



REPUBLIKA SLOVENIJA

MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE

Oddelek za kakovost v zdravstvu

Štefanova 5, 1000 Ljubljana, Slovenija

Tel.: 01 478 60 61

# NACIONALNA ANKETA O IZKUŠNJAH PACIENTOV V BOLNIŠNICI

---

LETO 2006

*Urednik  
Andrej Robida*

**Izdalo:** Ministrstvo zdravje Republike Slovenije  
Ljubljana, 2007

Zaščita dokumenta  
©2007 Ministrstvo za zdravje

Vse pravice pridržane. Razmnoževanje po delih ali v celoti na kakršen koli način in s katerim koli sredstvom ni dovoljeno brez pisnega soglasja Ministrstva za zdravje. Bolnišnice za svoje potrebe lahko razmnožijo poljubno število kopij, s tem da zadržijo oblikovanje in citirajo vir. Za predstavitev na prosojnicah je na voljo kopija na spletni strani Ministrstva za zdravje: [www.mz.gov.si](http://www.mz.gov.si)

### Projektna skupina

Andrej Robida	Vodja
Bernarda Kociper	Članica
Anne.Marie Yazbeck	Članica

### Organizacija

Ministrstvo za zdravje
Ministrstvo za zdravje
Ministrstvo za zdravje

### Delovna skupina za pripravo vprašalnika

Brigita Skela Savič	Vodja
Breda Hajnrih,	Članica
Martin Šinigoj	Član

### Organizacija

Onkološki inštitut Ljubljana
Splošna bolnišnica Maribor
Splošna bolnišnica "dr. Franca Derganca" Nova Gorica
Psihiatrična bolnišnica Idrija
Ortopedska bolnišnica Valdoltra
Psihiatrična klinika Ljubljana-Polje
Klinični center Ljubljana
Bolnišnica Golnik
Splošna bolnišnica Murska Sobota

Vesna Čuk	Članica
Mira Šavora	Članica
Zdenka Čebašek Travnik	Članica

Maja Klančnik Gruden	Članica
Saša Kadivec	Članica
Zdenka Gomboc	Članica

**Poročilo napisal:** Andrej Robida

# Ničesar o nas brez nas



Opis metodologije ankete in primerjava bolnišnic sta objavljena na spletni strani  
Ministrstva za zdravje: [www.mz.gov.si](http://www.mz.gov.si)

## Namen ankete

**Prvi** namen ankete je spodbuditi bolnišnice k izboljševanju svojega dela z vidika izkušenj pacientov.

**Drugi** namen je omogočiti ljudem informacijo o kakovosti zdravstvene obravnave kot jo vidijo pacienti.

Pomemben korak pri nenehnem izboljševanju zdravstvene obravnave v bolnišnicah je zagotavljanje potreb pacientov. Če resnično želimo uresničevati in nenehno izboljševati eno izmed pomembnih načel kakovosti – osredotočenje na pacienta, moramo pacienta spraševati o njegovih izkušnjah pri zdravljenju. Eden izmed načinov je ta, da s pomočjo ankete izvemo kakšne so izkušnje pacientov v naših bolnišnicah.

Anketa se osredotoča na pacientovo zaznavanje zdravstvene oskrbe:


1. Pravočasnost
2. Komunikacija in odnos zdravnika in medicinske sestre s pacientom
3. Obveščanje pacienta o zdravljenju
4. Sodelovanje pacienta pri zdravljenju
5. Lajšanje bolečine
6. Bolnišnično okolje in prehrana


## Interpretacija rezultatov


Točke za vprašanja so prikazane v razponu od 1 do 5, kjer 5 pomeni najboljšo oceno. Pri vsakem vprašanju je navedeno tudi število veljavnih odgovorov za posamezno bolnišnico (N). Grafikoni so urejeni po sklopih. Vsaka barvna prečnica predstavlja odgovor na posamezna vprašanja za vseh 27 bolnišnic.

### Pomen barvnih polj

Vsaka barvna prečnica predstavlja povprečje ocen za posamezna vprašanja za vseh 27 bolnišnic. Polja so razdeljena v tri barvne segmente.

 Zeleno polje predstavlja **zgornji kvartil**, torej razpon seštevkov ocen 25% celotnega vzorca pacientov, ki so bili glede danega sklopa oziroma glede skupne ocene najbolj zadovoljni.

 Oranžno območje predstavlja 2. in 3. kvartil, torej **razpon ocen sredinskih 50% pacientov**.

