

Priloga 3

Kazalniki kakovosti

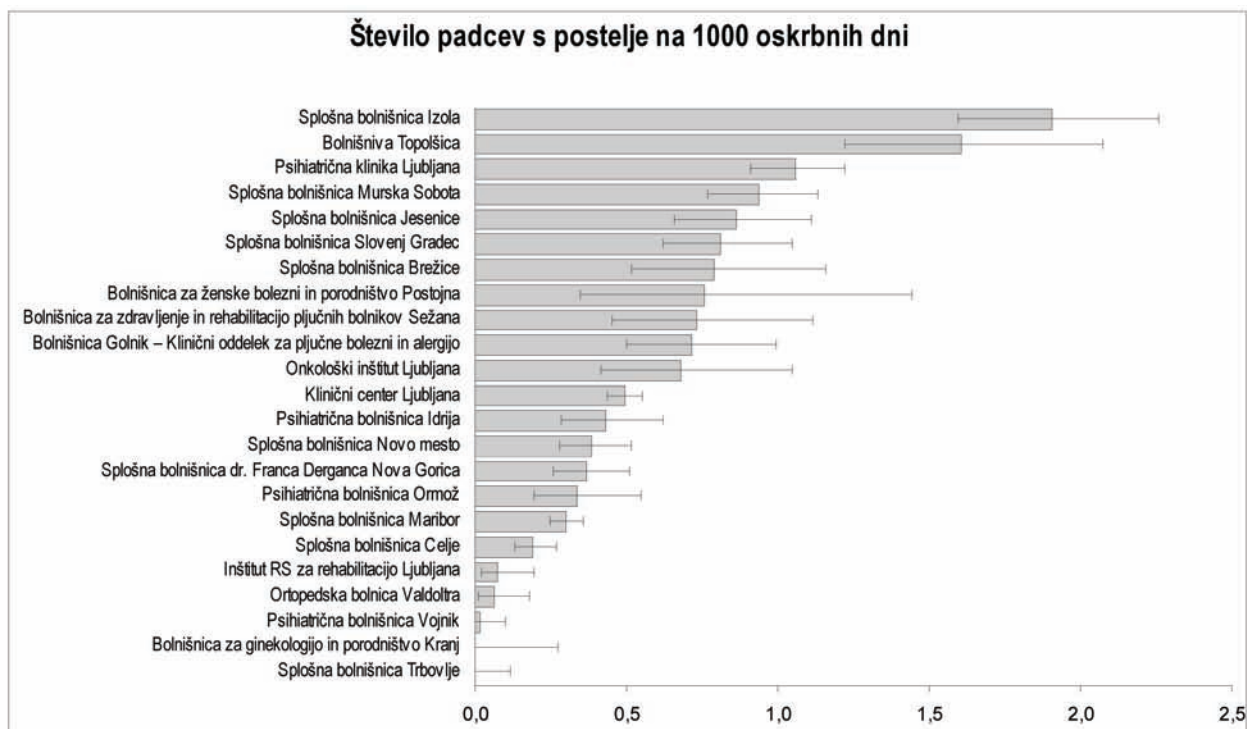
V letu 2006 so izvajalci spremljali šest kazalnikov kakovosti za obdobje 1. 1.–31. 12. 2006. Kazalniki so opredeljeni v priročniku *Splošni standardi zdravstvene obravnave za bolnišnice*. Izvajalci so jih objavili na svoji spletni strani in poslali poročilo na Ministrstvo za zdravje do 31. 1. 2007. V poročilu in objavi na spletnih straneh so navedli podatke po metodologiji, ki je zapisana v navedenem priročniku, in vključili tudi izpolnjene preglednice načrta za izboljšave. Vsi so dolžni spremljati vseh šest kazalnikov kakovosti. Izvzet je le kazalnik pod zaporedno številko 3 *Čakalna doba na računalniško tomografijo* za tiste izvajalce, ki te dejavnosti ne opravljajo.

Predpisani kazalniki kakovosti so:

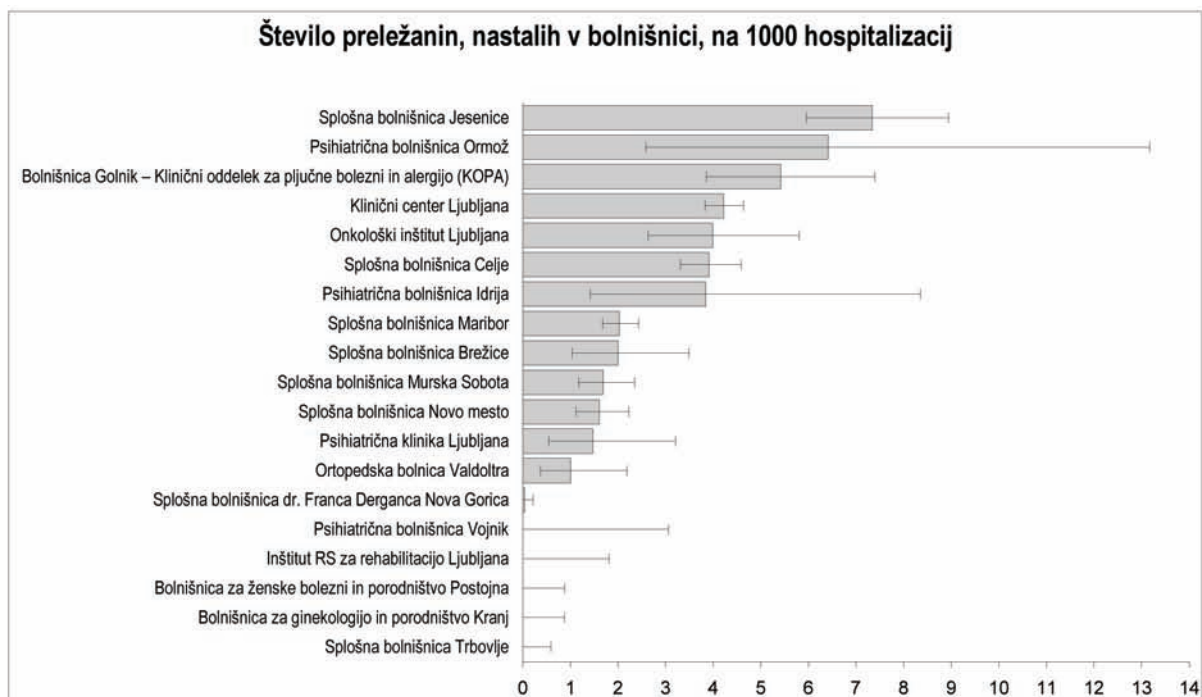
1. Število padcev s postelj na 1000 oskrbnih dni.
2. Število preležanin, nastalih v bolnišnici, na 1000 hospitaliziranih bolnikov.
3. Čakalna doba za računalniško tomografijo.
4. Čakanje na odpust: dnevi, ko bolniki, ki so končali zdravljenje v akutni bolnišnici, čakajo na odpust.
5. Delež nenačrtovanega ponovnega sprejema v isto bolnišnico v sedmih dneh po odpustu zaradi iste ali podobne diagnoze.
6. Bolnišnične okužbe.

V nadaljevanju so prikazani podatki po posameznih bolnišnicah za prva dva navedena kazalnika. Za druge štiri kazalnike zbrani podatki žal še ne omogočajo ustrezne in primerljive predstavitve. V obrazložitvi je treba poudariti, da višja številka ne pomeni v tem trenutku tudi slabšega izvajanja zdravstvene dejavnosti, ampak je v tej prvi fazi zbiranja podatkov močno odvisna tudi od zavzetosti izvajalcev zdravstvene dejavnosti in njihove doslednosti pri beleženju navedenih padcev s postelje in preležanin.

