



Poročilo o nacionalni anketi o izkušnjah odraslih pacientov v akutni bolnišnici z načrtom izboljšav

Splošna bolnišnica Murska Sobota, 2012

Anketa je bila izvedena v 23 slovenskih bolnišnicah, anketne liste je vrnilo 7063 pacientov. V SB M. Sobota smo anketirali 500 pacientov (200 v internistični, 200 v kirurški in 100 v ginekološki dejavnosti). Anketiranje je potekalo v mesecu oktobru, novembru in decembru 2012.

Iz skupnega vzorca je razvidno, da je bilo anketiranih več žensk (58 %) kot moških. Najštevilčnejša starostna skupina je bila 50–59 let (18 %), prevladujoča izobrazba je bila srednješolska (37 %). Skoraj dve tretjini respondentov (64 %) sta se že kdaj prej zdravili v isti bolnišnici. Podatek o starosti je manjkal pri 9 % anket.

Sklopi vprašanj so se nanašali na:

- Sprejem v bolnišnico
- Kako so vas obravnavali zdravniki
- Kako so vas obravnavale medicinske sestre
- Vaše zdravljenje
- Odpust iz bolnišnice

Vrednotenje odgovorov

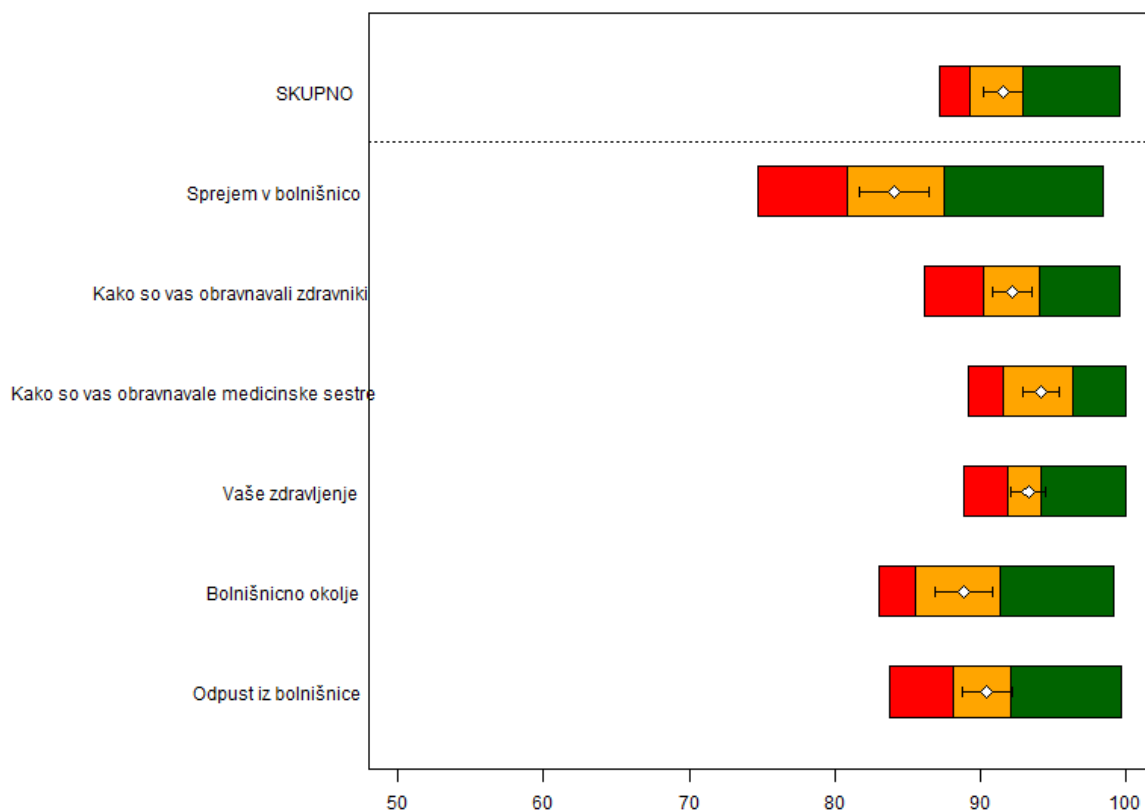
Vsa vprašanja so vrednotena z lestvico, na kateri 1 točko dobi odgovor, ki izraža najmanjše zadovoljstvo pacienta, 5 točk pa odgovor, ki izraža največje zadovoljstvo pacienta.

