

PREMS – Moja izkušnja, naše zdravstvo

**Metodologija nacionalne raziskave o izkušnjah pacientov z
obravnavo v bolnišnici**

Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) je v obdobju od 11. novembra do 13. decembra 2019 izvajal nacionalno raziskavo o izkušnjah pacientov z obravnavo v bolnišnici. Potekala je v **22** slovenskih bolnišnicah in **49** bolnišničnih oddelkih, pri čemer so bile vključene zdravstvene dejavnosti (1) splošna kirurgija ali druge kirurške stroke, (2) interna medicina ali druge internistične stroke, (3) ginekologija ali porodništvo, (4) ortopedija in (5) onkologija. V raziskavi so sodelovali pacienti, ki so bili v tistem obdobju hospitalizirani vsaj eno noč in so po obravnavi ob odpustu prejeli vabilo za sodelovanje v raziskavi. Pacienti so lahko izpolnili vprašalnik na papirju ali preko spletne ankete. Vprašalnik je veljavno izpolnilo **3.684** pacientov. V nadaljevanju je podrobneje predstavljena metodologija raziskave.

1. Namen in cilji raziskave

Namen nacionalne raziskave PREMS o izkušnjah pacientov z obravnavo v bolnišnici je spremljati kakovost zdravstvenih obravnav z vidika pacientov, pri čemer o izkušnjah z zdravstvenimi obravnavami vprašamo neposredno paciente. Iz krovnega vidika predstavlja izvajanje raziskave PREMS podporo pri izboljšanju kakovosti zdravstvene oskrbe; možnost primerjanja (benchmarking) različnih zdravstvenih izvajalcev za prepoznavanje dobrih praks in omogočanje medsebojnega učenja; ter zagotavljanje informacij o izkušnjah z zdravstvenimi obravnavami pacientom in splošni javnosti.

Glede na obstoječe stanje slovenskega zdravstvenega sistema in značilnosti pacientov (tj. IT infrastruktura, pravne in finančne omejitve, narava dela zdravstvenih izvajalcev / zdravstvenega osebja, zdravstvena pismenost pacientov in njihove IKT veščine) so poleg doseganja dobre kakovosti podatkov, glavni zastavljeni cilji raziskave PREMS (a) ne povečati delovne obremenitve zdravstvenega osebja, (b) čim manjše breme izpolnjevanja ankete in (c) pravočasno posredovanje zbranih podatkov nazaj zdravstvenim izvajalcem, političnim odločevalcem in splošni javnosti.

2. Vprašalnik

Razvoj vprašalnika se je pričel s pregledom literature in obstoječih PREM (angl. Patient Reported Experience Measures) inštrumentov, tako tujih kot tudi slovenskega, ki je bil med letoma 2006 in 2012 uporabljen v nacionalni raziskavi o zadovoljstvu pacientov v akutnih bolnišnicah. Po prvem osnutku vprašalnika sta bili organizirani dve fokusni skupini s pacienti za razpravo o njihovih izkušnjah z zdravstveno oskrbo in za identifikacijo ključnih elementov kakovosti oskrbe iz njihovega vidika.

Nadaljnji razvoj vprašalnika je potekal s pregledom vprašalnika s strani nekaterih zdravstvenih izvajalcev (npr. predstavniki Komisije za kakovost skupščine Združenja zdravstvenih zavodov Slovenije) in članov usmerjevalnega odbora projekta »PREMs in PROMs v Sloveniji«. Veljavnosti nekaterih posameznih anketnih vprašanj smo preverili z izvedenimi kognitivnimi intervjuji pacientov.

Končna različica vprašalnika PREMS o izkušnjah pacientov z obravnavo v bolnišnici vsebuje 44 vprašanj. Vprašanja pokrivajo teme kot so komunikacija med pacientom in zdravstvenim osebjem, sodelovanje in vključenost pacienta pri zdravljenju, obveščenost, zasebnost, postopek sprejema v bolnišnico, nudenje pomoči in lajšanje bolečin, bolnišnični prostori, prehrana in nočni mir, postopek odpusta, demografija pacienta in njegovo zdravstveno stanje. Vzorec vprašalnika je dostopen na spletni strani [Moja izkušnja, naše zdravstvo](#).

3. Ciljna populacija in vzorčenje

Ciljna populacija so pacienti slovenskih bolnišnic, ki so hospitalizirani vsaj eno noč. Pacienti morajo biti stari 18 let ali več. Samoplačniške obravnave in obravnave v zasebnih bolnišnicah niso vključene v raziskavo. Enota opazovanja oz. statistična enota je obravnava v bolnišnici.