Prikaz 51



Prikaz 52



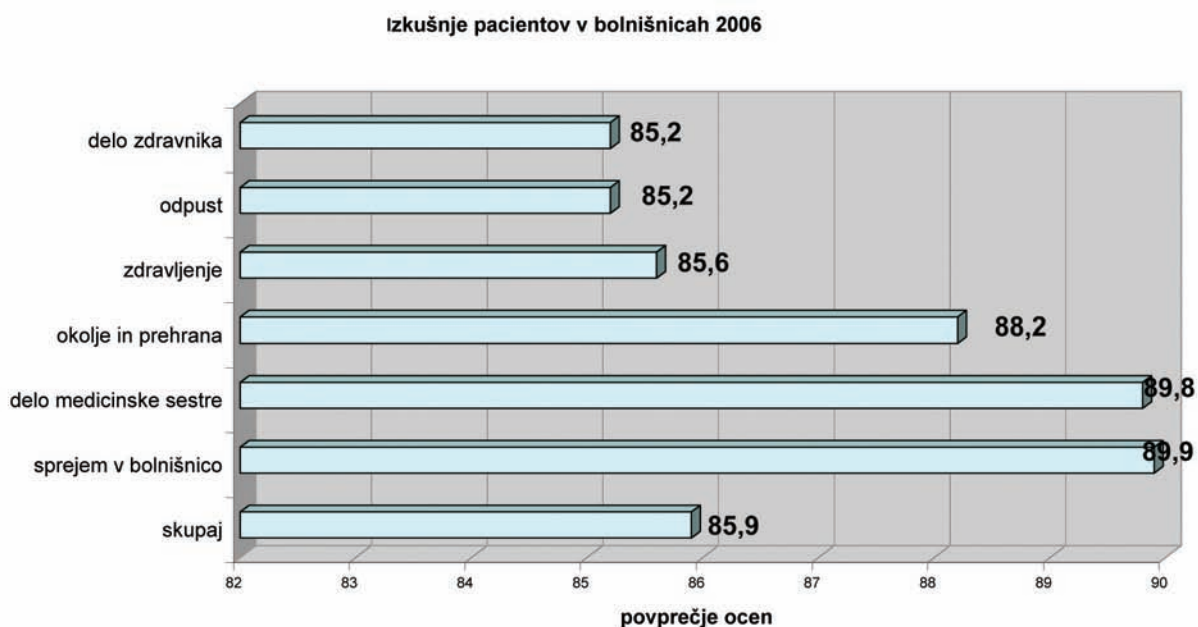
Anketa o izkušnjah pacientov

Od šestih načel kakovosti je osredotočenje na pacienta najpomembnejše. Če želimo to načelo uresničevati, moramo paciente spraševati o njihovih izkušnjah pri zdravljenju. V ta namen je Ministrstvo za zdravje v letu 2006 izvedlo prvo nacionalno anketo o izkušnjah pacientov v bolnišnicah, ki omogoča primerjavo med le-temi, saj je standardizirana.

Anketa je pokazala, da imajo pacienti na splošno zelo dobre izkušnje z zdravljenjem v bolnišnici – ocenili so jih z 89,9 točke na lestvici od 0 do 100. Bolnišnice so bile razdeljene v tri skupine: v najnižjem percentilu razporeditve rezultatov so se ti v osmih bolnišnicah gibali od 81 do 84,2 točke, v srednjem percentilu je bilo 12 bolnišnic z rezultati med 84,2 in 86,7 točke in v najvišjem percentilu sedem bolnišnic z rezultatom od 86,7 do 94,3 točke.

Vprašanja so bila razdeljena v sklope in rezultati so prikazani na naslednjem grafu.

Prikaz 53



Na posamezna vprašanja so pacienti odgovarjali z oceno od 1 do 5. Večina ocen je bila v vseh bolnišnicah med 4 in 5. Najslabše so bila ocenjena vprašanja, ki so se nanašala na nekatere vidike odnosa zdravnik in medicinska sestra do pacienta. Problem je bilo tudi podajanje informacij.

Sklop delo zdravnika

Pacienti so izrazili visoko mnenje glede dostojanstvenega in spoštljivega ravnanja. Najbolj jih je motilo, da so zdravniki pred njimi govorili, kakor da jih ni, da so se o njih in njihovi bolezni pogovarjali v navzočnosti drugih oseb, da ni bila zagotovljena zasebnost pri pogovoru, viziti in opravljanju posegov ter da niso bili obvarovani pred pogledi in poslušanjem drugih.

Sklop delo medicinske sestre

Vprašanja za medicinske sestre so bila podobna kakor za zdravnike. Pacienti najbolj ocenjujejo razlago namena posega, ki so ga želele medicinske sestre opraviti, ter da spremljajo in obvladujejo vsa naročila in dejavnosti, ki se nanašajo na pacienta. Paciente je tudi pri medicinskih sestrah najbolj motilo, da so pred njimi govorile, kakor da jih ni. Predolgo je bilo treba čakati tudi na prihod medicinske sestre, ko so jo poklicali. Pacienti tudi niso zadovoljni glede razumljivosti odgovorov na zastavljena vprašanja.

Sklop vaše zdravljenje

Pacienti najboljše ocenjujejo razumljivo razlago zdravnika glede koristi in tveganja zdravljenja. Dobrih možnosti, da bi s podpisom vplivali, komu se lahko dajo informacije v zvezi z njihovim zdravstvenim stanjem, pacienti nimajo. Večkrat dobijo tudi nasprotujoče si informacije o svoji bolezni, zdravljenju in zdravstveni negi od različnih zaposlenih. Ob uvedbi novega zdravila slabo ocenjujejo tudi razlago o njegovih možnih stranskih učinkih.

Sklop kako ocenjujete bolnišnico, okolje in prehrano

Pacienti najboljše ocenjujejo higieno bolniške sobe, sodelovanje med osebjem in količino razpoložljive hrane. Bolnišnice jih slabo seznanjajo s pravicami in dolžnostmi, ki jih ima pacient. Tudi s prehrano nasploh niso preveč zadovoljni. Ponoči jih moti hrup, ki ga povzroča osebje.

Sklop odpust iz bolnišnice

Pacienti najboljše ocenjujejo pogovor z zdravnikom in medicinsko sestro o nadaljnji zdravstveni oskrbi po odpustu iz bolnišnice.

Cilj Ministrstva za zdravje je bil predvsem, da bi na ta način pomagalo bolnišnicam pri izboljšavah, ki bodo temeljile na podatkih.