

Številka: 901-14/2019-17

Datum: 21. 1. 2025

ANALIZA PREJETIH PODATKOV O UGOTAVLJANJU KAKOVOSTI POSLOVANJA Z UPORABNIKI V SPLOŠNI BOLNIŠNICI DR. FRANCA DERGANCA NOVA GORICA V PORTALU ZVEM V LETU 2024

Skupno število izpolnjenih vprašalnikov je bilo: 244, kar predstavlja 0,09% vseh pacientov, ki so v letu 2024 v SB Nova Gorica prejeli kakršnokoli zdravstveno obravnavo (hospitalizacija, specialistična ambulantna obravnava). Pregled število izpolnjenih vprašalnikov po mesecih je predstavljen v tabeli 1.

Tabela 1: Pregled števila in deleža izpolnjenih vprašalnikov po mesecih

Mesec	Število	Število obravnav	Delež izpolnjenih vprašalnikov glede na vse izvedene zdravstvene obravnave
Januar	15	22.822,00	0,07
Februar	10	21.229,00	0,05
Marec	25	21.980,00	0,11
April	21	22.608,00	0,09
Maj	21	23.336,00	0,09
Junij	17	21.578,00	0,08
Julij	18	18.861,00	0,10
Avgust	3	17.918,00	0,02
September	36	22.982,00	0,16
Oktober	18	23.383,00	0,08
November	25	23.727,00	0,11
December	35	21.243,00	0,16
Skupaj	244	261.667,00	0,09

Vsi prejeti vprašalniki so bili izpolnjeni v slovenskem jeziku.

Spletni vprašalnik so izpolnjevali v 13,1% (n=32) pacienti sami, v 3,3% (n=8) je spletni vprašalnik v imenu pacienta izpolnil njegov svojec ali bližnji, v 81,6% (n=199) pa je šlo za prepis papirnega vprašalnika s strani zdravstvenega izvajalca. Pri čemer lahko sklepamo, da je pacientom še vedno bližje izpolnjevanje papirnega vprašalnika v primerjavi s spletnim.

Vprašalnik je izpolnilo 34,8% moških (n=85) in 53,3% žensk (n=130), v 11,9% (n=29) ni bilo odgovora. Največ izpolnjevalcev je bilo v starostni skupini od 45 do 64 let (Tabela 2).

Tabela 2: Starost ocenjevalcev

Starostno obdobje	Število	Odstotek
0 do 15 let	2	0,8
16 do 24 let	4	1,6
25 do 44 let	32	13,1
45 do 64 let	94	38,5
65 do 79 let	78	32,0
80 let in več	9	3,7
Ni odgovora	25	10,2

Največ izpolnjevalcev je imelo končano srednjo šolo (Tabela 3).

Tabela 3: Izobrazba ocenjevalcev

Odgovor	Število	Odstotek
osnovna šola ali manj (A1)	13	5,3
poklicna šola (III., IV) (A2)	37	15,2
srednja šola (A3)	72	29,5
višja, visoka strokovna (A4)	50	20,5
spec., univerzitetna, strokovni magisterij (A5)	30	12,3
znanstveni magisterij, doktorat (A6)	5	2,0
Ni odgovora	37	15,2

Glede pogostosti koriščenja zdravstvenih storitev je največ ocenjevalcev med uporabniki, ki te storitve koristijo redko, enkrat ali dvakrat letno (35,2 %), ter med občasnimi uporabniki (34,4 %). Nekoliko manj je pogostih uporabnikov, ki storitve koristijo mesečno (13,9 %), najmanj pa je tistih, ki zdravstvene storitve koristijo zelo pogosto, torej tedensko (1,2 %) (Tabela 4).

Tabela 4: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev

Odgovor	Število	Odstotek
Redko, enkrat ali dvakrat letno (A1)	86	35,2
Občasno, nekajkrat letno (A2)	84	34,4
Pogosto, mesečno (A3)	34	13,9
Zelo pogosto, tedensko (A4)	3	1,2
Brez odgovora	37	15,2

Pacienti, ki so izpolnjevali vprašalnik, so bili obravnavani največkrat v specialistični ambulanti (Tabela 5).

Tabela 5: Število izpolnjenih vprašalnikov po mestu obravnave

Mesto obravnave	Število izpolnjenih vprašalnikov (n)	Odstotni delež izpolnjenih vprašalnikov (%)
Specialistični ambulanti (diabetološka ambulanta, RTG diagnostika itd.)	119	48,8
Bolnišnici (hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center).	84	34,4
Brez odgovora.	41	16,8

V 73,8% (n=180) je bila obravnava pacienta načrtovana, v 19,7% (n=48) pa je bila nenačrtovana (npr. brez naročanja z nujno napotnico). V 6,6% (n=16) ni bilo odgovora.

