

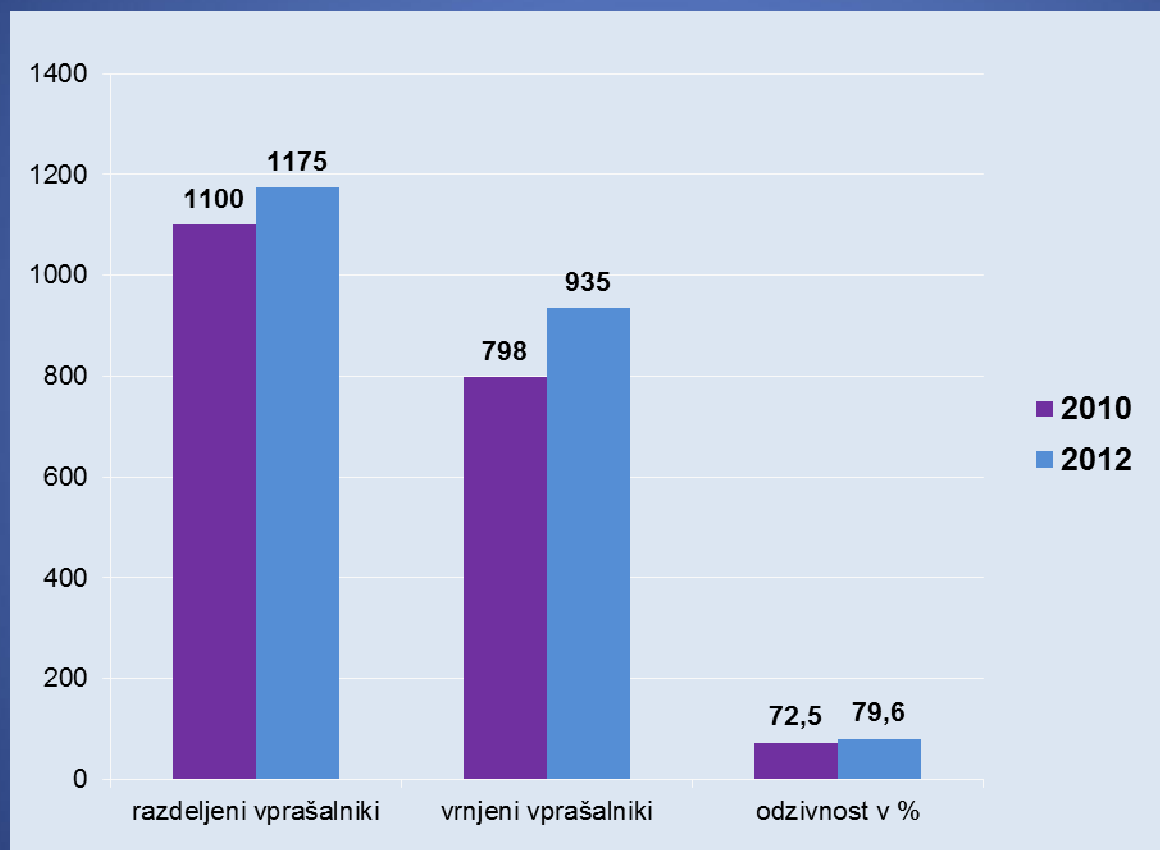
RAZISKAVA MNENJA HOSPITALIZIRANIH PACIENTOV V UKC MARIBOR 2012

Rebeka GERLIČ, univ. dipl. ekon.
Center za kakovost in organizacijo

Izvedba

- Namen: nenehno izboljševanje zdravstvene oskrbe pacientov
- Osnova: vprašalnik UKC Maribor
- Izvedba: januarju – februar 2012
- Obseg: na **28 medicinskih oddelkih**. V raziskavi niso sodelovali 3 medicinski oddelki, katerih pacienti iz različnih razlogov niso mogli izpolniti vprašalnika.

Primerjava razdeljenih in vrnjenih vprašalnikov ter odzivnost v UKC Maribor med letoma 2010 in 2012



Splošni podatki

- Sodelovalo je:
 - 537 žensk in
 - 382 moških
- Najštevilčnejša starostna skupina:
 - 65-74 let (**20,2%**) (v letu 2010: 51-60 let (20,4%))
- Prevladujoča izobrazba:
 - srednja šola (**36,9%**) (v letu 2010: 40,3%)

