



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 2007

PRIPRAVA POROČILA

Univerza  
*v Ljubljani* *Medicinska*  
fakulteta



*Inštitut za biomedicinsko informatiko*

marec 2008

# VSEBINA

1. VZOREC .....	1
2. METODOLOGIJA ANALIZE IN PRIKAZA PODATKOV .....	5
2.1. Vrednotenje odgovorov .....	5
2.2. Skupne ocene .....	6
2.3. Grafični prikazi rezultatov .....	6
3. REZULTATI – PRIMERJAVA MED BOLNIŠNICAMI.....	8
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: Porodnišnica 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 Topolščica .....	75
Priloga 22: Porodnišnica Kranj .....	78
Priloga 23: DC Bled .....	81

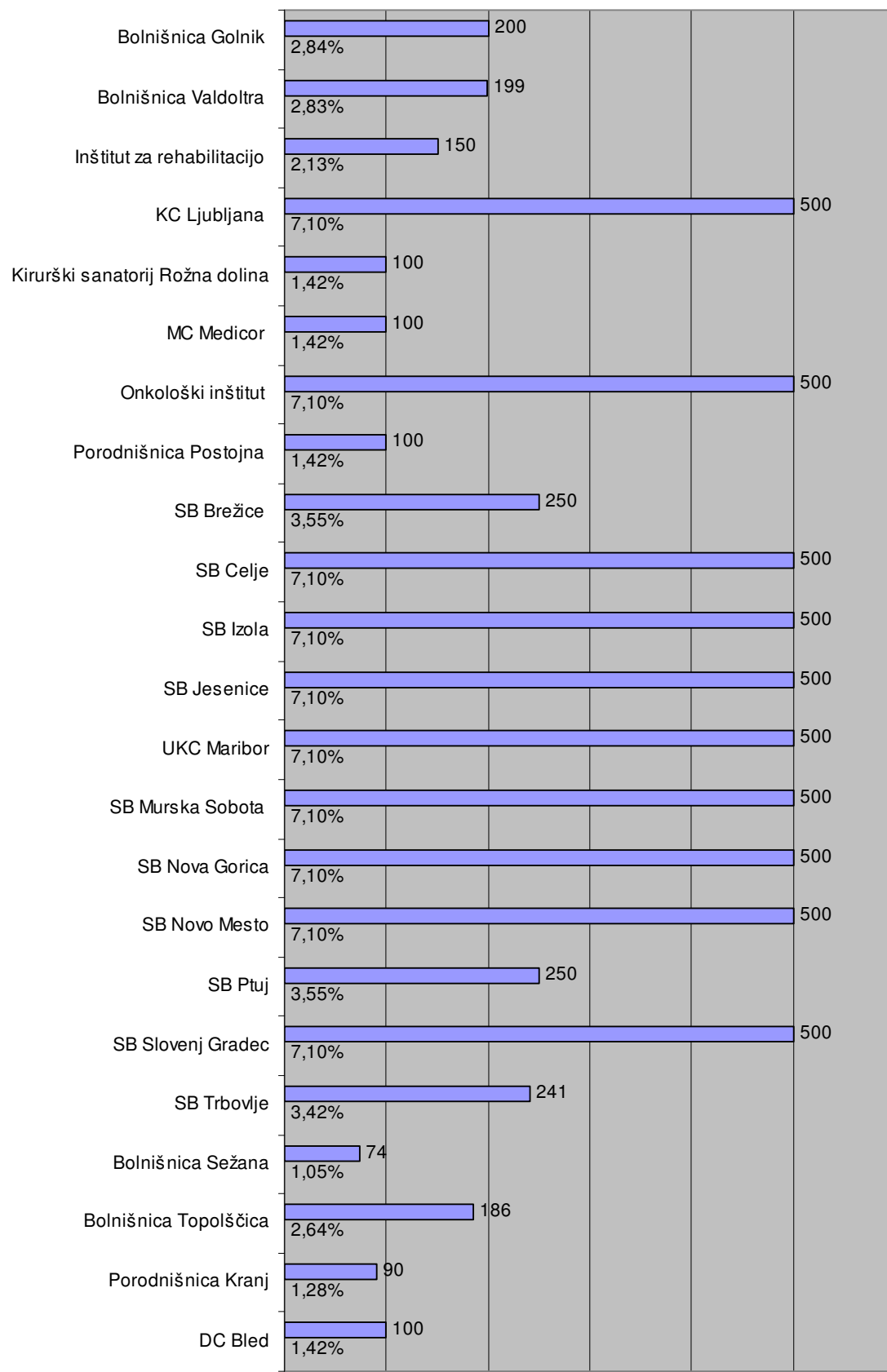
## 1. VZOREC

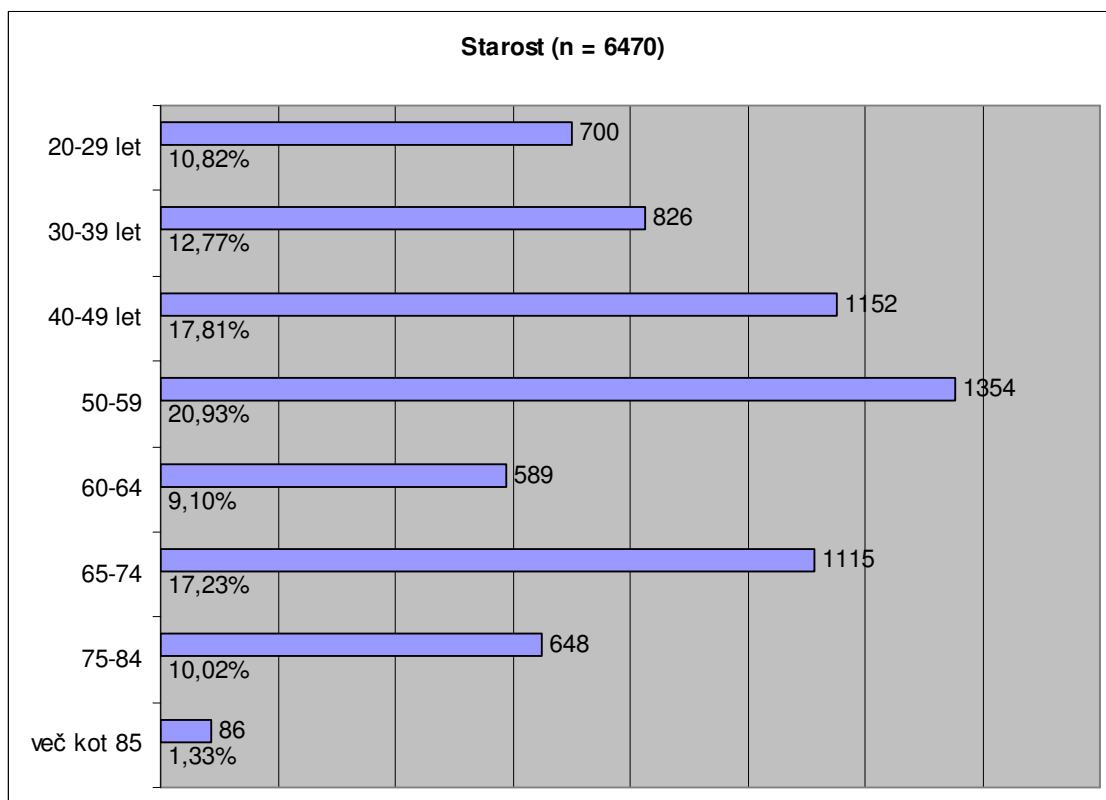
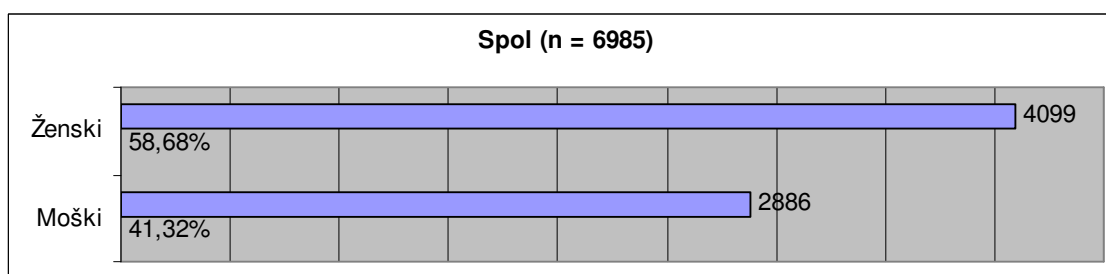
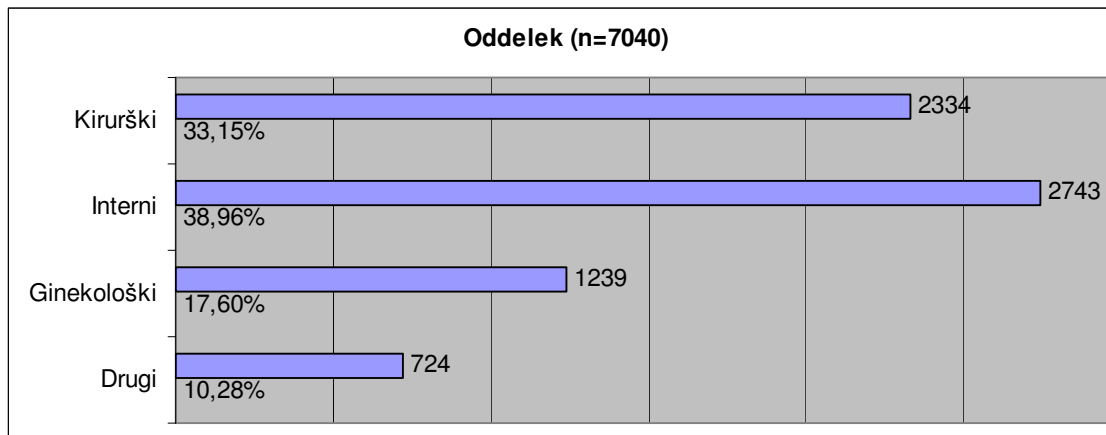
Anketne liste je vrnilo 7042 pacientov, izločili smo le 2 vprašalnika, pri katerih je bila starost pacienta mlajša od 20 let. Izločanje posameznih odgovorov je podrobno pojasnjeno v razdelku 2. Anketa je bila izvedena v 23 slovenskih bolnišnicah.