Raziskava PREMS se izvaja v 22 slovenskih bolnišnicah, natančneje 49 bolnišničnih oddelkih. Zdravstvene dejavnosti, ki so v raziskavo vključene, so: (1) splošna kirurgija ali druge kirurške stroke, (2) interna medicina ali druge internistične stroke, (3) ginekologija ali porodništvo, (4) ortopedija in (5) onkologija.

Za oceno velikosti ciljne populacije posamezne bolnišnice uporabljamo Podatkovni zbirki Zunajbolnišnična zdravstvena dejavnost (ZUBSTAT) in eNapotnica. Na osnovi te informacije za bolnišnice pripravimo različne velikosti paketov s papirnatimi anketnimi vprašalniki, in sicer velikosti po 150, 300, 500, 700 in 800 vprašalnikov.

Bolnišnice na točno določene dneve v letu, in sicer 25 zaporednih dni v mesecu novembru in decembru (v zadnji raziskavi je bilo to od 11. novembra do 13. decembra) povabijo v raziskavo vse paciente, ki so pri njih na hospitalni obravnavi z vsaj eno nočitvijo. V tem obdobju morajo bolnišnice v raziskavo povabiti vsakega pacienta, selekcija pacientov s strani bolnišnic ni dovoljena zaradi zagotavljanja nepristranskih rezultatov ankete. Glede slednjega raziskovalna ustanova sicer nima nadzora.

4. Zbiranje podatkov

Nekaj tednov pred anketo bolnišnice prejmejo pisno elektronsko obvestilo o izvedbi ankete in povabilo k sodelovanju. K temu so priložena navodila za izvedbo ankete. Ko je anketno gradivo natisnjeno in pripravljeno, je odposlano na naslove bolnišnic.

V raziskavi uporabljamo kombinirani način zbiranja podatkov (angl. mixed mode design), in sicer kombinacijo papirnatega in spletnega anketiranja. Spletna anketa je razvita z aplikacijo 1KA (EnKlikAnketa), katere razvoj poteka na Centru za družboslovno informatiko, Fakultete za družbene vede.

Ob zaključku obravnave medicinska sestra vsakemu pacientu ob odpustu izroči anketo na papirju, skupaj z dopisom¹, ter ga povabi k sodelovanju v raziskavi. Pacient ima možnost, da izpolni papirnato verzijo vprašalnika ali spletno anketo, do katere dostopa z enolično določenim geslom, ki je navedeno v dopisu. Izpolnjeno anketo na papirju anketiranec odpošlje v priloženi pisemski ovojnici. Vnos podatkov in statistično analizo izvede Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ).

5. Vnos in kontrola podatkov

Izpolnjeni vprašalniki na papirju, ki jih pacienti pošljejo na NIJZ, so preko vhodne maske ročno vneseni v bazo podatkov. V primeru spletnega anketiranja se podatki v podatkovno bazo zapisujejo samodejno. Ob ročnem vnosu podatkov vnašalci naključnih 10% vprašalnikov vnesejo dvakratno za kontrolo kakovosti vnosa podatkov. Opravi se preverjanje za morebitnimi sistematičnimi ali naključnimi napakami.

6. Statistična analiza

Prvi korak statistične analize predstavlja čiščenje podatkov. Glavni koraki vključujejo: (a) odstranitev praznih vprašalnikov; (b) odstranitev zapisov, pri katerih 50% vprašanj ni bilo odgovorjenih ali so nanje anketiranci

¹ Vzorec spremnega dopisa za pacienta, ki ga izroči zdravstveno osebje, se nahaja v Prilogi A.

odgovorili neustrezno; (c) odstranitev odgovorov na vprašanja, na katera anketiranec ne bi smel odgovoriti glede na odgovore predhodnih vprašanj in (d) preverjanje drugih nekonsistentnosti/neskladij v odgovorih (npr. več odgovorov na vprašanje z enim možnim odgovorom, neujemanje podatkov o zdravstvenem izvajalcu in zdravstvene dejavnosti, ki jo izvaja).

