

ANALIZA ANKETE ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV STORITEV (lastna anketa)

V letu 2020 smo kontinuirano izvajali anketo o izkušnjah odraslih bolnikov. Anketo je izpolnilo 376 bolnikov na internem, kirurškem, ginekološko - porodnem oddelku in oddelku za podaljšano bolnišnično zdravljenje.

Anketni vprašalnik je izpolnilo 65 % žensk in 35 % moških. Glede na starostno skupino sodelujočih je bilo največ sodelujočih starih od 31 do 50 let (33%), nekoliko nižji odstotek (31%) beležimo v starostni skupini od 51 do 70 let. Enak odstotek (19%) je zabeležen za odrasle paciente stare do 30 let in tiste, ki so bili stari več kot 70 let. Največ anketiranih je imelo srednjo izobrazbo (32%) in poklicno izobrazbo (23%). Osnovno šolsko izobrazbo je imelo 14% anketiranih, višjo izobrazbo 17% anketiranih, 9% jih je imelo visokošolsko ali višjo izobrazbo. Izmed anketiranih se je 39% pacientov prvič zdravilo v naši bolnišnici.

Tabela 1: Ostali rezultati ankete

PODROČJE	REZULTATI
Sprejem v bolnišnico	<p>V anketi je sodelovalo 57% bolnikov sprejetih v bolnišnico zaradi načrtovane diagnostike in zdravljenja ter 43% zaradi nujnega zdravstvenega stanja.</p> <p>V 77% so bolniki sprejeti zaradi diagnostike in zdravljenja sodelovali pri datumu sprejema v bolnišnico.</p> <p>Datum sprejema smo jim preložili na kasnejši čas v 19% , v 3% pa se je to zgodilo več kot enkrat, zaradi prekinitve izvajanja programov v času epidemije.</p> <p>Od prihoda v bolnišnico do namestitve v posteljo je manj kot eno uro čakalo na sprejem 82% anketiranih, 1-2 uri 16 % ter več kot 2 uri 2 % . Čas čakanja se je podaljšal zaradi epidemiološke anamneze in testiranja bolnikov na SARS CoV-2.</p>
Kako so vas obravnavali zdravniki	<p>Bolniki navajajo, da so jih zdravniki obravnavali vljudno in spoštljivo ter ocenjujejo, da so bili z njihovo obravnavo v 88% vedno zadovoljni in v 10% pogosto. Le 1% jih je odgovorilo, da so bili deležni spoštljive obravnave le redko in včasih.</p> <p>Na vprašanja, ki so jih zastavili zdravniku, so vedno dobili odgovore v 77% primerih, medtem ko jih 13% ni imelo potrebe, da bi zdravnike spraševalo o zdravstvenem stanju. V 10% so odgovarjali, da so odgovore dobili pogosto, redko ali včasih. V 71% so se lahko bolniki, ko jih je skrbelo za svoje zdravje, pogovorili z zdravnikom in dobili vedno (84%) odgovor s strani zdravnika na razumljiv način. Zdravniki so bolnike zaščitili pred neželenimi pogledi in poslušanjem drugih oseb vedno (73%) in pogosto (15%). Večina (86%) sodelujočih anketiranih je navedla, da zdravniki pred bolniki nikoli niso govorili, kot da jih ni v sobi.</p>

