



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE

Poročilo o spletni anketi »Vaše zadovoljstvo z zdravstveno obravnavo za leto 2024«

Ljubljana, 2025

Analize izdelala: Mirna Macur

Avtor poročila: Mirna Macur

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)	13
2.12 Ocene zadovoljstva s 7 elementi kakovosti obravnave	14
2.13 Ocene zadovoljstva z 9 elementi kakovosti obravnave	15
2.14 Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev	17
2.15 Ocena priložnosti za izboljšavo zdravstvene obravnave	18
3 Razprava in sklepi	27

Seznam tabel

Tabela 1: Število izpolnjenih vprašalnikov po posameznih mesecih	Napaka! Zaznamek ni definiran.
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	15
Tabela 13: Ocene zadovoljstva z dimenzijami storitve 2.del	16
Tabela 14: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev	18
Tabela 15: Ocena priložnosti za izboljšavo zdravstvene storitve.....	19

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	11
Slika 9: Splošna ocena izvajalca zdravstvenih storitev.....	12
Slika 10: Mojo obravnavo pri tem izvajalcu ocenjujem kot.....	13
Slika 11: Čakalni čas	14
Slika 12: Ocene zadovoljstva z dimenzijami storitve.....	17
Slika 13: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev	18
Slika 14: Priložnosti za izboljšave zdravstvene storitve.....	19

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.

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. 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.

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).

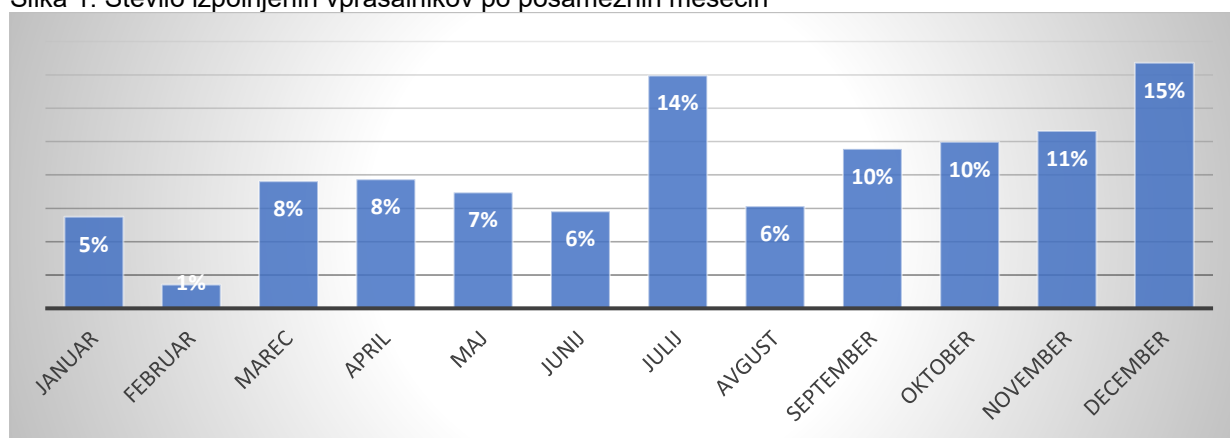
2.1 Izpolnjevanje spletnega vprašalnika po mesecih

V letu 2024 je bilo izpolnjenih 6197 vprašalnikov. Največ vprašalnikov je bilo izpolnjenih v mesecu decembru (n=913, 15 %). Najmanj vprašalnikov je bilo izpolnjenih v februarju (n=88, 1 %). 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	340
februar	88
marec	472
april	479
maj	431
junij	360
julij	865
avgust	379
september	592
oktober	619
november	659
december	913
SKUPAJ	6197

Slika 1: Število izpolnjenih vprašalnikov po posameznih mesecih



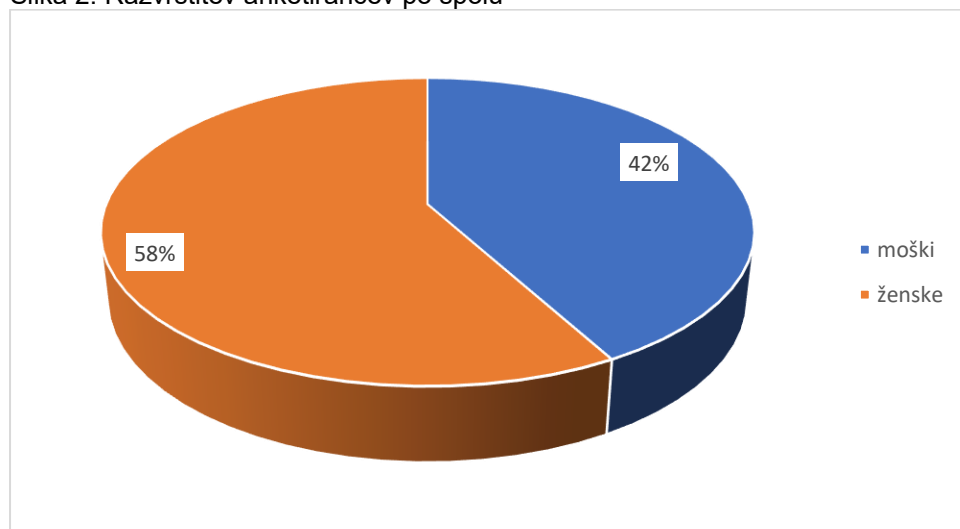
2.2 Razvrstitev anketirancev po spolu

Vprašalnik je izpolnilo 2.480 (40 %) moških, 3.420 (55,2 %) žensk, medtem ko se 297 (4,8 %) 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	2480	40,0	42,0
ženske	3420	55,2	58,0
manjkajoč odgovor	297	4,8	
Skupaj	6197	100,0	100,0

Slika 2: Razvrstitev anketirancev po spolu



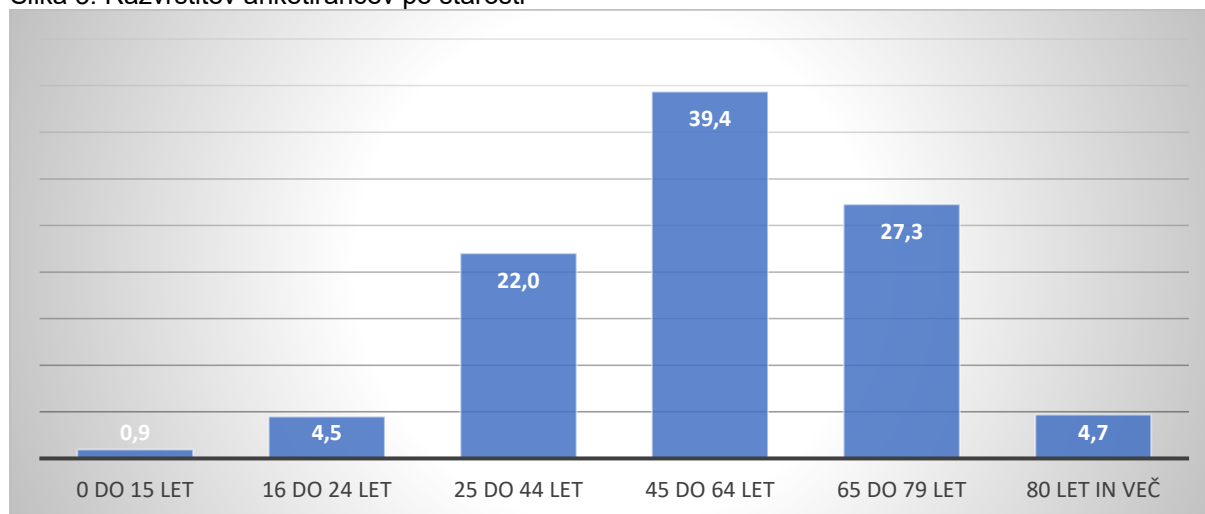
2.3 Razvrstitev anketirancev po starosti

Največ vprašalnikov je izpolnila skupina anketirancev starih od 45 do 64 let (37,8 %). Najmanj vprašalnikov je izpolnila najmlajša starostna skupina anketirancev - stari od 0 do 15 let (0,9 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 255 (4,1%) 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	56	0,9	0,9
16 do 24 let	267	4,3	4,5
25 do 44 let	1309	21,1	22,0
45 do 64 let	2340	37,8	39,4
65 do 79 let	1690	27,3	27,3
80 let in več	280	4,5	4,7
manjkajoči odgovori	255	4,1	
SKUPAJ	6197	100,0	100,0

Slika 3: Razvrstitev anketirancev po starosti



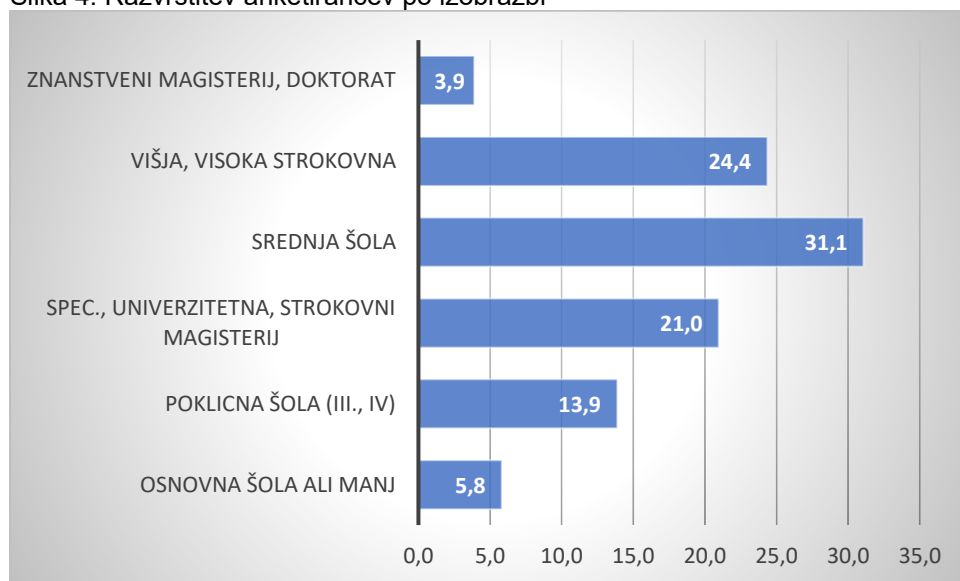
2.4 Razvrstitev anketirancev po izobrazbi

Največ anketirancev ima dokončano srednjo šolo (29,3 %). Najmanj anketirancev ima znanstveni magisterij ali doktorat (3,7 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 5,6% 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	340	5,5	5,8
poklicna šola (III., IV)	812	13,1	13,9
spec., univerzitetna, strokovni magisterij	1227	19,8	21,0
srednja šola	1818	29,3	31,1
višja, visoka strokovna	1425	23,0	24,4
znanstveni magisterij, doktorat	228	3,7	3,9
manjkajoči odgovori	347	5,6	
SKUPAJ	6197	100,0	100,0