Statistična analiza podatkov raziskave PREMS vključuje pregled porazdelitve odgovorov (tj. frekvence odgovorov in verjetnosti) ter izračune povprečij na ravni bolnišničnega oddelka, bolnišnice, vrste zdravstvene dejavnosti in na nacionalni ravni. Izvaja se analiza posameznih anketnih vprašanj in vnaprej definiranih kazalnikov. Seznam trenutnih kazalnikov in njihove definicije so predstavljene v Prilogi B. Zaradi značilnosti merskih lestvic vprašanj je za doseganje lažjega pregledovanja in interpretiranja rezultatov s strani splošne in strokovne javnosti večina kazalnikov oblikovana na način dihotomiziranja spremenljivk v dve kategoriji odgovorov, od katerih ena od njih predstavlja izbrani kazalnik.

Za določene namene statistične analize (npr. primerjalna analiza / benchmarking bolnišnic) so zaradi poskusa izenačevanja socio-demografske strukture pacientov bolnišnic in doseganja večje stopnje zanesljivosti rezultatov opravljene korekcije (angl. case-mix adjustment). Pri tem je upoštevana struktura po spolu, starosti, izobrazbi, samoocena zdravja, prisotnost kronične bolezni in vrsta sprejema v bolnišnico (npr. nujni primer). Z omenjeno korekcijo zmanjšamo vpliv, ki ga lahko različna socio-demografska struktura pacientov ima na rezultate bolnišnic. Brez takšnega popravka se lahko med bolnišnicami pojavijo razlike zaradi razlik v strukturi pacientov, ne pa dejanskih razlik v njihovi kakovosti. Zaradi tipične večnivojske strukture (tj. pacienti znotraj skupin bolnišnic) uporabimo metodo večnivojskega modeliranja (angl. multi-level / hierarchical / mixed-effect models). V praksi to pomeni, da prilagajamo rezultate bolnišnic na način, da se ocene/rezultati bolnišnic premaknejo oz. popravijo proti splošni srednji vrednosti vseh bolnišnic (tj. tako imenovano krčenje, angl. shrinkage). Manjše skupine, tj. bolnišnice z manjšimi vzorci (manj anketirancev) se navadno preusmerijo/popravijo proti splošni vrednosti v večji meri, bolnišnice z večjimi vzorci pa v manjši meri. Na splošno nam ta postopek daje zanesljivejše ocene zlasti za manjše skupine. Z takšnim modeliranjem tako pridobimo bolj kompaktno, stabilne rezultate in s tem tudi bolj konzervativno, manj diskriminatorno primerjanje/benchmarking.

7. Zagotavljanje statistične zaupnosti

Raziskava je popolnoma anonimna, v nobenem koraku ne razpolagamo z imenom in priimkom pacienta. Vsi podatki so skrbno varovani v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 67/07) in Splošno uredbo o varstvu podatkov (EU 2016/679). NIJZ varovanju osebnih podatkov namenja posebno pozornost in upošteva vso veljavno zakonodajo na tem področju. Objavljeni bodo le skupni rezultati (tj. agregirani podatki). Vsa morebitna vprašanja v zvezi z varstvom osebnih podatkov se lahko naslovi na vop@nijz.si.

8. Objava podatkov

Rezultati ankete PREMS o izkušnjah pacientov z obravnavo v bolnišnici so na uradni spletni strani NIJZ (www.nijz.si/sl/prems). Rezultati so prikazani na nivoju zdravstvene dejavnosti in na nacionalnem nivoju. Bolnišnice, ki so sodelovale v raziskavi, na svoj elektronski naslov prejmejo povzetek svojih rezultatov. Primer izpisa rezultatov za bolnišnice je prikazan v Prilogi C.

Priloga A: Vzorec spremnega pisma za pacienta



Nacionalni inštitut
za javno zdravje

Raziskava o izkušnjah pacientov z obravnavo v bolnišnici – PREMS 2019

Ljubljana, november 2019

Spoštovani!

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 počutijo pacienti in kaj bi pacienti spremenili, da bi sistem deloval bolje. Zato Nacionalni inštitut za javno zdravje na pobudo Ministrstva za zdravje izvaja raziskavo o izkušnjah pacientov z bolnišnično obravnavo. Namen raziskave je spremljati kakovost bolnišničnih obravnav z vidika pacientov, kar pomeni, da o izkušnji z bolnišnično obravnavo vprašamo neposredno vas - paciente.

Številne evropske države so čedalje bolj osredotočene na vlogo pacienta kot osrednje točke v zdravstvenem sistemu, kar se kaže tudi pri večji vključenosti pacientov pri odločanju in ocenjevanju zdravstvenega procesa. To želimo doseči tudi v Sloveniji, zato je mnenje vsakega pacienta zelo pomembno.