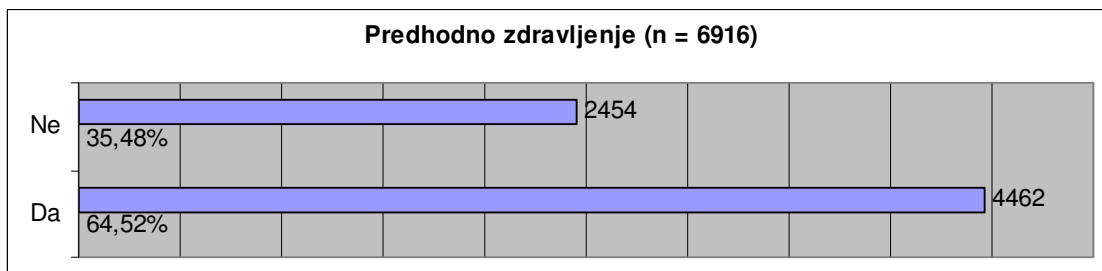
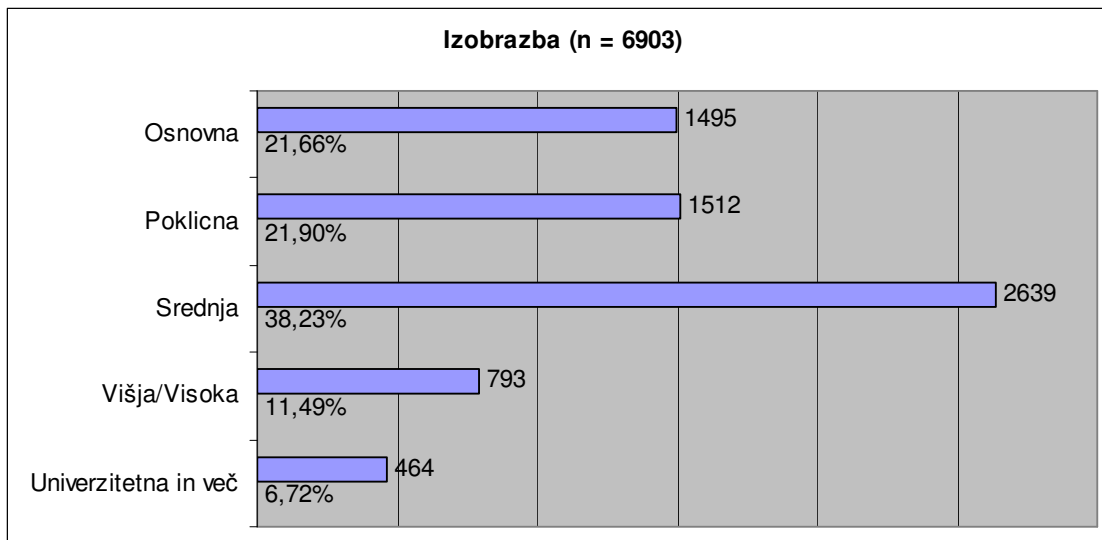
Kot je razvidno iz spodnjih tabel, je bil odziv največji v SB Izola, SB Murska Sobota, SB Celje, SB Jesenice, KC Ljubljana, SB Novo Mesto, SB Nova Gorica, na Onkološkem inštitutu, v SB Slovenj Gradec in UKC Maribor (bolnišnice s 500 vrnjenimi anketami, vsaka predstavlja več kot 7% vzorca), najmanjši pa v Bolnišnici Sežana in Porodnišnici Kranj (v vsaki manj kot 100 vrnjenih anket, vsaka predstavlja le dober 1% vzorca).

V vzorcu je bilo žensk (59%) več kot moških, najštevilčnejša starostna skupina je bila 50-59 let (21%), prevladujoča izobrazba pa je bila srednja (38%). Skoraj dve tretjini respondentov (64%) sta se že kdaj prej zdravili v isti bolnišnici. Največ manjkajočih podatkov je bilo pri starosti, kjer podatek manjka pri skoraj 10% anket.

**Veljavno izpolnjene ankete – bolnišnica (n = 7040)**







## 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, responente, 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 o 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. Izpustili smo vse, ki so na vprašanje 1 odgovorili, da so bili bili v bolnišnico sprejeti kot nujni primeri, a vseeno odgovarjali na ostala vprašanja (350 do 400), ohranili pa smo tiste, ki na vprašanje 1 niso odgovorjali (50 do 100).

#### **Sklopa B in C: OBRAVNAVA ZDRAVNIKA in MEDICINSKE SESTRE**

Pri sklopih B in C smo izločili odgovore s kodo nad 5, torej tiste responente, 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 responente, 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 (309). Posameznikov, ki so na vprašanje 24 odgovarjali, na vprašanje 23 pa ne, nismo izločali (102).

#### **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 (182). Pri vprašanju 29 smo ohranili odgovore tistih, ki na vprašanje 28 niso odgovarjali (43).

## 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 (63 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 oddelk 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.



