

Številka: 901-14/2019-15
Datum: 6. 9. 2024

PREMS 2023 - Izkušnje pacientov z obravnavo v specialistični ambulanti

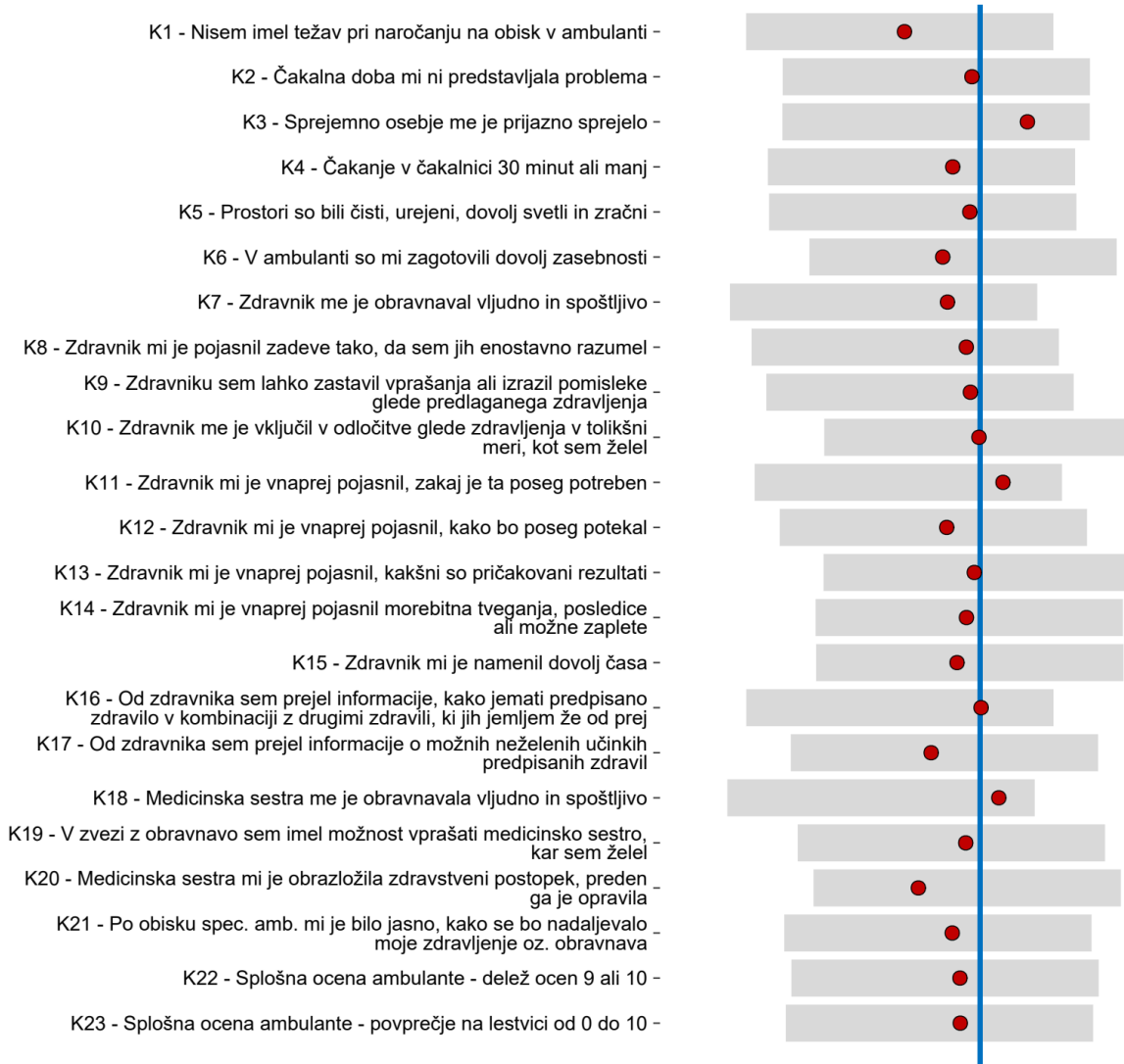
V bolnišnici smo v obdobju od 18. septembra do 31. oktobra 2023 sodelovali pri izvajanju raziskave o izkušnjah pacientov z obravnavo v specialističnih ambulantah, ki jo je vodil Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ). V njej so sodelovali vsi pacienti, ki so v tistem obdobju imeli pregled pri zdravniku specialistu in so po obravnavi prejeli vabilo za sodelovanje v raziskavi.

V SB Nova Gorica so v raziskavi sodelovali pacienti iz kirurških, otorinolaringološke, diabetološke, gastroenterološke, urološke ter pulmološke ambulante. Pacientom smo razdelili skupaj 1109 vprašalnikov. Vprašalnik pa je ustrezno izpolnilo 289 pacientov. Odzivnost pacientov na anketo je tako bila 26,1%.

