

Raziskave mnenja pacientov v UKC Maribor za leto 2019

V UKC Maribor so v letu 2019 potekale hkrati tri raziskave mnenja pacientov po različnih metodologijah.

1. Raziskava mnenja pacientov Ministrstva za zdravje RS po Metodologiji za ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu Ministrstva za zdravje RS.

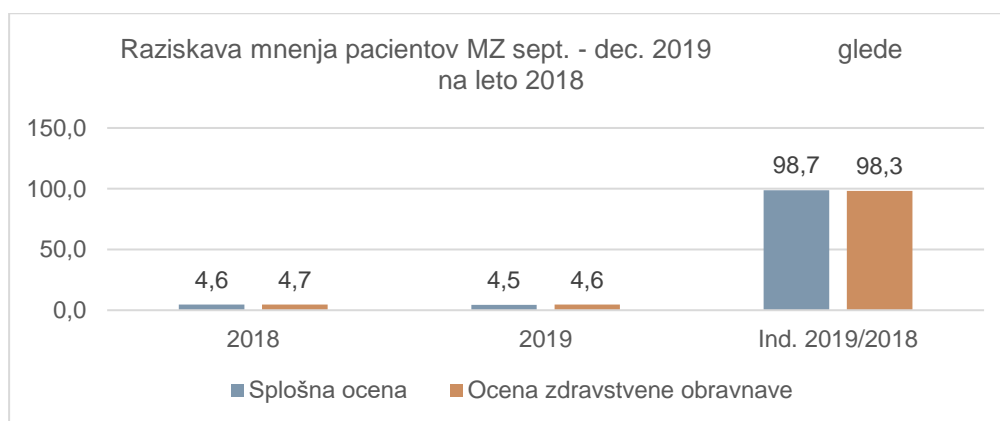
Raziskavo mnenja pacientov je v mesecih od septembra do decembra 2019 na elektronskem vprašalniku izpolnilo 415 pacientov od 168.726 obravnavanih pacientov (0,25 % odzivnost). Podatki se nanašajo na obravnave na oddelkih, v specialističnih ambulantah in diagnostikah, kjer je bila storitev opravljena in je pacient mnenje tudi podal.

Število pohval in mnenj - pripomb je odvisno od spodbude zaposlenih, saj morajo pred odpustom zaposleni opozoriti paciente, da imajo pravico izpolniti vprašalnik o raziskavi mnenja (Metodologija ugotavljanja zadovoljstva pacientov 2019 – Ministrstvo za zdravje).

Tabela: Raziskava mnenja pacientov MZ sept. – dec. 2019 glede na predhodne raziskave

Ocene/leta	2018	2019	Ind. 2019/2018
Splošna ocena	4,6	4,5	98,7
Ocena zdravstvene obravnave	4,7	4,6	98,3
Odzivnost glede na št. obravnav v %		0,24	

Graf: Raziskava mnenja pacientov MZ sept. – dec. 2019 glede na predhodne raziskave



Primerjava ocen menja pacientov iz leta 2019 na leto 2018 kaže na minimalno znižanje obeh splošnih ocen.

Nacionalna raziskava mnenja pacientov kaže na nižje splošne ocene, kot so jih podali pacienti v UKC Maribor.

Tabela : Povprečne ocene pacientov iz vprašalnika MZ za UKC Maribor in iz nacionalne ankete