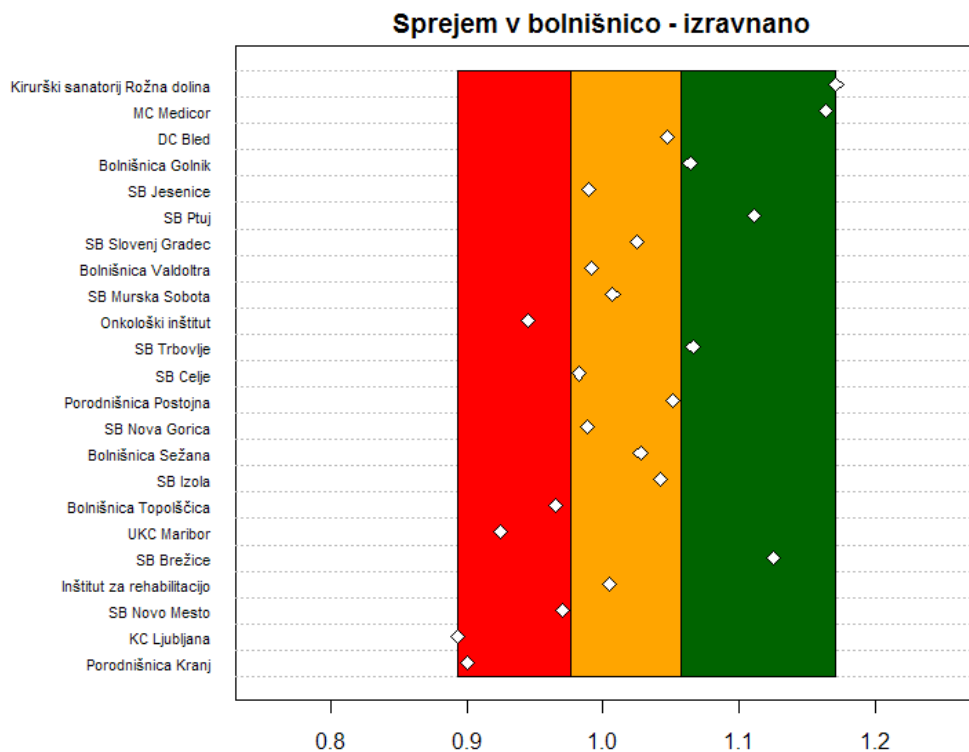
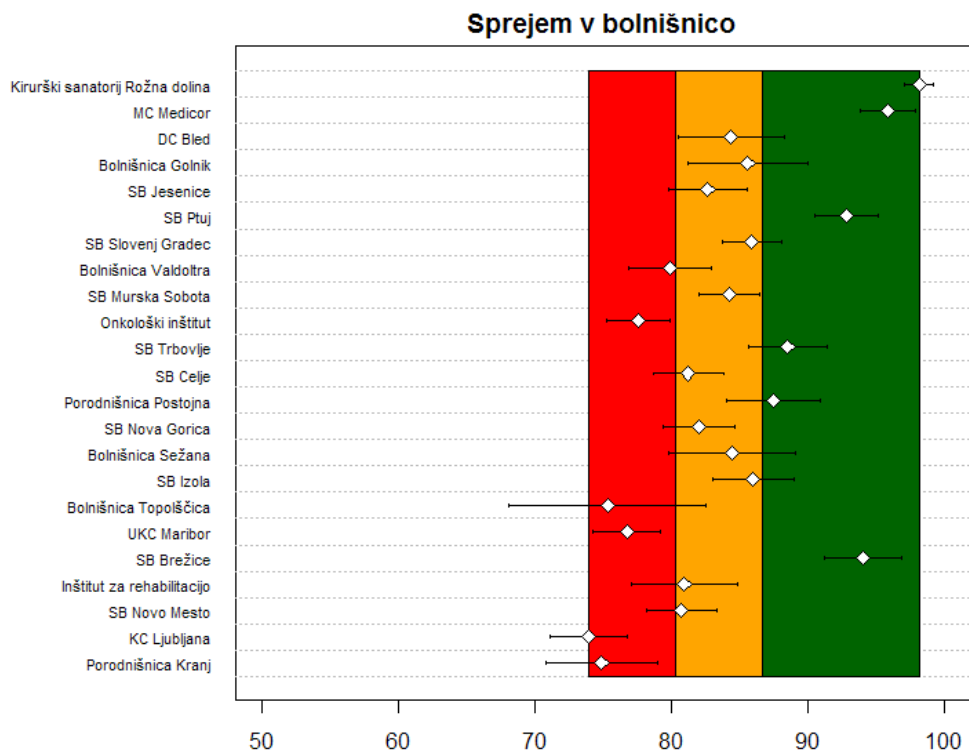
Za vsako bolnišnico smo izračunali aritmetično sredino ocen njenih pacientov in jo prikazali s simbolom bele barve. Pri neizravnanih ocenah je z daljicama na obeh straneh simbola prikazan še 95% interval zaupanja za oceno aritmetične sredine.

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).