Na splošno so izpolnjevalci izvajalca zdravstvene dejavnosti v povprečju na petstopenjski lestvici ocenili s 4,45 (Tabela 6).

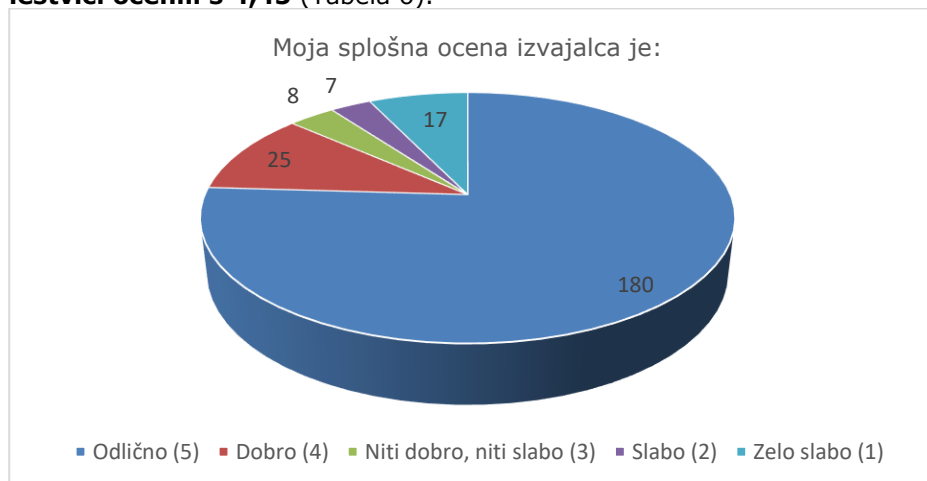


Tabela 6: Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(5) Odlično	180	73,8
(4) Dobro	25	10,2
(3) Niti slabo, niti dobro	8	3,3
(2) Slabo	7	2,9
(1) Zelo slabo	17	7,0
(0) Brez odgovora	7	2,9

Svojo obravnavo pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti so izpolnjevalci ocenili v povprečju s **4,48** (Tabela 7).

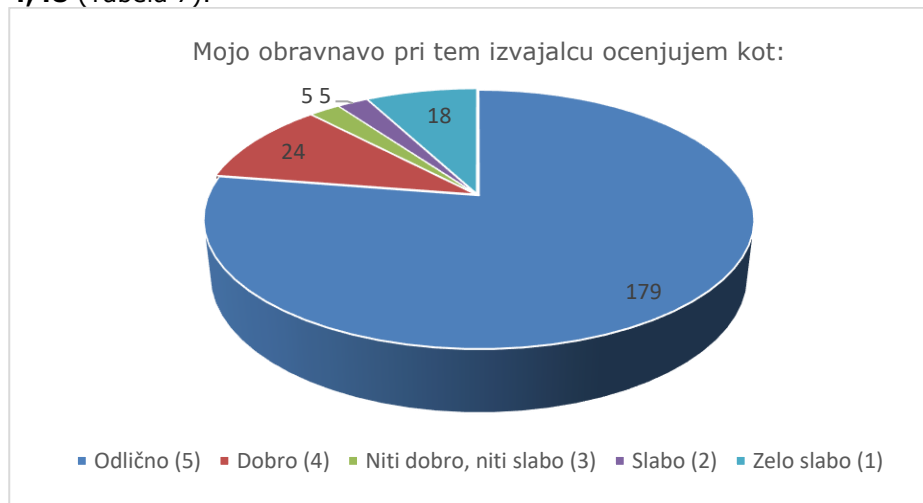


Tabela 7: Ocena njihove osebne zdravstvene obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(5) Odlično	179	73,4
(4) Dobro	24	9,8
(3) Niti slabo, niti dobro	5	2,0
(2) Slabo	5	2,0
(1) Zelo slabo	18	7,4
(0) Brez odgovora	13	5,3

Skoraj tri četrtine pacientov je čakalo pravočasno, medtem ko je približno četrtina čakala predolgo. (Tabela 8).

