



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 PSIHIATRIČNI BOLNIŠNICI/ODDELKU

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. Delo zdravnika	9
3.3. Delo medicinske sestre	10
3.4. Vaše zdravljenje.....	11
3.5. Kako ocenjujete bolnišnico, okolje in prehrano	12
3.6. Odpust iz bolnišnice	13
3.7. Skupna ocena	14
PRILOGA – REZULTATI ZA POSAMEZNE BOLNIŠNICE	
Priloga 1: PB Begunje	15
Priloga 2: PB Idrija	18
Priloga 3: PB Ormož	21
Priloga 4: PB Vojnik	24
Priloga 5: PK Ljubljana.....	27

1. VZOREC

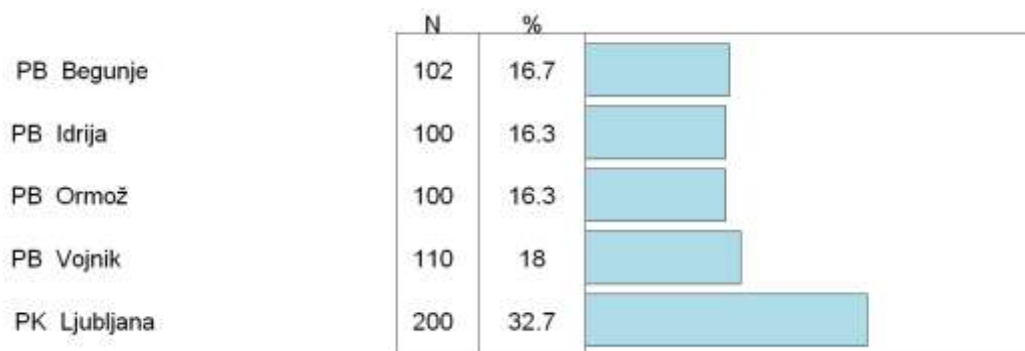
Anketne liste je vrnilo 612 pacientov. Anketa je bila izvedena v 5 slovenskih psihiatričnih bolnišnicah oziroma oddelkih.

Kot je razvidno iz spodnjih tabel, je bil odziv največji v PK Ljubljana, kjer je bilo zbrano 200 vprašalnikov, medtem ko jih je bilo v ostalih bolnišnicah približno po 100. Prevladujejo bolniki z oddelkov za psihotične bolezni (69 %), oddelki za bolezni odvisnosti predstavljajo 23 % vzorca.

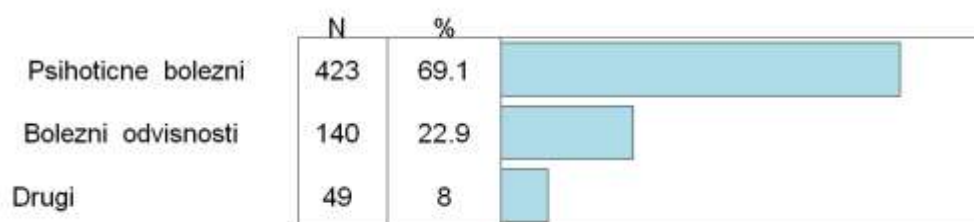
V vzorcu je bilo moških (56 %) več kot žensk, najštevilčnejša starostna skupina je bila 40-49 let (28 %), prevladujoča izobrazba pa je bila srednja (38 %). Slabi dve tretjini respondentov (62 %) sta se že kdaj prej zdravili v isti bolnišnici.

Največ manjkajočih vrednosti je bilo pri starosti, kjer podatek manjka pri 11 % vseh anket, medtem ko pri ostalih treh demografskih spremenljivkah manjkata največ 2 % odgovorov.

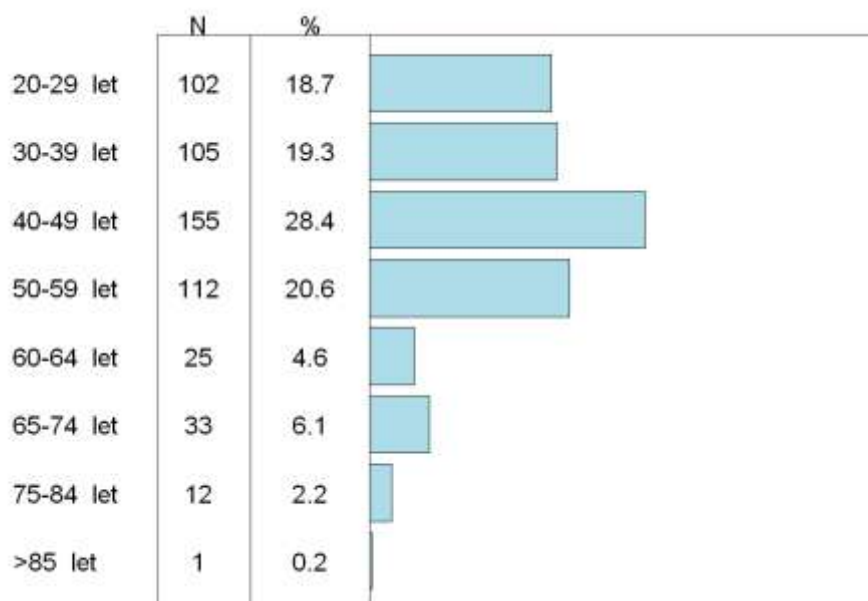
Veljavno izpolnjene ankete – bolnišnica (n=612)



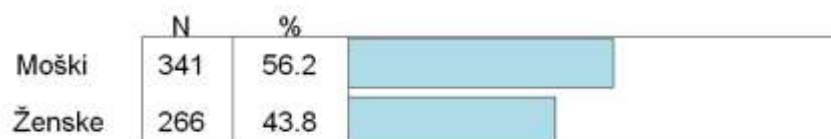
Bolnišnica (n=612)



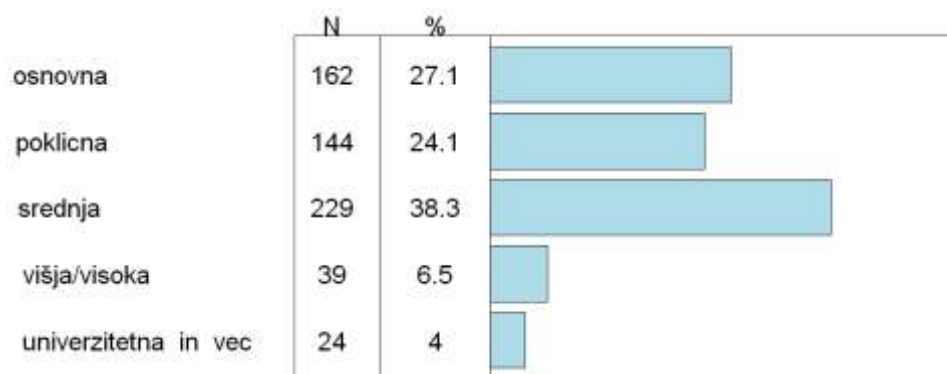
Starost (n=545)



Spol (n=607)



Izobrazba (n=598)



Predhodno zdravljenje v isti bolnišnici (n=598)



2. METODOLOGIJA ANALIZE IN PRIKAZA PODATKOV

2.1. Vrednotenje odgovorov

Vsa vprašanja so bila vrednotena na petstopenjski 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 morali 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, respondente, 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 preverjanje konsistentnosti pri odgovorih na vprašanja 2, 3 in 4.

Sklopi B, C in D: OBRAVNAVA ZDRAVNIKA in MEDICINSKE SESTRE ter ZDRAVLJENJE

Pri sklopih B, C in D smo izločili le 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 E: BOLNIŠNIČNO OKOLJE

Izločanje odgovorov pri tem vprašanju ni bilo potrebno.

Sklop F: ODPUST IZ BOLNIŠNICE

Izločanje iz točkovanja ni bilo potrebno.

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 (6 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 oddelek 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.

Izkaže se, da omenjene spremenljivke nimajo bistvenega vpliva na odgovore bolnikov, zato so tudi izravnane ocene precej podobne neizravnanim. Njihova zanesljivost je zaradi majhnega vzorca nekoliko manj zanesljiva kot pri splošnih bolnišnicah in je odvisna predvsem od strukture odgovarjanja v PK Ljubljana, saj ta predstavlja tretjino vzorca.

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. Zeleno 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.

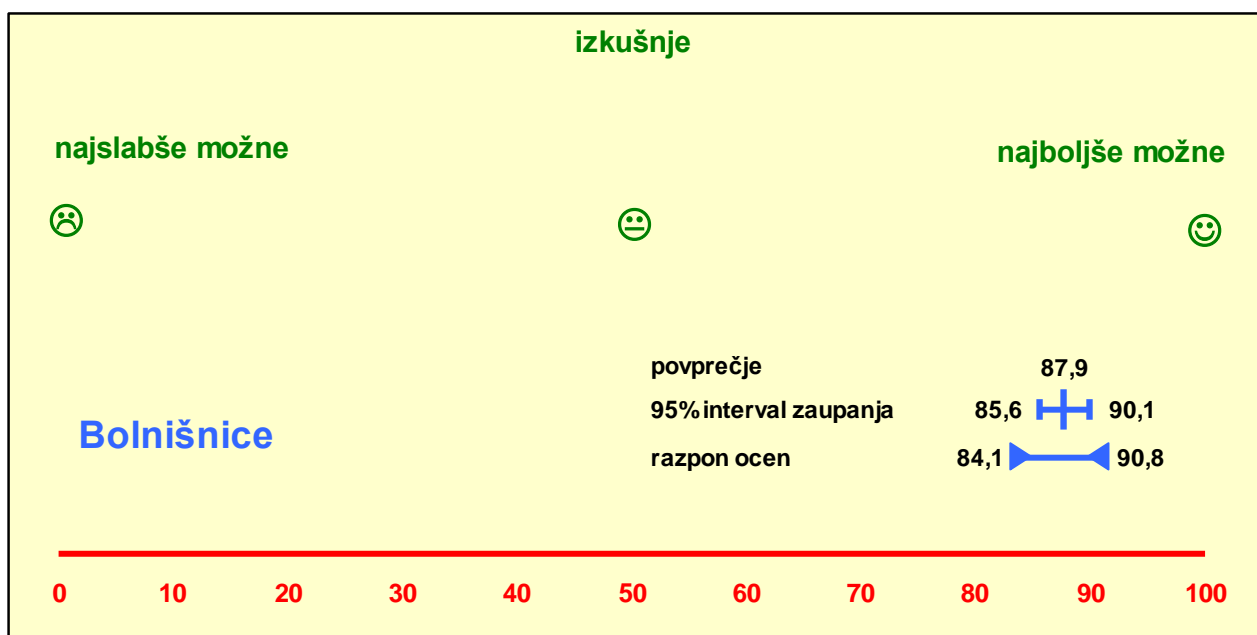
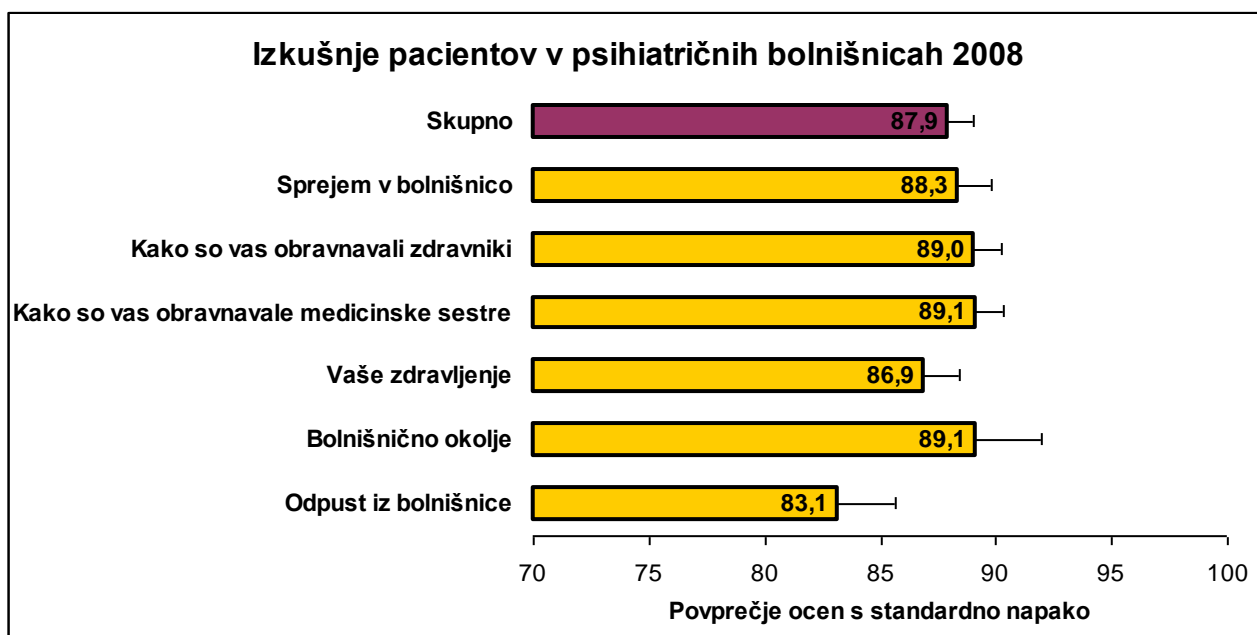
Za vsako bolnišnico smo izračunali aritmetično sredino ocen njenih pacientov in jo prikazali s simbolom bele barve. Pri neizravnanih ocenah je z daljicama na obeh straneh simbola prikazan še 95% interval zaupanja za oceno aritmetične sredine.

