leti. Bolnišnično okolje se je izboljšalo skoraj za 10%. V 5,53% je v bolnišnici boljša čistoča sanitarij in bolniških sob. Manj bolnikov (8,6%) se je ponoči zbujalo zaradi hrupa, ki ga je naredilo osebje. Bolniki so ob odhodu iz bolnišnice dobili v letu 2019 več ustnih in pisnih navodil (14,4%) kot v letu 2018.

Spodnja tabela prikazuje splošno zadovoljstvo bolnikov z obravnavo v bolnišnici v obdobju zadnjih treh let. Ugotavljamo, da se način obravnave bolnikov zelo izboljšuje. Bolniki in njihovi svojci so bolj zadovoljni s sprejemom v bolnišnico, z zdravljenjem ter obravnavo medicinskih sester in zdravnikov.



Graf 1: Zadovoljstvo bolnikov po letih (2016-2019)

Analiza anketa zadovoljstva pacientov z obravnavo v specialističnih ambulantah - PREMS 2019.

Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) je v obdobju od 18. do 29. marca 2019 izvajal raziskavo o izkušnjah pacientov z obravnavo v specialističnih ambulantah. V njej so sodelovali pacienti, ki so v tistem obdobju imeli pregled pri zdravniku specialistu in so po obravnavi prejeli vabilo za sodelovanje v raziskavi. V raziskavi so sodelovali pacienti iz naslednjih specialističnih ambulant: kirurgija, gastroenterologija, otorinolaringologija, diabetologija.

Legenda:

Vrednost ambulate; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; ● Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant (min in max)

V diabetični ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo 171 pacientov. Ugotavljamo, da so bili pacienti zadovoljni s storitvijo in so nad slovenskim povprečjem.



V gastroenterološki ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo 22 pacientov. Ugotavljamo, da so pacienti prav tako bili zadovoljni s storitvijo in so nad slovenskim povprečjem.

Analiza anket zadovoljstva uporabnikov v letu 2019



V otorinolaringološki ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo 86 pacientov. Ugotavljamo, da so bili pacienti zadovoljni s storitvijo in so nad slovenskim povprečjem.



V kirurški ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo le 13 pacientov, zato analiza ni bila narejena.