



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE

Poročilo o spletni anketi »Vaše zadovoljstvo z zdravstveno obravnavo za leto 2023«

Ljubljana, 2024

Kazalo vsebine

1	Uvod	4
2	Rezultati ankete	5
2.1	Izpolnjevanje spletnega vprašalnika po mesecih	5
2.2	Razvrstitev anketirancev po spolu	6
2.3	Razvrstitev anketirancev po starosti	6
2.4	Razvrstitev anketirancev po izobrazbi	7
2.5	Identifikacija anketirancev	8
2.6	Lokacija zdravstvene obravnave	9
2.7	Status izvajalca zdravstvenih storitev	10
2.8	(Ne)načrtovana zdravstvena obravnava	11
2.9	Splošna ocena izvajalca zdravstvenih storitev	12
2.10	Ocena zdravstvene obravnave	13
2.11	Čakalni čas (čas od prihoda v ustanovo do dejanske obravnave pri zdravstvenih delavcih)	14
2.12	Ocene zadovoljstva s 7 elementi kakovosti obravnave	15
2.13	Ocene zadovoljstva z 9 elementi kakovosti obravnave	16
2.14	Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev	18
2.15	Ocena priložnosti za izboljšavo zdravstvene obravnave	19
3	Razprava in sklepi	26

Seznam tabel

Tabela 1:	Število izpolnjenih vprašalnikov po posameznih mesecih	5
Tabela 2:	Razvrstitev anketirancev po spolu	6
Tabela 3:	Razvrstitev anketirancev po starosti	6
Tabela 4:	Razvrstitev anketirancev po izobrazbi	7
Tabela 5:	Identifikacija anketirancev	8
Tabela 6:	Lokacija zdravstvene obravnave	9
Tabela 7:	Status izvajalca zdravstvenih storitev	10
Tabela 8:	(Ne)načrtovana zdravstvena obravnava	11
Tabela 9:	Splošna ocena izvajalca zdravstvenih storitev	12
Tabela 10:	Mojo obravnavo pri tem izvajalcu ocenjujem kot	13
Tabela 11:	Čakalni čas	14
Tabela 12:	Ocene zadovoljstva z dimenzijami storitve 1.del	16
Tabela 13:	Ocene zadovoljstva z dimenzijami storitve 2.del	17

Tabela 14: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev	19
Tabela 15: Ocena priložnosti za izboljšavo zdravstvene storitve.....	20

Seznam slik

Slika 1: Število izpolnjenih vprašalnikov po posameznih mesecih.....	5
Slika 2: Razvrstitev anketirancev po spolu	6
Slika 3: Razvrstitev anketirancev po starosti.....	7
Slika 4: Razvrstitev anketirancev po izobrazbi.....	8
Slika 5: Identifikacija anketiranca	9
Slika 6: Lokacija zdravstvene obravnave	10
Slika 7: Status izvajalca zdravstvenih storitev.....	11
Slika 8: (Ne)načrtovana zdravstvena obravnava	12
Slika 9: Splošna ocena izvajalca zdravstvenih storitev.....	13
Slika 10: Mojo obravnavo pri tem izvajalcu ocenjujem kot.....	14
Slika 11: Čakalni čas	15
Slika 12: Ocene zadovoljstva z dimenzijami storitve.....	18
Slika 13: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev	19
Slika 14: Priložnosti za izboljšave zdravstvene storitve.....	20

1 UVOD

MZ od leta 2019 dalje v sodelovanju z Nacionalnim inštitutom za javno zdravje (v nadaljevanju: NIJZ) preko ankete oziroma vprašalnika, ki je dostopen na spletnem portalu NIJZ zVEM (<https://zvem.ezdrav.si/limesurvey/index.php/119932/lang-sl>) v več jezikih, spremlja in vrednoti podatke na področju kakovosti in varnosti v zdravstvu, s čimer je uvedena možnost podaje ocene zadovoljstva z zdravstveno obravnavo za vse uporabnike storitev javnega zdravstva.

Z odkrivanjem in odpravljanjem težav in napak se bo izboljšala kakovost v zdravstvu in končni izid zdravljenja. Izboljševanje kakovosti v zdravstvu je proces, ki se nikoli ne konča, in je ključnega pomena za učinkovit in uspešen proces zdravljenja. Izboljševanje kakovosti v zdravstvu je obsežen proces, ki vključuje številne akterje in korake v zdravstveni oskrbi in je neposredno povezan s stopnjo zadovoljstva pacientov, učinkovitostjo in končnim izidom zdravljenja pacientov.

Namen te spletne ankete je, da lahko uporabniki podajo oceno o zadovoljstvu z nekaterimi vidiki kakovosti svoje zdravstvene obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti. Reševanje vprašalnikov je prostovoljno in ne pomeni znanstvene raziskave. Vprašalnik lahko reši kdorkoli, pri tem ni vgrajenega preventivnega mehanizma za omejevanje števila izpolnjenih vprašalnikov z vidika posameznega uporabnika zdravstvenih storitev oziroma drugega subjekta. Skladno s tem in glede na nizko število anketirancev je pomembno upoštevanje omejitev pri analizi podatkov glede tovrstnega načina vključevanja uporabnikov v procese vrednotenja izvajalcev zdravstvenih storitev. Kljub temu nam pridobljeni podatki nudijo koristen vpogled v način izvedbe zdravstvenih storitev in odražajo stopnjo zadovoljstva uporabnikov zdravstvenih storitev. Izvajalci zdravstvenih storitev prejmejo ankete uporabnikov vsak mesec, kjer si lahko pogledajo splošno raven zadovoljstva svojih pacientov, kakor tudi predloge izboljšav po posameznih področjih

V tem poročilu v poglavju *Rezultati ankete* prikazujemo analizo rezultatov spletne ankete po posameznih vprašanjih. Z namenom večje preglednosti in vizualizacije podatkov rezultate predstavljamo v tabelah in z grafikoni.

V *Razpravi in sklepih* povzemamo opisne odgovore pacientov, temeljne ugotovitve te spletne ankete ter povratne informacije s strani izvajalcev ter navajamo nekaj predlogov za izboljšave.

2 REZULTATI ANKETE

V tem poglavju bomo predstavili rezultate spletne ankete po posameznih vprašanjih. V tabelah so predstavljeni manjkajoči odgovori, medtem ko so slike izrisane brez manjkajočih odgovorov (z veljavnimi deleži).

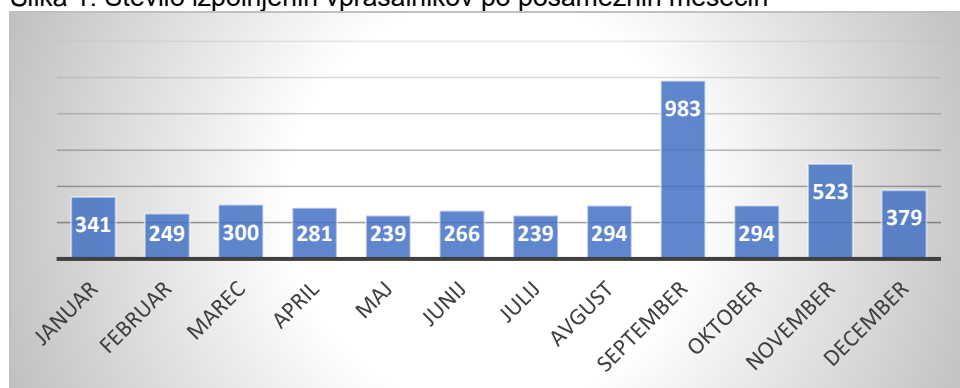
2.1 Izpolnjevanje spletnega vprašalnika po mesecih

V letu 2023 je bilo izpolnjenih 4391 vprašalnikov, mesec izpolnjevanja je naveden pri 4388 vprašalnikih. Največ vprašalnikov je bilo izpolnjenih v mesecu septembru (983). Najmanj vprašalnikov je bilo izpolnjenih v mesecu maju in juliju (239). Razvrstitev anketirancev glede na izpolnjevanje vprašalnika po mesecih je prikazana v Tabeli 1 in Sliki 1.

Tabela 1: Število izpolnjenih vprašalnikov po posameznih mesecih

mesec	število izpolnjenih vprašalnikov
januar	341
februar	249
marec	300
april	281
maj	239
junij	266
julij	239
avgust	294
september	983
oktober	294
november	523
december	379
SKUPAJ	4388

Slika 1: Število izpolnjenih vprašalnikov po posameznih mesecih



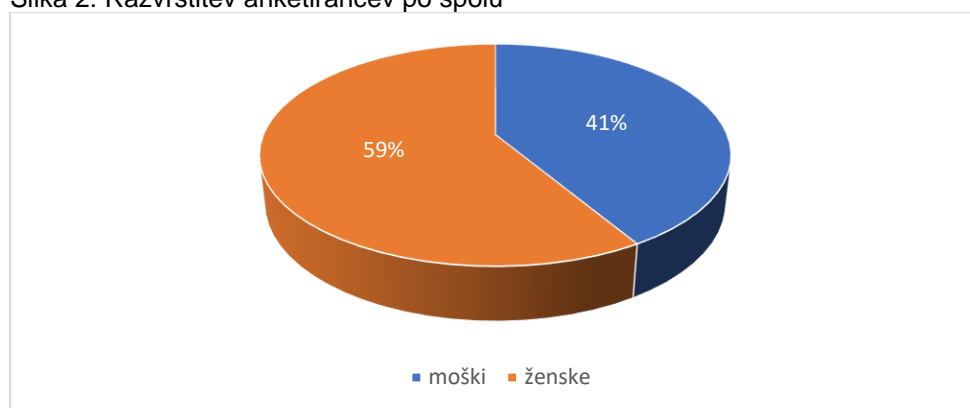
2.2 Razvrstitev anketirancev po spolu

Vprašalnik je izpolnilo 1.658 (37,8 %) moških, 2.347 (53,5 %) žensk, medtem ko se 386 (8,8 %) anketirancev glede spola ni opredelilo. Razvrstitev anketirancev po spolu je prikazana v Tabeli 2 in Sliki 2.

