

Rezultati raziskave mnenja med hospitalnimi pacienti v UKC Maribor v letu 2014

SKUPAJ UKC MARIBOR

številno razdeljenih vprašalnikov		400	295	150	330	1175						
številno vrnjenih vprašalnikov		399	274	135	286	1094						
% vrnjenih vprašalnikov		99,75	92,88	90,00	86,67	93,11						
POVPREČNA OCENA 2014 (skupaj 16 vprašanj) 1-najslabše : 5-najboljše		4,73	4,66	4,71	4,63	4,68						
POVPREČNA OCENA 2012 (skupaj 16 vprašanj) 1-najslabše : 5-najboljše		4,67	4,65	4,74	4,63	4,67						
POVPREČNA OCENA 2010 (skupaj 16 vprašanj) 1-najslabše : 5-najboljše		4,35	4,49	4,39	4,40	4,45						
		KLINIKA ZA KIRURGIJO	KLINIKA ZA INTERNO MEDICINO	KLINIKA ZA GINEKOLOGIJO IN PERINATOLOGIJO	KLINIKA ZA PEDIATRIJO IN DRUGI SAMOSTOJNI MEDICINSKI ODDELKI	SKUPAJ UKC						
01_VPRASANJE												
V bolnišnico sem bil(a) sprejet(a):	Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.						
	kot NUJNI primer	1	165	41,46	187	69,52	44	32,84	174	61,27	570	52,53
	kot načrtovani sprejem zaradi načrtovane diagnostike in/ali zdravljenja	2	233	58,54	82	30,48	90	67,16	110	38,73	515	47,47
	SKUPAJ	398	100,00	269	100,00	134	100,00	284	100,00	1085	100,00	
02_VPRASANJE												
Sodeloval(a) sem pri dogovoru datuma mojega sprejema v bolnišnico.	Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.						
	ne	1	73	31,60	28	34,15	18	20,00	34	30,63	153	29,77
	da	2	158	68,40	54	65,85	72	80,00	77	69,37	361	70,23
	SKUPAJ	231	100,00	82	100,00	90	100,00	111	100,00	514	100,00	
03_VPRASANJE												
Ali so v bolnišnici kdaj spremenili datum sprejema tako, da je bil sprejem preložen na kasnejši čas?	Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.						
	več kot enkrat	1	12	5,36	4	4,76	2	2,33	0	0,00	18	3,59
	enkrat	2	38	16,96	10	11,90	8	9,30	12	11,11	68	13,55
	ne	3	174	77,68	70	83,33	76	88,37	96	88,89	416	82,87
	SKUPAJ	224	100,00	84	100,00	86	100,00	108	100,00	502	100,00	
04_VPRASANJE												
Kako dolgo od vašega prihoda v bolnišnico je trajal postopek, da ste prišli do svoje postelje ali sobe na oddelku?	Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.						
	več kot 2 uri	1	26	11,06	12	14,81	29	32,95	4	3,60	71	13,79
	1-2 uri	2	79	33,62	17	20,99	26	29,55	45	40,54	167	32,43
	manj kot 1 uro	3	130	55,32	52	64,20	33	37,50	62	55,86	277	53,79
	SKUPAJ	235	100,00	81	100,00	88	100,00	111	100,00	515	100,00	
05_VPRASANJE												
Zdravniki so me obravnavali vljudno in spoštljivo.	Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.						
	nikoli	1	0	0,00	2	0,75	0	0,00	1	0,35	3	0,27
	včasih	2	7	1,80	3	1,13	1	0,59	10	3,55	21	1,90
	pogosto	3	44	11,31	18	6,79	17	10,06	48	17,02	127	11,49
	vedno	4	338	86,89	242	91,32	151	89,35	223	79,08	954	86,33
	SKUPAJ	389	100,00	265	100,00	169	100,00	282	100,00	1105	100,00	
	POVPREČNA OCENA	4,74		4,73		4,82		4,73		4,75		
06_VPRASANJE												
Na vprašanja, ki sem jih zastavil(a) zdravniku, sem dobil(a) odgovore na meni razumljiv način.	Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.						
	nikoli	1	0	0,00	3	1,11	0	0,00	2	0,70	5	0,46
	včasih	2	15	3,80	6	2,22	7	5,19	16	5,63	44	4,06
	pogosto	3	61	15,44	48	17,78	22	16,30	53	18,66	184	16,97
	vedno	4	319	80,76	213	78,89	106	78,52	213	75,00	851	78,51
	SKUPAJ	395	100,00	270	100,00	135	100,00	284	100,00	1084	100,00	
	POVPREČNA OCENA	4,63		4,61		4,72		4,57		4,62		
07_VPRASANJE												
Če Vas je kaj skrbelo ali če ste se česa bali, ali ste se lahko o tem pogovorili z zdravnikom?	Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.						
