



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 2014

PRIPRAVA POROČILA

Univerza  
v Ljubljani

*Medicinska*  
fakulteta



*Inštitut za biostatistiko in medicinsko informatiko*

marec 2015

# 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 .....	6
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

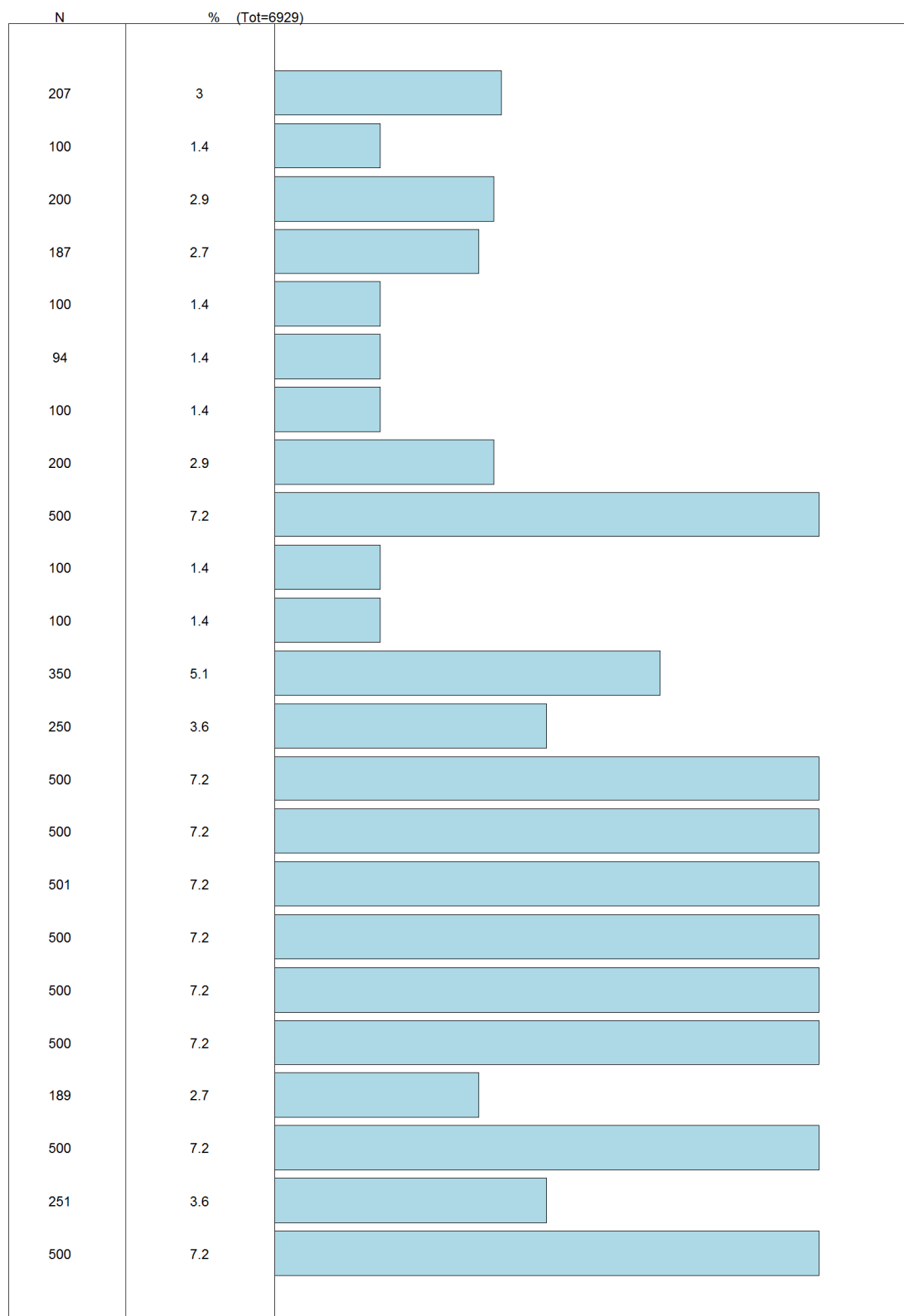
## 1. VZOREC

Anketa je bila izvedena v 23 slovenskih bolnišnicah, anketne liste je vrnilo 6292 pacientov. Izločanje posameznih odgovorov je podrobno pojasnjeno v razdelku 2.

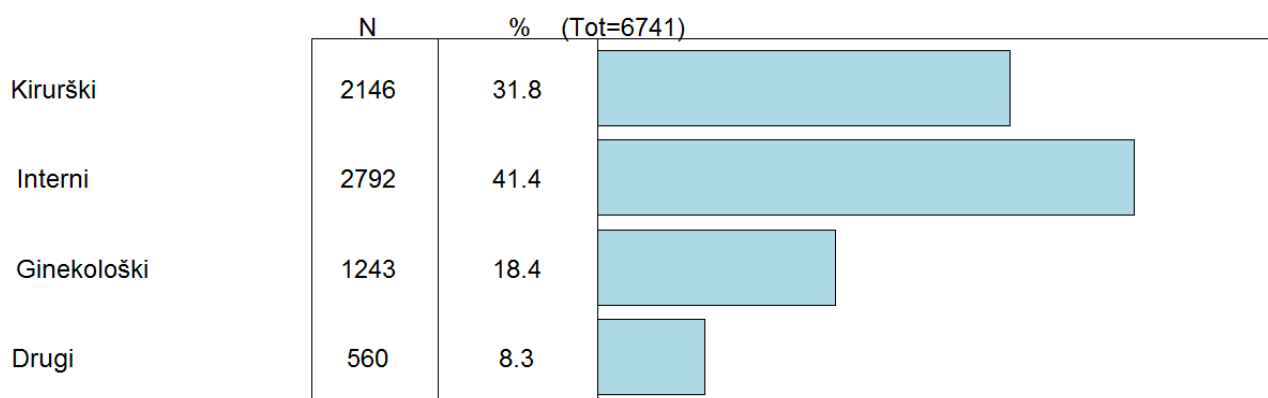
Kot je razvidno iz spodnjih tabel, je bil odziv največji v SB Izola, SB Murska Sobota, SB Celje, SB Jesenice, KC Ljubljana, SB Novo Mesto, SB Nova Gorica, v SB Slovenj Gradec in UKC Maribor (bolnišnice s po 500 oz. 501 vrnjenimi anketami, vsaka predstavlja 7 % vzorca), najmanjši pa v Bolnišnici za ženske bolezni in porodništvo Postojna (le 94 vrnjenih anket, kar je le 1,4 % vzorca).