Slika 4: Razvrstitev anketirancev po izobrazbi



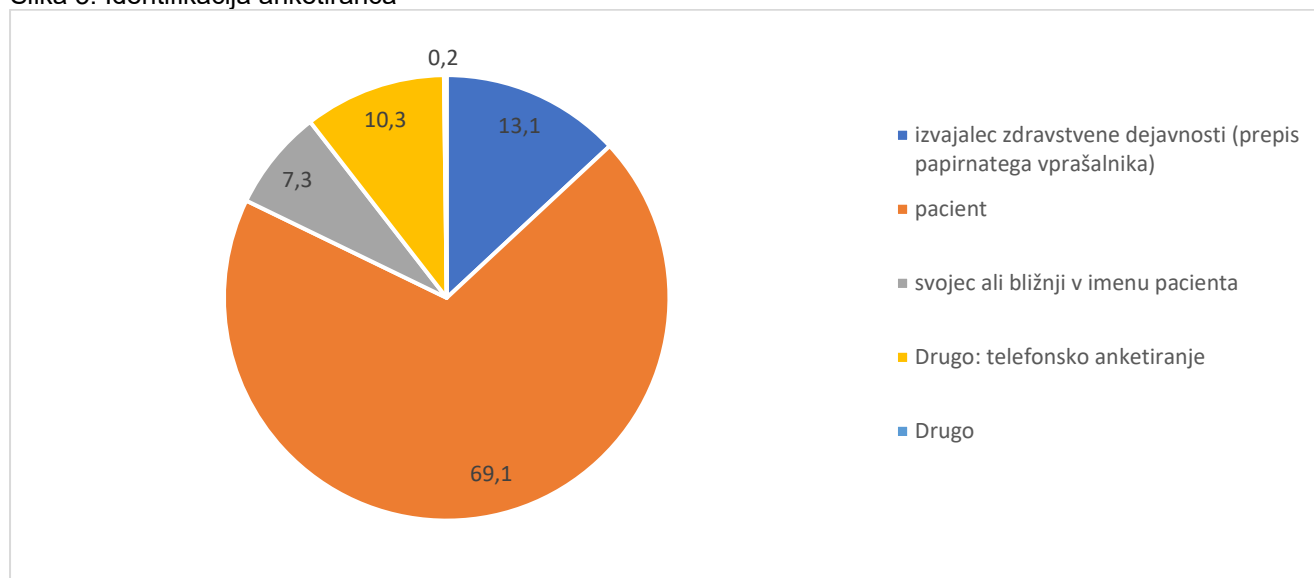
2.5 Identifikacija anketirancev

Največ anketirancev je pacientov (67,9 %), ki anketo izpolnjujejo v svojem imenu. Najmanj anketirancev je svojcev ali bližnjih v imenu pacienta (7,2 %). Nekateri izvajalci se odločijo, da bodo svojim pacientom razdelili papirne vprašalnike, ki so objavljeni na spletni strani MZ. Izpolnjene ankete s strani pacientov nato sami vnesejo v ZVEM aplikacijo (n=795). Nekateri izvajalci pa so se odločili za telefonsko anketiranje pacientov, pri čemer je anketar njihove odgovore vnašal v ZVEM anketo. V letu 2024 smo zabeležili 624 telefonskih anket, ki se skrivajo znotraj odgovora »drugo«. 112 izpolnjevalcev ankete odgovora na to vprašanje ni podalo.

Tabela 5: Identifikacija anketirancev

	n	%	veljavni %
izvajalec zdravstvene dejavnosti (prepis papirnatega vprašalnika)	795	12,8	13,1
pacient	4206	67,9	69,1
svojec ali bližnji v imenu pacienta	445	7,2	7,3
Drugo	639	10,3	10,5
manjkajoči odgovori	112	1,8	
SKUPAJ	6197		

Slika 5: Identifikacija anketiranca



2.6 Lokacija zdravstvene obravnave

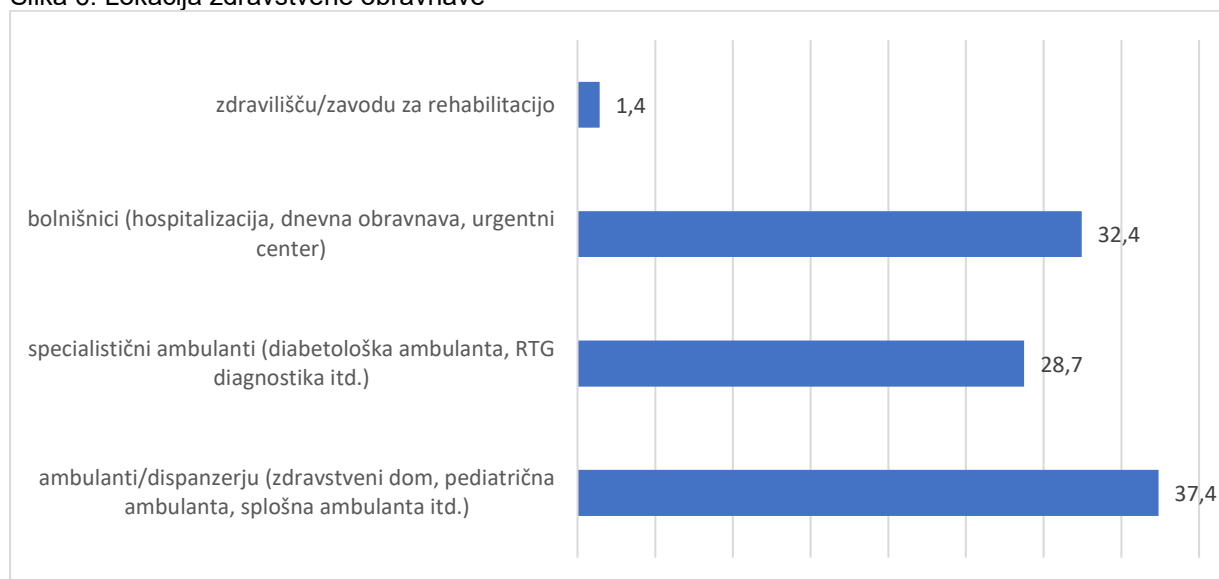
Največ vprašalnikov je bilo izpolnjenih v ambulantni ali dispanzerju (36,7%), na drugem mestu so bivanje ali obiski bolnišnic (31,9%), na tretjem pa obiski specialističnih ambulant (28,3%). Ker so uporabniki pri spustnem seznamu morali označiti, katero institucijo so obiskali izmed 29 slovenskih bolnišnic in 60 zdravstvenih domov, smo ugotovili, da je 1504 pacientov obiskalo enega od obeh Univerzitetnih kliničnih centrov, 2287 pa eno od splošnih bolnišnic.

Lokacija zdravstvene obravnave je prikazana v Tabeli 6 in Sliki 6.

Tabela 6: Lokacija zdravstvene obravnave

Moja zdravstvena obravnava je potekala v	n	%	veljaven %
ambulantni/dispanzerju (zdravstveni dom, pediatrična ambulanta, splošna ambulanta itd.)	2277	36,7	37,4
specialistični ambulantni (diabetološka ambulanta, RTG diagnostika itd.)	1751	28,3	28,7
bolnišnici (hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center)	1976	31,9	32,4
zdravilišču/zavodu za rehabilitacijo	87	1,4	1,4
manjkajoči odgovori	106	1,7	
SKUPAJ	6197	100	100

Slika 6: Lokacija zdravstvene obravnave



2.7 Status izvajalca zdravstvenih storitev

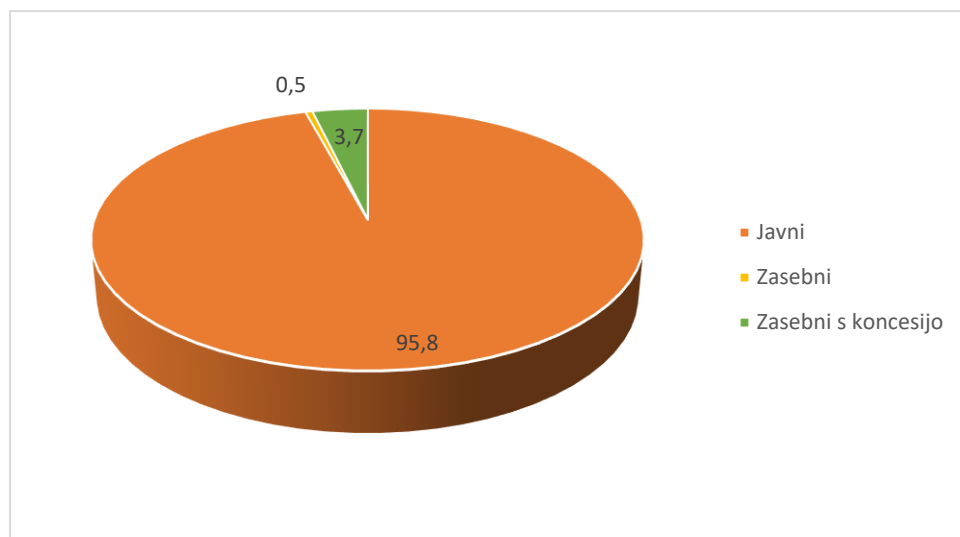
Največ anketirancev je opravilo zdravstveno storitev v javnem zavodu (92,5 %). Najmanj anketirancev je opravilo zdravstveno storitev pri čistih zasebnikih (0,4 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 1,9 % anketirancev.

Status izvajalca zdravstvenih storitev je prikazan v Tabeli 7 in Sliki 7.

Tabela 7: Status izvajalca zdravstvenih storitev

	n	%	veljavni %
Javni	5596	90,3	95,8
Zasebni	28	0,5	0,5
Zasebni s koncesijo	218	3,5	3,7
Ne vem	108	1,7	
manjkajoči odgovori	247	4,0	
SKUPAJ	6197	100,0	100,0

Slika 7: Status izvajalca zdravstvenih storitev



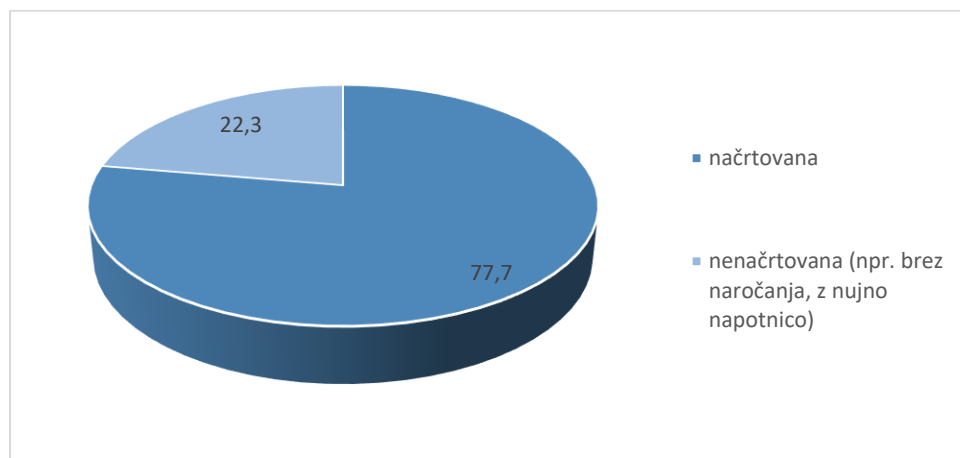
2.8 (Ne)načrtovana zdravstvena obravnava

Največ anketirancev je imelo načrtovano obravnavo (74,8 %); bistveno več kot tistih z nenačrtovano obravnavo (21,4 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 3,8 % anketirancev. (Ne)načrtovana zdravstvena obravnava je prikazana v Tabeli 8 in Sliki 8.