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).

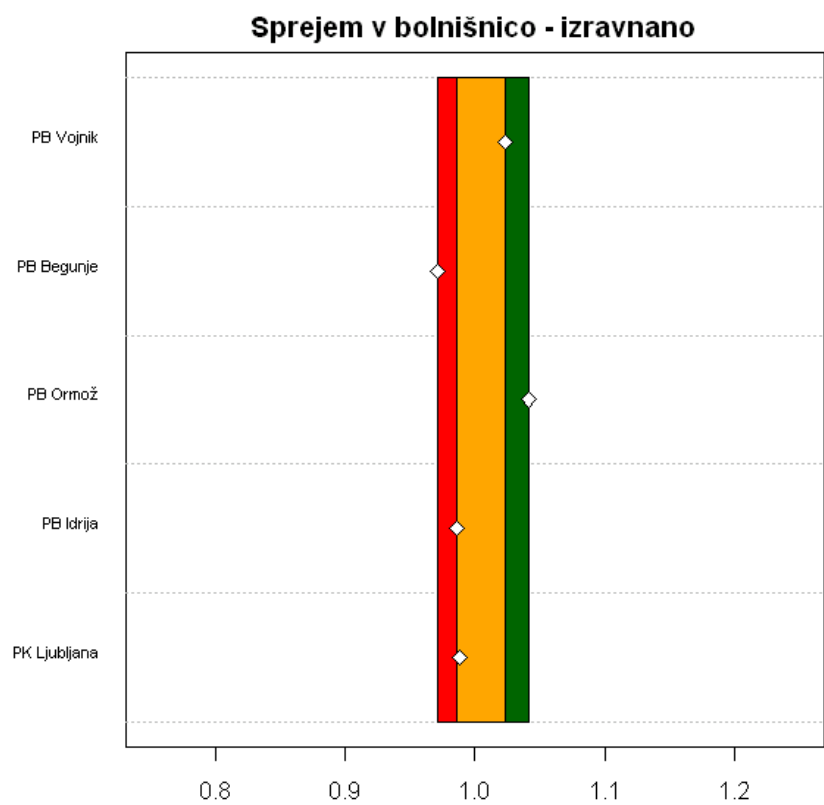
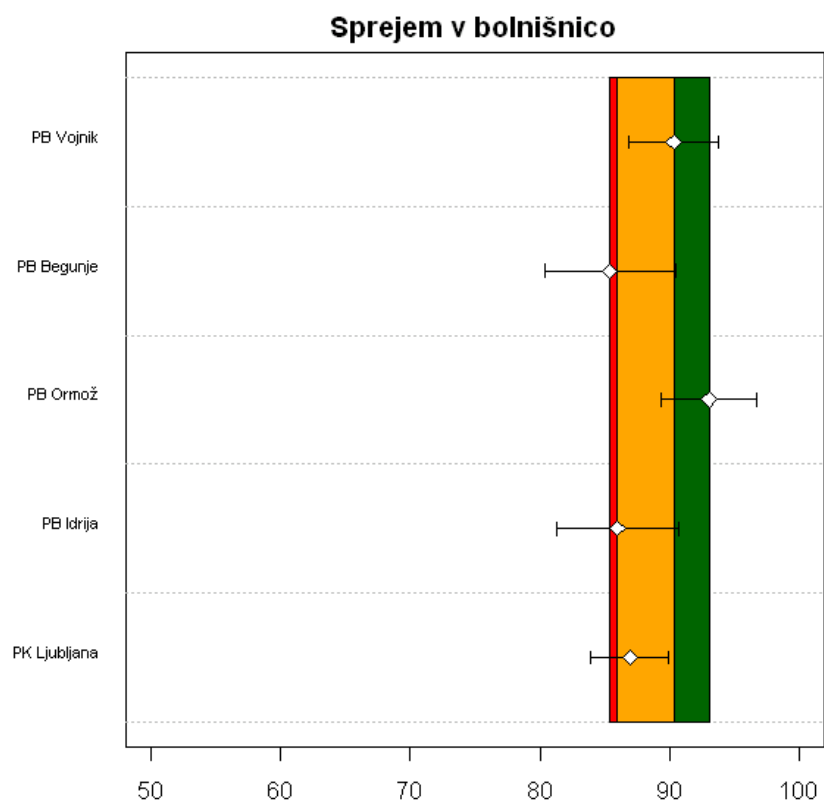
Vsi rezultati so prikazani le v grafični obliki. Tako smo se odločili zaradi lažje razumljivosti in boljše preglednosti, pa tudi zato, ker je osnovni namen ankete spodbujanje k preverjanju in stalnemu izboljševanju kakovosti ter prepoznavanju področij, kjer je potrebno oziroma možno izboljšanje, v ta namen pa so grafični prikazi mnogo učinkovitejši od tabelaričnih. 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