V vzorcu je bilo žensk (57 %) več kot moških, najštevilčnejša starostna skupina je bila 50-59 let (18 %), prevladujoča izobrazba pa je bila srednja (37 %). Skoraj dve tretjini respondentov (63 %) 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 manjka manj kot 2 % odgovorov.

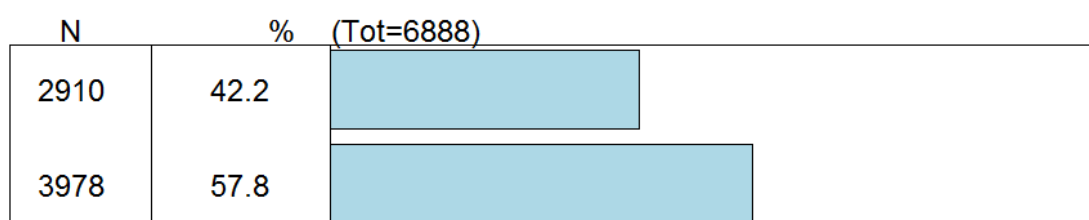
Veljavno izpolnjene ankete – bolnišnica (n=6929)



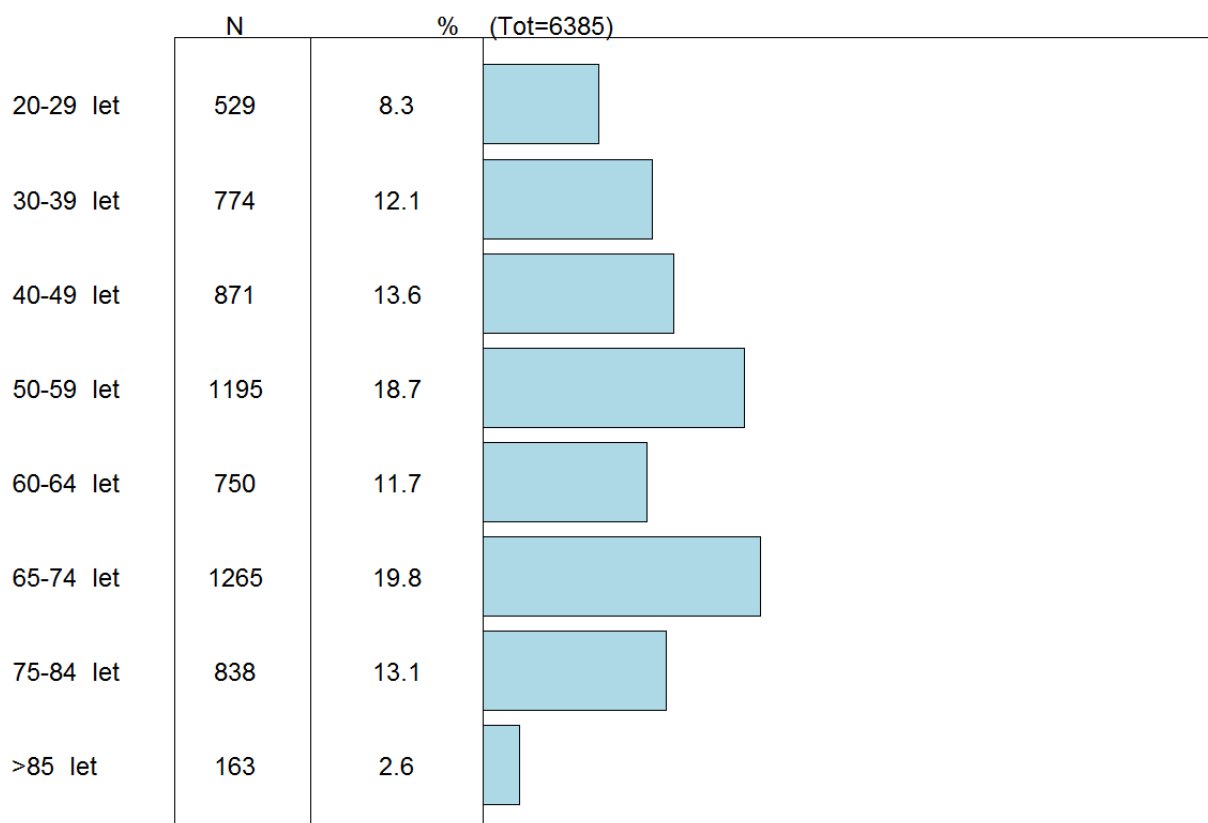
**Oddelek (n=6741)**



**Spol (n=6888)**



**Starost (n=6385)**



**Predhodno zdravljenje v isti bolnišnici (n=6841)**

	N	% (Tot=6841)	
Ne	2503	36.6	
Da	4338	63.4	

**Izobrazba (n=6841)**

	N	% (Tot=6841)	
osnovna	1193	17.4	
poklicna	1548	22.6	
srednja	2502	36.6	
višja/visoka	1007	14.7	
univerzitetna in vec	591	8.6	

**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 (300 do 400), ohranili pa smo tiste, ki na vprašanje 1 niso odgovorjali (20 do 30).

## 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 (329). Posameznikov, ki so na vprašanje 24 odgovarjali, na vprašanje 23 pa ne, nismo izločali (76).

## 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 (145). Pri vprašanju 29 smo ohranili odgovore tistih, ki na vprašanje 28 niso odgovarjali (44).

## 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 (33 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 (10-20% 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.

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).