Tabela 8: (Ne)načrtovana zdravstvena obravnava

	n	%	veljaven %
načrtovana	4633	74,8	77,7
nenačrtovana (npr. brez naročanja, z nujno napotnico)	1329	21,4	22,3
manjkajoči odgovori	235	3,8	
SKUPAJ	6197	100,0	100,0

Slika 8: (Ne)načrtovana zdravstvena obravnava



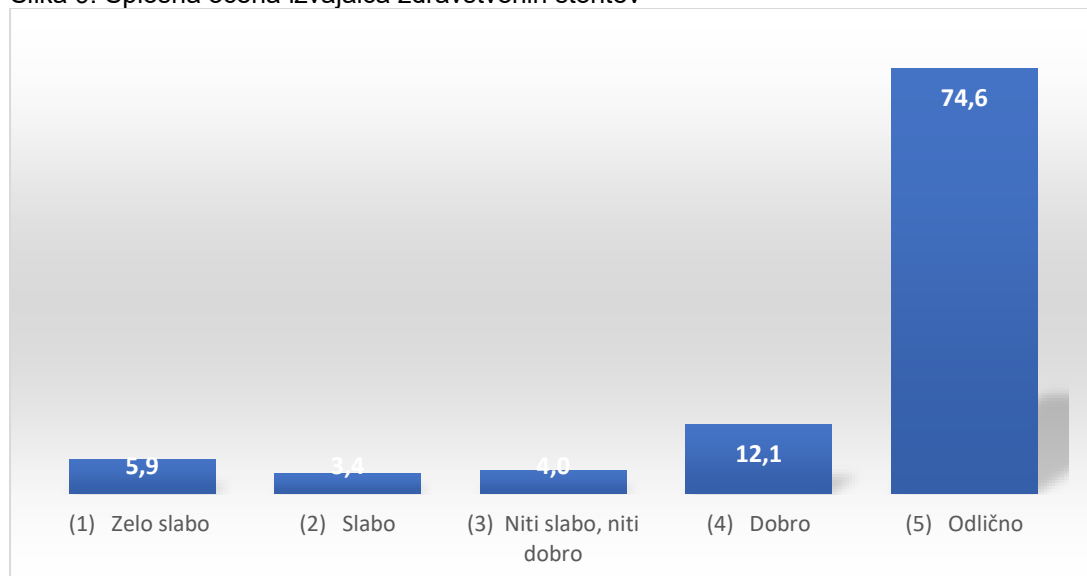
2.9 Splošna ocena izvajalca zdravstvenih storitev

Največ anketirancev je izvajalca zdravstvenih storitev ocenilo s splošno oceno »Odlično« (73,1 %). Najmanj anketirancev je izvajalca zdravstvenih storitev ocenilo s splošno oceno »slabo« (3,3 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 2 % anketirancev. Povprečna ocena izvajalca zdravstvenih storitev je bila 4,46 in prikazana v Tabeli 9 in Sliki 9.

Tabela 9: Splošna ocena izvajalca zdravstvenih storitev

	n	%	veljavni %
(1) Zelo slabo	358	5,8	5,9
(2) Slabo	204	3,3	3,4
(3) Niti slabo, niti dobro	243	3,9	4,0
(4) Dobro	736	11,9	12,1
(5) Odlično	4529	73,1	74,6
manjkajoči odgovori	127	2,0	
SKUPAJ	6197	100,0	100,0

Slika 9: Splošna ocena izvajalca zdravstvenih storitev



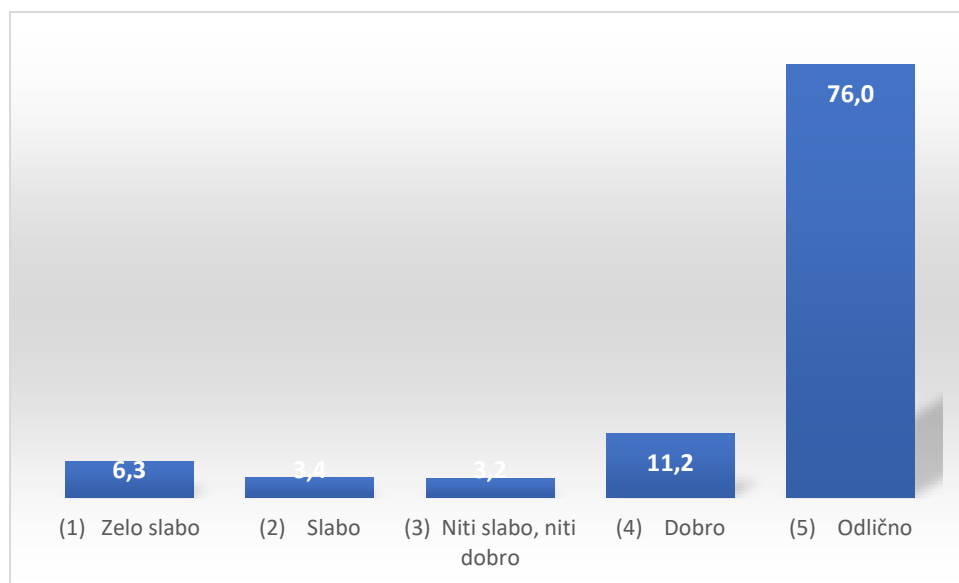
2.10 Ocena zdravstvene obravnave

Največ anketirancev je zdravstveno obravnavo ocenilo z »Odlično« oceno (74,2 %). Najmanj anketirancev je zdravstveno obravnavo ocenilo z oceno »Niti slabo, niti dobro« (3,1 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 2,4 % anketirancev. Povprečna ocena je 4,47; ocena zdravstvene obravnave je prikazana v Tabeli 10 in Sliki 10.

Tabela 10: Mojo obravnavo pri tem izvajalcu ocenjujem kot

	n	%	veljavni %
(1) Zelo slabo	378	6,1	6,3
(2) Slabo	203	3,3	3,4
(3) Niti slabo, niti dobro	195	3,1	3,2
(4) Dobro	675	10,9	11,2
(5) Odlično	4596	74,2	76,0
manjkajoči odgovori	150	2,4	
SKUPAJ	6197	100,0	100,0

Slika 10: Mojo obravnavo pri tem izvajalcu ocenjujem kot



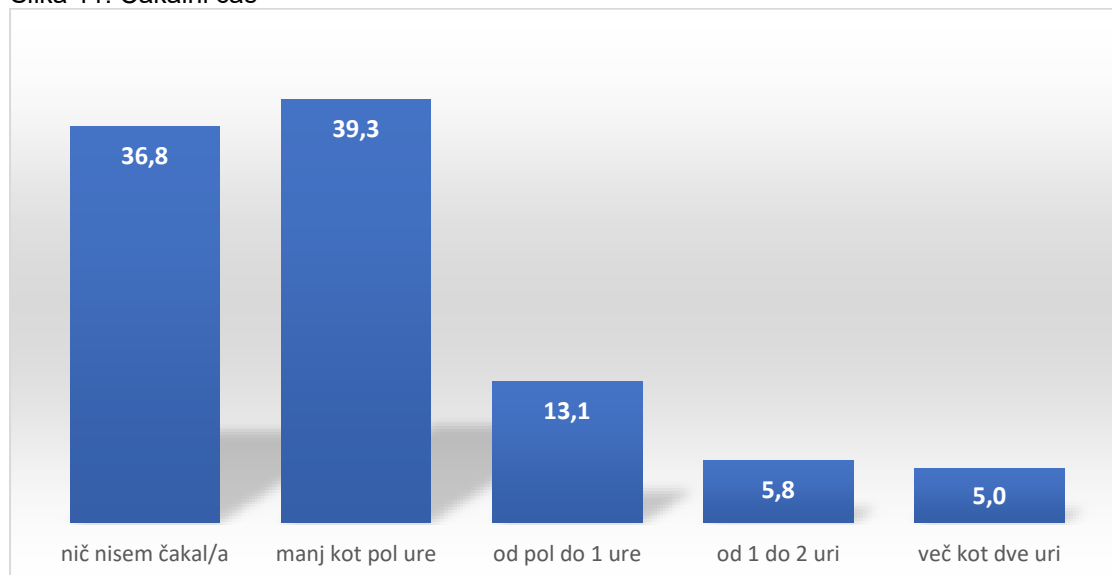
2.11 Čakalni čas (čas od prihoda v ustanovo do dejanske obravnave pri zdravstvenih delavcih)

Podatki o čakalnih časih so spodbudni: večina anketiranih je čakala manj kot pol ure (37,6 %) ali pa sploh niso čakali (35,1 %). Le 4,8 % anketiranih je čakala več kot dve uri; 4,5% anketiranih pa na to vprašanje ni odgovorilo. Čas od prihoda v ustanovo do dejanske obravnave pri zdravstvenih delavcih je prikazan v Tabeli 11 in Sliki 11.

Tabela 11: Čakalni čas

	n	%	veljavni %
nič nisem čakal/a	2176	35,1	36,8
manj kot pol ure	2327	37,6	39,3
od pol do 1 ure	775	12,5	13,1
od 1 do 2 uri	345	5,6	5,8
več kot dve uri	297	4,8	5,0
manjkajoči odgovori	277	4,5	
SKUPAJ	6197	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 (4,64) in izvedba zdravstvene obravnave takrat, ko je to bilo dogovorjeno (4,62). Najslabše so anketiranci ocenili seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb, pohval zdravstvene obravnave (3,65). 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- delno	4- večinom a da	5- v celoti da	0	brez odgovor a	Povpreč je
1	Ste bili zadovoljni s kontaktom izvajalca z vami pred obravnavo? (naročanje, informacije glede priprave na poseg itd.)	n	260	137	238	677	4502	162	221	4,55
		%	4,2	2,2	3,8	10,9	72,6	2,6	3,6	
		veljave n %	4,5	2,4	4,1	11,6	77,4			
2	So informacije o dostopnosti do zdravnika/zdravstvenega delavca objavljene na vidnem mestu? (ordinacijski čas, informacije za svojce, itd.)	n	167	87	268	808	4160	296	411	4,59
		%	2,7	1,4	4,3	13,0	67,1	4,8	6,6	
		veljave n %	3,0	1,6	4,9	14,7	75,8			
3	So se vam zdravstveni delavci predstavili ob prvem stiku?	n	553	268	312	766	3687	217	394	4,21
		%	8,9	4,3	5,0	12,4	59,5	3,5	6,4	
		veljave n %	9,9	4,8	5,6	13,7	66,0			
4	Ste bili seznanjeni z možnostjo podajanja pritožb in pohval?	n	119 1	322	305	512	2738	418	711	3,65
		%	19,2	5,2	4,9	8,3	44,2	6,7	11,5	
		veljave n %	23,5	6,4	6,0	10,1	54,0			
5	So bili zaposleni do vas vljudni in spoštljivi?	n	199	130	235	465	4863	63	242	4,64
		%	3,2	2,1	3,8	7,5	78,5	1,0	3,9	
		veljave n %	3,4	2,2	4,0	7,9	82,5			
6	Ste bili predhodno seznanjeni, kako bo potekala vaša zdravstvena obravnava?	n	372	202	311	681	4099	172	360	4,40
		%	6,0	3,3	5,0	11,0	66,1	2,8	5,8	
		veljave n %	6,6	3,6	5,5	12,0	72,4			
7	Je bila vaša zdravstvena obravnava izvedena (vedno) takrat, ko je bilo to dogovorjeno?	n	206	104	208	593	4512	206	368	4,62
		%	3,3	1,7	3,4	9,6	72,8	3,3	5,9	
		veljave n %	3,7	1,8	3,7	10,5	80,2			