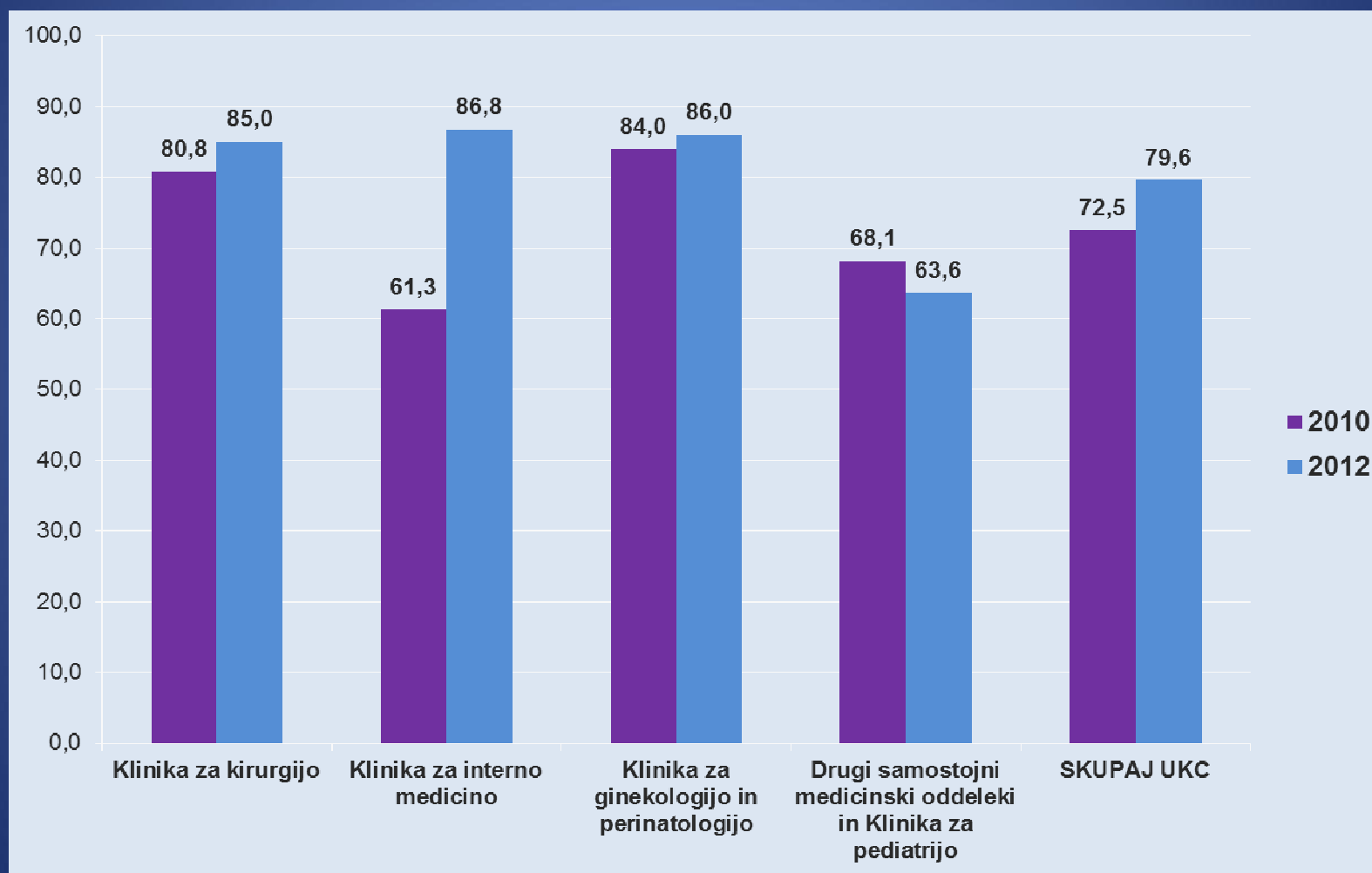
Več kot dve tretjini vprašanih (**66,3%**) se je že prej zdravilo v našem UKC.

V letu 2010 je ta odstotek znašal (67,3%).

Primerjava sodelujočih žensk in moških na nivoju UKC Maribor med letoma 2010 in 2012



Odzivnost po Klinikah in Drugih samostojnih medicinskih oddelkih (v %) med letoma 2010 in 2012



KLINIKA ZA KIRURGIJO

Zap. št.	Naziv oddelka	Število vprašalnikov		% vprašalnikov	
		razdeljenih	vrnjenih	razdeljenih	vrnjenih
1	Oddelek za abdominalno in splošno kirurgijo	40	10	100	25,0
2	Oddelek za žilno kirurgijo	40	37	100	92,5
3	Oddelek za travmatologijo	50	44	100	88,0
4	Oddelek za torakalno kirurgijo	30	27	100	90,0
5	Oddelek za kardiokirurgijo	30	30	100	100,0
6	Oddelek za urologijo	40	34	100	85,0
7	Oddelek za plastično in rekonstruktivno kirurgijo	40	39	100	97,5
8	Oddelek za nevrokirurgijo	40	38	100	95,0
9	Otroška kirurgija	40	35	100	87,5
10	Oddelek za ortopedijo	50	46	100	92,0
	Skupaj Klinika za kirurgijo	400	339	100	84,8