	nikoli	1	10	2,53	5	2,18	0	0,00	4	1,40	19	1,83
	včasih	2	28	7,09	15	6,55	13	10,08	22	7,72	78	7,51
	pogosto	3	26	6,58	20	8,73	12	9,30	40	14,04	98	9,44
	vedno	4	230	58,23	132	57,64	87	67,44	162	56,84	611	58,86
	nisem imel(a) skrbi ali strahu	5	101	25,57	57	24,89	17	13,18	57	20,00	232	22,35
	SKUPAJ	395	100,00	229	100,00	129	100,00	285	100,00	1038	100,00	
	POVPREČNA OCENA	4,47		4,47		4,69		4,45		4,50		
08_VPRASANJE												
Zdravnik mi je pred posegi ali preiskavami na razumljiv način razložil poseg ali preiskavo in možne zaplete.	Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.						
	nikoli	1	8	2,03	3	1,13	1	0,75	4	1,43	16	1,49
	včasih	2	16	4,05	9	3,38	5	3,76	14	5,00	44	4,10
	pogosto	3	54	13,67	26	9,77	5	3,76	27	9,64	112	10,43
	vedno	4	311	78,73	212	79,70	115	86,47	212	75,71	850	79,14
	nisem imel(a) preiskav ali posegov	5	6	1,52	16	6,02	7	5,26	23	8,21	52	4,84
	SKUPAJ	395	100,00	266	100,00	133	100,00	280	100,00	1074	100,00	
	POVPREČNA OCENA	4,67		4,63		4,80		4,58		4,66		
09_VPRASANJE												

		KLINIKA ZA KIRURGIJO			KLINIKA ZA INTERNO MEDICINO		KLINIKA ZA GINEKOLOGIJO IN PERINATOLOGIJO		KLINIKA ZA PEDIATRIJO IN DRUGI SAMOSTOJNI MEDICINSKI ODDELKI		SKUPAJ UKC	
		Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%
Zdravnik mi je zagotovil zasebnost pri pogovoru, viziti in opravljanju posegov ter me obvaroval pred nezaželenimi pogledi in poslušanjem s strani drugih.												
	nikoli	1	18	5,70	16	6,35	9	6,82	8	4,23	51	5,74
	včasih	2	34	10,76	23	9,13	5	3,79	19	10,05	81	9,11
	pogosto	3	40	12,66	35	13,89	24	18,18	28	14,81	127	14,29
	vedno	4	224	70,89	178	70,63	94	71,21	134	70,90	630	70,87
	SKUPAJ		316	100,00	252	100,00	132	100,00	189	100,00	889	100,00
	POVPREČNA OCENA		4,26		4,22		4,45		4,21		4,27	
10_VPRASANJE												
Zdravniki so pred mano govorili o meni, kot da me ni.												
	vedno	1	11	2,86	14	5,60	1	0,78	8	3,02	34	3,31
	pogosto	2	54	14,06	31	12,40	1	0,78	6	2,26	92	8,96
	včasih	3	53	13,80	30	12,00	5	3,91	33	12,45	121	11,78
	nikoli	4	266	69,27	175	70,00	121	94,53	218	82,26	780	75,95
	SKUPAJ		384	100,00	250	100,00	128	100,00	265	100,00	1027	100,00
	POVPREČNA OCENA		4,68		3,69		4,84		4,65		4,68	
11_VPRASANJE												
Medicinske sestre so me obravnavale vljudno in spoštljivo.												
	nikoli	1	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	včasih	2	9	2,28	3	1,11	0	0,00	4	1,41	16	1,48
	pogosto	3	39	9,90	26	9,59	17	12,69	41	14,49	123	11,37
	vedno	4	346	87,82	242	89,30	117	87,31	238	84,10	943	87,15
	SKUPAJ		394	100,00	271	100,00	134	100,00	283	100,00	1082	100,00
	POVPREČNA OCENA		4,84		4,87		4,87		4,75		4,83	
12_VPRASANJE												
Na vprašanja, ki sem jih zastavil(a) medicinski sestri, sem dobil(a) odgovore na meni razumljiv način.												