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

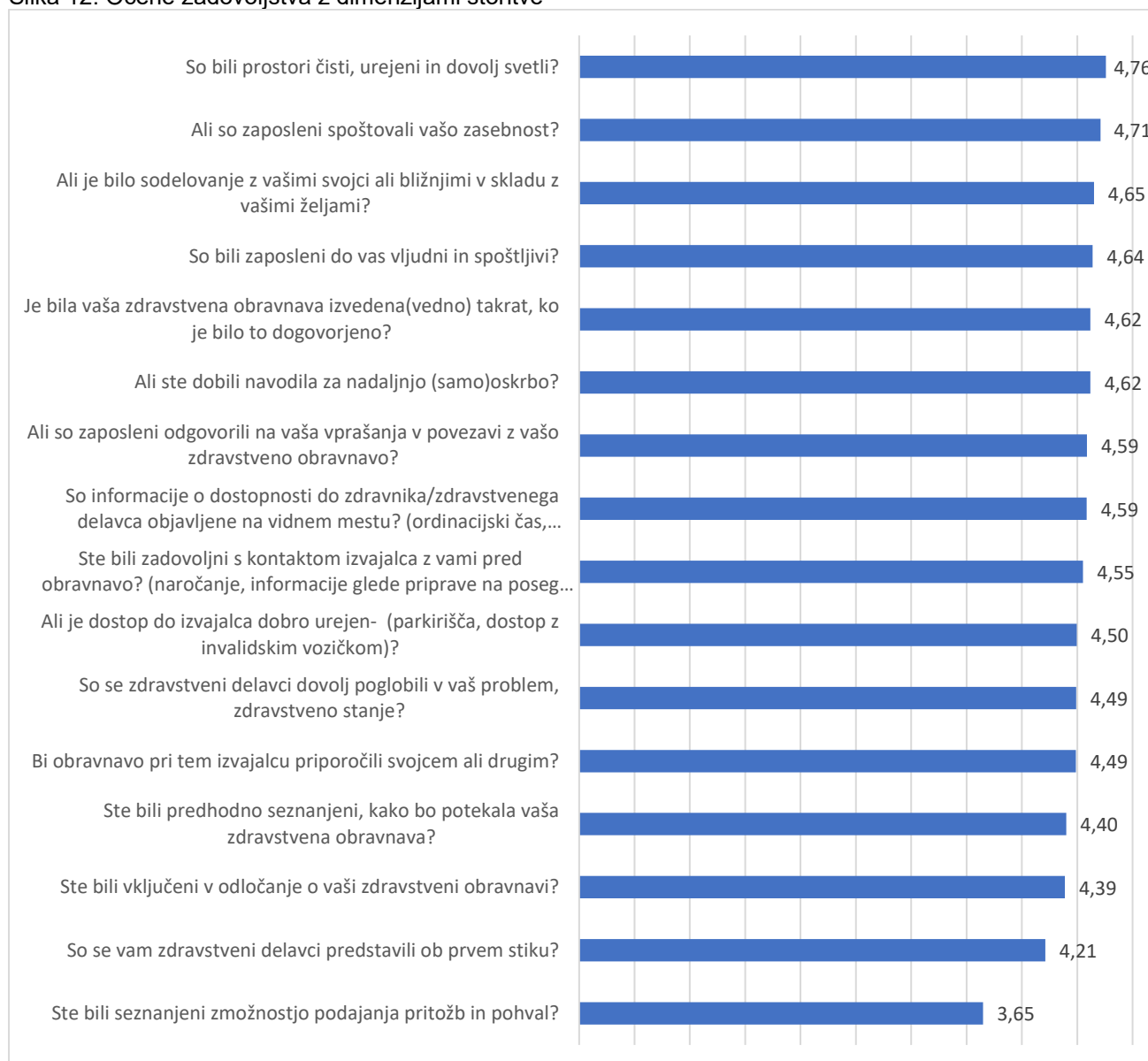
Povprečna ocena zadovoljstva vseh sedmih dimenzij kakovosti je bila nad 4 pri 5-stopenjski lestvici odgovorov, pri čemer je 1 pomenila »sploh ne«; 2 »večinoma ne«; 3 »delno«; 4 »večinoma da« in 5 »v celoti da« iz katerih je izračunana povprečna ocena. Vrednost 0 pomeni »ne morem oceniti, ni relevantno zame«. Najbolje so anketiranci ocenili čistočo in urejenost prostorov (4,76). Najslabše so anketiranci ocenili vključenost v odločanje o zdravstveni obravnavi (4,39). 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- splo h ne	2- večinom a ne	3- delno	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	341	153	255	672	4463	63	250	4,49
		%	5,5	2,5	4,1	10,8	72,0	1,0	4,0	
		veljave n %	5,8	2,6	4,3	11,4	75,8			
2	Ste bili vključeni v odločanje o vaši zdravstveni obravnavi?	n	380	189	294	751	3992	211	380	4,39
		%	6,1	3,0	4,7	12,1	64,4	3,4	6,1	
		veljave n %	6,8	3,4	5,2	13,4	71,2			
3	Ali so zaposleni spoštovali vašo zasebnost?	n	137	68	173	562	4808	107	342	4,71
		%	2,2	1,1	2,8	9,1	77,6	1,7	5,5	
		veljave n %	2,4	1,2	3,0	9,8	83,6			
4	Ali so zaposleni odgovorili na vaša vprašanja v povezavi z vašo zdravstveno obravnavo?	n	213	166	243	552	4623	87	313	4,59
		%	3,4	2,7	3,9	8,9	74,6	1,4	5,1	
		veljave n %	3,7	2,9	4,2	9,5	79,7			
5	[Ali je bilo sodelovanje z vašimi svojci ali bližnjimi v skladu z vašimi željami?	n	148	56	128	415	3351	103 8	1061	4,65
		%	2,4	0,9	2,1	6,7	54,1	16,8	17,1	
		veljave n %	3,6	1,4	3,1	10,1	81,8			
6	Ali ste dobili navodila za nadaljnjo (samo)oskrbo?	n	187	116	252	536	4496	173	437	4,62
		%	3,0	1,9	4,1	8,6	72,6	2,8	7,1	
		veljave n %	3,3	2,1	4,5	9,6	80,5			
7	So bili prostori čisti, urejeni in dovolj svetli?	n	60	44	171	670	4817	87	348	4,76
		%	1,0	0,7	2,8	10,8	77,7	1,4	5,6	
		veljave n %	1,0	0,8	3,0	11,6	83,6			
8	Ali je dostop do izvajalca dobro urejen- (parkirišča, dostop z invalidskim vozičkom)?	n	132	149	508	802	3952	228	426	4,50
		%	2,1	2,4	8,2	12,9	63,8	3,7	6,9	
		veljave n %	2,4	2,7	9,2	14,5	71,3			
9	Bi obravnavo pri tem izvajalcu priporočili svojcem ali drugim?	n	445	116	180	468	4578	74	336	4,49
		%	7,2	1,9	2,9	7,6	73,9	1,2	5,4	
		veljave n %	7,7	2,0	3,1	8,1	79,1			

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



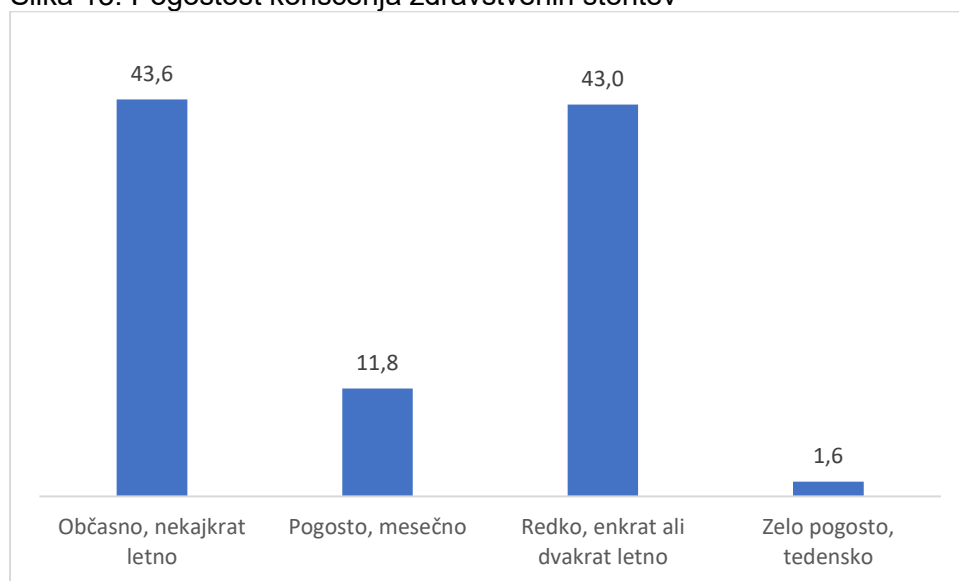
2.14 Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev

Večina anketirancev zdravstvene storitve koristi občasno, nekajkrat letno (40,7 %) ali enkrat do dvakrat letno (40,1 %). Najmanj vprašalnikov je izpolnila skupina anketirancev, ki zelo pogosto (tedensko) koristijo zdravstvene storitve (1,5 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 6,7 % anketirancev. Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev je prikazana v Tabeli 14 in Sliki 13.

Tabela 14: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev

	n	%	veljaven %
Občasno, nekajkrat letno	2520	40,7	43,6
Pogosto, mesečno	684	11,0	11,8
Redko, enkrat ali dvakrat letno	2487	40,1	43,0
Zelo pogosto, tedensko	93	1,5	1,6
brez odgovora	413	6,7	
SKUPAJ	6197	100,0	100,0

Slika 13: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev



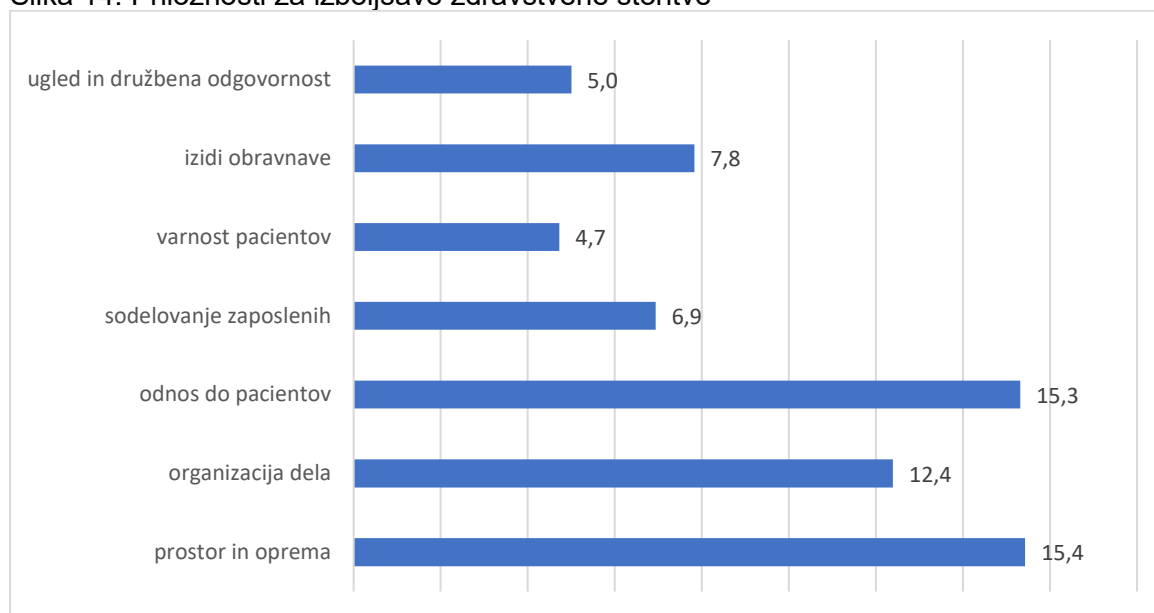
2.15 Ocena priložnosti za izboljšavo zdravstvene obravnave

Največ anketirancev vidi priložnosti za izboljšavo zdravstvene obravnave pri prostoru in opreми (15,4 %) ter pri odnosu do pacientov (15,3 %), čemur sledi organizacija dela (12,4 %). Najmanj anketirancev vidi priložnosti za izboljšavo pri varnosti pacientov (4,7 %), kar je pozitivna informacija in pri ugledu in družbeni odgovornosti (5,0 %). 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	956	5240	15,4
organizacija dela	768	5428	12,4
odnos do pacientov	949	5247	15,3
sodelovanje zaposlenih	430	5766	6,9
varnost pacientov	293	5903	4,7
izidi obravnave	485	5711	7,8
ugled in družbena odgovornost	310	5886	5,0

Slika 14: Priložnosti za izboljšave zdravstvene storitve



V nadaljevanju navajamo konkretna priporočila, ki so jih v okviru osmih vnaprej določenih elementov izboljšanja zdravstvene obravnave (poleg zgoraj navedenih še možnost »Drugo«) anketiranci navedli pri tem odprtem vprašanju.

