



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE
Oddelek za kakovost zdravstvene oskrbe
Štefanova 5, 1000 Ljubljana, Slovenija
Tel.: 01 478 6061
Faks: 01 478 6058

NACIONALNA ANKETA O IZKUŠNJAH ODRASLIH PACIENTOV V AKUTNI BOLNIŠNICI

LETO 2008

PRIPRAVA POROČILA

Univerza
v Ljubljani *Medicinska*
fakulteta



Inštitut za biomedicinsko informatiko

marec 2009

VSEBINA

1. VZOREC	1
2. METODOLOGIJA ANALIZE IN PRIKAZA PODATKOV	4
2.1. Vrednotenje odgovorov	4
2.2. Skupne ocene	5
2.3. Grafični prikazi rezultatov	5
3. REZULTATI – PRIMERJAVA MED BOLNIŠNICAMI	7
3.0. Skupne ocene	7
3.1. Sprejem v bolnišnico	8
3.2. Kako so vas obravnavali zdravniki?	9
3.3. Kako so vas obravnavale medicinske sestre	10
3.4. Vaše zdravljenje	11
3.5. Bolnišnično okolje	12
3.6. Odpust iz bolnišnice	13
3.7. Skupna ocena	14

PRILOGA – REZULTATI ZA POSAMEZNE BOLNIŠNICE

Priloga 1: Bolnišnica Golnik	15
Priloga 2: Bolnišnica Valdoltra	18
Priloga 3: Inštitut za rehabilitacijo	21
Priloga 4: KC Ljubljana	24
Priloga 5: Kirurški sanatorij Rožna dolina	27
Priloga 6: MC Medicor	30
Priloga 7: Onkološki inštitut	33
Priloga 8: Bolnišnica za ženske bolezni in porodništvo Postojna	36
Priloga 9: SB Brežice	39
Priloga 10: SB Celje	42
Priloga 11: SB Izola	45
Priloga 12: SB Jesenice	48
Priloga 13: UKC Maribor	51
Priloga 14: SB Murska Sobota	54
Priloga 15: SB Nova Gorica	57
Priloga 16: SB Novo Mesto	60
Priloga 17: SB Ptuj	63
Priloga 18: SB Slovenj Gradec	66
Priloga 19: SB Trbovlje	69
Priloga 20: Bolnišnica Sežana	72
Priloga 21: Bolnišnica Topolšnica	75
Priloga 22: Bolnišnica za ginekologijo in porodništvo Kranj	78
Priloga 23: DC Bled	81

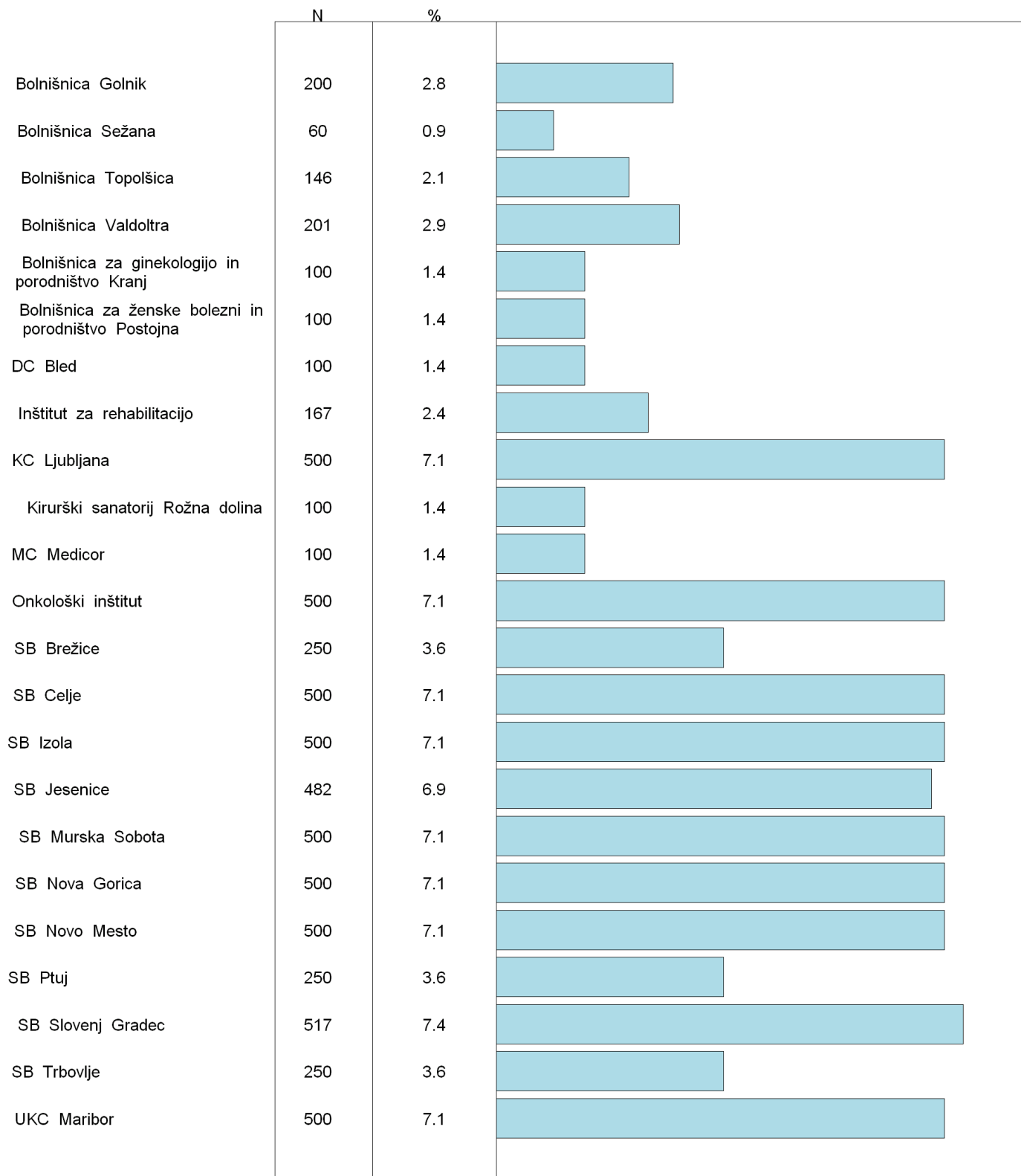
1. VZOREC

Anketa je bila izvedena v 23 slovenskih bolnišnicah, anketne liste je vrnilo 7023 pacientov. Izločanje posameznih odgovorov je podrobno pojasnjeno v razdelku 2.

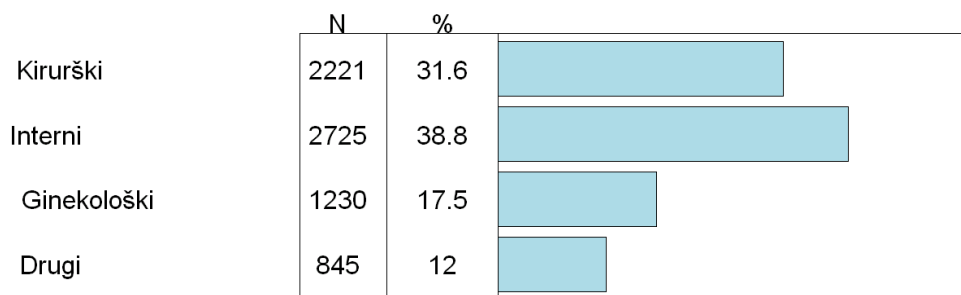
Kot je razvidno iz spodnjih tabel, je bil odziv največji v SB Izola, SB Murska Sobota, SB Celje, SB Jesenice, KC Ljubljana, SB Novo Mesto, SB Nova Gorica, na Onkološkem inštitutu, v SB Slovenj Gradec in UKC Maribor (bolnišnice s približno 500 vrnjenimi anketami, vsaka predstavlja približno 7 % vzorca), najmanjši pa v Bolnišnici Sežana (le 60 vrnjenih anket, kar je manj kot 1% vzorca).

