

# MOJE ZDRAVJE

Glasilo Splošne bolnišnice Brežice



Stevilka 2, letnik 8

## **ANALIZA VPRAŠALNIKOV O ZADOVOLJSTVU PACIENTOV S STORITVAMI NA ODELKU**

V obdobju **januar – december 2014** so hospitalizirani pacienti izpolnjevali anketne vprašalnike o zadovoljstvu z našimi storitvami. Do 31.12.2014 je bilo vrnjenih 744 izpolnjenih vprašalnikov, od tega je bilo anketiranih 211 moških, 465 žensk, 68 ni bilo opredeljenih.

Število vrnjenih vprašalnikov po oddelkih:

- kirurški oddelek: 339,
- ginekološko-porodni oddelek: 140,
- interni oddelek: 144,
- pediatrični oddelek: 121.

Največ pacientov, 350 oziroma 47 %, se je na oddelku zdravilo od 0 do 3 dni.

### **1. Vtis ob sprejemu v bolnišnico in odnos osebja ob sprejemu**

Zelo dober vtis ob sprejemu v bolnišnico je imelo 564 bolnikov (76 %), še boljši vtis je pustil odnos osebja ob sprejemu na 598 anketirancev (80 %). Najboljši vtis ob sprejemu v bolnišnico so imeli pacienti na kirurškem oddelku, sledijo ginekološko-porodni, interni, in otroški oddelek. Odnos osebja do sprejetih pacientov v bolnišnico je bil najboljši na kirurškem oddelku, sledijo interni, ginekološko-porodni in otroški oddelek.

### **2. Zadovoljstvo z bivanjem in osebjem v bolnišnici**

Ob bivanju v bolnišnici so bili pacienti z osebjem v povprečju zelo zadovoljni (ocena 4,8 na lestvici od 1-5). Hospitalizirani pacienti so bili najbolj zadovoljni z bolniškimi strežnicami, sledijo medicinske sestre, ostali, laboratorijski inženirji, zdravniki, vratarji, administrativno osebje, radiološki inženirji in fizioterapevti.

### **3. Varovanje zasebnosti**

V večini so bili pacienti mnenja, da je bila njihova zasebnost na oddelku varovana (91 %), ta je bila najbolj varovana na otroškem oddelku, sledijo ginekološko-porodni, kirurški in interni oddelek.

### **4. Izraz na obrazih osebja**

Pacienti so se srečevali v glavnem z nasmejanimi obrazi osebja (72 %), največ nasmejanega osebja so

srečali na internem oddelku, sledijo kirurški, otroški in ginekološko-porodni oddelek.

### **5. Zadovoljstvo z zdravljenjem v bolnišnici**

Z zdravljenjem so bili anketirani pacienti večinoma (80 %) zelo zadovoljni. Najbolj so bili z zdravljenjem zadovoljni pacienti na ginekološko-porodnem oddelku, sledijo kirurški, otroški in interni oddelek.

### **6. Zadovoljstvo s kakovostjo prehrane**

S kakovostjo prehrane so bili pacienti načeloma zadovoljni (4,3 na lestvici od 1-5), najbolj zadovoljni so bili s časom serviranja obrokov, sledijo količina, temperatura, kakovost postrežbe, raznolikost in okus. Na splošno so bili s hrano najbolj zadovoljni pacienti na kirurškem in otroškem oddelku, sledita interni in ginekološko-porodni oddelek.

### **7. Zadovoljstvo s čistočo opreme in prostorov**

S čistočo opreme in prostorov so bili pacienti zelo zadovoljni (77 %). Najbolj so bili s čistočo zadovoljni pacienti na kirurškem oddelku, sledijo ginekološko-porodni, otroški in interni oddelek.

### **8. Zadovoljstvo z osebno urejenostjo zaposlenih**

Osebno urejenost zaposlenih so anketirani pacienti ocenili z oceno 4,9 (86 % vseh anketiranih). Najbolje so jo ocenili na kirurškem oddelku, sledijo ginekološko-porodni, otroški in interni oddelek.