Tabela 2: Razvrstitev anketirancev po spolu

	n	%	veljaven %
moški	1658	37,8	41,4
ženske	2347	53,5	58,6
manjkajoč odgovor	386	8,8	/
Skupaj	4391	100,0	100,0

Slika 2: Razvrstitev anketirancev po spolu



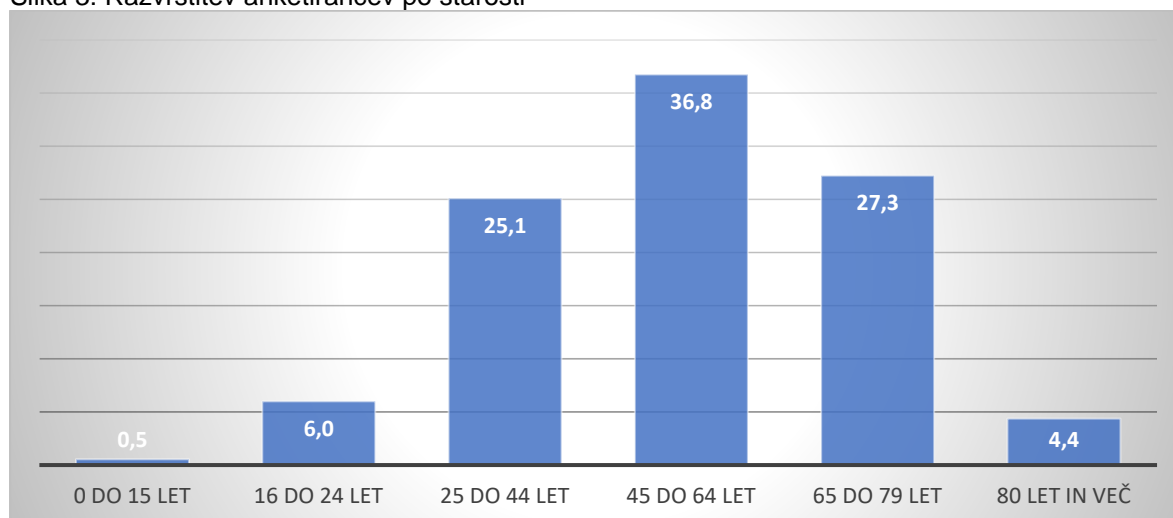
2.3 Razvrstitev anketirancev po starosti

Največ vprašalnikov je izpolnila skupina anketirancev starih od 45 do 64 let (34,2 %). Najmanj vprašalnikov je izpolnila najmlajša starostna skupina anketirancev - stari od 0 do 15 let (0,5 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 7,0 % anketirancev. Razvrstitev anketirancev po starosti je prikazana v Tabeli 3 in Sliki 3.

Tabela 3: Razvrstitev anketirancev po starosti

	n	%	veljaven %
0 do 15 let	22	0,5	0,5
16 do 24 let	245	5,6	6,0
25 do 44 let	1025	23,3	25,1
45 do 64 let	1501	34,2	36,8
65 do 79 let	1113	25,3	27,3
80 let in več	178	4,1	4,4
manjkajoč podatek	307	7,0	
Skupaj	4391	100,0	

Slika 3: Razvrstitev anketirancev po starosti



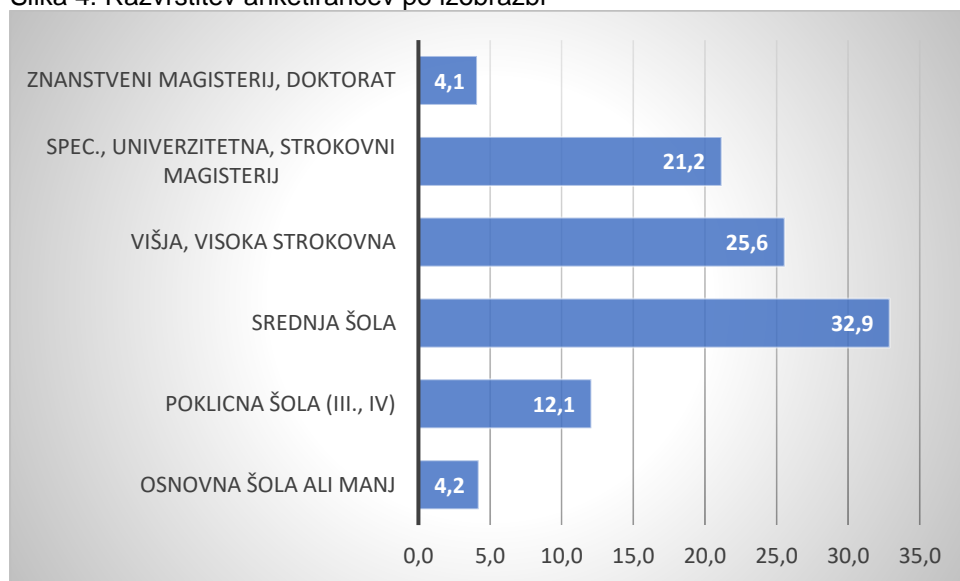
2.4 Razvrstitev anketirancev po izobrazbi

Največ anketirancev ima dokončano srednjo šolo (29,8 %). Najmanj anketirancev ima znanstveni magisterij ali doktorat (3,7 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 9,5 % anketirancev. Razvrstitev anketirancev po izobrazbi je prikazana v Tabeli 4 in Sliki 4.

Tabela 4: Razvrstitev anketirancev po izobrazbi

	n	%	veljaven %
osnovna šola ali manj	167	3,8	4,2
poklicna šola (III., IV)	480	10,9	12,1
srednja šola	1308	29,8	32,9
višja, visoka strokovna	1016	23,1	25,6
spec., univerzitetna, strokovni magisterij	841	19,2	21,2
znanstveni magisterij, doktorat	163	3,7	4,1
manjkajoč podatek	416	9,5	100,0
Skupaj	4391	100,0	

Slika 4: Razvrstitev anketirancev po izobrazbi



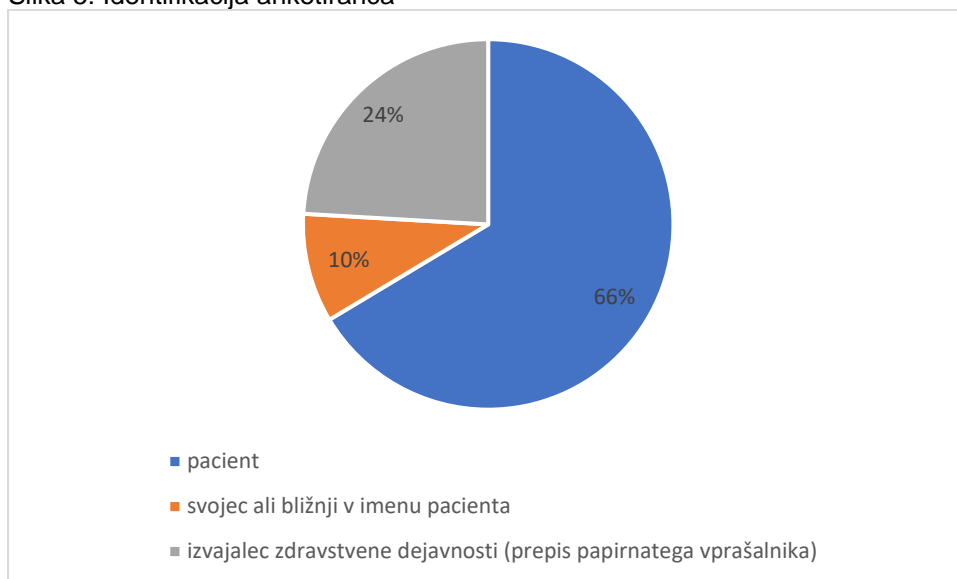
2.5 Identifikacija anketirancev

Največ anketirancev je pacientov (64,2 %). Najmanj anketirancev je svojcev ali bližnjih v imenu pacienta (9,2 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 3,0 % anketirancev, medtem ko je 0,3 % anketirancev odgovorilo z »Drugo«. Identifikacija anketiranca je prikazana v Tabeli 5 in Sliki 5.

Tabela 5: Identifikacija anketirancev

	n	%	veljaven %
pacient	2818	64,2	66,4
svojec ali bližnji v imenu pacienta	404	9,2	9,5
izvajalec zdravstvene dejavnosti (prepis papirnatega vprašalnika)	1022	23,3	24,1
Drugo	15	0,3	
Manjkajoč podatek	132	3,0	
Skupaj	4391	100,0	

Slika 5: Identifikacija anketiranca



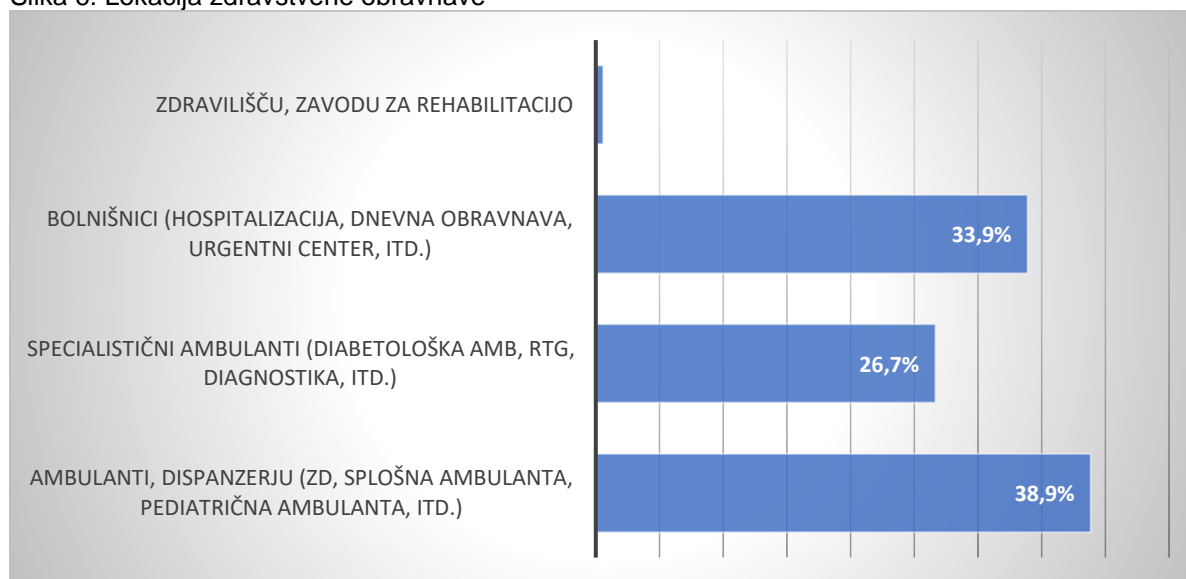
2.6 Lokacija zdravstvene obravnave

Največ vprašalnikov je bilo izpolnjenih po obravnavi v ambulanti ali dispanzerju (35,3%), na drugem mestu pa so bili obiski v bolnišnici - hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center (30,8 %). Najmanj vprašalnikov je bilo izpolnjenih po obravnavi v zdravilišču/zavodu za rehabilitacijo (0,5 %). Lokacija zdravstvene obravnave je prikazana v Tabeli 6 in Sliki 6.