KLINIKA ZA INTERNO MEDICINO

Zap. št.	Naziv oddelka	Število vprašalnikov		% vprašalnikov	
		razdeljenih	vrnjenih	razdeljenih	vrnjenih
1	Oddelek za hematologijo in hematološko onkologijo	40	31	100	77,5
2	Oddelek za endokrinologijo in diabetologijo	35	25	100	71,4
3	Oddelek za kardiologijo in angiologijo	40	38	100	95,0
5	Oddelek za gastroenterologijo	50	46	100	92,0
6	Oddelek za nefrologijo	30	23	100	76,7
7	Oddelek za revmatologijo	50	44	100	88,0
8	Oddelek za pljučne bolezni	50	49	100	98,0
	Skupaj Klinika za interno medicino	295	256	100	86,7

KLINIKA ZA GINEKOLOGIJO IN PERINATOLOGIJO

Zap. št.	Naziv oddelka	Število vprašalnikov		% vprašalnikov	
		razdeljenih	vrnjenih	razdeljenih	vrnjenih
1	Oddelek za splošno ginekologijo in ginekološko urologijo	50	49	100	98,0
2	Oddelek za reproduktivno medicino in ginekološko endokrinologijo	30	26	100	86,7
3	Oddelek za ginekološko onkologijo in onkologijo dojk	30	29	100	96,7
4	Oddelek za perinatologijo	40	25	100	62,5
	Skupaj Klinika za ginekologijo in perinatologijo	150	129	100	86,0

DRUGI SAMOSTOJNI MEDICINSKI ODDELK I IN KLINIKA ZA PEDIATRIJO

Zap. št.	Naziv oddelka	Število vprašalnikov		% vprašalnikov	
		razdeljenih	vrnjenih	razdeljenih	vrnjenih
1	Oddelek za ORL + MFK	50	50	100	100,0
2	Oddelek za očesne bolezni	40	22	100	55,0
3	Oddelek za nevrološke bolezni	50	21	100	42,0
4	Oddelek za nalezljive bolezni in vročinska stanja	50	17	100	34,0
5	Oddelek za kožne in spolne bolezni	50	33	100	66,0
6	Oddelek za psihiatrijo	50	45	100	90,0
7	Klinika za pediatrijo	40	22	100	55,0
	Skupaj Sam. med. odd. in Klinika za pediatrijo	330	210	100	63,6

Povprečna ocena

Zaradi različnih odgovorov v vprašalniku, smo za povprečno oceno upoštevali samo 16 vprašanj od 32, saj imajo ti enake odgovore. Najvišja ocena je bila 5, najnižja 1.