### **9. Zadovoljstvo z urnikom obiskov**

Z urnikom obiskov je bila večina anketirancev zelo zadovoljnih (68 %), najbolj zadovoljni so bili pacienti na internem oddelku, sledijo kirurški, otroški in ginekološko-porodni oddelek.

### **10. Možnost stika s svojci**

Možnost stika s svojci je imela večina anketirancev (696 oziroma 94 %).

### **11. Pohvale, pritožbe in druge pripombe:**

#### **Pohvale:**

#### **1) Kirurški oddelek:**

- Iskrena hvala za vso pomoč in nego. Med zdravljenjem sem začutila, da zdravniki in medicinske sestre opravljajo svoje delo kot poslanstvo in ne samo kot poklic.
- Nimam nobenih pritožb. Osebe je prijazno, v sili priskočijo na pomoč. Poskrbijo za hojo in druge potrebe v nadaljnjem življenju.
- Profesionalna in prijazna ekipa! Čestitke!
- Zadovoljna sem s hitrim sprejemom in postopkom zdravljenja.
- Ostanite na istem nivoju. Odlični ste!
- Vi ste najboljša bolnišnica zahodno od Bolgarije.
- Na žalost sem zadnje čase dosti v bolnišnici, vendar je to najboljša bolnišnica s čudovitim, strokovnim in nadvse prijaznim osebjem. To pa pomeni največ za lažje okrevanje.
- Hvala za pomoč sestram in dr. Poharju.

#### **2) Ginekološko-porodni oddelek:**

- Urnik obiskov: ocena 5, ker so mi pustili, da je mož z menoj cel dan (če bi bil lahko samo v času predvidenih obiskov, bi bilo zame veliko težje).
- Vse je bilo več kot odlično.
- Všeč mi je odprtost in pripravljenost osebja, ko potrebuješ pomoč, nasvet ali samo tolažbo. Kolektiv je do pacientov profesionalen, s

kančkom topline. Sam oddelek bom priporočila tudi drugim dekletom.

- Med bivanjem v porodnišnici Brežice sem se počutila odlično. Vse pohvale osebju, saj imajo zelo lep odnos do novorojenčkov in mamic.
- Vse je najboljše. Boljše ne bi moglo biti! Hvala.
- Z osebjem sem zadovoljna. Predanost zdravnikov in medicinskih sester je zelo dobra. Odnos je zelo oseben, kar je za pacienta zelo pomembno. Same pohvale!
- Nimam pritožb. Prvič sem bila tukaj in sem zelo zadovoljna z osebjem, zdravniki. Ker je manjši oddelek, se res vsakega posebej lepo obravnava.
- Prijaznost odtehta vsakršen morebiten spodrseljaj in tudi vi ste čudoviti. Le tako naprej!
- Vse pohvale babicam, sestram in čistilkam na oddelku. Hvala za vse.
- Skrbno, profesionalno, sočutno vse osebje na oddelku. Občutek intimnosti, in da si obravnavan kot oseba, mlada mami, je neprecenljiv (nisi samo številka)!!!
- Vsa pohvala medicinskim sestram!

### **3) Interni oddelek:**

- Če ne bi vedela, da sem v bolnišnici, bi mislila, da sem v hotelu s petimi zvezdicami.
- Same pohvale.
- Ob hudi bolezni se zahvaljujem zdravnikom in vsemu osebju. Takšnega zadovoljstva nisem doživela še nikjer. Še enkrat hvala vsem skupaj, ker ste se zelo trudili.
- Zelo sem zadovoljna.
- Pohvala vsem.
- Nimam pripomb. Vsi so zlati.
- Pohvala vsem sestram in strežnemu osebju. Zaslužijo si deset.
- Vedno sem bila zelo lepo sprejeta in obravnavana. Vsa čast bolnišnici Brežice.
- Čeprav sem pri vas »gost« še štiri tedne, se že sedaj iskreno zahvaljujem za vse, kar ste postorili zame. Odlični ste!
- Predvsem bi pohvalila sestre. So pravi »angeli«.

### **4) Otroški oddelek:**

- Vsi so bili zelo prijazni in so nam nudili veliko lepih dni.