Tabela 6: Lokacija zdravstvene obravnave

	n	%	veljaven %
ambulantni, dispanzerju (ZD, splošna ambulanta, pediatrična ambulanta, itd.)	1549	35,3%	38,9%
specialistični ambulantni (diabetološka amb, RTG, diagnostika, itd.)	1063	24,2%	26,7%
bolnišnici (hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center, itd.)	1352	30,8%	33,9%
zdravilišču, zavodu za rehabilitacijo	23	0,5%	0,6%
manjkajoč odgovor	404	9,2%	
Skupaj	4391	100,0%	100,0%

Slika 6: Lokacija zdravstvene obravnave



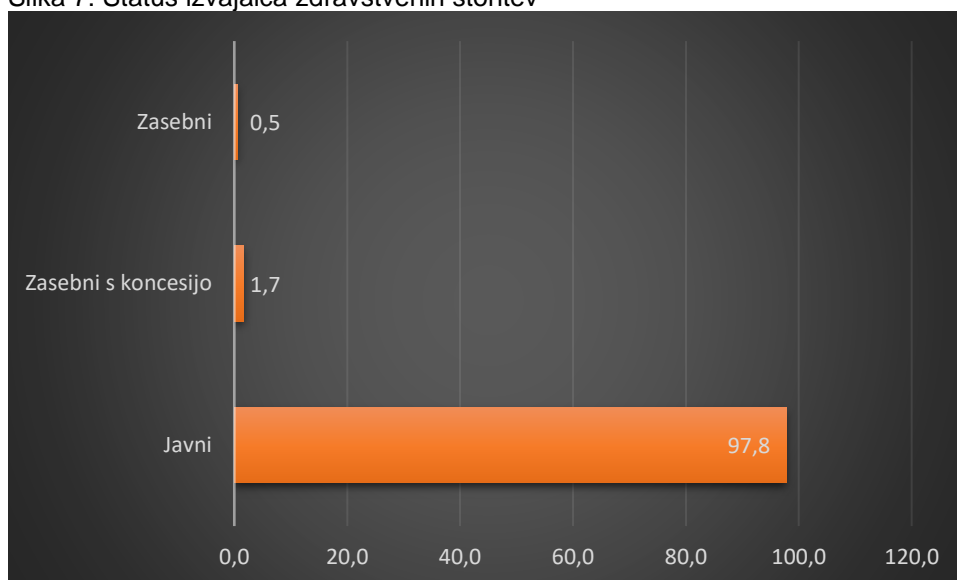
2.7 Status izvajalca zdravstvenih storitev

Največ anketirancev je opravilo zdravstveno storitev v javnem zavodu (89,2 %). Najmanj anketirancev je opravilo zdravstveno storitev pri čistih zasebnikih (0,5 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 6,5 % anketirancev, medtem ko je 2,3 % anketirancev odgovorilo z »Ne vem«. Status izvajalca zdravstvenih storitev je prikazan v Tabeli 7 in Sliki 7.

Tabela 7: Status izvajalca zdravstvenih storitev

	n	%	veljaven %
Javni	3917	89,2	97,8
Zasebni s koncesijo	67	1,5	1,7
Zasebni	22	0,5	0,5
Ne vem	99	2,3	
Manjkajoč odgovor	286	6,5	
Skupaj	4391	100,0	

Slika 7: Status izvajalca zdravstvenih storitev



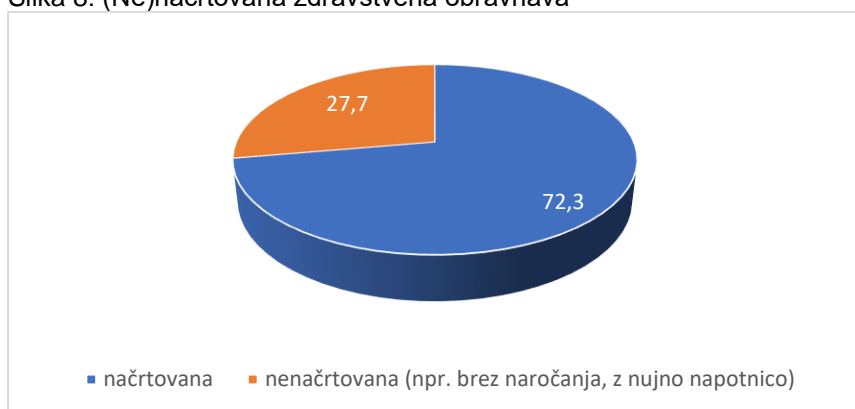
2.8 (Ne)načrtovana zdravstvena obravnava

Največ anketirancev je imelo načrtovano obravnavo (67,1 %); bistveno več kot tistih z nenačrtovano obravnavo (25,8 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 7,1 % anketirancev. (Ne)načrtovana zdravstvena obravnava je prikazana v Tabeli 8 in Sliki 8.

Tabela 8: (Ne)načrtovana zdravstvena obravnava

	n	%	veljaven %
načrtovana	2948	67,1	72,3
nenačrtovana (npr. brez naročanja, z nujno napotnico)	1132	25,8	27,7
brez odgovora	311	7,1	
Skupaj	4391	100,0	100,0

Slika 8: (Ne)načrtovana zdravstvena obravnava



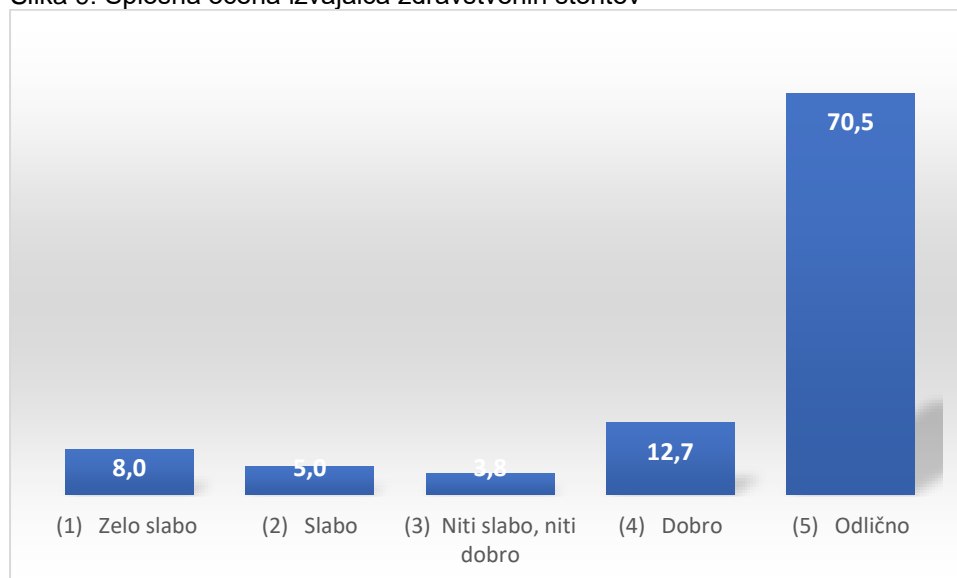
2.9 Splošna ocena izvajalca zdravstvenih storitev

Največ anketirancev je izvajalca zdravstvenih storitev ocenilo s splošno oceno »Odlično« (66,9 %). Najmanj anketirancev je izvajalca zdravstvenih storitev ocenilo s splošno oceno »niti slabo, niti dobro« (3,6 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 5,2 % anketirancev. Splošna ocena izvajalca zdravstvenih storitev je bila 4,33 in prikazana v Tabeli 9 in Sliki 9.

Tabela 9: Splošna ocena izvajalca zdravstvenih storitev

	n	%	veljaven %
(1) Zelo slabo	332	7,6	8,0
(2) Slabo	208	4,7	5,0
(3) Niti slabo, niti dobro	158	3,6	3,8
(4) Dobro	529	12,0	12,7
(5) Odlično	2936	66,9	70,5
Manjkajoč podatek	228	5,2	
Skupaj	4391	100,0	100,0

Slika 9: Splošna ocena izvajalca zdravstvenih storitev



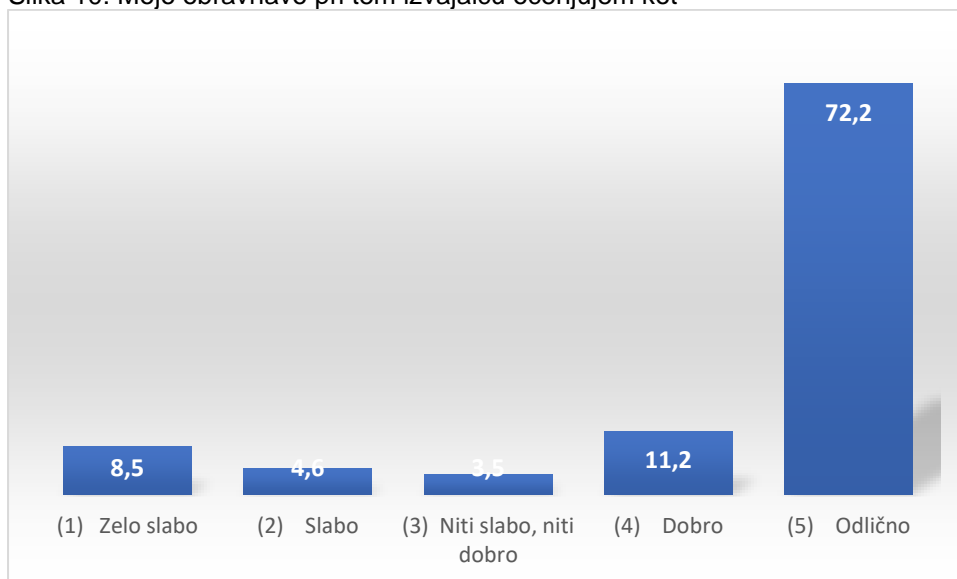
2.10 Ocena zdravstvene obravnave

Do tega vprašanja se je opredelilo 3.004 anketirancev. Največ anketirancev je zdravstveno obravnavo ocenilo z »Odlično« oceno (68,4 %). Najmanj anketirancev je zdravstveno obravnavo ocenilo z oceno »Niti slabo, niti dobro« (3,3 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 5,3 % anketirancev. Povprečna ocena je 4,34; ocena zdravstvene obravnave je prikazana v Tabeli 10 in Sliki 10.