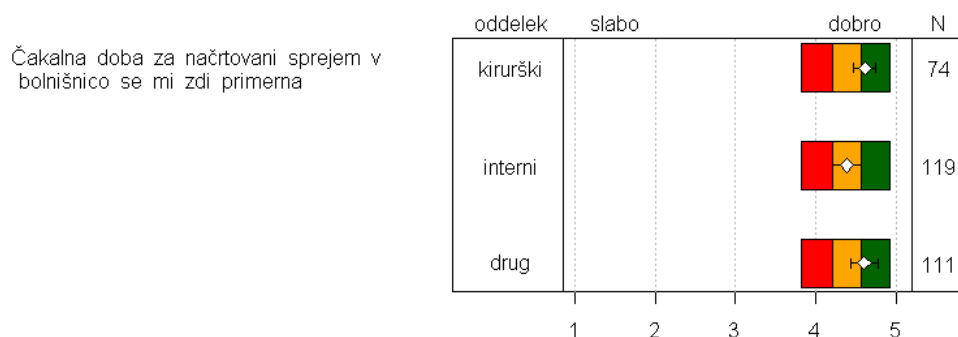
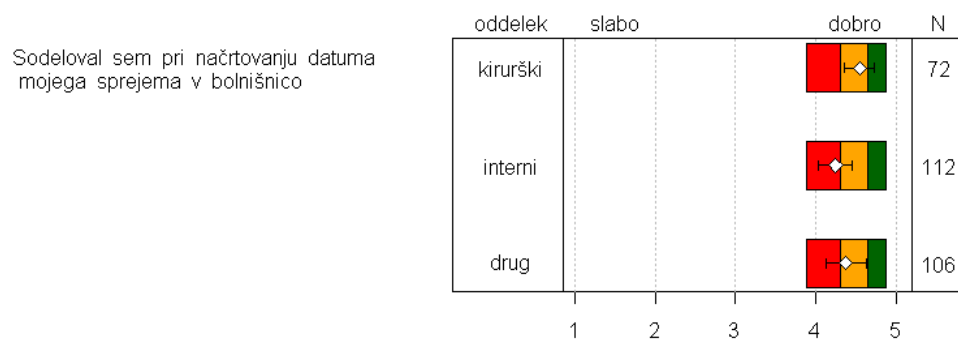
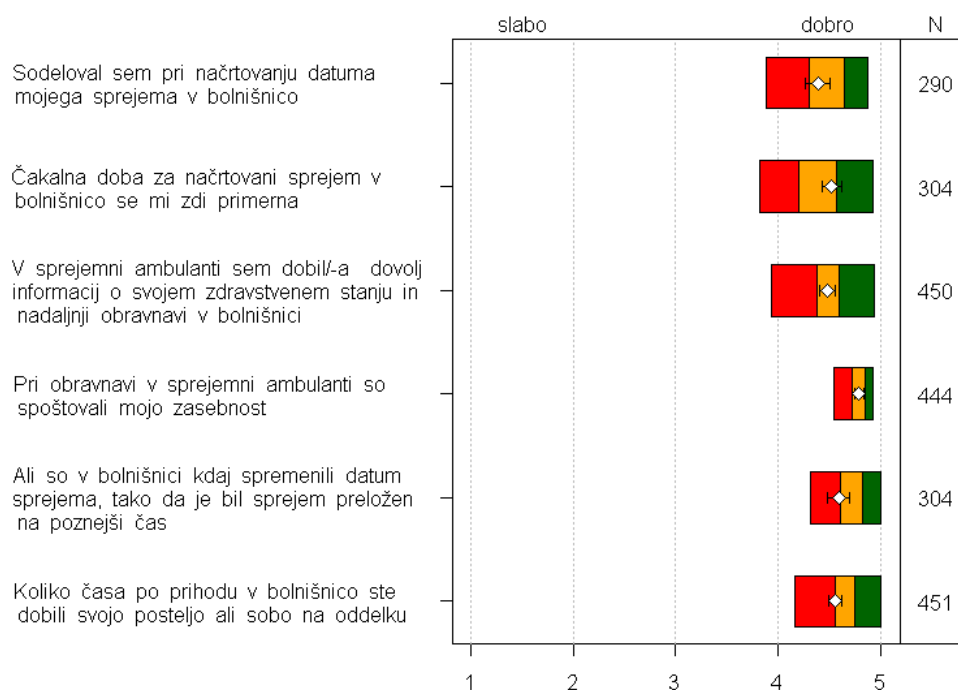
 Rdeče območje pa predstavlja spodnji kvartil, torej razpon ocen 25% **najmanj zadovoljnih pacientov**.

Za vsak odgovor za posamezno bolnišnico smo izračunali aritmetično sredino ocen njenih pacientov in jo prikazali s simbolom v karo obliki bele barve. Z daljicama je na obeh straneh simbola prikazan še 95% interval zaupanja za oceno aritmetične sredine. Enak prikaz je tudi za posamezne oddelke bolnišnic.

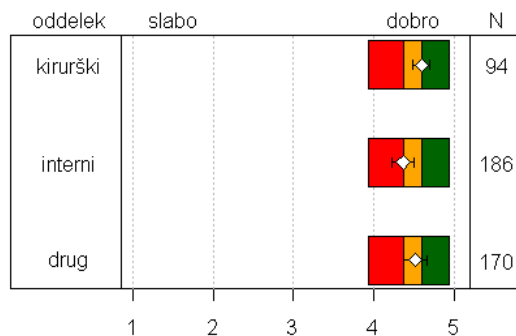
Ocene, manj od 4 predstavljajo problem, ki ga velja izboljšati. Bolnišnica je lahko zadovoljna z odgovorom le, če je ocenjen s 4 - v veliki meri se strinjam ali 5 - v celoti se strinjam.

## Onkološki inštitut

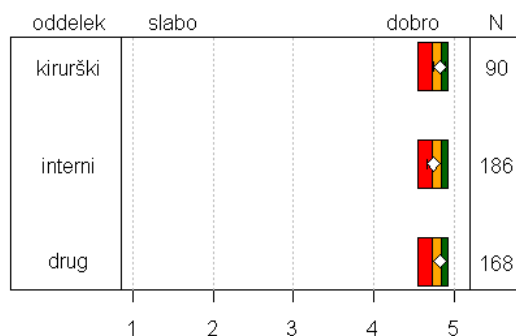
### Sklop a: Sprejem v bolnišnico



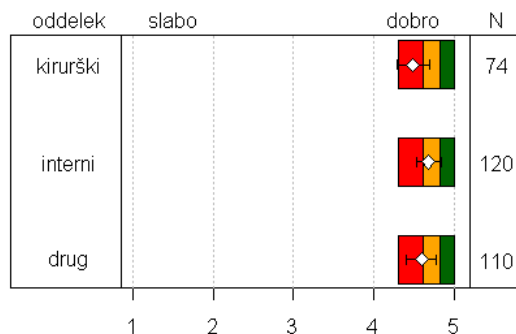
V sprejemni ambulanti sem dobil/-a dovolj informacij o svojem zdravstvenem stanju in nadaljnji obravnavi v bolnišnici



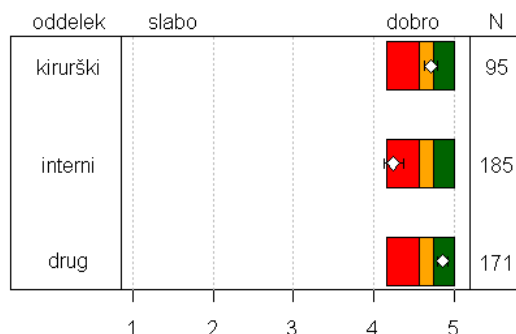
Pri obravnavi v sprejemni ambulanti so spoštovali mojo zasebnost