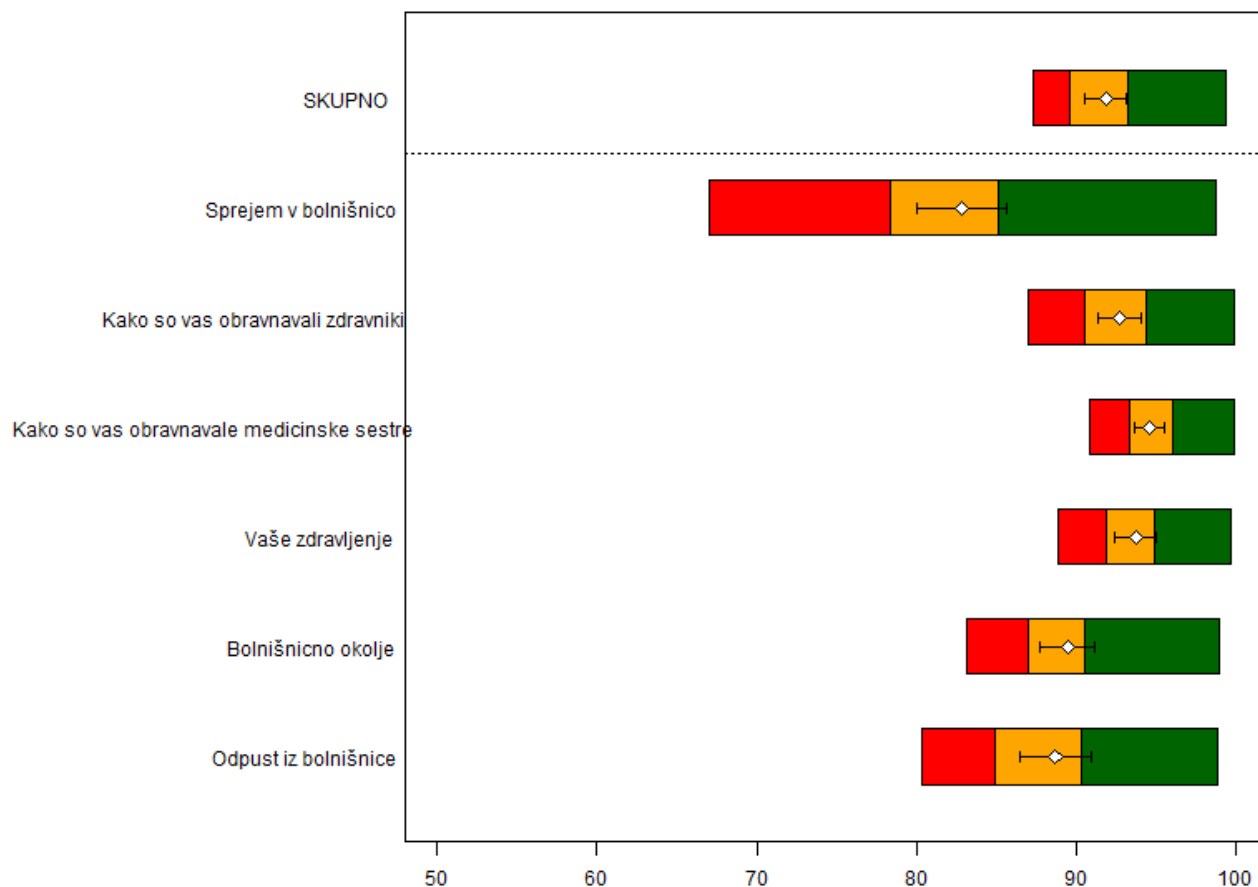
Vsi rezultati so prikazani le v grafični obliki. Tako smo se odločili zaradi lažje razumljivosti in boljše preglednosti, pa tudi zato, ker je osnovni namen ankete spodbujanje k preverjanju in stalnemu izboljševanju kakovosti ter prepoznavanju področij, kjer je potrebno oziroma možno izboljšanje, v ta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



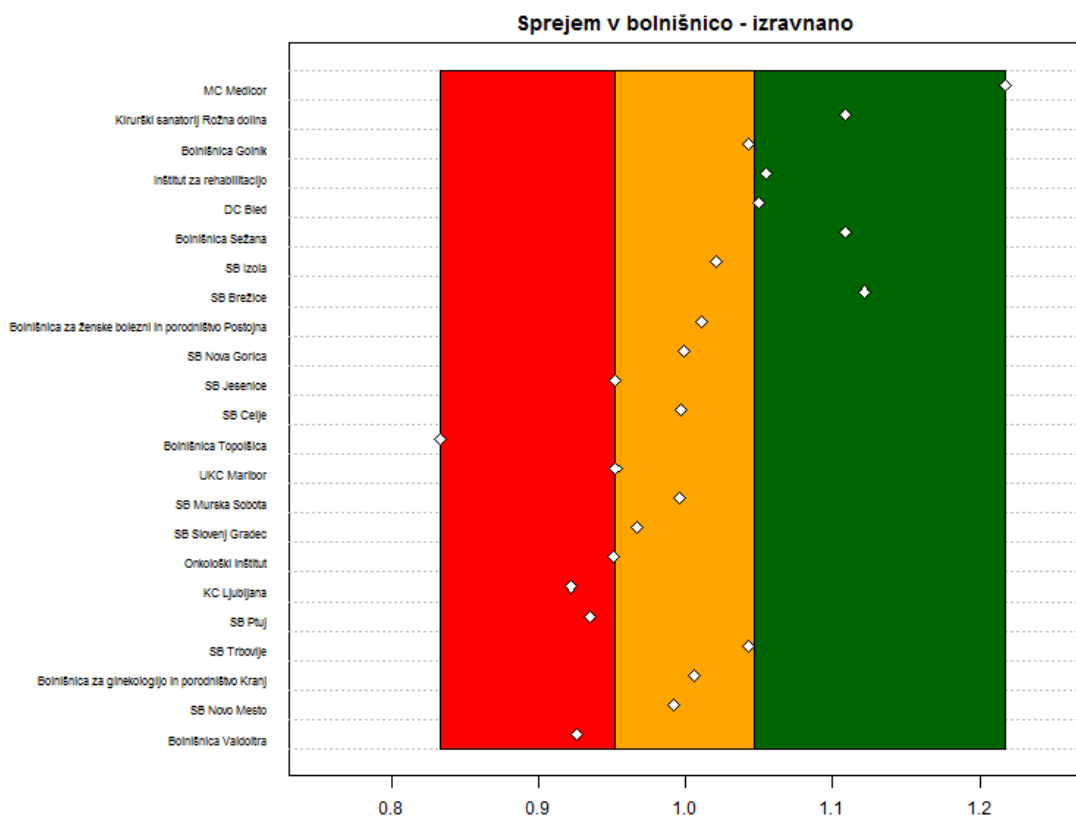
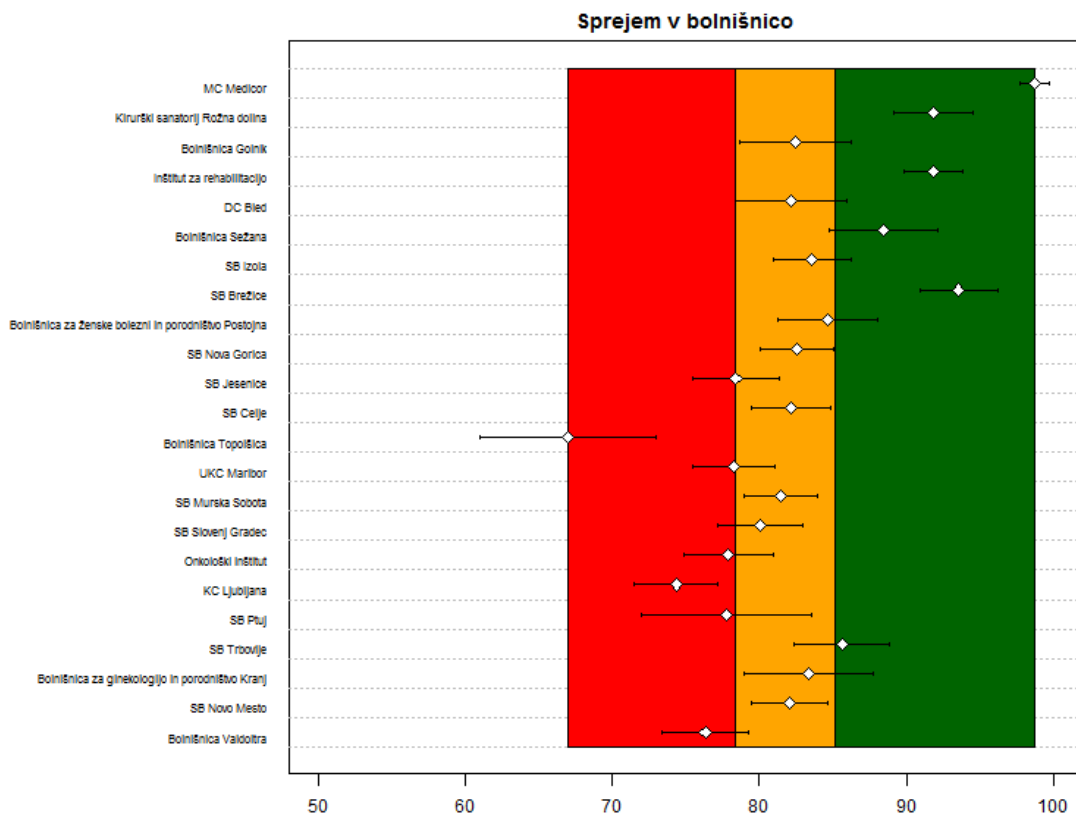
### 3. REZULTATI – PRIMERJAVA MED BOLNIŠNICAMI