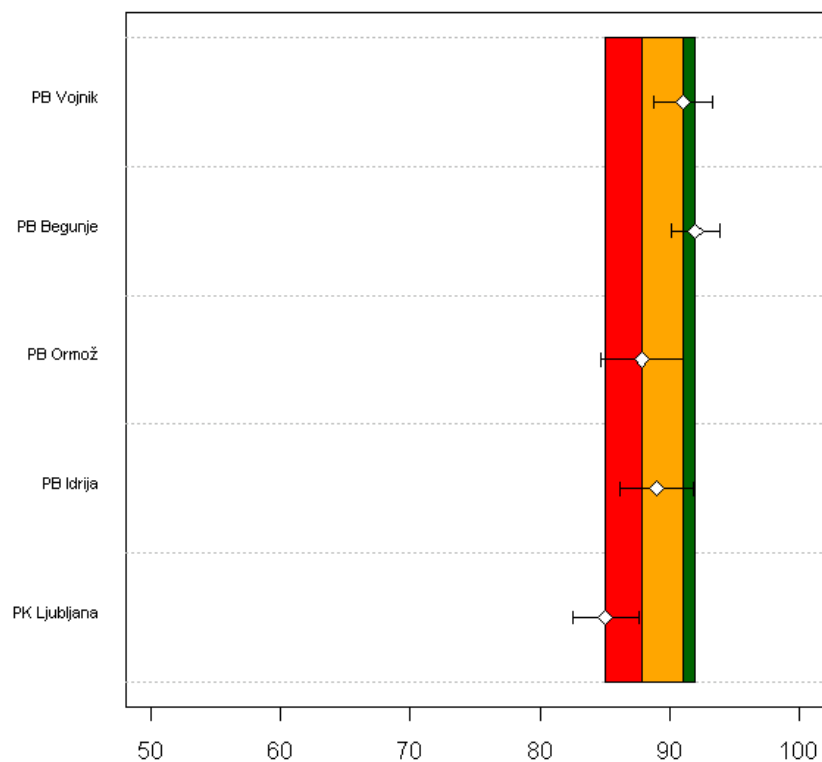


3.1. Sprejem v bolnišnico

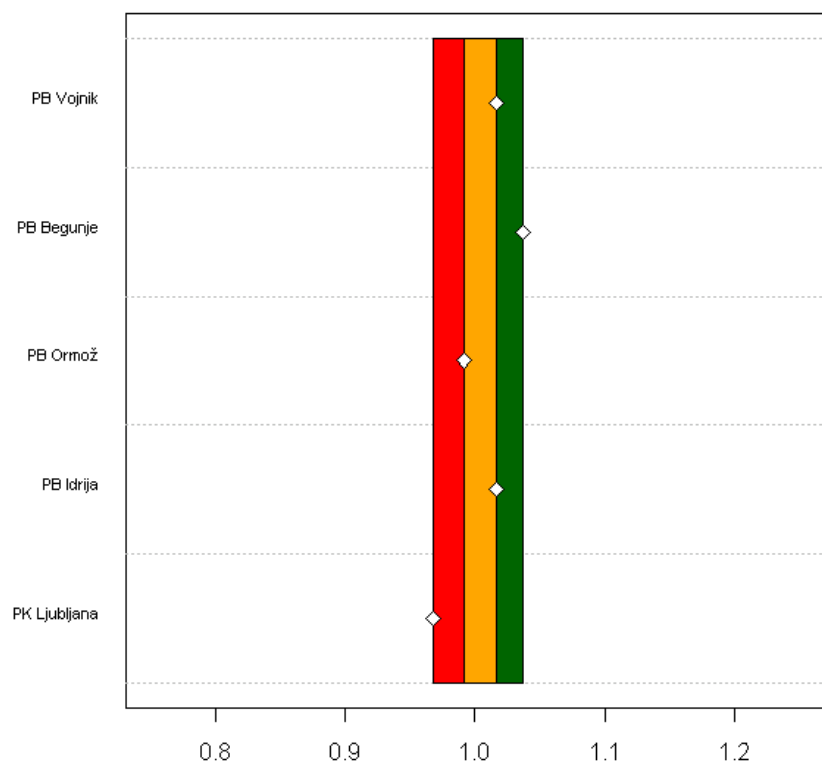


3.2. Delo zdravnika

Kako so vas obravnavali zdravniki

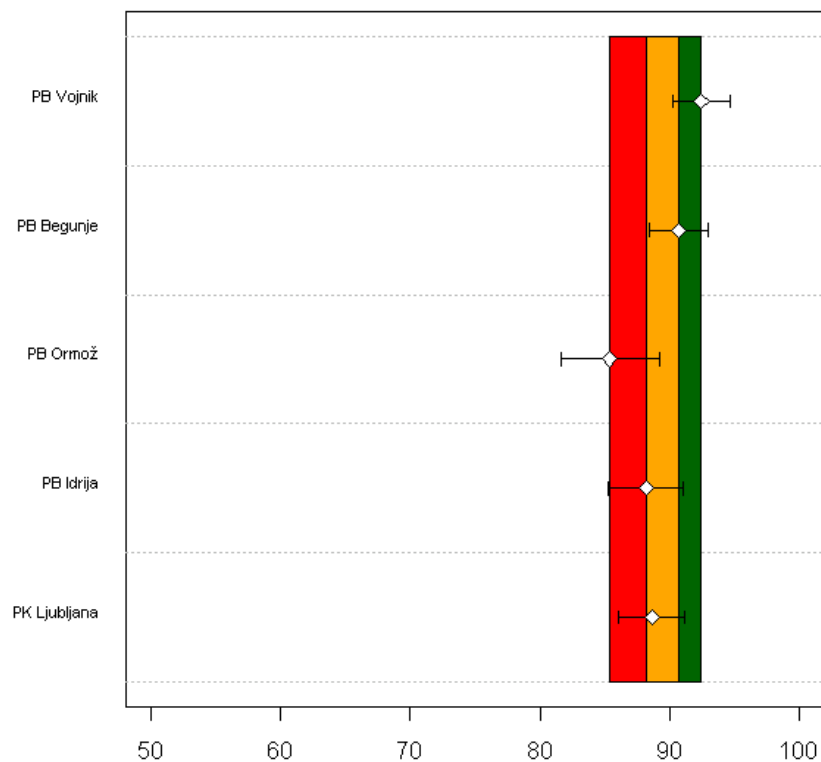


Kako so vas obravnavali zdravniki - izravnano

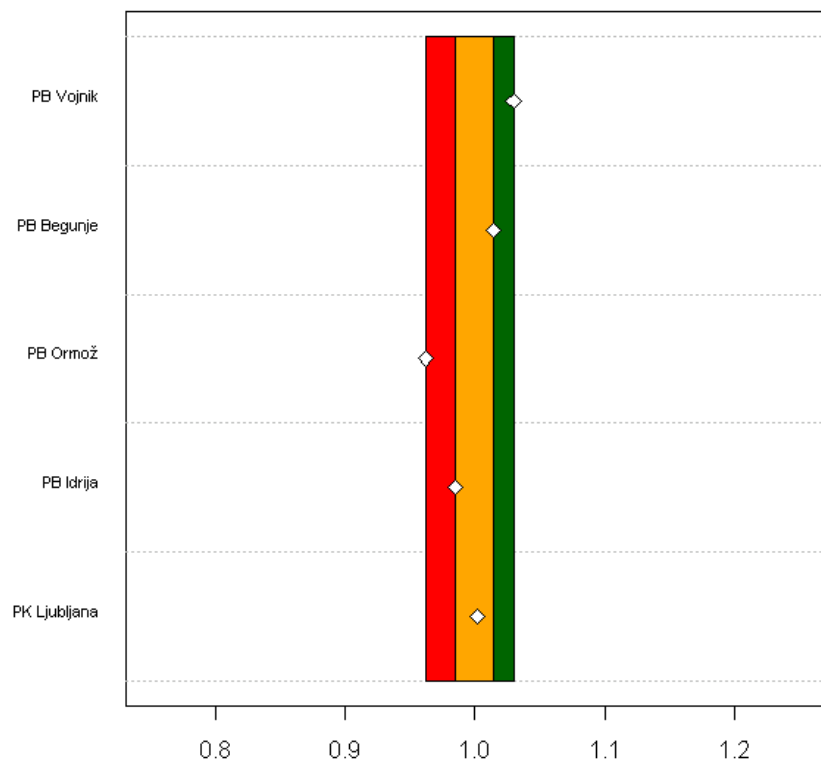


3.3. Delo medicinske sestre

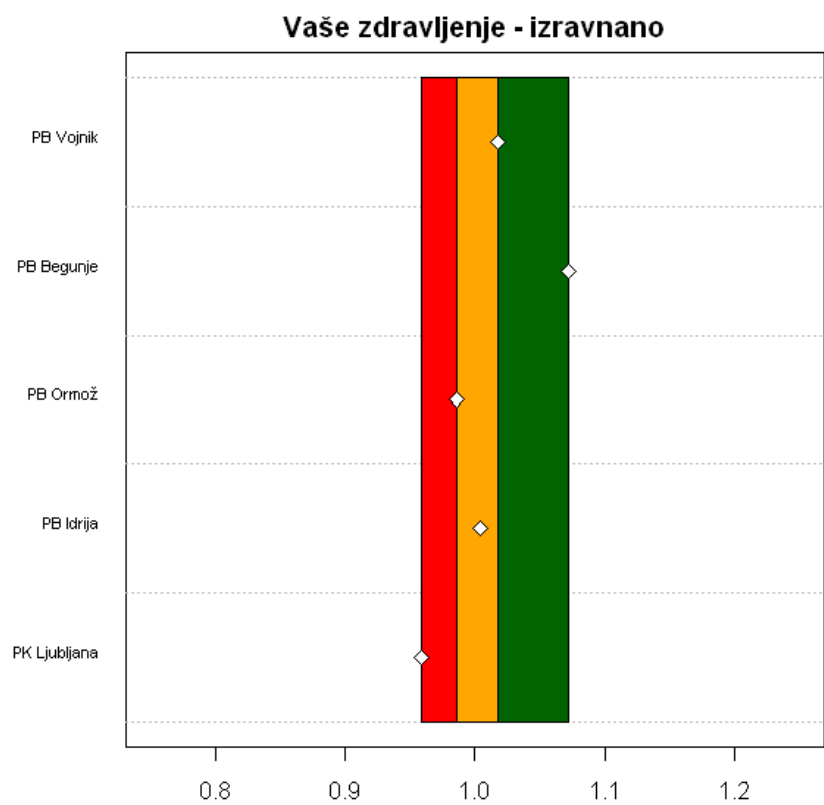
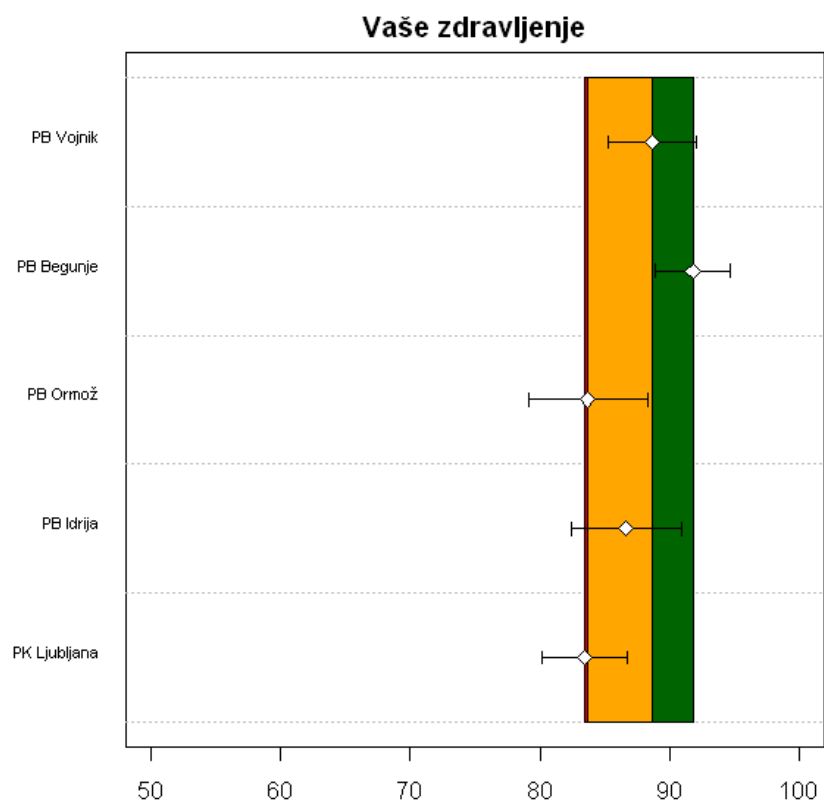
Kako so vas obravnavale medicinske sestre