V vzorcu je bilo žensk (59 %) več kot moških, najštevilčnejša starostna skupina je bila 50-59 let (20 %), prevladujoča izobrazba pa je bila srednja (37 %). Skoraj dve tretjini respondentov (65 %) sta se že kdaj prej zdravili v isti bolnišnici. Največ manjkajočih podatkov je bilo pri starosti, kjer podatek manjka pri 8 % anket, medtem ko pri ostalih treh demografskih spremenljivkah manjkata le 2 % odgovorov.

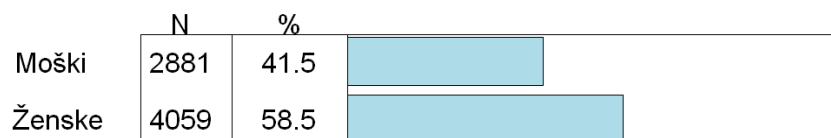
Veljavno izpolnjene ankete – bolnišnica (n=7023)



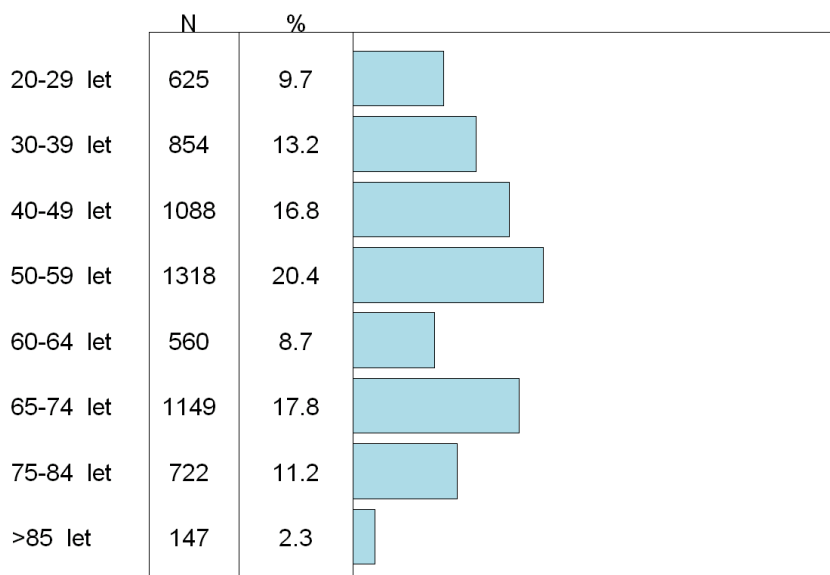
Oddelek (n=7021)



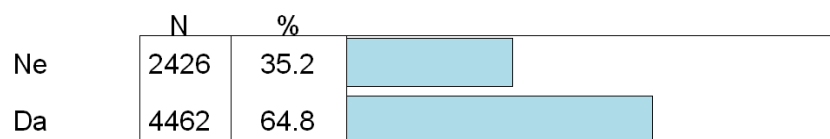
Spol (n=6940)



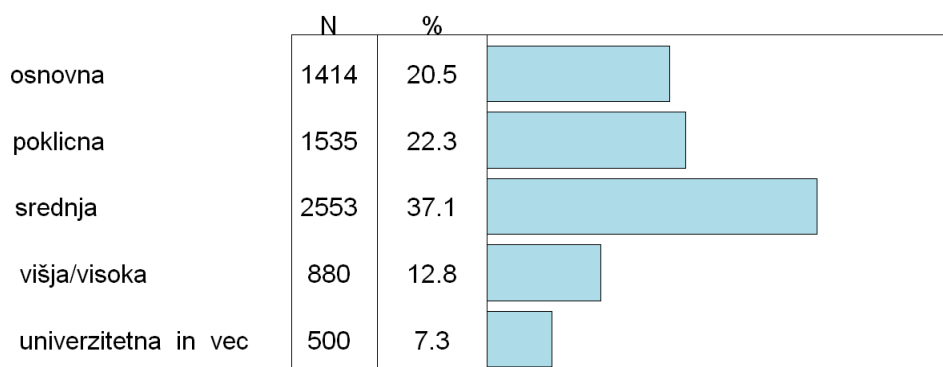
Starost (n=6463)



Predhodno zdravljenje v isti bolnišnici (n=6888)



Izobrazba (n=6882)



2. METODOLOGIJA ANALIZE IN PRIKAZA PODATKOV

2.1. Vrednotenje odgovorov

Vsa vprašanja so vrednotena na lestvici, na kateri 1 točko dobi odgovor, ki izraža najmanjše zadovoljstvo pacienta, 5 točk pa odgovor, ki izraža največje zadovoljstvo pacienta. Vprašanja, pri katerih vsi bolniki niso mogli podati ocene, so vsebovala tudi ustrezne dodatne možnosti, ki smo jih posledično izločili iz točkovanja. Nekatera vprašanja so bila pogojena z odgovori pri predhodnih vprašanjih, respodente, ki so odgovarjali nekonsistentno smo izločili, ohranili pa smo tiste, ki na morebitna predhodna vprašanja niso odgovarjali. Struktura odgovorov se pri teh respondentih ni bistveno razlikovala od strukture respondentov, ki so odgovarjali konsistentno. Podrobnosti in dejansko število izpuščenih odgovorov dodatno opisujemo še po sklopih:

Sklop A: SPREJEM V BOLNIŠNICO

Vprašanje 1 je bilo izpuščeno iz točkovanja, uporabljeno je bilo le za izločanje respondentov pri odgovorih na vprašanja 2, 3 in 4. Pri teh vprašanjih smo izpustili vse, ki so na vprašanje 1 odgovorili, da so bili v bolnišnico sprejeti kot nujni primeri, a vseeno odgovarjali na ostala vprašanja (600 do 800), ohranili pa smo tiste, ki na vprašanje 1 niso odgovarjali (60 do 80).

Sklopa B in C: OBRAVNAVA ZDRAVNIKA in MEDICINSKE SESTRE

Pri sklopih B in C smo izločili odgovore s kodo nad 5, torej tiste respondente, ki kvalitete dela pri posameznem vprašanju niso mogli oceniti, saj se v opisani situaciji niso znašli.

Sklop D: VAŠE ZDRAVLJENJE

Pri sklopu D smo izločili odgovore s kodo nad 5, torej tiste respondente, ki kvalitete dela pri posameznem vprašanju niso mogli oceniti. Pri vprašanju 24 smo izločili tudi tiste, ki so pri vprašanju 23 odgovorili, da niso imeli bolečin, a so na vprašanje 24 vseeno odgovarjali (501). Posameznikov, ki so na vprašanje 24 odgovarjali, na vprašanje 23 pa ne, nismo izločali (129).

Sklop E: BOLNIŠNIČNO OKOLJE

Izločanje odgovorov pri tem vprašanju ni bilo potrebno. Pri vprašanju 26 smo lestvico odgovorov obrnili, tako da sedaj vrednost 5 pomeni najbolj ugoden odgovor (»nikoli«), vrednost 1 pa najmanj ugodnega (»vedno«).