#### 3.0. Skupne ocene

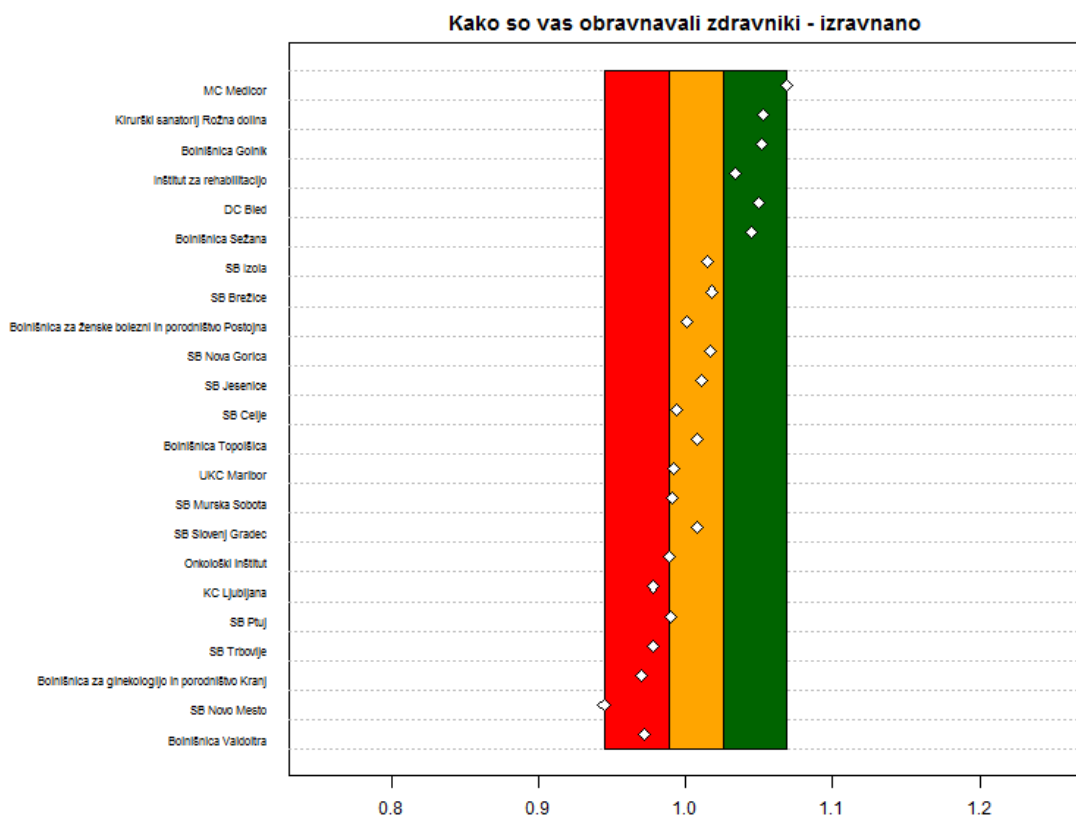
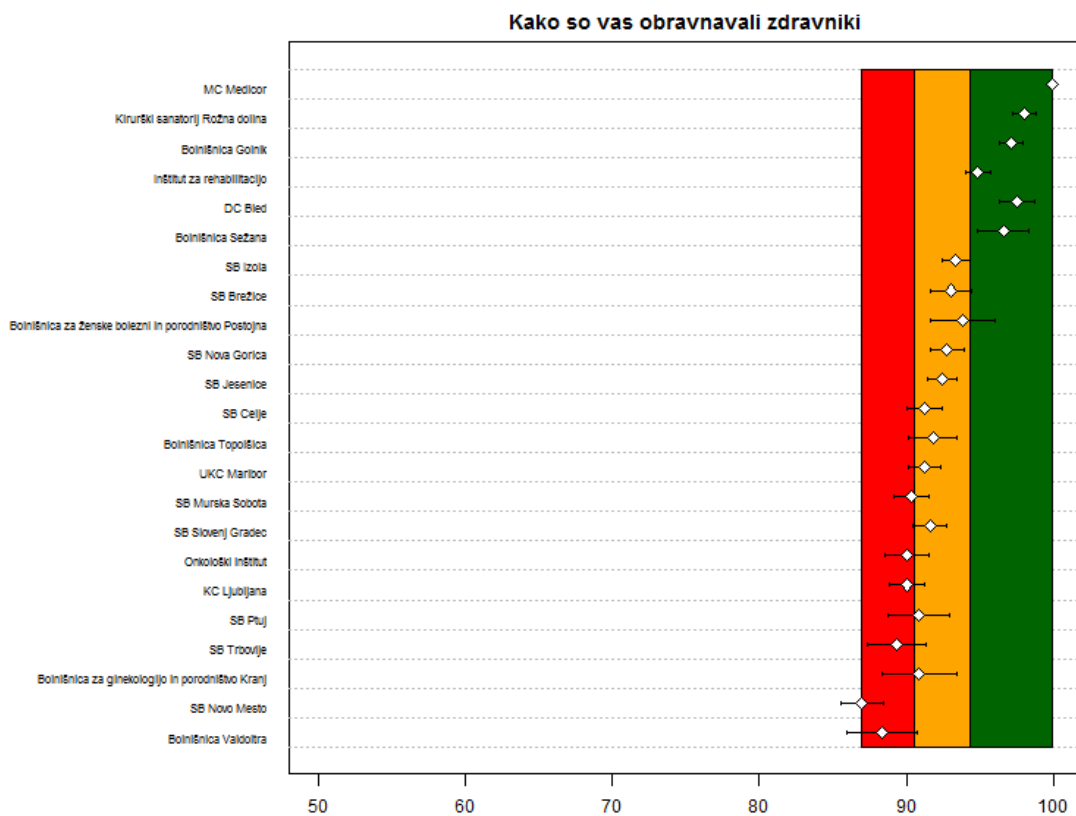
Povprečna skupna ocena je 91,1, na spodnji sliki so s krogci označena povprečja ocen v bolnišnicah po posameznih sklopih, dodan je 95 % interval zaupanja. Dodatno je 25 % najslabše ocenjenih bolnišnic označenih z rdečo, srednjih 50% bolnišnic z oranžno in najboljših 25 % ocen dobljenih v bolnišnicah z zeleno barvo. Vidimo, da je največ razlik med bolnišnicami pri oceni sprejema, ki je tudi v povprečju najnižje ocenjena kategorija. Najbolje ocenjeni sklop je delo medicinskih sester, kjer je tudi najmanj odstopanj med bolnišnicami.