A.) Prostor in oprema

Medtem ko je 956 anketirancev označilo možnost izboljšav prostora in opreme (največ med vsemi opcijami), je komentar dodalo 644 anketiranih. Komentarji so različni, največ komentarjev se nanaša na neprimernost prostorov in opreme (n=335), adaptacije (n=190), udobje (n=18), čistočo (n=12), dostopa bodisi za invalide,

bodisi glede parkiranja (n=25). V primeru neprimernosti prostorov in opreme so omenjeni premajhni prostori, njihova lokacija, pomanjkanje klime, neurejeni prostori, problem ogrevanja, manjkajoča oprema: »bolj prostorna čakalnica, bolj svetla«, »boljše ogrevanje, ker blo mal hladno«, »čakalni prostori zadušljivi pretopli«, »delovalo vse skupaj malo zastarelo, zdravnik je porabil kar nekaj časa, da je našel epruveto za oddajo vzorca«, »ena kopalnica in WC za mac 8 pacientov sta zjutraj predstavljali ozko grlo«, »ležalniki oz. naslanjači za spremljevalce so katastrofa. Trdi in neudobni, sploh, če tam preživiš več dni«, »luči na stropu so premoične, ne da se regulirati moč svetlobnega toka. Če je človek v ležečem položaju in gleda v strop, je to zelo neprijetno.....«, »majhna čakalnica za več ambulant – premalo zračenja«, »prostorska stiska«, »slaba zasebnost, pomanjkanje prostora«, »slabo ležišče«, »utesnjenost ambulant, »zasebnost operacijske sobe«, »zastareli prostori, oprema, vročina«. V primeru adaptacij so omenjene potrebe po obnovi ambulant, čakalnic, drugih prostorov: »dotrajana oprema«, »bi bilo potrebno obnoviti, ker je vse staro posebno kopalnice, WC«, »deloma uničene omarice, brez prostora za odlaganje osebnih stvari«, »dotrajane bolniške postelje«, »dvigalo je zastarelo in eno samo«, »hitrejša izgradnja nove stavbe«, »klimatska naprava v sobah«, »komarniki na oknih«, »modernejši in svetlejši prostori«, »novejša aparaturna in postelje«, »obnova sanitarije in prostore za dnevni hospital«

Med pohvalami je moč zaslediti: »zelo dobro«, »zelo urejeno«, »zgledno«, »vse ok, prijetno, čisto«, »zadovoljivo«, »urejeno in čisto«, »super«, »primerno in prilagojeno za dojenčke«, »odlično«, »nimam pripomb«, »čisto, ogromno razkužil na voljo«

B.) Organizacija dela

Področje organizacije dela je v anketi označilo 768 oseb. Med komentarji prevladuje slaba organizacija dela, predolgo čakanje in neodzivnost (n= 256): »bolj bi morali biti točni, ne pa da čakaš do 2 uri«, »bolniški stalež urejajo tako dolgo, da delodajalec ne more obračunati plač normalno«, »čakal sva 4 ure«, »2 uri čakanja na odpustnico, odpust brez kosila«, »čakam na poseg 7 mesecev«, »čakanje 5 ur na urgenci po prometni nesreči«, »čež vikend ni zdravnika. Do zdravil, ki jih vzameš po potrebi nimaš dostopa., Na telefon ne prikličesh nikogar«, »da bi hitreje prišli na vrsto«, »da bi razdelili paciente, ki so naročeni istega dne na 2 morda 3 časovna termina in ne bi bilo toliko čakanja«, »da bi se držali ure naročanja«, »določeni termin neprestano predstavljajo, na predvideno preiskavo obvestijo pa dan pred preiskavo«, »je slaba, neučinkovita in zastarela. Z ženo sva čakala več ur na obravnavo«, »katastrofa«, »manj čakanja«, »na telefon bi se lahko kdaj javili, niti enkrat mi jih ni uspelo dobiti«, »ni delal informacijski sistem, čakanje več kot 3 ure z otrokom, ki je imel bolečine in vročino«, »obravnavava se mi je zdela prekratka 5 minut«, »pacient na hodniku čakal več kot 7h do zdravniške obravnave z izvidi«, »pomanjkanje medicinskega osebja«, »predolgo se čaka na izvide«, »prevoz po obravnavi: na rešilca je bilo potrebno čakati 5(pet) ur«, »strahotno neorganizirano«, »totalno neprimerna, brez repa in glave«, »več doslednosti pri odgovarjanju na telefon«, »točno naročanje« in »upoštevanje kdaj si naročen«. Med predlogi izboljšav je bilo moč zaslediti: »zaposliti več kadra«, »žal se preveč stvari zgodi naenkrat (vizita, menjava rjuh na postelji, odvzem krvi, zajtrk) in v tem času osebje hiti in priganja paciente, ko pa je to mimo, ni več nobenega

na voljo«, »zaslon z obravnavami, da bi vedela, kdaj bom na vrsti«, »več pogovorov z zdravniki«, »več medicinskih sester«, več kontakta preko komunikacijskih sredstev, več informacij o procesu v ustanovi, začeni z vrstomatom«, »spremljanje pacienta od začetka obravnave«, »še bolj digitalizirati, da bodo zdravniki vedno videli vso mojo zgodovino«, »razbremenitev osebja«, »prilagoditev odmerjanja nenujne terapije tako, da ni potrebno zbujati malčkov«, »pregled v ordinaciji, ne v sobi za izolacijo«, »predlagam, da se izvide specialistov referentka predhodno predajo v karton posameznih pacientov in ni potrebno, da se visokokvalificiran zdravnik ukvarja s takšnimi stvarmi. Izguba denarja in časa«, »optimizacija načrtovanja«, »omogočiti prost prehod pacientom do stranišča«, »zelo slaba, tudi sestre ne marajo zdravnice«.

Med komentarji je moč zaslediti tudi pohvale (n=124). »OK«, »dobra«, »v redu«, »je zadovoljiva«, »zgledna«, »zelo dobra«, »zelo učinkovito«, »vse bp«, »vredno pohvale«, »vse je potekalo brezhibno in umirjeno«, »zaposleni dali vse informacije glede iskanja ambulant«, »usklajenost med zaposlenimi, viden rezultat«, »v teh pogojih je organizacija odlična«, »super«, »optimalno urejeno«, »po mojem mnenju zelo profesionalna«, »odlična«, »na vrhunskem nivoju«, »kakovostna izvedba«, »brez pripomb«

Smo pa zasledili tudi več predlogov izboljšav (n= 121): »boljše načrtovanje«, »boljše obveščanje o zasedenosti kapacitet«, »administrativni del ob prihodu bi moral biti organ iziran drugače – številke bi se morale izpisati na ekranu, da veš, kdaj si na vrsti«, »da bi bili bolj dosledni z osebnimi podatki, saj sem termin domov na naslov dobil takrat ko je ta že potekel«, »da bi se nemu pacientu lahko posvetil en doktor in bi tako lažje vedel, kaj se z njim dogaja«, »delo zdravnika naj opravi zdravnik, ne medicinska sestra, do zdravnika velikokrat sploh ne prideš«, »dosegljivost pacientom«, »dostop do informacij«, »Dostopnost preko telefona«, »izboljšati organizacijo naročanja hrane bolnikom z dieto«, »izboljšati kontinuiteto dela – na izvide se čaka predolgo«, »komunikacija preko portala je omejena na 400 znakov«, »medicinska sestra naj ne visi na facebooku, ampak naj raje dvigne telefon ko zvoní«, »menim, da bi bilo potrebno izboljšati prevoze z reševalnim vozilom po odpustu, da se ne bi tako dolgo čakalo«, »na sprejemu, ko vzameš številko, bi lahko zunaj na monitorju pisalo, katera št je na vrsti«, »koncesije? Nepotrebno, ukinite, vmesna stopnja za preusmeritve do istega zdravnika za zasebno obravnavo«, »ne privilegiranje poznancev«, »naročanje s terminom že ob telefonskem pogovoru, ne šele kasneje po pošti«, »Nujna je ponovna vzpostavitev komunikacije z zdravnico po telefonu in e-pošti, ker moram drugače vedno prositi za pomoč sorodnike in posledično nimam pravice do zasebnosti«, »obveščanje pacientov o odsotnosti zdravnika, pri katerem imaš pregled«, »osebje prisotno zgolj ob dajanju terapije, ob toaleti in obrokih, vmes med obiski nikjer nikogar«, »poskrbeti za izključitev napak pri operacijah«, »preverjanje, če so datumi na napotnici za obravnavo pravilni«, »razbremenitev osebja«, »proces naročanja – izboljšati informiranost pacientov o lokaciji na naročene preiskave«, »upoštevanje vrstnega reda«, »uvesti zdravo, kakovostno prehrano, svežo zelenjavo«, »več bolničarjev za pomoč pri negi, saj lahko dobiš kahlo samo takrat, ko je nega v sobi, ostalo klicanje ni dovoljeno«, »več medicinskih sester«, »zaposliti več kadra«, »zmanjšanje čakalnih vrst«