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 ambulant.

1. Skupno bolnišnica



Legenda:

● Vrednost ustanove; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ustanov od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ustanov z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

Skupina pacientov, ki se je odzvala na raziskavo, je svojo izkušnjo z obravnavo v specialističnih ambulantah na lestvici od 0 do 10 ocenila z oceno **9,28**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa je bil **81,4%**. Iz česar lahko sklepamo, da so pacienti na splošno zadovoljni z zdravstveno obravnavo v specialističnih ambulantah SB Nova Gorica. Rezultat je prav tako boljši v primerjavi z letom 2022, ko smo dosegli povprečno oceno 9,16, delež najvišjih ocen pa 76,7%.

Od posameznih kategorij kakovosti zelo visoke ocene v naši bolnišnici kot tudi na področju celotne Slovenije dosegajo naslednje kategorije:

- vljudnost in spoštljivost sprejemnega osebja, medicinskih sester ter zdravnikov,
- naročanje na obisk v ambulanti,
- čistoča, urejenost, svetlost ter zračnost prostorov,
- pojasnilo zdravnika, zakaj je poseg potreben ter informacije glede pravilnega jemanja zdravil.

Najslabše ocenjene kategorije tako v naši bolnišnici kot tudi na področju celotne Slovenije so podajanje informacij o morebitnih tveganjih, posledicah ter zapletih medicinskih posegov in o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil s strani zdravnikov ter čakalne dobe.

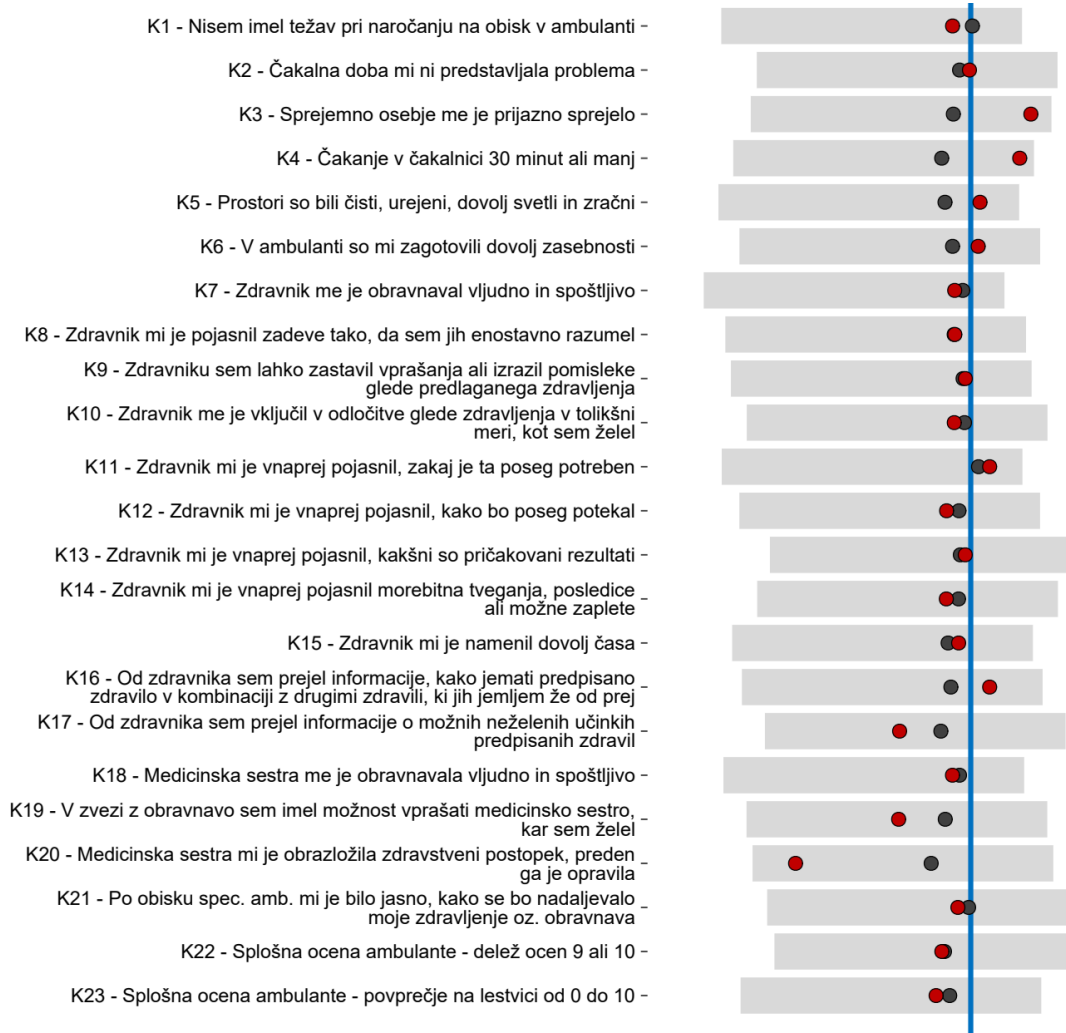
Glede na slovensko povprečje ter povprečje v dejavnosti pa so v naši bolnišnici nekoliko **nad povprečjem** ocenjene naslednje kategorije:

- prijazen sprejem sprejemnega osebja,
- pojasnilo zdravnika zakaj je poseg potreben,
- vljudna in spoštljiva obravnava s strani medicinske sestre.

Nekoliko **pod povprečjem** pa:

- informacije s strani zdravnika o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil,
- čakanje v čakalnici 30 minut ali manj,
- pojasnilo zdravstvenega postopka s strani medicinske sestre preden ga je opravila,
- težave pri naročanju na obisk v ambulanti,
- pojasnilo zdravnika kako bo poseg potekal,
- informacije v zvezi z nadaljevanjem zdravljenja oz. obravnave.

2. Kirurške ambulante



Legenda:

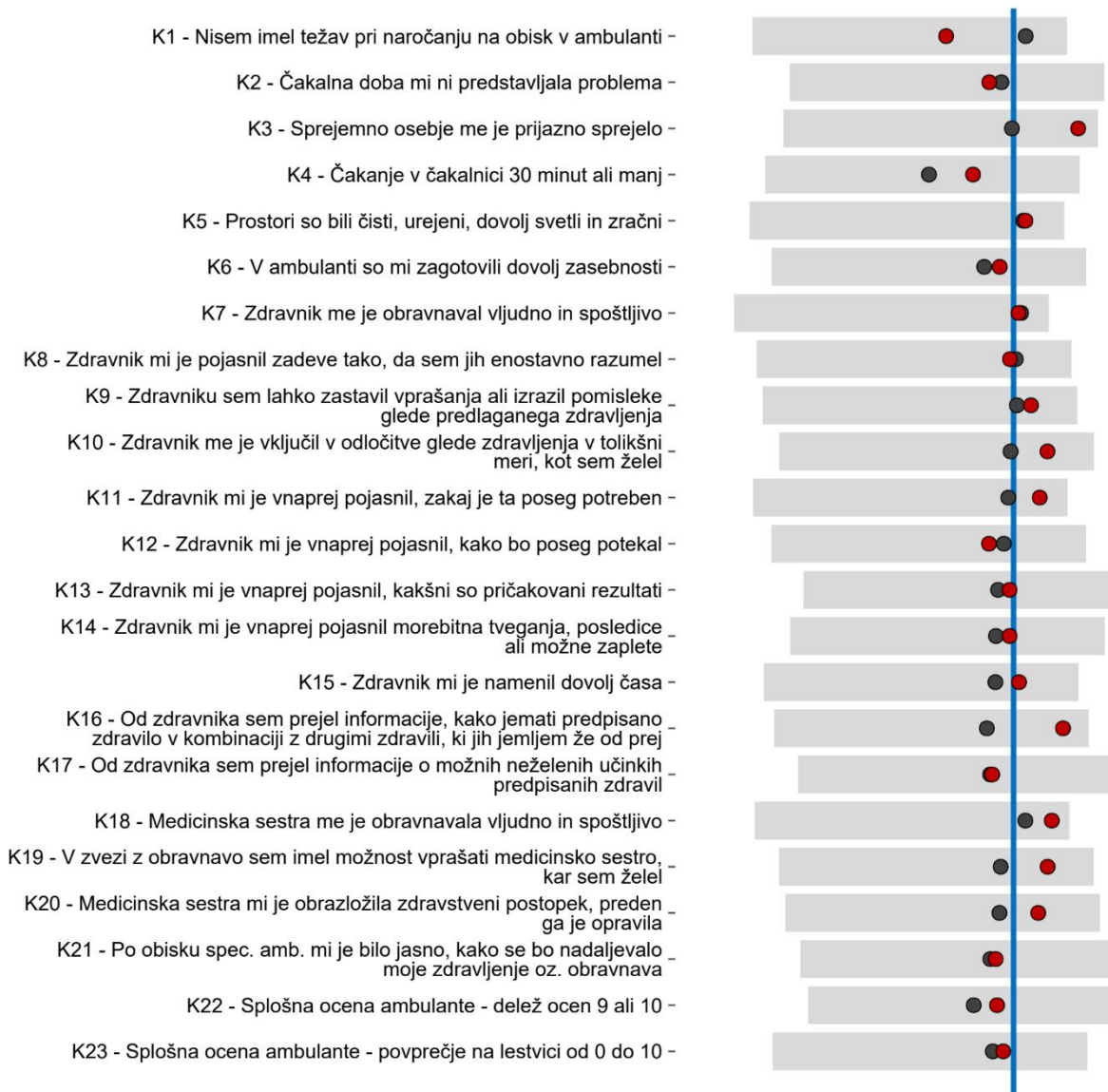
● Vrednost ambulant; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