### **Pritožbe oziroma pripombe:**

#### **1) Kirurški oddelek:**

- Količina obrokov bi lahko bila večja.
- Predlagam boljši okus hrane (začinjeno).
- Lepo bi bilo, če bi imeli sobo za kajenje, možnost nakupa časopisov, križank in ostalih revij za krajšanje časa.
- Moti me, da na kirurškem oddelku ob vikendih ni fizioterapevta.
- Predlagamo boljše - usklajeno sodelovanje med zdravniki. Mama se za operacijo ni odločila, ker sta imela dva zdravnika različni mnenji.
- Več informacij o samem zdravljenju s strani zdravnikov v času vizite.
- Predolgo čakanje na CT izvide (6 dni).
- Predlagam boljše pokrivanje urgentnih in rednih preiskav, da lečeči zdravnik prej dobi izvide.
- **Ginekološko-porodni oddelek:**
- Predlagam daljše obiske v popoldanskem času, kakšno ur obiskov tudi v dopoldanskem času,

jasna pravila glede obiskov, ki se jih držimo tako pacienti, kot zaposleni (kdo lahko pride).

- Obiski bi lahko bili dvakrat dnevno, dopoldan in popoldan.
  - Več svobode pri obiskih.
  - Zdravniki bi lahko imeli več stika s pacientkami, in jim bolj razložili določene preiskave in diagnoze.
- ### **2) Interni oddelek:**
- Premalo sester je v izmeni.
  - Premalo je kontakta z zdravnikom.
  - Z zdravniki nisem zadovoljna.
  - Predolgi obiski.
  - Obiskovalci naj se držijo ure obiskov. Na oddelku zato ni miru in zasebnosti.
  - Dietna – diabetična prehrana.
  - Občutno prevelike porcije, pretežki obroki za večerjo.
  - Ni bilo zadosti perila.
  - Težko gledam zastarelo opremo in težave, s katerimi se morajo spopadati zaposleni.
  - Predlagam boljše postelje.
  - Prenatrpane sobe, ureditev sanitarij.
  - Potrebna bi bila obnova sanitarij in moške kopalnice.
  - Predlagam, da v okviru finančnih možnosti, preuredite moško kopalnico (vsaj 1 tuš).
  - Predlagam sedež v tuš kabini.

### ***OBRAVNAVA ZDRAVE ŽENSKE V GINEKOLOŠKI DISPANZERSKI AMBULANTI***

V petek 23.1.2015 sem se udeležila učne delavnice v UKC Maribor na temo »Obravnavanje zdrave ženske v ginekološki dispanzerski ambulanti«. Predstavljen nam je bil zdravstveni karton ženske, kaj in kako se beležijo podatki o pacientkah v kartone, zapis anamneze, statusa, količnikov in diagnoze. Pomembno je, da se piše čitljivo, da se izpolni vse rubrike, v statusu se opiše vse organe. Dr. Maurič nam je predaval o ginekološkem pregledu in svetovanju pri mladostnicah, kjer je pomembno najprej mladostnice motivirati, da obiščejo ginekologa še pred prvim spolnim odnosom in da se ustrezno zaščitijo. Kontracepcija za mladostnice mora ostati brezplačna oz. brez doplačila. Ginekološki tim mora pri delu z mladostnicami pokazati visoko stopnjo profesionalnosti, prilagodljivosti in empatije. Na kratko nam je bil predstavljen program DORA. Potem je bilo govora o kontraceptivih in kontracepcijskem svetovanju, na kaj moramo biti pozorni v anamnezi pacientke pri predpisovanju hormonske kontracepcije, s kontraceptivi zmanjšamo nezaželene nosečnosti, zato je tu velik pomen svetovanje in zdravstvena vzgoja. Nazorno v slikah nam je dr. Fokterjeva prikazala citološko analizo in klasifikacijo BMV, kakšni so neuporabni brisi, slabo fiksirani ali nepregledni. Pomembna je hitra fiksacija in hiter transport v laboratorij (da brisi ne stojijo dlje od 1 tedna). Ginekologi nimajo vedno vpliva na slabšo kakovost brisov, vendar, kadar se isti vzrok za slabšo kakovost ponavlja, je potrebno sodelovanje s citologom.