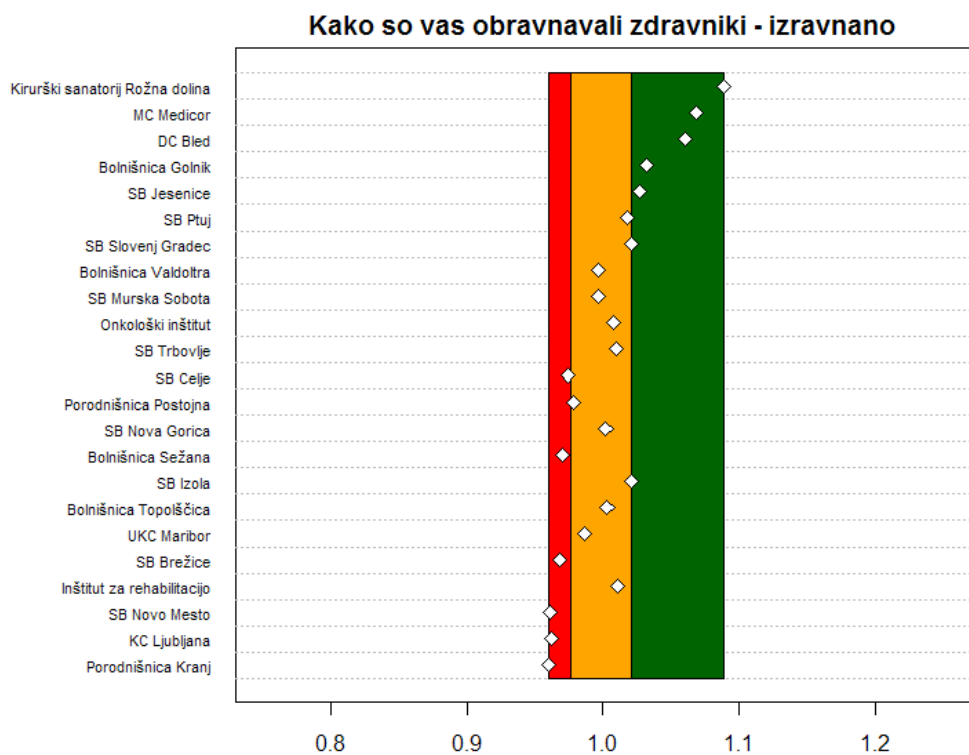
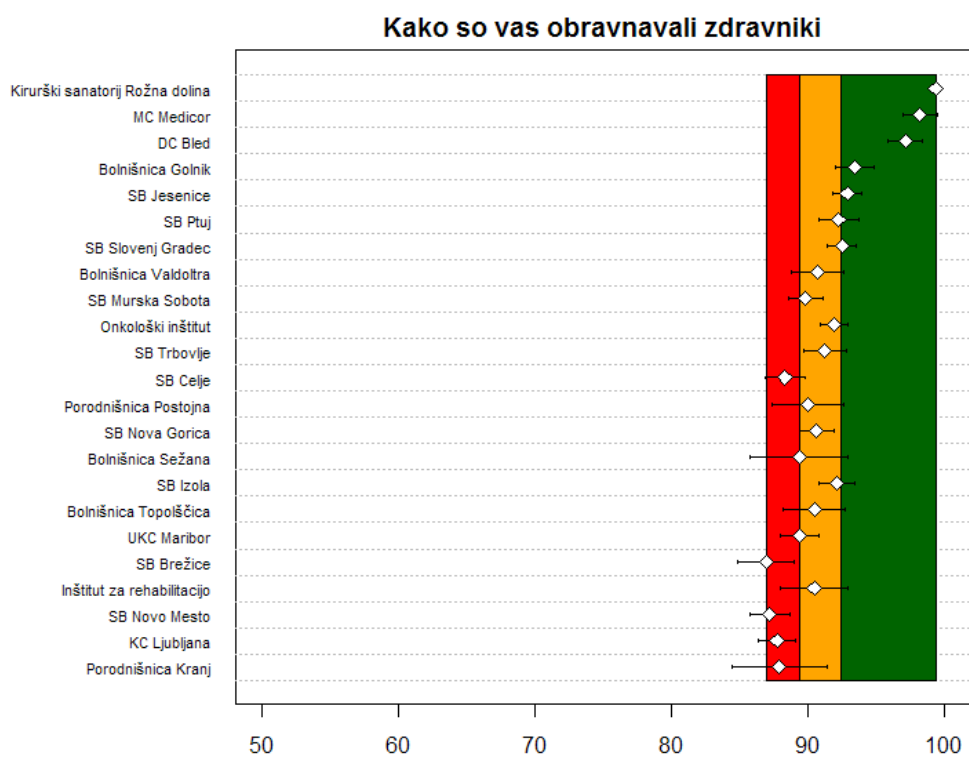
Vsi rezultati so prikazani le v grafični obliki. Tako smo se odločili zaradi lažje razumljivosti in boljše preglednosti, pa tudi zato, ker je osnovni namen ankete spodbujanje k preverjanju in stalnemu izboljševanju kakovosti ter prepoznavanju področij, kjer je potrebno oziroma možno izboljšanje, v ta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

### 3. REZULTATI – PRIMERJAVA MED BOLNIŠNICAMI

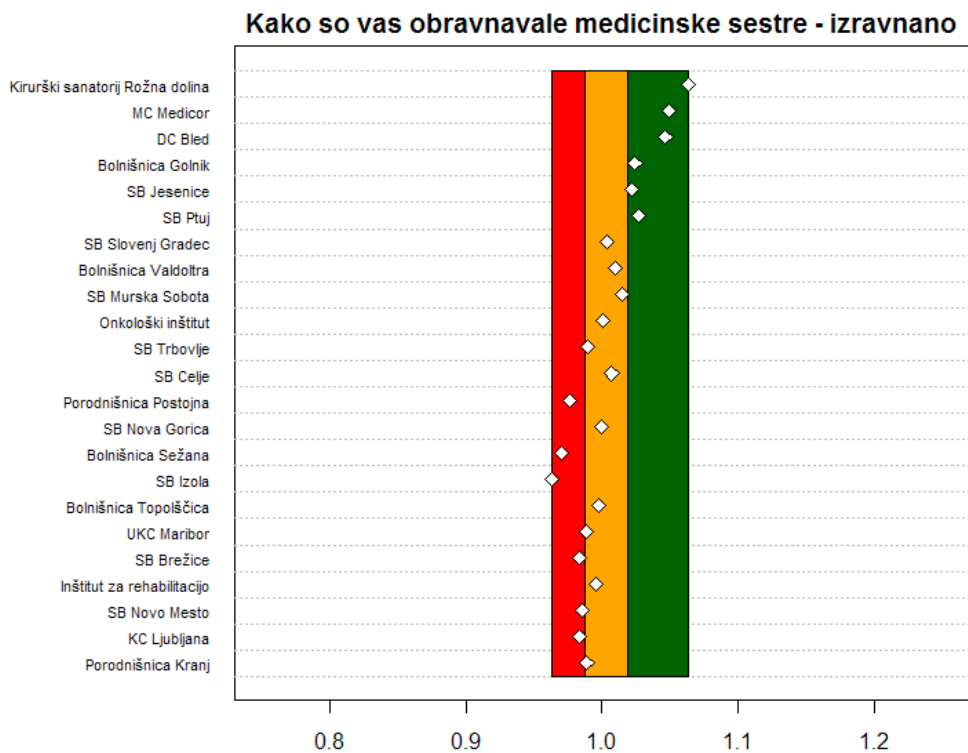
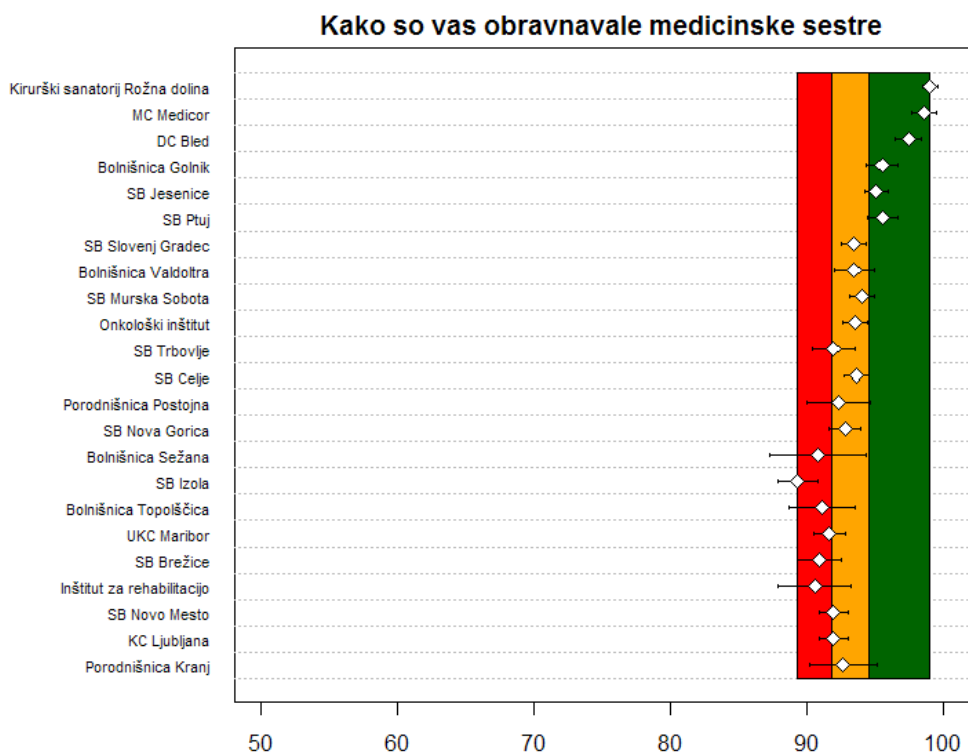
#### 3.1. Sprejem v bolnišnico



