

ANKETA O ZADOVOLJSTVU HOSPITALIZIRANIH PACIENTOV (lastna) V SB PTUJ 2024

V letu 2024 smo kontinuirano izvajali anketo o izkušnjah odraslih hospitaliziranih pacientov. Anketo je izpolnilo 291 pacientov na internem, kirurškem, ginekološko - porodnem oddelku in oddelku podaljšanega bolnišničnega zdravljenja.

Anketni vprašalnik je izpolnilo 57% žensk in 43% moških. Glede na starostno skupino je bilo največ sodelujočih starih več kot 71 let (34%). V 28% so bili anketiranci stari od 51 do 70 let. Nekoliko manj anketirancev (19%) je anketo izpolnilo v starostni skupini od 31 do 50 let. Najmanj anketiranih je bilo starih od 19 do 30 let (9%). Izmed anketiranih se je 24% bolnikov prvič zdravilo v naši bolnišnici.

Tabela 1: Ostali rezultati ankete

PODROČJE	REZULTATI
Sprejem v bolnišnico	V anketi je sodelovalo 58% bolnikov sprejetih v bolnišnico zaradi načrtovane diagnostike in zdravljenja ter 42% zaradi nujnega zdravstvenega stanja. V 42% so bolniki sprejeti zaradi diagnostike in zdravljenja sodelovali pri datumu sprejema v bolnišnico. Datum sprejema smo jim 3x preložili na kasnejši čas v 9% in več kot 1x v 1%. Od prihoda v bolnišnico do namestitve v posteljo je manj kot eno uro čakalo na sprejem 53% anketiranih, 1-2 uri 16% ter več kot 2 uri 6%.
Kako so vas obravnavali zdravniki	Bolniki navajajo, da so jih zdravniki obravnavali vljudno in spoštljivo ter ocenjujejo, da so bili z njihovo obravnavo v 90% vedno zadovoljni in v 7% pogosto. Le 1% jih je odgovorilo, da so bili deležni spoštljive obravnave redko (1%) ter v 2% včasih. Ko je bolnike skrbelo za svoje zdravje so se lahko vedno (84%) in pogosto (7%) pogovorilo z zdravnikom in dobili odgovore na razumljiv način, medtem, ko jih (7%) ni imelo potrebe, da bi zdravnike spraševalo o njihovem zdravstvenem stanju. Nižji odstotek vprašanih navaja, da so odgovore dobili le redko (1%) in nikoli (1%). Zdravniki so bolnikom pred posegom ali preiskavo na njim razumljiv način odgovorili na zastavljena vprašanja vedno (83%), pogosto (7%) in včasih (1%). Odgovorov niso dobili nikoli in redko v enem odstotku. V osmih odstotkih anketirani niso imeli preiskav ali posegov. Zdravniki so bolnike zaščitili pred neželenimi pogledi in poslušanjem drugih oseb vedno (79%) in pogosto (11%). Nikoli (5%), redko (1%) in včasih (3%) se niso ozirali na ostale prisotne v sobi. Anketirani trdijo (90%), da zdravniki pred bolniki nikoli niso govorili, kot da jih ni v sobi. V 2% so opazili, da se je to zgodilo redko ter v 2% včasih. Le en odstotek vprašanih je odgovorilo, da se je to zgodilo redko in nikoli.