Sodobne ženske želijo imeti vse pod kontrolo, tako tudi menstrualni ciklus in menstruacijo. Zato je toliko bolj neprijetno, če se pojavljajo pri ženskah nepravilne krvavitve, ki odstopajo od normalne menstruacije po rednosti, pogostnosti, trajanju in jakosti krvavitve. Cilj zdravljenja nepravilnih krvavitev je najprej zaustavitev krvavitev s pomočjo, bodisi hormonske ali ne hormonske terapije, abrazije ali kirurškega zdravljenja in preprečiti ponovitve. Danes ženske želijo imeti tudi v klimakteriju in pomenopavzi kvalitetno življenje, zato je pomembna ustrezna obravnava žensk v klimakteriju. K temu sodi individualno zdravstveno vzgojno delo z žensko, da jo osveščamo, ji svetujemo o ustrezni prehrani, redni telesni aktivnosti in o hormonskem ali ne hormonskem zdravljenju. Dr. Lampeljeva nam je spregovorila o spolnih motnjah, kako jih odkrivati in obravnavati in kaj so odkloni v spolnosti. Razprava je bila, koliko ljudi sploh spregovori o svojih spolnih motnjah, kajti še vedno je to v veliki meri tabu tema. Pri naslednjem predavanju je bil poudarek na pisnem soglasju za preglede in preiskave, pacient ima pravico do obveščeniosti, sodelovanja ali nesodelovanja in zdravstveni delavci imamo pojasnilno dolžnost (drugače smo kazensko odgovorni). Zastavlja se vprašanje, kdaj je dovolj samo ustno pojasnilo in kdaj je potrebno pisno? Pri tem je potrebno upoštevati strokovne smernice in zakonodajo ter imeti dovolj časa za pacientko. Tu se postavi vprašanje: ali ga imamo?

Predstavljen je bil tudi kolposkopski karton in elektronski karton v ginekološki ambulanti, ki so ga začeli lani uporabljati v UKC Ljubljana. Prednosti EAK (elektronskega ambulantnega kartona) so: sledenje procesom, brezpapirno poslovanje, analiza procesov dela, zdravstvene, statistične in stroškovne analiza. Pogoji za uvedbo EAK so primerna oprema, fizično delovno okolje, izboljšati je potrebno kompetence zaposlenih, delegiranje/delitev dela in seveda zaveza ter podpora vodilnih in vodstvenih delavcev.

Največja razprava se je razvila po predavanju dr. Bole Natek iz ZZS glede evidentiranja in obračunavanja zdravstvenih storitev, kdaj se katera šifra sme uporabiti in kdaj ne. Tukaj so ločena mnenja stroke glede priporočenih stroškovnih smernic in kaj upošteva ali ne upošteva ZZS. ZZS ne gleda diagnoz, njih zanimajo samo obračunane šifre in kaj za temi šiframi stoji.

Dr. Franić iz Rogaške Slatine nam je predstavil posebnosti pri delu zdravnikov koncesionarjev, dr. Šučur pa nam je pojasnil, kaj pomenijo glavarinski količniki, dobre in slabe strani glavarinskega modela in na kakšen način se izračunajo glavarinski količniki. Na koncu je bilo govora o pravilnem in natančnem izpolnjevanju napotnic (potrebno je izpolniti vse rubrike) ter o MKB klasifikaciji, beleženju storitev in posegov.

Delavnica mi je bila v veliko korist, kajti z vsem tem se vsakodnevno srečujem pri svojem delu v naši ginekološki ambulanti.

**Sonja Klakočar, DMS**

### ***Domači pripravki, ki pomagajo ob prehladu***

Ko nas prične praskati v grlu, se nam zamaši nos in se nam zdi, da smo povsem brez energije, vsi dobro vemo, da se nas nekaj loteva. A takrat ni nujno, da takoj zaidemo v lekarno in nakupimo zdravila za lajšanje simptomov prehlada, lahko si pomagamo tudi s številnimi domačimi in naravnimi pripravki.

Vsak od nas pozna vsaj en nasvet naših babic, kako ravnati ob prvih znakih prehlada. Prav zato smo se nekaj teh odločili združiti v želji, da bi vam v teh dneh, ko so prehladi pogosti, med njimi morda kakšen prišel prav.