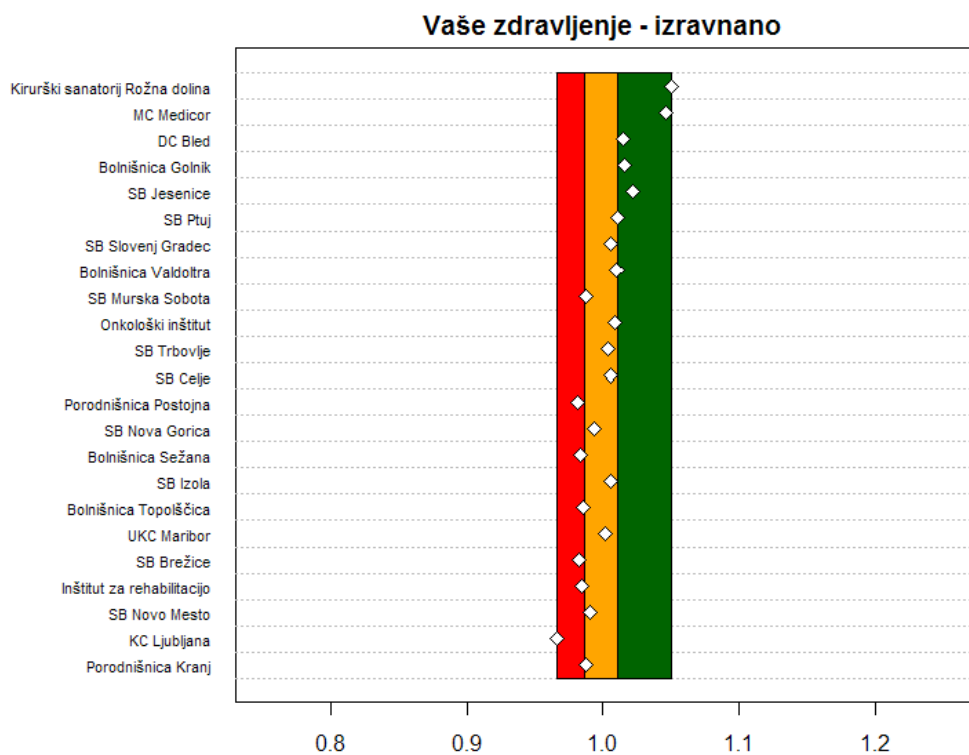
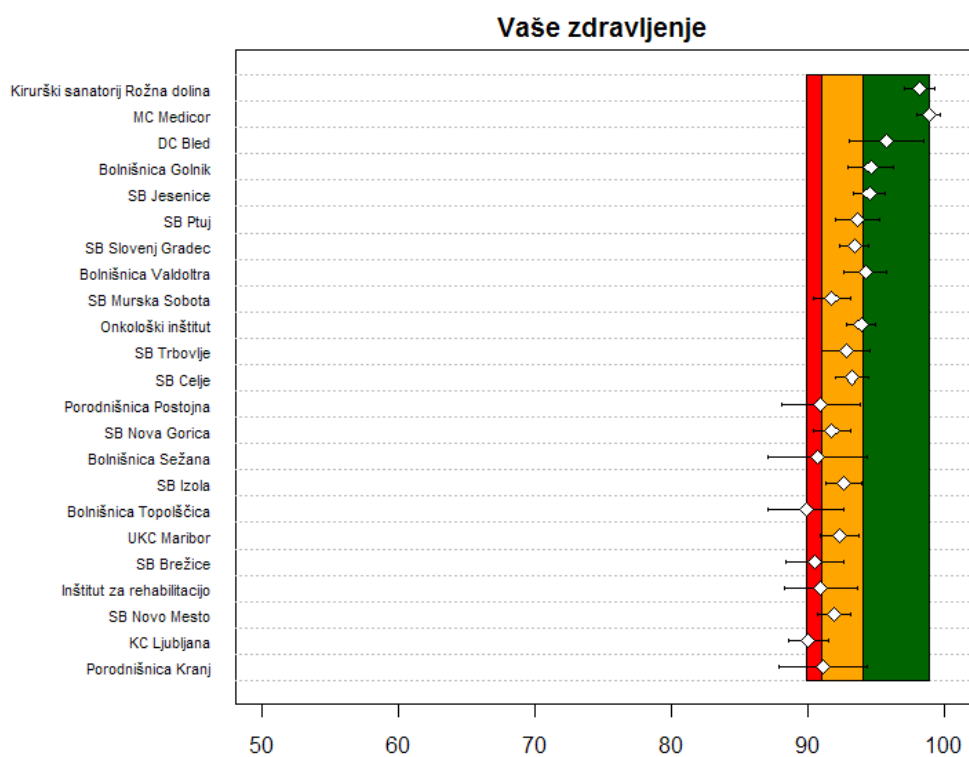
### 3.2. Kako so vas obravnavali zdravniki?