Tabela 10: Mojo obravnavo pri tem izvajalcu ocenjujem kot

	n	%	veljaven %
(1) Zelo slabo	352	8,0	8,5
(2) Slabo	192	4,4	4,6
(3) Niti slabo, niti dobro	146	3,3	3,5
(4) Dobro	466	10,6	11,2
(5) Odlično	3004	68,4	72,2
Manjkajoč podatek	231	5,3	
Skupaj	4391	100,0	100,0

Slika 10: Mojo obravnavo pri tem izvajalcu ocenjujem kot



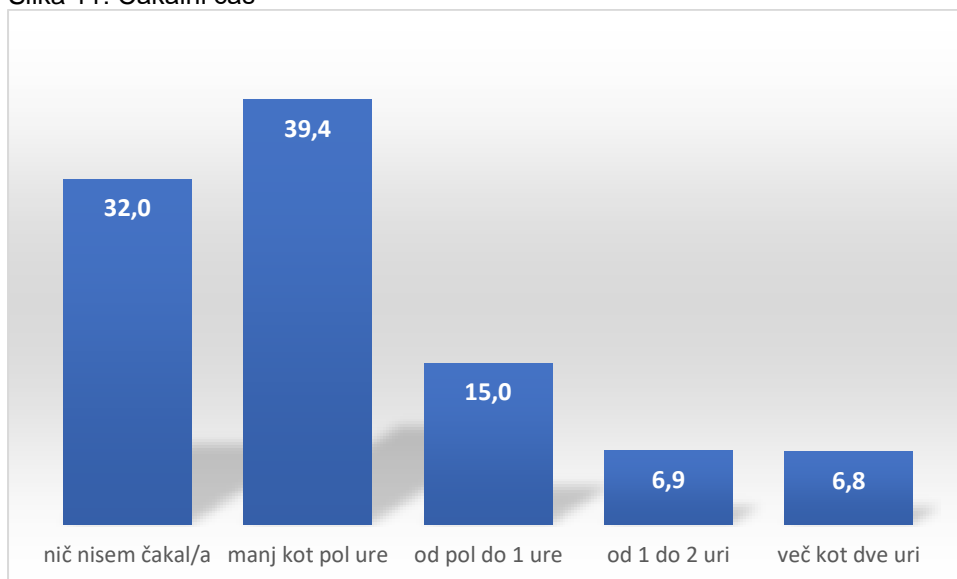
2.11 Čakalni čas (čas od prihoda v ustanovo do dejanske obravnave pri zdravstvenih delavcih)

Največ anketirancev je od prihoda v ustanovo do dejanske obravnave pri zdravstvenih delavcih čakalo manj kot pol ure (36,4 %), medtem, ko jih ni čakalo nič 29,6 %. Skladno s tem je v zakonsko določenem čakalnem času (ne presega 30 minut) prišlo na vrsto 66 % anketirancev oz. 71,4 % tistih, ki so se pri tem vprašanju opredelili. Najmanj anketirancev je od prihoda v ustanovo do dejanske obravnave pri zdravstvenih delavcih čakalo več kot 2 uri (6,3 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 7,6 % anketirancev. Čas od prihoda v ustanovo do dejanske obravnave pri zdravstvenih delavcih je prikazan v Tabeli 11 in Sliki 11.

Tabela 11: Čakalni čas

	n	%	veljaven %
nič nisem čakal/a	1300	29,6	32,0
manj kot pol ure	1598	36,4	39,4
od pol do 1 ure	607	13,8	15,0
od 1 do 2 uri	279	6,4	6,9
več kot dve uri	275	6,3	6,8
Manjkajoč podatek	332	7,6	
Skupaj	4391	100,0	100,0

Slika 11: Čakalni čas



2.12 Ocene zadovoljstva s 7 elementi kakovosti obravnave

Povprečna ocena zadovoljstva vseh sedmih dimenzij kakovosti je bila nad 3 pri 5-stopenjski lestvici odgovorov, pri čemer je 1 pomenila »sploh ne«, 2 »večinoma ne«, 3 »delno«, 4 »večinoma da« in 5 »v celoti da« iz katerih je izračunana povprečna ocena. Vrednost 0 pomeni »ne morem oceniti, ni relevantno zame«. Najbolje so anketiranci ocenili vljudnost in spoštljivost zaposlenih (4,52). Najslabše so anketiranci ocenili seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb, pohval zdravstvene obravnave (3,25). Ocene zadovoljstva analiziranih 7 elementov kakovosti obravnave so prikazane v Tabeli 12. Slika 12 prikazuje vse elemente kakovosti obravnave (1. in 2. del) glede na zadovoljstvo pacientov.

Tabela 12: Ocene zadovoljstva z dimenzijami storitve 1.del

			1- sploh ne	2- večinom a ne	3- deln o	4- večinom a da	5- v celoti da	0	brez odgovor a	Povprečj e
1	Ste bili zadovoljni s kontaktom izvajalca z vami pred obravnavo? (naročanje, informacije glede priprave na poseg itd.)	n	248	97	196	504	2847	194	305	4,44
		%	5,6	2,2	4,5	11,5	64,8	4,4	6,9	
		veljavne n %	6,4	2,5	5,0	12,9	73,2			
2	So informacije o dostopnosti do zdravnika/zdravstvenega delavca objavljene na vidnem mestu? (ordinacijski čas, informacije za svojce, itd.)	n	153	90	238	571	2630	248	461	4,48
		%	3,5	2,0	5,4	13,0	59,9	5,6	10,5	
		veljavne n %	4,2	2,4	6,5	15,5	71,4			
3	So se vam zdravstveni delavci predstavili ob prvem stiku?	n	570	259	254	503	2239	167	399	3,94
		%	13,0	5,9	5,8	11,5	51,0	3,8	9,1	
		veljavne n %	14,9	6,8	6,6	13,2	58,5			
4	Ste bili seznanjeni z možnostjo podajanja pritožb in pohval?	n	1086	277	238	326	1492	307	665	3,25
		%	24,7	6,3	5,4	7,4	34,0	7	15,1	
		veljavne n %	31,8	8,1	7,0	9,5	43,6			
5	So bili zaposleni do vas vljudni in spoštljivi?	n	202	95	238	340	3105	101	310	4,52
		%	4,6	2,2	5,4	7,7	70,7	2,3	7,1	
		veljavne n %	5,1	2,4	6,0	8,5	78,0			
6	Ste bili predhodno seznanjeni, kako bo potekala vaša zdravstvena obravnava?	n	367	178	275	453	2558	170	390	4,22
		%	8,4	4,1	6,3	10,3	58,3	3,9	8,9	
		veljavne n %	9,6	4,6	7,2	11,8	66,8			
7	Je bila vaša zdravstvena obravnava izvedena (vedno) takrat, ko je bilo to dogovorjeno?	n	233	83	191	387	2883	191	423	4,48
		%	5,3	1,9	4,3	8,8	65,7	4,3	9,6	
		veljavne n %	6,2	2,2	5,1	10,2	76,3			

Legenda: Na vprašanje »Kako ste bili v splošnem zadovoljni z nekaterimi elementi kakovosti vaše obravnave?« so bili možni odgovori: 0 – ne morem oceniti, ni relevantno zame; 1 – sploh ne; 2 – večinoma ne; 3 – delno; 4 – večinoma da; 5 – v celoti da. Povprečje je izračunano le iz vrednosti od 1 do 5!

2.13 Ocene zadovoljstva z 9 elementi kakovosti obravnave

Povprečna ocena zadovoljstva vseh sedmih dimenzij kakovosti je bila nad 3 pri 5-stopenjski lestvici odgovorov, pri čemer je 1 pomenila »sploh ne«; 2 »večinoma ne«; 3 »delno«; 4 »večinoma da« in 5 »v celoti da« iz katerih je izračunana povprečna ocena. Vrednost 0 pomeni »ne morem oceniti, ni relevantno zame«. Najbolje so anketiranci ocenili čistočo in urejenost prostorov (4,70). Najslabše so anketiranci ocenili vključenost v odločanje o zdravstveni obravnavi (4,18). Ocene zadovoljstva analiziranih 9 elementov kakovosti obravnave so prikazane v Tabeli 13. Slika 12 prikazuje vse elemente kakovosti obravnave (1. in 2. del) glede na zadovoljstvo pacientov.

Tabela 13: Ocene zadovoljstva z dimenzijami storitve 2.del

			1- sploh ne	2- večinom a ne	3- deln o	4- večinom a da	5- v celoti da	0	brez odgovor a	Povprečj e
1	So se zdravstveni delavci dovolj poglobili v vaš problem, zdravstveno stanje?	n	331	154	216	440	2907	77	266	4,34
		%	7,5	3,5	4,9	10,0	66,2	1,8	6,1	
		veljave n %	8,2	3,8	5,3	10,9	71,8			
2	Ste bili vključeni v odločanje o vaši zdravstveni obravnavi?	n	401	197	242	477	2520	176	378	4,18
		%	9,1	4,5	5,5	10,9	57,4	4	8	
		veljave n %	10,5	5,1	6,3	12,4	65,7			
3	Ali so zaposleni spoštovali vašo zasebnost?	n	138	51	140	398	3191	119	354	4,65
		%	3,1	1,2	3,2	9,1	72,7	2,7	8,1	
		veljave n %	3,5	1,3	3,6	10,2	81,4			
4	Ali so zaposleni odgovorili na vaša vprašanja v povezavi z vašo zdravstveno obravnavo?	n	202	145	223	374	3016	105	326	4,48
		%	4,6	3,3	5,1	8,5	68,7	2,4	7,4	
		veljave n %	5,1	3,7	5,6	9,4	76,2			
5	Ali je bilo sodelovanje z vašimi svojci ali bližnjimi v skladu z vašimi željami?	n	166	52	118	273	2025	791	966	4,5
		%	3,8	1,2	2,7	6,2	46,1	18	22	
		veljave n %	6,3	2,0	4,5	10,4	76,9			
6	Ali ste dobili navodila za nadaljnjo (samo)oskrbo?	n	206	105	201	374	2932	157	416	4,5
		%	4,7	2,4	4,6	8,5	66,8	3,6	9,5	
		veljave n %	5,4	2,8	5,3	9,8	76,8			
7	So bili prostori čisti, urejeni in dovolj svetli?	n	66	39	145	492	3185	96	368	4,7
		%	1,5	0,9	3,3	11,2	72,5	2,2	8,4	
		veljave n %	1,7	1,0	3,7	12,5	81,1			
8	Ali je dostop do izvajalca dobro urejen? (parkirišča, dostop z invalidskim vozičkom)	n	126	159	346	570	2588	183	419	4,41
		%	2,9	3,6	7,9	13,0	58,9	4,2	9,5	
		veljave n %	3,3	4,2	9,1	15,0	68,3			
9	Bi obravnavo pri tem izvajalcu priporočili svojcem ali drugim?	n	426	113	120	328	2948	104	352	4,34
		%	9,7	2,6	2,7	7,5	67,1	2,4	8	
		veljave n %	10,8	2,9	3,0	8,3	74,9			

Legenda: Na vprašanje »Kako ste bili v splošnem zadovoljni z nekaterimi elementi kakovosti vaše obravnave?« so bili možni odgovori: 0 – ne morem oceniti, ni relevantno zame; 1 – sploh ne; 2 – večinoma ne; 3 – delno; 4 – večinoma da; 5 – v celoti da. Povprečje je izračunano le iz vrednosti od 1 do 5!