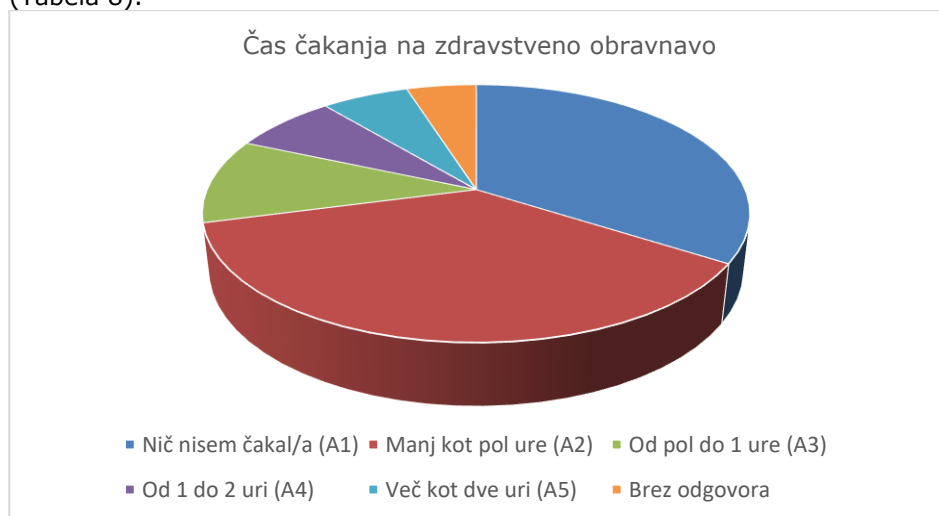


Tabela 8: Dejanski čas čakanja pacienta na obravnavo

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) nič nisem čakal/a (A1)	83	34,0
(2) manj kot pol ure (A2)	90	36,9
(3) od pol do 1 ure (A3)	26	10,7
(4) od 1 do 2 uri (A4)	18	7,4
(5) več kot dve uri (A5)	15	6,1
(0) brez odgovora	12	4,9

V nadaljevanju je predstavljena ocena zadovoljstva uporabnikov storitev po predhodno določenih kriterijih. Pri oceni je bila uporabljena naslednja ocenjevalna lestvica: Sploh ne (1), Večinoma ne (2), Delno (3), Večinoma da (4), V celoti da (5), Ne morem oceniti, ni relevantno zame (6), Brez odgovora (0). Dodan je še izračun povprečne vrednosti (μ). (Tabela 9 in 10).

Tabela 9: Ocena zadovoljstva glede na postavljene kriterije 1.del

	Kriterij	Sploh ne (1)	Večinoma ne (2)	Delno (3)	Večinoma da (4)	V celoti da (5)	Ne morem oceniti - ni relevantno zame (6)	Brez odgovora (0)	μ
1.	Zadovoljstvo s kontaktom izvajalca pred obravnavo.	4%	1%	2%	9%	74%	2%	8%	4,53
2.	Objavljene informacije o dostopnosti do zdravnika/ zdravstvenega delavca na vidnem mestu.	2%	3%	4%	11%	63%	5%	11%	4,29
3.	Predstavitve zdravstvenih delavcev ob prvem stiku.	11%	2%	5%	10%	55%	14%	2%	4,02
4.	Seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb, pohval.	19%	3%	5%	5%	43%	6%	18%	3,42
5.	Vljudnost in spoštljivost zaposlenih.	2%	2%	2%	6%	77%	0%	9%	4,64
6.	Predhodna seznanitev o poteku obravnave.	3%	4%	4%	10%	64%	2%	12%	4,37
7.	Izvedba obravnave takrat, ko je bilo to dogovorjeno.	5%	2%	2%	8%	69%	2%	12%	4,47
8.	Dovoljšnja poglobitev v moj problem, zdravstveno stanje.	6%	2%	4%	10%	64%	2%	13%	4,36
9.	Vključenost v odločanje o obravnavi	7%	3%	5%	9%	58%	4%	14%	4,12
10.	Spoštovanje zasebnosti.	5%	2%	5%	6%	68%	2%	13%	4,42

