

## **POROČILO O REZULTATIH NACIONALNE ANKETE O IZKUŠNJAH ODRASLIH PACIENTOV V UKC MARIBOR V LETU 2008**

Tako kot vsa leta do sedaj je UKC Maribor tudi v letu 2008 izvajal raziskavo mnenja pacientov na treh področjih: na področju Klinike za kirurgijo, Klinike za interno medicino in Klinike za ginekologijo in perinatologijo, v skladu z skupno metodologijo izvajanja raziskave mnenja pacientov, ki jo je opredelilo Ministrstvo za zdravje RS.

Skupna ocena zdravljenja in bivanja v UKC Maribor, ki so jo pacienti podali je bila zelo visoka (4,45) in je enaka kot v letu 2007. Bolniki so bili večinoma zadovoljni s strokovnostjo zdravljenja ter odnosi, na področju organizacije dela pa je bilo navedenih nekaj pomanjkljivosti.

Zaradi zgoraj navedenega je vodstvo UKC Maribor sprejelo naslednje ukrepe:

- Na klinikah in oddelkih je treba paciente naročati na posege tako, da je čas od sprejema do postelje čim krajši.
- Ponovno je treba organizirati izobraževanje o komunikaciji in organizirati letne pogovore s ciljem izboljšanja komuniciranja med zdravstvenim osebjem in pacienti (pojasnilna dolžnost, opozorila pri uporabi zdravil, resno jemanje tožb pacientov,...).
- Čim prej je treba izdati Hišni red in Knjižico za paciente, kjer so navedene pravice in dolžnosti pacientov v UKC Maribor ter jih komunicirati z zaposlenimi, ti pa s pacienti.
- Posebno pozornost morajo vodje organizacijskih enot posvetiti zagotavljanju zasebnost pri zdravstveni obravnavi pacienta in sicer z organizacijskimi spremembami in/ali pravilnim ravnanjem zaposlenih ob postelji pacienta.

Center za kakovost in organizacijo  
UKC Maribor, 4.6.2009