

Moja izkušnja, naše zdravstvo

Izkušnje z zdravstvenim sistemom, o katerih poročajo pacienti

V zdravstvenem sistemu v Sloveniji zbiramo veliko podatkov o tem, kako dobro ali slabo sistem deluje, le malo informacij pa je na voljo o tem, kako se počutite pacienti in kaj bi pacienti spremenili, da bi sistem deloval bolje. Zato Nacionalni inštitut za javno zdravje na pobudo Ministrstva za zdravje od leta 2019 naprej vsakoletno izvaja raziskavo o izkušnjah odraslih pacientov z zdravstvenimi obravnavami v specialističnih zunajbolnišničnih ambulantah in v akutnih bolnišnicah. Morda ste v kateri izmed teh raziskav že sodelovali.

Namen raziskav je dobiti vpogled v izkušnje z zdravstvenimi obravnavami neposredno od vas, državljanov, ki koristite zdravstveni sistem. Številne evropske države so namreč čedalje bolj osredotočene na vlogo pacienta kot osrednje točke v zdravstvenem sistemu, kar se kaže pri večji vključenosti pacientov pri odločanju in ocenjevanju zdravstvenega procesa.

Izkazalo se je, da so bolj pozitivne izkušnje povezane z večjo varnostjo pacientov in klinično učinkovitostjo pri različnih boleznih. Pacienti, ki imajo bolj pozitivne izkušnje, boljše sledijo priporočilom glede zdravljenja, so manjkrat ponovno hospitalizirani in ne obiskujejo osebnega zdravnika čezmerno pogosto.

Zdravstveni izvajalci in osebje lahko na podlagi podatkov raziskave dobijo vpogled v svoje delo skozi oči pacienta. To prispeva k prepoznavanju dobrih praks in priložnosti za izboljšanje kakovosti zdravstvene oskrbe.

Kako poteka naša raziskava?

Po končani specialistični ambulantni obravnavi oziroma ob odpustu iz akutne bolnišnice, kjer je pacient hospitaliziran vsaj eno noč, medicinska sestra **v obdobju raziskave** vsakemu pacientu vroči kuverto s papirnatim vprašalnikom, vabilom ter povratno pisemsko ovojnico s plačano poštnino, in jih povabi k sodelovanju v raziskavi. Pacienti lahko odgovarjate na papirnat vprašalnik ali pa izpolnite spletno anketo.

Zbrani podatki so nato statistično obdelani; za nekatera leta je izveden izračun večje stopnje zanesljivosti rezultatov z opravljeno korekcijo glede na starost, spol, izobrazbo, zdravstveno stanje pacienta in nujnost sprejema.

Izvajalci ob koncu raziskave prejmejo svoje rezultate, ki jih lahko primerjajo z rezultati na nivoju klinične dejavnosti (otorinolaringologija, oftalmologija, kirurgija, itd.) in na nivoju Slovenije. Nekateri bolnišnice in zdravstveni domovi jih objavijo na svojih spletnih straneh, kjer so vam na voljo za vpogled. Podatki na nivoju klinične dejavnosti in na nivoju Slovenije so javno objavljeni tudi na spletni strani NIJZ (<https://www.nijz.si/sl/prems>).

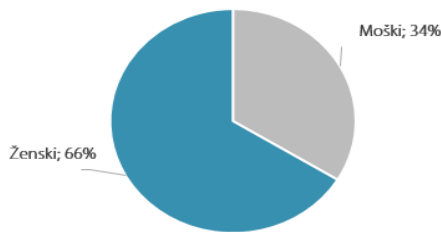
Izkušnje pacientov z obravnavo v onkoloških ambulantah