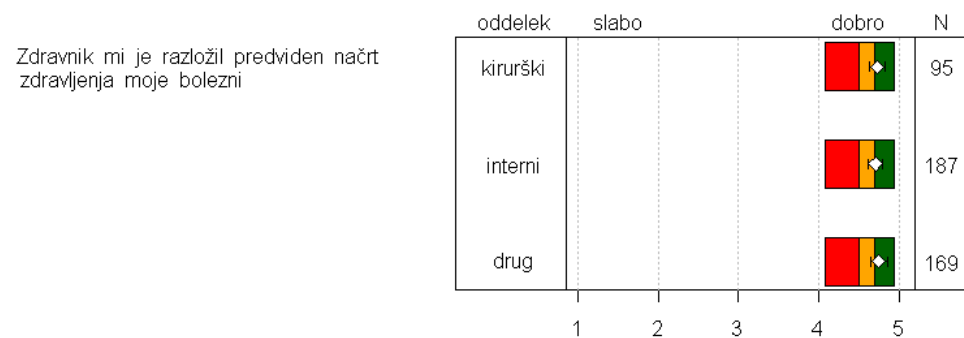
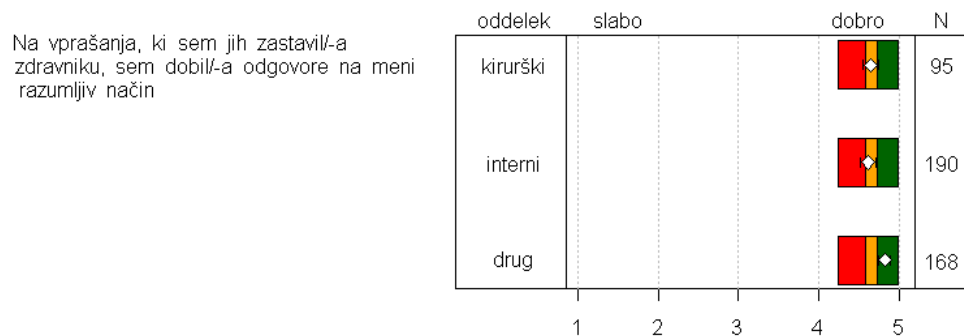
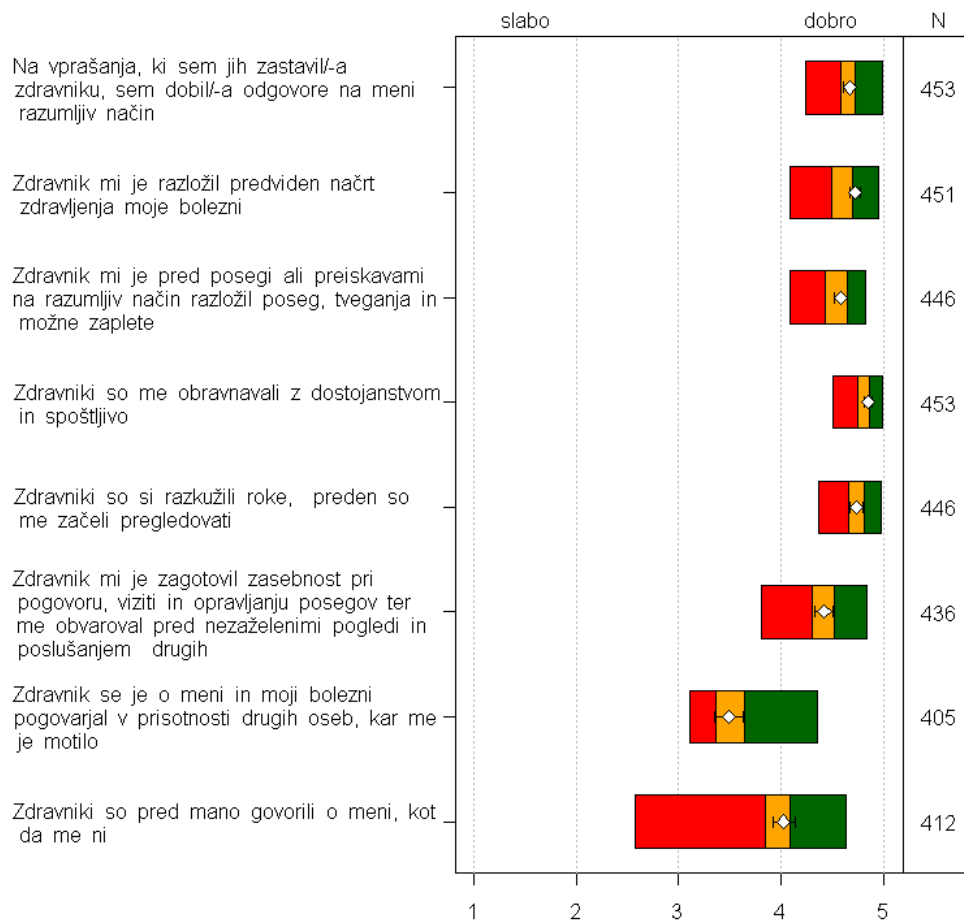
Ali so v bolnišnici kdaj spremenili datum sprejema, tako da je bil sprejem preložen na poznejši čas



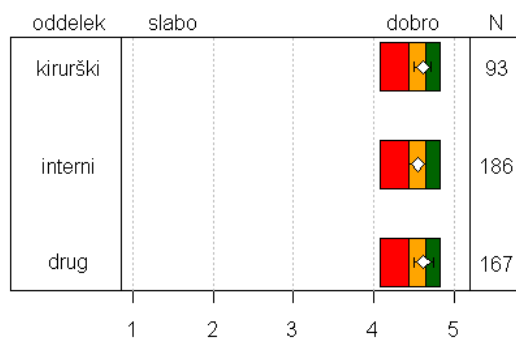
Koliko časa po prihodu v bolnišnico ste dobili svojo posteljo ali sobo na oddelku



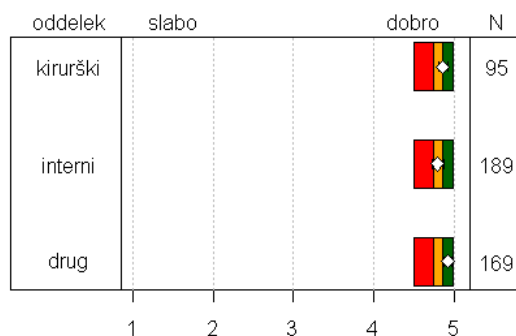
**Sklop b1: Delo zdravnika**



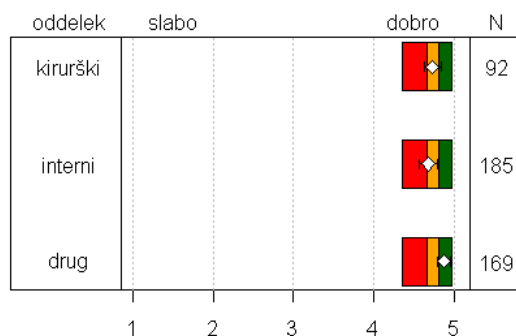
Zdravnik mi je pred posegi ali preiskavami na razumljiv način razložil poseg, tveganja in možne zaplete



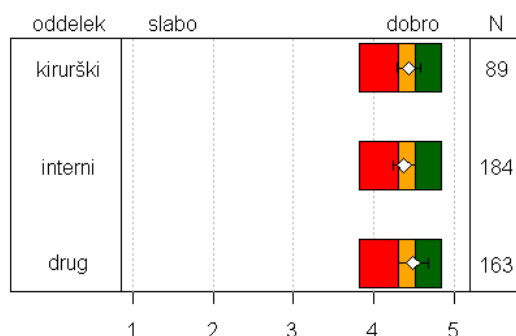
Zdravniki so me obravnavali z dostojanstvom in spoštljivo