Tabela 10: Ocena zadovoljstva glede na postavljene kriterije 2.del

	Kriterij	Sploh ne (1)	Večinoma ne (2)	Delno (3)	Večinoma da (4)	V celoti da (5)	Ne morem oceniti - ni relevantno zame (6)	Brez odgovora (0)	μ
11.	Odgovarjanje zaposlenih na vprašanja v povezavi z obravnavo.	5%	3%	2%	13%	64%	1%	12%	4,42
12.	Sodelovanje s svojci ali bližnjimi je bilo v skladu z željami.	2%	1%	3%	11%	49%	11%	23%	3,90
13.	Podana navodila za nadaljnjo (samo)oskrbo.	2%	2%	5%	7%	65%	3%	16%	4,43
14.	Čistost in urejenost prostorov.	2%	1%	5%	10%	71%	0%	11%	4,67
15.	Dostop do izvajalca je dobro urejen. (parkirišča, dostop z invalidskim vozičkom)	4%	4%	6%	10%	63%	1%	12%	4,39
16.	Priporočilo obravnave pri tem izvajalcu svojcem ali drugim.	9%	2%	1%	7%	69%	1%	11%	4,38

Najnižja povprečna vrednost se je pokazala pri seznanjenosti o možnosti, podajanja pritožb, pohval ($\mu=3,42$) ter pri sodelovanju s svojci ali bližnjimi v skladu z željami pacientov ($\mu=3,9$).

Najvišja povprečna ocena zadovoljstva uporabnikov ($\mu=4,67$) je bila dosežena glede čistosti in urejenosti prostorov, vljudnosti in spoštljivosti zaposlenih ($\mu=4,64$) ter kontaktom izvajalca pred zdravstveno obravnavo ($\mu=4,53$).

Priložnosti za izboljšave

Uporabniki storitev vidijo priložnosti za izboljšanje predvsem pri prostorih in opremi (Tabela 11).

Tabela 11: Priložnosti za izboljšanje

Področje	Število predlogov
a.) prostor in oprema	45
b.) organizacija dela	25
c.) odnos do pacientov	29
č.) sodelovanje zaposlenih	16
d.) varnost pacientov	9
e.) izidi obravnave	17
f.) ugled in družbena odgovornost	13
g.) drugo	15

Pri obrazložitvi izbire priložnosti za izboljšanje so pri obrazložitvi kot razlog za prepoznano potrebno po izboljšanju navedli:

a.) Prostor in oprema

- Posodobitev notranje opreme bolnišnice.
- Dotrajana oprema.

- Več igrač in otroških knjig v skupnem prostoru.
- Izboljšati prostor in opremo.
- SB Šempeter pri Gorici: vse brez pripomb, vrhunsko. A stavbe so res prepotrebne vlaganj.
- Veliko naprav zgleda res zastarelih, nekatere luči (ne kirurške) so vidno iztrošene, nekako izgleda, kot bi nekdo pozabil urediti nekatere osnove interierja zadnjih 30 let.
- Uredite prostore.
- Mislim, da bi bila bolnišnica že potrebna obnove.
- Boljše vzmetnice.

b.) Organizacija dela

- Prilagoditev odmerjanja ne-nujne terapije tako, da ni potrebno zbujati malčkov.
- Večino časa, ki smo ga preživeli v urgentnem centru smo čakali na izvid v papirnati obliki. Menim, da je to popolnoma nepotrebno. Za pisanje izvidov bi lahko uporabljali aplikacijo, kot se jo uporablja v pravosodju v Sloveniji. Aplikacija govor iz diktafona pretvori v pisno obliko v nekaj minutah oziroma celo manj.
- Medicinskih sester.
- Potrebne informacije niso pravočasno dostopne ali so nepopolne. Manjka jasna usmeritev glede pristojnih oseb za nadaljnje poizvedbe. Neodzivnost na telefonske klice otežuje učinkovito komunikacijo in reševanje zadev.

c.) Odnos do pacientov

- Komunikacija ni bila primerna.
- Zelo nesramen odnos triažne sestre, prišel sem zaradi več težav, eno od teh so tako triažna sestra kot zdravnik ignorirali.
- Korekten, spoštljiv.
- Odnos nekaterih medicinskih sester, občutek, da si v zaporu
- Bolnika v mesecu in pol niti enkrat ne obrnejo v postelji. Ne obvestijo, da ga bodo hranili po cevki, zdravnice ne dobiš na telefon, rečejo da bo vrnila klic, pa tega ne stori. Neprijazna. Sestra pride dat injekcijo med obiski, niti pozdravi ne svojcev in brez empatije do bolnika. Žalostno!
- Ne komunicirajo s tabo, samo pošljejo te noter in ven.
- Osebe izkazuje nespoštljiv in neoseben pristop do pacientov. Obravnavi pacientov se ne nameni dovolj časa za celostno in kakovostno oskrbo. Manjkajo ključne informacije o nadaljnjem poteku pregledov, preiskav in zdravljenja, kar povzroča negotovost in stisko.