C.) Odnos do pacientov

Odnos do pacientov je v anketi označilo 949 oseb. Med komentarji prevladujejo slab, neustrezen odnos (tudi nesramnost, arogantnost) (n=322), pogosto omenijo ime zdravnika oz. osebe s slabim odnosom do pacienta: »zelo slab«, »aroganten odnos do pacientov«, »arogantna, nima osnovno kulturo, konfliktna«, »administratorica je bila do vseh prisotnih ZELO nesramna in zadirčna«, »bolj jasno odgovarjanje na vprašanja in boljša razlaga postopka (katere sploh ni bilo)«, »Bolnika v mesecu in pol niti enkrat ne obrnejo v postelji. Ne obvestijo, da ga bodo hranili po cevki, zdravnice ne dobis na telefon, recepcija da bo vrnila klic, pa tega ne stori. Neprijazna. Sestra pride dat injekcijo med obiski, niti pozdravi ne svojcev in brez empatije do bolnika. Zalostno!«; »Čas za natočanje po telefonu je neizvedljivo!!!! Nihče ne dviguje telefona. Imamo pa na razpolago točno določen čas kdaj klicati in točno določeni dnevi!!!!«; »da se zdravniki tako grdo obnašajo do pacientov«; »diskriminiranje tujcev«, »GROZLJIVO PRIŠLA SEM PO POMOČ IN SEM BILA ZAVRNJENA NA GROZLJIV NAČIN, ZDRAVNICA SE NI ZANIMALA ZA MOJE ZDRAVJE IN JE ZAVRNILA IZDAJO NAPOTNIC IN OSTALEGA KAR«; »hladen odnos, premalo informacij, napačna diagnoza«, »ignoriranje, nasilje, zloraba«, »izboljšati odnos do starejših, ker vsega takoj ne razumejo«, »javiti takoj ko ni doktorja če si naročen«, »katastrofalen odnos zdravnice«, »klub resnim težavam nisem dobil jasnih navodil ali časovnice za naprej«, »manjka empatije (osebje je odrezavo, nobenih konkretnih odgovorov, vzvišeno, vase zaverovano)«, »medicinske sestre preveč

opravljajo, če že ne pacientov, pa drug drugega«, »Mnogi zaposleni nikoli ne bi smeli delati z ljudmi, kaj sele s hudo bolnimi in njihovimi svojci. Velika večina se obnaša a priori nespoštljivo, nedostojno, tudi nestrokovno in nesramno. Paciente velikokrat puscajo v razmerah, nedostojnih za cloveka (puscanje bolnika večkrat)«; »Naslednji pregled bi moral imeti oktobra 2023 pa so mi ga preložili že 5x«; »Nekulturen pristop zdravnika in sestre, zelo grob fizicen pristop sestre«; »nespoštljiv«, »nesramno«, »nestrokoven«, »ni stiska roke in predstavitve zdravnika«, »Obravnava po liniji najmanjšega odpora, zmanjševanje resnosti težav, pomanjkanje poglobitve v primer, osornost preko telefonskih pogovorov.«; »podrobnejša razlaga bolezni in zdravljenja«, »površen, nezainteresiran za pojasnila«; »premalo časa za pacienta«, »prenehanje preskakovanja vrst«, »Pričakoval bi poglobljeno razlago zdravnika o moji zadevi, jasnega odgovora nisem dobil niti razlage o mojem stanju in poteku možne operacije.«; »slab odnos, skoraj žaljiv in sovražen«, »slabo poskrbijo za zasebnost pacienta«, »sploh se nihče ne oglašja na telefon«, »več informacij o poteku obravnave«, »vzvišena zdravnica«, »Zaposleni zdravstvene nege ne upoštevajo navodil drugih specialistov zdravnikov pri uporabi zdravil«, »Zdravnik je gledal napačen rentgen in me obravnaval kot da si zmišljujem zlom«, »zdravnik je moje težave obravnaval zaničljivo in ni pokazal nobene želje, da bi pomagal pri mojih zdravstvenih težavah«, »Zelo nespoštljivo ,posmehljivo osebje«.

Med komentarji je moč zaslediti tudi dobro ali zadovoljivo obravnavo (n=52), še več pa je pohval o spoštljivi, prijazni in profesionalni obravnavi (n=189):

Med mnenji in predlogi (n=141) je moč zaslediti: »vključenost v proces zdravljenja«, »Želela bi si, da bi osebje imelo vsaj osnovne manire. Da bi pacienta naslavljalo " gospa ali gospod" in ne kar z imenom pacienta ali celo babica ali dedek«; »Želela bi si, da bi osebje imelo vsaj osnovne manire. Da bi pacienta naslavljalo " gospa ali gospod" in ne kar z imenom pacienta ali celo babica ali dedek.«, »Večja komunikacija, da izvid dobim tudi na zvemu«; »večja zavzetost zdravnika - da hitreje pošlje na operacijo«, »večji posluš do pacientov«, »večje zanimanje za težave pacienta«, »Več prijaznosti, malo več človeškosti, manj zadirčnosti«, »Več prijaznosti s strani zdravnice na viziti...hladna, glasna, arogantna«, »Več časa za obravnavo in razumevanje stisk in potrebe po dodatnih informacijah pacientov.«, »Več informacij o stanju, vzrokih zanj, posledicah različnih odločitev (za ali proti zdravljenju), bolj poglobljena anamneza (dobro razumevanje problema)«, »razumevanje in sodelovanje s pacientom, miren pogovor«, »primerno bi bilo, da če zaposleni naredi kako napako se temu primerno obnaša oz. opraviči«, »Pristopati vsakemu pacientu individualno. Nekateri rabijo jasno razlago in natančno kako bi se odločili na poseg«, »predstavitve o cepljenjih in ne zavajanja«; »predstavitve z imenom in nalogami zdravstvenih delavcev«, »Predlagam dodatno usposabljanje za delo s starimi osebami, ter nadzor osebja in spremljanje dogajanja«, »pomoč, svetovanje mladi mamici«, »podrobnejša razlaga bolezni in zdravljenja«, »Podati pojasnila in odgovore dotično na vprašanje, ob dodatnih vprašanjih se želijo kar se da čim prej rešiti te iz ambulate«, »odzivnost v najkrajšem času, saj se gre za nezdravega človeka«, »od pacienta ne bi smeli zahtevati, da nosi s seboj stare izvide, katere je izdal zdravnik, ki jih zahteva«, »nikakor ne sme biti hladen, neoseben, ker smo pacienti pod stresom in potrebujemo tudi psihično podporo«, »naj vzdržujejo prisrčen odnos s pacienti«, »Nekateri bi lahko pokazali malo več empatije. Človeka boli ko se premika oni pa želijo čim prej na silo vse opraviti.«, »lahko bi bili bolj človeški n manj »poslovno« usmerjeni«, »me bolje poslušati ko govorim, da imam še druge zdravstvene težave«, »informacije o stranskih učinkih zdravil, napotki za nadaljnjo oskrbo«, »Da zdravnik v času obravnave pacienta s seboj nima telefona ki ga konstantno moti pri delu«, »Dovolj hitro in jasno podajanje informacij o zdravstvenem stanju, razlaga pomena posameznega posega«, »bolj profesionalen odnos medicinske sestre do otrok«, »bolj spoštljiv odnos do pacienta«, »boljše poslušanje pacienta«, »boljša komunikacija zdravnikov do pacienta«.

D.) Sodelovanje zaposlenih

Sodelovanje zaposlenih je v anketi označilo 430 oseb. Tukaj prevladujejo pozitivni komentarji: 6 pohval, 97 komentarjev o tem, da je sodelovanje odlično, super, zelo dobro ali zadovoljivo; 71 komentarjev o tem, da je dobro, v redu ali OK. Zaslediti pa je moč tudi 67 komentarjev na temo, da je sodelovanje slabo in nezadovoljivo, na primer: »katastrofalno. Pacienti so samo številke. Osebje zelo razdraženo in zelo redkobesedno.«; »nisem opazila, da bi bili dobro povezani!«; »premalo sodelovanje med zdravniki, da predelajo informacije zakaj koga napotijo v tem primeru k endokrinologu, pa so na istem oddelku«; »slabo opravljene predaje (?) saj med. sestre pogosto niso vedele kaj dosti o stanju bolnika, ki so ga oskrbovale ali pa so prihajale s strani sester/zdravnikov različne informacije«; »Veliko je bilo podlih opazk in kreganja med osebjem«; »Zaposleni na internem oddelku neznajo niti pozdravit med obiski se skrivajo, da jih slučajno kdo ne ogovori«; »Zaposleni ne marajo, da jih prosiš

za pomoč, kar ti dajo vedet. Sama ne morem očeta poravnati po postelji, že tako ga umivam, masiram, razgibavam».

E.) Varnost pacientov

Varnost pacientov je v anketi označilo 293 anketirancev. Med opisnimi komentarji jih je bilo 58 zelo pohvalnih v smislu: »odlična«, »zagotovljena« ali »zelo visoka«. 83 komentarjev se je glasilo bodisi »dobra«, »povprečna«, »v redu« ali »ok«. 43 komentarjev je bilo o tem, da je varnost pacientov slaba ali neprimerna in se med sabo vsebinsko razlikujejo: »zobozdravnica se ni ozirala na mojo bolečino«, »varnostnik pri vходу me naredi bolj živčnega, kot da bi imel občutek večje varnosti«; »v ZDL Center se zadržujejo tudi odvisniki, prav tako v okolici in to je včasih problem«; »Prejel sem močne tablete, pogovora in posveta z zdravnico pred jemanjem nisem dobil. Po slabi reakciji na zdravilo in obiska urgence se je zadeva začela jemati malo bolj resno«; »odpravijo te s sedmo protibolečinsko tableto v zelo kratkem času, čeprav poudariš, da ne smeš, ker imaš težave s srcem«, »Nočne kraje med pacienti«; »nedostopno za invalide, zlizane in drseče stopnice«; »Na hodnikih se potikajo sorodniki romskih pacientov, ki ostalim pacientom ponujajo drogo in iščejo priložnost za odtujitev predmetov. Na lokaciji je sicer prisoten varnostnik, ki pa posedla na povsem drugi strani hodnika, pred avtomati za pijačo in čas preživlja na mobilnem telefonu«; »kako se naj prepustim odločanju enega neizkušenega pripravnika?«; »kot pacient se počutim ogroženega in se glede na potek obravnave sprašujem, ali sploh kdo izvaja nadzor nad strokovnostjo dela zdravnika«; »Imela sem veliko operacijo in se ne počutim varno«; »Gneča, ni izolacije glede na to, da gre za infekcijsko kliniko«; »drseča tla v kopalnici«; »Jemanje krvi brez rokavic«. Bilo je moč opaziti 13 predlogov izboljšav, kot na primer: »dvigala«; »Mogoče bi moralo medicinsko osebje povečati pozornost glede prenosa okužb [razkuževanje, rokavice]«, »ni informacij za paciente v čakalnici«; »Predlagala bi pri ibilelistih, da greš vedno v laboratorij, da ti pregledajo krvno sliko. To res zelo pogrešam. V ambulantah od koder sem prišla so nam vedno ob bolezni pregledali krvno sliko. Predlagam, da se to uvede tudi tu«; »prezračevanje čakalnica«; »pri prisotnosti študentov, bi na to želela biti tudi ustno opoorjena in v preimeru moje želje le teh ne bi želela na pregledu«; »V sobah so 4 postelje (3 ob eni steni in 1 ob nasprotni). Pri slabo mobilnih in nestabilnih pacientih, ki za pomoč pri hoji uporabljajo vozičke, pa je med tremi posteljami ob eni steni premalo prostora. Ker je ob eni steni še miza, to še dodatno otežuje gibanje. Problem so tudi previsoko nameščene karnise za zavese pri tuših, zato voda spodaj "uhaja" na tla pred tuši, kar povečuje možnost zdrsa«; »varovanje gotovine, kartic, ... v primeru nujnih posegov, pregledov. V sobi je bila omarica s ključem, vendar je nastala težava, ko je bil nujni poseg, pregled, je ostal kjuč v sobi (postelja, omarica).«; »Zapiranje vrat ob pregledu«; »za manjše paciente bi lahko uporabljali ograje na posteljah (vsaj ponoči)«