Sklop F: ODPUST IZ BOLNIŠNICE

Iz točkovanja pri vprašanju 28 so bili izločeni respondenti, ki so odgovorili, da zdravil niso imeli, prav tako so bili ti respondenti izločeni iz točkovanja pri vprašanju 29 (217). Pri vprašanju 29 smo ohranili odgovore tistih, ki na vprašanje 28 niso odgovarjali (46).

2.2. Skupne ocene

Skupne ocene so izračunane tako za vsak sklop posebej kot tudi za celotno anketo. Skupna pacientova ocena bolnišnice v nekem sklopu je izračunana kot delež doseženih točk glede na največje možno število točk pri tistem sklopu. Pri tem je največje možno število točk za vsakega pacienta lahko drugačno, saj nekateri pacienti na nekatera vprašanja niso odgovorili (bodisi po lastni izbiri bodisi zato, ker določene situacije niso doživeli). Pri skupni oceni posameznega sklopa so tako vključeni vsi pacienti, ki so odgovorili vsaj na eno točkovano vprašanje v tistem sklopu. Pri skupni oceni celotne bolnišnice smo izločili tiste anketne liste, pri katerih so pacienti odgovorili le na 10 ali manj točkovanih vprašanj (44 anketnih listov). Pri tem je potrebno poudariti, da smo pri skupnih ocenah vsa točkovana vprašanja obravnavali enakovredno. Tako na končno skupno oceno največ vplivata sklopa o delu zdravnikov in medicinskih sester, ki imata največ vprašanj, medtem ko so drugi sklopi nekoliko sorazmerno manj pomembni.

Ocene zadovoljstva pacientov z bolnišnico so seveda odvisne od oddelka, na katerem so bili, in od demografskih značilnosti pacientov. Ker se struktura teh dejavnikov med bolnišnicami razlikuje, smo poleg zgoraj opisanih skupnih ocen analizirali tudi skupne ocene, pri katerih smo bolnišnice statistično izravnali. Izravnane ocene smo dobili na podlagi linearnega regresijskega modela, v katerem je bila odvisna spremenljivka neizravnana ocena (t.j. skupna ocena sklopa oziroma vseh sklopov skupaj pri posameznem anketirancu), neodvisne spremenljivke pa so bile oddelki ter odgovori na vprašanja 1 in 31-34. Vse neodvisne spremenljivke smo obravnavali kot opisne, torej smo jih v model vključili z indikatorskim kodiranjem, s čimer smo pri izobrazbi in starostni skupini upoštevali morebitno nelinearnost učinka. Pri izravnanih ocenah smo seveda morali izločiti vse paciente, ki so imeli manjkajoče vrednosti pri spremenljivkah uporabljenih v regresijskem modelu (10-15% pacientov).

Izravnana ocena je razlika med neizravnano oceno in oceno, napovedano z opisanim regresijskim modelom, izražena na lestvici s povprečjem 1. S primerjavo izravnanih ocen bolnišnice primerjamo glede zadovoljstva pacientov, ki bi ga bilo pričakovati, če bi imele vse bolnišnice enako strukturo oddelkov ter spola, izobrazbe, starosti in predhodnega zdravljenja pacientov ter enak delež nujnih primerov.

2.3. Grafični prikazi rezultatov

Rezultate smo prikazali v dveh oblikah. V razdelku 3 so zbrane primerjave med bolnišnicami glede seštevka ocen po sklopih in glede skupne ocene, v prilogah pa so prikazani rezultati za vsako bolnišnico posebej v primerjavi s celotnim vzorcem.

Primerjave med bolnišnicami so narejene za neizravnane in izravnane ocene. Na vseh slikah so bolnišnice urejene po padajoči neizravnani skupni oceni. V istem vrstnem redu bolnišnic si sledijo tudi priloge.

Na slikah v razdelku 3 so vse neizravnane ocene pretvorjene na lestvico od 0 do 100, ki predstavlja razpon med najmanjšim in največjim možnim seštevkom ocen. Zelena polje predstavlja zgornji kvartil, torej razpon seštevka ocen 25% celotnega vzorca bolnišnic, v katerih so bili pacienti glede danega sklopa (razdelki 3.1 do 3.6) oziroma glede skupne ocene (razdelek 3.7) najbolj zadovoljni. Oranžno območje predstavlja 2. in 3. kvartil, torej razpon ocen

sredinskih 50% bolnišnic. Rdeče območje pa predstavlja spodnji kvartil, torej razpon ocen 25% bolnišnic z najmanj zadovoljnimi pacienti.

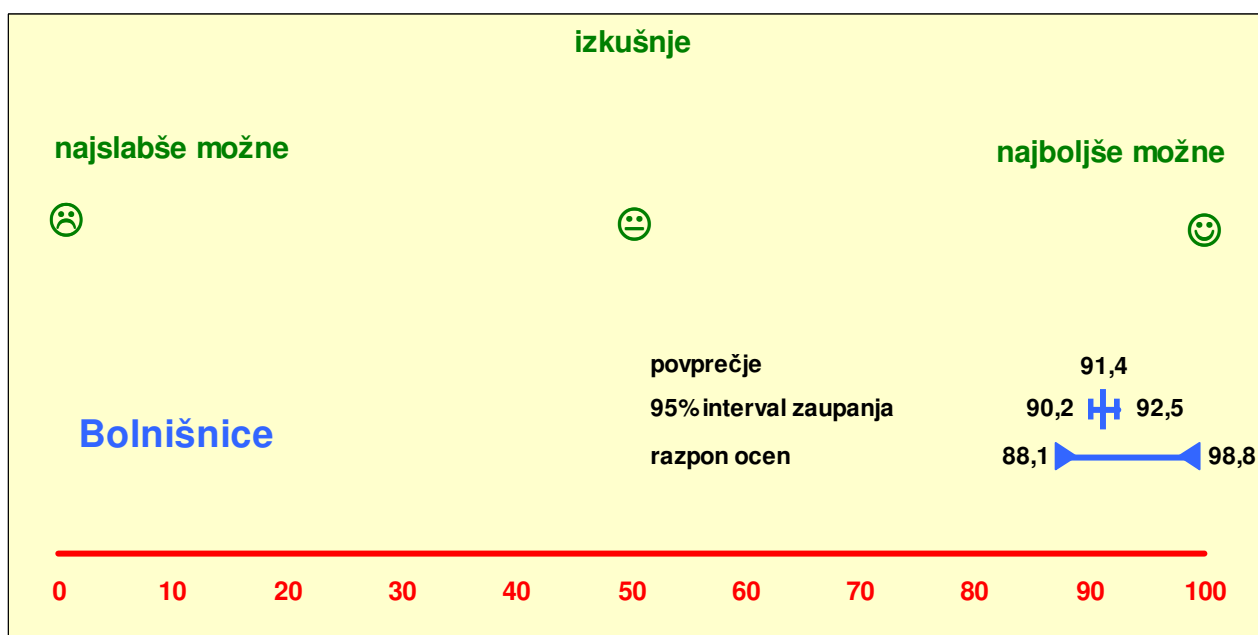
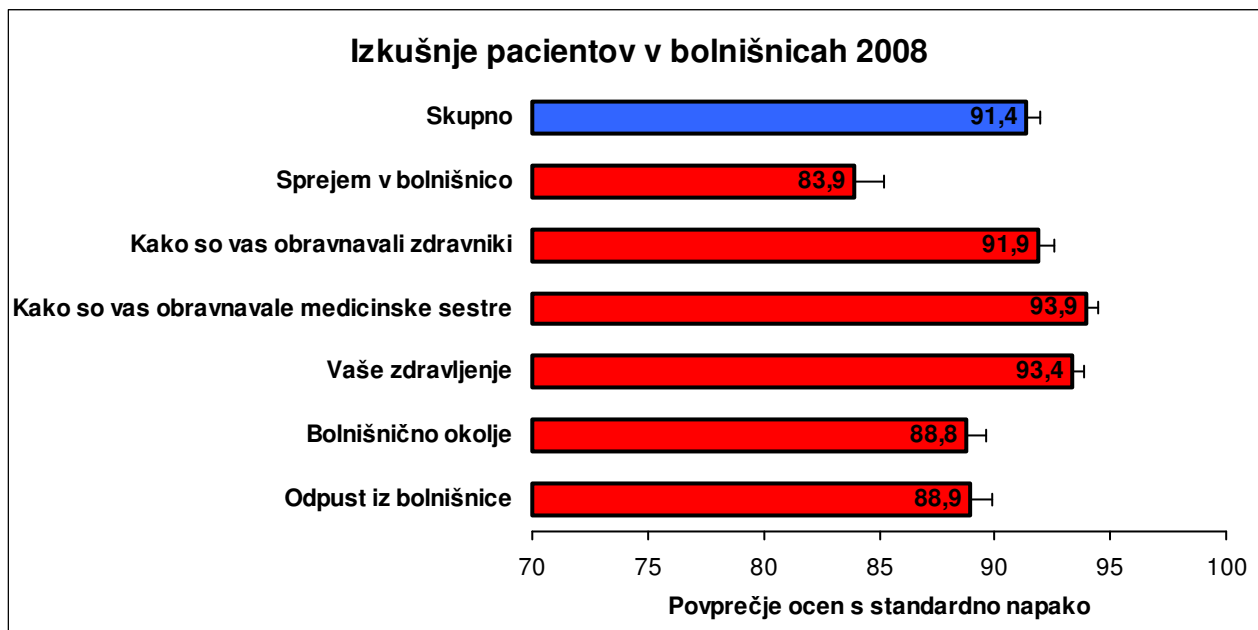
Za vsako bolnišnico smo izračunali aritmetično sredino ocen njenih pacientov in jo prikazali s simbolom bele barve. Pri neizravnanih ocenah je z daljicama na obeh straneh simbola prikazan še 95% interval zaupanja za oceno aritmetične sredine.