Raziskava se izvaja med pacienti, ki ste v zadnjem času zaključili z bolnišnično obravnavo. Raziskava je popolnoma anonimna, v nobenem koraku ne razpolagamo z vašim imenom in priimkom. Zdravstveni izvajalec nikakor ne bo imel vpogleda do vaših osebnih odgovorov, prav tako vaše (ne)sodelovanje nima vpliva na vašo nadaljnjo zdravstveno oskrbo.

Čeprav je vaše sodelovanje v raziskavi prostovoljno, vas prosimo, da odgovorite na vprašanja, saj je vaše sodelovanje nadvse pomembno. Bolnišnice željo izvedeti, kakšne izkušnje imate pacienti z njihovo zdravstveno obravnavo in na katerih področjih lahko izboljšajo svojo kakovost. Z vašimi odgovori boste pomagali pri prepoznavanju težav in posledično pri izboljšanju zdravstva v Sloveniji.

Za vaše sodelovanje vam nudimo dve različni možnosti odgovarjanja na anketna vprašanja.

Na anketo lahko odgovarjate preko spleta: <https://anketa.nijz.si/prems2>




Pri izpolnjevanju spletne ankete vpišite naslednje geslo: «geslo»

Anketo lahko zelo preprosto izpolnite na vašem računalniku, pametnem telefonu ali tablici.

Če se za spletno možnost ne boste odločili, vas prosimo, da izpolnite priloženi papirnati vprašalnik in ga najkasneje do 10.1.2020 po pošti vrnete v priloženi pisemski ovojnici (poština je že plačana).

Če imate v zvezi z raziskavo kakršnokoli vprašanje, se obrnite na Nacionalni inštitut za javno zdravje na telefonsko številko 01 2441 569 ali pišite na naslov prems@nijz.si.

Vnaprej se vam zahvaljujemo za sodelovanje in vas lepo pozdravljamo!


Nina Pirnat, dr. med., spec.
direktorica NIJZ





Kje bodo objavljeni izsledki te raziskave?

Izsledke raziskave bomo objavili na spletni strani NIJZ (<http://www.nijz.si/sl/prems>), kjer je na voljo tudi več informacij o sami raziskavi.



Ali je zagotovljena zaupnost zbranih podatkov?

Vsi podatki, zbrani s to raziskavo, bodo popolnoma zaupni in skrbno varovani v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 67/07) in Splošno uredbo o varstvu podatkov (EU 2016/679). NIJZ varovanju osebnih podatkov namenja posebno pozornost in upošteva vso veljavno zakonodajo na tem področju. Objavljeni bodo le skupni rezultati (združeni podatki), podobno kot je prikazano spodaj. Vsa morebitna vprašanja v zvezi z varstvom osebnih podatkov lahko naslovite na vop@nijz.si.

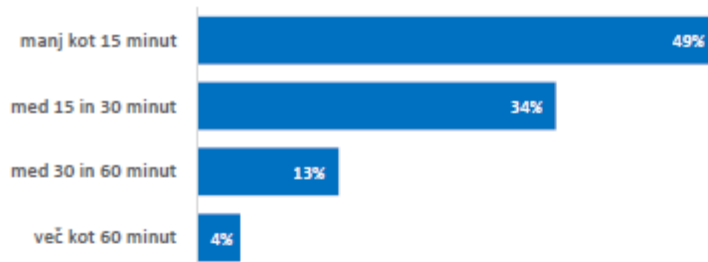


Izledki raziskave v specialističnih ambulantah (marec 2019)

V mesecu marcu 2019 je potekalo nacionalno zbiranje podatkov v specialističnih ambulantah pri nehospitaliziranih bolnikih. Nekaj izsledkov raziskave je prikazanih spodaj.

