

Center za kakovost in organizacijo

telefon: 02 321 25 55

telefaks: 02 331 29 49

Št: I132/10-TM

Dne: 13. 9. 2010

KOLEGIJ DIREKTORJA

Zadeva: Rezultati raziskave mnenja o izkušnjah pacientov v UKC Maribor iz specialističnih ambulant oddelkov/klinik

Sprememba delovnega časa in novi načini dela zdravstvenih timov so bili razlog za izvajanje raziskave o izkušnjah pacientov v specialističnih ambulantah UKC Maribor.

Raziskava mnenja se je izvajala v specialističnih ambulantah na 27 oddelkih/klinikah UKC Maribor. Vprašani so ocenili svoje zadovoljstvo z ocenami od 1 do 5. Ocena 1 pomeni zelo slabo, ocena 5 odlično.

Vsak pacient naj bi dobil vprašalnik ob obisku specialistične ambulante. Analizo rezultatov smo izdelali na podlagi **139** vprašalnikov, ki smo jih pobrali iz nabiralnikov za mnenja, vprašalnike in pritožbe do 10. 9. 2010.

Pregled prejetih vprašalnikov:

- Iz Klinike za kirurgijo smo prejeli skupaj vrnjenih **53** vprašalnikov. Vrnjeni so bili vprašalniki iz Oddelka za travmatologijo, iz Oddelka za urologijo, iz Oddelka za plastično in rekonstruktivno kirurgijo, iz Oddelka za ortopedijo in iz Urgentnega centra.

Iz Oddelka za abdominalno in splošno kirurgijo in iz Oddelka za žilno kirurgijo nismo prejeli vrnjenega nobenega vprašalnika.

- Iz Klinike za interno medicino smo prejeli vrnjenih **15** vprašalnikov. Vprašalniki so bili vrnjeni iz Oddelka za revmatologijo, iz Oddelka za gastroenterologijo, iz Oddelka za kardiologijo in angiologijo in iz Oddelka za endokrinologijo in diabetologijo.

Iz Oddelka za nefrologijo, Oddelka za dializo, Oddelka za intenzivno interno medicino, Oddelka za hematologijo in hematološko onkologijo, Oddelka za pljučne bolezni in iz Oddelka za nuklearno medicino nismo prejeli nobenega vprašalnika.

- Iz Klinike za ginekologijo in perinatologijo smo prejeli vrnjenih skupno **25** vprašalnikov. Vprašalniki so bili vrnjeni iz vseh oddelkov.

- Iz Drugih samostojnih medicinskih oddelkov smo dobili skupaj vrnjenih **38** vprašalnikov. Vprašalniki so bili vrnjeni iz Oddelka za otorinolaringologijo, cervikalno in maksilofacialno kirurgijo, iz Oddelka za kožne in spolne bolezni, iz Oddelka za psihiatrijo in iz Klinike za pediatrijo.

Iz Oddelka za očne bolezni, Oddelka za nevrološke bolezni, Oddelka za nalezljive bolezni in vročinska stanja nismo prejeli nobenega vrnjenega vprašalnika.

Rezultate raziskave mnenja smo prikazani na nivoju UKC pisno, na nivoju klinik in služb tabelarično. Tabelarni prikaz je v prilogi tega dopisa

Analiza je pokazala:

- da so pacienti povprečno čakali v čakalnici 22,15 minut;
- da je pregled pri zdravniku v povprečju trajal 13,65 minut;
- da je bilo več kot tri četrti pacientov na pregled naročenih;
- da je bila samo četrtnina pacientov seznanjena z razlogom za čakanje pred spec. ambulanto;
- da je malo manj kot polovica vprašanih poznala pritožbeno pot v UKC Maribor;
- da dobra tretjina vprašanih pacientov išče informacije o delovanju UKC tudi na spletni strani UKC;
- da je bila povprečna ocena ob sprejemu pacienta v specialističnih ambulantah 4,59;
- oceno 4,16, da se je zdravnik po preiskavi s pacienti pogovoril o rezultatih;
- oceno 4,34, da so bili vključeni v odločanje o njihovem nadaljnjem zdravljenju;
- oceno 4,32, da so jih poučili kaj smejo, ne smejo oz. morajo početi doma;
- oceno 4,63, kako pomirjujoče je delovalo na njih ambulatno osebje;
- oceno 3,93 za preobremenjenost osebja v ambulanti;
- zadovoljstvo s čistočo prostorov, ki je bilo ocenjeno z 4,51;
- oceno, da je bila splošno zadovoljstvo pacientov 4,60 (kar potrjuje začetno oceno pacientov).

Seveda so v povprečnih ocenah skrita odstopanja, ki jih bomo obravnavali na kolegiju predstojnikov klinik in oddelkov, kot priložnosti izboljšave za vsako kliniko/oddelek.