Na slikah v prilogah je pomen barvnih polj enak kot je opisano zgoraj, točke za vprašanja pa so prikazane na izvorni lestvici od 1 do 5. Pri vsakem vprašanju je navedeno tudi število veljavnih odgovorov (N).

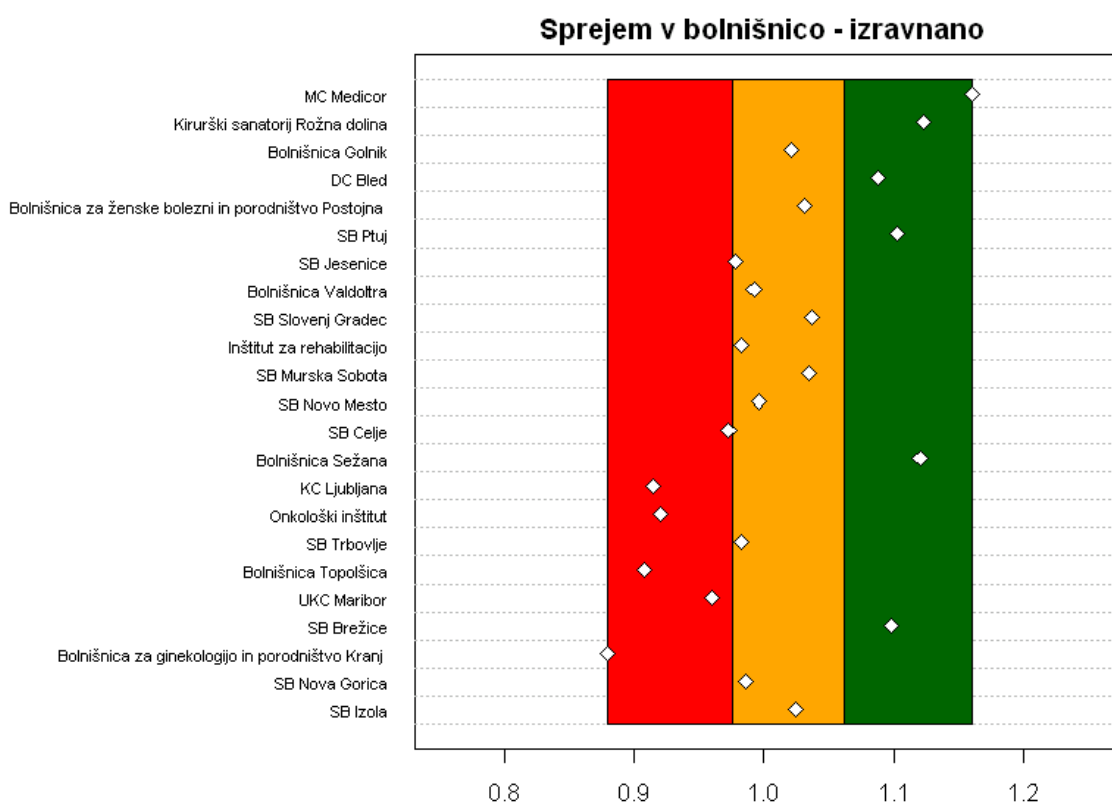
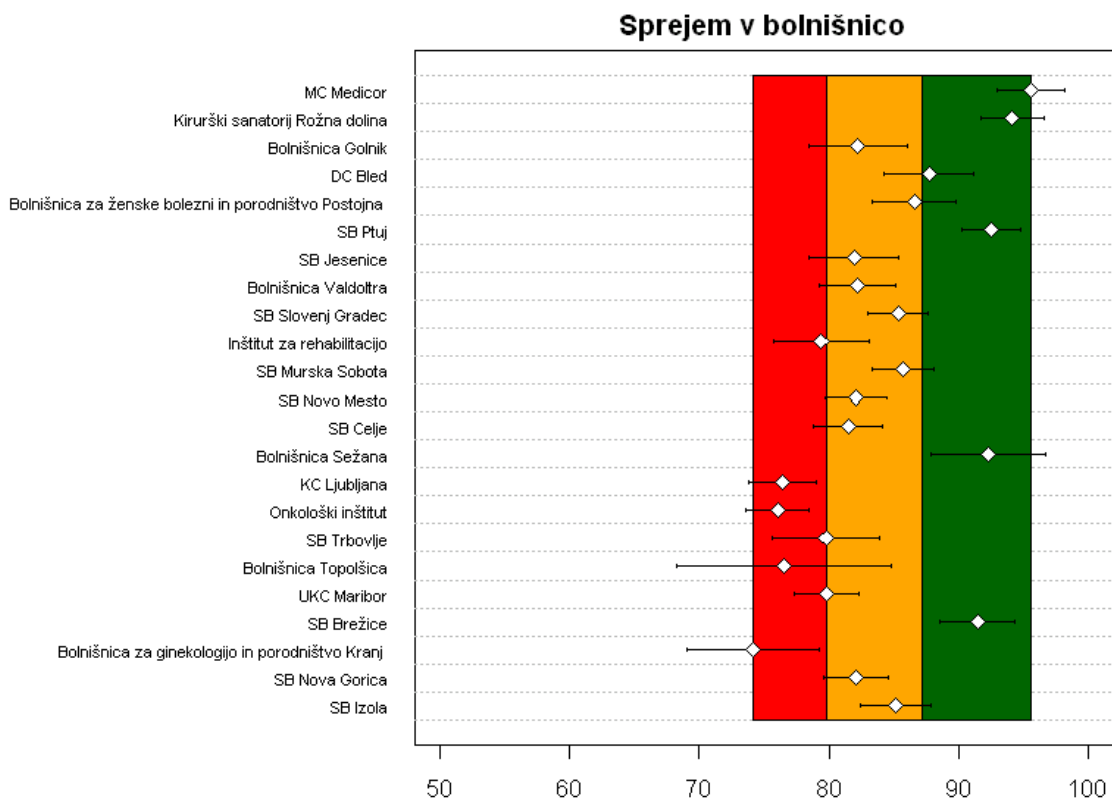
Vsi rezultati so prikazani le v grafični obliki. Tako smo se odločili zaradi lažje razumljivosti in boljše preglednosti, pa tudi zato, ker je osnovni namen ankete spodbujanje k preverjanju in stalnemu izboljševanju kakovosti ter prepoznavanju področij, kjer je potrebno oziroma možno izboljšanje, v ta namen pa so grafični prikazi mnogo učinkovitejši od tabelarnih. Poleg tega bi številčne vrednosti laična javnost lahko statistično neustrezno interpretirala oziroma bi iz njih izpeljala statistično neutemeljene sklepe.