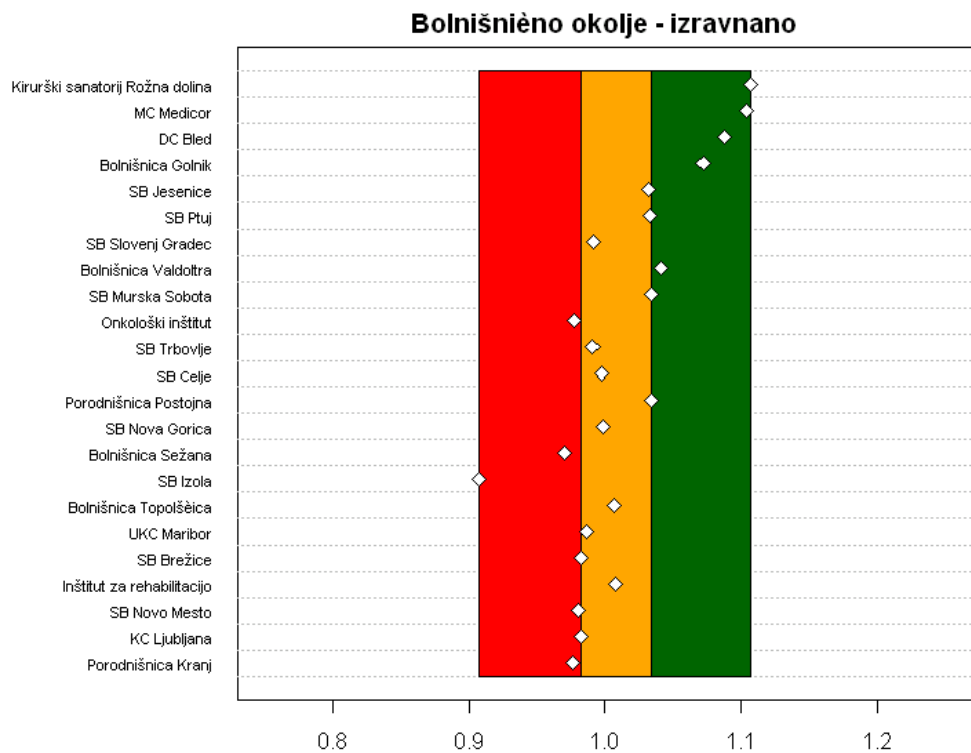
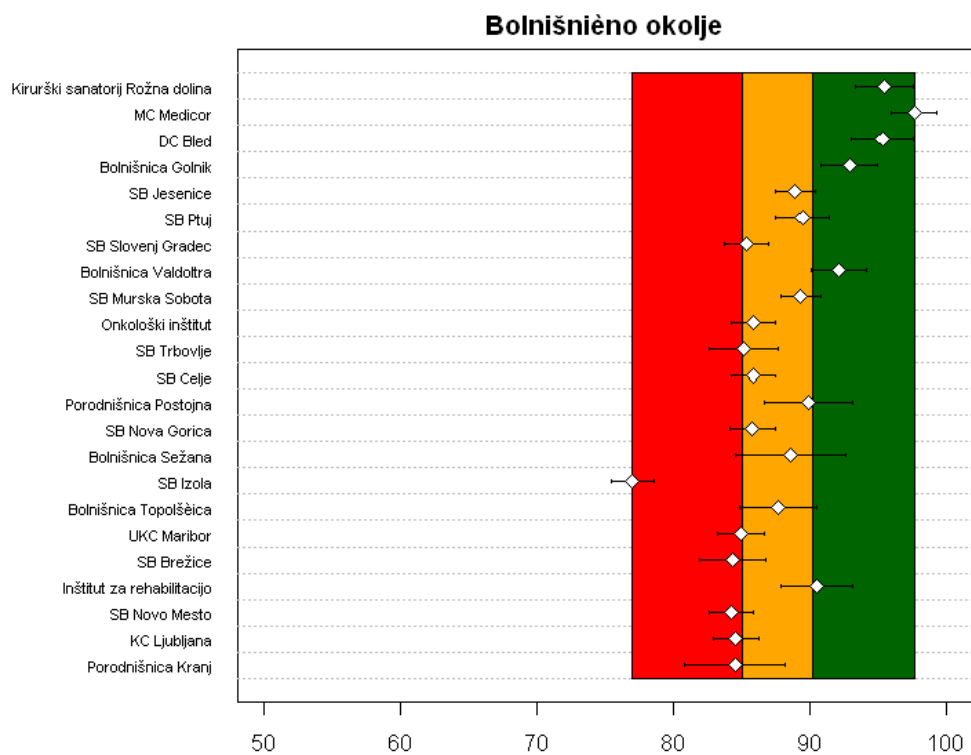
### 3.3. Kako so vas obravnavale medicinske sestre