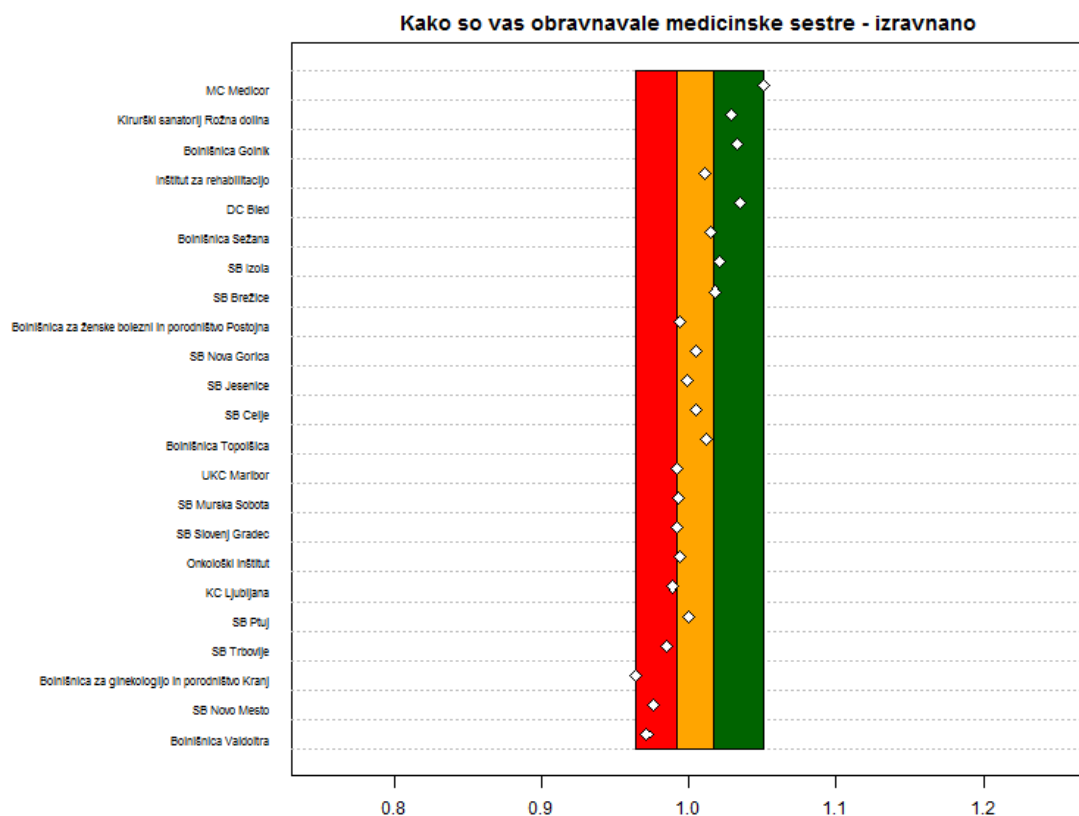
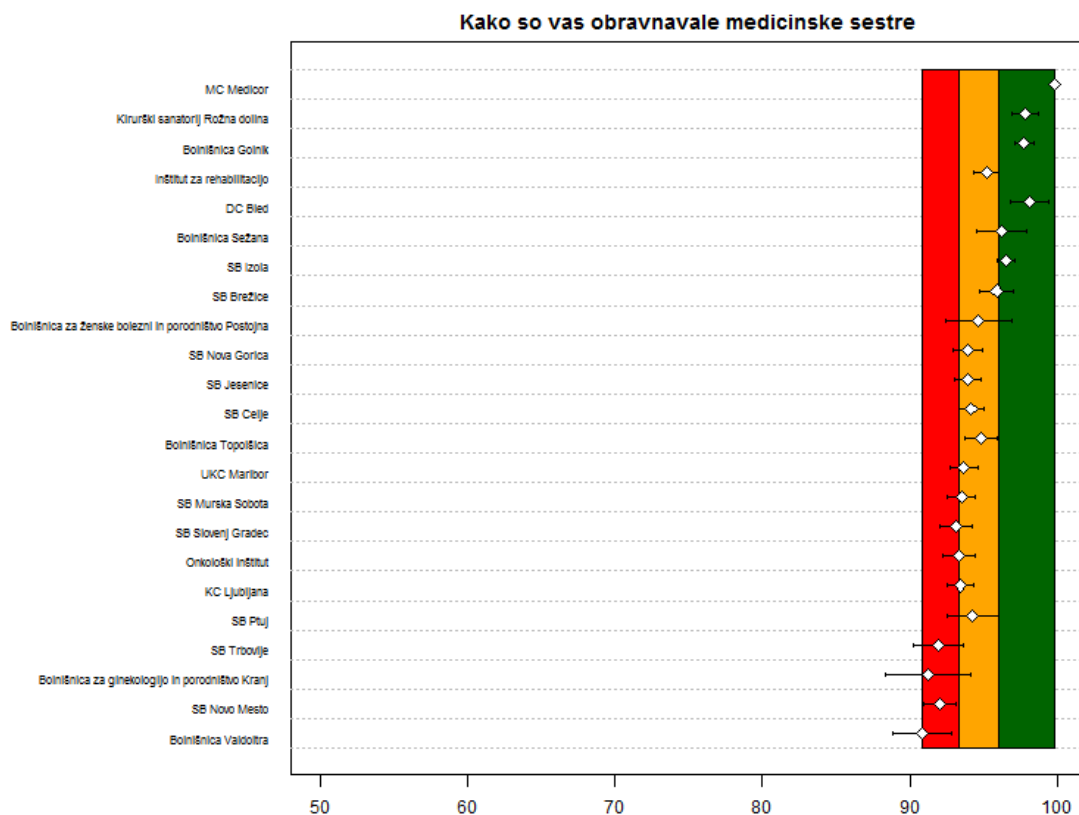
### 3.1. Sprejem v bolnišnico



