

Center za kakovost in organizacijo

telefon: 02 321 25 55

telefaks: 02 331 29 49

Št.: E5/2013-BH

Dne: 12. 4. 2013

Ministrstvo za zdravje

Direktorat za zdravstveno varstvo

Štefanova ulica 5

1000 Ljubljana

Zadeva: Poročilo o anketi z načrtom izboljšav v UKC Maribor

Spoštovani,

na osnovi vašega dopisa z dne 12. 3. 2013 vam pošiljamo poročilo o anketi z načrtom izboljšav v UKC Maribor.

Pri pregledu rezultatov nacionalne ankete o izkušnjah odraslih pacientov v akutni bolnišnici smo ugotovili, da je povprečna ocena zadovoljstva pacientov v naši bolnišnici dokaj visoka in sicer 4,6.

Povprečne ocene po sklopih:

Sprejem v bolnišnico	4,2
Kako so vas obravnavali zdravniki	4,7
Kako so vas obravnavale medicinske sestre	4,8
Vaše zdravje	4,6
Bolnišnično okolje	4,5
Odpust iz bolnišnice	4,6
SKUPAJ UKC	4,6

Na osnovi analize rezultatov nacionalne ankete o izkušnjah odraslih pacientov, ki smo jo obravnavali na kolegiju direktorja smo sprejeli naslednje ukrepe oz. izboljšave, ki se nanašajo na področja, kjer je bila povprečna ocena nižja od 4,5:

- Sprejem v bolnišnico je bil ocenjen s povprečno oceno 4,2.
Ukrep: Proces zdravstvene obravnave je potrebno organizirati tako, da se čas prihoda pacienta v bolnišnico do njegovega prihoda na oddelek skrajša na največ eno uro.
Odgovorni: vodje klinik in predstojniki oddelkov (Klinika za ginekologijo in perinatologijo)
Rok: 30. 6. 2013
- Zagotavljanje zasebnosti s strani zdravnikov pri pogovoru, viziti in opravljanju posegov ter obvarovanju pred neželenimi pogledi je bilo ocenjeno s povprečno oceno 4,4, kar je dokaj visoko.
Ukrep: Prostorske razmere na določenih oddelkih ne omogočajo zagotavljanja zasebnosti zato je potrebno zasebnost zagotoviti s pravim načinom komuniciranja, s postavitvijo pregradne stene na kolesih oziroma z zagotovitvijo prostora za razgovore s pacienti in svojci.
Odgovorni: vodje klinik in predstojniki oddelkov

Rok: 30. 6. 2013


- Resnost obravnave pritožb pacientov s strani zdravnikov in medicinskih sester je bila na Kliniki za ginekologijo in perinatologijo ocenjena z dokaj nizko povprečno oceno 3,8.
Ukrep: Zdravstveni tim mora vsako pritožbo, ki jo izrazijo pacienti obravnavati zelo resno in odgovorno.
Odgovorni: vodje klinik in predstojniki oddelkov (Klinika za ginekologijo in perinatologijo)
Rok: 30. 6. 2013
- Seznanjenost pacientov s pravicami in dolžnostmi je bila ocenjena s povprečno oceno 4,2. Seznanjenost pacientov zagotavljamo z zloženkami o pravicah in dolžnostih pacientov.
Ukrep: Za večjo seznanjenost v prihodnje bomo vse oddelke in čakalnice opremili s plakati o pravicah ter ponovno seznanili zaposlene z obveznostjo seznanjanja pacientov z njihovimi pravicami in dolžnostmi.
in dolžnostih pacientov.
Odgovorni: vodja Centra za kakovost in organizacijo v sodelovanju z vodjo Službe zdravstvene nege
Rok: 30. 6. 2013
- Pacienti so svojo informiranost ob odpustu o stranskih učinkih zdravil ocenili s povprečno oceno 4,2.
Ukrep: Zdravstveni timi v vseh dejavnosti UKC Maribor morajo pacientom podati dosledne ustne informacije o stranskih učinkih zdravil že v času zdravstvene oskrbe.
Odgovorni: predstojniki oddelkov
Rok: 30. 6. 2013

Poročilo o anketi z načrtom izboljšav bomo posredovali vsem odgovornim osebam. Realizacijo izboljšav bomo ugotovili z naslednjo raziskavo mnenja konec leta 2013 oziroma z vzorčnimi anketami na področjih, kjer so bile povprečne ocene nižje od 4,5.

Rezultati nacionalne ankete o izkušnjah odraslih pacientov v akutni bolnišnici so bili predstavljeni na kolegiju predstojnikov in na kolegiju vodij zdravstvene nege. Prav tako smo rezultate nacionalne ankete objavili na internetni strani UKC Maribor.

Lep pozdrav.

Vodja Centra za kakovost in organizacijo
Breda Hajnrih, univ. dipl. ekon.



Direktor UKC
prim. doc. dr. Gregor Pivec, dr. med.