Zap. št.	Vprašanja spletnega vprašalnika za paciente (MZ RS 2019)	UKC MB 2019	Nacional. anketa 2019	Indeks UKC MB/nacionalna anketa
1	Ste bili zadovoljni s kontaktom izvajalca z vami pred obravnavo- (naročanje, informacije glede priprave na poseg itd.)?	4,48	4,66	96,14
2	So informacije o dostopnosti do zdravnika/zdravstvenega delavca objavljene na vidnem mestu- (ordinacijski čas, informacije za svojce, itd.)?	4,30	4,49	95,77
3	So se vam zdravstveni delavci predstavili ob prvem stiku	4,00	3,84	104,17
4	Ste bili seznanjeni z možnostjo podajanja pritožb in pohval?	3,15	3,25	96,92
5	So bili zaposleni do vas vljudni in spoštljivi?	4,61	3,90	118,21
6	Ste bili predhodno seznanjeni, kako bo potekala vaša zdravstvena obravnava?	4,26	4,16	102,40
7	Je bila vaša zdravstvena obravnava izvedena (vedno) takrat, ko je bilo to dogovorjeno?	4,40	4,42	99,55
8	[So se zdravstveni delavci dovolj poglobili v vaš problem, zdravstveno stanje?	4,54	4,34	104,61
9	Ste bili vključeni v odločanje o vaši zdravstveni obravnavi?	4,34	4,25	102,12
10	Ali so zaposleni spoštovali vašo zasebnost?	4,60	4,59	100,22
11	Ali so zaposleni odgovorili na vaša vprašanja v povezavi z vašo zdravstveno obravnavo?	4,55	4,83	94,20
12	Ali je bilo sodelovanje z vašimi svojci ali bližnjimi v skladu z vašimi željami?	3,72	4,49	82,85
13	Ali ste dobili navodila za nadaljnjo (samo)oskrbo?	4,55	4,50	101,11
14	So bili prostori čisti, urejeni in dovolj svetli?	4,59	4,66	98,50
15	Ali je dostop do izvajalca dobro urejen- (parkirišča, dostop z invalidskim vozičkom)?	4,29	4,68	91,67
16	Bi obravnavo pri tem izvajalcu priporočili svojim ali drugim?	4,52	4,36	103,67
	Povprečje	4,31	4,34	99,25

Najvišje ocene so pacienti v UKC Maribor podali s področja vljudnosti in spoštljivosti, poglobljene obravnave, zasebnosti, pojasnil o zdravljenju, navodil za nadaljnjo samooskrbo, čistosti in urejenosti prostorov, najnižje ocene pa na seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb in pohval in na sodelovanjem s svojci in bližnjimi.

Pacienti, ki so izpolnjevali nacionalno anketo, so podali najvišje ocene na vprašanje podajanja odgovorov v zvezi z zdravstveno obravnavo, zasebnost, urejenost in prvi kontakt pred obravnavo,

najnižje ocene pa na seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb in pohval ter na predstavitev zaposlenih ob prvem kontaktu.

Iz podatkov UKC Maribor so razvidne priložnosti za izboljšavo predvsem v informiranju pacientov o možnosti podajanja pritožb in pohval in boljšem sodelovanju s svojci.

Statistični podatki:

Odzivnost pacientov je bila 0,25 % (415 anketirancev od 168.726 obravnavanih pacientov). Od tega je anketo izpolnilo 85 % pacientov, 49 % je bilo žensk in 47 % moških, ostali niso podali odgovora.

71 % obravnav je bilo načrtovanih, 12 % anketiranih je čakalo od ene ure in več.

22 % pacientov je bilo starih od 25 do 44 let, 38 % je bilo starih od 45 do 64 let in 27 % je bilo starih od 65 do 80 let. Do 24 let je bilo 4 % pacientov in nad 80 let 6 %.

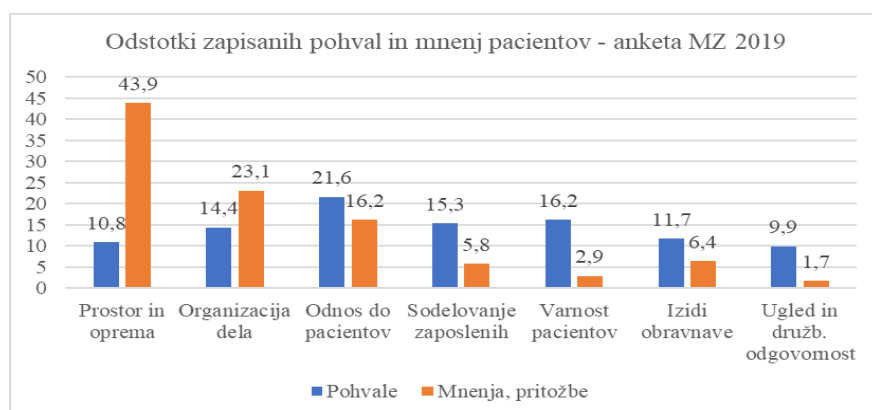
Največ anketiranih je imelo srednjo šolo 33 % in višjo oz. visoko izobrazbo 26 %.

42 % anketiranih je napisalo, da koristijo storitve občasno, nekajkrat letno, 16 % pogosto, mesečno, 33 % redko, 1-2x letno in 2 % zelo pogosto, ostali niso vpisali podatka.