3. REZULTATI – PRIMERJAVA MED BOLNIŠNICAMI

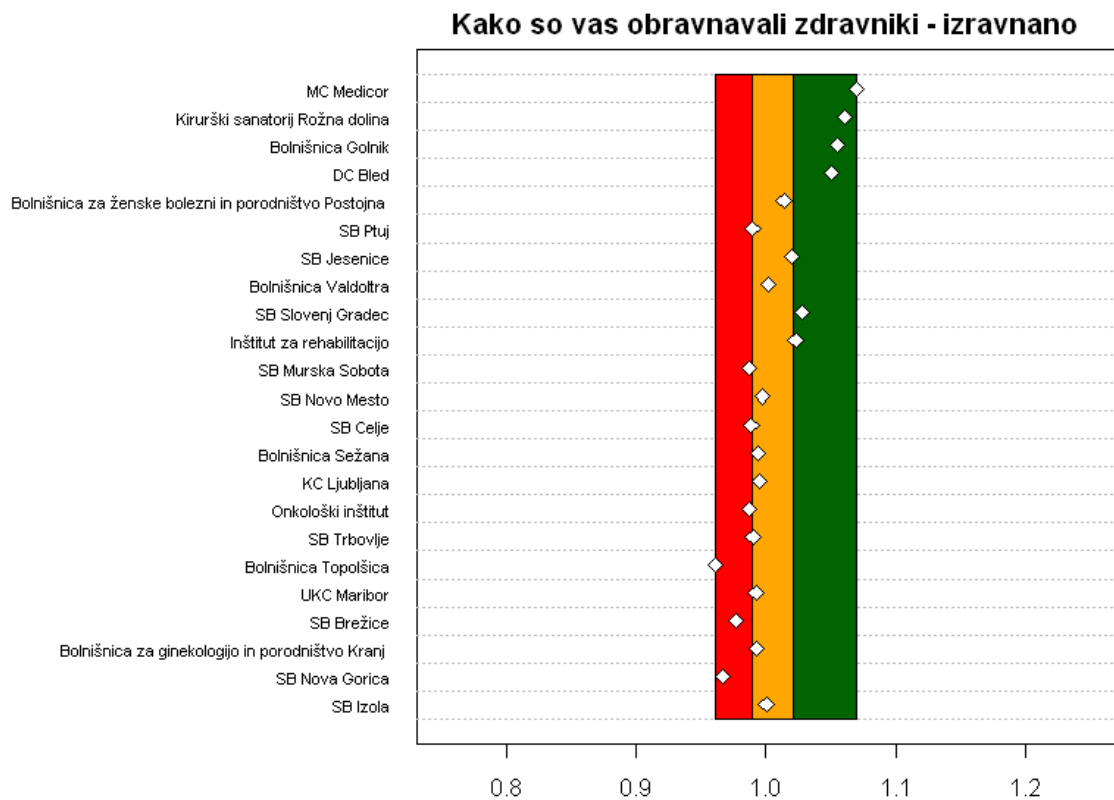
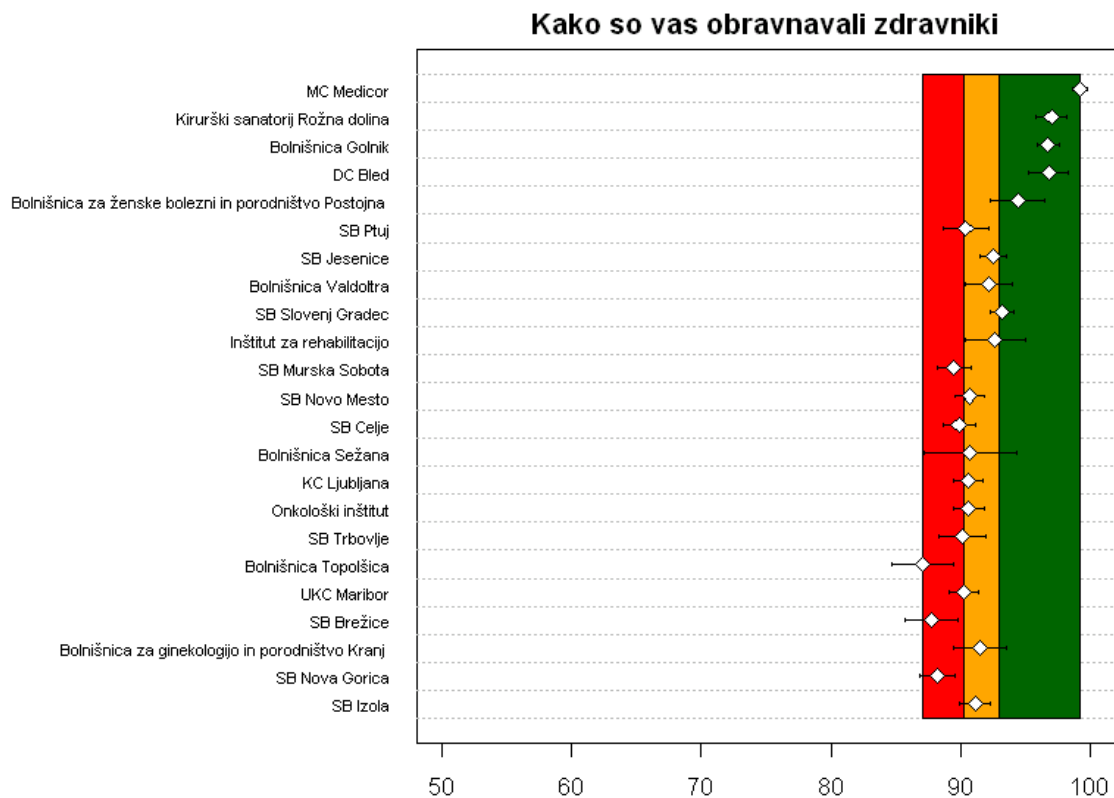
3.0. Skupne ocene



