



RAZISKAVA MNENJA HOSPITALIZIRANIH PACIENTOV

2009/2010

Maribor, marec 2010

Pripravila:	Pregledala:	Odobril:
Center za kakovost in organizacijo <i>Rebeka Gerlic</i> Rebeka GERLIC, univ. dipl. ekon.	Vodja Centra za kakovost in organizacijo <i>Breda Hajnrih</i> Breda HAJNRIH, univ. dipl. ekon.	Direktor UKC <i>Gregor Pivec</i> prim. Gregor PIVEC, dr. med.

REZULTATI RAZISKAVE MNENJA HOSPITALIZIRANIH PACIENTOV V UNIVERZITETNEM KLINIČNEM CENTRU MARIBOR

Raziskava mnenja hospitaliziranih pacientov nam ne prikaže samo vtisa pacientov ampak tudi prednosti in slabosti delovanja javnega zavoda. Naš cilj je zagotoviti kakovostno in varno zdravstveno obravnavo, zato se trudimo, da poleg sprotnega zbiranja mnenj, pripomb in ne nazadnje tudi pritožb z večjo usmerjeno akcijo – raziskavo mnenja pridobimo informacije o prednostih in možnih izboljšavah delovanja UKC Maribor.

SPLOŠNI PODATKI

V UKC Maribor izvajamo raziskavo mnenja o zadovoljstvu hospitaliziranih pacientov na osnovi enotnega vprašalnika, ki ga je določilo Ministrstvo za zdravje.

V nadaljevanju navajamo rezultate raziskavo mnenja hospitaliziranih pacientov, ki smo jo izvajali v mesecu decembru 2009 in januarju 2010.

Raziskavo mnenja smo izvajali na 29 oddelkih. V raziskavi nista sodelovala 2 hospitalna oddelka, katerih pacienti iz različnih razlogov niso mogli izpolniti anketnega lista. Od razdeljenih 1100 anket smo prejeli 798 pravilno izpolnjenih anket, kar predstavlja 72,5% odzivnost.

V raziskavi je sodelovalo 418 žensk (**53,2%**) in 368 moških (**46,8%**), najštevilčnejša starostna skupina je bila **51-60 let** (20,4%), prevladujoča izobrazba pa je bila **srednja šola** (40,3%). Več kot dve tretjini vprašanih (**67,3%**) se je že prej zdravilo pri nas.

Raziskavo mnenja smo izvajali na Kliniki na kirurgijo med 116 ženskami in 177 moškimi, na Kliniki za interno medicino med 88 ženskami in 104 moškimi, na Kliniki za ginekologijo in perinatologijo med 125 ženskami in na Drugih samostojnih medicinskih oddelkih med 89 ženskami in 87 moškimi.

REZULTATI RAZISKAVE MNENJA HOSPITALNIH BOLNIKOV NA NIVOJU UKC S TABELAMI

Način izvedbe raziskave in prikaz dobljenih rezultatov

Podatke o mnenju hospitaliziranih pacientov smo zbrali s pomočjo vprašalnikov, ki so jih na oddelkih pacientom ob odpustu razdelile strokovne vodje zdravstvene nege oddelkov. Vprašalnik je bil anonimen, izpolnjene vprašalnike so pacienti oddali v posebne nabiralnike (Vprašalniki in mnenja), ki so nameščeni ob vhodih v stavbe UKC.

Rezultati raziskave mnenja na nivoju celotnega UKC so prikazani na kratko opisno in v tabelah. Rezultati raziskave mnenja na nivoju Klinike za kirurgijo, Klinike za interno medicino, Klinike za ginekologijo in perinatologijo ter Drugih samostojnih medicinskih oddelkov so razvidni samo v tabelah.

a) Sprejem v bolnišnico.

Na nivoju celotnega UKC Maribor je bil sprejem pacientov v obravnavo načrtovan 54,2%. Kot nujni primer je bilo sprejetih 45,8% pacientov.

Pri dogovoru datuma sprejema v UKC Maribor je 69,1% pacientov sodelovalo, medtem ko 30,9% pacientov na sprejem v bolnišnico ni imelo nobenega vpliva.

Na vprašanje ali so pacientom v UKC Maribor kdaj spremenili datum sprejema tako, da je bil sprejem preložen na poznejši čas, je 79,9% vprašanih odgovorilo z ne, 16,8% pacientom je datum sprejema bil preložen enkrat in 3,3% pacientom več kot enkrat.