Tabela: Pohvale in menja pacientov po področjih UKC Maribor

UKC Maribor	Prostor in oprema	Organizacija dela	Odnos do pacientov	Sodelovanje zaposlenih	Varnost pacient.	Izidi obravnave	Ugled in družb. odgovornost	Skupaj iz 7 področij	Priložnosti za izboljšave	Nam želite še kaj sporočiti v zvezi s kakovostjo vaše obravnave
Pohvale	12	16	24	17	18	13	11	111	11	106
%	10,8	14,4	21,6	15,3	16,2	11,7	9,9	100,0		
Mnenja, pripombe	76	40	28	10	5	11	3	173	21	42
%	43,9	23,1	16,2	5,8	2,9	6,4	1,7	100,0		

Graf: Pohvale in menja pacientov po področjih UKC Maribor



Največ pohval je bilo na področju odnosov do pacientov 21,6 %, največ mnenj, pripomb pa na prostor in opremo 43,9 %, na organizacijo dela 23,1% in na odnos do pacienta 16,2 %.

Tudi v nacionalni anketi so pacienti podali največ mnenj in pripomb na področjih prostor in oprema 13,67 %, organizacija dela 12,92 % in odnos do pacientov 12,28 %.

Tabela: Pregled vpisanih pohval in mnenj–pripomb po oddelkih in klinikah

Klinika/oddelek	Pohvale	% od vseh	Mnenja - pripombe	% od vseh
Oddelek za abdominalno in splošno kirurgijo	5	2,1	3	1,3
oddelek za žilno kirurgijo	6	2,6	2	0,8
Oddelek za travmatologijo	10	4,3	14	5,9
Oddelek za torakalno kirurgijo	0	-	0	-
Oddelek za urologijo	20	8,5	13	5,5
Oddelek za plast. in rekonst. kirurgijo	9	3,8	10	4,2
Oddelek za nevrokirurgijo	10	4,3	3	1,3
Oddelek za ortopedijo	0	-	13	5,5
Oddelek za kardiokirurgijo	1	0,4	1	0,4
Klinika za kirurgijo	1	0,4	0	-
Klinika za kirurgijo - skupaj	62	26,5	59	25,0
Urgentni center	11	4,7	11	4,7
Oddelek za revmatologijo	4	1,7	1	0,4
Oddelek za nefrologijo	0	-	2	0,8
Oddelek za gastroenterologijo	5	2,1	4	1,7
Oddelek za kardiologijo in ang.	7	3,0	7	3,0
Oddelek za nuklearno medicino	10	4,3	1	0,4
Oddelek za endokrinologijo in diabet.	9	3,8	3	1,3
INP Maribor	1	0,4	0	-
oddelek za pljučne bolezni	9	3,8	5	2,1
Klinika za interno medicino	7	3,0	2	0,8
Klinika za interno medicino - skupaj	52	22,2	25	10,59
Oddelek za reprodukt. medicino in ginek. endokrinologijo	6	2,6	8	3,4
Oddelek za ginekološko onkologijo in onkologijo dojk	0	-	2	0,8
Oddelek za perinatologijo	0	-	4	1,7
Klinika za ginekologijo in perinatologijo	1	0,4	1	0,4

Klinika/oddelek	Pohvale	% od vseh	Mnenja - pripombe	% od vseh
Klinika za ginekologijo in perinatologijo - skupaj	7	3,0	15	6,4
Klinika za pediatrijo	9	3,8	18	7,6
Oddelek za ORL. CV in MF kirurgijo	17	7,3	13	5,5
Oddelek za očne bolezni	13	5,6	14	5,9
Oddelek za nevrološke bolezni	13	5,6	9	3,8
Oddelek za infek. bolezni in vročinska stanja	20	8,5	7	3,0
Oddelek za kožne in spolne bolezni	0	-	10	4,2
Oddelek za psihiatrijo	4	1,7	0	-
Oddelek za onkologijo	10	4,3	8	3,4
Samostojni medicinski oddelki	77	32,9	61	25,8
IFRM	2	0,9	0	-
Skupni medicinski oddelki	2	0,9	0	0
UKC Maribor	14	6,0	47	19,9
UKC Maribor - skupaj	234	100,0	236	100,0

Največ pohval sta prejela Oddelek za urologijo in Oddelek za infekcijske bolezni in vročinska stanja. Kot služba/klinika so največ pohval prejeli Samostojni medicinski oddelki 32,9 %, sledi Klinika za kirurgijo 26,5% in Klinika za interno medicino 22,2 %.