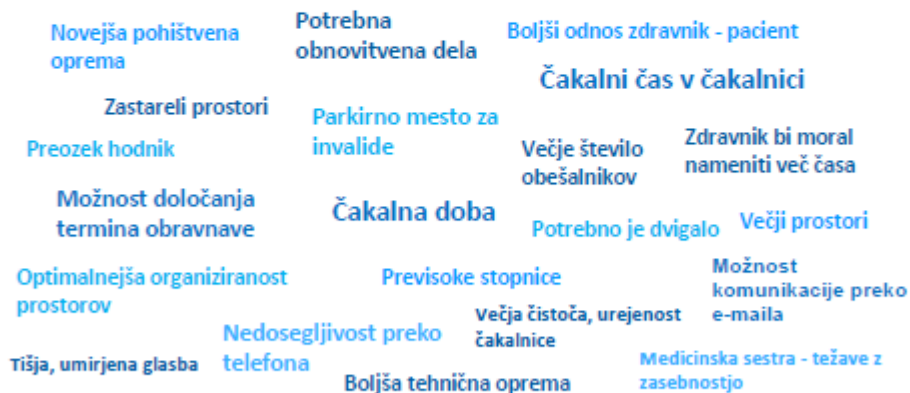
Čakanje v čakalnici

Koliko časa ste čakali od ure, ob kateri ste bili naročeni, do začetka obravnave?



Kaj bi želeli, da se v ambulanti izboljša?

Vsebine, ki jih pacienti najpogosteje omenijo pri vprašanju Kaj bi želeli, da se v ambulanti izboljša.



Priloga B: Definicija kazalnikov raziskave PREMS o izkušnjah pacientov v bolnišnici

	Definicija kazalnika	Enota
K1	Delež pacientov z odgovorom "Da" na vprašanje Ali ste lahko sodelovali pri dogovoru datuma vašega sprejema v bolnišnico?	odstotek
K2	Delež pacientov z odgovorom "Da, enkrat" in "Da, več kot enkrat" na vprašanje Ali so v bolnišnici kdaj spremenili datum sprejema tako, da je bil sprejem preložen na kasnejši čas?	odstotek
K3	Delež pacientov z odgovorom "Manj kot 1 uro" na vprašanje Kako dolgo od vašega prihoda v bolnišnico je trajal postopek, da ste prišli do svoje postelje na oddelku?	odstotek
K4	Delež pacientov z odgovorom "Da, do neke mere" in "Da, zagotovo" na vprašanje Ali menite, da ste morali čakati dolgo časa, da ste dobili svojo posteljo na oddelku?	odstotek
K5	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali so vas zdravniki obravnavali vljudno in spoštljivo?	odstotek
K6	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali ste na vprašanja, ki ste jih zastavili zdravniku, dobili odgovore na vam razumljiv način?	odstotek
K7	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Če vas je kaj skrbelo ali če ste se česa bali, ali ste se lahko o tem pogovorili z zdravnikom?	odstotek
K8	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je zdravnik pred posegi ali preiskavami na vam razumljiv način razložil potek in možne zaplete?	odstotek
K9	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali ste bili vključeni v odločitve glede vašega zdravljenja v tolikšni meri, kot ste želeli?	odstotek
K10	Delež pacientov z odgovorom "Da, do neke mere" in "Da, zagotovo" na vprašanje Ali so zdravniki kdaj pred vami govorili o vas, kot da vas ni?	odstotek
K11	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali so vas medicinske sestre obravnavale vljudno in spoštljivo?	odstotek
K12	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali ste na vprašanja, ki ste jih zastavili medicinski sestri, dobili odgovore na vam razumljiv način?	odstotek
K13	Delež pacientov z odgovorom "Do 5 minut" na vprašanje Koliko časa je trajalo, da je prišla medicinska sestra, ko ste jo potrebovali in prosili za pomoč?	odstotek
K14	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Če vas je kaj skrbelo ali če ste se česa bali, ali ste se lahko o tem pogovorili z medicinsko sestro?	odstotek
K15	Delež pacientov z odgovorom "Da" na vprašanje Se vam je kdaj zgodilo, da je nek zdravnik ali medicinska sestra rekla eno o vaši bolezni, drug zdravnik ali medicinska sestra pa čisto nekaj drugega?	odstotek
K16	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Če je želel član vaše družine ali oseba, ki vam je blizu, govoriti z zdravnikom, ali je bilo dovolj priložnosti za to?	odstotek
K17	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali ste dobili pomoč medicinskih sester ali drugega osebja, ko ste šli na stranišče?	odstotek
K18	Delež pacientov z odgovorom "Da" na vprašanje Ali so vam pojasnili razloge za jemanje na novo predpisanih zdravil?	odstotek
K19	Delež pacientov z odgovorom "Da" na vprašanje Ali so vam pojasnili možne neželene učinke na novo predpisanih zdravil?	odstotek
K20	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali je zdravstveno osebje storilo vse za zmanjšanje bolečin?	odstotek
K21	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali so vam v bolnišnici zagotovili dovolj zasebnosti (npr. vas obvarovali pred neželenimi pogledi in poslušanjem s strani drugih)?	odstotek
K22	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali so bili vaša soba, stranišče in kopalnica čisti?	odstotek
K23	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali ste bili zadovoljni z bolnišnično prehrano?	odstotek
K24	Delež pacientov z odgovorom "Da, do neke mere" in "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vas je ponoči motil hrup, ki ga je povzročalo zdravstveno osebje?	odstotek