Zdravniki so si razkužili roke, preden so me začeli pregledovati

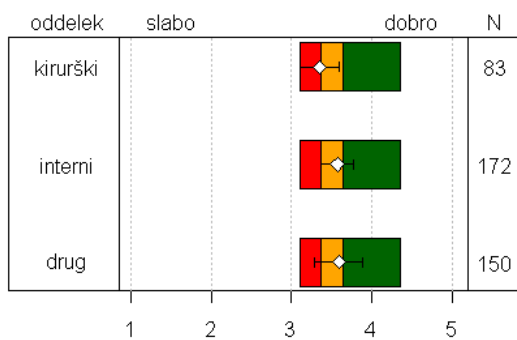


Zdravnik mi je zagotovil zasebnost pri pogovoru, viziti in opravljanju posegov ter me obvaroval pred nezaželenimi pogledi in poslušanjem drugih

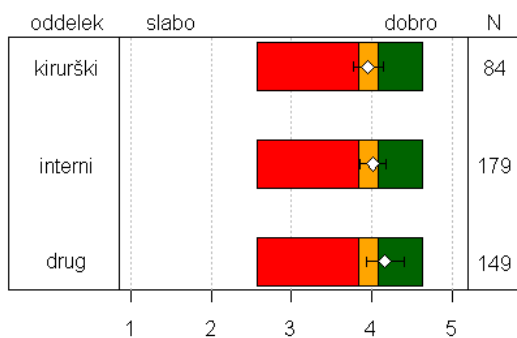




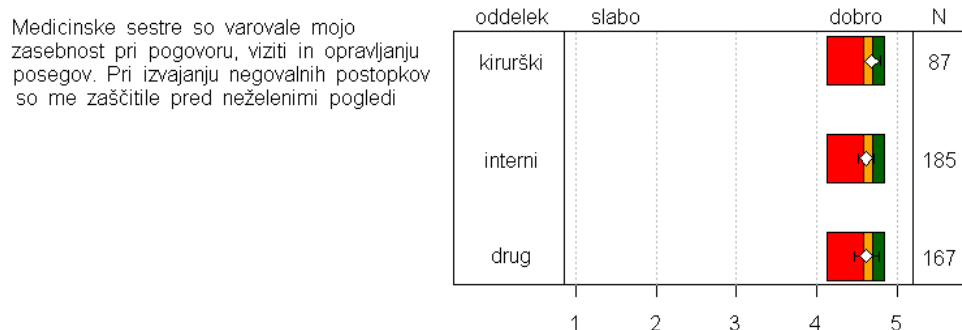
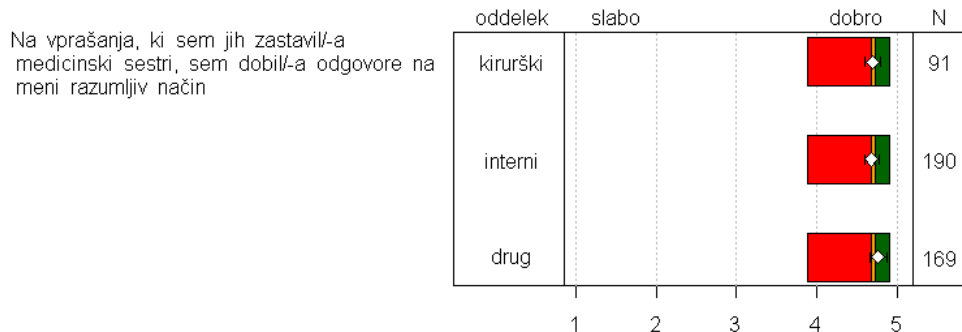
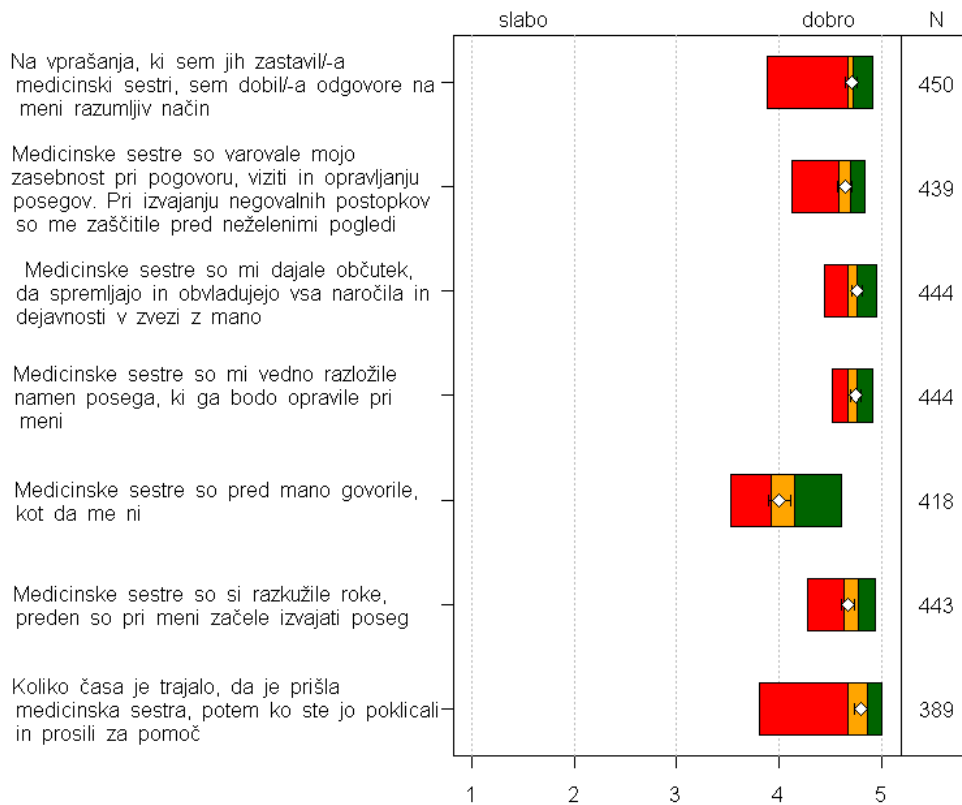
Zdravnik se je o meni in moji bolezni pogovarjal v prisotnosti drugih oseb, kar me je motilo



