



**SPLOŠNA BOLNIŠNICA
DR. JOŽETA POTRČA PTUJ**

POTRČEVA CESTA 23 • 2250 PTUJ
TEL.: 02/749 14 00 • FAKS: 02/ 749 16 30

Številka: 01/3-26/07-15

Datum: 18. 6. 2015

Ministrstvo za zdravje
Direktorat za zdravstveno varstvo
Štefanova ulica 5

1000 Ljubljana

Zadeva: Poročilo o Nacionalni anketi o izkušnjah odraslih pacientov v akutni bolnišnici z načrtom izboljšav

Na podlagi rezultatov ankete, ki je bila izvedena v letu 2014, ugotavljamo, da so najbolj ocenjeni sklopi Kako so vas obravnavale medicinske sestre in zdravniki, na področju sprejema in odpusta iz bolnišnice ter bolnišničnega okolja, pa so še prisotna odstopanja, katera bomo poskušali v čim večji meri odpraviti. Kljub temu, da so rezultati v slovenskem povprečju dobri, pa si bomo vsekakor prizadevali za kontinuirano izboljševanje na tem področju. V ta namen smo pripravili tudi načrt izboljšav, za učinkovitost katerega potrebno sodelovanje in trud vseh zaposlenih v bolnišnici.

NAČRT IZBOLJŠAV V SPLOŠNI BOLNIŠNICI DR. JOŽETA POTRČA PTUJ:

SPREJEM V BOLNIŠNICO	Prizadevali si bomo še dodatno ozaveščati vse zaposlene, ki so v vsakodnevnem stiku s pacienti, o pomenu dobre, ustrezne komunikacije s pacienti. To bomo naredili na način:
KAKO SO VAS OBRAVNAVALI ZDRAVNIKI?	<ul style="list-style-type: none">- predstojniki oddelkov, na katerih je bila izvedena anketa o zadovoljstvu pacientov, so vsi dobili nalogo, da še posebej pazljivo analizirajo rezultate ankete na svojih oddelkih in uvedejo izboljšave na področjih: komunikacije s pacienti, primerne razlage posegov in preiskav, dostopnost za paciente in podobno;- izvedli smo predavanje z naslovom <i>»Z izboljšanjem komuniciranja in odnosov do večjega zadovoljstva pacientov«</i>, ki ga je izvedla Vesna Rečnik Šiško, odgovorna oseba Mediacijske pisarne ZD Maribor in UKC Maribor. Predavanje je bilo namenjeno vsem zaposlenim, predvsem pa tistim, ki so vsakodnevno v stiku s pacienti. Predavanja so se udeležili zdravniki,
VAŠE ZDRAVLJENJE	

ODPUST IZ BOLNIŠNICE	<p>medicinske sestre, administratorke iz celotne bolnišnice.</p> <ul style="list-style-type: none"> - izvedli smo delavnico z naslovom »<i>Delavnica z vajami iz komunikacijskih veščin za večje zadovoljstvo pacientov in zaposlenih</i>«, ki jo je izvedla Vesna Rečnik Šiško, odgovorna oseba Mediacijske pisarne ZD Maribor in UKC Maribor. Predavanje je bilo namenjeno vsem zaposlenim na internem oddelku, otroškem oddelku in na oddelku za podaljšano bolnišnično zdravljenje ter v specialističnih ambulantah, predvsem tistim delavcem, ki so vsakodnevno v stiku s pacienti. Predavanja so se udeležili zdravniki, medicinske sestre, administratorke iz celotne bolnišnice. Jeseni bo ista delavnica izvedena še za zaposlene na kirurškem, ginekološko – porodnem oddelku in na oddelku za intenzivno terapijo, nego in anestezijo, - zaposlene bomo še dodatno osveščali, da dajo pacientom prave in natančne informacije o tem, kako lahko podajo svoje mnenje, pritožbo ali pohvalo o načinu zdravljenja in odnosu zdravstvenega kadra, ki so ga kot pacienti bili deležni, - nastavili bomo dodatne nabiralnike, v katere bodo pacienti lahko tudi anonimno podali svoje pritožbe, pohvale in mnenja. Vse prejeto v nabiralnikih bo obravnavalo vodstvo bolnišnice in ustrezna strokovna telesa bolnišnice, - zdravnike bomo preko ustreznih organov (strokovni kolegij, komisija za kakovost, komisija za zdravila in porabo antibiotikov) in v vsakdanjih pogovorih dodatno informirali in motivirali, da ob odpustu bolnikom podajo natančne ustne in tudi pisne informacije o tem, katera zdravila in kako naj jih jemljejo doma ter da jih opozorijo na možne stranske učinke zdravil.
KAKO SO VAS OBRAVNALE MEDICINSKE SESTRE?	<ul style="list-style-type: none"> - Ohraniti in poskušati izboljšati zelo dobre rezultate v tem sklopu - Posebno pozornost bomo namenili zagotavljanju zasebnosti in povečanju časa za pogovor s pacienti
BOLNIŠNIČNO OKOLJE	<ul style="list-style-type: none"> - Vpeljali smo nov sistem spremljanja in nadzora nad storitvami čiščenja - opozarjanje zdravstvenega osebja na rednih sestankih,

	<p>da ne povzročajo nepotrebnega hrupa</p> <ul style="list-style-type: none"> - povečali smo dostopnost do letakov s pravicami in dolžnostmi pacientov – čakalnice, internet
--	---

V želji, da bi povečali zadovoljstvo naših pacientov in imeli čim več hitrih in uporabnih informacij, smo s 1.6. 2015 začeli z anketiranjem vsakega pacienta ob odpustu.

Predvidevamo, da bomo po 6 mesečnem rednem spremljanju zadovoljstva pacientov, lahko prikazali pozitiven učinek.

Direktor
Andrej Leyanič, dr. med., spec.