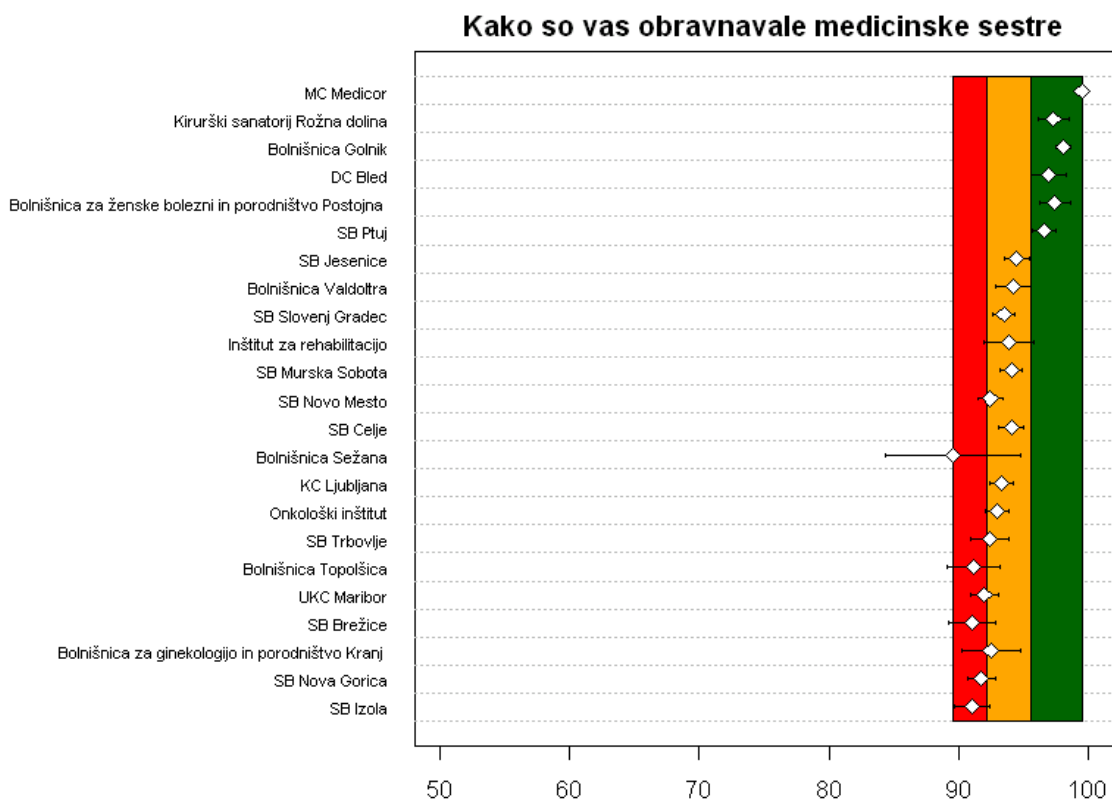
3.1. Sprejem v bolnišnico



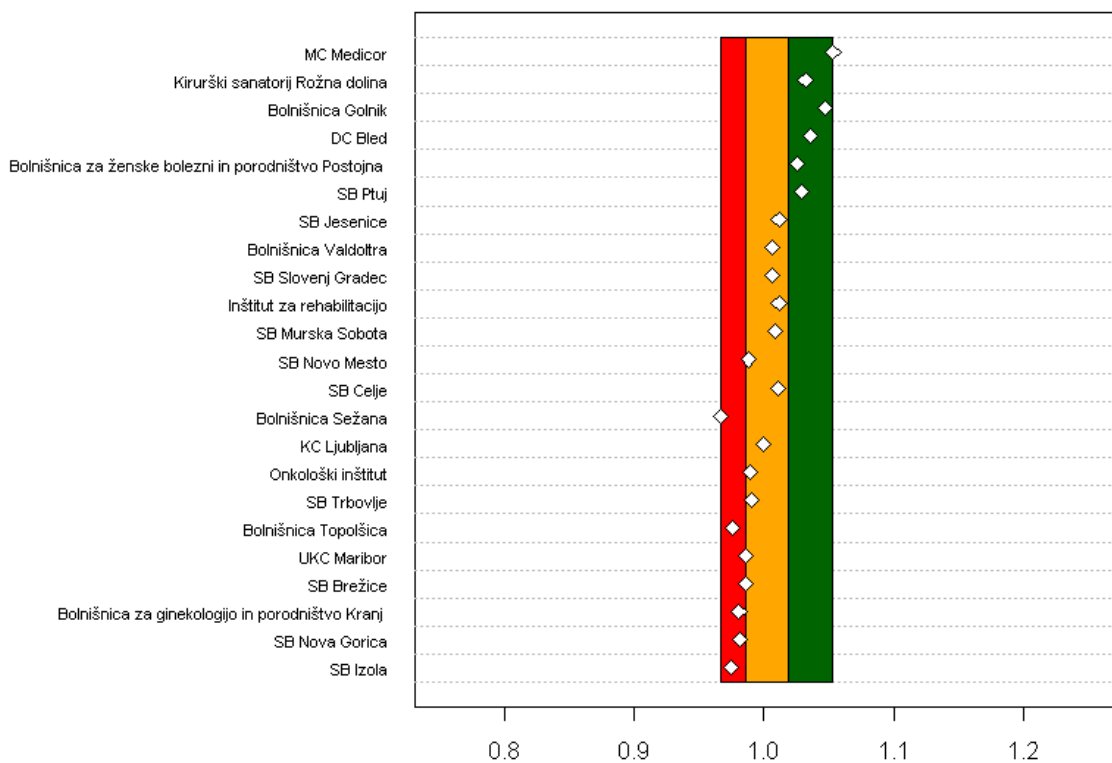
3.2. Kako so vas obravnavali zdravniki?