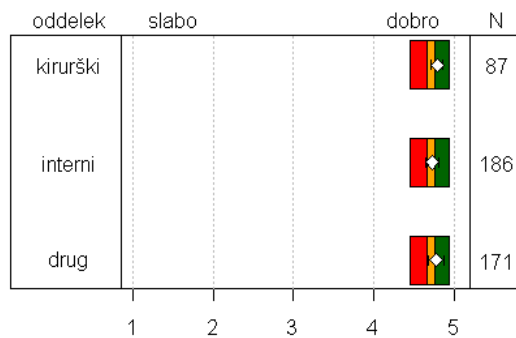
Zdravniki so pred mano govorili o meni, kot da me ni



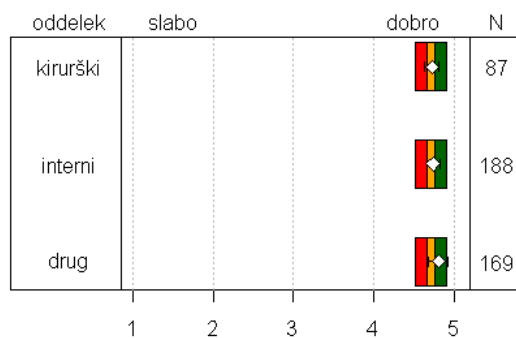
**Sklop b2: Delo medicinske sestre**



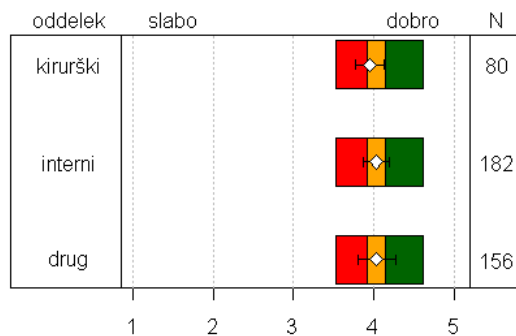
Medicinske sestre so mi dajale občutek, da spremljajo in obvladujejo vsa naročila in dejavnosti v zvezi z mano



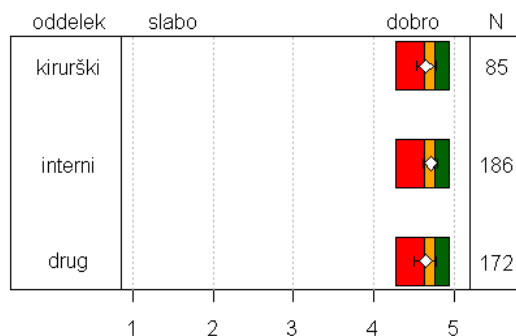
Medicinske sestre so mi vedno razložile namen posega, ki ga bodo opravile pri meni



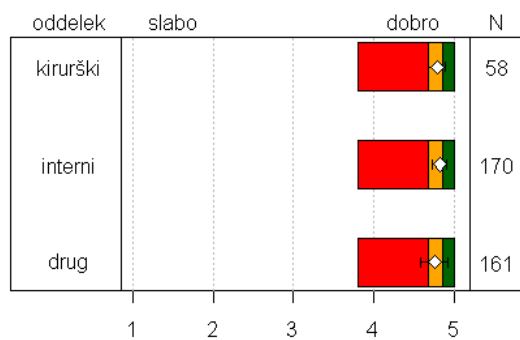
Medicinske sestre so pred mano govorile, kot da me ni



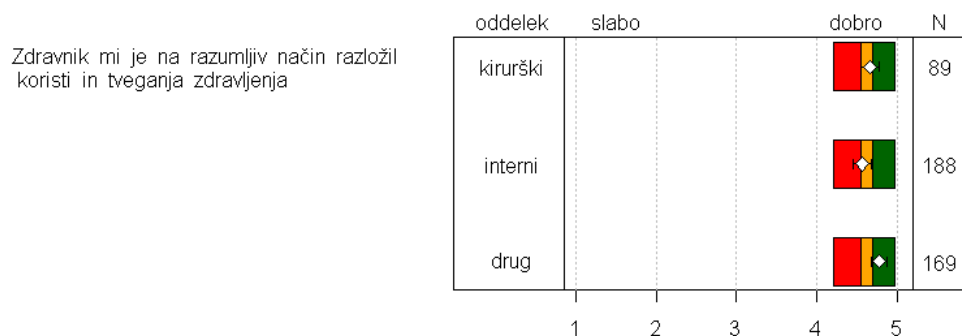
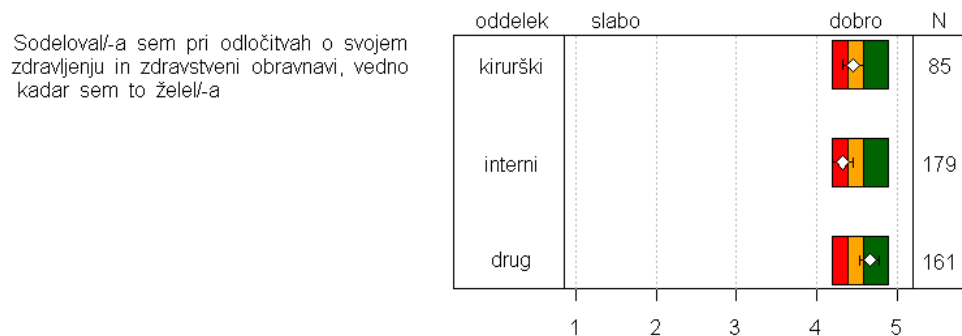
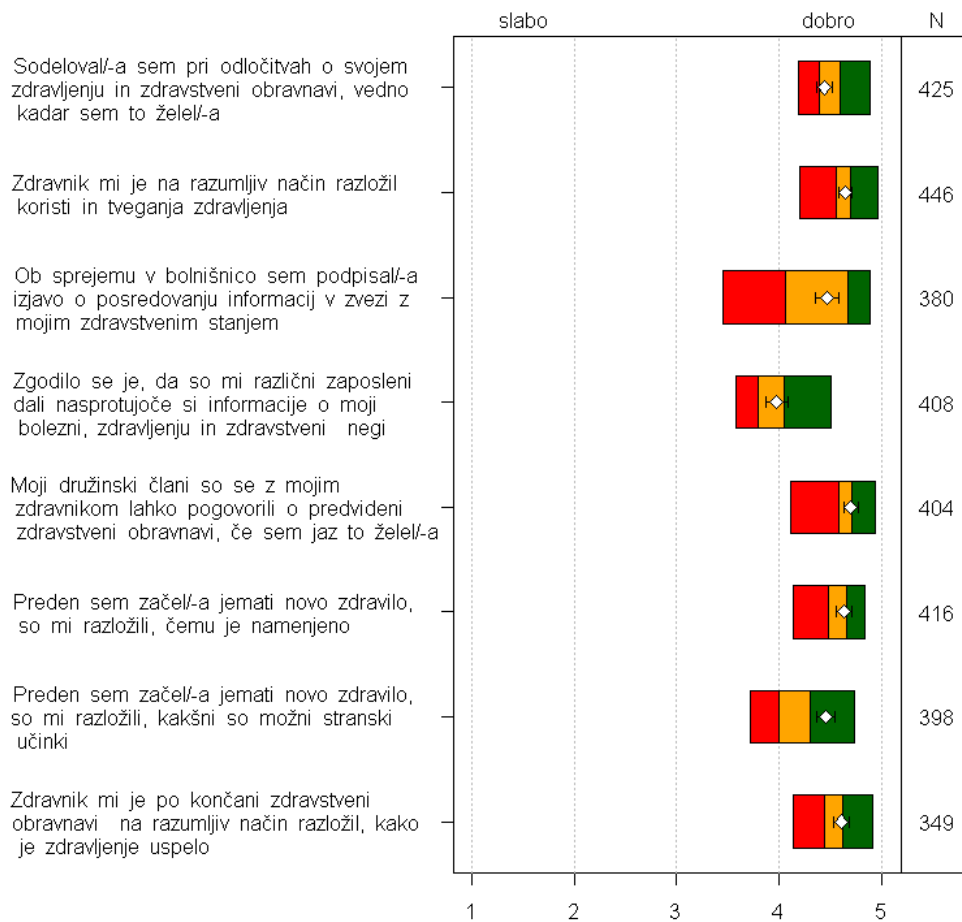
Medicinske sestre so si razkužile roke, preden so pri meni začele izvajati poseg