F.) Izidi obravnave

Izide obravnave je v anketi označilo 485 oseb. Med opisnimi predlogi je bilo 97 pohval v smislu »odlično«, »hitro« »zadovoljni«. 48 jih je izpostavilo predolgo čakanje, 42 pa jih je izpostavilo, da je delno dobro ali

povprečno. 149 je bilo kritik o tem, da je brezosebno, brez napotkov (pojasnil, navodil), da gre za slabo ali neprimerno obravnavo – ti opisi se med sabo razlikujejo, zato jih nekaj navajamo: »Zelo slab, vseh 5 obravnav se je zdravnica ukvarjala s štetjem mojih obravnav. Med obravnavo je jedla malico, mi kazala knjige, ki naj jih kupim in preberem. Govorila je o načrtih ob njeni upokojitvi.«; »Zdravnica se pacienta niti dotaknila ni, v izvid pa je napisala trebuh neboleč.«; »Zdravnica mi je na zdravniško spričevalo napisala omejitev, da nisem primerna za delo z ljudmi, zato sem izgubila možnost zaposlitve za nedoločen čas. 15 let se že borim za zaposlitev in opravljam prekrna dela, tokrat pa se mi je prvič ponudila zaposlitev za nedoločen čas, vendar sem zaradi mnenja zdravnice ostala brezposelna«; »Zdi se mi, da se ni upostevalo, kar sem govoril na dveh srečanjih s specialistom, po tem ko sem sploh prisel do specialista preko osebnega zdravnika. Zdravnik je delal po svoje, in zapravlil 1 leto cakalne dobe za slikanje napacnega dela telesa. Ob cemer se vedno trpim zaradi bolečin«; »Vsakič te gleda drug zdravnik zaradi česar zdravstvena obravnava in izid ni optimalen«; »Večkrat po obisku pri tej zdravnici nisem povsem razumela, kaj se je dogajalo z mojim telesom. Ni dovolj jasno obrazložila oz. je to storila zelo na hitro«; »Vec informacij kaj se lahko pocne, kaj ne, cesa se izogibati, na kaj paziti...«; »storil je napako toda to ne bo priznal«; »Smo odšli k drugemu zdravniku ker se nam njihova diagnoza ni zdela pravilna kar se je kasneje pokazalo da res ni bila«; »Slab, za končno (težko) diagnozo smo morali poiskati samoplačniško storitev«; »prišel z močnimi bolečinami in odšel z njimi, problema bolečine ni nihče iskal«; »premalo podatkov izveš, če pa kaj vprašaš pa si že tečen«; »Po operaciji težave z uhajanjem urina (teče neprestano) ki jih pred operacijo ni bilo«; »po 7 minutah obravnave pacient oddide iz ambulate z grenkim priokusom o smiselnosti«; »O rezultatih obravnave nismo dobili nobenih informacij«; »Nisem bil obravnavan niti pravilno napoten naprej«; »NI BILO NAVODIL ZA REŠEVANJE TEŽAV, ZARADI KATERIH SEM OBISKALA ZDRAVNIKA«; »nedorečeno, še vedno ne vem kako pozdraviti težavo«; »Ne prisluhne pacientovim težavam, jih minimalizira in banalizira. Ne navaja pravih podatkov diagnoz, navkljub temu, da jo popraviš. Podaja oceno stanja brez da bi se te sploh dotaknila in ocenila ali so sklepi boleči na dotik. Pomankljivo citira predhodne izvide svojih sodelavcev. Ne poglobi se v težavo, ki jo ima pacient itd.«; »Lažni napisan izvid brez natančnega pregleda pacienta«; »ko zaključijo z obravnavo največkrat ne povejo, kaj sledi, kdaj in kam pošljejo izvid oziroma kako prideš do njega, ali ga dobi lečeči zdravnik ali ga pacient pošlje itd.«; »gospa v bolečinah odpuščena domov«; »Da bi bilo delo opravljeno, da ne bi bilo potrebno po obravnavi pomoč iskati v samoplačniški zdravstveni ambulanti.«; »Bolj prijazna, spoštljiva in razumevajoča obravnava, zdravniki niso pregledali dokumentacije, niti slik MR«.

G.) Ugled in družbena odgovornost

Ugled in družbeno odgovornost je v anketi označilo 310 oseb, niso pa je vsi komentirali. 82 jih je navedlo pohvale v smislu: zelo dobro, odlično, zadovoljen; medtem ko je 43 napisalo, da je v redu, dobro ali OK. Med komentarji je bilo moč zaslediti 73 komentarjev nezadovoljstva: »brez ugleda, žal tudi brez družbene odgovornosti; več kot očitno je, da je osebje nezadovoljno in se tako tudi obnaša - to je, da daje od sebe minimum od minimuma«; »Če se zdravnik pogovarja s pacientom bi bilo smiselno, da se nauči slovenskega jezika. Še posebej otroci ne

razumejo jezikov iz bivše Jugoslavije«; »inšpekcija bi bila tukaj nujna, nisem edina s tako slabo izkušnjo«; »Institucija nima ugleda. Zaposleni zaenkrat še«; »lažejo in prirejajo dejstva, če dobijo telefonsko sporočilo«; »Na dnu lestvice ugleda.«; »na nuli, odnos do pacienta brezbrizen.«; »Nalezljivi bolniki čakajo v eni čakalnici z zdravimi«; »Nobene, ko vložiš pritožbo pridejo izgovori. Ignorirajo kaj jim ni všeč in ti povabijo na naslednjo obravnavo, čeprav si jih obvestil pisno v mailu da k njim več ne prideš zaradi videnega.«; »o ugledu in odgovornosti slovenskega zdravstva bi lahko negativno napisali knjigo. Sploh o sistemu in odgovornih za sistem zdravstva.«; »S takim odnosom zdravnikov do pacientov ustanova in predvsem zaupanje v zdravnike in človeško obravnavo ne more obstajati.«; »Tako nesrečni zaposleni potrebujejo bolniško odsotnost ali zdravljenje«; »uniforme osebja (razen osebja, ki pride iz oddelka) so neustrezno ponošene, zamazane in neustrezne velikosti«; »Odnosi zaposlenih so večina slabih, žaljivi, nekorektni, zadirčni. Nimam besed«; »Zaradi nepopustljivih stavkovnih zahtev očitno po nepotrebnem trpi ugled zdravstvenih ustanov, pa čeprav večina zaposlenih ravna odgovorno.«; »zdravniki skrbijo samo za svoje materialno stanje«.

H.) Drugo

Opcijo »drugo« so v anketi označili 403. respondenti. Gre za zelo raznolike odgovore, ki jih lahko uredimo na nekaj kategorij:

- 118 pohval, zadovoljstva, varnosti, BP
- 39 komentarjev glede čakalnih dob
- 96 pripomb glede dostopnosti, tako fizične (parkirišče) kot dostopnosti osebja (na primer preko portala ali klicev) in glede infrastrukture
- 258 je komentarjev nezadovoljstva in odnosa zdravnikov in medicinskih sester ter drugega osebja
- 30 je pritožb glede osebja
- 6 pripomb glede zasebnosti
- 6 pripomb glede hrane
- 7 pripomb na strokovnost obravnave
- 18 pripomb glede opreme in prostorov ter prenatrpanosti
- 32 ostalo (nerazvrščeni drugje)

3 RAZPRAVA IN SKLEPI

V spletni anketi »Vaše zadovoljstvo z zdravstveno obravnavo« za leto 2024 je sodelovalo 6.197 anketirancev, ki iz leta v leto narašča. V letu 2023 jih je bilo 4.391, v letu 2022 je bilo 3.122 anketirancev, v letu 2021 jih je bilo 2.950 in 3.236 anketirancev v letu 2020. Pri posameznih vprašanjih je bilo do 413 manjkajočih odgovorov, podobno kot prejšnja leta. Odzivnost pacientov je slaba – nekateri zavodi so poročali o manj kot 10 izpolnjenih anket v celem letu, posledično so se nekateri odločili izvesti svojo anketo v papirni obliki. Tisti, ki so imeli boljšo odzivnost, so paciente spodbujali k izpolnitvi ankete preko več kanalov: plakati in zloženke, na katere so nalepili QR kodo, na spletni strani zavoda, ustno. Potrebno je omeniti, da je izmed 6.197 anket Splošna bolnišnica Murska Sobota bila udeležena s 1.414 anketami, saj si je pomagala s telefonskim anketiranjem pacientov. Veliko število izpolnjenih anket sta v letu 2024 imeli še Univerzitetni klinični center Maribor (n=859) in Univerzitetni klinični center Ljubljana (n=644), kjer pa so pacienti sami izpolnili anketo preko spleta, le približno 10% anket je pomagal izpolniti svojec v imenu pacienta, a prav tako preko spleta. Med zdravstvenimi domovi je najpogosteje zastopan ZD Velenje (n=471), kjer je bilo 96% anket izpolnjenih na papirju in prepisanih v ZVEM s strani zaposleni. Na drugem mestu je ZD Ljubljana (n=374), kjer je bilo 83% anket izpolnjenih s strani pacientov samih preko spleta.

Nekateri izvajalci so se trudili povečati število izpolnjenih anket, na primer »V letu 2024 je bilo poslanih 402 ankete, vrnjenih 101 po navadni klasični pošti. Izbran je bil naključni dan. Ankete so pacienti prejeli po klasični pošti s pripravljeno kuverto za vrnitev anket. Prav tako imajo možnost izpolnitve preko spletne strani - povezava Anketa MZ.«. Vseeno pa število izpolnjenih anket za večino izvajalcev ostaja majhno.

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 %) kot moških. Večina pacientov, ki se odzove, predvidevamo da sodi v delovno aktivno prebivalstvo, saj prevladujejo stari med 45 in 64 let (39,4 %), medtem ko je najmanj mladostnikov starih do 15 let (0,9 %) ter 16 do 24 let (4,5 %), prav tako pacientov starih 80 let in več (4,7 %). Med tistimi, ki so izpolnili anketo ima večina zaključeno srednjo šolo (31,1 %), najmanj pa je najvišje izobraženih (3,9% z znanstvenim doktoratom ali magisterijem) ter najnižje izobraženih (5,8 % z zaključeno osnovno šolo ali manj).

Anketo izpolnijo pacienti večinoma sami (69,1 %), le 7,3 % svojcev ali bližnjih, je anketo izpolnilo v imenu pacienta, medtem ko so 13,1 % anket izpolnili izvajalcev kot prepis papirnatega vprašalnika, ki je objavljen na spletni strani Ministrstva.

Največ anketiranih ocenjuje zdravstveno obravnavo v ambulantni, dispanzerju (ZD, splošna ambulanta, pediatrična ambulanta, itd.) – teh je bilo 37,4 %. Tem sledijo pacienti bolnišnic (32,4 %) in specialističnih ambulant (28,7 %). Le 1,4 % anketiranih je obiskalo zdravilišče ali zavod za rehabilitacijo. Kar 95,8 % izvajalcev, ki so jih ocenjevali anketirani, je javnih; zasebnikov brez koncesije je v letu 2024 bilo 0,5 %.

Splošna ocena anketirancev v 2024 je visoka, saj kar 73,1 % anketirancev (74,6 % tistih, ki so to oceno podali) ocenjuje izvajalca kot odličnega, 74,2 % (76 % tistih, ki so to oceno podali) pa zdravstveno obravnavo kot odlično. Ti odstotki so višji kot v letu 2023. Na drugi strani pa kar 5,8 % anketirancev (5,9 % tistih, ki so to oceno podali) zdravstvenega izvajalca ocenjuje kot zelo slabega, a je povprečna ocena zdravstvenega izvajalca še vedno 4,46. Med anketiranci kar 6,1 % (6,3 % tistih, ki so to oceno podali) ocenjuje zdravstveno obravnavo kot zelo slabo, medtem ko je povprečna ocena zdravstvene obravnave kljub temu visoka in znaša 4,47.

Med posameznimi dimenzijami zdravstvene storitve je bilo zadovoljstvo anketiranih najvišje glede čistosti in urejenosti prostorov (4,76), čemur sledijo vljudnost in spoštljivost zaposlenih (4,64) ter pravočasnost obravnave (4,62). Najnižje zadovoljstvo je bilo s seznanjenostjo z možnostjo podajanja pritožb in pohval (3,65).