Kako so vas obravnavale medicinske sestre	Anketirani navajajo, da so jih medicinske sestre obravnavale vedno vljudno in spoštljivo v 93%, pogosto v 4% ter v 1% včasih, redko in nikoli. Medicinske sestre so se z bolniki pogovorile in jim informacije podale na razumljiv način vedno (85%) in pogosto (2%). Le 3% vprašanih navaja, da so odgovore dobili le včasih (1%). 9% jih ni imelo potrebe, da bi medicinske sestre spraševali o svojem zdravstvenem stanju. Sedemdeset odstotkov bolnikov, ki jih je med zdravljenjem skrbelo za njihovo zdravje, se je lahko vedno, pogosto (4%), včasih (4%) in redko (1%) pogovorilo z medicinsko sestro. 13% vprašanih ni imelo strahu in skrbi med zdravljenjem. Medicinske sestre so bolnikom vedno (89%), pogosto (6%), včasih (3%), redko (1%) in nikoli (1%) zagotavljale zasebnost pri pogovoru, viziti, opravljanju posegov ter jih zaščitile pred neželenimi pogledi. Pri izvajanju negovalnih postopkov so medicinske sestre bolnike zaščitile pred neželenimi pogledi vedno (90%), pogosto (3%), včasih (2%) ter redko (2%) in nikoli v enem odstotku. Medicinske sestre pred bolniki niso nikoli govorile, kot da jih ni v sobi v 95%. Anketirani navajajo, da se je to zgodilo redko v 2% ter v enem odstotku vedno. Na bolnikovo prošnjo za pomoč, katero je potrebovalo 74 odstotkov vprašanih se je odzvalo v času do 5 minut 71% medicinskih sester. Do 10 min za nudenje pomoči je potrebovalo 2% medicinskih sester. Več kot 10 minut za nudenje pomoči medicinske sestre niso potrebovale.
Vaše zdravljenje	Večina bolnikov (95%) v času zdravljenja ni imela pritožb. Občutek, da zdravniki in medicinske sestre njihovih pritožb na zdravljenje ne jemljejo resno, je imelo 4 % anketiranih, ostali tega občutka niso imeli. Na zastavljena vprašanja so v 95% medicinske sestre in zdravniki bolnikom odgovarjali enako. Devetinšestdeset odstotkov anketiranih, ki je želelo, da družinski člani dobijo informacije o njihovem zdravstvenem stanju, so jih dobili pogosto (70%), včasih (4%), redko (1%) in nikoli (1%). Bolniki (66%), ki so potrebovali pomoč osebja, ko so morali na stranišče, so dobili pomoč v 64% vedno, pogosto (2%) in redko (1%). Pojasnilo za razloge jemanja zdravila so bolniki dobili v 77%. V 13% zdravil niso imeli predpisanih, 9% pa jih navaja, da pojasnila o jemanju zdravila niso dobili. Med zdravljenjem je imelo 70% bolnikov bolečine, vendar je osebje vedno (80%), pogosto (5%) in redko (1%) naredilo vse, da jim je bolečine zmanjšalo.
Bolnišnično okolje	Anketiranci so opazili, da so bili njihova soba, stranišče in kopalnica vedno (88%) in pogosto (10%) čisti. Po en odstotek vprašanih odgovarja, da so bile soba in sanitarije čiste le včasih in redko.

	Zaradi hrupa, ki ga povzroča osebje, so se anketirani ponoči prebujali pogosto (2%), vedno (19%), včasih (10%) v 14% in redko v 8%. Več kot polovica (57%) vprašanih ni zaznalo nočnega hrupa. Več kot tri četrtine (76%) vprašanih je bilo seznanjenih s pravicami in dolžnostmi v bolnišnici.
Odpust iz bolnišnice.	V 85% so bolniki dobili pisne in ustne informacije o zdravljenju, ki jih morajo jemati tudi doma ter v 80% o njihovih stranskih učinkih. Ob odpustu so pacienti dobili informacije (86%) o tem, na katere opozorilne znake morajo biti pozorni v zvezi z njihovo boleznijo.

Spodnji graf prikazuje na lestvici od 1 do 5 splošno zadovoljstvo bolnikov z obravnavo v bolnišnici v obdobju zadnjih štirih letih. Bolniki so zelo zadovoljni z obravnavo zdravnikov in odpustom iz bolnišnice (4,7), z obravnavo medicinskih sester (4,6) in z bolnišničnim okoljem (4,3). Manjše zadovoljstvo v primerjavi z letom 2023 opazamo zadovoljstvo z zdravljenjem (4,2). Izboljšalo pa se je zadovoljstvo s sprejemom v bolnišnico (3,9).

Skupna ocena zadovoljstva hospitaliziranih pacientov – lastna anketa, se je v primerjavi z zadnjimi tremi leti nekoliko zvišala (4,4).

Zadovoljstvo bolnikov 2021-2024