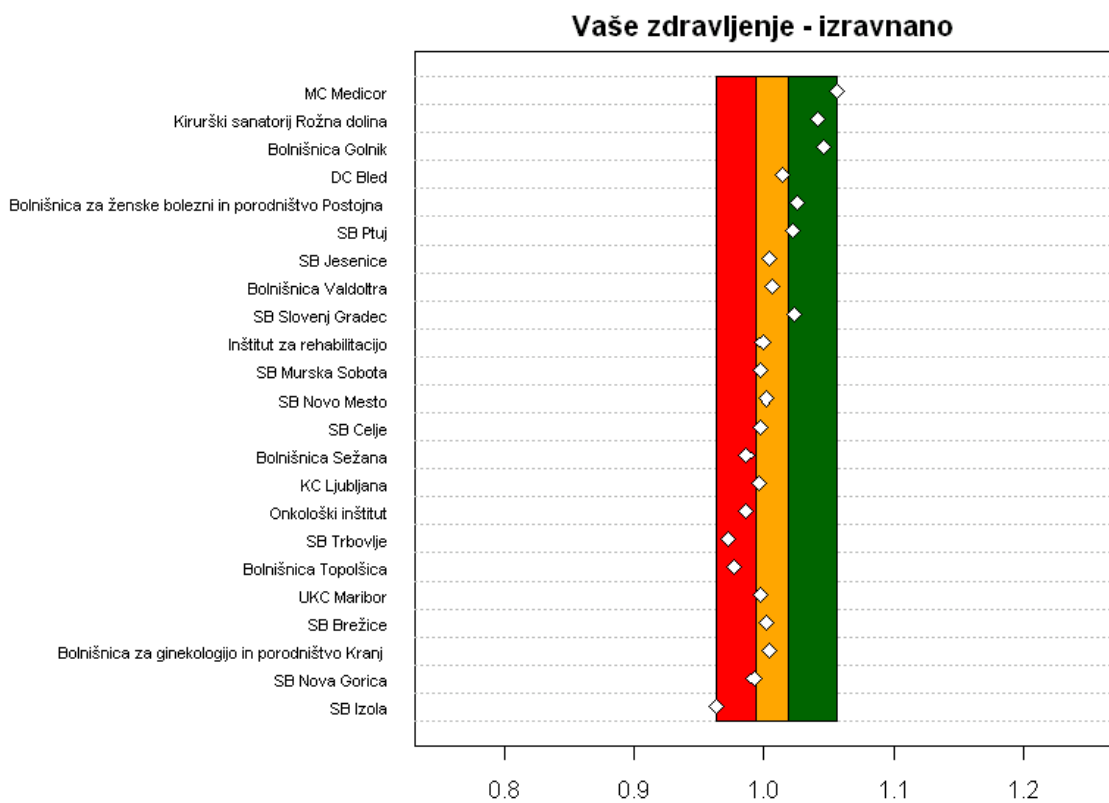
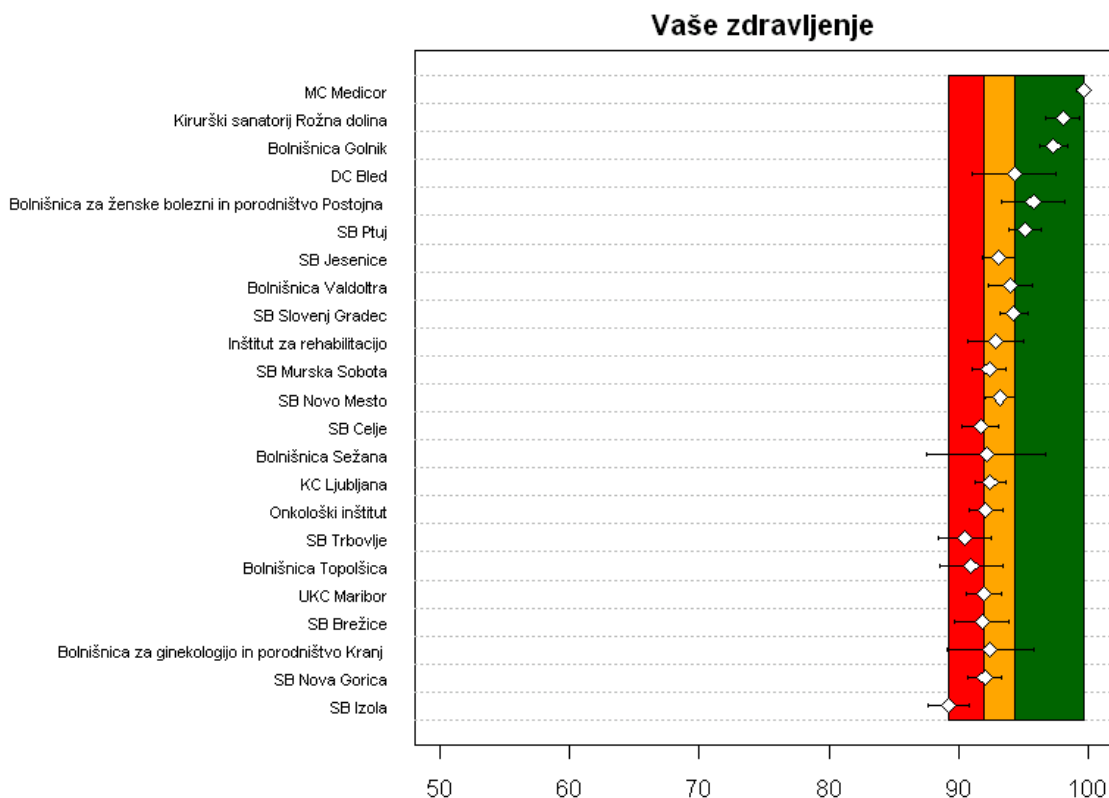
3.3. Kako so vas obravnavale medicinske sestre



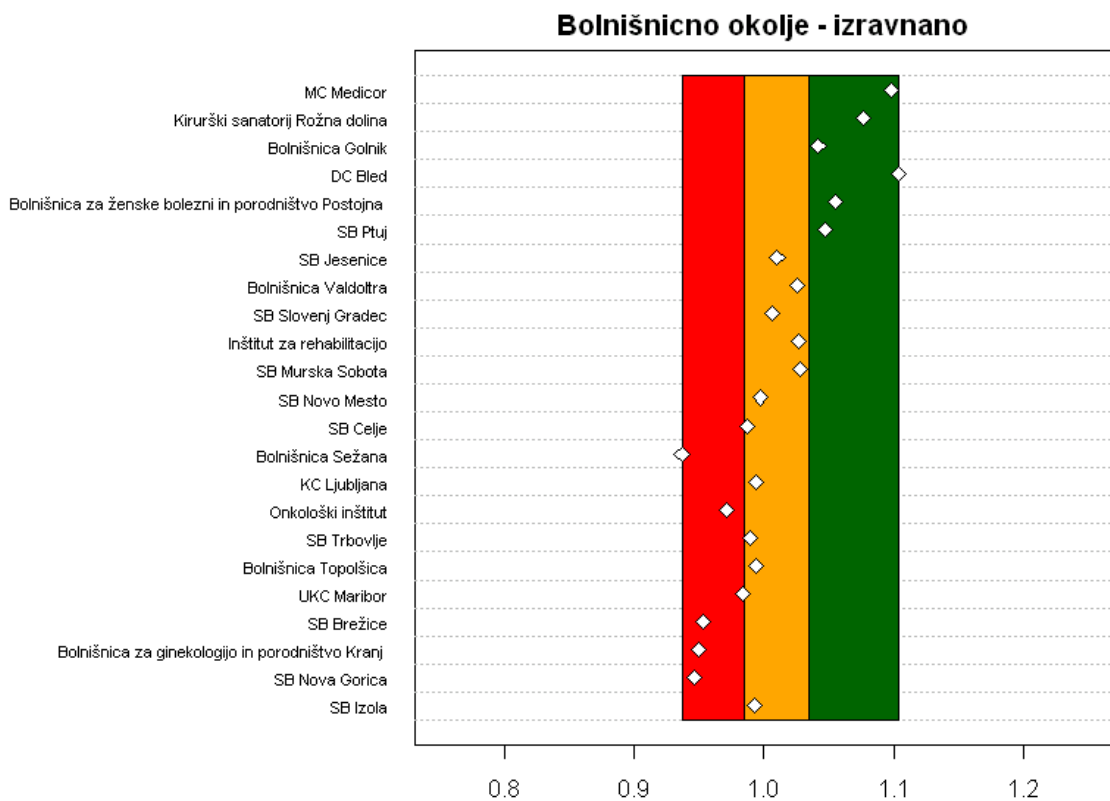
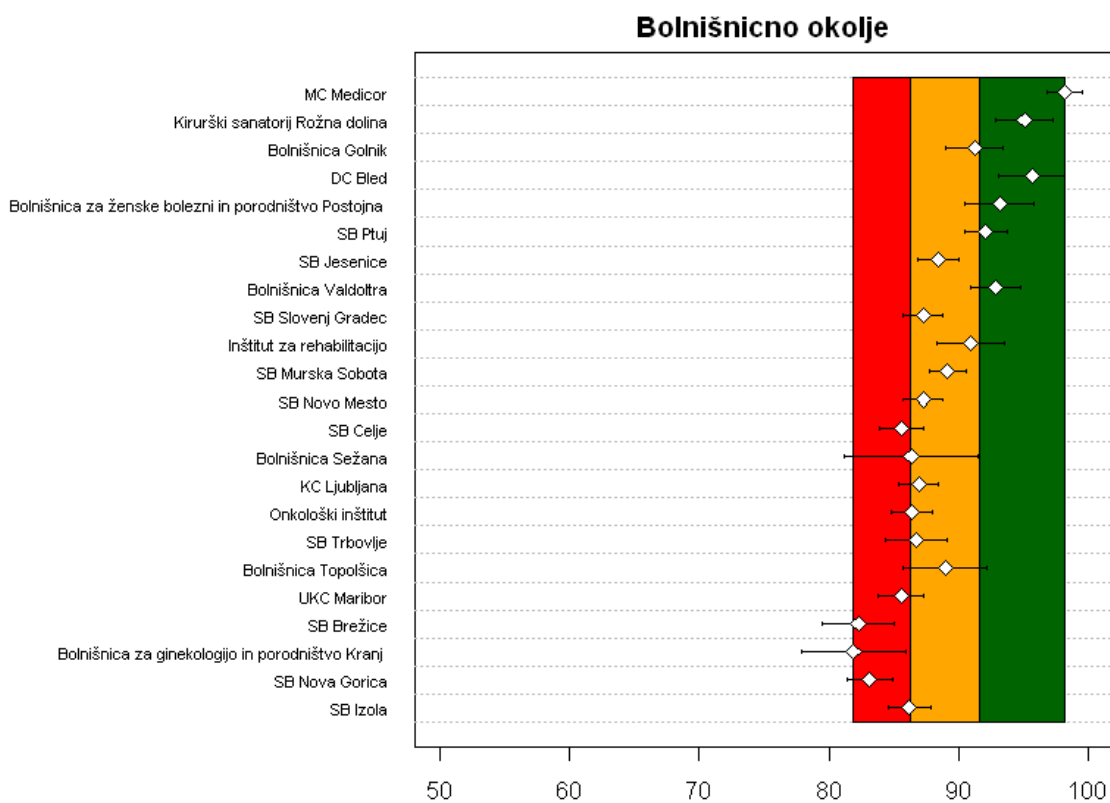
Kako so vas obravnavale medicinske sestre - izravnano