	nikoli	1	3	0,79	2	0,76	0	0,00	6	2,15	11	1,04
	včasih	2	8	2,09	8	3,04	2	1,53	5	1,79	23	2,18
	pogosto	3	37	9,69	28	10,65	14	10,69	28	10,04	107	10,14
	vedno	4	316	82,72	204	77,57	110	83,97	219	78,49	849	80,47
	nisem imel(a) potrebe, da bi spraševal(a)	5	18	4,71	21	7,98	5	3,82	21	7,53	65	6,16
	SKUPAJ		382	100,00	263	100,00	131	100,00	279	100,00	1055	100,00
	POVPREČNA OCENA		4,76		4,78		4,86		4,73		4,77	
13_VPRASANJE												
Če Vas je kaj skrbelo ali če ste se česa bali, ali ste se lahko o tem pogovorili z medicinsko sestro?												
	nikoli	1	3	0,85	4	1,44	0	0,00	5	2,16	12	1,21
	včasih	2	17	4,83	14	5,05	9	6,67	11	4,76	51	5,13
	pogosto	3	36	10,23	42	15,16	6	4,44	19	8,23	103	10,35
	vedno	4	245	69,60	168	60,65	110	81,48	154	66,67	677	68,04
	nisem imel(a) skrbi ali strahu	5	51	14,49	49	17,69	10	7,41	42	18,18	152	15,28
	SKUPAJ		352	100,00	277	100,00	135	100,00	231	100,00	995	100,00
	POVPREČNA OCENA		4,58		4,72		4,74		4,75		4,68	
14_VPRASANJE												
Medicinske sestre so mi zagotovile mojo zasebnost pri pogovoru, viziti in opravljanju posegov.												
	nikoli	1	11	2,89	4	1,63	3	2,44	4	1,50	22	2,17
	včasih	2	25	6,58	15	6,12	4	3,25	17	6,39	61	6,02
	pogosto	3	43	11,32	32	13,06	41	33,33	40	15,04	156	15,38
	vedno	4	301	79,21	194	79,18	75	60,98	205	77,07	775	76,43
	SKUPAJ		380	100,00	245	100,00	123	100,00	266	100,00	1014	100,00
	POVPREČNA OCENA		4,56		4,56		4,51		4,58		4,56	
15_VPRASANJE												
Pri izvajanju negovalnih postopkov so me medicinske sestre zaščitile pred neželenimi pogledi.												
	nikoli	1	11	2,94	10	4,08	2	1,55	11	4,23	34	3,37
	včasih	2	23	6,15	12	4,90	7	5,43	11	4,23	53	5,26
	pogosto	3	48	12,83	59	24,08	19	14,73	34	13,08	160	15,87
	vedno	4	292	78,07	164	66,94	101	78,29	204	78,46	761	75,50
	SKUPAJ		374	100,00	245	100,00	129	100,00	260	100,00	1008	100,00
	POVPREČNA OCENA		4,59		4,57		4,60		4,57		4,58	
16_VPRASANJE												
Medicinske sestre so pred mano govorile, kot da me ni.												
	vedno	1	13	4,00	14	5,56	1	0,78	10	4,67	38	4,13
	pogosto	2	5	1,54	3	1,19	0	0,00	27	12,62	35	3,80
	včasih	3	13	4,00	11	4,37	9	6,98	17	7,94	50	5,43
	nikoli	4	294	90,46	224	88,89	119	92,25	160	74,77	797	86,63
	SKUPAJ		325	100,00	252	100,00	129	100,00	214	100,00	920	100,00
	POVPREČNA OCENA		4,77		4,74		4,96		4,72		4,78	
17_VPRASANJE												
Koliko časa je trajalo, da je prišla medicinska sestra, ko ste jo potrebovali in prosili za pomoč?												