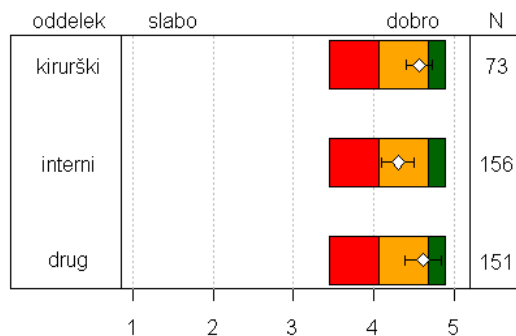
Koliko časa je trajalo, da je prišla medicinska sestra, potem ko ste jo poklicali in prosili za pomoč



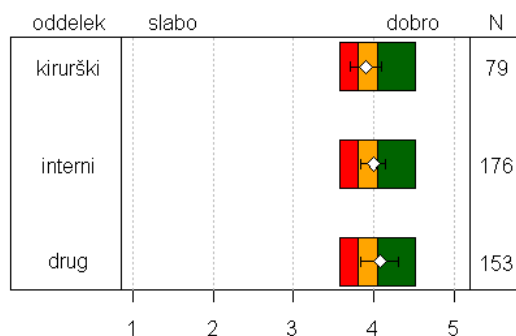
**Sklop c: Vaše zdravljenje**



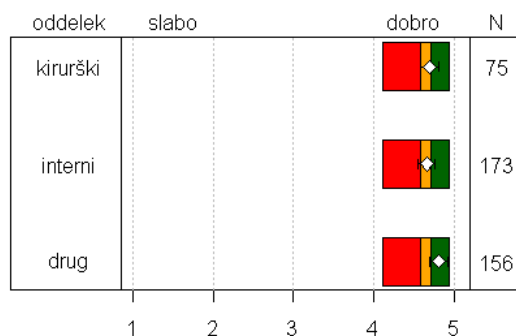
Ob sprejemu v bolnišnico sem podpisal/-a izjavo o posredovanju informacij v zvezi z mojim zdravstvenim stanjem



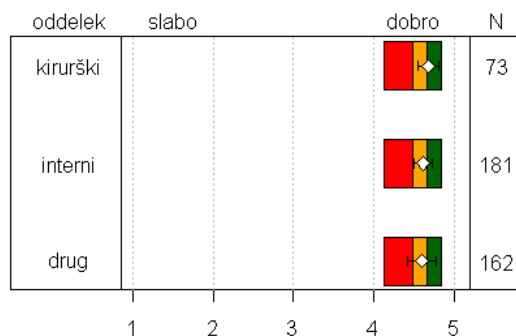
Zgodilo se je, da so mi različni zaposleni dali nasprotujoče si informacije o moji bolezni, zdravljenju in zdravstveni negi



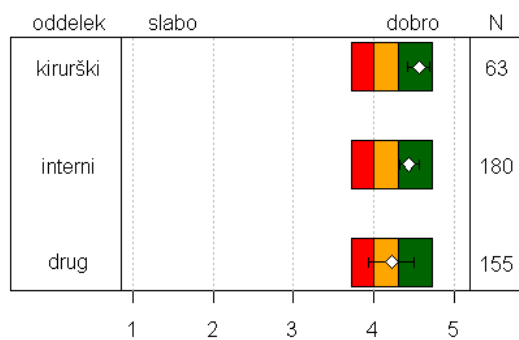
Moji družinski člani so se z mojim zdravnikom lahko pogovorili o predvideni zdravstveni obravnavi, če sem jaz to želel/-a



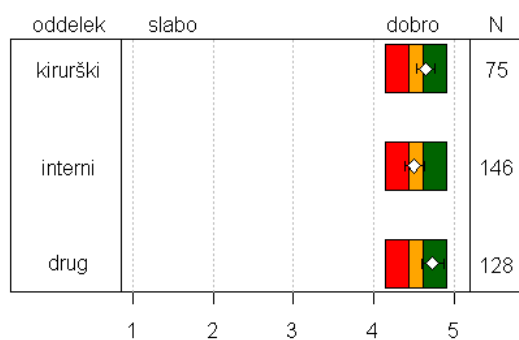
Preden sem začel/-a jemati novo zdravilo, so mi razložili, čemu je namenjeno