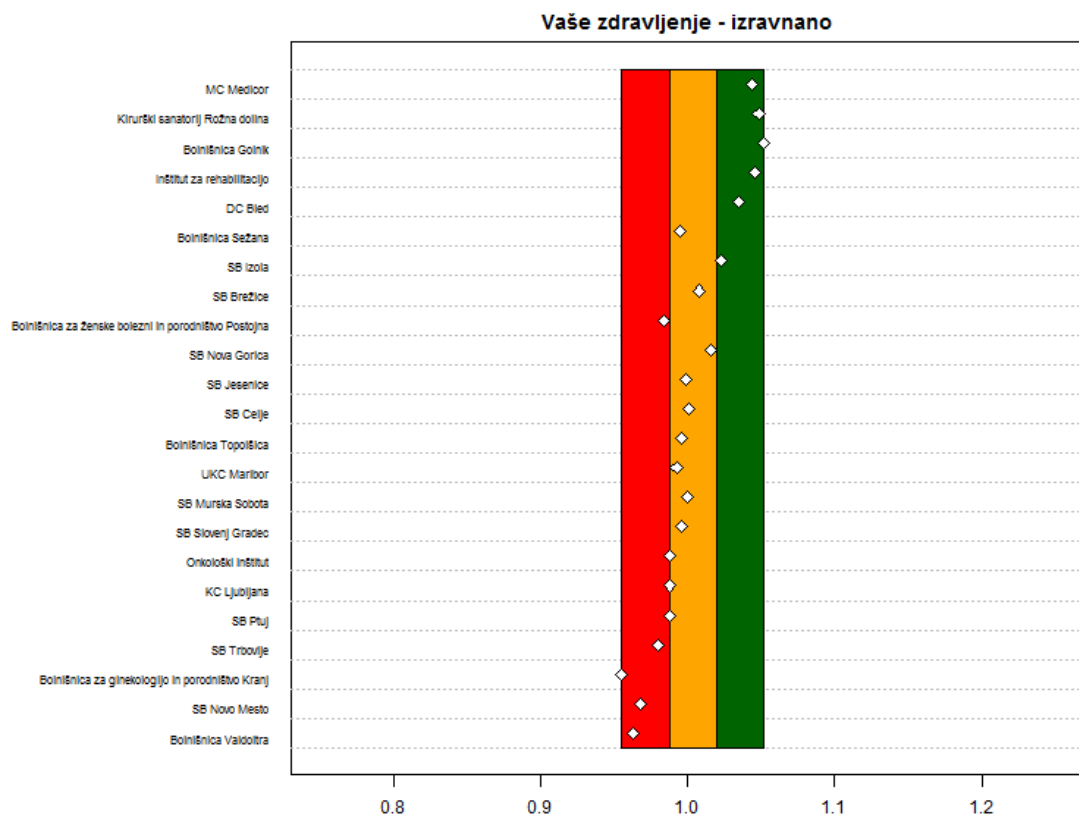
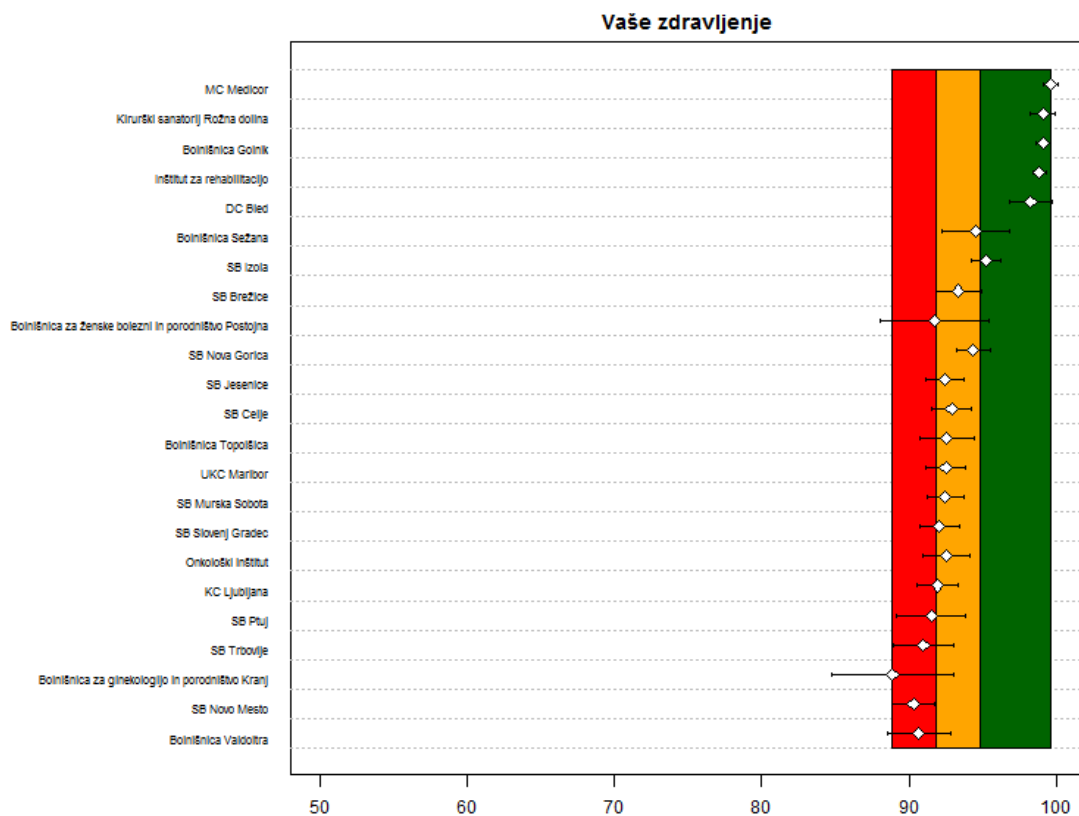
### 3.2. Kako so vas obravnavali zdravniki?