Kako so vas obravnavale medicinske sestre - izravnano

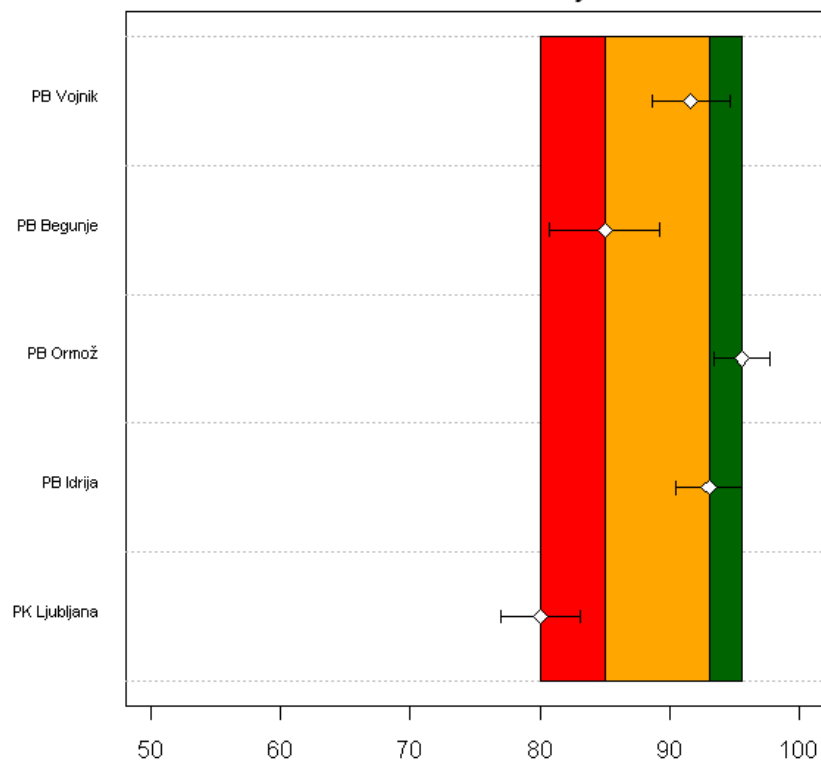


3.4. Vaše zdravljenje

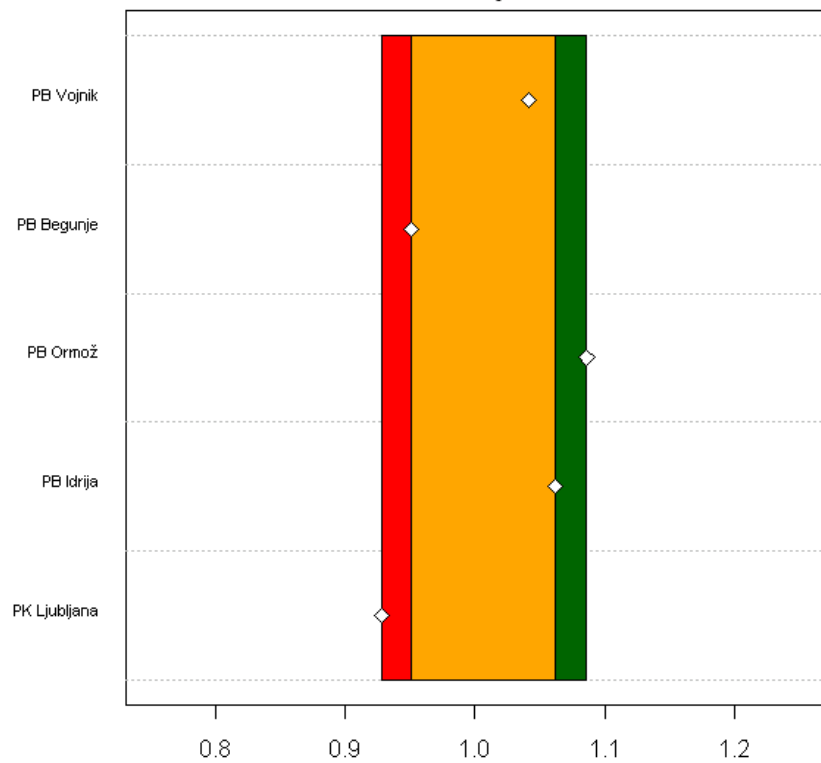


3.5. Kako ocenjujete bolnišnico, okolje in prehrano

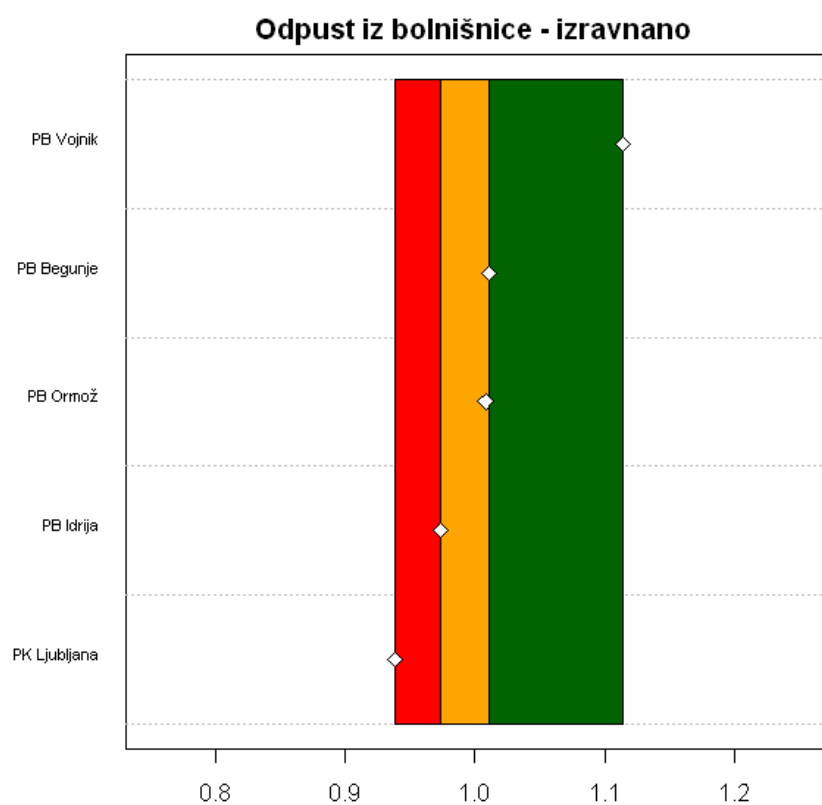
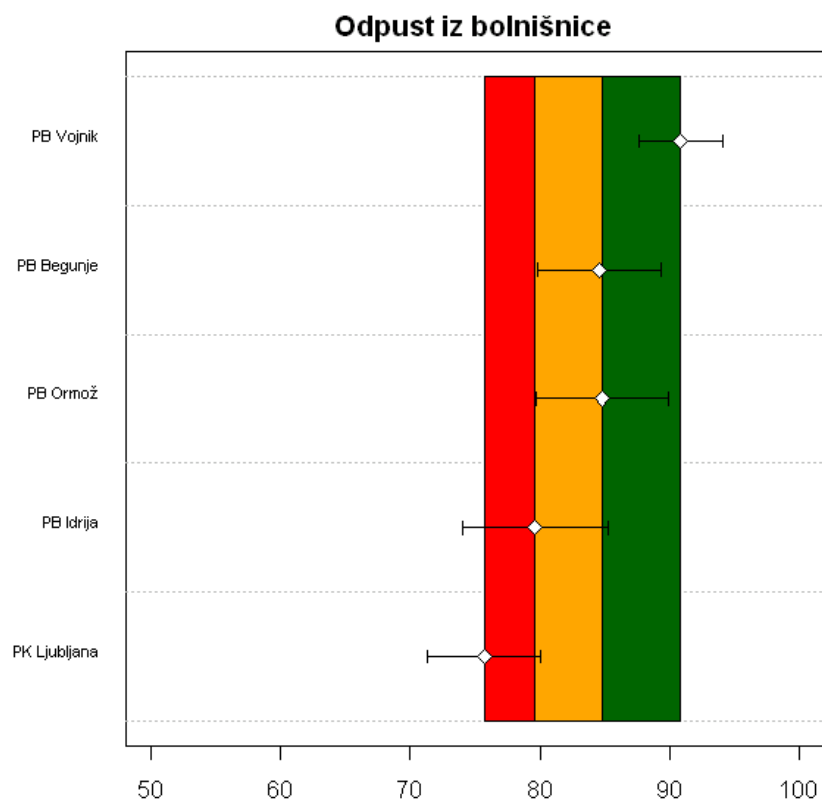
Bolnišnicno okolje



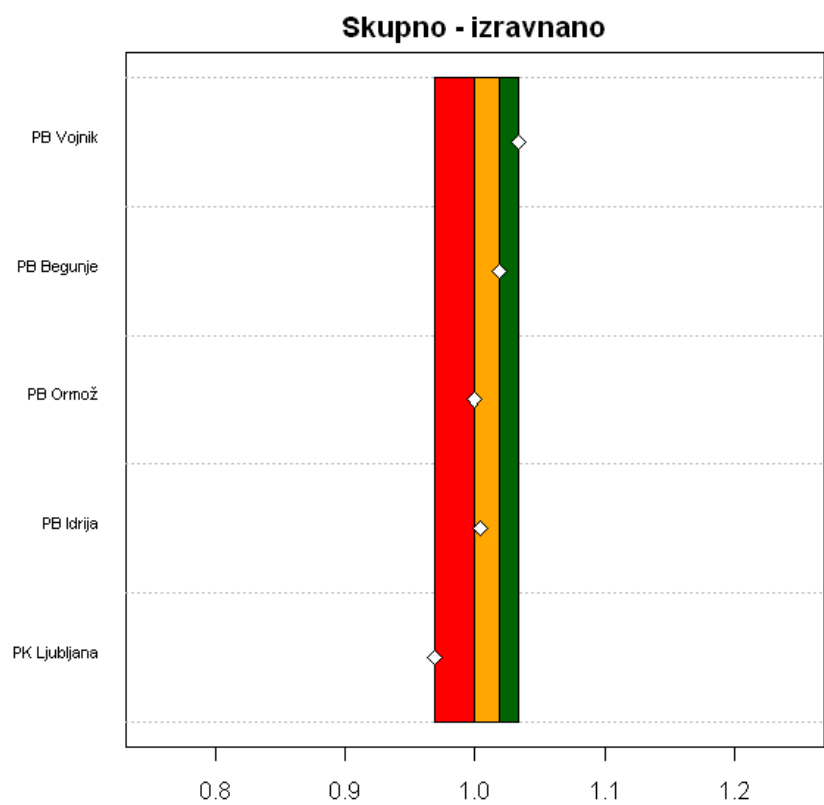
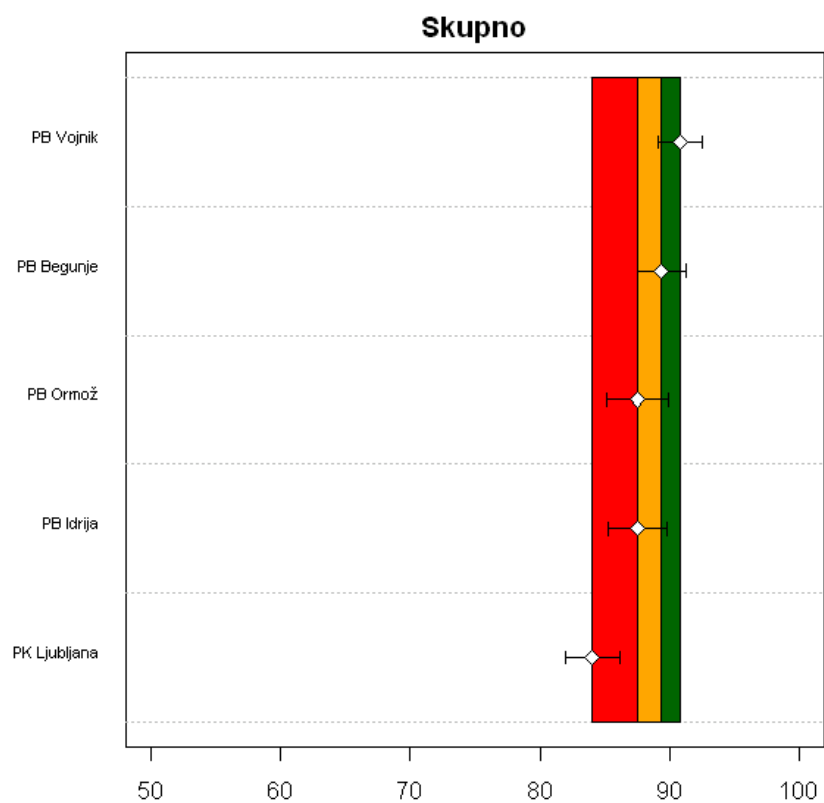
Bolnišnicno okolje - izravnano