Največ pacientov, 60,7%, je od svojega prihoda v bolnišnico do namestitve v bolniški sobi oz. postelji potrebovalo manj kot 1 uro. 27,2% pacientov je moralo počakati 1 do 2 uri in 12,1% vprašanih je čakalo več kot 2 uri.

b) Kako so vas obravnavali zdravniki?

Pacienti so odgovarjali na 7 vprašanj, pojasnujemo le 5 od teh in sicer:

Na nivoju celotnega UKC Maribor je 80,8% vprašanih pacientov od zdravnikov vedno dobilo odgovore na razumljiv način, 13,5% pacientov pa pogosto. Kar 5,7% pacientov ni dobilo nikoli ali zgolj včasih odgovore na razumljiv način.

10,2% vprašanih pacientov se ni imelo možnosti nikoli ali so imeli možnost zgolj včasih pogovoriti se z zdravnikom v primeru skrbi ali strahu. Pogosto se je lahko o tem pogovorilo 12,0% vprašanih pacientov. 56,2% vprašanih pacientov se je imelo možnost pogovoriti vedno in 21,7% vprašanih pacientov ni imelo skrbi ali strahu.

Na vprašanje, če je zdravnik pred posegi ali preiskavami na razumljiv način razložil poseg ali preiskavo ter možne zaplete, je 81,3% pacientov odgovorilo vedno, 9,3% je odgovorilo pogosto, včasih in nikoli je odgovorilo 7,7% vprašanih pacientov. Ostali niso imeli preiskav.

70,3% pacientom je zdravnik vedno zagotovil zasebnost pri pogovoru in izvajanju posegov ter pacienta obvaroval pred neželenimi pogledi in poslušanjem s strani drugih. 12,1 % pacientom je bila zasebnost zagotovljena pogosto. Včasih oziroma nikoli ni bila zasebnost zagotovljena 17,6% vprašanim pacientom.

Da so zdravniki o pacientu pred njim govorili kot da ga ni, se ni nikoli zgodilo 82,6% vprašanim pacientom, včasih se je to zgodilo 6,3% vprašanim pacientom. Pogosto in vedno pa se je to zgodilo 6,3 % vprašanim pacientom. V pozitivnem smislu tukaj izstopa Klinika za ginekologijo in perinatologijo, kjer zgolj 1,7% vprašanih meni, da so zdravniki pred njim govorili, kot da ga ni.

c) Kako so vas obravnavale medicinske sestre?

Na nivoju celotnega UKC Maribor so medicinske sestre vljudno in spoštljivo obravnavale 86,6% pacientov vedno, 10,5% pogosto, včasih in nikoli pa 2,9% vprašanih pacientov.

Na vprašanja, ki jih je pacient zastavil medicinski sestri ni 4,0% vprašanih pacientov nikoli ali zgolj včasih dobilo odgovore na njim razumljiv način. 8,0% je razumljive odgovore dobilo pogosto. 81,2% je dobilo odgovore na razumljiv način vedno in 6,8% vprašanih pacientov ni imelo potrebe, da bi spraševalo.

Če je paciente kaj skrbelo ali če so se česa bali, se je z medicinsko sestro lahko o tem pogovorilo vedno 68,9%, pogosto 8,2% vprašanih. Nikoli in včasih se ni moglo pogovoriti 7,3% vprašanih. 15,6% vprašanih pacientov ni imelo skrbi ali strahu in potrebe po pogovoru z medicinsko sestro.

Medicinske sestre so vedno zagotovile zasebnost pri pogovoru, viziti in opravljanju posegov 76,1% vprašanim pacientom, pogosto 16,0%. Včasih in nikoli pa 7,9%.

Pri izvajanju negovalnih postopkov so medicinske sestre pred neželenimi pogledi vedno zaščitile 78,9% pacientov, pogosto 12,3%. Včasih in nikoli niso pred neželenimi pogledi zaščitile 8,8% pacientov.

Medicinske sestre so pred pacientom govorile, kot da ga ni vedno ali pogosto pred 3,8% vprašanimi pacienti. Včasih so govorile pred 6,3% in nikoli pred 89,8% vprašanimi pacienti.