Slika 12: Ocene zadovoljstva z dimenzijami storitve



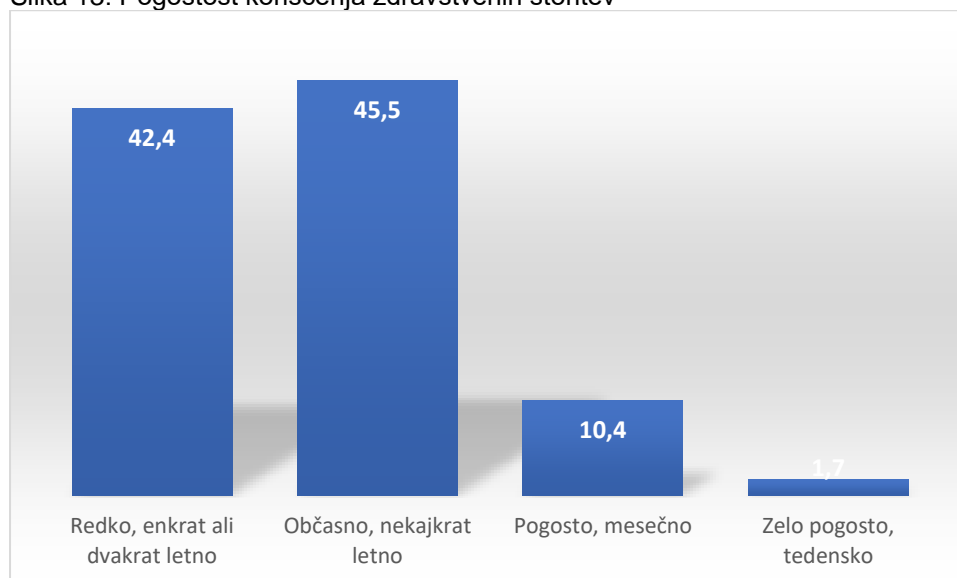
2.14 Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev

Večina anketirancev zdravstvene storitve koristi občasno, nekajkrat letno (40,1 %) ali enkrat ali dvakrat letno (37,4 %). Najmanj vprašalnikov je izpolnila skupina anketirancev, ki zelo pogosto (tedensko) koristijo zdravstvene storitve (1,5 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 11,8 % anketirancev. Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev je prikazana v Tabeli 14 in Sliki 13.

Tabela 14: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev

	n	%	%
Redko, enkrat ali dvakrat letno	1643	37,4	42,4
Občasno, nekajkrat letno	1761	40,1	45,5
Pogosto, mesečno	404	9,2	10,4
Zelo pogosto, tedensko	66	1,5	1,7
Manjkajoč odgovor	517	11,8	
Skupaj	4391	100,0	

Slika 13: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev



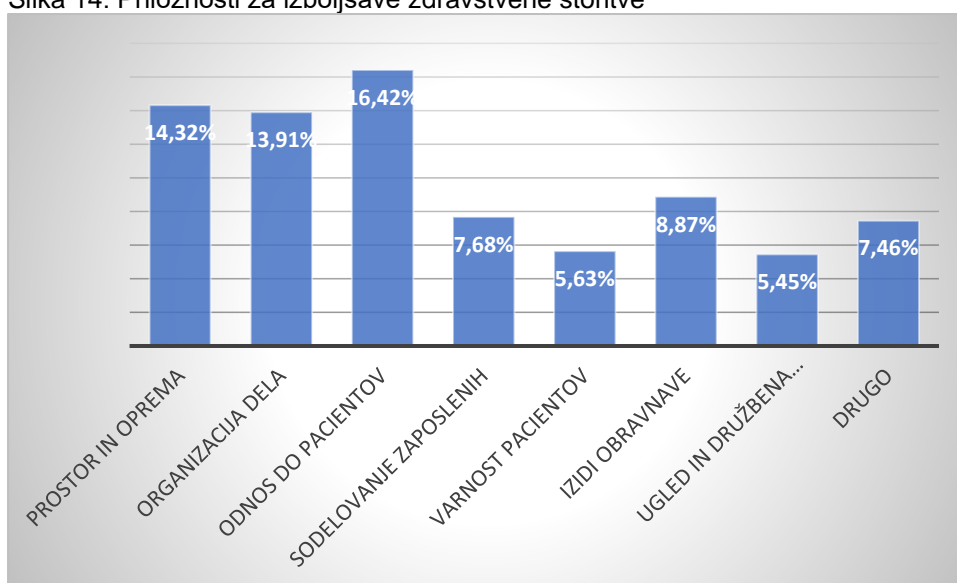
2.15 Ocena priložnosti za izboljšavo zdravstvene obravnave

Največ anketirancev vidi priložnosti za izboljšavo zdravstvene obravnave pri odnosu do pacientov (16,42 %), čemur sledijo prostor in oprema (14,32 %) ter organizacija dela (13,91%). Najmanj anketirancev vidi priložnosti za izboljšavo pri ugledu in družbeni odgovornosti (5,45 %). 7,46 % anketirancev vidi druge priložnosti za izboljšavo zdravstvene obravnave, torej na področjih, ki niso navedena. Priložnosti za izboljšavo zdravstvene obravnave so prikazani v Tabeli 15 in Sliki 14.

Tabela 15: Ocena priložnosti za izboljšavo zdravstvene storitve

	da	ne	% da
prostor in oprema	628	3758	14,32%
organizacija dela	610	3776	13,91%
odnos do pacientov	720	3666	16,42%
sodelovanje zaposlenih	337	4049	7,68%
varnost pacientov	247	4139	5,63%
izidi obravnave	389	3997	8,87%
ugled in družbena odgovornost	239	4147	5,45%
drugo	327	4059	7,46%

Slika 14: Priložnosti za izboljšave zdravstvene storitve



V nadaljevanju navajamo konkretna priporočila, ki so jih v okviru 8 vnaprej določenih elementov izboljšanja zdravstvene obravnave anketiranci navedli pri tem odprtem vprašanju.

A.) Prostor in oprema

Medtem ko je 628 anketirancev označilo možnost izboljšav prostora in opreme, je komentar dodalo 522 anketiranih. 79 anketirancev je pohvalilo prostore in opremo tako, da so napisali: primerna, OK, brez pripomb, ustrežna, odlično, urejeno in čisto, vse v redu, zadovoljivo, zelo dobro. Vsi ostali komentarji o bili predlogi priporočil, ki so nanašali pretežno na zastarelo opremo, ponekod na zanemarjenost prostorov in pomanjkljivo čistočo. Včasih je bila izpostavljena majhnost prostorov, še posebno čakalnih. V primeru starih stavb so pacienti

izpostavljali potrebnost obnove stavb, sanitarij in modernizacije opreme. Prostorska stiska včasih povzroča združitve težjih bolnikov z ostalimi v isti sobi, na kar so opozorili tisti, ki se jim je to zgodilo.

B.) Organizacija dela

610 pacientov je označilo potrebno izboljšavo organizacije dela, pri čemer je pojasnila dopisalo 422 pacientov. 78 mnenj je bilo pozitivnih oz. pohval: odlična, OK, v redu, zadovoljiva, zelo dobra, ustrežna, prijazni. Med priporočili in predlogi pa najdemo: boljši sistem naročanja z manj čakanja, upoštevanje ure, ko je pacient naročen, večja dosegljivost na telefon in mail, boljša komunikacija med oddelki, med zaposlenimi in med izmenami, bolj jasna navodila (ob vstopu, na spletni strani), čakalne dobe, izboljšanje organizacije dela, (pre)dolgo čakanje na izvid in odpustno pismo, nezainteresiranost za pacienta, zelo dolgo nihče nič ne vpraša, nedostopnost zdravnika, nedostopnost po telefonu, pacienti predlagajo SMS sporočilo o terminu, premalo navodil in informacij s strani osebja med samo zdravstveno obravnavo, hitrejša obravnava urgentnih pacientov, podhranjenost kadra, pacient ni seznanjen z odsotnostmi zdravnikov in odpadlimi operacijami.

C.) Odnos do pacientov

To možnost je izbralo največ pacientov: 720, medtem ko je komentar napisalo 580 pacientov. Med njimi je moč opaziti 134 pozitivnih komentarjev oziroma pohval: zelo dober, zelo prijazen, zadovoljna, spoštljiv, strokoven, OK, odlično, korekten, prijazen, super, dober, b.p. ostali komentarji pa so navajali negativne izkušnje pacientov z zdravstveno obravnavo: arogantno in nespoštljivo vedenje, nesramen odnos, brez empatije, brez potrebnih informacije, brez občutka za soljudi, brezbrizen, brezčuten odnos, hladen in rutinski odnos, ne poslušajo pacienta, katastrofalen. Pacienti opisujejo osebno izkušnjo zdravstvene storitve, kot na primer:

- »Katastrofalen, odnos takšen, da bi se zjokala. Nesramni, v pričo mene norčevanje, odrezavost, vidna jeza da sem sploh prišla. Ljudje ki bi ti morali pomagat se nebi smeli tako obnašat. Sramota od sramote.«
- »kirurg je bil zelo nesramen, zdolgočasen, naveličan, poln samega sebe, nespoštljiv, ni me niti pregledal, samo pogledal, zamahnil z roko in me odslovil«
- »Mogoče za začetek bi bilo dobro pustiti pacientu govoriti. Sam nisem uspel dokončati enega stavka, ne da bi me zdravnik prekinil.«
- »Naveličan odnos, totalna nezainteresiranost, anemičen pristop do obravnave pacienta«
- »Odnos do pacientov je na infekcijski kliniki s strani nekaterih zaposlenih katastrofalen. Do pacientov in svojcev so nesramni, del pregleda je med drugim potekal na hodniku, s čimer je kršena pacientova pravica do zasebnosti. Ne povedo ti, kaj te čaka, kje moraš počakati, koliko časa moraš počakati.. ne izveš popolnoma nič. Ob pregledu glavne zdravnice XXX, je bilo vidno zasmehovanje s strani zdravnice in njenih sodelavk, ker z menoj ni bilo popolnoma nič narobe, v smislu "kaj delaš tukaj, če si zdrava" in v ozadju smeh preostalih. Ko želiš dodatne informacije, te večkrat na grd način prosijo, da se umakneš in počakaš. Med čakanjem, se je ena izmed zdravnic ali medicinskih sester zdrla na svojko enega izmed pacientov, ker je gospa želela, da ga preoblečejo. Skratka, katastrofalno.«

- » Pojavlja se sindrom bele halje - vzvišenost, pokroviteljstvo. Doktor baje več ve od pacienta, ki živi vsak dan v svojem telesu.«

Priporočila glede odnosa je zelo dobro strnil eden od pacientov. »Spoštljiv in prijazen odnos brez povzdigovanja glasu in verbalnega napadanja; posluh za težave in dejansko opravljanje relevantnih preiskav; iskrenost in ne laganje o neposredovani dokumentaciji lečečemu specialistu; brez prekinjanja pacienta ob opisovanju simptomov in težav; brez "diagnosticiranja" brez dejanske podlage; sprotno spremljanje pacientovega stanja; brez dajanja občutka pacientu, kot da je zdravniku odveč, da je ta prišel na pregled; ustrezno informiranje o težavah in pregledih ter nadaljnjih postopkih; vključenost pacienta v odločanje o zdravljenju in razpoložljivih možnostih; brez ustrahovanja in norčevanja iz pacienta; več upoštevanja pacientovih želj in stranskih učinkov na podlagi preteklih zdravljenj in predpisovanje primernejšega zdravljenja na podlagi tega.«

D.) Sodelovanje zaposlenih

To možnost je izbralo 337 pacientov, komentar pa je podalo 221 pacientov. 80 komentarjev je bilo pozitivnih: odlično, OK, super, ustrezno, v redu, zadovoljivo, zelo dobro, zelo usklajeno, b.p., dobro, korektno.