Vsak od nas pozna vsaj en nasvet naših babic, kako ravnati ob prvih znakih prehlada. Prav zato smo se nekaj teh odločili združiti v želji, da bi vam v teh dneh, ko so prehladi pogosti, med njimi morda kakšen prišel prav. Prehlad je namreč nadloga, ki jo povzroča od 200 do 300 različnih virusov, zato se pred njim niti s cepljenjem ne moremo zaščititi. Ko nas ujame, pa ga mora naše telo preprosto premagati. Prav zato je ključnega pomena, da mu pri tem pomagamo in lajšamo spremljajoče simptome.



(Foto: iStockphoto)

Zdravniki svetujejo, naj v tem času pijemo veliko tople tekočine, saj ta pomaga redčiti sluz in odpirati dihalne poti, da si vzamemo nekaj časa za počitek oziroma nekoliko upočasnimo svoj tempo in zaužijmo veliko sadja in zelenjave, bogate z vitamini.

Tu pa je še nekaj domačih pripravkov, ki pomagajo lajšati simptome prehlada:

- med s cimetom za lajšanje bolečin grla;
- domača piščančja juha, ki odpira dihalne poti in krepi imunski sistem;
- limonada – bogata z vitaminom C, krepi odpornost ter pomaga pri hidraciji telesa;
- žajbljev, lipov, kamilični in šipkov čaj;
- vdihovanje narezane čebule odpira dihalne poti;
- inhaliranje kamilic za lažje dihanje;
- parna kopel;
- začinjena hrana zmanjšuje vnetja v telesu in pomaga pri odmaševanju dihalnih poti. Sicer pa je v teh dneh pomembno tudi, da se izognete stresnim situacijam in nezdravim razvadam, kot sta prekomerno pitje alkohola ter kajenje. **Vir: Vizita.si**

### ***ŠE MALO HUMORJA***

Jaz sem samo ženska.

Nikoli ne berem navodil. Pritiskam na vse gumbke dokler mi enkrat ne »rata«.



Alkohola ne pijem, da bi bila na obratih, to mi uspeva tudi brez njega.

Če bi bila ptica, bi točno vedela, koga najprej posrati. Jaz ne menjam razpoloženj. Sem samo emocionalno fleksibilnejša.

Nimam napak, to so moji specialni efekti. Oprostiti in pozabiti? Ne bo šlo!!! Nisem Jezus in niti blizu Alzheimerja.

Ženske smo angeli. Če nam nekdo zlomi krila letimo naprej, tokrat na metli.

Na mojem nagrobniku bo pisalo: "Kaj buljiš? Normalno, da bi raje kot tukaj ležala na plaži!"

Me, ženske smo unikatne. **Vir: spletna pošta.**

### ZAHVALE

Sobota 27. decembra 2014 je bila za našo družino posebej težka. S strokovnim, človeškim in požrtvovalnim pristopom je osebje Splošne bolnišnice Brežice še enkrat dokazalo, da zmore in zna.

Izrekamo zahvalo zdravnikom in medicinskemu osebju urgentnega centra in internega oddelka, ki ste se potrudili in izkazali visoko mero razumevanja, humanosti in strokovnosti pri obravnavi pacienta Ivana Živiča iz Globokega.

**Darja Fekonja in Martina Živič**

Sem Irenca Jakopič, ki sem bila pri vas obravnana zaradi udarca v glavo. Zahvaliti se moram vsem osebju za prijaznost zaradi tega, ker so poklicali mojega partnerja in vprašali, kako je z menoj. Res hvala vsem, ki so me zdravili in pazili, ko sem bila na opazovanju na oddelku za kirurške ctg in potem v sobi št. 3. Moj kontakt je v tajništvu bolnišnice. Lahko me pokličete kadarkoli, vedno sem dosegljiva. Hvala za prijaznost in vse, kar sem dobila v enem dnevu, ko sem bila pri vas na opazovanju.