3.6. Odpust iz bolnišnice

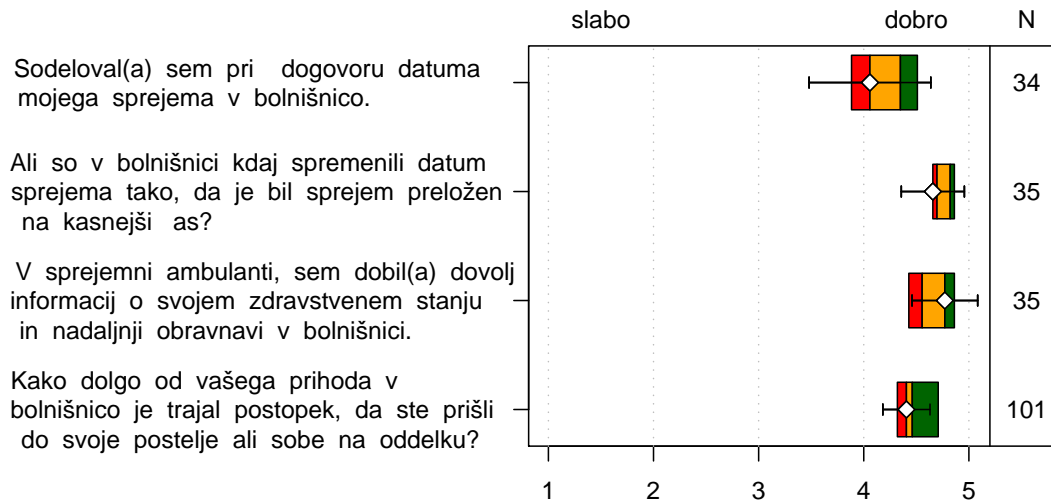


3.7. Skupna ocena

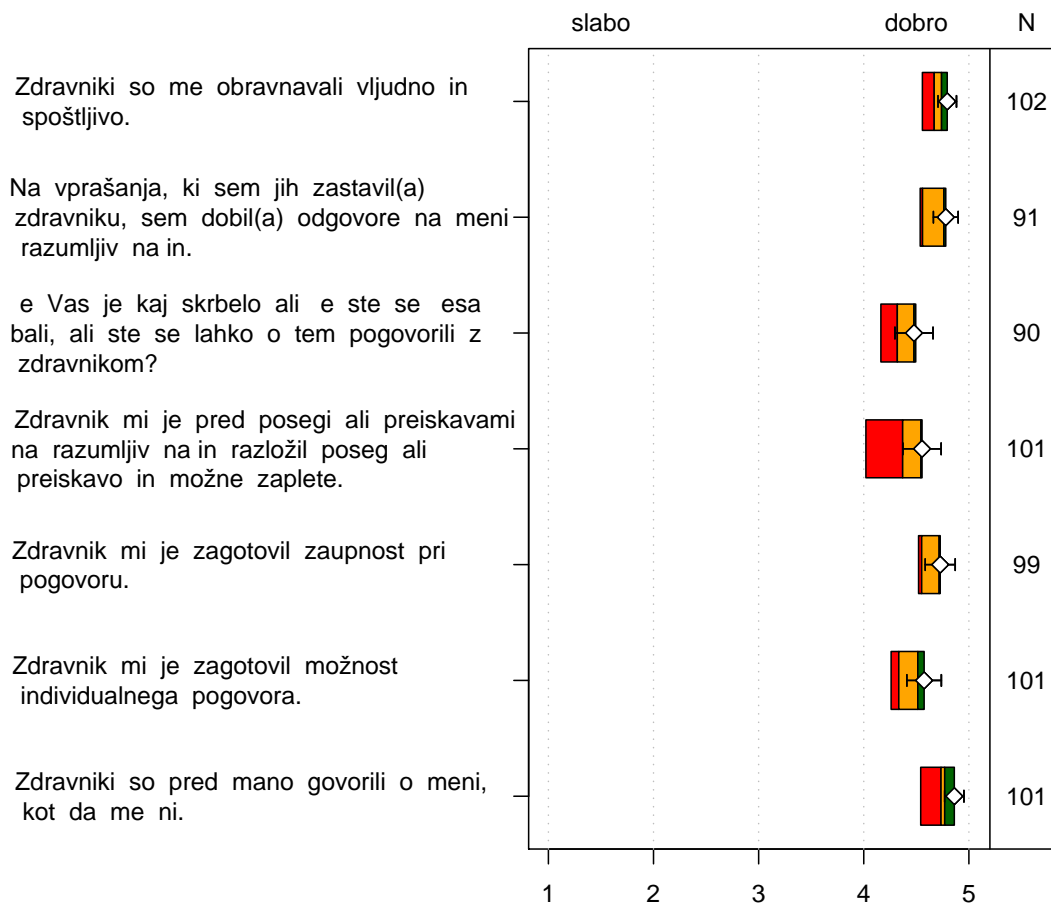


Priloga 1 - PB Begunje

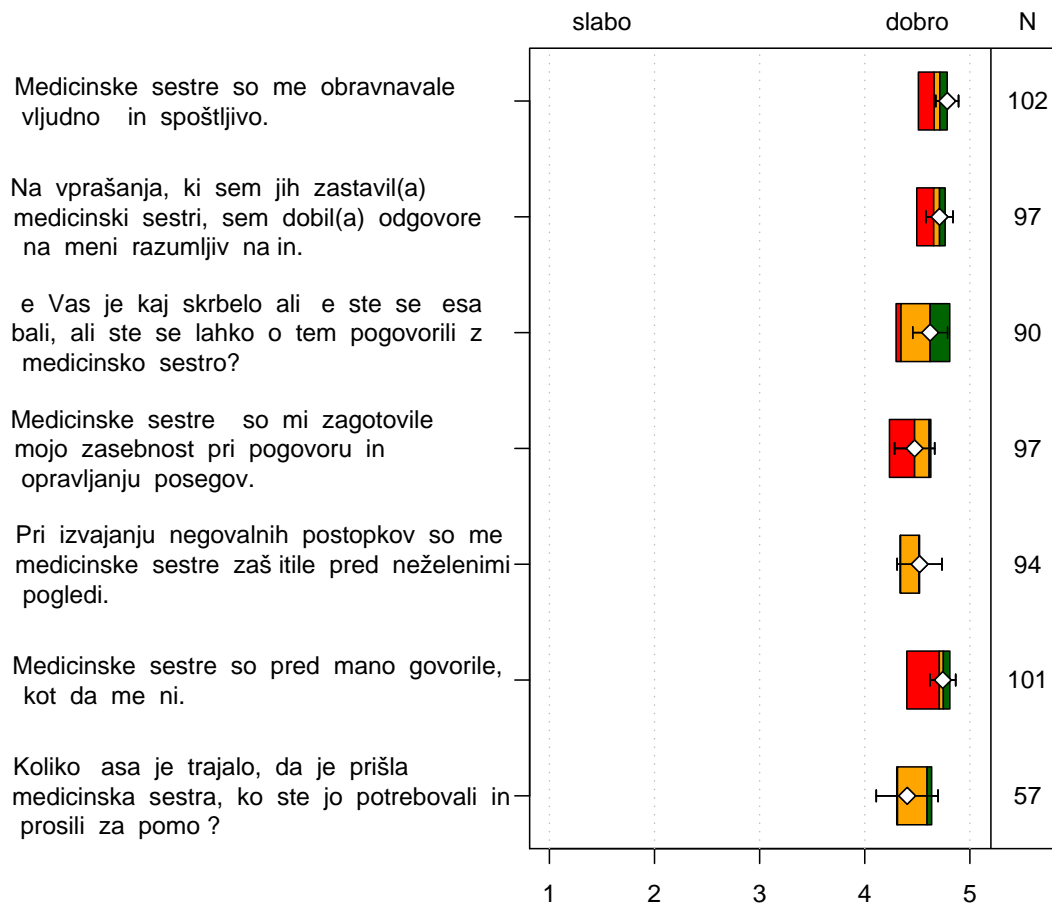
Sprejem v bolnišnico



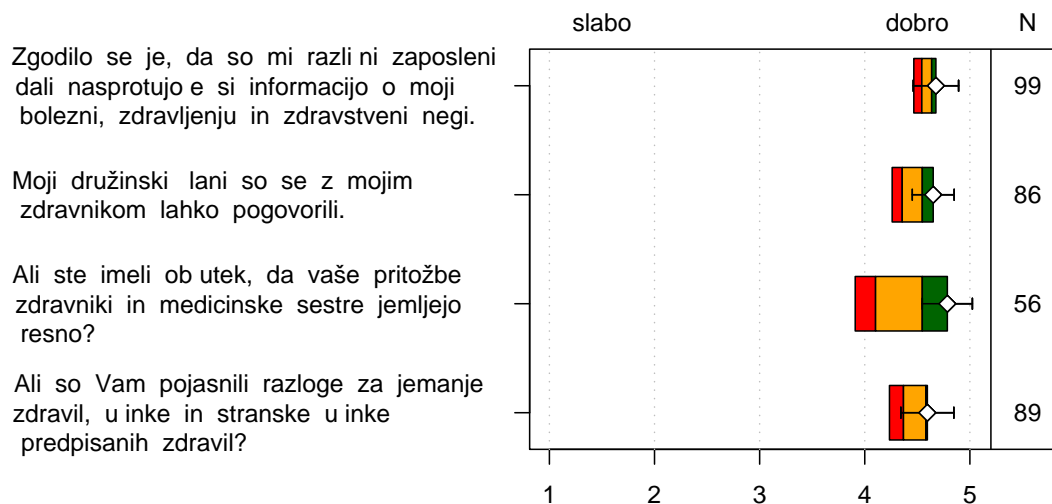
Kako so vas obravnavali zdravniki?



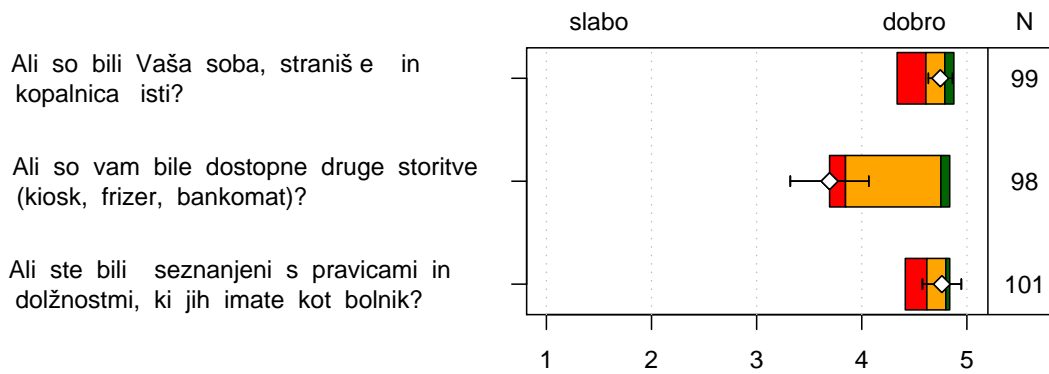
Kako so vas obravnavale medicinske sestre?