Na vprašanje koliko časa je trajalo, da je prišla medicinska sestra, ko so jo pacienti potrebovali in prosili za pomoč je največ 55,1% pacientov odgovorilo do 5 minut, 3,9% do 10 minut in 1,0% več kot 10 minut. 40,0% vprašanih pacientov ni imelo potrebe, da bi poklicali medicinsko sestro.

d) Zdravljenje.

Na nivoju celotnega UKC Maribor se je za to, da je nek zdravnik ali medicinska sestra rekla eno o pacientovi bolezni, zdravljenju in zdravstveni negi, drug zdravnik ali medicinska sestra pa nekaj čisto drugega, opredelilo 6,9% pacientov. Da se to ni zgodilo nikoli je menilo 93,1% pacientov.

57,5% vprašanih pacientov je bilo mnenja, da so se družinski člani z zdravnikom lahko pogovorili vedno, 6,9% pogosto, včasih in nikoli se ni moglo pogovoriti 8,4%. 19,8% pacientov ni želelo, da bi družinski člani govorili z zdravnikom ter 7,4% vprašanih pacientov ni imelo nikogar od družine.

Občutek, da so zdravniki in medicinske sestre pacienta jemali resno je imelo 55,3% vprašanih. 4,8% pacientov je imelo občutek, da jih niso jemali resno in 39,9% pacientov ni imelo nobenih pripomb.

80,4% pacientom so bili pojasnjeni razlogi za jemanje zdravil, učinke in stranske učinke predpisanih zdravil, 10,5% pacientov o tem ni bilo ustrezno obveščenih in 9,1% vprašanih pacientov je odgovorilo, da jim zdravila niso bila predpisana.

e) Bolnišnično okolje.

78,7% vprašanih pacientov je bilo vedno zadovoljnih s čistočo sobe, straniščem in kopalnico, 15,5% jih je bilo pogosto, 5,6% včasih in 0,1% nikoli.

80,1% vprašanih pacientov je bilo seznanjenih s pravicami in dolžnostmi, ki so jih imeli. 19,9% pacientov jih pravicami in dolžnostmi ni bilo seznanjenih.

f) Odpust iz bolnišnice.

Na nivoju celotnega UKC je ob odpustu dobilo 84,9% vprašanih pacientov ustne in pisne informacije o tem, katera zdravila in kako jih morajo jemati doma, ter kakšni so stranski učinki zdravil. 2,8% pacientov teh informacij ni dobilo in 12,2% pacientov zdravil niso predpisali.

Ustne in pisne informacije o tem, na katere opozorilne znake morajo pacienti biti pozorni (ob odpustu), je dobilo 94,9% vprašanih. 5,1% vprašanih pacientov je odgovorilo, da ni prejelo primernih informacij.

PODROČJA, KJER IMA UKC PRILOŽNOSTI ZA IZBOLJŠAVE

Na osnovi rezultatov raziskave mnenja hospitaliziranih pacientov smo ugotovili, da na nivoju UKC Maribor ni izstopajočih področje od povprečja. Zato smo pozornost posvetili posamezni kliniki/slужbi in izpostavili področja, kjer je mogoče sedanje stanje izboljšati.

Najbolj izstopajoča področja so:

- predolg čas, ki ga pacient potrebuje od njegovega prihoda v bolnišnico do bolniške postelje,
- zaposleni posvečajo premalo pozornosti pacientom, če so ti zaskrbljeni,
- nedosledno zagotavljanje zasebnosti pri zdravstveni obravnavi,
- dostopnost zdravnikov za pogovor s svojci,
- nezadostno pojasnjevanje razlogov za jemanje zdravil, učinkov in stranskih učinkov predpisanih zdravil,
- previsok odstotek vprašanih ima bolečine – nezadostno lajšanje bolečin,
- slaba seznanjenost pacientov z njihovimi pravicami in dolžnostmi.

Seveda so razlogi za zgoraj navedena področja zelo različni: od organizacije dela, števila zaposlenih izvajalcev zdravstvene oskrbe, ustrezni usposobljenosti, prostorskih pogojev, smernicah za zdravstveno oskrbo, informiranosti. Zavedamo se svojih pomanjkljivosti, s tem ko jih zaznamo z raziskavo mnenja, stopijo še bolj v ospredje in jih tako hitreje lahko odpravimo.