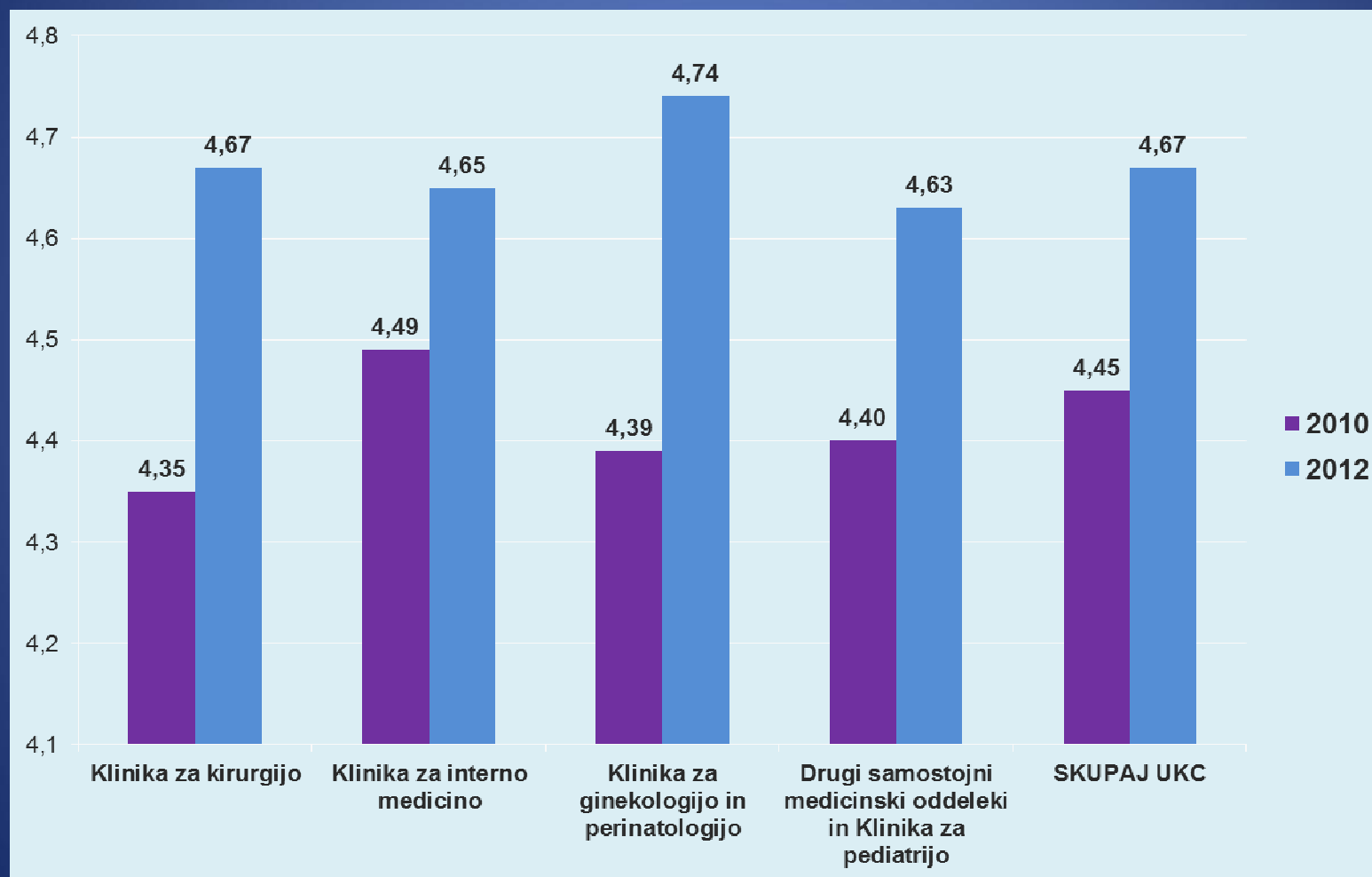
Povprečna ocena 2010

4,45

Povprečna ocena 2012

4,67

Primerjava povprečne ocene po Klinikah in Drugih sam med. odd. med letoma 2010 in 2012



NIVO UKC - Splošni pozitivni vtis

- Prihod v UKC do namestitve v bolniški sobi oz. postelji (**56,8%** manj kot 1 ura) (leto 2010: 60,7%)
- Pogovor z zdravnikom v primeru skrbi in strahu (**58,3%** vedno) (leto 2010: 56,2%)
- Zagotovitev zasebnosti pri pogovoru in izvajanju posegov ali preiskav (**66,3%** vedno) (leto 2010: 70,3%)
- Pojasnila glede jemanja zdravil, učinkov in stranskih učinkov predpisanih zdravil (**83,7%** vedno) (leto 2010: 80,4%)
- Seznanjenost s pravicami in dolžnostmi (**80,8%** vedno) (leto 2010: 80,1%)

NIVO UKC – področja potrebna izboljšav

Sprejem v bolnišnico:

- Pacient potrebuje od prihoda v bolnišnico do bolniške postelje več kot 2 uri (**12,8%**) (leto 2010: 12,0%)

Zdravstvena obravnava:

- Zaposleni posvečajo premalo pozornosti pacientom, če so ti zaskrbljeni (**9,3%**) (leto 2010: 10,2%)
- Zasebnost pri zdravstveni obravnavi ni zagotovljena (**16,6%**) (leto 2010: 17,6%)
- Slaba dostopnost zdravnikov za pogovor s svojci (**8,8%**) (leto 2010: 8,4%)

- Slaba pojasnila glede jemanja zdravil, učinkov in stranskih učinkov predpisanih zdravil (**6,4%**)
(leto 2010: 10,5%)
- Zasebnost pri zdravstveni negi ni zagotovljena.
(**8,6%**) (leto 2010: 7,9%)

Bolnišnično okolje:

- Slaba seznanjenost pacientov z njihovimi pravicami in dolžnostmi (**19,1%**) (leto 2010: 19,9%)

Odpust iz UKC:

- Nezdostne ustne in pisne informacije o tem, na katere opozorilne znake morajo pacienti biti pozorni (**3,4%**) (leto 2010: 5,1%)

"
*Če želiš videti spremembo v svetu,
moraš ti biti ta sprememba.*"
(Gandhi)

HVALA ZA VAŠO
POZORNOST!