



REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE

## **Poročilo o spletni anketi »Vaše zadovoljstvo z zdravstveno obravnavo« za leto 2021**

Ljubljana, 2022

## KAZALO VSEBINE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 UVOD</b> .....  | <b>4</b>  |
| <b>2 REZULTATI ANKETE</b> .....  | <b>5</b>  |
| 2.1 Izpolnjevanje spletnega vprašalnika po mesecih.....  | 5         |
| 2.2 Razvrstitev anketirancev po spolu.....   | 5         |
| 2.3 Razvrstitev anketirancev po starosti .....   | 6         |
| 2.4 Razvrstitev anketirancev po izobrazbi .....  | 7         |
| 2.5 Identifikacija anketirancev.....   | 7         |
| 2.6 Lokacija zdravstvene obravnave .....   | 8         |
| 2.7 Status izvajalca zdravstvenih storitev .....   | 8         |
| 2.8 Ne/načrtovana zdravstvena obravnava.....   | 9         |
| 2.9 Splošna ocena izvajalca zdravstvenih storitev .....  | 10        |
| 2.10 Ocena zdravstvene obravnave.....  | 10        |
| 2.11 Čakalni čas (čas od prihoda v ustanovo do dejanske obravnave pri zdravstvenih delavcih) ..... | 11        |
| 2.12 Ocene zadovoljstva s 7 elementi kakovosti obravnave .....                                     | 12        |
| 2.13 Ocene zadovoljstva z 9 elementi kakovosti obravnave .....                                     | 12        |
| 2.14 Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev.....   | 13        |
| 2.15 Ocena priložnosti za izboljšavo zdravstvene obravnave.....                                    | 14        |
| <b>3 SKLEP</b> .....   | <b>17</b> |

### Seznam tabel

|   |    |
|---|----|
| Tabela 1: Število izpolnjenih vprašalnikov po posameznih mesecih..... | 5  |
| Tabela 2: Razvrstitev anketirancev po spolu. ....                     | 5  |
| Tabela 3: Razvrstitev anketirancev po starosti. ....                  | 6  |
| Tabela 4: Razvrstitev anketirancev po izobrazbi. ....                 | 7  |
| Tabela 5: Identifikacija anketirancev. ....                           | 7  |
| Tabela 6: Lokacija zdravstvene obravnave. ....                        | 8  |
| Tabela 7: Status izvajalca zdravstvenih storitev.....                 | 9  |
| Tabela 8: Ne/načrtovana zdravstvena obravnava.....                    | 9  |
| Tabela 9: Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti.....         | 10 |
| Tabela 10: Ocena zdravstvene obravnave.....                           | 10 |
| Tabela 11: Čakalni čas. ....  | 11 |
| Tabela 12: Ocene zadovoljstva s 7 elementi kakovosti obravnave.....   | 12 |
| Tabela 13: Ocene zadovoljstva z 9 elementi kakovosti obravnave.....   | 13 |
| Tabela 14: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev.....            | 13 |
| Tabela 15: Ocena priložnosti za izboljšavo zdravstvene obravnave..... | 14 |

|   |    |
|---|----|
| Tabela 16: Povzetek odgovorov na odprto vprašanje. .... | 16 |
|---|----|

## Seznam slik

|   |    |
|---|----|
| Slika 1: Število izpolnjenih vprašalnikov po posameznih mesecih. .... | 5  |
| Slika 2: Razvrstitev anketirancev po spolu. ....                      | 6  |
| Slika 3: Razvrstitev anketirancev po starosti. ....                   | 6  |
| Slika 4: Razvrstitev anketirancev po izobrazbi. ....                  | 7  |
| Slika 5: Identifikacija anketirancev. ....                            | 8  |
| Slika 6: Lokacija zdravstvene obravnave. ....                         | 8  |
| Slika 7: Status izvajalca zdravstvenih storitev. ....                 | 9  |
| Slika 8: Ne/načrtovana zdravstvena obravnava. ....                    | 9  |
| Slika 9: Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti. ....         | 10 |
| Slika 10: Ocena zdravstvene obravnave. ....                           | 11 |
| Slika 11: Čakalni čas. ....   | 11 |
| Slika 12: Ocene zadovoljstva s 7 elementi kakovosti obravnave. ....   | 12 |
| Slika 13: Ocene zadovoljstva z 9 elementi kakovosti obravnave. ....   | 13 |
| Slika 14: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev. ....            | 14 |
| Slika 15: Ocena priložnosti za izboljšavo zdravstvene obravnave. .... | 14 |

