

Številka: 901-14/2019-16

Datum: 10. 12. 2024

## PREMS 2024 - Izkušnje pacientov z obravnavo v bolnišnici

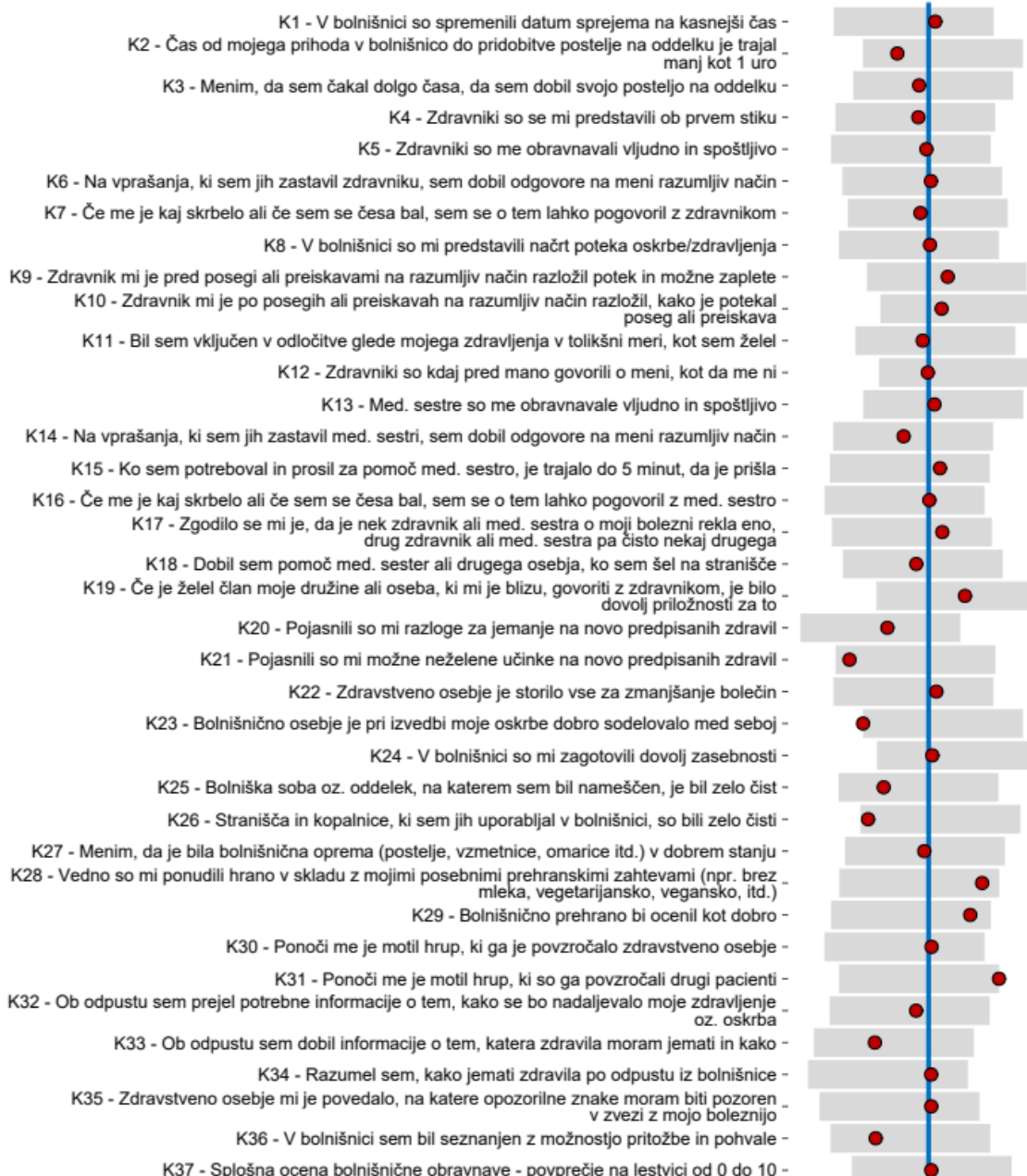
Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) je v obdobju od 8. aprila do 1. junija 2024 izvajal raziskavo o izkušnjah pacientov z obravnavo v slovenskih bolnišnicah. V njej so sodelovali vsi pacienti, ki so v tistem obdobju bili vsaj eno noč hospitalizirani in so prejeli vabilo za sodelovanje v raziskavi.