Rezultati

Skupna ocena

Povprečna skupna ocena je 90,4; na spodnji sliki so s krogci označena povprečja ocen po posameznih sklopih v bolnišnicah. Prav tako je razvidno, da je med vsemi sklopi najslabše

ocenjen sprejem, najboljše pa »delo medicinskih sester« in »zdravljenje«. V poročilu bomo komentirali in podali predloge izboljšav za dve področji, to je za področje sprejema in področje kako so vas obravnavali zdravniki in medicinske sestre v bolnišnici. Ostale rezultate lahko najdete v priloženih dokumentih.



Sklop A - Sprejem v SB M. Sobota

Anketiranci so sprejem v SB M. Sobota ocenili z oceno okrog 80 (aritmetična sredina). Pri pregledu rezultatov ankete iz prejšnjih let 2008 in 2010 smo ugotovili, da gre za trend padanja ocene oz. so naši pacienti iz leta v leto slabše ocenili sprejem oz. so manj zadovoljni s slednjim.

V sklopu sprejema so pacienti najslabše ocenili trajanje postopka sprejema, da so prišli do svoje postelje. Na kirurškem in ginekološkem oddelku je bila ocena slabša v primerjavi z internim oddelkom.

Na internem oddelku so pacienti v primerjavi z kirurškim, ginekološkim in drugim oddelkom ocenili možnost sodelovanja pri dogovoru datuma sprejema.



Med vsemi sklopi gre za najslabše ocenjen sklop, kateremu bo potrebno nameniti več pozornosti v smislu iskanja rešitev, da bi povečali zadovoljstvo pacientov s sprejemom v bolnišnico.

Načrt izboljšav:

Sprejem v bolnišnico in s tem prvi vtis, ki ga bolnik dobi o bolnišnici je zelo pomemben za nadaljnjo zdravstveno oskrbo pacienta in njegovo zadovoljstvo. Zato si bomo v letu 2013 zadali sledeče naloge:

Cilj: V letu 2013 izboljšati oceno sprejema, ciljna vrednost 4 oziroma skupna 85.

Kazalniki doseganja tega cilja so lahko:

- 1.1 Predstojnike in glavne medicinske sestre oddelkov seznanili z rezultati ankete.
- 1.2 Predstojnike in glavne medicinske sestre oddelkov zaprosili za pisno pojasnilo rezultatov.
- 1.3 Število predlogov v smislu skrajšanja postopka sprejema s ciljem, da bo pacient čim prej nameščen v posteljo.
- 1.4 Na notranjih presoajah bomo pozorni na poročila o implementaciji izboljšav in zapise o tem.
- 1.5 Poskušali zbrati več informacij za oceno sprejema v bolnišnico po oddelkih s pomočjo anket. (*Anketiranci so svojo zaznavo oz. oceno sprejema podali z odgovori na 4 vprašanja*).

Sklop B - Kako so vas obravnavali zdravniki v SB M. Sobota

Anketiranci so sklop delo zdravnika ocenili dobro oz. je tretji najboljše ocenjen sklop. Če pogledamo rezultate sklopa iz leta 2008 in 2010, ko je bila podana ocena manj kot 90, zaznamo rahlo izboljšanje tega sklopa.

Anketirance v SB M. Sobota je najbolj motilo, da jim zdravnik ni zagotovil zasebnost pri pogovoru, viziti in opravljanju posegov ter jih obvaroval pred nezaželenimi pogledi in poslušanjem s strani drugih, kot so to oni sami pričakovali. Malo manj jih je motilo, da so pred njimi govorili kot, da jih ni.