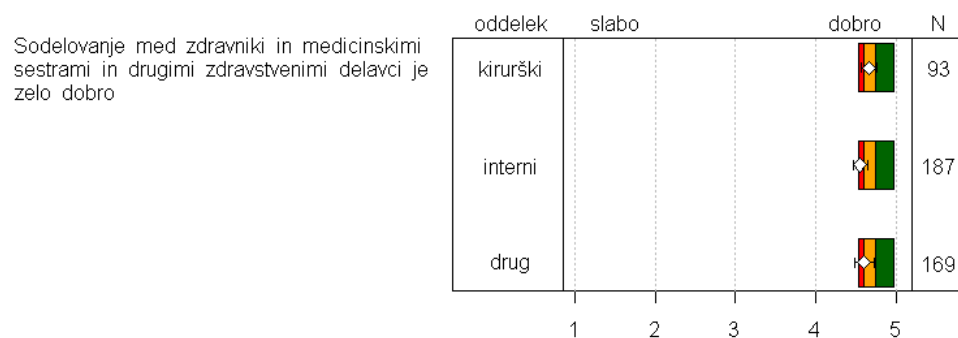
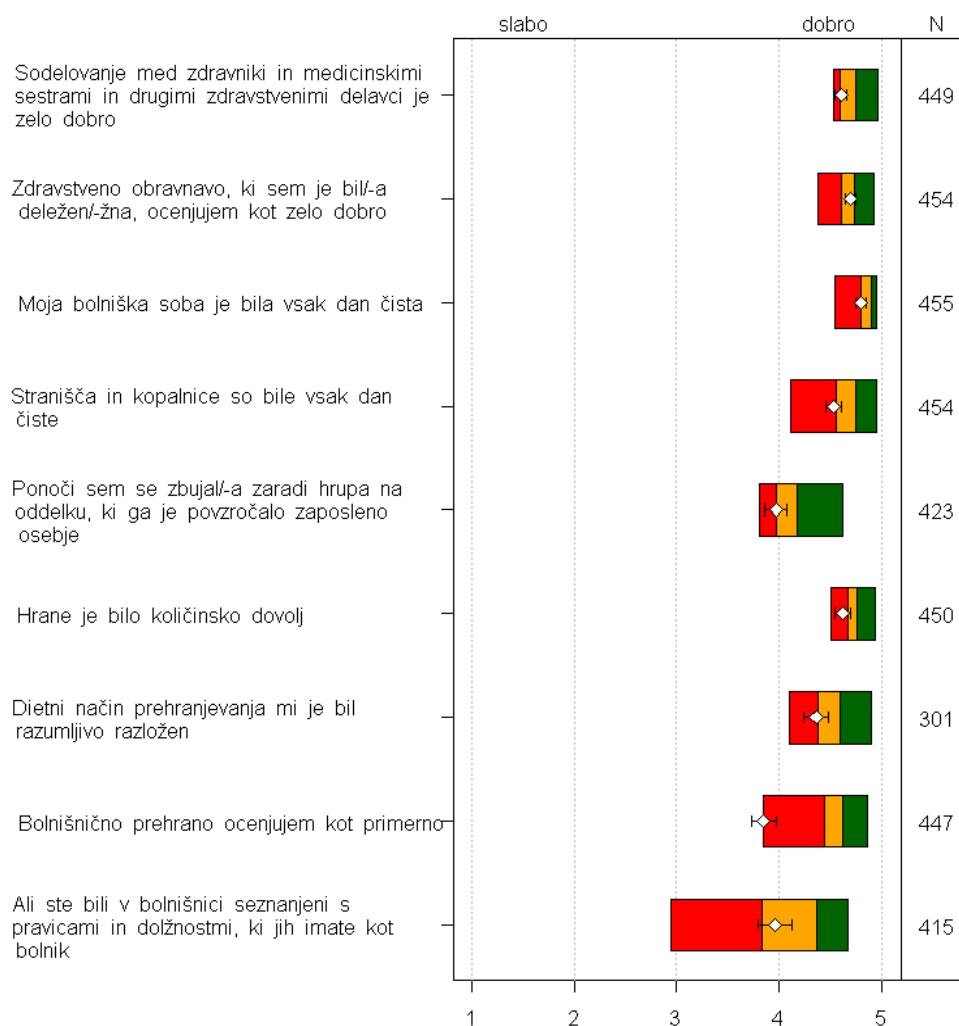
Preden sem začel/-a jemati novo zdravilo, so mi razložili, kakšni so možni stranski učinki



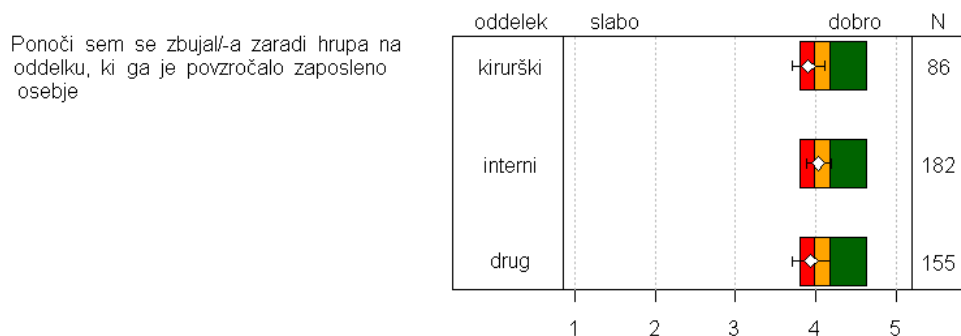
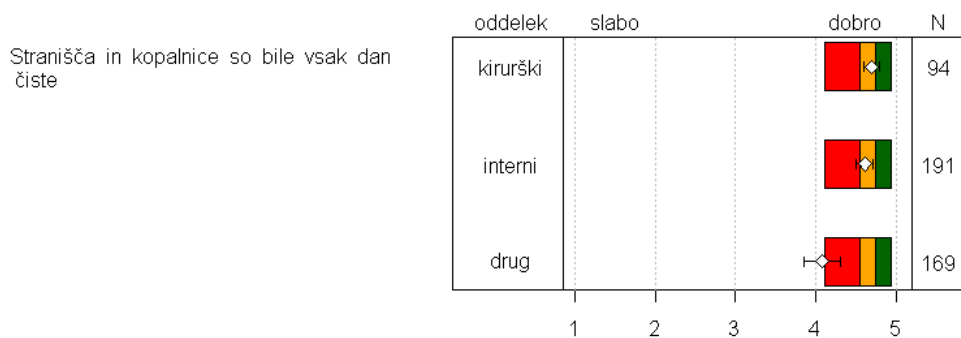
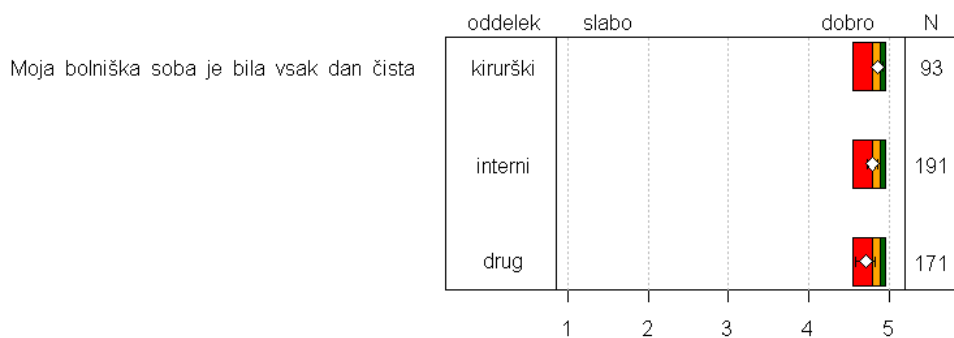
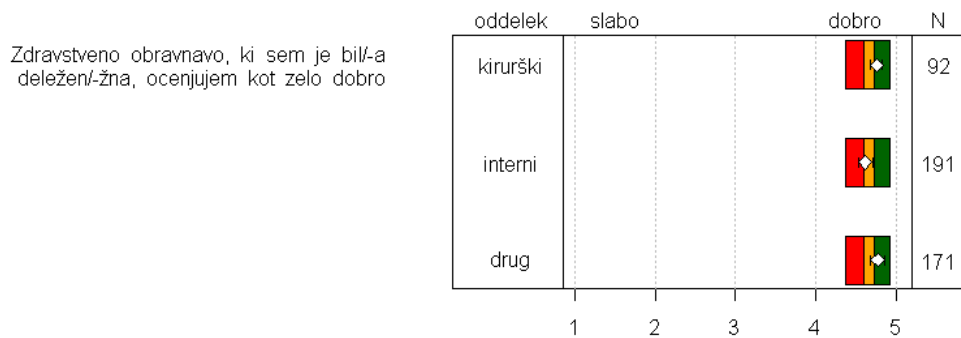
Zdravnik mi je po končani zdravstveni obravnavi na razumljiv način razložil, kako je zdravljenje uspelo