č.) Sodelovanje zaposlenih

- Brez obrazložitve.

d.) varnost

- Brez obrazložitve.

e.) Izidi obravnave

- Nisem dobil izvida domov pregled sem imel 27.2.2024 v kirurški ambulanti.
- Po 12 tih tednih še vedno nisem dobil izvida in navodila za nadaljnjo zdravljenje.
- Ne vem, ker še vedno čakam na izvid, niso povedali nič.

f.) Ugled in družbena odgovornost

- Brez obrazložitve.

g.) Drugo

- Parkirišče – 6 predlogov (ureditev parkirišča),
- Krajšanje čakalnih vrst (občutek, da zdravljenje ni pravilno).
- Dostop peš od najbližjega parkirišča do urgence (Potrebno je iti po poti za reševalna vozila, ali po cesti in delno čez zelenico, nekako izgleda kot bi arhitekti pozabili na ta peš dostop).
- strokovnost delavcev (če bi bila poslana na začetku zdravljenja v ustrezno ustanovo, bi se moje zdravljenje skrajšalo vsaj za 14 dni).

- Strokovnost (Kirurginja ni prebrala osnovnih zdravstvenih podatkov pacienta, ki jih je imela na razpolago, kar bi lahko imelo tudi hude posledice).
- Kader (več zdravnikov).
- Vstop v bolnišnico (Vstop v SB je za paciente, ki pridejo v bolnišnico peš (z avtobusom) nemogoč. Prejšnji vhod je bil primernejši).
- Prepahi v hodnikih.
- Vhod iz trga.
- Zaposleni (več zaposlenih).

Vprašalnik se zaključi z možnostjo pacientom, da nam sporočijo še kaj v povezavi s kakovostjo njihove zdravstvene obravnave. Odgovor je podalo **29,92% (n=73) pacientov**, ki so podali skupaj **49 pohval ali zahval** zdravstvenemu osebju za prijaznost in strokovnost. Podanih pa je bilo tudi **24 pripomb**, in sicer na:

- odnos zdravstvenega osebja do pacientov (7x),
- potek zdravstvene obravnave (4x),
- organizacija dela (2x) in stavka zdravnikov (2x),
- prostori in oprema (3x),
- čas čakanja na obravnavo (1x),
- predolge čakalne dobe (1x),
- bolnišnična prehrana (1x),
- ureditev parkirišča (1x),
- dostop v bolnišnico iz centra Šempetra (1x),
- dostop od parkirišča do glavnega vhoda (1x).

ZAKLJUČEK

Raziskava je bila izvedena v skladu z *Metodologijo za ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu*. Pacienti imajo možnost sodelovati pri vrednotenju prejete zdravstvene oskrbe ali bolnišnice z izpolnjevanjem kratke spletne ankete, ki je stalno dostopna na portalu [Zvem](#). Povezava do ankete je prav tako objavljena na spletni strani bolnišnice. Poleg tega smo pacientom v naši bolnišnici omogočili izpolnjevanje papirne različice ankete na dveh lokacijah: ob vhodu v glavno stavbo bolnišnice in ob vhodu v staro bolnišnično stavbo. Izpolnjevanje vprašalnika je za uporabnike storitev prostovoljno in predstavlja individualno oceno njihovega zadovoljstva. Metodologija predstavlja zagotavljanje pravice pacientov in ne znanstveno raziskavo. Vprašalnik je stalno na voljo pacientom za izpolnjevanje in nima vgrajenega preventivnega mehanizma za omejevanje števila anket, ki jih lahko izpolni posamezni subjekt, kar je potrebno upoštevati pri interpretaciji rezultatov.

Vzorec pacientov, ki so izpolnili anketo v Splošni bolnišnici Dr. Franca Derganca Nova Gorica je po vseh karakteristikah raznovrsten. Instrument ima odlično stopnjo zanesljivosti (Cronbach alfa = 0,91). Stopnja zadovoljstva pacientov je na visoki ravni, nezadovoljnih z bolnišnico in s prejeto zdravstveno obravnavo je okoli 9% pacientov. Pacienti si želijo izboljšav predvsem na področju prostorov in opreme, odnosa zaposlenih do pacientov ter organizacije dela.

Poročilo predstavlja rezultate ankete za splošno bolnišnico Dr. Franca Derganca Nova Gorica, skupni rezultati izvajalcev zdravstvenih storitev na nivoju Republike Slovenije so dostopni na [spletni strani Ministrstva za zdravje](#).