V zgoraj navedeni ambulantni je vprašalnik ustrezno izpolnilo **80** pacientov. Razdeljenih anketnih vprašalnikov je bilo 350, torej je bila odzivnost kirurških pacientov 22,6%. Splošna ocena specialistične ambulantne obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **9,1**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **79,7%**. Dosežena povprečna vrednost specialističnih kirurških ambulant SB Nova Gorica je nekoliko nižja od povprečne vrednosti kirurške dejavnosti v Sloveniji (9,21), prav tako delež najvišjih ocen (9 ali 10) v primerjavi s kirurško dejavnostjo v Sloveniji (80,1%). Ocene posameznih kategorij kakovosti v zaprtem delu vprašalnika so prikazane v zgornjem grafičnem prikazu.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	63
Komentarji / predlogi za izboljšave	15

V odprtem delu vprašalnika pa so pacienti podali tudi 63 pohval in zahval na delo zaposlenih, prijaznost, strokovnost, točnost in dostopnost. Poleg tega pa so pacienti podali tudi 15 komentarjev oziroma predlogov za izboljšave, od teh se jih je 5 nanašalo na opremo in prostore (prenova sanitarij, zastareli prostori,...), 3 na odnos oziroma komunikacijo, 2 komentarja na predlogo čakanje na