Največ mnenj (pripomb) je prejela Klinika za pediatrijo, sledita Oddelek za travmatologijo in Oddelek za očne bolezni. Kot služba/klinika so največ mnenj prejeli Samostojni medicinski oddelki 25,8%, sledi Klinika za kirurgijo s 25,0 % in Klinika za interno medicino 10,45 %.

Iz vprašalnik vpisanih pripomb povzemamo naslednje nekaj krat zapisane priložnosti za izboljšave:

- 1 Slabo poslušanje pacientov.
- 2 Za invalide v UKCM ni brezplačnih parkirnih prostorov.
- 3 Nenatančnosti pri tipkanju ambulantnih izvidov; predvsem pri datumih in urah.
- 4 Na podpis odpustnice se čaka pol dneva.
- 5 Premalo obsežen pregled, neupoštevanje mnenja drugih specialistov.
- 6 Nemogoče pridobivanje informacij tudi v poznejših urah.
- 7 Nedostopna hrana za doječe mamice na oddelku.
- 8 Doječe mamice ne morejo čez dan počivati, ležalniki mora biti pospravljeni.
- 9 Na podpis odpustnice se čaka pol dneva.

Koordinator za kakovost UKC obvesti vodstvo o rezultatih raziskave mnenja, rezultati raziskave mnenja pacientov pod točko 1 in v skladu z zahtevami Ministrstva za zdravje so objavljeni na internetni strani UKC in predstavljeni vodjem organizacijskih.

Na osnovi rezultatov vodstvo in odgovorne osebe sprejmejo ustrezne ukrepe, spremljajo realizacijo in poročajo.

2. Nacionalna raziskava o izkušnjah pacientov z obravnavo v zunaj bolnišnični specialistični zdravstveni dejavnosti PREMS, ki jo je izvajal NIJZ (Nacionalni inštitut za javno zdravje) v bolnišnicah po šestih vrstah zdravstvene dejavnosti (kirurgija, gastroenterologija, otorinolaringologija, diabetologija, endokrinologija in presnovne bolezni, dermatovenerologija) v obdobju od 18. do 29. marca 2019.

Spremljali so 23 kazalnikov kakovosti in zadovoljstva bolnikov. Iz nabora teh kazalnikov lahko vidimo, da so K1-6 dejavniki prostora in okolja, K7-17 dejavniki medicinskega osebja (zdravnika) in K 18-20 dejavniki zdravstvene nege, K21-23 pa splošna ocena ambulante.

Na splošno je v celotni Sloveniji pomanjkljivo predvsem pojasnilo glede stranskih učinkov zdravil in morebitnih tveganj posega (kazalnika K14 in K17 75,2% in 72,6% na državni ravni), medtem, ko je ostala ostala pojasnilna dolžnost zadovoljiva in primerna za veliko večino bolnikov.

Spodaj je ocena in analiza vseh ambulant vključenih v raziskavo. Z rdečo so označene skupine kazalnikov, ki odstopajo negativno od povprečja dejavnosti in povprečja v Sloveniji. Zelena barva označuje kazalnike, ki odstopajo v pozitivno smer.

Kazalnik K2, je formuliran tako, da so rezultati primerljivi z drugimi kazalniki, vendar lahko glede na nekatere rezultate sklepamo, da bolniki niso pravilno razumeli/označili vprašanja.

Zelo razveseljivi so rezultati kazalnika K4, ki je visoko nadpovprečno ocenjen praktično v vseh ambulantah.

Zaskrbljujoče so ocene zdravstvene nege v ambulantah, ki se odražajo v kazalnikih K18-20. V nekaterih ambulantah (plastična kirurgija, dermatološka ambulanta in gastroenterološka ambulanta) so globoko pod povprečjem dejavnosti in/ali ocene vseh ambulant v Republiki Sloveniji.

V UKC Maribor je bilo v raziskavo vključenih 7 specialističnih ambulant:

1. Dermatološka ambulanta

Rezultati zadovoljstva 160 bolnikov, ki so izpolnili vprašalnik, so glede na državno povprečje vseh ambulant in ambulant znotraj dejavnosti, **podpovprečni**. Iz odgovorov bolnikov je izstopalo predvsem pritoževanje nad prostori in osebjem. Prav tako je nizek kazalnik K4, ki kaže na dolgo čakanje na obravnavo.

