

Številka: 901-14/2019-3

Datum: 4. 5. 2020

ANALIZA PREJETIH PODATKOV O UGOTAVLJANJU KAKOVOSTI POSLOVANJA Z UPORABNIKI V SPLOŠNI BOLNIŠNICI »DR. FRANCA DERGANCA« NOVA GORICA V PORTALU ZVEM V OBDOBJU OD SEPTEMBER - DECEMBER 2019

Skupno število izpolnjenih vprašalnikov je bilo: 16. Pregled število izpolnjenih vprašalnikov po mesecih je predstavljen v tabeli 1.

Tabela 1: Pregled števila izpolnjenih vprašalnikov po mesecih

Mesec	Število
September	2
Oktober	10
November	4
December	0

Vsi prejeti vprašalniki so bili izpolnjeni v slovenskem jeziku.

Vprašalnik so izpolnjevali v 56,25% (n=9) pacienti ter v 43,75% (n=7), izvajalci zdravstvene dejavnosti v smislu prepisa izpolnjenega vprašalnika.

Vprašalnik je izpolnilo 43,75% moških in 56,26% žensk, v 8,76 %. Največ izpolnjevalcev je bilo v starostni skupini od 45 do 64 let (Tabela 2).

Tabela 2: Starost ocenjevalcev

Starostno obdobje	Število	Delež
0 do 15 let	1	6,25%
16 do 24 let	1	6,25%
25 do 44 let	1	6,25%
45 do 64 let	11	68,75%
65 do 79 let	1	6,25%
80 let in več	0	0

Več kot četrtnina izpolnjevalcev je imelo srednjo šolo (Tabela 3).

Tabela 3: Izobrazba ocenjevalcev

Odgovor	Število	Odstotek
osnovna šola ali manj (A1)	2	12,5%
poklicna šola (III., IV) (A2)	2	12,5%
srednja šola (A3)	6	37,5%
višja, visoka strokovna (A4)	3	18,75%
spec., univerzitetna, strokovni magisterij (A5)	2	12,5%
znanstveni magisterij, doktorat (A6)	1	6,25%

Vzorec je po spolu, starosti in izobrazbi raznovrsten. Glede pogostosti koriščenja zdravstvenih storitev je skoraj tretjina ocenjevalcev občasnih uporabnikov zdravstvenih storitev (Tabela 4).

Tabela 4: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev

Odgovor	Število	Odstotek
Redko, enkrat ali dvakrat letno (A1)	4	25%
Občasno, nekajkrat letno (A2)	5	31,25%
Pogosto, mesečno (A3)	/	/
Zelo pogosto, tedensko (A4)	/	/
Brez odgovora	7	43,75%

Pacienti, ki so izpolnjevali vprašalnik, so bili obravnavani največkrat v ambulanti/ dispanzerju (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.):	7	43,75%
bolnišnici (hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center):	9	56,25%

V 87,5% (n=14) je bila obravnava pacienta načrtovana, v 6,25% (n=1) nenačrtovana in v 6,25 % (n=1) ni bilo odgovora.

Na splošno so izpolnjevalci izvajalca zdravstvene dejavnosti v povprečju na petstopenjski lestvici ocenili s 4,44 (Tabela 6).



Tabela 6: Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) Zelo slabo	1	6,25%
(2) Slabo	0	/
(3) Niti slabo, niti dobro	0	/
(4) Dobro	5	31,25%
(5) Odlično (A5)	10	62,5%

Svojo obravnavo pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti so izpolnjevalci ocenili v povprečju z **4,31** (Tabela 7).