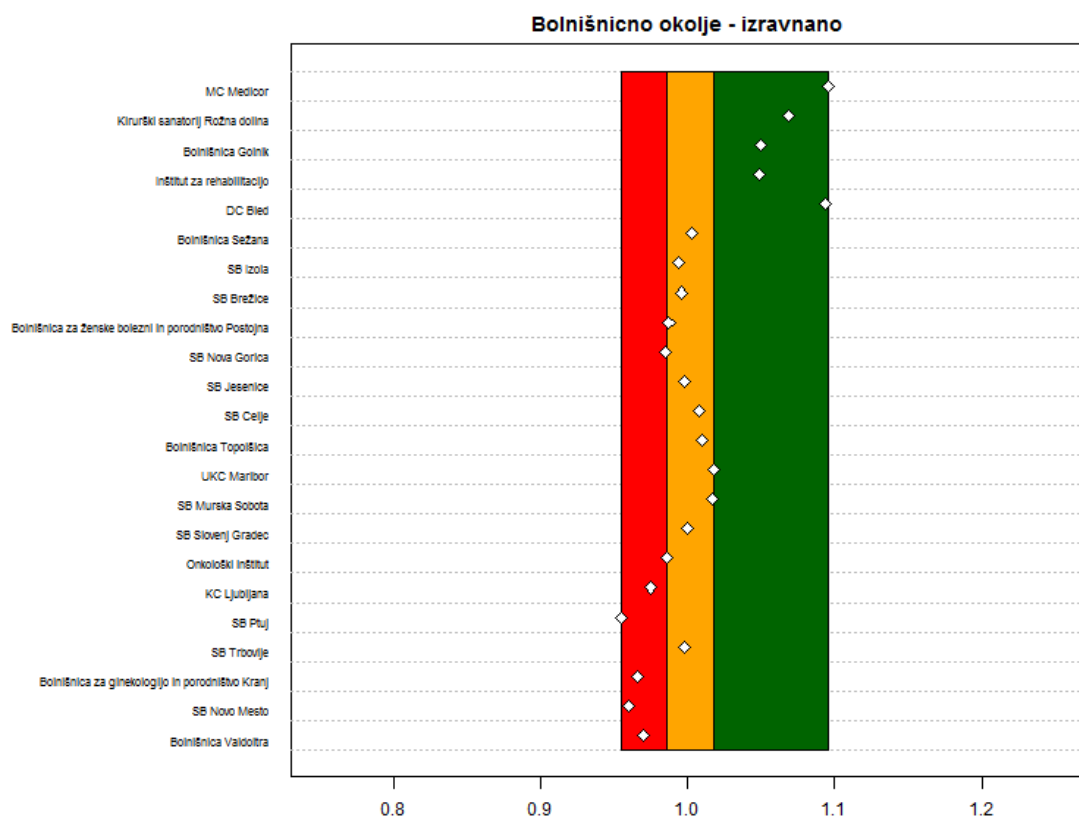
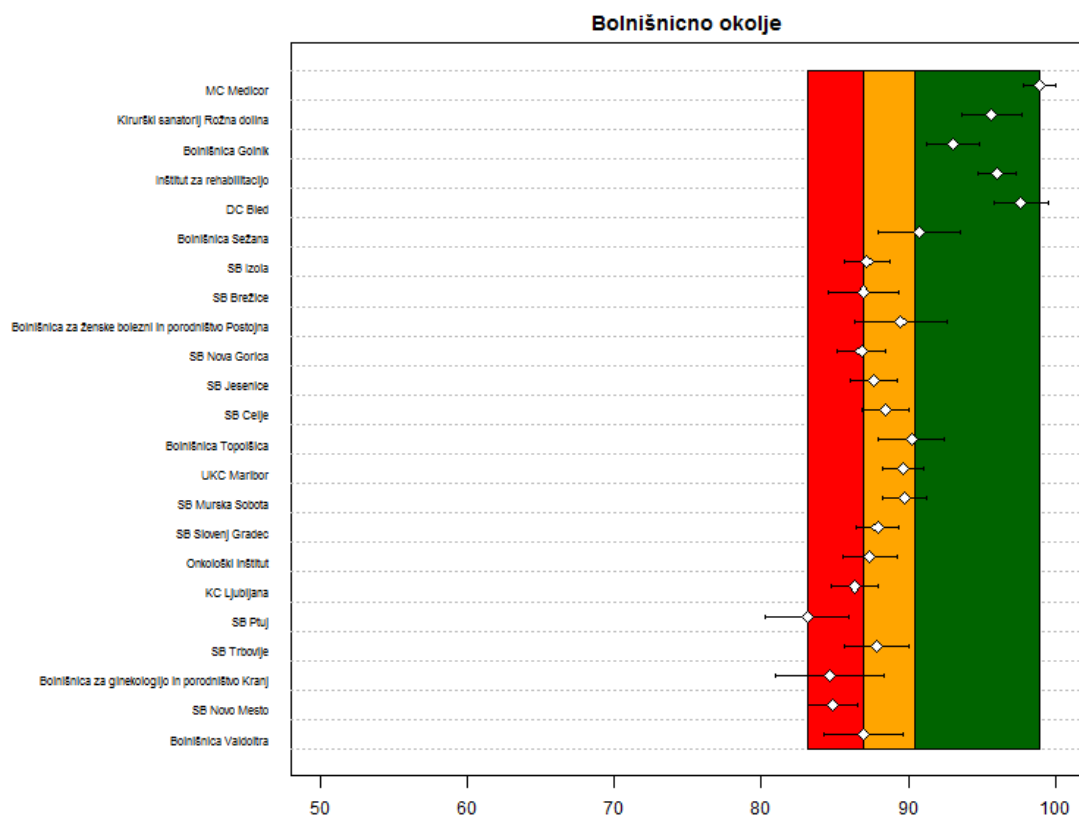
### 3.3. Kako so vas obravnavale medicinske sestre