V SB Nova Gorica so v raziskavi sodelovali pacienti iz Kirurške, Internistične, Ginekološko-porodniške službe ter Oddelka za ortopedijo. Vprašalnik smo razdelili **635** pacientom, od teh ga je **170** pacientov tudi ustrezno izpolnilo ter oddalo na pošto. Odzivnost pacientov je tako bila cca 26,8 %.

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 služb/oddelkov.

### 1. Skupno bolnišnica



#### Legenda:

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

Skupina pacientov, ki se je odzvala na raziskavo, je svojo izkušnjo z bolnišnično obravnavo na lestvici od 0 do 10 ocenila z oceno **9,17**. Rezultat je nekoliko boljši v primerjavi z letom 2023, ko je bila dosežena povprečna ocena 8,98. Skupina pacientov, ki je izpolnila vprašalnik, je glede na slovensko povprečje najboljše ocenila naslednje trditve:

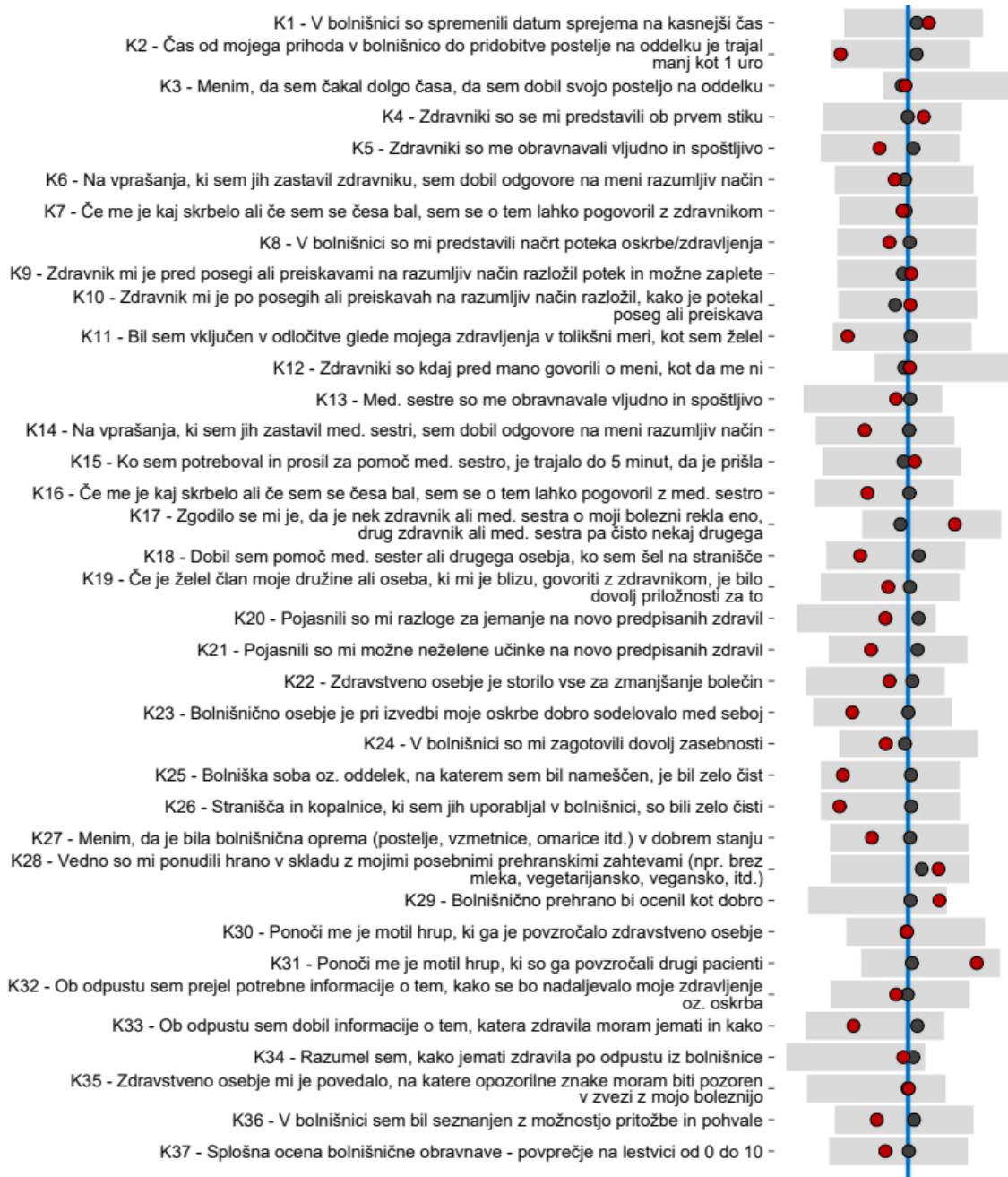
- Bolnišnično prehrano bi ocenil kot dobro.
- Vedno so mi ponudili prehrano, ki je ustrezala mojim posebnim prehranskim zahtevam (npr. brez mleka, vegetarijansko, vegansko ipd.).
- Če je želel član moje družine ali oseba, ki mi je blizu, govoriti z zdravnikom, je bilo za to dovolj priložnosti.