Preostali komentarji predstavljajo negativne izkušnje - poleg že izraženih težav z odnosom so tukaj omenjeni zapleti: ni predaje informacij med zaposlenimi; različni zaposleni pacientu predajajo različne informacije; izmenjava informacij je potrebna tekom zdravljenja, ne samo na začetku; potrebno je tudi obveščanje svojcev; ni jasno, kaj kdo dela; potrebna je pomoč sodelavcem, ki so preobremenjeni (na primer sprejemnica); in tudi:

- »Zaposleni med seboj neorganizirani, drug drugega pred pacienti ogovarjajo...«
- »Sploh ne sodelujejo. Ko kličem, se ne oglašajo, ko hodim tja, pravijo da nisem naročena. Ampak se gospa zdravnica lahko oglašča v nedeljo (prek maila se krega z mano). Namreč ne vem kaj narediti, ker sem slabše (z vročino in otekline), čeprav se za pregled ne morem naročiti.«
- »Specialistične ambulante ne vejo in ne zmorejo medsebojnega sodelovanja. Ne vejo povezovanja bolezenskih znakov ki niso njihova specialnost«
- »Pacient mora prevečkrat razlagati o težavah različnim ljudem (ker se določene informacije izgubijo oziroma je pacientu lahko težko ponavljati stvari ob bolečinah)«
- »zdravniki so nedosegljivi oz. zelo težko dosegljivi, ne pojasnijo poteka in postopkov zdravljenja svojcem, ko pacientu tega zaradi njegovega stanje ne morejo. Razen dveh izjem večina zaposlenih z govoricu telesa in tonom govora sporočajo, da si jim odveč.

E.) Varnost pacientov

To možnost izboljšave je izbralo 247 pacientov, podrobnejši komentar je podalo 160 pacientov. Med temi komentarji je bilo kar 67 pozitivnih: dobra, odlična, OK, b.p., primerna, ustrezna, poskrbljena, v redu, urejena, zagotovljena, zadovoljiva, zelo dobra, zgledna. Ostalih 93 komentarjev pa je odražalo negativne izkušnje zaposlenih glede varnosti, med katerimi so nekatere zelo specifične: neobveščanje svojcev o zdravstvenem

stanju pacienta, tudi kadar pridejo; agresivni pacienti med neagresivnimi; izboljšanje higiene; medicinska sestra pomešala zdravila; čakalne dobe ponekod negativno vplivajo na varnost; na rentgenu pacientke niso zaščitili s svinčnim predpasnikom; ni bilo upoštevano, da pacient brez želodca potrebuje 6 obrokov na dan; nekateri pacienti in zdravniki niso nosili zaščitnih mask (v času, ko je to bilo potrebno; pacient se ne počuti varnega ker je slabo obravnavan; varnost je ogrožena zaradi neresnosti in premajhne previdnosti izvajalcev ter ker ni dovolj hitra; širjenje podatkov o pacientu brez dovoljenja; pacientka se zaradi psihičnega nasilja zdravnice ni počutila varno; spregledana izvedena terapija z zdravilom, ki povzroča alergijo (zapisano na pacientovi kartoteki/tablici); zaščita osebnih podatkov.

F.) Izidi obravnave

Izidi obravnave pomenijo dolgoročnejši rezultat zdravstvene obravnave. Željen izid je ali ozdravitev ali izboljšanje zdravstvenega stanja, v primeru kroničnih bolezni pa ohranitev nivoja zdravstvenega stanja. Pacienti, ki so podajali pripombe, so to alinejo razumeli različno: nekateri so komentirali izide obravnave, nekateri pa izvide (kdaj so jih dobili in kaj je tam pisalo).

Kljub temu, da je to alinejo označilo 389 pacientov, je bilo komentarjev le 299. Med njimi je bilo 83 komentarjev pozitivnih: b.p., brez pripomb, odlično, korektni, prav dobro, pričakovan, super, v redu, zadovoljen, zadovoljiv, in pa. »Kaj drugega reči ob tem, ko sem bil že na robu in seveda sem spet TU. Globok poklon!!!«

Negativni komentarji oziroma pripombe so se nanašali ali na prepozno poslano izvide ali nerazumljive izvide ali na slabe izide obravnave. Tipični odgovori:

- »Nisem prejela izvida in navodil za nadaljno zdravljenje«.
- »Niso točni, podatki manjkajo ali so nepravilni«
- »Sorodnica je bila odpuščena na poboljšnično zdravljenje, saj naj bi bila stabilna. A sploh ni bila zmožna jesti, niti se ni odzivala. Zdravnik na drugem oddelku je ugotovil, da zdravljenje sploh ni bilo zaključeno, stanje se je vmes zelo poslabšalo.«
- »zdravnica mi med obravnavo ni prisluhnila, ni se seznanila s celotno situacijo, predlagala je rešitve, s katerimi se nisem strinjala in pri njih nasilno vztrajala«
- »brez ustreznih in natančnih podatkov o stanju pacienta ter o nadaljnjem zdravljenju in postopkih obravnave, pomankanje ključnih informacij o zdravilih in njihovem jemanju«

Ključna priporočila na tem področju so podali pacienti sami:

- »Da se pacientu pove in razloži njegovo zdravstveno stanje, da dobi ustrezna navodila in pojasnila, da se mu določi njegova nadaljnja terapija in možnosti še kakšnega drugega oz. nadaljnega zdravljenja«
- »Izvidi pridejo po postu- noben te ne poklice več če so izvidi v mejah normale- nobene obravnave več- nobene razlage. Nobene napotitve naprej. Ti pa imaš še vedno iste težave. Za njih nisi v življenjsko ogrožujočem stanju- ne bos umrl v trm tednu. In to je za njih dovolj.«

- »Ko ni možno ugotoviti vzroka, priporočilo kam se lahko obrneš na pomoč kot pacient«
- »Korektno vodenje evidence in vpogled vanje ter njeno posredovanje relevantnim ambulantam; posredovanje izvidov in relevantne evidence o obravnavi na portal zVem ter osebno pacientu (nikoli jih ne prejmem, tudi ko zanje prosim)«
- »naj se ne čaka pol ure na izvid obravnave, naj se pogovori o izvidu, ne da nato pacient doma ugotovi, da je njegovo stanje napačno opisano v izvidu - to kaže na neposlušanje zdravnika, kar vodi v nezaupanje do zdravnikove diagnoze«
- »ob odpustu svojcu dosledno predati informacije o oskrbi doma«
- »Veliko bolj natančno podajanje navodil za nadaljnjo samooskrbo. Verjamem, da se zdravstvenemu osebju nekatere informacije zdijo samoumevne, pacienti pa smo večinoma prvič v neki situaciji in si želimo konkretna in jasna navodila, podkrepjena s primeri in podrobnimi navodili.«
- »Vpogled pacienta v izvid pred zaključkom. Možnost izražanja nestrinjanja z zapisanim, Ker konkretno so v izvidu navedena "dejstva" kot potek obravnave ki se sploh niso zgodila. Napačno povzemanje dogovorjenega. Pomanjkanje empatije in poznavanje področje na katerem naj bi zdravnik bil strokovnjak.«

G.) Ugled in družbena odgovornost

To možnost je izbralo 239 pacientov, a samo 173 jih je podalo komentarje. Med njimi je bilo 72 pozitivnih: zglodno, zadovoljivo, zelo dobro, zadovoljna, ustrezna, v redu, super, priporočam, odlično, nimam pripomb, na visokem nivoju, dobra, b.p.

101 komentarjev je bilo pripomb na ugled in družbeno odgovornost zavoda ali zaposlenih, od splošnega »izboljšanje ugleda in družbene odgovornosti«, porazna, do zelo konkretnih pripomb o arogantnosti zdravnika, nezainteresiranosti zdravstvenih delavcev, ni spoštovanja pacienta, pacientov ne sprejemajo kljub praznim čakalnicam, bolj vljudno, »katastrofalno pooperativno oddelčno vodenje pacientov - brez jasnih navodil in brez enega predpisanega recepta v odpustnici za domov«, »Ne znajo in ne želijo prevzeti odgovornosti in pojasniti, zakaj so nekaj naredili narobe«, »od zaposlenih se pričakuje visoka stopnja empatije in integritete, ne pa oholost in zavračanje posredovanja informacij«

Priporočila na tem področju so podali pacienti sami:

- »Osebno sem mnenja, da je javnemu zdravstvu in tudi temu zavodu nujno vrniti vlogo in ugled, kot smo ju poznali pred desetletji, pred začetkom razpadanja javnega servisa s koncesijami in privatizacijo nasploh. S položajem takšne vloge javnega servisa sočasno rasteta ugled in družbena odgovornost zdravstva, kot del le tega.«
- »Ugled si je treba pridobiti- ne pa zahtevati. Naši zdravniki ga hočejo izsiliti. In so zelo ljubosumni na zdravnike v tujini, kateri dobivajo ugled z znanjem strokovnostjo in predanostjo«
- »več javnih informacij o medicinskih uspehih zaposlenih na Kliniki«

- »Zdravnik ali sestra naj bosta prisotna v ambulanti v času delovnega časa ambulante, prav tako naj odgovarjajo na klice v času, ko je objavljeno, da na klice odgovarjajo«
- »Zdravniki so tihi, skrivnostni in nevidni. Sedaj imamo telefone in sprašujemo umetno inteligenco ali smo na pravi poti ali napačni. Kmalu bo umetna inteligenca poleg pritiska, predavala in razlagala kako se sam ozdraviti in zdravniki bodo samo še dirigenti za delo z medicinskimi orodji. Ugled v medicini imajo tisti ki znajo zdraviti in so pravi mojstri za biologijo in fiziko telesa.«

H.) Drugo

Odgovor »Drugo« je izbralo 327 pacientov in podalo komentarje. Med njimi je bilo 77 pozitivnih: vse je OK, naj ostane tako kot je, nimam pripomb, nič, nimam kaj dodati, zadovoljivo, obravnava je v celoti ustrezala mojim potrebam, pohvala vsem zaposlenim, sem bil zadovoljen, izredno spoštljiv in prijazen odnos do pacienta, v redu, vse ok. Eden od pacientov je napisal: »Zdravniki in sestre , vsi so zlati sončki, ni cene za hvaležnost, ker so mi rešili življenje, neizmerno hvaležen tudi osebjem XXX vrhunski vsi, dostopni prijateljski, nimam besed koliko sem jim hvaležen in se mi zdi, da smo navezali tudi prijateljske vezi, tudi z zdravniki v moji YYY hvala njim beseda hvala je premalo«

Vse ostale opombe so bile negativne in so se nanašale na (pre)dolge čakalne dobe – teh pripomb je bilo največ, kakor tudi »Res bi lahko postavili tabo z predvidenim časom čakanja za posameznega pacienta«, zdravnik bi si moral vzeti več časa za pacienta, potrpežljivost do pacienta, veliko je bilo pripomb tudi na neoglašanje na telefon (starejši niso večji spleta), uvedbo telefonskega naročanja, dostopnost zdravnika, problem parkiranja, lažji dostop invalida (skozi zapornico in parkiranje), večje število zdravnikov.