	več kot 10 minut	1	1	0,25	2	0,76	0	0,00	5	1,79	8	0,75
	do 10 minut	2	7	1,78	3	1,14	4	2,96	12	4,30	26	2,43
	do 5 minut	3	240	61,07	119	45,25	93	68,89	138	49,46	590	55,14
	nisem imel(a) potrebe, da bi poklical(a)	4	145	36,90	139	52,85	38	28,15	124	44,44	446	41,68

		KLINIKA ZA KIRURGIJO		KLINIKA ZA INTERNO MEDICINO		KLINIKA ZA GINEKOLOGIJO IN PERINATOLOGIJO		KLINIKA ZA PEDIATRIJO IN DRUGI SAMOSTOJNI MEDICINSKI ODDELKI		SKUPAJ UKC			
		SKUPAJ		393	100,00	263	100,00	135	100,00	279	100,00	1070	100,00
18_VPRASANJE													
Včasih je nek zdravnik ali medicinska sestra rekla eno o moji bolezn, zdravljenju in zdravstveni negi, drug zdravnik ali medicinska sestra pa čisto nekaj drugega.		Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	
	da	1	16	4,21	26	10,44	17	12,59	20	7,35	79	7,63	
	ne	2	364	95,79	223	89,56	118	87,41	252	92,65	957	92,37	
		SKUPAJ		380	100,00	249	100,00	135	100,00	272	100,00	1036	100,00
19_VPRASANJE													
Moji družinski člani so se z mojim zdravnikom lahko pogovorili.		Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	
	nikoli	1	7	1,85	8	3,29	10	7,87	6	2,33	31	3,08	
	včasih	2	22	5,80	6	2,47	6	4,72	16	6,20	50	4,97	
	pogosto	3	34	8,97	19	7,82	4	3,15	26	10,08	83	8,24	
	vedno	4	231	60,95	167	68,72	57	44,88	157	60,85	612	60,77	
	nisem želel(a), da govorijo z zdravnikom	5	48	12,66	25	10,29	32	25,20	28	10,85	133	13,21	
	nisem imel(a) nikogar od družine	6	37	9,76	18	7,41	18	14,17	25	9,69	98	9,73	
		SKUPAJ		379	100,00	243	100,00	127	100,00	258	100,00	1007	100,00
		POVPREČNA OCENA		4,55		4,66		4,31		4,42		4,53	
20_VPRASANJE													
Ali ste dobili pomoč medicinskih sester ali drugega osebja, ko ste šli na stranišče?		Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	
	nikoli	1	1	0,27	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,10	
	včasih	2	3	0,82	3	1,16	0	0,00	6	2,18	12	1,16	
	pogosto	3	14	3,80	7	2,70	2	1,49	9	3,27	32	3,09	
	vedno	4	319	86,68	158	61,00	119	88,81	172	62,55	768	74,13	
	nisem potreboval(a) pomoči	5	31	8,42	91	35,14	13	9,70	88	32,00	223	21,53	
		SKUPAJ		368	100,00	259	100,00	134	100,00	275	100,00	1036	100,00
		POVPREČNA OCENA		4,91		4,89		4,94		4,76		4,88	
21_VPRASANJE													
Ali ste imeli občutek, da vaše pritožbe zdravniku in medicinske sestre jemljejo resno?		Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	
	ne	1	20	5,10	8	3,02	7	5,34	15	5,45	50	4,70	
	da	2	215	54,85	151	56,98	65	49,62	151	54,91	582	54,75	
	nisem imel(a) pripomb	3	157	40,05	106	40,00	59	45,04	109	39,64	431	40,55	
		SKUPAJ		392	100,00	265	100,00	131	100,00	275	100,00	1063	100,00
22_VPRASANJE													
Ali so Vam pojasnili razloge za jemanje zdravil, učinke in stranske učinke predpisanih zdravil?		Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	
	ne	1	31	8,05	18	6,87	10	7,46	20	7,17	79	7,45	
	da	2	312	81,04	234	89,31	104	77,61	224	80,29	874	82,45	
	nisem imel(a) predpisanih zdravil	3	42	10,91	10	3,82	20	14,93	35	12,54	107	10,09	
		SKUPAJ		385	100,00	262	100,00	134	100,00	279	100,00	1060	100,00
23_VPRASANJE													
Ali ste imeli bolečine?		Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	
	da	1	297	75,96	127	50,80	87	66,41	125	46,47	636	61,10	
	ne	2	94	24,04	123	49,20	44	33,59	144	53,53	405	38,90	
		SKUPAJ		391	100,00	250	100,00	131	100,00	269	100,00	1041	100,00
24_VPRASANJE													
Ali je osebje storilo vse, za zmanjšanje bolečin?		Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	
	nikoli	1	0	0,00	1	0,78	0	0,00	1	0,94	2	0,32	
	včasih	2	5	1,87	2	1,55	2	1,59	2	1,89	11	1,75	
	pogosto	3	14	5,24	8	6,20	2	1,59	12	11,32	36	5,73	
	vedno	4	248	92,88	118	91,47	122	96,83	91	85,85	579	92,20	