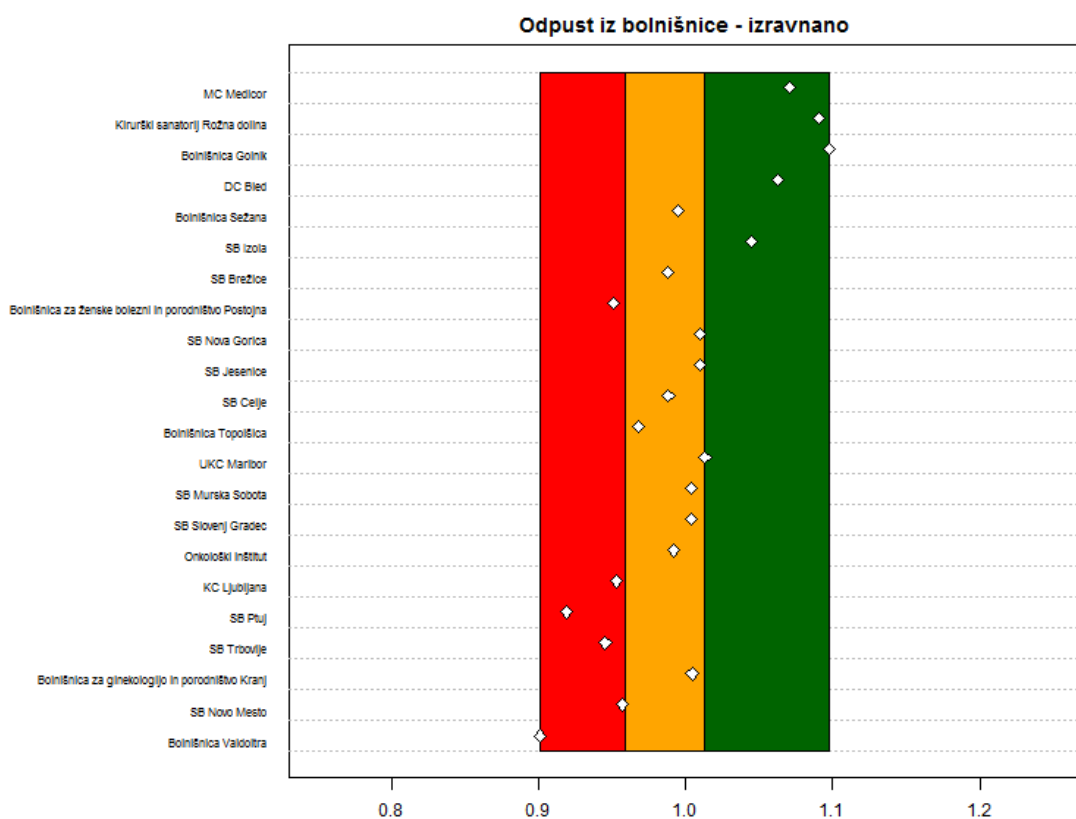
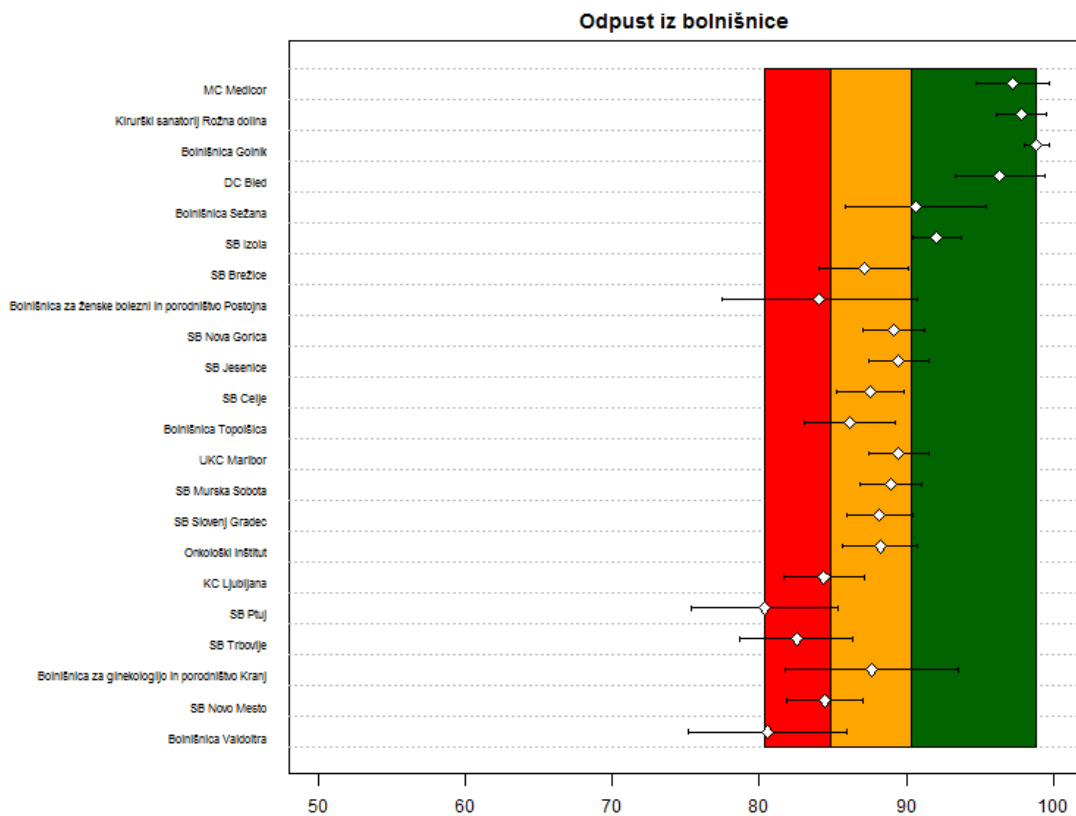
### 3.4. Vaše zdravljenje



### 3.5. Bolnišnično okolje



### 3.6 Odpust iz bolnišnice



### 3.7 Skupna ocena