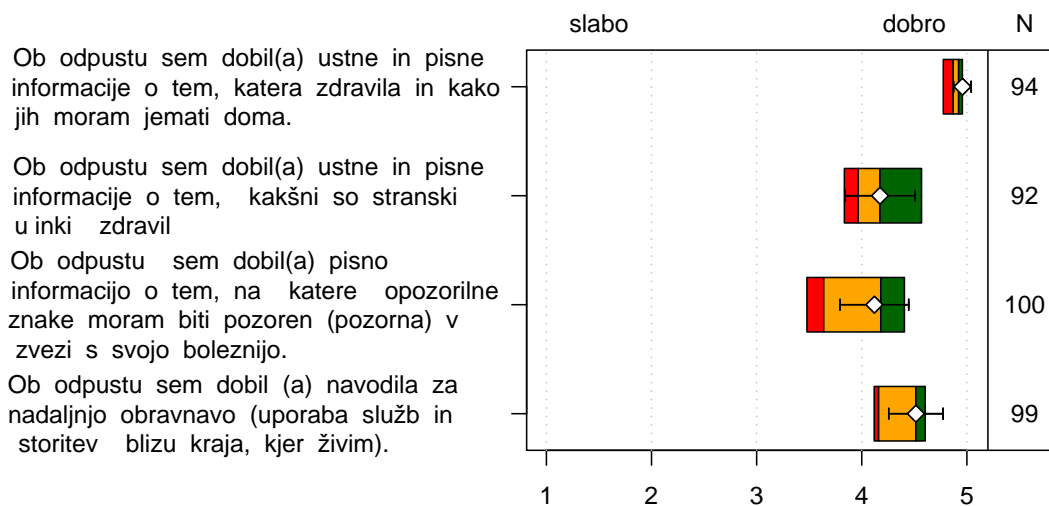
Vaše zdravljenje



Bolnišnično okolje

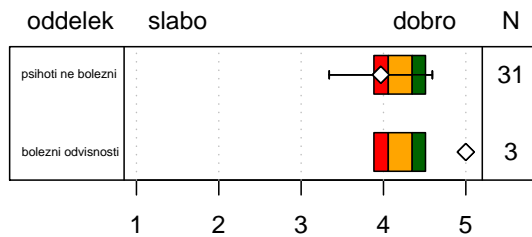


Odpust iz bolnišnice

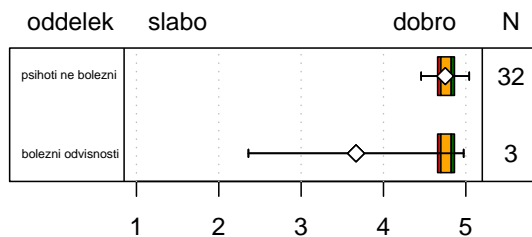


Sklop A - Sprejem v bolnišnico

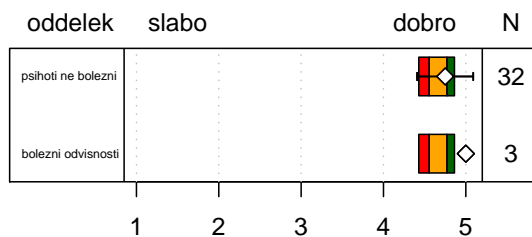
Sodeloval(a) sem pri dogovoru datuma mojega sprejema v bolnišnico.



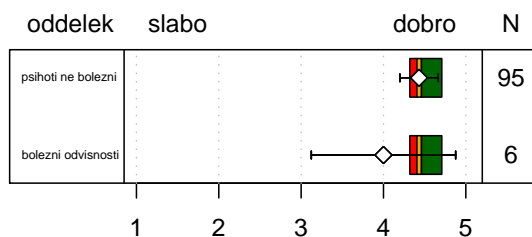
Ali so v bolnišnici kdaj spremenili datum sprejema tako, da je bil sprejem preložen na kasnejši as?



V sprejemni ambulanti, sem dobil(a) dovolj informacij o svojem zdravstvenem stanju in nadaljnji obravnavi v bolnišnici.

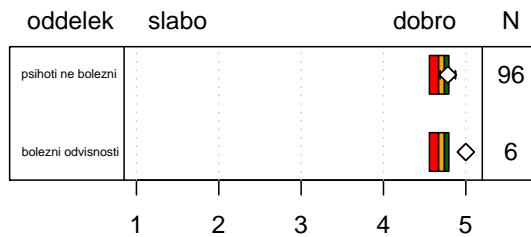


Kako dolgo od vašega prihoda v bolnišnico je trajal postopek, da ste prišli do svoje postelje ali sobe na oddelku?

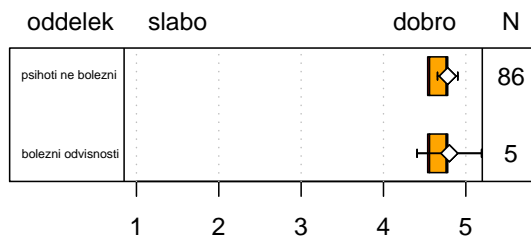


Sklop B - Kako so vas obravnavali zdravniki?

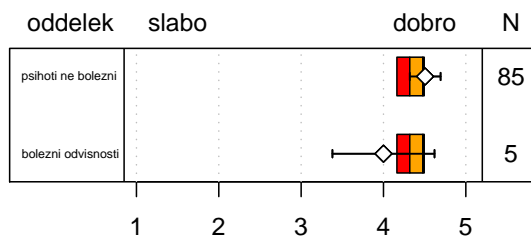
Zdravniki so me obravnavali vljudno in spoštljivo.



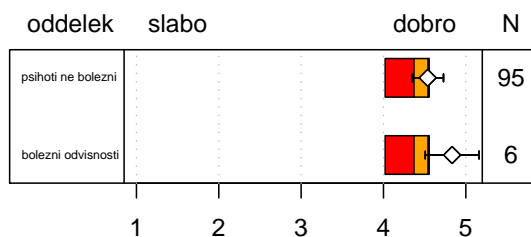
Na vprašanja, ki sem jih zastavil(a) zdravniku, sem dobil(a) odgovore na meni razumljiv na in.



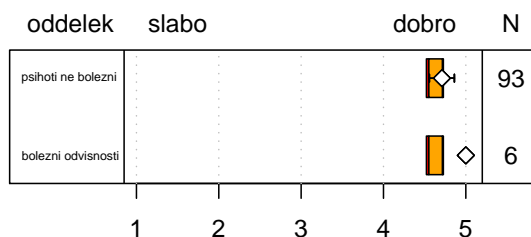
e Vas je kaj skrbelo ali e ste se esa bali, ali ste se lahko o tem pogovorili z zdravnikom?



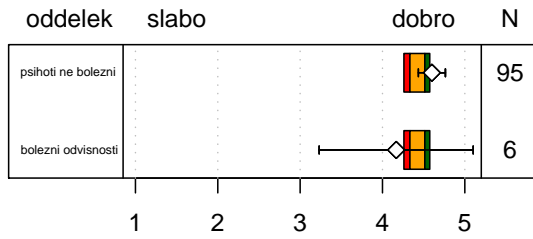
Zdravnik mi je pred posegi ali preiskavami na razumljiv na in razložil poseg ali preiskavo in možne zaplete.



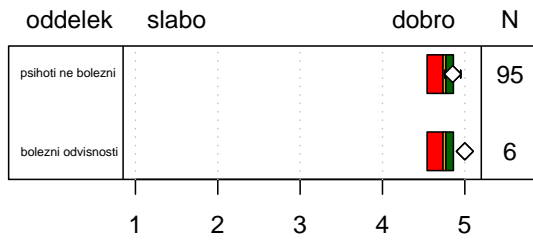
Zdravnik mi je zagotovil zaupnost pri pogovoru.



Zdravnik mi je zagotovil možnost individualnega pogovora.

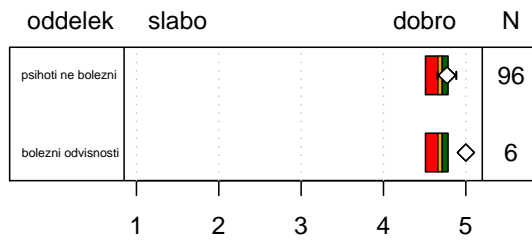


Zdravniki so pred mano govorili o meni, kot da me ni.

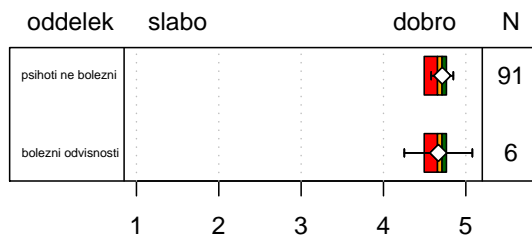


Sklop C - Kako so vas obravnavale medicinske sestre?

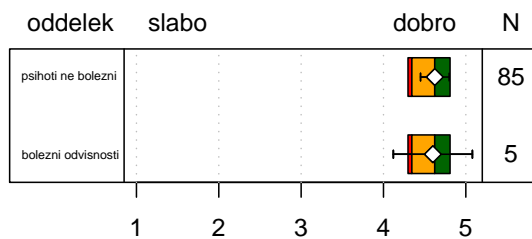
Medicinske sestre so me obravnavale vljudno in spoštljivo.



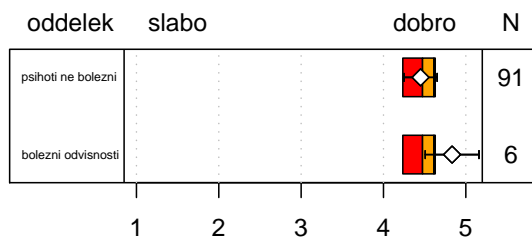
Na vprašanja, ki sem jih zastavil(a) medicinski sestri, sem dobil(a) odgovore na meni razumljiv na in.



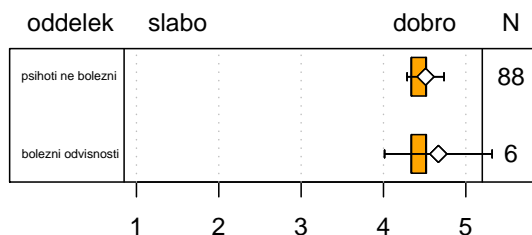
e Vas je kaj skrbelo ali e ste se esa bali, ali ste se lahko o tem pogovorili z medicinsko sestro?



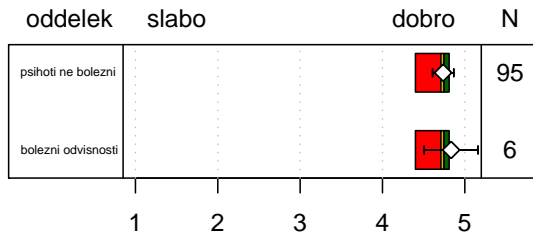
Medicinske sestre so mi zagotovile mojo zasebnost pri pogovoru in opravljanju posegov.