V Sloveniji smo spomladi 2022 izvedli raziskavo o izkušnjah pacientov v zunajbolnišničnih specialističnih ambulantah, ki so vključene v mrežo javne zdravstvene službe. Vprašalnik je veljavno izpolnilo 10.533 pacientov od tega v zdravstveni dejavnosti onkologija z radioterapijo 494 oseb. Za to leto pri statistični obdelavi podatkov zgoraj omenjena korekcija ni bila narejena. Ugotovili smo, da je slovensko povprečje splošnih ocen sodelujočih onkoloških ambulant na lestvici od 0 do 10 visoko, to je 9,2. Visoke ocene je bilo zaznati pri vprašanih o čistoči, urejenosti in zračnosti prostorov (93%), o vljudnosti in spoštljivosti medicinskih sester (kjer 93% vseh pacientov meni, da jih je »da, zagotovo« medicinska sestra obravnavala vljudno in spoštljivo), vljudnosti in spoštljivosti zdravnika (94% pacientov meni, da jih je »da, zagotovo« zdravnik obravnaval vljudno in spoštljivo) ter prijaznosti sprejemnega osebja (92%). Nekateri kazalniki so dobri, vendar so možne izboljšave, denimo »V onkološki ambulanti so mi zagotovili dovolj zasebnosti« (87% pacientov z odgovorom »Da, zagotovo«) in »Zdravnik mi je pojasnil zadeve tako, da sem jih enostavno razumel« (83% pacientov z odgovorom »Da, zagotovo«). Podobno je tudi pri kazalniku o čakalni dobi, kjer 88% pacientov meni, da jim čakalna doba ni predstavljala problema ter pri kazalniku o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil, kjer 87% pacientov navaja, da so od zdravnika prejeli informacije o le-teh. Pri nekaterih dimenzijah je bilo zaznati nižje ocene - na primer pri kazalniku o pojasnjevalni dolžnosti zdravnika »Zdravnik mi je vnaprej pojasnil morebitna tveganja, posledice ali možne zaplete«, kjer samo 78% vprašanih pacientov meni »Da, zagotovo«.

Ti rezultati predstavljajo izkušnje pacientov z zunajbolnišnično specialistično zdravstveno obravnavo na področju onkologije za leto 2022 v Sloveniji, saj smatramo, da so za vas najbolj zanimivi. Dostopni so tudi na naslednji spletni povezavi: <https://nijz.si/wp-content/uploads/2023/04/Rezultati-raziskave-PREMs-v-specialisticnih-ambulantah-2022.pdf> Na sliki 1 prikazujemo demografske značilnosti pacientov, ki so sodelovali raziskavi.



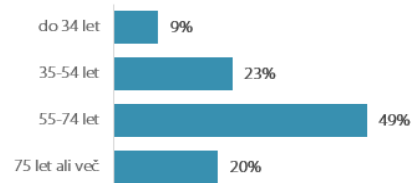
Spol



Kronična bolezen



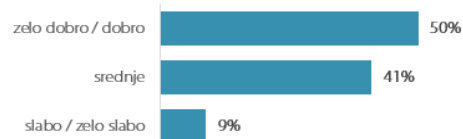
Starost



Izobrazba



Samoocena zdravja



Slika 1: Demografske značilnosti pacientov, ki so sodelovali v raziskavi

Od leta 2019 izvajamo podobne raziskave o izkušnjah pacientov tudi v akutnih bolnišnicah. Za leto 2022 lahko najdete rezultate za Slovenijo in nekatere zdravstvene dejavnosti (splošna kirurgija, interna medicina, ginekologija in porodništvo, ortopedija, **onkologija**) na naslednji spletni povezavi: <https://nijz.si/wp-content/uploads/2022/10/Rezultati-ankete-PREMs-v-bolnisnicah-2022.pdf>.

V lanskem letu smo prvič izvedli raziskavo o izkušnjah pacientov z bolnišničnim zdravljenjem tudi med pediatrično populacijo, ki še poteka, širimo pa se tudi na področje duševnega zdravja in zobozdravstva.

Želimo si, da ostanejo tovrstne raziskave stalnica, preko katerih lahko pacienti izražate svoj glas in prispevate k dvigu kakovosti zdravstvenih storitev.

Sodelovanje v raziskavah je anonimno, varno in ima lahko neposreden vpliv na dvig kakovosti zdravstvenih storitev. Z vašimi odgovori lahko prispevate k boljšemu razumevanju potreb pacientov in vaše sodelovanje pomeni korak naprej k boljšemu zdravju ter skrbi za vse nas. **Zato vas vljudno prosimo, da si vzamete čas za izpolnitev anketnega vprašalnika, če ga prejmete.**

Na tem mestu bi se iskreno zahvalili vsem pacientom in pacientkam, ki ste že kdaj sodelovali in vas **vljudno prosimo za pomoč tudi v prihodnje.**

Pripravil: PREMs tim NIJZ