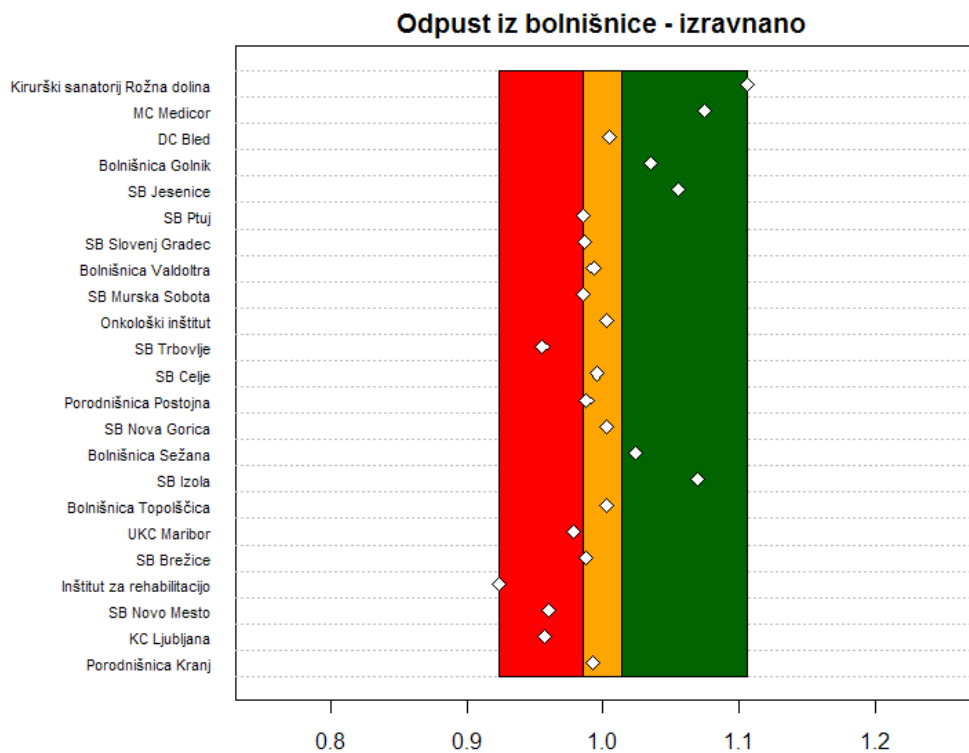
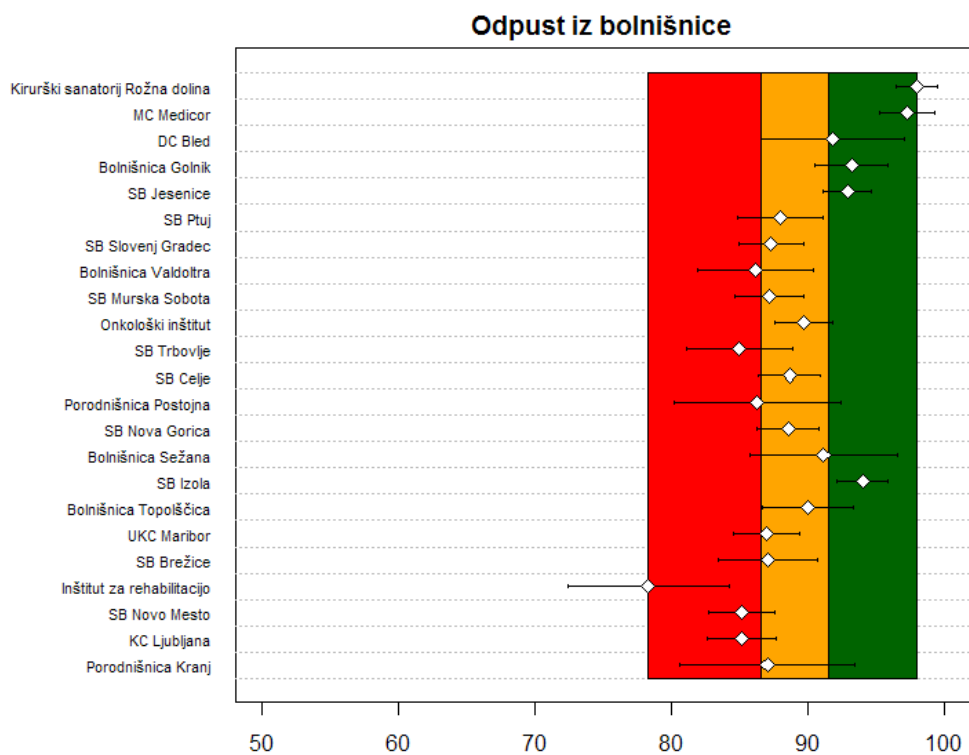
### 3.4. Vaše zdravljenje



### 3.5. Bolnišnično okolje



### 3.6. Odpust iz bolnišnice



### 3.7. Skupna ocena