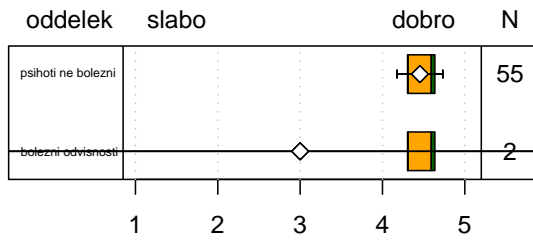
Pri izvajanju negovalnih postopkov so me medicinske sestre zaš itile pred neželenimi pogledi.



Medicinske sestre so pred mano govorile, kot da me ni.

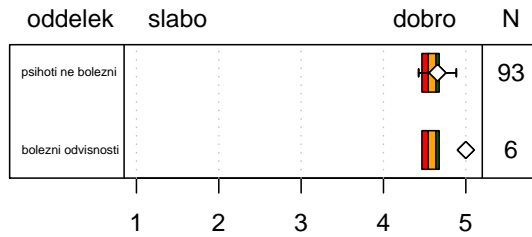


Koliko asa je trajalo, da je prišla medicinska sestra, ko ste jo potrebovali in prosili za pomo?

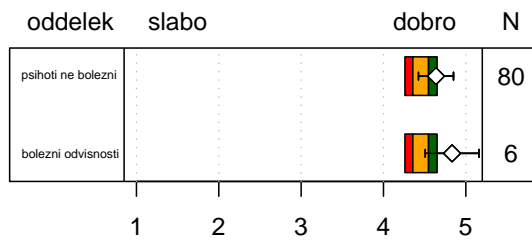


Sklop D - Vaše zdravljenje

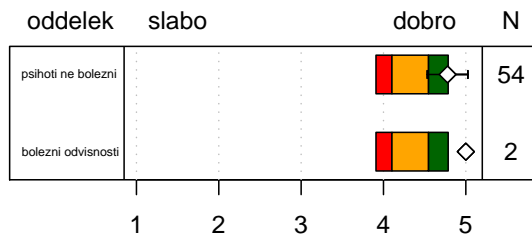
Zgodilo se je, da so mi različni zaposleni dali nasprotujoče si informacije o moji bolezni, zdravljenju in zdravstveni negi.



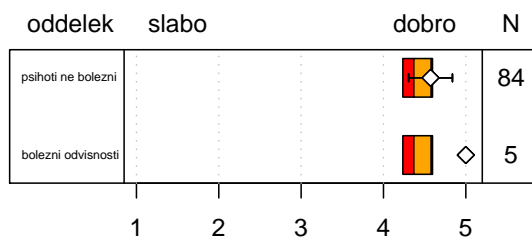
Moji družinski člani so se z mojim zdravnikom lahko pogovorili.



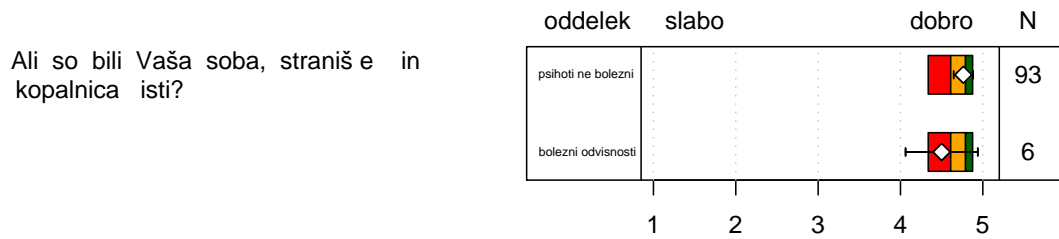
Ali ste imeli občutek, da vaše pritožbe zdravnikom in medicinske sestre jemljejo resno?



Ali so Vam pojasnili razloge za jemanje zdravil, uinke in stranske uinke predpisanih zdravil?

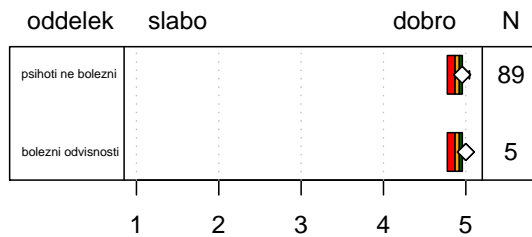


Sklop E - Bolnišnično okolje

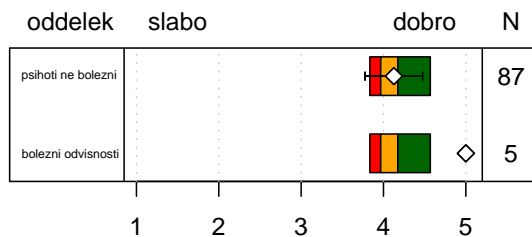


Sklop F - Odpust iz bolnišnice

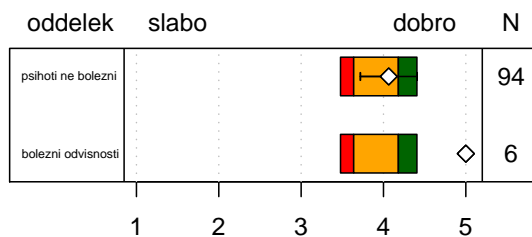
Ob odpustu sem dobil(a) ustne in pisne informacije o tem, katera zdravila in kako jih moram jemati doma.



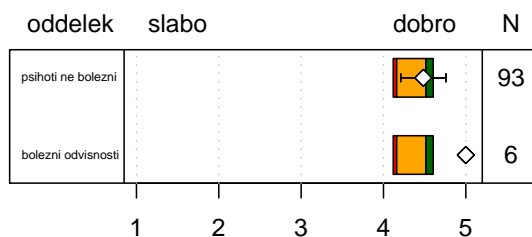
Ob odpustu sem dobil(a) ustne in pisne informacije o tem, kakšni so stranski učinki zdravil



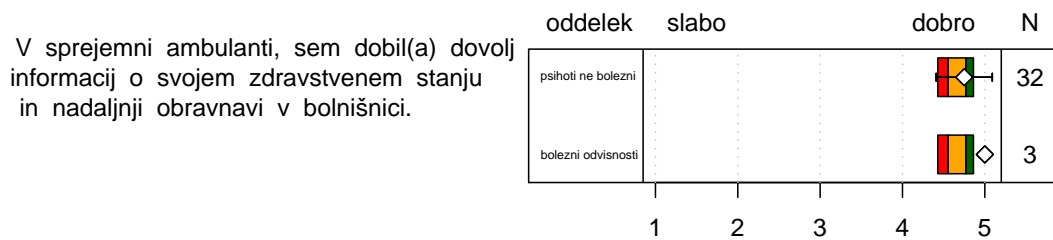
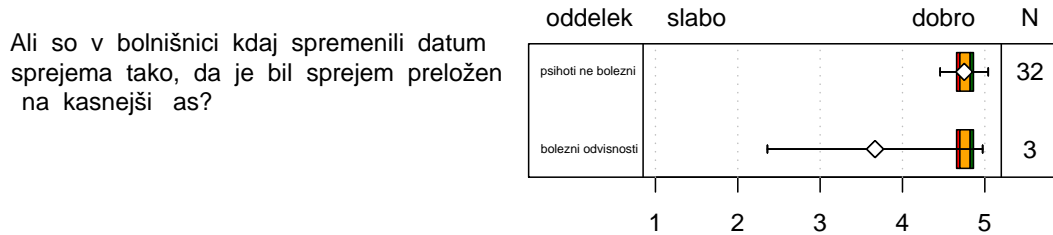
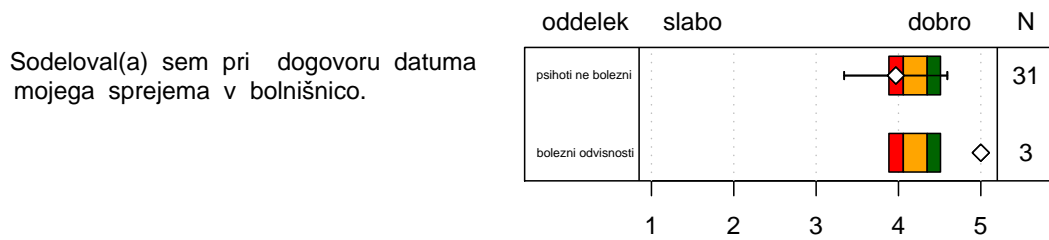
Ob odpustu sem dobil(a) pisno informacijo o tem, na katere opozorilne znake moram biti pozoren (pozorna) v zvezi s svojo boleznijo.



Ob odpustu sem dobil (a) navodila za nadaljnjo obravnavo (uporaba služb in storitev blizu kraja, kjer živim).

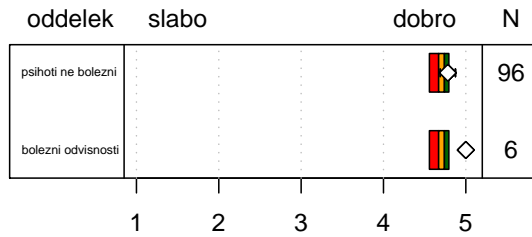


Sklop A - Sprejem v bolnišnico

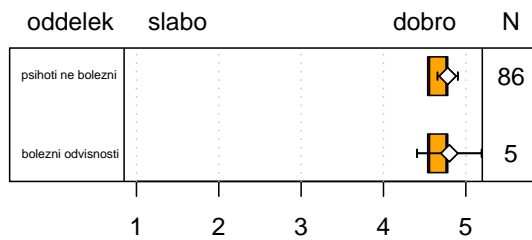


Sklop B - Kako so vas obravnavali zdravniki?

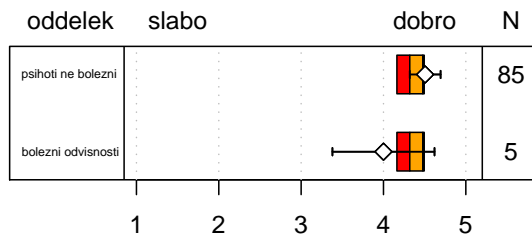
Zdravniki so me obravnavali vljudno in spoštljivo.



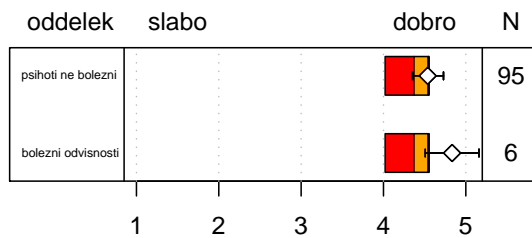
Na vprašanja, ki sem jih zastavil(a) zdravniku, sem dobil(a) odgovore na meni razumljiv na in.



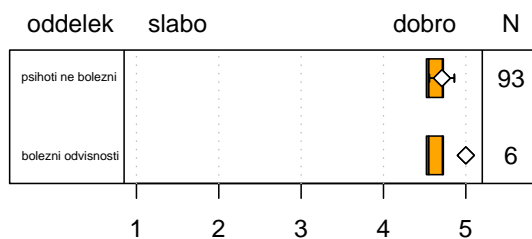
e Vas je kaj skrbelo ali e ste se esa bali, ali ste se lahko o tem pogovorili z zdravnikom?