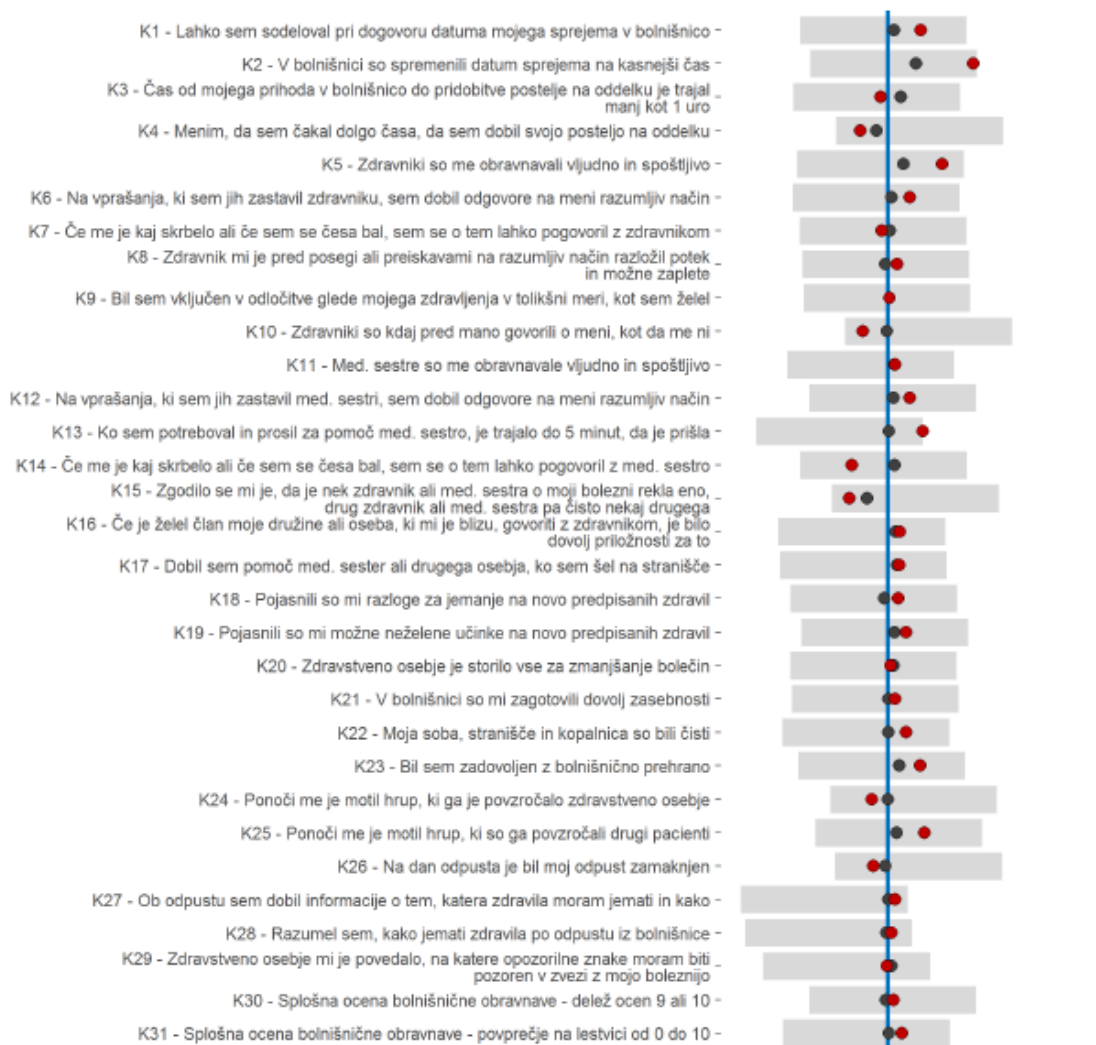
K25	Delež pacientov z odgovorom "Da, do neke mere" in "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vas je ponoči motil hrup, ki so ga povzročali drugi pacienti?	odstotek
K26	Delež pacientov z odgovorom "Da, manj kot 1 uro", "Da, 1 do 2 uri", "Da, 2 do 4 ure" in "Da, več kot 4 ure" na vprašanje Ali je bil na dan odpusta vaš odpust iz kakršnegakoli razloga zamaknjen in če da, za koliko časa?	odstotek
K27	Delež pacientov z odgovorom "Da" na vprašanje Ali ste ob odpustu dobili informacije o tem, katera zdravila morate jemati in kako?	odstotek
K28	Delež pacientov z odgovorom "Da" na vprašanje Ali ste razumeli, kako jemati zdravila po odpustu iz bolnišnice?	odstotek
K29	Delež pacientov z odgovorom "Da" na vprašanje Ali vam je zdravstveno osebje povedalo, na katere opozorilne znake bodite pozorni v zvezi s svojo boleznijo?	odstotek
K30	Delež pacientov z odgovorom 9 ali 10" na vprašanje Kako bi na splošno ocenili vašo zadnjo obravnavo v tej bolnišnici, na lestvici od 0 do 10, kjer 0 pomeni »zelo slaba obravnava« in 10 »odlična obravnava«?	odstotek
K31	Povprečna vrednost odgovorov pacientov na vprašanje Kako bi na splošno ocenili vašo zadnjo obravnavo v tej bolnišnici, na lestvici od 0 do 10, kjer 0 pomeni »zelo slaba obravnava« in 10 »odlična obravnava«?	odstotek