Dodajamo dve priporočili pacientov v kategoriji »Drugo«

- »odnos zdravstvenega osebja do pacientov naj bo tak, da se ti čutijo varni in dobro vodeni skozi proces zdravljenja, naj zdravnik ne bo le pisec receptov in napotnic po nareku pacienta. naj da pacientu vedeti, da mu je mar«
- »VSI ZAPOSLENI BI SE MORALI ZAVEDATI, DA JE NJIHOV MOREBITEN NONŠALANTEN, CELO AROGANTEN IN NESRAMEN ODNOS DO ŠIBKEGA PACIENTA, V ABSOLUTNI ODVISNOSTI OD NJEGA, KLJUČNO OGLEDALO NUJNEGA HUMANEGA, PREDVSEM PA HUMANEGA ODNOSA NEKE JAVNOZDRAVSTVENE USTANOVE. NAMREČ, NI ZAGOTOVILA, DA SE ZAPOSLENI V HIPU NE ZNAJDE NA DRUGI STRANI, DA LAHKO TO NEOPROSTLJIVO GRENKOBO IN GRD, NESPOŠTLJIV ODNOS SOČLOVEKA NENADOMA KRUTO IZKUSI NA LASTNI KOŽI. NE GLEDE NA STAROST!!!«

3 RAZPRAVA IN SKLEPI

V spletni anketi »Vaše zadovoljstvo z zdravstveno obravnavo« za leto 2023 je sodelovalo 4.391 anketirancev, malce več kot predhodna leta (3.122 anketirancev v letu 2022, 2.950 v letu 2021 in 3.236 v letu 2020). Pri posameznih vprašanjih je bilo od 132 do 416 manjkajočih odgovorov, podobno kot prejšnja leta. Odzivnost pacientov je slaba, kljub temu, da so s strani izvajalcev pozvani, da anketo izpolnijo. Pacienti so po poročanju izvajalcev o anketi obveščeni preko več kanalov: plakati in zloženke, na spletni strani zavoda, ustno.

Nekateri izvajalci so poročali, da nihče izmed njihovih pacientov v letu 2023 ni izpolnil ankete. Eden je celo pojasnil: »0% Kot smo že večkrat pojasnjevali, spletne ankete niso učinkovit način spremljanja zadovoljstva uporabnikov. Še posebej v manjših okoljih, kot je naše. Tudi če bi prejeli nekaj odgovorov, to ne bi bil reprezentativni vzorec. V našem ZD zato aktivno spremljamo vse prejete ustne/pisne pritožbe pacientov ter jih spremljamo lokalno.« Največ izvajalcev poroča od 1 do 6 izpolnjenih anket v celem letu oz. manj kot 10 izpolnjenih vprašalnikov, kar je zelo malo. Ustanove se zato znajdejo po svoje: nekateri jim razdelijo svoje ankete v papirni obliki in jih sami obdelajo – v teh primerih je izpolnjenih anketnih vprašalnikov bistveno več. En zdravstveni dom je poročal o anketiranju pacientov s pomočjo študenta, ki je razdeljeval papirno verzijo tega vprašalnika in izpolnjene ankete nato vnesel v zVEM portal. Na takšen način so dosegli 721 izpolnjenih anket. Vsi ostali izvajalci poročajo o deležih pacientov, ki izpolnijo anketo 0,0014 % in podobno; ti deleži (bodisi na mesečni bodisi na letni ravni) so vedno manjši od 1 %. Tukaj dodajmo še pojasnilo, da delež izpolnjenih anket ne pomeni deleža obravnavanih pacientov, ampak delež zdravstvenih obravnav.

Odgovorov v izpolnjenih anketah torej ne moremo razumeti kot reprezentativnih na nivoju posameznega izvajalca, ker je izpolnjenih anket premalo. Ne glede na majhno število izpolnjenih anket, v tem poročilu prikazujemo sumarne rezultate, ki so pomemben pokazatelj kakovosti zdravstvene obravnave, kot jo doživlja pacient. V Nacionalni strategiji kakovosti in varnosti v zdravstvu za obdobje 2023 do 2031 namreč navajamo »izkušnje pacientov« kot eno od štirih globalnih ciljev zdravstva, »osredotočenost na pacienta« pa kot prvo načelo kakovosti.

Anketo izpolni malce več žensk (58,6 %) kot moških. Večina pacientov, ki se odzove, predvidevamo da sodi v delovno aktivno prebivalstvo, saj je med njimi 25,1 % starih od 25 do 44 let in 36,8 % starih od 45 do 64 let. Zelo slabo so odzivni mladi: le 0,5% anketirancev je starih do 15 let in 6,0 % starih od 16 do 24 let. 80 let in več je bilo med anketiranimi le 4,4 %. Izobrazbena struktura anketirancev je prikazana v tabeli 4 in sliki 4. Med tistimi, ki so izpolnili anketo, jih ima 50,9 % vsaj višješolsko izobrazbo ali več (25,6 % višjo ali visoko strokovno; 21,2 % univerzitetno, specializacijo ali strokovni magisterij ter 4,1 % znanstveni magisterij ali doktorat). Le 4,2 % anketiranih ima zaključeno največ osnovno šolo.

Anketo izpolnijo pacienti večinoma sami (66,4 %), le 9,5 % svojcev ali bližnjih, je anketo izpolnilo v imenu pacienta, medtem ko so jo izvajalci (prepis papirnatega vprašalnika) izpolnili kar 24,1 %. Zadnji delež je visok zaradi manjšega števila zavodov, ki so se odločili anketo razdeliti v papirni obliki.

Največ anketiranih ocenjuje zdravstveno obravnavo v ambulanti, dispanzerju (ZD, splošna ambulanta, pediatrična ambulanta, itd.) – teh je bilo 38,9 %. Tem sledijo pacienti bolnišnic (33,9 %) in specialističnih ambulant (26,7 %). Le 0,6 % anketiranih je obiskalo zdravilišče ali zavod za rehabilitacijo. Kar 97,8 % izvajalcev, ki so jih ocenjevali anketirani, je javnih.

Splošna ocena anketirancev v 2023 je visoka, saj kar 66,9 % anketirancev (70,5 % tistih, ki so to oceno podali) ocenjuje izvajalca kot odličnega, 68,4 % (72,2 % tistih, ki so to oceno podali) pa zdravstveno obravnavo kot odlično. Hkrati pa kar 7,6 % anketirancev (8,0 % tistih, ki so to oceno podali) zdravstvenega izvajalca ocenjuje kot zelo slabega, a je povprečna ocena zdravstvenega izvajalca še vedno 4,33. Med anketiranci kar 8,0 % (8,5 % tistih, ki so to oceno podali) ocenjuje zdravstveno obravnavo kot zelo slabo, medtem ko je povprečna ocena zdravstvene obravnave kljub temu visoka in znaša 4,34.

Med posameznimi dimenzijami zdravstvene storitve je bilo zadovoljstvo anketiranih glede čistosti in urejenosti prostorov (4,7), čemur sledijo spoštovanje zasebnosti (4,65), vljudnost in spoštljivost (4,52), sodelovanje s svojci in bližnjimi v skladu z željami (4,5) in prejetje navodil za nadaljnjo oskrbo (4,5). Najnižje zadovoljstvo je bilo s seznanjenostjo z možnostjo podajanja pritožb in pohval (3,25) in s predstavitvijo zdravstvenih delavcev ob prvem stiku (3,94). Vse ostale dimenzije so dobile povprečno oceno od 4,18 do 4,5.

Med potrebnimi izboljšavami kar 16,42 % anketirancev navaja odnos do pacienta. Med osmimi možnostmi je bila ta izbrana najpogosteje, kar je zaskrbljujoč podatek. Pacient je namreč v središču kakovostne zdravstvene obravnave, bolj kot prostori in oprema (kar je izbralo 14,32 % anketiranih) ter ugled in družbena odgovornost (kar je izbralo 5,45 % anketiranih). Pri odnosu do pacienta anketirani navajajo arogantno in nespoštljivo vedenje, nesramen odnos, brez empatije, brez potrebnih informacije, brez občutka za soljudi, brezbrizen, brezčuten odnos, hladen in rutinski odnos, ne poslušajo pacienta, katastrofalen. Niso pa vsi komentarji negativni – skoraj četrtnina (23 %) komentarjev je bilo pozitivnih, ki so pohvalili odnos tako zdravnikov kot medicinskih sester in ga ocenili kot zelo dober.

14,32 % anketiranih je predlagalo izboljšave glede prostorov in opreme: nanašali so se pretežno na zastarelo opremo, potrebo po obnovi starih stavb in sanitarij, ponekod na zanemarjenost prostorov in pomanjkljivo čistočo. Včasih je bila izpostavljena majhnost prostorov, še posebno čakalnih. 18,5 % vseh komentarjev je bilo pozitivnih in je navajalo ustreznost prostorov obravnave.

13,91 % anketiranih je izpostavilo organizacijo dela v kateri si želijo boljši sistem naročanja z manj čakanja, upoštevanje ure, ko je pacient naročen, večjo dosegljivost na telefon in mail, boljšo komunikacijo med oddelki, med zaposlenimi in med izmenami, bolj jasna navodila, večjo informiranost, bolj angažirano obravnavo pacienta in manj čakanja na odpustno pismo ter izvide. Med samimi komentarji je bilo 18,5 % pozitivnih, torej pohval.

Ostale izboljšave je izbralo manj kot 10 % pacientov, pri katerih se ponavlja predolgo čakanje na izvide, neodzivnost na telefon, slaba komunikacija s pacientom, pomanjkljivo pojasnilo s strani zdravstvenih delavcev, čakalne dobe, parkirišča, zastareli prostori; pa tudi nepravilno usmerjanje pacienta, pomanjkljivo sodelovanje med zdravstvenimi delavci, neposlušanje pacienta.