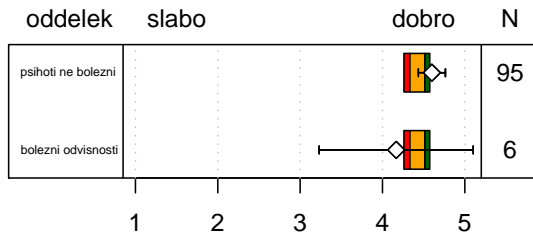
Zdravnik mi je pred posegi ali preiskavami na razumljiv na in razložil poseg ali preiskavo in možne zaplete.



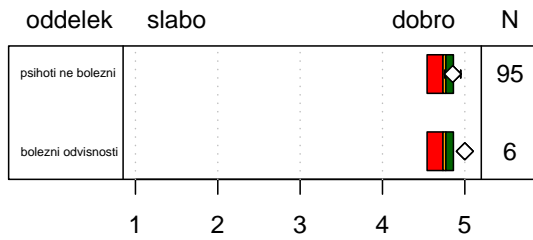
Zdravnik mi je zagotovil zaupnost pri pogovoru.



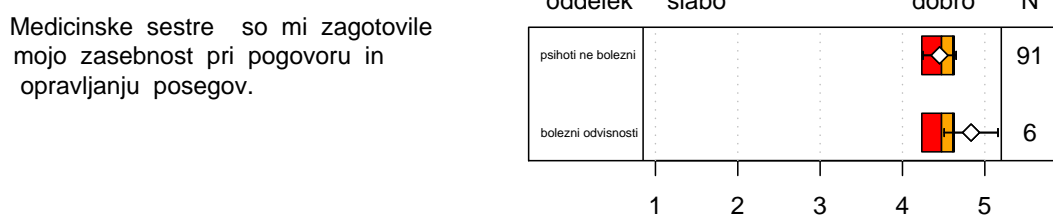
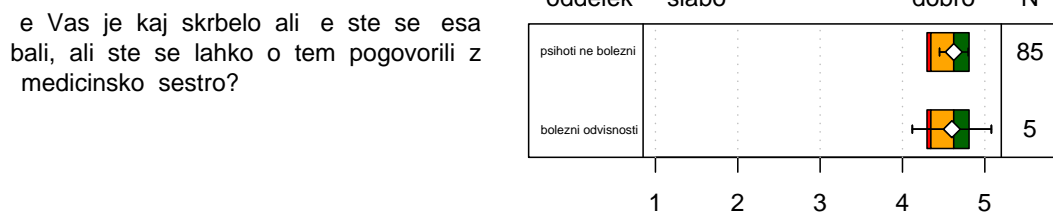
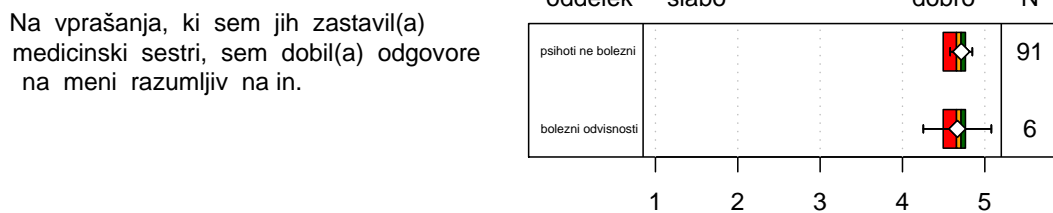
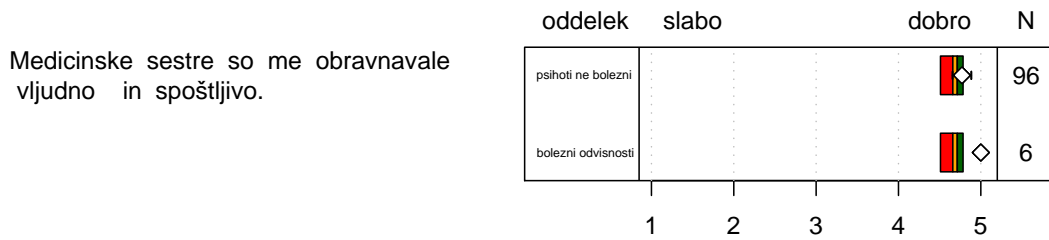
Zdravnik mi je zagotovil možnost individualnega pogovora.



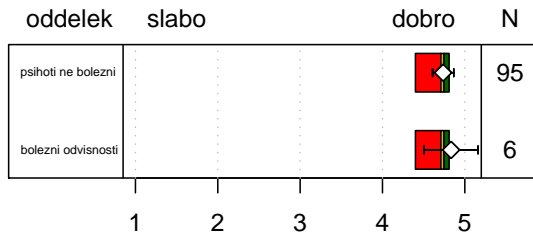
Zdravniki so pred mano govorili o meni, kot da me ni.



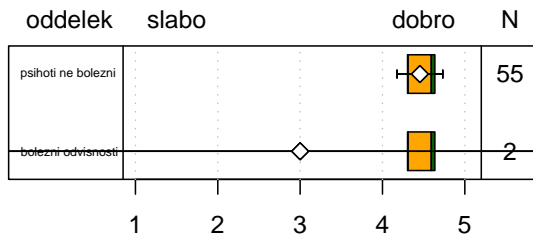
Sklop C - Kako so vas obravnavale medicinske sestre?



Medicinske sestre so pred mano govorile, kot da me ni.

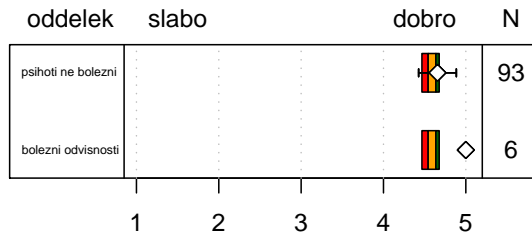


Koliko asa je trajalo, da je prišla medicinska sestra, ko ste jo potrebovali in prosili za pomo?

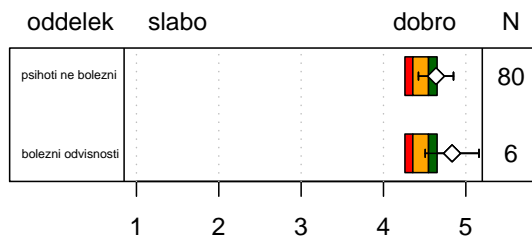


Sklop D - Vaše zdravljenje

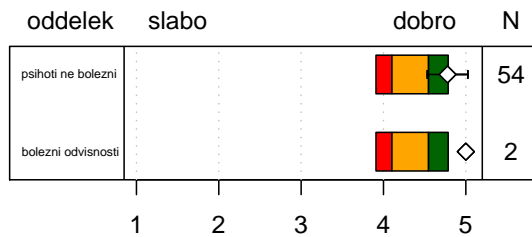
Zgodilo se je, da so mi različni zaposleni dali nasprotujoče si informacije o moji bolezni, zdravljenju in zdravstveni negi.



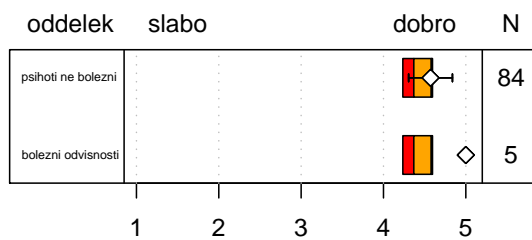
Moji družinski člani so se z mojim zdravnikom lahko pogovorili.



Ali ste imeli občutek, da vaše pritožbe zdravnikom in medicinske sestre jemljejo resno?

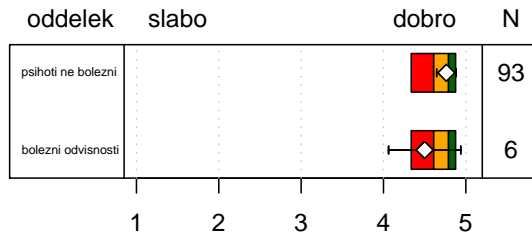


Ali so Vam pojasnili razloge za jemanje zdravil, uinke in stranske uinke predpisanih zdravil?

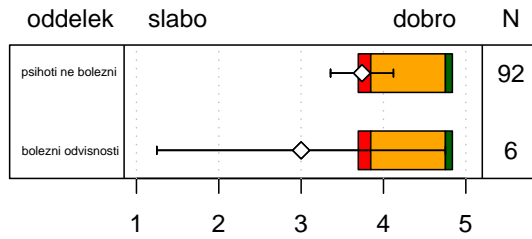


Sklop E - Bolnišnično okolje

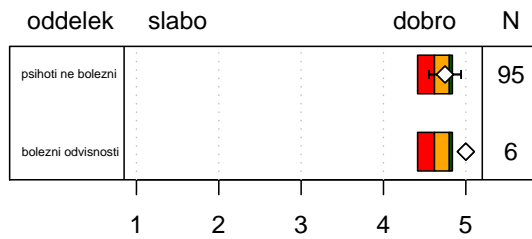
Ali so bili Vaša soba, straniš e in kopalnica isti?



Ali so vam bile dostopne druge storitve (kiosk, frizer, bankomat)?

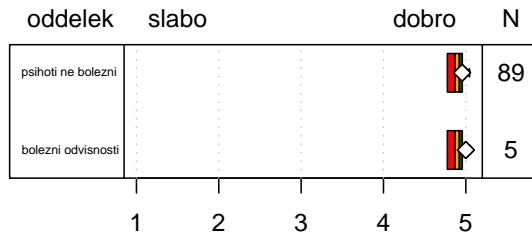


Ali ste bili seznanjeni s pravicami in dolžnostmi, ki jih imate kot bolnik?

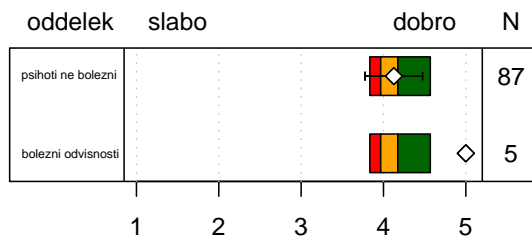


Sklop F - Odpust iz bolnišnice

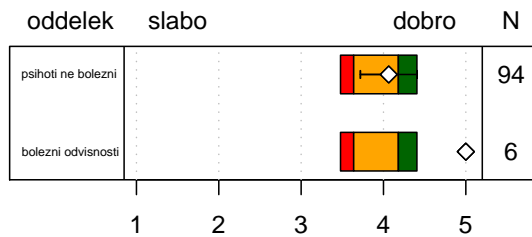
Ob odpustu sem dobil(a) ustne in pisne informacije o tem, katera zdravila in kako jih moram jemati doma.



Ob odpustu sem dobil(a) ustne in pisne informacije o tem, kakšni so stranski uinki zdravil



Ob odpustu sem dobil(a) pisno informacijo o tem, na katere opozorilne znake moram biti pozoren (pozorna) v zvezi s svojo boleznijo.



Ob odpustu sem dobil (a) navodila za nadaljnjo obravnavo (uporaba služb in storitev blizu kraja, kjer živim).