		SKUPAJ		267	100,00	129	100,00	126	100,00	106	100,00	628	100,00
		POVPREČNA OCENA		4,90		4,89		4,96		4,85		4,90	
25_VPRASANJE													
Ali so bili Vaša soba, stranišče in kopalnica čisti.		Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	
	nikoli	1	1	0,26	2	0,77	0	0,00	0	0,00	3	0,28	
	včasih	2	14	3,57	9	3,45	8	5,93	9	3,25	40	3,76	
	pogosto	3	47	11,99	36	13,79	19	14,07	54	19,49	156	14,65	
	vedno	4	330	84,18	214	81,99	108	80,00	214	77,26	866	81,31	
		SKUPAJ		392	100,00	261	100,00	135	100,00	277	100,00	1065	100,00
		POVPREČNA OCENA		4,80		4,50		4,73		4,76		4,70	
26_VPRASANJE													
Ali ste bili seznanjeni s pravicami in dolžnostmi, ki jih imate kot bolnik?		Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	
	ne	1	44	12,83	35	13,67	23	17,97	34	15,32	136	14,33	
	da	2	299	87,17	221	86,33	105	82,03	188	84,68	813	85,67	
		SKUPAJ		343	100,00	256	100,00	128	100,00	222	100,00	949	100,00
27_VPRASANJE													
Ob odpustu sem dobil(a) ustne in pisne informacije o tem, katera zdravila in kako jih moram jemati doma.		Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	
	ne	1	10	2,89	6	2,63	2	1,61	6	2,63	24	2,59	
	da	2	295	85,26	211	92,54	100	80,65	187	82,02	793	85,64	
	nisem imel(a) zdravil	3	41	11,85	11	4,82	22	17,74	35	15,35	109	11,77	
		SKUPAJ		346	100,00	228	100,00	124	100,00	228	100,00	926	100,00
28_VPRASANJE													

			KLINIKA ZA KIRURGIJO		KLINIKA ZA INTERNO MEDICINO		KLINIKA ZA GINEKOLOGIJO IN PERINATOLOGIJO		KLINIKA ZA PEDIATRIJO IN DRUGI SAMOSTOJNI MEDICINSKI ODDELKI		SKUPAJ UKC	
			Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.
Ob odpustu sem dobil(a) pisno informacijo o tem, na katere opozorilne znake moram biti pozoren (pozorna) v zvezi s svojo boleznijo.	ne	1	9	2,85	8	3,59	2	1,69	13	7,43	32	3,85
	da	2	307	97,15	215	96,41	116	98,31	162	92,57	800	96,15
	SKUPAJ		316	100,00	223	100,00	118	100,00	175	100,00	832	100,00
29_VPRASANJE												
Spol		Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%
	moški	1	208	55,17	133	50,19	0	0,00	135	48,04	476	45,03
	ženske	2	169	44,83	132	49,81	134	100,00	146	51,96	581	54,97
SKUPAJ			377	100,00	265	100,00	134	100,00	281	100,00	1057	100,00
30_VPRASANJE												
Starost		Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%
	20-29 let	A	33	8,75	8	2,99	27	20,30	30	11,45	98	9,42
	30-39 let	B	52	13,79	14	5,22	51	38,35	62	23,66	179	17,21
	40-49 let	C	45	11,94	30	11,19	15	11,28	42	16,03	132	12,69
	50-59 let	D	85	22,55	54	20,15	17	12,78	49	18,70	205	19,71
	60-64 let	E	43	11,41	41	15,30	10	7,52	17	6,49	111	10,67
	65-74 let	F	80	21,22	79	29,48	7	5,26	37	14,12	203	19,52
	75-84 let	G	33	8,75	35	13,06	6	4,51	22	8,40	96	9,23
	>85 let	H	6	1,59	7	2,61	0	0,00	3	1,15	16	1,54
SKUPAJ			377	100,00	268	100,00	133	100,00	262	100,00	1040	100,00
31_VPRASANJE												
Ste se že kdaj prej zdravili v naši bolnišnici?		Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%
	ne	1	132	34,20	69	25,65	52	38,52	105	37,50	358	33,46
	da	2	254	65,80	200	74,35	83	61,48	175	62,50	712	66,54
SKUPAJ			386	100,00	269	100,00	135	100,00	280	100,00	1070	100,00
32_VPRASANJE												
Vaša izobrazba:		Ocene	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%	št. odg.	%
	osnovna	1	60	15,92	59	22,35	13	9,49	40	14,81	172	16,41
	poklicna	2	85	22,55	61	23,11	16	11,68	68	25,19	230	21,95
	srednja	3	153	40,58	98	37,12	50	36,50	94	34,81	395	37,69
	višja/visoka	4	55	14,59	29	10,98	34	24,82	47	17,41	165	15,74
	univerzitetna in več	5	24	6,37	17	6,44	24	17,52	21	7,78	86	8,21
SKUPAJ			377	100,00	264	100,00	137	100,00	270	100,00	1048	100,00

Pripravila:
Anita Meško, dipl. ekon.