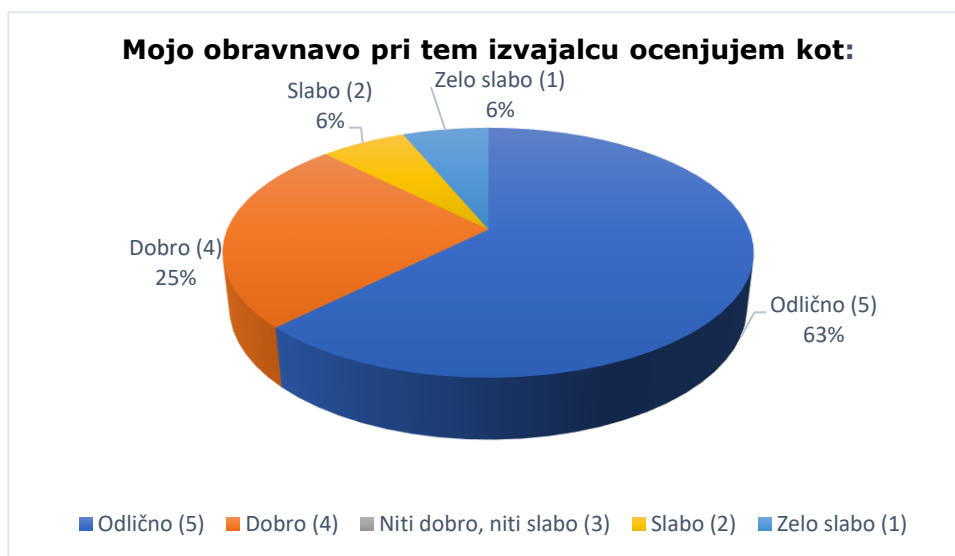


Tabela 7: Ocena njihove osebne zdravstvene obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) Zelo slabo (A1)	1	6,25%
(2) Slabo (A2)	1	6,25%
(3) Niti slabo, niti dobro (A3)	0	/
(4) Dobro (A4)	4	25%
(5) Odlično (A5)	10	62,5%

62,5 % pacientov je prišlo na vrsto za obravnavo v zakonsko predvidenem času, več kot tretjina pacientov pa je čakala na obravnavo predolgo (Tabela 8).

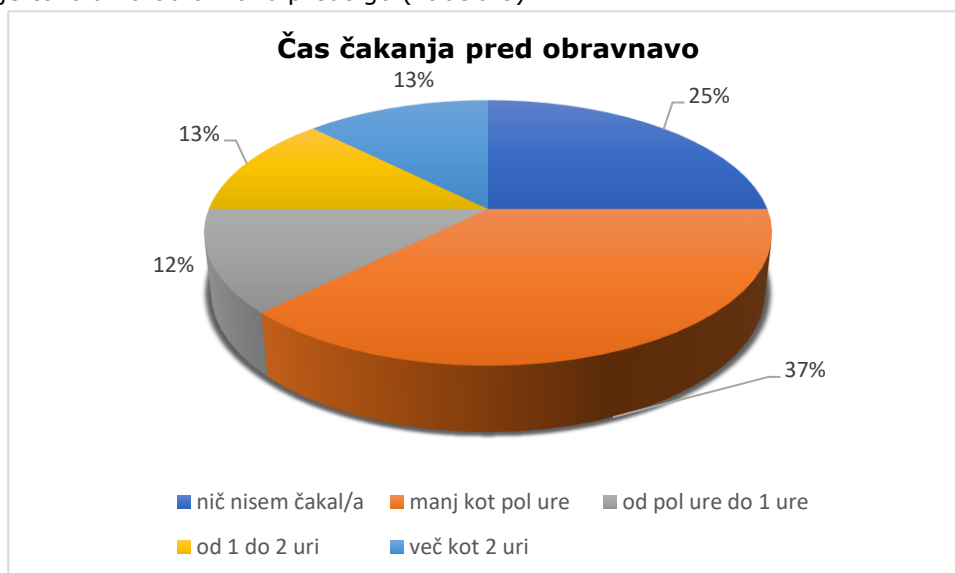


Tabela 8: Dejanski čas čakanja pacienta na obravnavo

Odgovor	Število (n)	Odstotek (5)
(1) nič nisem čakal/a (A1)	4	25%
(2) manj kot pol ure (A2)	6	37,5%
(3) od pol do 1 ure (A3)	2	12,5%
(4) od 1 do 2 uri (A4)	2	12,5%
(5) več kot dve uri (A5)	2	12,5%