Nekoliko slabše pa:

- Ponoči me je motil hrup, ki so ga povzročali drugi pacienti.
- Pojasnili so mi možne učinke na novo predpisanih zdravil.
- Bolnišnično osebje je pri izvedbi moje oskrbe dobro sodelovalo med seboj.
- Stranišča in kopalnice, ki sem jih uporabljal v bolnišnici, so bili zelo čisti.

V nadaljevanju so predstavljeni rezultati posameznih služb/oddelkov.

## 2. Kirurška služba



### Legenda:

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

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	32
Predlogi za izboljšave	13

V navedeni službi je bilo ustrezno izpolnjenih 64 vprašalnikov od skupno 170 razdeljenih, kar predstavlja 37,6-odstotno odzivnost pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (na lestvici od 0 do 10) v Kirurški službi je bila **8,87**, kar je malenkost slabši rezultat v primerjavi z letom 2023, ko je bila dosežena splošna ocena kirurške zdravstvene obravnave 8,94.

Skupina pacientov, ki je izpolnila vprašalnik je glede na slovensko povprečje ter povprečje v dejavnosti najbolj ocenila naslednje trditve:

- Bolnišnično prehrano bi ocenil kot dobro.
- Vedno so mi ponudili prehrano, ki je ustrezala mojim posebnim prehranskim zahtevam (npr. brez mleka, vegetarijansko, vegansko ipd.).
- Zdravniki so se mi predstavili ob prvem stiku.

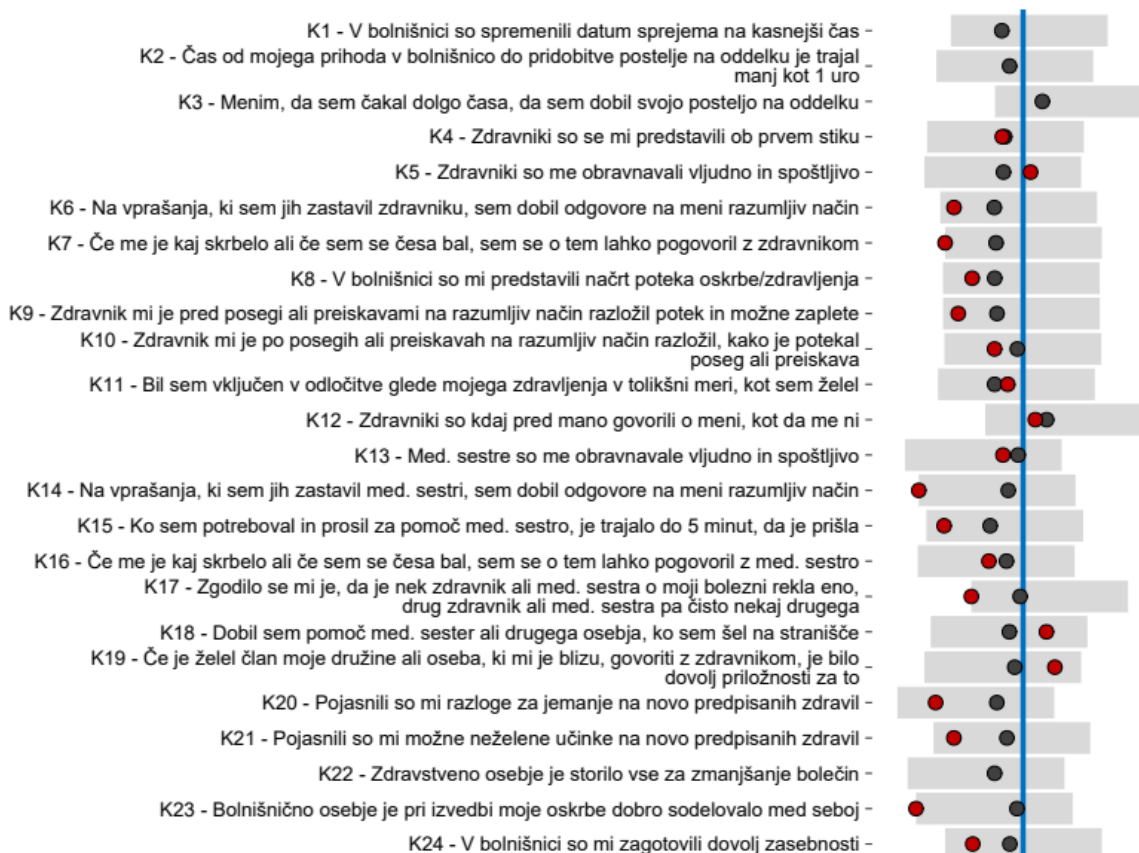
Nekoliko slabše pa:

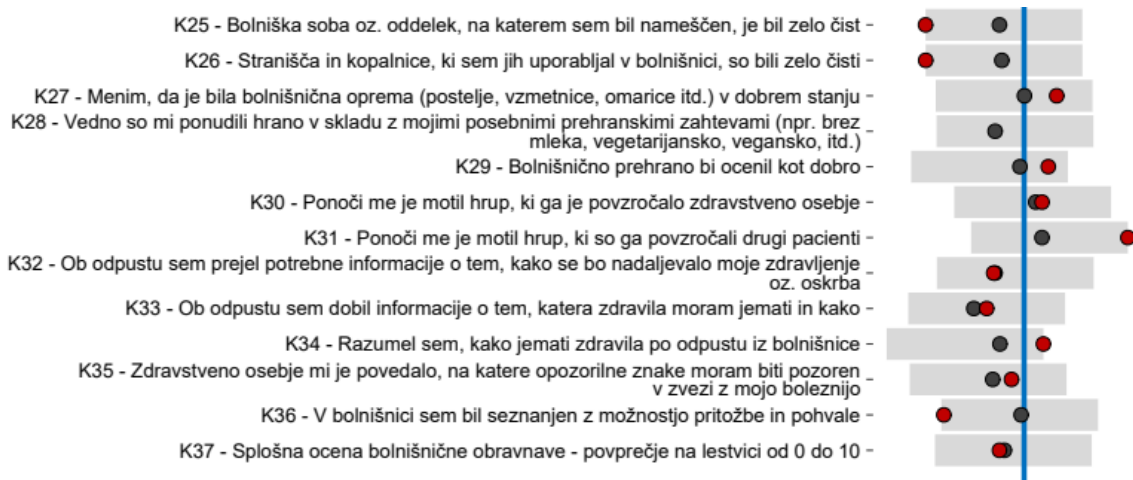
- Čas od mojega prihoda v bolnišnico do pridobitve postelje na oddelku je trajal manj kot 1 uro.
- Bil sem vključen v odločitve glede mojega zdravljenja v tolikšni meri kot sem želel.
- Bolniška soba, stranišče in kopalnica so bili zelo čisti.

Med odgovori na odprta vprašanja je bilo 32 pozitivnih in sicer največ pohval in zahval zdravstvenim delavcem za njihovo dobro opravljeno delo, prijaznost in skrbnost.

Pacienti pa so podali tudi 13 predlogov za izboljšave oziroma pripombe, ki se nanašajo na: manj pacientov v sobi (moti jih tudi hrup preostalih pacientov) (n=4) boljše/nove postelje (n=3), obnova prostorov/opreme (n=3), odnos osebja (n=1), v primeru zdravstvenih omejitev polnozrnat kruh ter več sadje in zelenjave (n=1), čistoča sanitarij (n=1).