Glede na trenutno stanje smatramo, da je splošno zadovoljstvo pacientov na pričakovanem nivoju, vendar bi bilo potrebno predvsem bolj dosledno seznanjati paciente z razlogom za čakanje pred specialistično ambulanto.

Rezultati raziskav mnenja so vir informacij, ki jih vsak zdravstveni zavod uporabi tako za pohvalo svojih zaposlenih kot za ukrepe, ki zadovoljstvo pacientov z izvedbo zdravstvene storitve lahko izboljšajo.

Predlagamo tudi, da se rezultati na nivoju UKC predstavijo na spletni strani UKC Maribor in posredujejo zastopniku pacientovih pravic.

Vodja Centra za kakovost in organizacijo
Breda HAJNRIH, univ. dipl. ekon., l.r.

Pregled rezultatov vrnjenih vprašalnikov o izkušnjah ambulantnih pacientov v UKC Maribor (od 1. 9. 2010 do 10. 9. 2010)

Zap. št.	Vprašanje		Klinika za kirurgijo	Klinika za interno medicino	Klinika za ginekologijo in perinatologijo	Drugi samostojni medicinski oddelki	nerazvrščeno UKC	SKUPAJ UKC
	Klinika za kirurgijo							
	Št. razdeljeni anket		180					
	Število izpolnjenih anket		53	15	25	38	8	139
1	Koliko minut ste čakali ob zadnjem obisku?		34,11	25,45	17,96	15,75	17,50	22,15
2	Koliko minut ste bili pri zdravniku v ambulanti (trajanje pregleda) ob zadnjem obisku?		10,51	14,50	19,16	10,58	13,50	13,65
3	Na pregled oz. storitev ste bili naročeni?	DA	31	11	23	35	4	20,80
		NE	21	0	2	4	4	6,20
4	Ali so vas seznanili z vzrokom za daljše čakanje, v primeru, da ste čakali več kot eno uro (60 minut), ko ste bili naročeni?	DA	13	4	6	7	1	6,20
		NE	23	1	9	21	6	12,00
5	Poznate pritožbeno pot v UKC Maribor	DA	19	6	11	21	4	12,20
		NE	32	5	14	18	4	14,60
6	Ali za pridobivanje informacij uporabljate spletno stran UKC Maribor?	DA	19	3	10	17	2	10,20
		NE	32	8	15	21	6	16,40
10	Povprečna ocena ob sprejemu		4,66	4,93	4,55	4,54	4,25	4,59
11	Ali ste imeli občutek, da imate dovolj časa za posvet?		4,51	4,58	4,64	4,46	4,60	4,56
12	Ali vam je zdravnik povedal, kar ste želeli vedeti o svojih simptomih in/ali bolezni?		4,59	4,60	4,67	4,68	4,33	4,57
13	Ali vam je zdravnik razložil namen pregledov/preiskav ter pojasnil kaj se bo zgodilo (potek, bolečine, tveganja)?		4,54	4,55	4,56	4,62	4,60	4,57
14	Povprečna ocena pregleda		4,67	4,57	3,44	4,77	4,20	4,33
15	Povprečna ocena trajanja pregleda		4,53	4,58	3,36	4,58	4,40	4,29
16	Ali se je zdravnik po preiskavi z vami pogovoril o rezultatih?		4,46	4,43	3,41	4,50	4,00	4,16
17	Ali ste bili vključeni v odločanje o vašem nadaljnjem zdravljenju?		4,42	4,03	4,46	4,47	4,33	4,34
18	So vas poučili kaj smete, ne smete oz. morate početi doma?		4,45	4,32	4,55	4,66	3,60	4,32
19	Kako pomirjujoče je delovalo na vas ambulantno osebje?		4,70	4,78	4,66	4,61	4,40	4,63
20	Ali ste imeli občutek, da je osebje v ambulanti preobremenjeno?		4,00	4,06	3,65	3,93	4,00	3,93
21	Kako ste zadovoljni s časom čakanja v čakalnici?		3,95	3,33	4,55	4,25	3,80	3,97
22	Ali ste dobili termin za pregled ali prišli na vrsto, tako kot vam je ustrezalo?		4,26	3,70	4,64	4,28	4,00	4,18
23	Kako ste zadovoljni s čistočo prostorov?		4,63	4,50	4,22	4,71	4,50	4,51
24	Prosimo, da ocenite svoje splošno zadovoljstvo z zdravljenjem v ambulanti.		4,56	4,65	4,63	4,56	4,60	4,60

Legenda (za vprašanja 10 do 24)

1 Zelo slabo

5 Odlično

Pripravila: Tina MUZLOVIČ, univ. dipl. zgod.