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.	6,25%	/	/	31,25%	56,25%	/	5,25%	4,4
2	Objavljene informacije o dostopnosti do zdravnika/ zdravstvenega delavca na vidnem mestu.	/	/	/	43,75%	43,75%	/	12,50%	4,5
3	Predstavitev zdravstvenih delavcev ob prvem stiku.	12,50 %	6,25%	18,75%	18,75%	34,75%	/	/	3,8
4	Seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb, pohval.	37,50 %	6,25%	12,50%	18,75%	25%	/	/	2,9
5	Vljudnost in spoštljivost zaposlenih.	6,25%	/	/	18,75%	75%	/	/	4,6
6	Predhodna seznanitev o poteku obravnave.	/	6,25%	12,50%	25%	56,25%	/	/	4,3
7	Izvedba obravnave takrat, ko je bilo to dogovorjeno.	6,25%	/	/	12,5%	75%	/	6,25%	4,6
8	Dovoljšnja poglobitev v moj problem, zdravstveno stanje.	/	6,25%	6,25%	31,25%	65,25%	/	/	4,4

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
9	Vključenost v odločanje o obravnavi	6,25%	6,25%	18,75%	12,50%	50,00%	/	/	4,0
10	Spoštovanje zasebnosti.	/	/	/	25,00%	68,75%	/	6,25%	4,7

11	Odgovarjanje zaposlenih na vprašanja v povezavi z obravnavo.	6,25%	/	12,50%	25,00%	56,25%	/	/	4,3
12	Sodelovanje s svojci ali bližnjimi je bilo v skladu z željami.	/	/	/	25,00%	37,50%		37,50%	4,6
13	Podana navodila za nadaljnjo (samo)oskrbo.	/	6,25%	6,25%	12,50%	68,75%	/	/	4,5
14	Čistost in urejenost prostorov.	/	/	/	37,50%	56,25%	/	6,25%	4,6
15	Dostop do izvajalca je dobro urejen. (parkirišča, dostop z invalidskim vozičkom)	/	6,25%	/	37,50%	43,75%	/	6,25%	4,3
16	Priporočilo obravnave pri tem izvajalcu svojcem ali drugim.	6,25%	12,50%	/	6,25%	75,00%	/	/	4,4

Najnižja povprečna vrednost se je pokazala pri seznanjenosti o možnosti, podajanja pritožb, pohval in pri predstavitvi zdravstvenih delavcev ob prvem stiku. Najvišja povprečna ocena zadovoljstva uporabnikov je bila dosežena glede spoštovanja zasebnosti, čistost in urejenost prostorov, sodelovanja s svojci

Priložnosti za izboljšave

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

Tabela 11: Priložnosti za izboljšanje

Področje	Število predlogov
prostor in oprema	2
organizacija dela	2
odnos do pacientov	/
sodelovanje zaposlenih	/
varnost pacientov	/
izidi obravnave	/
ugled in družbena odgovornost	/
Drugo	/

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

- prostor in oprema

prostori so dotrajani in potrebni prenove, potrebna je ureditev parkirišča. Oprema bi lahko bila bolj čista (npr: leče merilnih naprav v sprejemnem prostoru).

- organizacija dela

boljši izkoristek časa. Naročanje pacientov pri izvajalcu je popolnoma nedelujoče. Ne držijo se navodil pacientom, ki so jih dali sami.

Vprašalnik se zaključí z možnostjo pacientom, da nam sporočijo še kaj v povezavi s kakovostjo njihove zdravstvene obravnave. Odgovor je podalo 62,5% (10) pacientov. **Od tega jih je 70% (n=7) pozitivnih (pohvala, zahvala), preostalih 30 % (n=3) pa so bili negativni (kritika, graja, nezadovoljstvo).**

INTERPRETACIJA PODATKOV Z METODOLOŠKIM POJASNILOM

Raziskava je bila izvedena skladno z Metodologijo za ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu. Metodologija omogoča uporabnikom storitev sodelovanje pri vrednotenju izvajanja storitev pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti v javnem zdravstvu. **Predstavlja zagotavljanje pravice pacientov in ne znanstveno raziskavo.** Izpolnjevanje vprašalnika je za uporabnike storitev prostovoljno in predstavlja individualno oceno njihovega zadovoljstva.

Vprašalnik za uporabnike storitev je stalno na voljo za izpolnjevanje. Pri tem ni vgrajenega preventivnega mehanizma, ki bi omejil ali nadzoroval število izpolnjenih vprašalnikov z vidika posameznega uporabnika zdravstvenih storitev oziroma kakega drugega subjekta.

Pri interpretaciji podatkov je zato potrebno upoštevati omejitve tovrstnega načina vključevanja pacientov v procese vrednotenja izvajalcev zdravstvene dejavnosti.