Med potrebnimi izboljšavami kar 15,4 % anketirancev navaja prostor in opremo, 15,3 % pa odnos do pacienta. Glede na to, da je pacient je v središču kakovostne zdravstvene obravnave, je ta podatek zaskrbljujoč. V povezavi s prostori in opremo se je največ komentarjev nanašalo na njuno neprimernost in potrebo po adaptaciji. Nekateri komentarji pa so bili tudi pozitivni o ustreznosti le te. Glede odnosa do pacienta je večina komentarjev izpostavila, da prevladuje slab, neustrezen, tudi aroganten in nesramen odnos, brez empatije, brez potrebnih informacije, brez občutka za soljudi, brezbrizen, brezčuten odnos, hladen in rutinski odnos, ne poslušajo pacienta. Nekateri komentarji tudi pohvale o spoštljivi, prijazni in profesionalni obravnavi, a žal je negativnih komentarjev precej več.

Organizacijo dela je v anketi označilo 12,4 % anketiranih. Med komentarji prevladuje slaba organizacija dela, predolgo čakanje in neodzivnost. Opaziti je bilo možno tudi pohvale, ki pa jih je bilo dvakrat manj od kritik; nekateri pacienti so izpostavili konkretne izboljšave.

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 55 bolnišnic in zdravstvenih domov. Večina teh zavodov je izpostavila, da ima povezavo do ankete objavljeno na svoji spletni strani, pogosto so obesili tudi plakate in QR kode, hkrati pa osebno pozivali paciente k izpolnjevanju ankete o zadovoljstvu, a je bilo izpolnjenih anket za posamezen zavod vseeno (pre)malo. Nekateri se zato odločijo za izvedbo lastne ankete v papirni obliki enkrat ali dvakrat letno, na podlagi katere izvedejo korektivne ukrepe tam, kjer se izkaže, da so potrebno.

Med pripombami, ki so jih zavodi zasledili s pomočjo anket o zadovoljstvu glede opreme in prostorov se je večina nanašala na dotrajanost opreme in prostorov, neurejenost ali premajhnost čakalnic, svetlobe, zračenja, pomanjkanja prostorov, mešanja bolnih in zdravih pacientov v istem prostoru, dotrajanosti sanitarij, menjave postelj ali vzmetnic, parkirišč. Nekaj zavodov poroča o pohvalah, ki ne potrebujejo nobenih izboljšav. Med ukrepi ni bilo možno povečati števila parkirnih mest, ker to ni bilo v pristojnosti bodisi zdravstvenega doma bodisi bolnišnice in so zahtevo naslovili na ustrezen organ. Nekateri zavodi so v letu 2024 povečali sredstva vzdrževana in investicijska dela, ter posodobitvi opreme in povišanja. Ponekod so poročali o pleskanju prostorov in obsežnejših prenovah

V povezavi z organizacijo dela je bilo največ pripomb pacientov na neodzivnost in čakalne dobe. V povezavi s podanimi komentarji in priporočili so zavodi sprejeli naslednje ukrepe:

- »Glede na specifiko dela, ki nam res onemogoča 100% odzivnost na telefon, smo pričeli z vračanjem klicev, prejetih v ordinacijskem času ambulate.«
- »Uvedli smo "gospodar zdravja" Uvedli smo sistem odzivnikov Kron telekom«
- »Komunikacija preko e-mailov je omogočena, v kratkem pa bomo prešli na komunikacijo preko portala E zdravje, kar omogoča hitrejšo in enostavnejšo sodelovanje na daljavo. V ZD pa še vedno strmimo k osebni pristopu pri pregledih in težavah. (v reševanju) V našem ZD smo v novem letu pridobili 2 nova zobozdravnika. Razpis za zaposlitev redno obnavljamo. (pogodbe o zaposlitvi) Paciente vsakodnevno opozarjamo in vzgajamo glede pogostosti obiskov pri osebnih zdravnikih. Pri naročanju se izvaja triaža glede na resnost zdravstvenega stanja. Za vsa nujna stanja pa je na voljo dežurna služba 24 ur / dan.«
- »Urejena nadomeščanja odsotnih zaposlenih (zmanjšanje odpadlih obravnav).«
- »Dostopnost preko telefona, elektronske pošte, osebno, navadne pošte.«
- »Čakalne dobe se kljub ukrepom (spremljanje, nadziranje in analiziranje čakalnih vrst) ne skrajšujejo. O času pripombi čakanja na preiskavo/obravnavo obveščamo predstojnike oddelkov.«
- »1. Bolnišnica nima vpliva na potek stavke, v bolnišnici pa organizacija in potek dela med stavko, ki še traja, poteka nemoteno in stavka nima vpliva na izvajanje programa. 2. Zdravniki in oseba odgovorna za naročanje v ambulant, ki jo je izpostavil pacient, so bili ponovno seznanjeni s Pravilnikom o

naročanju in upravljanju čakalnih seznamov ter najdaljših čakalnih dobah. Čakalni sezname in čakalne dobe so stalna tema sestankov odgovornih oseb za naročanje.»

- »V letu 2024 smo implementirali IP telefonijo z možnostjo spremljanja vseh prejetih klicev in vračanje neodgovorjenih klicev. Dopisi MZ in ZZZS s podanimi predlogi glede razbremenitve zdravnikov administrativnega dela.«
- »Telefonsko in e-naročanje na zdravstveni pregled pri osebnem zdravniku (primarna raven) izvajamo v skladu s 2., 5. in 7. odstavkom 5. člena Pravilnikom o naročanju in upravljanju čakalnih seznamov ter najdaljših dopustnih čakalnih dobah.«
- »Redni razpisi, dogodek za promociji ZD-ja študentom medicine, štipendiranje, nudenje stanovanj, sodelovanje z občinami«
- »Opozorilo zdravnikom in sestram glede vračanja z malice in uvedba posebne telefonske številke in elektronskega naslova za komunikacijo s pacienti. Aktivnosti ozaveščanja pacientov o komunikacijskih kanalih z ambulantami.«

V povezavi z odnosom do pacientov so zavodi poročali o pohvalah – v tem primeru ukrepov ni bilo. Drugi zavodi so prejeli nekaj kritik pacientov o neprimernem odnosu zaposlenih (arogantnem, nesramnem, nespoštljiv, hladen, nezainteresiranost za paciente in podobno). Ti zavodi so sporočili, da so organizirali usposabljanje o komunikaciji ali pa so se pogovorili s konkretnim zdravstvenim delavcem, ki je bil v anketi izpostavljen. Na primer:

- »izpeljava izobraževanja Asertivna komunikacija Izpeljava izobraževanja s področja Vedenjsko kognitivne terapije Namestitvev nabiralnike za pripombe, pritožbe v CMZ Postojna Takojšnje reševanje pritožb povezanih z odnosom do pacienta«
- »Kontinuirano izobražujemo vse zaposlene o pravilih profesionalne, komunikacije s težavnimi pacienti in svojci, ter opozarjamo na velik pomen spoštljivega odnosa do pacientov in njihovih svojcev (delavnice in predavanja, oddelčni sestanki)«
- »Pogovor z zaposlenimi, komunikacijske delavnice, krožki kakovosti.«
- »Na strokovnih svetih smo zaposlene seznanili s pričakovanji pacientov na področju odnosov«
- »Strokovna izobraževanja za zaposlene s področja komunikacije.«
- »varnostni pogovor v celotnem timu učna delavnica s komunikologinjo za vse zaposlene, tudi za zdravstveno administracijo«
- »Pogovor z dotičnimi osebami, ki so bile omenjene v pritožbah. Izboljševanje klime na delovnem mestu.«
- »Redno skrbimo za izobraževanje zaposlenih tudi na področju odnosa do pacientov«
- »pogovor z zdravniki in analiza možnosti«
- »Izobraževanje iz komunikacije. Razbremenitev sester. Razgovori.«

V povezavi s sodelovanjem zaposlenih so zavodi poročali bodisi o pohvala, kritik na tem področju pa je bilo zelo malo. Reševali so jih enako kot neustrezen odnos do pacientov: z izobraževanji in usposabljanji zaposlenih pretežno s področja komunikacije.

V povezavi z varnostjo pacientov so bili zabeleženi ti ukrepi:

- »posodobitev protokolov za zagotavljanje varnosti pacientov, kot so higienski ukrepi, ravnanje z medicinskimi pripomočki in nadzor nad zdravili.«
- »Zapisi morebitnih varnostnih odklonov v povezavi s pacienti, izvajanje ustreznih ukrepov in poročanje odklonov na ministrstvo.«
- »V letu 2024 smo prenovili dokumente, ki se nanašajo na pojasnilno dolžnost pred uvajanjem visoko tveganih zdravil, pripravili nova, dodatna navodila za paciente po končani hospitalizaciji ali specialistični obravnavi, poostri nadzor nad pacientovo lastnino (bolnišnični sef)...«
- »Klinična pot za samomorilno ogroženega pacienta Izpeljava strokovnega izobraževanja Iskanje pogrešanih Sprememba urnika terapevtskih aktivnosti na S2 in S3 odd.«
- »Želimo biti varna in prijazna ustanova, dostopna vsem uporabnikom na našem območju«
- »Skrbimo za varno okolje in varne obravnave. Redna izobraževanja, izpopolnjevanja, sodobna oprema. Urejeni vhodi v ZD.«
- »Svetovalni obiski na oddelkih za povečanje varnosti. Izdana je bila zloženka, o tem kaj lahko pacient sam naredi za varnost v bolnišnici.«

V povezavi z izidi obravnave mnogi zavodi niso poročali ničesar, ali pa so omenili pohvale pacientov. Ti so navedli, da se bodo tudi v bodoče trudili na tem področju dosegati enako raven obravnave. Zavodi, ki so izpostavili kritike pacientov na tem področju, pa so sprejeli naslednje ukrepe:

- »Spremljanje kazalnikov (7 dni po odpustu)«
- »Vsem pacientom poskušamo zagotoviti takojšnjo izdajo izvidov, oziroma najkasneje v zakonsko predpisanem roku.«
- »Seznanitev predstojnikov.
- »Organizacija številnih strokovnih izobraževanj v bolnišnici ter spodbujanje udeležbe zaposlenih na zunanjih izobraževanjih. Izvajanje rednih in izrednih internih strokovnih nadzorov.«
- »Sprotno reševanje težav ob morebitnih negativnih izidih obravnave in seznanjenost pacientov s pritožbenimi potmi.«
- »Strokovna mnenja se med zdravniki lahko razlikujejo glede na način dela. Vsi strmimo k celostni obravnavi pacienta. Zdravniki se kljub končani specializaciji kontinuirano udeležujejo strokovnih seminarjev in izobraževanj glede na spremembe in inovacije na področju zdravljenja.«
- »Redni pregledi in izboljšave kliničnih smernic in praks glede na rezultate zdravljenj in zadovoljstvo pacientov.«

- »Opravljen je bil razgovor z zdravnikom/co, izpostavljene so bile priložnosti za izboljšavo.«

V povezavi z ugledom in družbeno odgovornostjo so zavodi omenili, da pripomb ni, ali pa da so bile izražene pohvale. Med kritikami je bilo izraženo pomanjkanje parkirnih mest. Zavodi praviloma ne morejo odpraviti pomanjkanja parkirnih mest.

Med dodatnimi komentarji na nacionalno anketo o zadovoljstvu pacientov je bilo največkrat omenjeno, da je izpolnjenih anket premalo, da bi lahko dobili zanesljive povratne informacije, zato si pomagajo bodisi s PREM (Patient Reported Experience Measure) anketo, kjer je realiziran vzorec bistveno večji, bodisi z lastno anketo, ki jo izvedejo praviloma v papirni obliki in sami obdelajo.