Analiza anket zadovoljstva uporabnikov v letu 2020

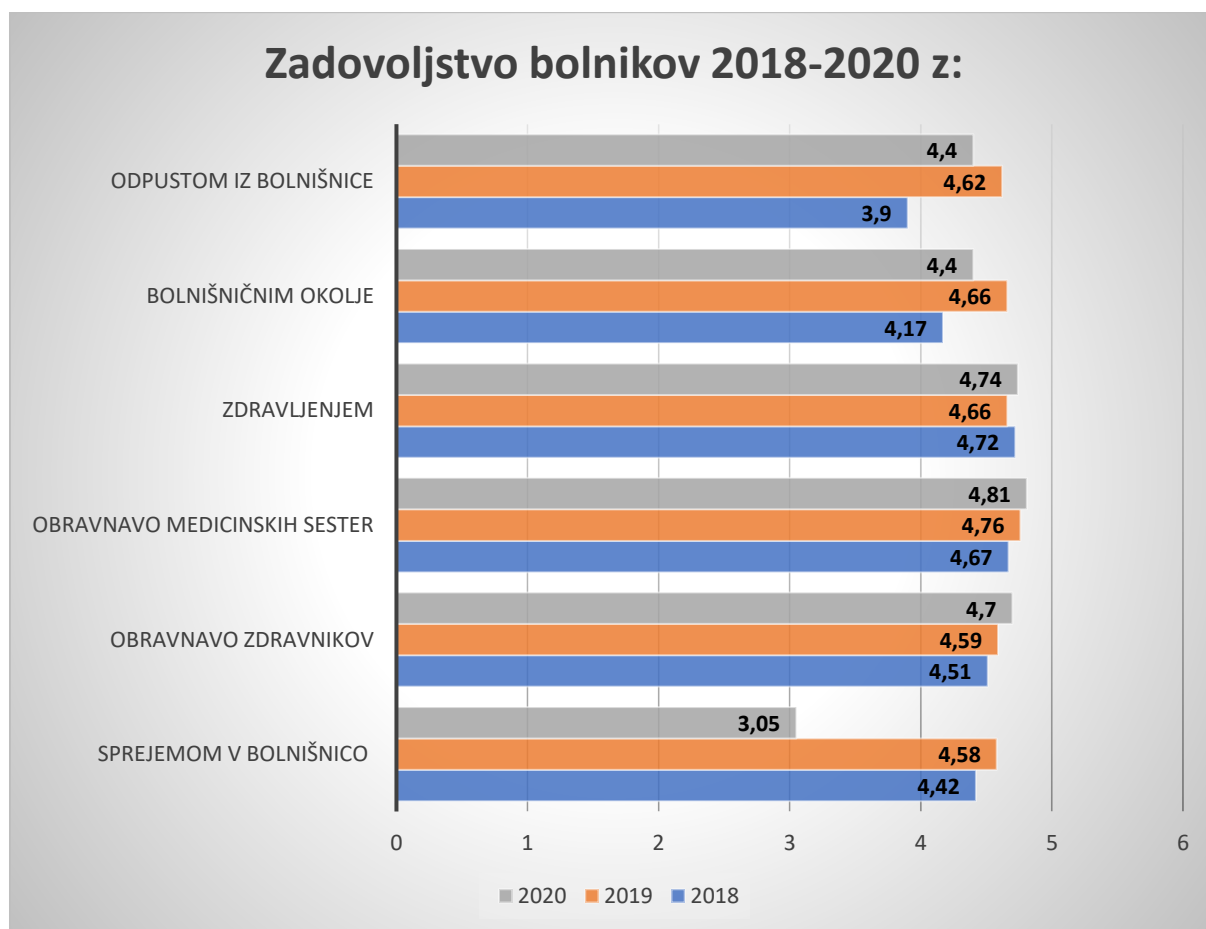
Kako so vas obravnavale medicinske sestre	<p>Anketirani navajajo, da so jih medicinske sestre obravnavale vedno vljudno in spoštljivo v 91%, pogosto v 7% ter v 1% redko in včasih.</p> <p>Informacije so jim podale v 82% na razumljiv način in se z njimi pogovorile, medtem, ko jih 13% ni imelo potrebe, da bi spraševalo o svojem zdravstvenem stanju. V 84% so jim vedno in v 11% pogosto zagotavljale zasebnost pri pogovoru, viziti, opravljanju posegov ter jih zaščitile pred neželenimi pogledi. Pred bolniki niso govorile v 90% nikoli in v 7% redko, kot da jih ni v sobi. Na bolnikovo prošnjo za pomoč, so se medicinske sestre odzvale v času do 5 minut (55%), ostali potrebe, da bi poklicali pomoč sestre, niso imeli.</p>
Vaše zdravljenje	<p>Večina bolnikov v času zdravljenja ni imela pritožb. Občutek, da zdravniki in medicinske sestre njihovih pritožb na zdravljenje ne jemljejo resno, je imelo 5% anketiranih.</p> <p>Medicinske sestre in zdravniki so bolnikom odgovarjali (97%) enako na zastavljena vprašanja.</p> <p>Družinski člani so v 94% imeli možnost dobiti informacije, če so želeli.</p> <p>Bolniki so vedno (58%) dobili pomoč osebja, ko so morali na stranišče. V 35% pomoči sploh niso potrebovali in v 4% so pomoč dobili pogosto. Da pomoči ne bi dobili, je navedlo 1% anketiranih.</p> <p>Pojasnilo za razloge jemanja zdravila so bolniki dobili v 74%, v 16% zdravil niso imeli predpisanih, 10% jih navaja da pojasnila o jemanju zdravila niso dobili. Med zdravljenjem jih je imelo 40% bolečine, vendar je osebje v 92% naredilo vse, da jim je bolečine zmanjšalo.</p>
Bolnišnično okolje	<p>83% anketiranih je odgovorilo, da so bili njihova soba, stranišče in kopalnica vedno čisti, 13% pa je odgovorilo, da so bili čisti pogosto.</p> <p>Zaradi hrupa, ki ga je povzročalo osebje, se je 11% anketiranih ponoči prebujalo vedno in pogosto.</p> <p>Pacienti so bili v 86% seznanjeni s pravicami in dolžnostmi v bolnišnici.</p>
Odpust iz bolnišnice.	<p>V 97% so pacienti dobili pisne in ustne informacije o zdravlilih, ki jih morajo jemati doma ter v 83% o njihovih stranskih učinkih.</p> <p>Ob odpustu so pacienti dobili informacije (90%) o tem, na katere opozorilne znake morajo biti pozorni v zvezi z njihovo boleznijo.</p>

Analiza anket zadovoljstva uporabnikov v letu 2020

Rezultati ankete prikazujejo, da smo bili z aktivnostmi za izboljšanje zadovoljstva bolnikov uspešni.