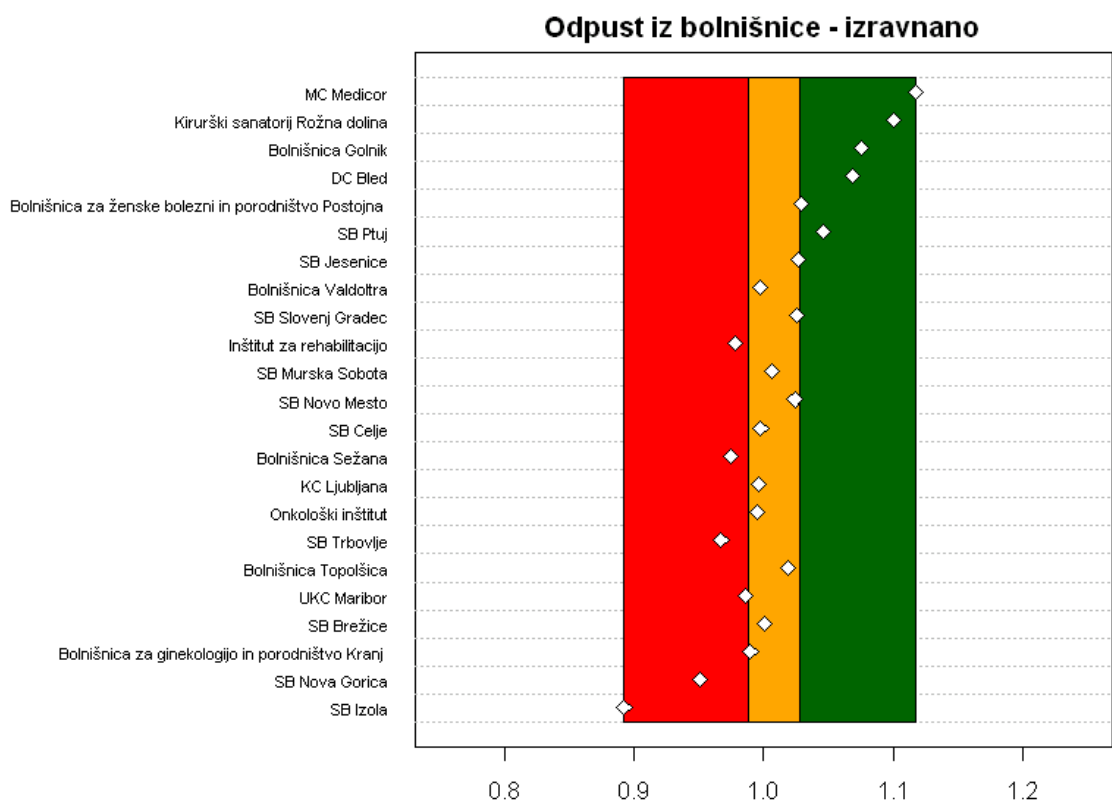
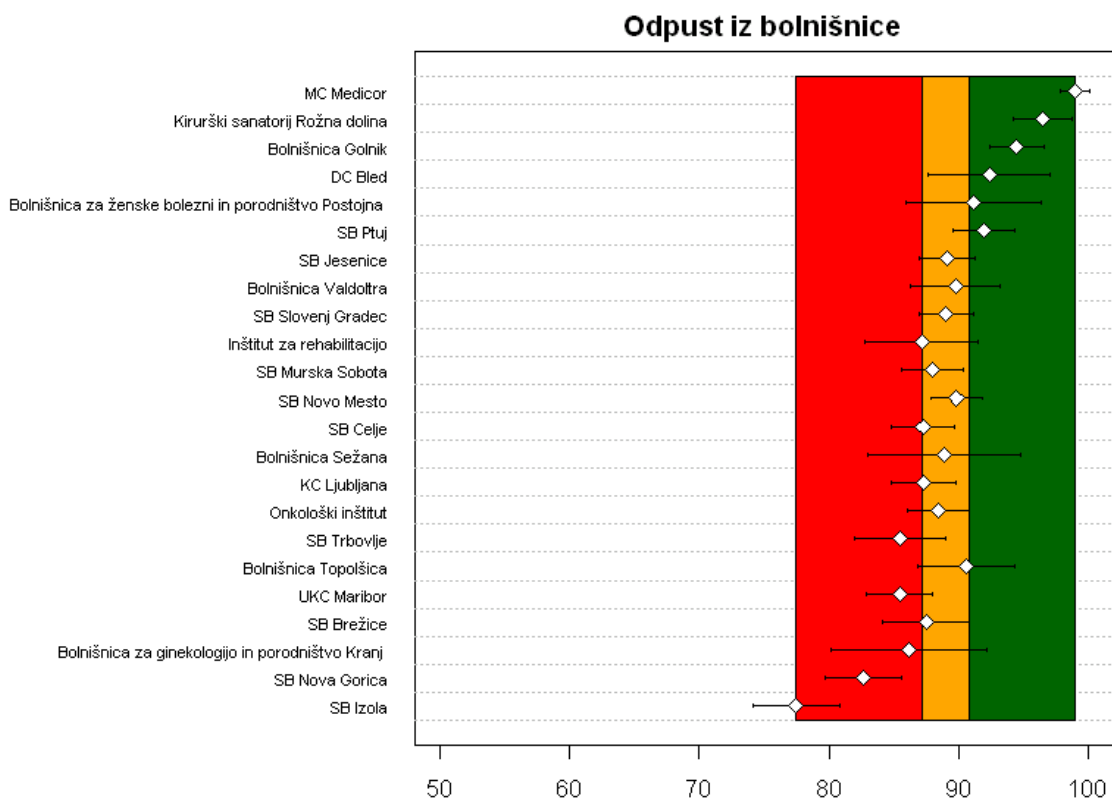
3.4. Vaše zdravljenje



3.5. Bolnišnično okolje



3.6 Odpust iz bolnišnice



3.7 Skupna ocena

