



Neobvezni kazalniki kakovosti
KAZALNIKI STOPNJE ZADOVOLJSTVA ZA LETO 2010

Kazalnik je izdelala Branka Režun, spec. klin. psih.

Osnovni podatki:

Pacienti so bili v anketi naprošeni, naj na 5-stopenjski lestvici ocenijo stopnjo zadovoljstva s posameznimi dejavniki, ki vplivajo na njihovo kvaliteto bivanja v bolnišnici. Za glavni kazalec zadovoljstva smo vzeli povprečno oceno preko vseh posameznih dejavnikov, ki so jih pacienti ocenjevali.

V analizo je bilo vključenih 338 anket.

Skupna povprečna ocena zadovoljstva za *leto 2010 znaša 4,30*.

Tabela 1: Prikaz ocen splošnega zadovoljstva

LETO	M
2001	4,0
2004	4,3
2005/1	4,3 (SD = 0,64)
2005/2	4,3 (SD = 0,57)
2006	4,28 (SD = 1,04)
2007	4,30 (SD = 0,18)
2008	4,38 (SD = 0,79)
2009	4,33 (SD = 0,84)
2010	4,30 (SD = 0,91)

Poleg splošne ocene zadovoljstvo pacientov z uslugami naše bolnišnice, želimo prikazati tudi kako so pacienti ocenjevali zadovoljstvo z različnimi dejavniki oz. različnimi zdravstvenimi in nezdravstvenimi uslugami v naši bolnišnici, ki so pomemben dejavnik splošnega zadovoljstva.

Na voljo so imeli 13 postavk, ki po svoji vsebini zajemajo zdravstveno obravnavo, odnos osebja, upoštevanje pravic in različne bivanjske pogoje.

V spodnji tabeli so navedene povprečne vrednosti zadovoljstva s posameznim dejavnikom za leto 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 in 2010.

Tabela 2: Prikaz ocene zadovoljstva s posameznim dejavnikom.

POSTAVKE	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Dostopnost obravnave	4,1	4,22	4,19	4,28	4,23	4,18
Prvi, začetni stik ob sprejemu	4,1	4,21	4,25	4,26	4,25	4,20
Odnos medicinskega osebja	4,5	4,48	4,50	4,39	4,53	4,47
Odnos nemedicinskega osebja	4,2	4,16	4,32	4,61	4,35	4,30
Dostopnost stika z medicinskim osebjem	4,4	4,40	4,43	4,52	4,47	4,43
Možnost različnih oblik obravnave	4,2	4,20	4,20	4,29	4,25	4,18
Možnost stika s svojci in drugimi pom. osebami	4,4	4,61	4,48	4,63	4,53	4,50
Spoštovanje zasebnosti in diskretnosti	4,3	4,32	4,34	4,46	4,31	4,32
Obveščenost o pravicah, dolžnostih, možne pripombe	4,1	4,15	4,17	4,36	4,27	4,17
Bivalni pogoji	4,4	4,50	4,52	4,61	4,46	4,47
Skrb za higienske razmere	4,5	4,50	4,50	4,54	4,53	4,51
Prehrana	4,0	4,00	4,11	4,01	4,09	4,20
Druge nezdravstvene usluge (kiosk, frizer...)	3,9	3,90	3,93	4,02	4,05	3,96

Pomembnejših razlik primerjava letnih rezultatov zadovoljstva po posameznih dejavnikih ne pokaže, ocene ostajajo relativno izravnane. Se pa v tem letu kaže nekoliko več zadovoljstva s prehrano.

Kot v večini preteklih letih pa ostaja najnižje zadovoljstvo z možnostjo dostopa in ponudbe drugih nezdravstvenih uslug.

Zanimalo nas je tudi, kateri od naštetih dejavnikov po mnenju pacientov najbolj pripomorejo k zadovoljstvu. Glede na pogostost (frekvenco) izbora se rangirajo po vrstnem redu, ki ga prikazuje tabela 4, tabela 5 pa primerjalno prikazuje range postavk v letu 2006, 2007, 2008, 2009 in 2010.

Tabela 3: Pogostost izbora posameznega dejavnika kot ključnega (I. 2010).

rang	POSTAVKE	f
1	odnos medicinskega osebja	114
2	bivalni pogoji	60
3	dostopnost medicinskega osebja	58
4	začetni stik	46
5	stik s svojci	42
6	raznolikost obravnave	40
7	odnos nemedicinskega osebja	36
8	dostopnost obravnave	35
9	spoštovanje zasebnosti	34
10	prehrana	31
11	higienske razmere	28
12	nezdravstvene usluge	13
13	obveščenost o pravicah,dolžnostih	3

Kot je bilo pričakovati, je na prvo mesto postavljen odnos medicinskega osebja, ki poleg dobrih bivalnih pogojev in možnostjo stika s svojci, tvorijo jedro zadovoljstva bivanja v bolnišnici.

Še vedno pa ostajajo obveščeno o pravicah in dolžnostih in možnosti različnih nezdravstvenih uslug (kiosk, frizer, bankomat), tisti dejavniki ki v najmanjši meri doprinejejo k splošnemu zadovoljstvu.

Tabela 4. Rangi posameznih dejavnikov za leto 2006, 2007, 2008, 2009 in 2010

POSTAVKE	rang 2006	rang 2007	rang 2008	rang 2009	rang 2010
Dostopnost obravnave	8	5	9	6	8
Prvi, začetni stik ob sprejemu	5	4	3	8	4
Odnos medicinskega osebja	1	1	1	1	1
Odnos nemedicinskega osebja	10	8	7	9	7
Dostopnost stika z medicinskim osebjem	2	3	2	5	3
Možnost različnih oblik obravnave	6	6	8	7	6
Možnost stika s svojci in drugimi pomemb. osebami	4	7	4	3	5
Spoštovanje zasebnosti in diskretnosti	7	10	5	5	9
Obveščeno o pravicah, dolžnostih, možnosti pripom.	12	12	12	12	13
Bivalni pogoji	3	2	6	2	2
Skrb za higienske razmere	11	9	10	10	11
Prehrana	9	11	11	11	10
Druge nezdravstvene usluge (kiosk, telefon, frizer,...)	13	13	13	13	12