Tabela: Raziskava mnenja pacientov – Dermatološka ambulanta

	UKC Maribor	Povprečje dejavnosti	Povprečje vseh ambulant
K1-6	83,5	87,5	86,0
K7-17	80,5	84,7	84,5
K18-20	75,5	84,7	84,6
K21-22	71,9	84,5	84,5
K23	9,0	9,3	9,3

Rezultati kazalnikov po skupinah kažejo na podpovprečni rezultat glede na dejavnost in povprečje ambulant v Sloveniji. Največji odklon je pri skupini kazalnikov K18-20 in K21-22, povprečna ocena ambulante pa je še vedno visokih 9,0.

2. Gastroenterološka ambulanta

Rezultati zadovoljstva 149 bolnikov, ki so izpolnili vprašalnik, so glede na državno povprečje vseh ambulant in ambulant znotraj dejavnosti, **podpovprečni**. Posebej izstopa močno podpovprečen kazalnik K3 (72,3%, v dejavnosti 94,7% in Slovensko povprečje 92,3%).

Tabela :Raziskava mnenja pacientov – Gastroenterološka ambulanta

	UKC Maribor	Povprečje dejavnosti	Povprečje vseh ambulant
K1-6	82,9	91,0	86,0
K7-17	81,0	86,6	84,5
K18-20	79,3	86,6	84,6
K21-22	72,2	86,2	84,5
K23	9,0	9,5	9,3

Iz zgornje tabele je vidno, da je kazalnik K7-17, ki kaže predvsem na pojasnilno dolžnost zdravnika, še vedno visok in le malo pod povprečjem.

3. Ambulanta za ORL

Rezultati zadovoljstva 149 bolnikov, ki so izpolnili vprašalnik, so glede na državno povprečje vseh ambulant in ambulant znotraj dejavnosti, **povprečni, nekateri kazalniki pa nadpovprečni.** Kot negativno izstopajoč podpovprečni kazalnik je K17, ki vključuje pojasnilo o stranskih učinkih zdravil, ki jih zdravnik predpiše. Kazalnik K17, je bil v povprečju enak kot v celotni dejavnosti.

Tabela : Raziskava mnenja pacientov – Ambulanta za ORL

	UKC Maribor	Povprečje dejavnosti	Povprečje vseh ambulant
K1-6	91,1	87,1	86,0
K7-17	79,9	80,6	84,5
K18-20	89,9	80,9	84,6
K21-22	80,9	80,9	84,5
K23	9,3	9,2	9,3

4. Diabetološka ambulanta

Rezultati zadovoljstva 149 bolnikov, ki so izpolnili vprašalnik, so glede na državno povprečje vseh ambulant in ambulant znotraj dejavnosti, **povprečni, nekateri kazalniki pa nadpovprečni.** Visoko nadpovprečno je ocenjen K4, ki kaže na kratko čakanje na obravnavo.

Tabela: Raziskava mnenja pacientov – Diabetološka ambulanta

	UKC Maribor	Povprečje dejavnosti	Povprečje vseh ambulant
K1-6	92,4	90,0	86,0
K7-17	83,1	85,7	84,5
K18-20	97,3	85,7	84,6
K21-22	80,6	85,7	84,5
K23	9,2	9,2	9,3

Iz rezultatov je razvidno, da so bolniki v diabetološki ambulanti zadovoljni.

5. Ambulanta za abdominalno in splošno kirurgijo

Rezultati zadovoljstva 149 bolnikov, ki so izpolnili vprašalnik, so glede na državno povprečje vseh ambulant in ambulant znotraj dejavnosti, **povprečni.** Kazalnik, ki je najbolj negativno odstopal je K5, ki kaže na neustrezno prostorsko ureditev.

Tabela : Raziskava mnenja pacientov – Diabetološka ambulanta

	UKC Maribor	Povprečje dejavnosti	Povprečje vseh ambulant
K1-6	84,0	86,2	86,0
K7-17	84,7	83,1	84,5
K18-20	86,6	83,1	84,6
K21-22	79,4	82,8	84,5
K23	9,2	9,2	9,3

Nobeden od skupine kazalnikov ne izstopa od povprečja dejavnosti ali povprečja zadovoljstva v Sloveniji.

6. Ambulanta za plastično in rekonstruktivno kirurgijo

Rezultati zadovoljstva 149 bolnikov, ki so izpolnili vprašalnik, so glede na državno povprečje vseh ambulant in ambulant znotraj dejavnosti, **podpovprečni**.