Sklop C - Kako so vas obravnavale medicinske sestre v SB M. Sobota



Anketiranci so sklop delo medicinskih sester v primerjavi z ostalimi sklopi ocenili najboljše. Primerjava z rezultati ankete izvedene v letih 2008 in 2010 v SB M. Sobota ne kaže večjih odstopanj oz. so ocene enake.

Pacienti v SB M. Sobota so najslabše ocenili zagotavljanje zasebnosti pri pogovoru, viziti in opravljanju posegov ter nudenje zaščite pred neželenimi pogledi med izvajanjem negovalnih posegov. Najbolj so bile nezadovoljne pacientke na ginekološko porodnem oddelku.

Na internem oddelku so pacienti v primerjavi z kirurškim in ginekološkim oddelkom nekoliko slabše ocenili čas odzivnosti medicinske sestre, ko so le-ti rabili pomoč.

Načrt izboljšav.

Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov je ena izmed temeljnih pacientovih pravic opredeljena tudi v Zakonu o pacientovih pravic (zPacP, Uradni list RS, št. 15/2008). Zato bomo na tem področju v letu 2013:

1. Zaposlene seznanili s Pravico do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov.
2. Zaposlene bomo spodbujali, da bodo v dnevni praksi spoštovali pravico do zasebnosti in varnosti osebnih podatkov.

Cilj: Ohraniti oceno oz. izboljšati sklop: obravnava zdravnika in medicinskih sester,; ciljna vrednost 4, 5 oz. skupna ocena 91.

Kazalniki doseganja tega cilja so lahko:

1. Število izvedenih predavanj o varovanju zasebnosti za zdravstvene delavce in zdravstvene administratorje (število udeležencev).
2. Delež izpolnjenih obrazcev za informirano soglasje (kazalnik popolnost zdravstvene dokumentacije vsebuje podatek, v kolikšnem številu/deležu je priložen izpolnjen OBR Informirano soglasje pacienta) in varovanja zasebnosti.
3. Število neskladij, ki se nanaša na kršenje pravice zasebnosti na notranjih nadzorih.
4. Število pritožb pacientov, ki se nanašajo na varovanje zasebnosti.
5. Število opravljenih varnostnih pogovorov na temo varovanje zasebnosti.
6. Število predlogov zaposlenih v smislu večjega varovanja zasebnosti pacientov.
7. Zadovoljstvo oz. izkušnje z varovanjem zasebnosti na ginekološko-porodnem oddelku.



Sklop F – ODPUST

Odpust je naslednje področje, kateremu bo potrebno nameniti več pozornosti. Najbolj so bili zadovoljni s podajanjem informacij, katera zdravila in kako jih morajo jemati po odpustu, manj pa so bili zadovoljni s podajanjem pisnih in ustnih informacij o stranskih učinkih zdravil in o tem, na katere opozorilne znake povezane s svojo boleznijo morajo biti pozorni. Z odpustom so bili najmanj zadovoljni pacienti na internem oddelku.

Cilj: Ohraniti oceno oz. izboljšati sklop: odpust, ciljna vrednost 4,5 oz. skupna ocena 90.

Načrt izboljšav:

1. Pregled obstoječih praks in dokumentov, ki se nanašajo na odpust ter priprava revidiranih navodil za delo z naslovom: Priprava pacienta na odpust.
2. Urejenost pisnih navodil za paciente v skladu z obvladovanjem dokumentacije po zahtevah ISO 9001.
3. Število konzultacij lečečega zdravnika s kliničnim farmacevtom (v primeru pojavitve stranskih učinkov, npr. polifarmakoterapija oz. sočasno jemanje več kot 8 zdravil).

Pričakovani rezultati za leto 2013-2015

Cilji: Uvrstitev SB M. Sobota med prvo tretjino bolnišnic z vidika izkušenj pacientov.