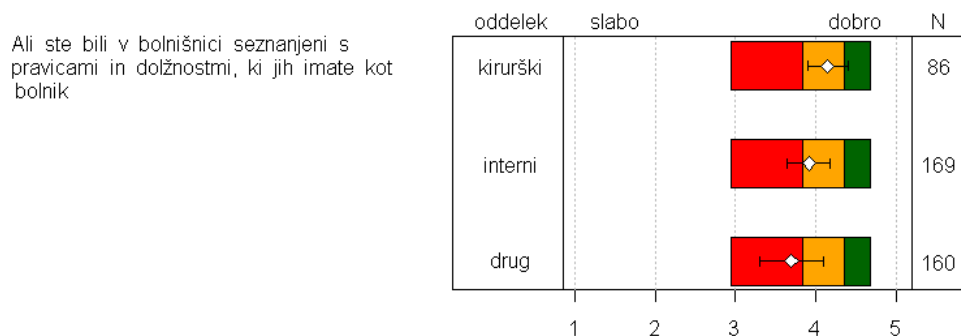
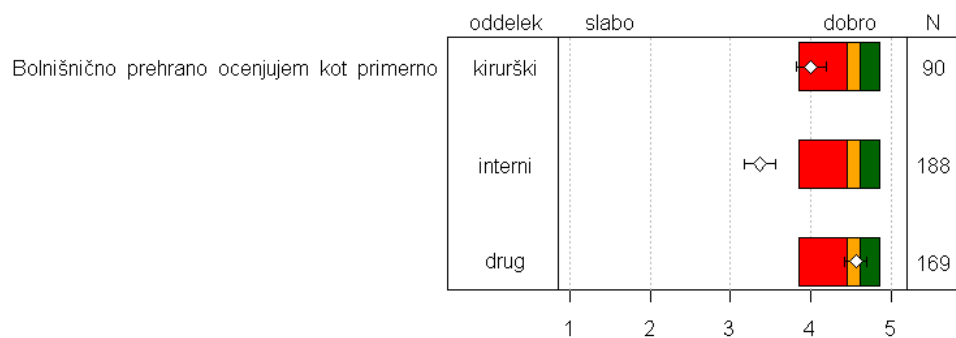
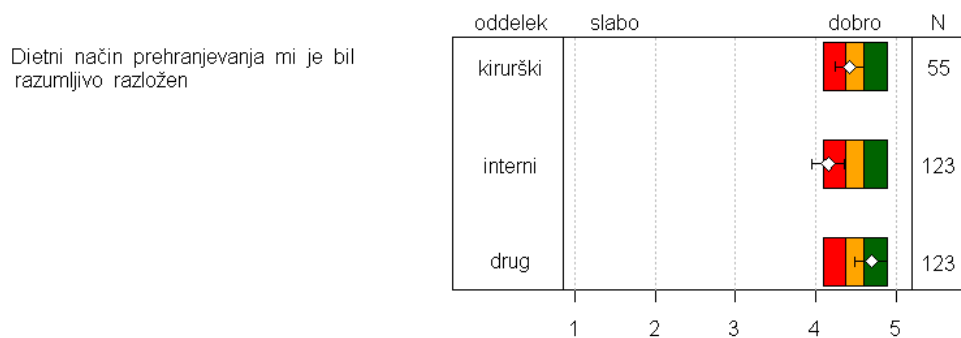
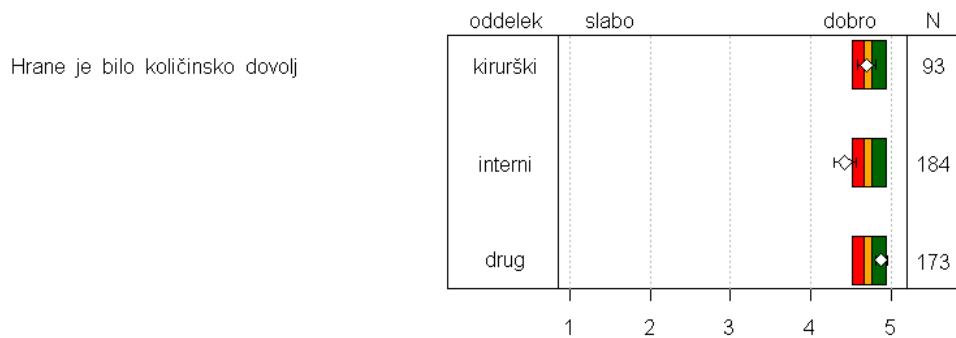


**Sklop e: Kako ocenjujete bolnišnico, okolje in prehrano**









**Sklop f: Odpust iz bolnišnice**