izvid, 2 na širšo ter bolj razumljivo razlago o zdravstvenem problemu, ter po en predlog za obveščanje o čakalni dobi, premalo medicinskih sester na oddelku, pacienta naj obravnava izvajalec, ki ga je obravnaval že doslej in ne nekdo drug, ki primera ne pozna dovolj dobro.

3. Urološka ambulanta



Legenda:

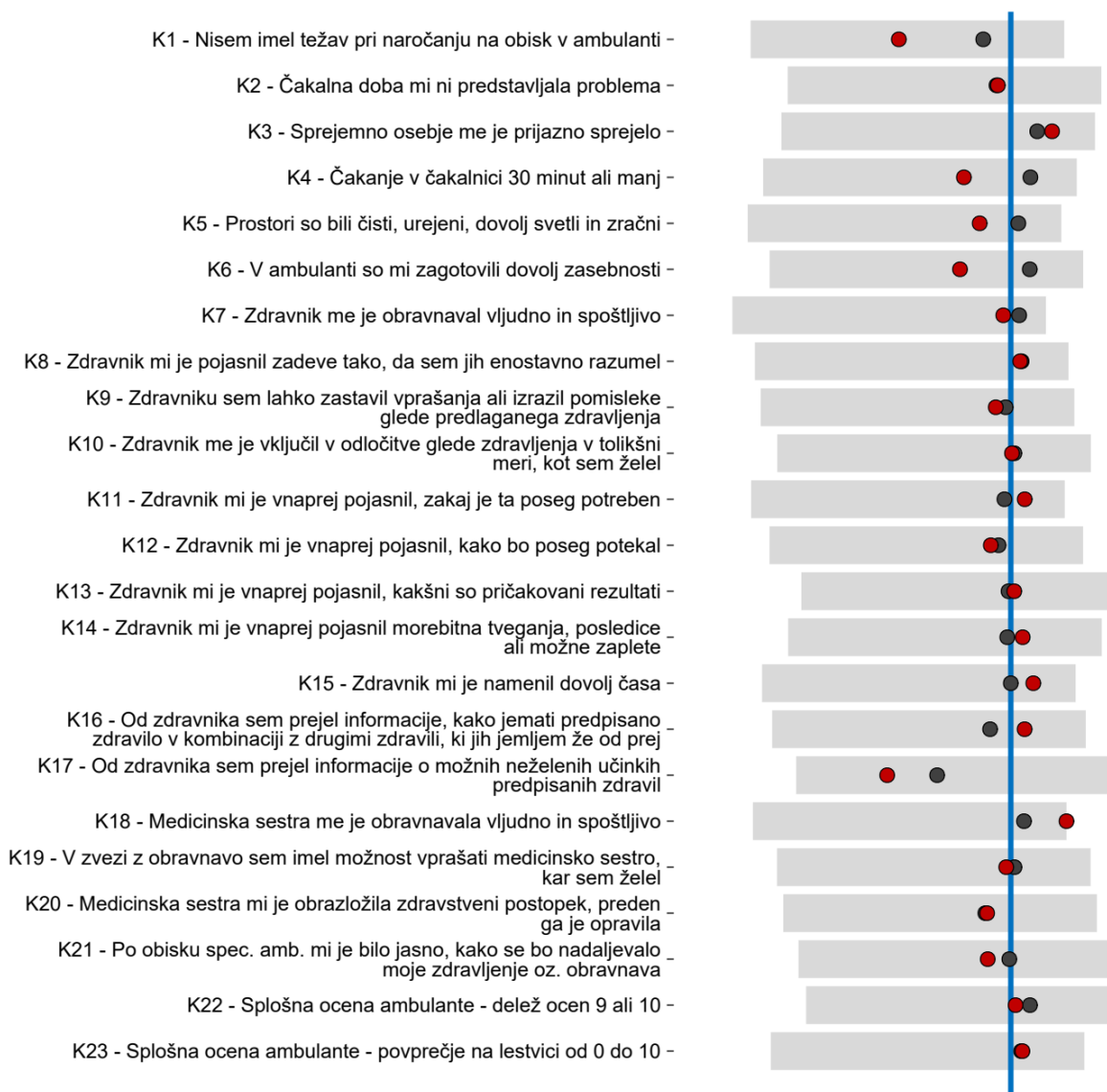
● Vrednost ambulante; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo **84** pacientov. Razdeljenih anketnih vprašalnikov v urološki ambulanti je bilo 198, torej je bila odzivnost uroloških pacientov 42,4%. Splošna ocena specialistične ambulantne obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **9,3**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **81,7%**. Dosežena povprečna vrednost specialistične urološke ambulante SB Nova Gorica je nekoliko višja od povprečne vrednosti urološke dejavnosti v Sloveniji (9,2), prav tako je višji delež najvišjih ocen (9 ali 10) glede na vrednosti ortopedske dejavnosti v Sloveniji (78,3%). Ocene posameznih kategorij kakovosti v zaprtem delu vprašalnika so prikazane v zgornjem grafičnem prikazu.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	67
Komentarji / predlogi za izboljšave	12