**Irenca Jakopič**

### POTEPANJE PO ORLICI

Novo leto nov začetek. »Fit frajlice« vseh starosti in mali pes so se odpravile na potepanje po Orlici in končno dočakale junaka, ki je zbral dovolj poguma, da se nam je pridružil na planinskih potepanjih. Veselo razpoloženi smo se z avtomobili odpeljali do Kerinovega znamenja, nato pa pot pod noge in gremo na pot proti Svetim goram. Kot se za zimo spodobi smo hodili po snegu in ledu. Pes je po stari navadi šel malo po svoje, vendar je pravi čas prišel nazaj. Brez veliko napora smo prišli na gore. Pozvonili za srečo, naredili degustacijo domačih »jegrov«, se malo razgledali in šli nazaj proti mizam in pričakovani malici. Naš kavalir je imel zelo velik nahrbtnik, zato so bila pričakovanja, kaj je prinesel s seboj, še toliko večja. Končno smo dočakali mize in malico. Velikost nahrbtnika je upravičila vsebino. Zdrava prehrana je šla rakom žvižgat. Ker pa je življenje kratko, je treba včasih malo grešit. Žal smo po tako dobri malici komaj zmogli pot do avtomobilov. Naš kavalir je bil z družbo zadovoljen in je obljubil, da gre naslednji mesec zopet z nami.

**Mia Novak**

### NAPOVEDNIK DOGODKOV

V soboto, 14.2.2015 ste vabljeni na tradicionalni **Valentinov pohod Bohor - Kozje.**

Kdor bo imel zvečer še kaj energije, se lahko udeleži premiere filma »**50 Odtенок sive**«, ki bo na ogled v Kulturnem domu Krško ob 18.00 in 20.30 uri.

### INTERNO GLASILO V E-OBLIKI

Obveščamo vas, da se je 32 uslužbencev (10 % od vseh zaposlenih) odločilo za prejemanje internega glasila v e-obliki.

Ponovno vabimo tudi ostale zaposlene, ki si želijo prejemati interno glasilo v e-obliki, da sporočijo svoje e-naslove Rebeki Gašparin na interno telefonsko številko: 229 ali na e-naslov: [rebeka.gasparin@sb-brezice.si](mailto:rebeka.gasparin@sb-brezice.si).

### KADROVSKE SPREMEMBE

**Sklenitev delovnega razmerja:**

- FRITZ Nina (zdravnik – pripravnik),
- MILJAN Matjaž (DMS v urgentni dejavnosti),
- SIMONČIČ Valerija (DMS v urgentni dejavnosti),
- LESKOVŠEK Manja (DMS v urgentni dejavnosti),
- JORDANOSKA STANA (strežnica),
- CESAR Andreja (inž. lab. biomed.),
- SIMONIŠEK Peter (javna dela),
- MLINARIČ Katica (DMS v urgentni dejavnosti),
- LIPIČAR Mirela (strežnica).

**Prekinitev delovnega razmerja:**

- JORDANOSKA Stana (strežnica),
- DUGANDŽIJA Rozika (perica) – inv. upokojitev,
- TOMŠE Martina (strežnica).

Število delavcev na dan 31.1.2015 je bilo **317**, od tega 3 pripravniki zdravniki in 1 pripravnik radiološki inženir.

Število delavcev iz ur za mesec december 2014 je znašalo **308,48**, od tega iz rednega dela **299,21**, **3,96** iz pripravnikov in **5,31** iz javnih del.

### ZDRAVSTVENI KOLEDARČEK

- Drugi ponedeljek v februarju – Evropski dan epilepsije
- 4. februar – Svetovni dan boja proti raku
- 6. februar – Mednarodni dan ničte tolerance do pohabljanja ženskih spolovil
- 11. februar – Svetovni dan bolnikov
- 11. februar – Evropski dan številke za klice v sili 112
- 28. februar – Evropski dan redkih bolezni

### VABILO K SODELOVANJU

Uslužbenci, ki bi želeli objaviti svoj prispevek v bolnišničnem glasilu, ga pošljite na elektronski naslov: [rebeka.gasparin@sb-brezice.si](mailto:rebeka.gasparin@sb-brezice.si). Glede na zmožnosti bo objavljen v naslednji številki. Še naprej vljudno vabljeni k sodelovanju! ☺