PREMS 2019 - Izkušnje pacientov z obravnavo v bolnišnici

Povzetek rezultatov za: **SPLOŠNA BOLNIŠNICA Y (Odd. Kirur.)**

Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) je v obdobju od 11. novembra do 13. decembra 2019 izvajal raziskavo o izkušnjah pacientov z obravnavo v bolnišnici. V njej so sodelovali pacienti, ki so v tistem obdobju bili hospitalizirani vsaj eno noč in so po obravnavi prejeli vabilo za sodelovanje v raziskavi. V raziskavi je skupaj sodelovalo **3.684** pacientov iz **49** bolnišničnih oddelkov in **5** vrst zdravstvene dejavnosti (tj. splošna kirurgija ali druge kirurške stroke, interna medicina ali druge internistične stroke, ginekologija ali porodništvo, ortopedija in onkologija). V zgoraj navedenem oddelku bolnišnice je vprašalnik ustrezno izpolnilo **97** pacientov. Primer vprašalnika, ki so ga pacienti prejeli po obravnavi, je dostopen na spletni strani [Moja izkušnja, naše zdravstvo](#), na kateri se nahajajo tudi ostale informacije o raziskavi.



Legenda:

● Vrednost oddelka bolnišnice; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; ■ Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh oddelkov bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti oddelkov bolnišnic z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov



Tabela prikazuje vrednosti za bolnišnični oddelek, povprečje za njegovo zdravstveno dejavnost (tj. splošna kirurgija ali druge kirurške stroke) ter povprečje Slovenije (vseh v raziskavo vključenih bolnišnic), skupaj s pripadajočim številom veljavnih odgovorov za posamezni kazalnik (n).