V odprtem delu vprašalnika je bilo 67 pohval zaposlenim na njihovo delo, korektnost, strokovnost in prijaznost. Prav tako pa tudi za hitro zdravstveno obravnavo brez pretiranega čakanja v čakalnici. Pacienti so podali tudi 12 komentarjev oziroma predlogov za izboljšave, od katerih se jih 4 nanaša predlogo čakalno dobo, 3 se jih nanaša na željo za več časa za zdravstveno obravnavo, 2 na boljšo poglobitev v zdravstveni problem ter po en predlog na opremo in prostore (čistoča toaletnih prostorov, obnova prostorov in inventarja), držanje dogovorjenega roka za zdravstveno obravnavo ter čakanje na obravnavo v čakalnici.

4. Otorinolaringološka ambulanta



Legenda:

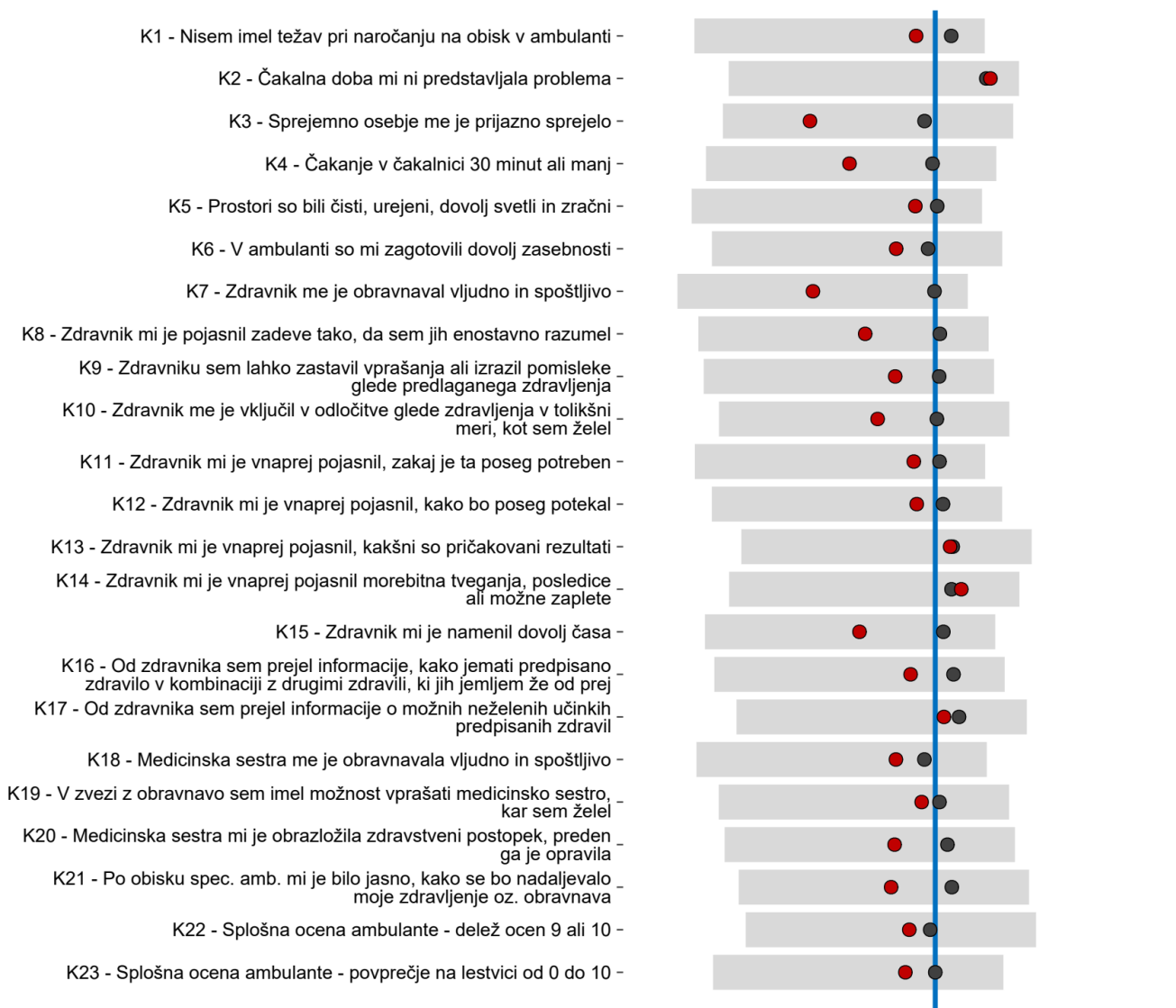
● Vrednost ambulant; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo **80** pacientov. Razdeljenih anketnih vprašalnikov je bilo 300, torej je bila odzivnost otorinolaringoloških pacientov 26,7%. Splošna ocena specialistične ambulantne obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **9,47**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **84,8%**. Dosežena povprečna vrednost specialistične otorinolaringološke ambulate SB Nova Gorica je nekoliko višja od povprečne vrednosti otorinolaringološke dejavnosti v Sloveniji (9,46), delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa nekoliko nižji (86,9%). Ocene posameznih kategorij kakovosti v zaprtem delu vprašalnika so prikazane v zgornjem grafičnem prikazu.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	70
Komentarji / predlogi za izboljšave	20

V odprtem delu vprašalnika pa so pacienti podali tudi 70 pohval in zahval na delo zaposlenih, prijaznost, strokovnost in dostopnost. Poleg tega pa so pacienti podali tudi 20 komentarjev oziroma predlogov za izboljšave, od teh se jih je 9 nanašalo na predlogo čakalno dobo, 3 na prostore in opremo (pomanjkljivo zračenje v čakalnici, neudobna sedišča, neurejena, temna čakalnica), 2 predloga za več časa za pacienta, 2 komentarka na predlogo čakanje v čakalnici, ter po en komentar na to, da ne bi naročali pacientov popoldne oziroma kadar ni možnosti opraviti preiskave sluha, da bi malo počasneje govorili ter obveščanje o prisotnosti študentov, malo več spoštovanja do sester in njihovega dela ter odnos pri preiskavi sluha.

5. Diabetološka ambulanta



Legenda:

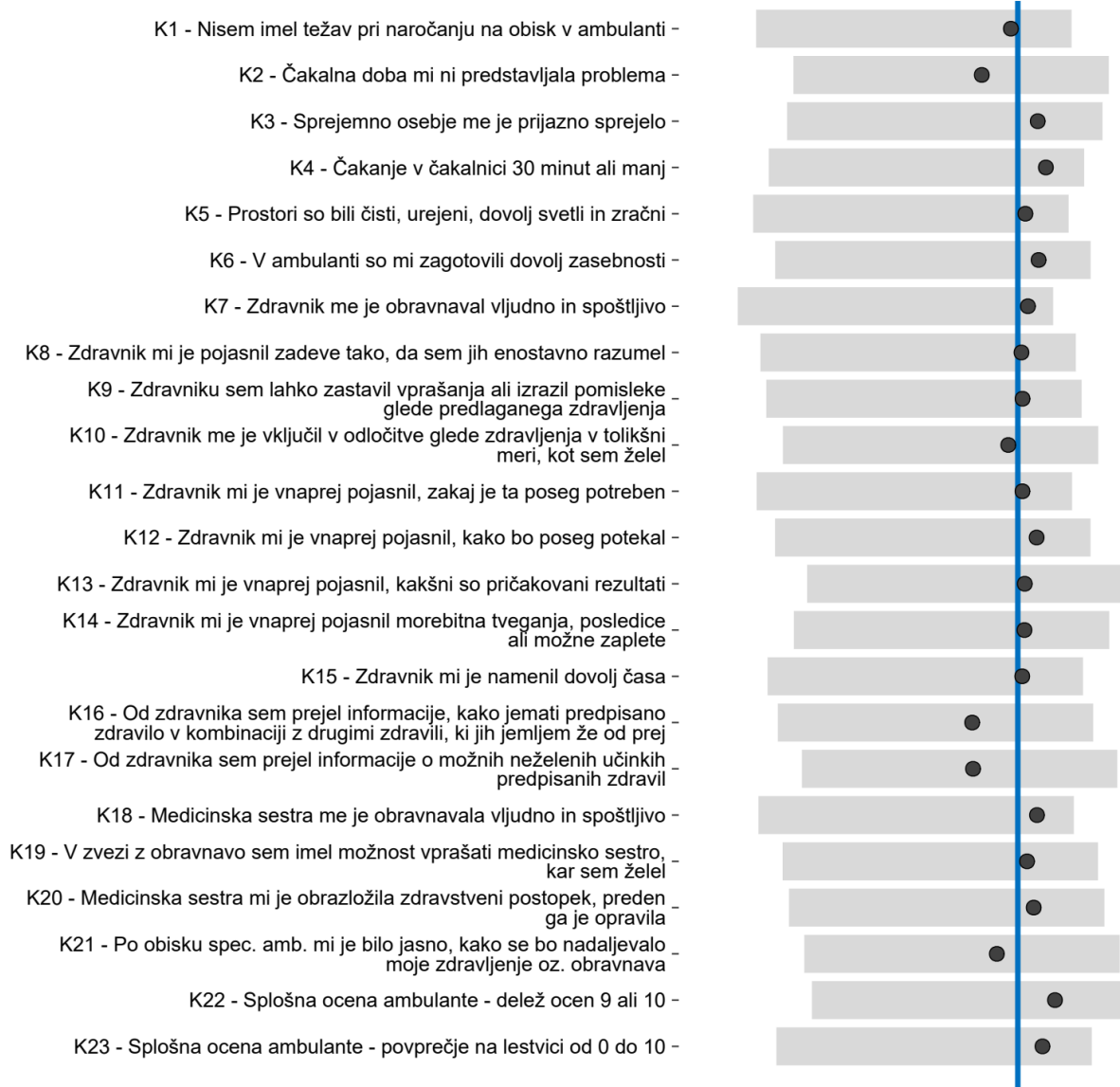
● Vrednost ambulate; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo **30** pacientov. Razdeljenih anketnih vprašalnikov je bilo 130, torej je bila odzivnost diabetoloških pacientov 23,08%. Splošna ocena specialistične ambulantne obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila **9,13**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **80,0%**. Dosežena povprečna vrednost specialistične diabetološke ambulante SB Nova Gorica je bila nekoliko nižja od povprečne vrednosti diabetološke dejavnosti v Sloveniji (9,38), prav tako je bil nekoliko nižji delež najvišjih ocen (9 ali 10) v primerjavi z diabetološko dejavnostjo v Sloveniji (86,9%). Ocene posameznih kategorij kakovosti v zaprtem delu vprašalnika so prikazane v zgornjem grafičnem prikazu.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	26
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	5

Večina odgovorov (n = 26) na odprta vprašanja je bilo pozitivnih in sicer pohval zdravstvenemu timu za prijaznost, spoštljivost, komunikacijo in strokovno delo. Podanih je bilo tudi 5 predlogov za izboljšave, in sicer 3 glede prostorov in opreme (maska sedežev, prepih,...) ter po 1 komentar na več obrazložitve zdravljenja ter čakalno dobo.

6. Gastroenterološka ambulanta



Legenda:

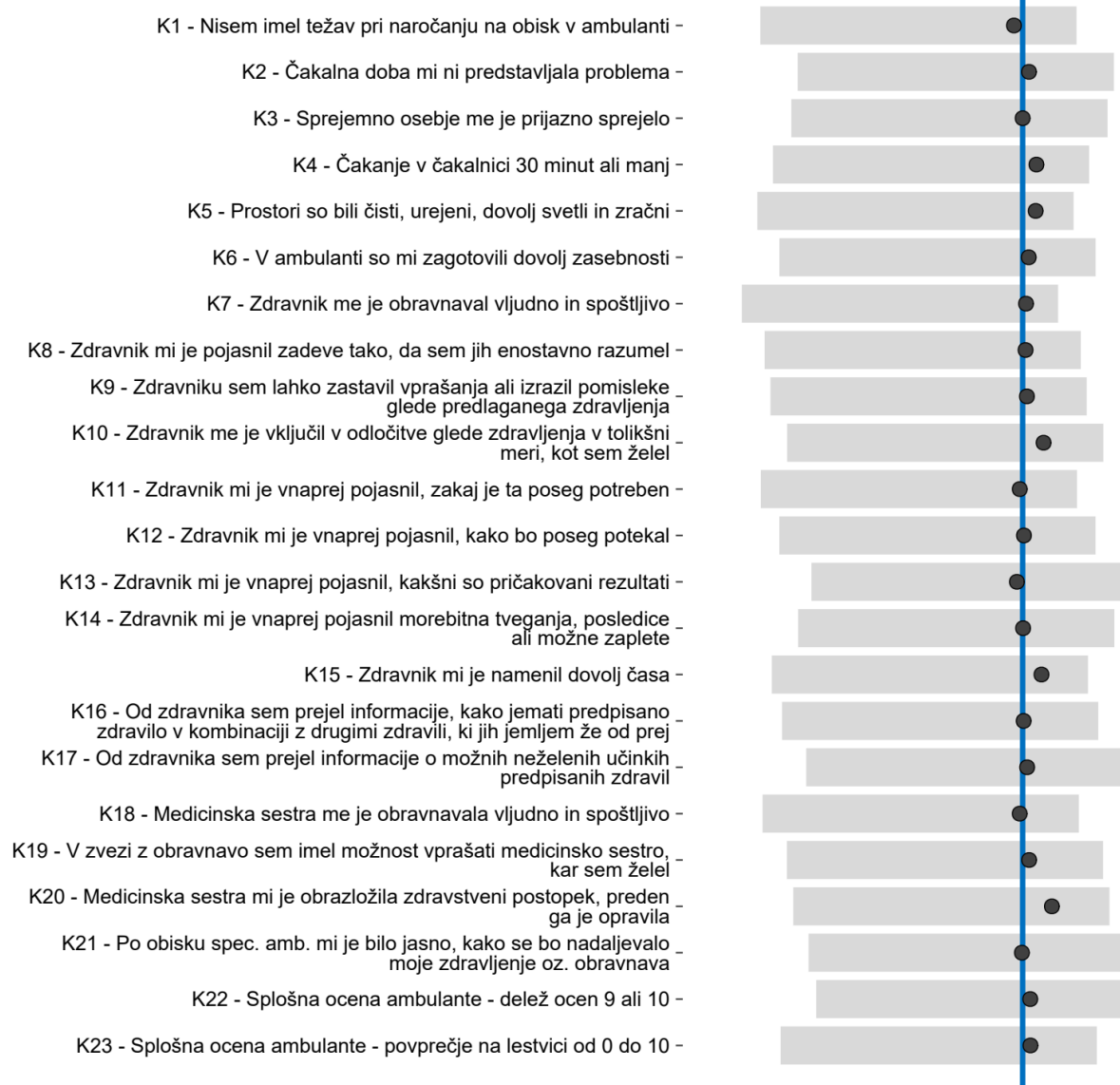
● Vrednost ambulante; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo **9** pacientov. Razdeljenih anketnih vprašalnikov je bilo 62, torej je bila odzivnost gastroenteroloških pacientov 14,5%. Zaradi premajhnega števila sodelujočih pacientov (n<10) kvantitativna analiza rezultatov ni bila izvedena.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	4
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	3

Velika večina odgovorov (n=4) na odprta vprašanja je bila pozitivnih in se je nanašala na pohvale za prijaznost in strokovnost zdravstvenih delavcev. Podani so bili tudi 3 predlogi za izboljšave/pripombe, in sicer v dveh primerih želja za več časa z zdravnikom in 1 pripomba na prostor (premalo zračno).

7. Pulmološka ambulanta



Legenda:

● Vrednost ambulante; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo 6 pacientov. Razdeljenih vprašalnikov je bilo 69, torej je bila odzivnost pacientov 9%. Zaradi premajhnega števila sodelujočih pacientov (n<10) kvantitativna analiza rezultatov ni bila izvedena.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	5
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	17

Večina odgovorov (n=5) na odprta vprašanja je bila pozitivnih in se je nanašala na prijaznost in strokovnost celotnega zdravstvenega tima ter na organiziranost in sodelovanje z vsemi vključenimi zdravniki v zdravstveno obravnavo pacienta. Pacienti so podali tudi 2 komentarja oziroma predloga za izboljšave, od teh se 1 nanaša na obnovo prostorov ter 1 na več časa z zdravnikom.