## 2. Internistična služba





#### Legenda:

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

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	19
Predlogi za izboljšave	9

V navedeni službi je bilo ustrezno izpolnjenih 25 vprašalnikov od skupno 195 razdeljenih, kar predstavlja 12,8-odstotno odzivnost pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (na lestvici od 0 do 10) v Internistični službi je bila **8,88**, kar je nekoliko boljši rezultat v primerjavi z letom 2023, ko je bila povprečna ocena internistične bolnišnične obravnave 8,42.

Skupina pacientov, ki je izpolnila vprašalnik je glede na slovensko povprečje ter povprečje v dejavnosti najboljše ocenili bolnišnično naslednje trditve:

- Razumel sem kako jemati zdravila po odpustu iz bolnišnice.
- Če je želel član družine ali nekdo, ki mi je blizu, govoriti z zdravnikom je bilo dovolj priložnosti za to.
- Menim, da je bila bolnišnična oprema (postelje, vzmetnice, omarice itd.) v dobrem stanju.
- Dobil sem pomoč medicinskih sester ko sem šel na stranišče.

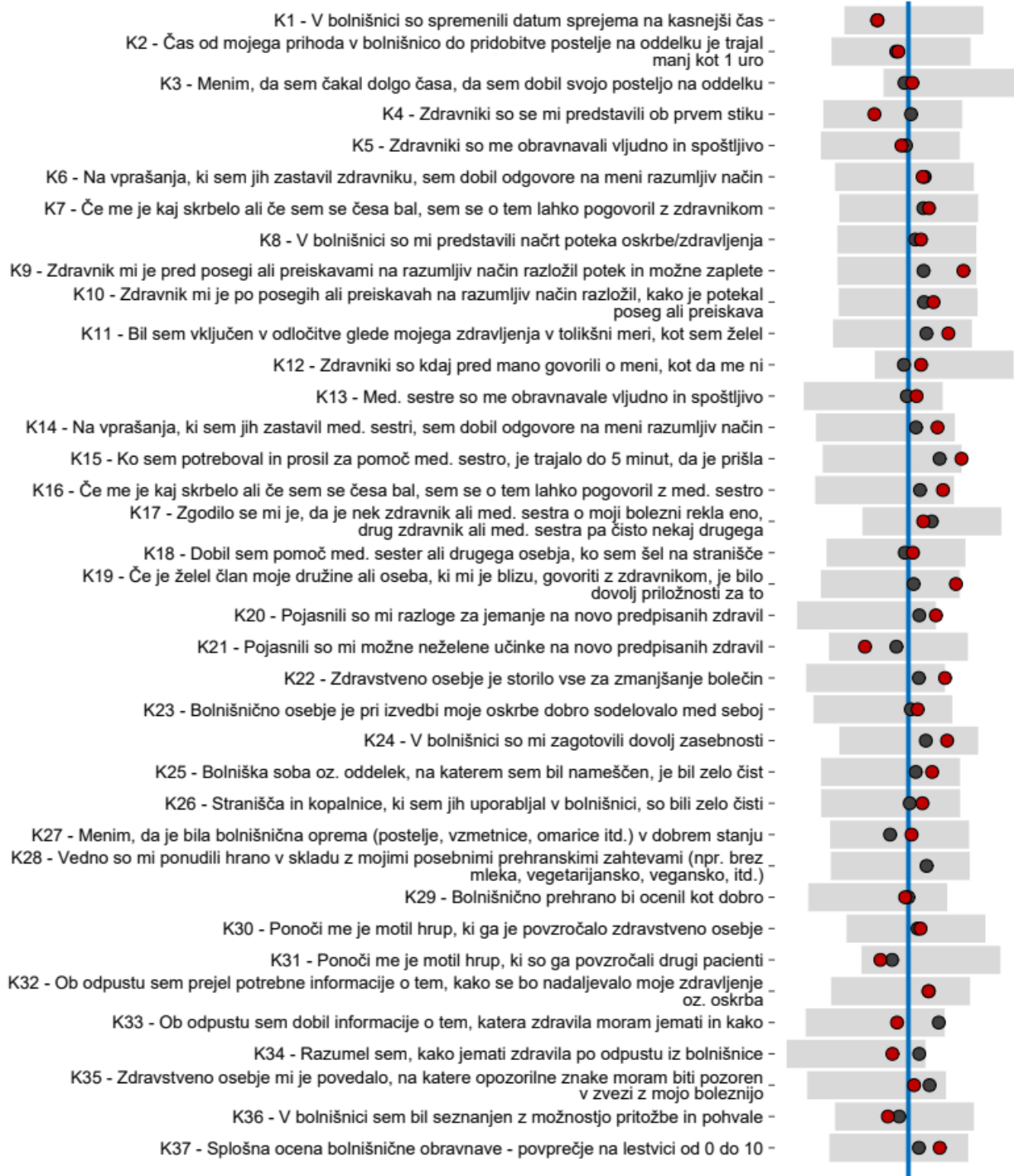
Nekoliko slabše pa:

- Če me je kaj skrbelo ali sem se česa bal sem se lahko pogovoril z zdravnikom.
- Na vprašanja, ki sem jih zastavil medicinski sestri sem dobil odgovore na meni razumljiv način.
- Bolnišnično osebje je pri izvedbi moje oskrbe dobro sodelovalo med seboj.
- Bolniška soba ter stranišče/kopalnica so bili zelo čisti.

Večina odgovorov (n = 19) na odprta vprašanja je bilo pozitivnih in sicer pohval in zahval zdravstvenemu timu za strokovno delo ter pozitiven odnos. Pacienti so podali tudi 9 predlogov za izboljšave oziroma komentarje, ki so se v večini nanašali na preveliko število pacientov v bolniški sobi (n=6), poleg tega pa še na odnos posameznih medicinskih sester (n=2) ter več osebja (n=1).



## 4. Ginekološko - porodniška služba



### Legenda:

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

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	37
Predlogi za izboljšave	13

V navedeni službi je bilo ustrezno izpolnjenih 48 vprašalnikov od skupno 125 razdeljenih, kar predstavlja 38,4-odstotno odzivnost pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila 9,53, kar je nekoliko boljši rezultat v primerjavi z letom 2023, ko je bila dosežena povprečna ocena 9,06.

Skupina pacientov, ki je izpolnila vprašalnik je glede na slovensko povprečje ter povprečje v dejavnosti najbolj ocenila naslednje trditve:

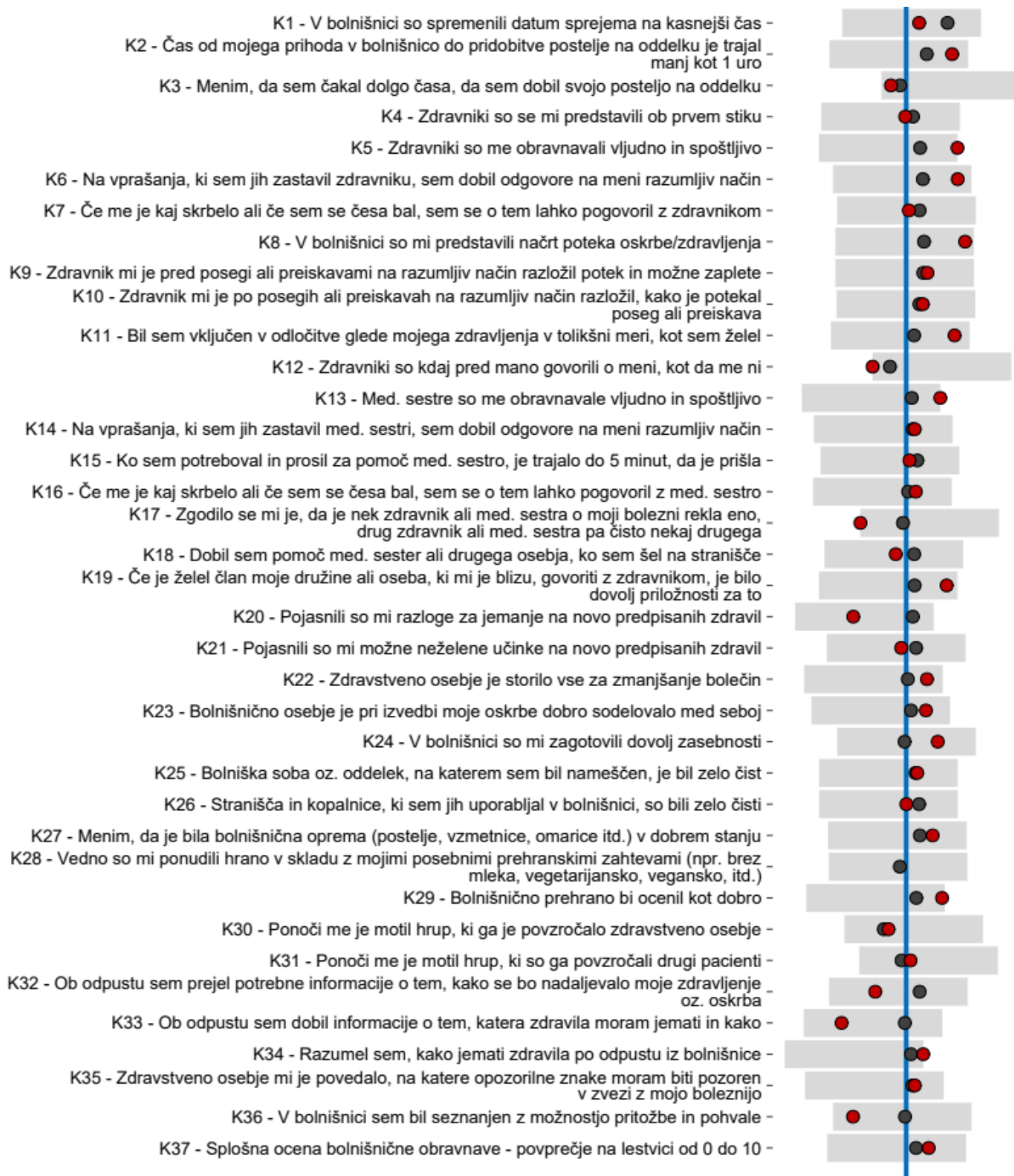
- Ko sem potreboval in prosil za pomoč medicinsko sestro je trajalo do 5 minut, da je prišla.
- Zdravstveno osebje je storilo vse za zmanjšanje bolečin.