Sprejem pacientov v letu 2020 je zaradi zaščite pred morebitnim vnosom novega koronavirusa SARS-CoV-2 (COVID-19) v bolnišnico potekal spremenjeno, zato so pacienti do svoje namestitve v posteljo morali počakali nekoliko dlje. Bolniki so z obravnavo z zdravniki in medicinskimi sestrami ter načinom zdravljenja zadovoljni. Bolnišnično okolje se je v primerjavi s prejšnjim letom znižalo za 5,2%, saj so se bolniki prebujali zaradi hrupa, ki ga je povzročalo osebje. Ob odhodu iz bolnišnice so dobili v letu 2020 v primerjavi s prejšnjim letom za 4,4% manj ustnih in pisnih navodil.

Spodnji graf prikazuje splošno zadovoljstvo bolnikov z obravnavo v bolnišnici v obdobju zadnjih treh let. Ugotavljamo, da se način obravnave bolnikov izboljšuje. Bolniki so zelo zadovoljni z zdravniki (4,87), medicinskimi sestrami (4,8) in zdravljenjem (4,47), na lestvici od 1 do 5. Nekoliko manj so bili zadovoljni z bolnišničnim okoljem (4,4) in odpustom iz bolnišnice (4,4), čemur bomo v letu 2021 namenili več pozornosti.



Graf : Zadovoljstvo bolnikov (2018-2020)

Pripravila
Natalija Galinec

SPREMLJANJE ZADOVOLJSTVA PACIENTOV V LETU 2020 (podatki pridobljeni iz MZ)

Zadovoljstvo uporabnikov naših storitev spremljamo tudi preko portala e-VEM. Bolnike obveščamo, da lahko podajo mnenje o izkušnjah z zdravstveno obravnavo v bolnišnici ustno, na spletni strani bolnišnice, na popisu bolezni in na ambulantnih kartonih.

V letu 2020 se je na spletno anketo odzvalo 89 bolnikov in njihovih svojcev. Sodelovalo je 39 moških in 50 žensk. Največ anketiranih je bilo v starostni skupini med 45 in 64 let, nato so sledili anketiranci v starostni skupini od 25 do 44 let in 65 do 84 let. Najmanj se jih je odzvalo na anketo v starostni skupini nad 85 let in do 24 let.

Anketiranci so bili zelo zadovoljni z naročanjem in s pridobitvijo informacij, kako se morajo pripraviti na poseg. Za podatke o ordinacijskih časih in dostopnosti do določenega zdravnika navajajo, da so objavljeni na vidnem mestu. Več kot tri četrtine anketiranih je potrdilo, da se jim je zdravstveno osebje ob prvem stiku predstavilo po imenu in priimku ter nazivu. Več kot polovica anketiranih je bila seznanjena, kako lahko oddajo pritožbo ali pohvalo. Pohvalno je tudi, da je bilo več kot 80 % zdravstvenih delavcev do pacientov vljudnih in spoštljivih. Večina anketiranih odgovarja, da se je zdravstvena obravnava izvedla ob dogovorjenemu terminu, da so se zdravstveni delavci dovolj poglobili v bolnikov problem oz. v zdravstveno stanje, da so bili vključeni v zdravstveno obravnavo, da so spoštovali njihovo zasebnost in odgovarjali na vsa zastavljena vprašanja njim in njihovim svojcem. Anketirani so bili zadovoljni tudi s prostori, ki so bili čisti in urejeni ter imajo dobro urejen dostop z invalidskim vozičkom. Našo bolnišnico bi anketirani priporočali tudi drugim pacientom, saj tukajšnjo obravnavo označujejo kot odlično.

S spremljanem smo pričeli že v letu 2019. V letu 2019 smo s pomočjo ankete ugotovili, da se vsi zaposleni bolnikom ob prvem stiku ne predstavljajo po imenu in priimku ter nazivu. V začetku leta 2020 smo pričeli z rednim opominjanjem zaposlenih, da se bolnikom ob prvem stiku predstavijo, kar se je izkazalo za zelo pozitivno. V letošnjem letu je že tri četrtine anketiranih odgovorilo, da so se jim zdravstveni delavci ob prvem stiku predstavili.

Pripravila
Natalija Galinec