Ko smo izvajalce vprašali o sprejetih ukrepih na podlagi ankete, smo prejeli odgovore od cca 60 zavodov: tisti, kjer izpolnjenih anket ni bilo, niso odgovorili, drugi so navedli, da je bilo izpolnjenih anket premalo, da bi lahko iz tega izpeljali ukrepe. Nekateri navajajo, da dodatnih ukrepov zaradi visoke stopnje zadovoljstva pacientov z njihovimi storitvami ni bilo, drugi pa so navedli zelo konkretne ukrepe, ki so jih sprejeli (bodisi zaradi rezultatov te ankete, izvedene PREMs raziskave ali lastne ankete). Iz mnogih komentarjev je razviden iskren trud za izboljšanje stvari, ki so motile paciente, kot na primer:

»Na podlagi spremljanja trendov zadnjih treh let, ugotavljamo, da ostaja bolnišnica na približno enakih ocenah kot prejšnji dve leti, prav tako je v primerjavi s povprečjem vseh ostalih bolnišnic in obeh UKC višje ocenjena. Kljub majhnemu vzorcu vključenih pacientov v merjenje zadovoljstva preko te spletne ankete, so bili predstojniki in vodstvo sproti (vsake tri mesece) seznanjeni z rezultati, na podlagi katerih so sprejemali ukrepe. Po zmožnostih upoštevamo tudi predloge za izboljšave. Na čakalno dobo (večji priliv napotitev od realizacije programa) bolnišnica ne more vplivati. Vzpostavljene so klicne povezave s pacienti pred obravnavo, saj se zavedamo problema dolgih čakalnih vrst v ortopediji in zaskrbljenosti pacientov. Prav tako ne na zagotavljanje parkirnih mest (javne površine ki niso v lasti bolnišnice). Glede parkirišč so pripravljene predlogi (nakup zemljišča, izgradnja parkirne hiše skupaj z občino) s katerimi je seznanjeno MZ. V bolnišnici smo zavezani k izboljševanju kakovosti in varnosti zdravstvene obravnave in oskrbe z namenom zagotavljanja kakovostnih in varnih zdravstvenih storitev na podlagi potreb in v največji možni meri tudi pričakovanj naših pacientov. V skladu z možnostmi zagotavljamo razvoj stroke, zadostnost in primernost virov (materialnih, kadrovskih in finančnih). Zavedamo pa se, da vsem željam in pričakovanjem pacientov ne moremo zadostiti. V lanskem letu je bilo veliko napora vloženega v povečan obseg dela, predvsem števila operacij z namenom skrajševanja čakalnih dob.«

Druga bolnišnica navaja, da ta anketa daje podobne rezultate kot PREMs, ki jo vsako leto obravnavajo na Stokovnem svetu zdravstvene nege, »kjer je bil sprejet ukrep, da vse OE pripravijo lasten načrt ukrepov glede na rezultate. V načrtu imamo, da na Stokovnem svetu zdravstvene nege v letu 2024 obravnavamo tudi rezultate ankete MZ. Iz rezultatov lastnih anket smo sprejeli in realizirali naslednje ukrepe: postopna obnova infrastrukture in nabava medicinske opreme v skladu s finančnim načrtom, projekt upravljanja s posteljami za večjo pretočnost v urgentnih ambulantah, pripravili smo oceno in predlog oznak za invalide glede dostopnosti lokacij,

za izboljšanje varnosti obravnave pacientov smo izdali zloženko »Kaj lahko storim za varno bivanje v bolnišnici«, itd.«

Ostale prakse:

- »Ukrep v zvezi s komunikacijo: Bolnišnica že od leta 2022 dalje izvaja delavnice s področja komunikacije med zaposlenimi ter zaposlenimi in uporabniki storitev. Tako so bile skupno izvede že štiri delavnice, ki so pripomogle pri zmanjšanju pritožb s strani uporabnikov storitev glede komunikacije osebje / pacient, svojci, spremljevalci. Ukrep v zvezi z varovanjem osebnih podatkov: Bolnišnica izobražuje in redno opozarja zaposlene na pomembnost varovanje osebnih podatkov, se pa pri količini posredovanih izvidov zgodi, da pride do kakšne napake, ki jo v kolikor se jo zazna, takoj odpravi. Ukrep v zvezi s fizičnim okoljem: Bolnišnica vlaga v svoje fizično okolje (prenova prostorov, izgradnja novih prostorov, parkirišč) s čimer želi uporabnikom storitev in njihovim svojcem čim bolj omogočiti čim boljšo dostopnost do storitev ter zagotoviti njihovo varnost.«
- »načrtu posodobitev opreme in adaptacija prostorov, ki bo izvedena v letu 2024; v letu 2024 bo prevzem novega dela ZD. Na področju organizacija dela se bo v letu 2024 izpeljal sestanek z vodjami, ugotovilo se bo, kje nastaja težava (poiskalo se bo ozko grlo) in poskušalo se bo izboljšati organizacijo dela. Veliko je bilo dopisanih odgovorov na skrajšanje čakalne dobe v zobozdravstvenih ambulantah, na kar žal nimamo vpliva in na več zaposlenih zdravnikov in zobozdravnikov. V letu 2023 smo objavljali prosta delovna mesta tako za zobozdravnike kot za zdravnika, vendar iskanje ni bilo uspešno. Ukrep bo, da se aktivno išče naprej kader, ki ga ZD potrebuje. Ukrep bo, da se obvesti vse zaposlene, da paciente seznanijo z možnostjo podajanja pritožb/pohval.«
- »1. Izboljšanje komunikacije z osebjem: 2. Skrajšanje čakalnih dob: 3. Povečanje dostopnosti do informacij: Vrednotenje izvedbe ukrepov temelji na rednih pregledih ključnih kazalnikov zadovoljstva pacientov, kot so rezultati ankete, povratne informacije bolnikov, in primerjava s preteklimi obdobji. Zavezani smo k stalnim izboljšavam na podlagi povratnih informacij pacientov, kar prispeva k boljšemu kakovostnemu in varnemu zdravstvenemu okolju.«
- »Glede slabega prenosa (podajanja) informacij smo se pogovorili na rednih delovnih sestankih tako z zdravniki kot tudi s sestrami. Glede nezadovoljstva nad odnosom zdravnice splošne medicine, žal nismo mogli izvesti pogovora prav z dotično zdravnico, ker ni bila poimenovana, smo pa na sestanku opozorili tudi na primerno komunikacijo. Glede urejenosti čakalnice je v planu preureditev vseh prostorov, vključno s čakalnicami, s pridobitvijo novega prizidka k zdravstvenemu domu. Glede slabe telefonske odzivnosti je bil ukrep, da se ob koncu izmene vračajo vsi neodgovorjeni klici. Ukrep je bil realiziran in je dobro ovrednoten.«
- »Ukrepi iz dveh izpolnjenih vprašalnikov niso sledili. Spremljamo pa zadovoljstvo v okviru ISO standarda, kjer je ocena zadovoljstva uporabnikov 4,0 (od 5). Ugotavljamo, da je največ nezadovoljstva vezanega na pomanjkanje zdravnikov v splošnih ambulantah, kjer je ukrep: Skrb za kadrovske pokritost. Skrb za izvajanje vseh dejavnosti in pomoč nosilcev po podjemnih pogodbah, specializantov,

upokojenih zdravnikov. Na dostopnost do storitev, Ukrep: urejena dostopnost po telefonu, sms sporočilih, po e-pošti, osebno.«

- »- Prenova prostorov endoskopskega centra. - Ureditev prostorov Oddelka za ortopedijo. - Sprotna vzdrževalna dela na bolniških oddelkih. - Uvedba dodatnih programov in drugih aktivnosti s katerimi smo dosegli krajšanje čakalnih dob. - Izvedba večjega števila usposabljanj za zaposlene s področja komuniciranja. - Uvedba drugega dne uvajalnega seminarja za zaposlene v zdravstveni negi, ki vključuje tudi vsebine s področja odnosa oz. komuniciranja. - Strokovna usposabljanja zaposlenih. - Izvajanje rednih in izrednih internih strokovnih nadzorov. - Načrtovanje nakupa novih anti-dekubitusnih blazin v letu 2024. - Načrtovanje nakupa novih postelj z ograjico v letu 2024.«
- »Za boljšo kakovost informiranja uporabnikov zdravstvenih storitev o kontaktih in dostopnosti zdravnikov in ostalega zdravstvenega osebja smo organizirali vstopno-informacijsko točko pri glavnem vhodu v zavod. Za hitrejšo dostopnost uporabnikov do pridobitve medicinske dokumentacije smo uvedli nov način elektronske komunikacije s pacienti v dejavnosti splošne in družinske medicine preko spletne aplikacije doZdravnika.si, ki je integrirana v obstoječi zdravstveno informacijski sistem, pri čemer smo v proces dela vključili tudi zdravstvene administratorje. S tem smo tudi povečali varnost in kakovost komunikacije s pacienti. Z namenom povečanja kakovosti preventivnih storitev za paciente smo z novim letom uvedli nov, pacientom prijaznejši način opravljanja sistematskih pregledov in obveznih cepljenj. Celoten proces izvajanja sistematskih pregledov in obveznih cepljenj pacientov je po novem digitaliziran (vabljenje, naročanje, izpolnjevanje vprašalnika, potrdilo/izvid). Vprašalnik se zaključi z možnostjo, da pacienti sporočijo še kaj v povezavi s kakovostjo njihove zdravstvene obravnave. Odgovor je podalo 41 pacientov, od tega je bilo 26 pohval in 15 kritik. Tako pohvale kot kritike so se nanašale na odnos do pacientov in organizacijo dela. Rezultati izvedene ankete nam bodo služili kot podlaga za izboljšave pri izvajanju naših storitev, pri čemer bomo upoštevali tudi izražena mnenja in predloge uporabnikov.«

Vsi ti ukrepi so zelo dobrodošli. Pacienti nas sami obveščajo – preko te ali drugih anket za paciente – o potrebnih izboljšavah in pomanjkljivostih obravnave. Osebe, ki podajo pisni komentar pri vprašanju »priložnosti za izboljšave vidim predvsem na področjih«, imajo potrebo napisati svojo izkušnjo, bodisi pozitivno bodisi negativno, zato je pomembno te informacije resno obravnavati. Pacienti si želijo spoštljiv odnos, poslušanje zdravstvenih delavcev, urejen sistem naročanja, skrajšanje čakalnih dob, skrbno obravnavo, več pojasnil o poteku zdravljenja in terapiji, jasna navodila ob odpustu iz bolnišnice ter hitrejšo posredovanje izvidov in odpustnih pisem. To poročilo podaja vrsto podrobnih priporočil, ki so jih napisali pacienti sami.

Izboljševanje kakovosti v zdravstvu ni enkratno dejanje ampak je sistematičen in dolgotrajni proces, katerega cilj je zagotavljanje varne, uspešne, učinkovite, pravočasne in enakopravne zdravstvene obravnave, ki je osredotočena na pacienta. In kar je najpomembnejše – izboljševanje kakovosti v zdravstvu vodi v boljšo zdravstveno oskrbo in s tem k boljšim izidom za paciente.