Nekoliko slabše pa:

- Pojasnili so mi možne neželene učinke novo predpisanih zdravil.
- Zdravniki so se mi predstavili ob prvem stiku.

Velika večina odgovorov na odprta vprašanja (n=37) je bila pozitivnih in gre predvsem za pohvale in zahvale celotnemu zdravstvenemu timu za profesionalno delo, prijaznost in ustrežljivost. Predlogi za izboljšave (n=13) so se v večini nanašali na boljšo hrano (n=4), odnos osebja (n=2), možnost sobivanja s partnerjem (n=1), možnost zelenega sprehoda (n=1), daljši obiski v porodnišnici (n=1), oprema v sobah ter kopalnice (n=2), klima (n=1), večja zasebnost (n=1).

## 5. Oddelek za ortopedijo



### Legenda:

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

<b>Kvalitativni del vprašalnika</b>	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	25
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	8

V navedeni službi je bilo ustrezno izpolnjenih 33 vprašalnikov od skupno 145 razdeljenih, kar predstavlja 22,8-odstotno odzivnost pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila 9,42.

Skupina pacientov, ki je izpolnila vprašalnik je glede na slovensko povprečje ter povprečje v dejavnosti najboljše ocenila naslednje trditve:

- Zdravniki so me obravnavali vljudno in spoštljivo.
- V bolnišnici so mi predstavili načrt zdravljenja/oskrbe.
- Medicinske sestre so me obravnavale vljudno in spoštljivo.
- Bolnišnično prehrano bi ocenil kot dobro.
- Razumel sem kako jemati zdravila po odpustu iz bolnišnice.

Nekoliko slabše pa:

- Zdravniki so pred menoj govorili kot, da me ni.
- Zgodilo se je, da je en zdravnik ali med. sest. o moji bolezni rekla eno, drug zdravnik ali med. ses. Pa čisto nekaj drugega.
- V bolnišnici sem bil seznanjen z možnostjo za pritožbe in pohvale.

V odprtem delu vprašalnika je 25 pacientov podalo pohvale zdravstvenemu timu za skrb, odnos, prijaznost in strokovnost. Pacienti so podali tudi 8 predlogov za izboljšave in sicer izboljšave prostorov/opreme (manjše sobe, boljše postelje, prenova prostorov,...) (n=4), večje bolnišnično perilo za osebe z močnejšo postavo (n=1), priključitev gumba za klic medicinske sestre v nočni izmeni (n=1), skrajšanje čakalnih dob (n=1) ter večja pozornost na možne posledice pri spinalni anesteziji (N=1).