St.	Kazalnik	Bol. odd.		Dejavnost		Slovenija	
		%	(n)	%	(n)	%	(n)
K1	Lahko sem sodeloval pri dogovoru datuma mojega sprejema v bolnišnico	77,6	67	69,6	1.106	67,8	2.273
K2	V bolnišnici so spremenili datum sprejema na kasnejši čas	34,3	67	22,2	1.113	16,3	2.302
K3	Čas od mojega prihoda v bolnišnico do pridobitve postelje na oddelku je trajal manj kot 1 uro	69,7	66	76,7	1.147	72,2	2.383
K4	Menim, da sem čakal dolgo časa, da sem dobil svojo posteljo na oddelku	4,5	67	7,5	1.148	9,7	2.380
K5	Zdravniki so me obravnavali vljudno in spoštljivo	97,9	97	94,2	1.524	92,7	3.654
K6	Na vprašanja, ki sem jih zastavil zdravniku, sem dobil odgovore na meni razumljiv način	87,1	85	83,9	1.382	83,3	3.359
K7	Ce me je kaj skrbelo ali če sem se česa bal, sem se o tem lahko pogovoril z zdravnikom	75,8	66	77,4	1.168	77,0	2.952
K8	Zdravnik mi je pred posegi ali preiskavami na razumljiv način razložil potek in možne zaplete	83,0	94	81,0	1.499	81,4	3.553
K9	Bil sem vključen v odločitve glede mojega zdravljenja v tolikšni meri, kot sem želel	77,6	76	77,6	1.240	77,1	2.950
K10	Zdravniki so kdaj pred mano govorili o meni, kot da me ni	2,1	94	5,0	1.513	5,1	3.631
K11	Med. sestre so me obravnavale vljudno in spoštljivo	90,6	96	90,5	1.518	89,4	3.647
K12	Na vprašanja, ki sem jih zastavil med. sestri, sem dobil odgovore na meni razumljiv način	89,3	84	86,9	1.436	86,0	3.488
K13	Ko sem potreboval in prosil za pomoč med. sestro, je trajalo do 5 minut, da je prišla	100,0	55	89,3	1.058	88,9	2.590
K14	Ce me je kaj skrbelo ali če sem se česa bal, sem se o tem lahko pogovoril z med. sestro	70,9	55	81,7	1.122	80,0	2.790
K15	Zgodilo se mi je, da je nek zdravnik ali med. sestra o moji bolezni rekla eno, drug zdravnik ali med. sestra pa čisto nekaj drugega	2,1	94	4,2	1.504	6,7	3.605
K16	Ce je želel član moje družine ali oseba, ki mi je blizu, govoriti z zdravnikom, je bilo dovolj priložnosti za to	78,3	46	76,8	935	74,1	2.260
K17	Dobil sem pomoč med. sester ali drugega osebja, ko sem šel na stranišče	92,9	70	92,6	963	91,2	2.083
K18	Pojasnili so mi razloge za jemanje na novo predpisanih zdravil	93,3	45	91,7	685	92,1	1.675
K19	Pojasnili so mi možne neželene učinke na novo predpisanih zdravil	71,1	45	67,2	673	65,0	1.653
K20	Zdravstveno osebje je storilo vse za zmanjšanje bolečin	86,7	60	87,4	965	86,2	2.174
K21	V bolnišnici so mi zagotovili dovolj zasebnosti	71,7	92	69,7	1.474	69,5	3.538
K22	Moja soba, stranišče in kopalnica so bili čisti	87,6	97	82,6	1.509	82,4	3.608
K23	Bil sem zadovoljen z bolnišnično prehrano	66,3	95	60,2	1.391	56,9	3.356
K24	Ponoči me je motil hrup, ki ga je povzročalo zdravstveno osebje	9,1	88	12,7	1.500	12,7	3.599
K25	Ponoči me je motil hrup, ki so ga povzročali drugi pacienti	37,9	87	29,3	1.496	26,5	3.594
K26	Na dan odpusta je bil moj odpust zamaknjen	12,5	96	15,8	1.453	16,5	3.477
K27	Ob odpustu sem dobil informacije o tem, katera zdravila moram jemati in kako	97,7	88	96,4	1.262	96,3	2.795
K28	Razumel sem, kako jemati zdravila po odpustu iz bolnišnice	97,7	87	97,1	1.261	97,3	2.773
K29	Zdravstveno osebje mi je povedalo, na katere opozorilne znake moram biti pozoren v zvezi z mojo boleznijo	90,0	80	91,0	1.266	90,2	2.923
K30	Splošna ocena bolnišnične obravnave - delež ocen 9 ali 10	78,1	96	75,9	1.491	76,5	3.583
K31	Splošna ocena bolnišnične obravnave - povprečje na lestvici od 0 do 10	9,23	96	9,08	1.491	9,07	3.583

*Prikazane vrednosti kazalnikov temeljijo na izračunih brez opravljene korekcije (angl. case-mix adjustment). Za nekatere druge namene statistične analize podatkov bodo zaradi poskusa izenačevanja socio-demografske strukture pacientov bolnišnic in doseganja večje stopnje zanesljivosti rezultatov te korekcije izvedene. Pri tem bo upoštevana struktura po spolu, starosti, izobrazbi, samooceena zdravja in prisotnost kronične bolezni. Zato se rezultati tega izpisa lahko ponekod razlikujejo od rezultatov drugih pripravljenih poročil.

Več informacij o raziskavi je na voljo na naslovu: www.nijz.si/sl/prems. Morebitna vprašanja naslovite na prems@nijz.si.