Kazalniki K 7-17, ki kažejo na pojasnilno dolžnost so v rangu povprečja dejavnosti in ambulant v Sloveniji.

Tabela : Raziskava mnenja pacientov – Ambulanta za plastično in rekonstruktivno kirurgijo

	UKC Maribor	Povprečje dejavnosti	Povprečje vseh ambulant
K1-6	75,5	86,2	86,0
K7-17	81,7	83,1	84,5
K18-20	77,7	83,1	84,6
K21-22	74,0	82,8	84,5
K23	8,8	9,2	9,3

Nizko je ocenjena skupina K18-20 ter splošna organizacija ambulante, ki se odraža v kazalnikih K1-6. Kazalnik K4 je globoko pod povprečjem (60,9%) v primerjavi z dejavnostjo ali Slovenskim povprečjem (76,4% in 82,6%).

7. Ambulanta za torakalno kirurgijo

Rezultati zadovoljstva 149 bolnikov, ki so izpolnili vprašalnik, so glede na državno povprečje vseh ambulant in ambulant znotraj dejavnosti, **povprečni, v nekaterih segmentih nadpovprečni**.

Kazalnik, ki je najbolj negativno odstopal je K5 in K6, ki kaže na neustrezno prostorsko ureditev.

8. Tabela : Raziskava mnenja pacientov – Ambulanta za torakalno kirurgijo

	UKC Maribor	Povprečje dejavnosti	Povprečje vseh ambulant
K1-6	88,3	86,2	86,0
K7-17	81,3	83,1	84,5
K18-20	86,2	83,1	84,6
K21-22	77,8	82,8	84,5
K23	9,2	9,2	9,3

Od ostalih kazalnikov je nekoliko v negativno smer izstopal tudi K17, kar je podobno pri vseh ostalih ambulantah.

PREMS smo v UKC Maribor uspešno zaključili. Rezultati kažejo, da je zadovoljstvo bolnikov močno odvisno od organizacijske sheme ambulant po posameznih področjih. Ne glede na splošno prepričanje, je povprečno zadovoljstvo dokaj visoko.

Predvsem so visoko postavljeni kazalniki, kjer bolniki izkazujejo zadovoljstvo oz. nezadovoljstvo z zdravniškim osebjem K7-17.

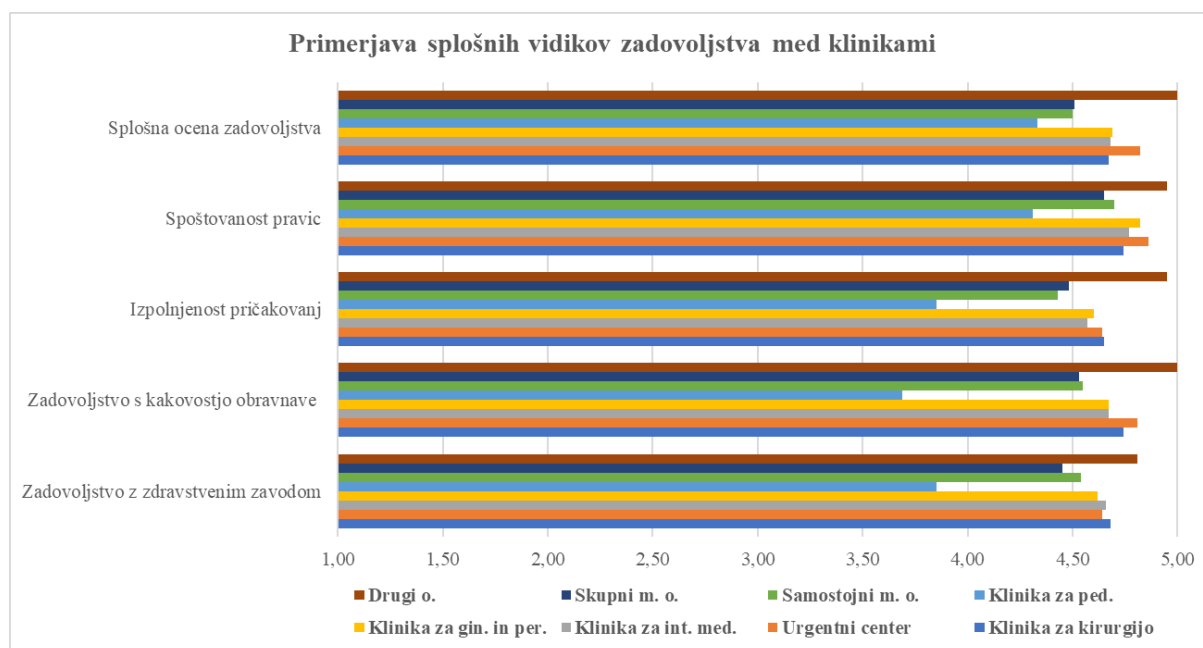
Rezultati pa so pokazali nekaj pomanjkljivosti, ki jih je potrebno odpraviti v prihodnosti:

- Pojasnilna dolžnost zdravnikov glede tveganj zdravljenja (zdravila ali posegi) K14 in K17 je nizka na državni ravni in jo je potrebno predvsem v UKC dodatno izboljšati. To lahko storimo le s spremembo kulture in stalnim seznanjanjem zdravnikov o pomembnosti tega segmenta obravnave v ambulanti.
- Kazalniki, ki kažejo na odnos osebja zdravstvene nege, K18-20 so v ambulantni plastične kirurgije, dermatološke ambulante in gastroenterološki ambulanti nižji od povprečja. Ker predstavljajo med. sestre prvi stik bolnika z ambulanto oz. UKC kot ustanovo, je potrebno izboljšati komunikacijo z bolniki in svojci. Ker je v drugih ambulantah ta kazalnik visoko nad povprečjem ali v povprečju drugih ambulant v Sloveniji, je ta cilj mogoče doseči.

3. Raziskava mnenja pacientov - presoja zadovoljstva pacientov, ki jo je izvedel Center za raziskovalno in strokovno psihološko dejavnost Filozofske fakultete Univerze v Mariboru

Konec leta 2019 je v UKC Maribor potekala anketa o zadovoljstvu z obravnavo pacientov, ki jo je izvedel Center za raziskovalno in strokovno psihološko dejavnost Filozofske fakultete Univerze v Mariboru. Na anketo je v splošnem odgovorilo 765 pacientov (132 pacientov več kot lani), točno število zbranih odgovorov pa se nekoliko razlikuje od vprašanja do vprašanja (nekateri pacienti namreč ankete niso izpolnili v celoti). V vzorcu je proporcionalno nekaj več žensk kot moških (60,8% žensk, 39,2% moških), starost anketiranih pacientov pa je precej raznolika; najštevilčnejše je zastopana skupina oseb, ki so stare 46-65 let (36,6%), temu sledita skupini pacientov, ki so stari 26-45 let (28,6%) in pacientov nad 65 let (26,5%), najmanjši delež vzorca pa predstavljajo osebe, ki so mlajše od 26 let (8,4%). Večina anketiranih pacientov (56,5%) je končala poklicno ali srednjo šolo, nekoliko nižji pa je delež oseb z višjo, visoko, fakultetno izobrazbo (31,4%), oseb s končano osnovno šolo (10,4%) in oseb z nedokončano osnovno šolo (1,8%).

Približno tri četrtine vzorca (72,4%) poroča o tem, da je njihova zdravstvena obravnava bila načrtovana, dobra četrtina (27,6%) pa je bila deležna nenačrtovane zdravstvene obravnave. Anketa je pokazala visoko stopnjo splošnega zadovoljstva z obravnavo, kot tudi dobre rezultate na štirih področjih: spoštovanje pravic, izpolnjenost pričakovanj, zadovoljstvo s kakovostjo obravnave in zadovoljstvo z zdravstvenim zavodom. Zbirni rezultati po klinikah so prikazani v spodnji tabeli (povprečne vrednosti na ocenjevalni lestvici od 1 do 5, pri čemer izraža vrednost ena popolno nestrinjanje in 5 popolno strinjanje).



Pacienti so najvišjo oceno podali za spoštovanje zasebnosti (4,79), za vljudno in spoštljivo obravnavo (4,78), za odgovarjanje na vprašanja ter strokovnost obravnave (4,76) ter za čistost in urejenost prostorov (4,75).

Najnižjo oceno so podali za možnost podajanja pritožb in pohval (3,61), za predstavitev ob prvem stiku (4,24), za možnost soodločanja v procesu obravnave (4,30) in javne objave informacij o dostopnosti zdravnika (4,34).