## 1 UVOD

Ministrstvo za zdravje (v nadaljevanju: MZ) je pristojno za: strateško načrtovanje, spremljanje in nadzor sistema kakovosti v zdravstvu in dolgotrajni oskrbi; vzpostavitev, spremljanje in nadzor sistema notranjih in zunanjih kontrol izvajalcev zdravstvene dejavnosti in dolgotrajne oskrbe; organizacijo, izpopolnjevanje in usposabljanja zdravstvenih delavcev s področja kakovosti v zdravstvu in pripravo vsebinskih podlag za pripravo predpisov s področja dela.

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. Izboljševanje kakovosti je neposredno povezano s stopnjo zadovoljstva pacientov, učinkovitostjo in končnim izidom zdravljenja pacientov.

Namen te spletne ankete je ta, 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.

V poglavju *Rezultati ankete* bomo podali analizo rezultatov spletne ankete po posameznih vprašanjih. Z namenom večje preglednosti in vizualizacije podatkov bomo rezultate predstavili v tabelah in z grafikoni.

V *Sklepu* bomo povzeli temeljne ugotovitve te spletne ankete ter ključne prednosti, slabosti, priložnosti in pomanjkljivosti izvajalcev in zdravstvenih storitev z vidika anketirancev. Na osnovi rezultatov spletne ankete bomo podali predloge za izboljšave.

## 2 REZULTATI ANKETE

V tem poglavju bomo predstavili rezultate spletne ankete po posameznih vprašanjih.

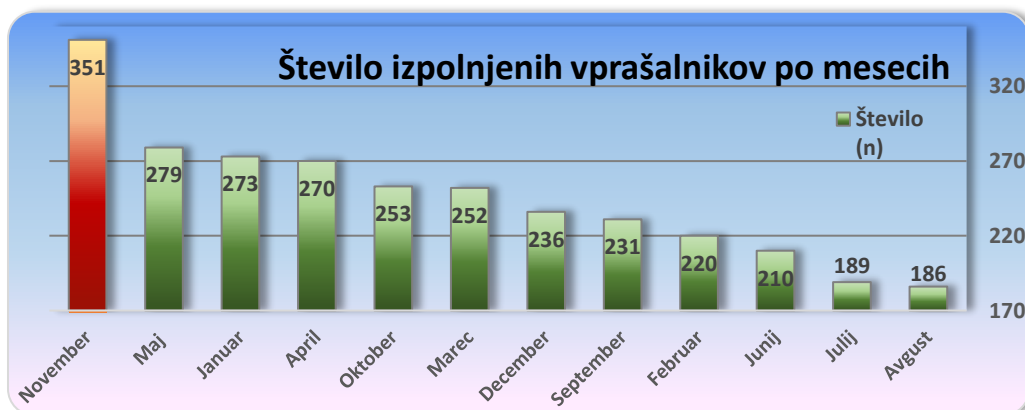
### 2.1 Izpolnjevanje spletnega vprašalnika po mesecih

Največ vprašalnikov je bilo izpolnjenih v mesecu novembru (351). Najmanj vprašalnikov je bilo izpolnjenih v mesecu avgustu (186). 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 |
|--------------|----------------------------------|
| 1. november  | 351                              |
| 2. maj       | 279                              |
| 3. januar    | 273                              |
| 4. april     | 270                              |
| 5. oktober   | 253                              |
| 6. marec     | 252                              |
| 7. december  | 236                              |
| 8. september | 231                              |
| 9. februar   | 220                              |
| 10. junij    | 210                              |
| 11. julij    | 189                              |
| 12. avgust   | 186                              |
| Skupaj       | 2.950                            |

Slika 1: Število izpolnjenih vprašalnikov po posameznih mesecih.



### 2.2 Razvrstitev anketirancev po spolu

Vprašalnik je izpolnilo 1.099 (37,25 %) moških, 1.656 (56,14 %) žensk, medtem ko se 195 (6,61 %) anketirancev glede spola ni opredelilo. Razvrstitev anketirancev po spolu je prikazana v Tabeli 2 in Sliki 2.

Tabela 2: Razvrstitev anketirancev po spolu.

| Šp.    | Spol          | Število | Odstotek |
|--------|---------------|---------|----------|
| 1.     | Ženski        | 1.656   | 56,24%   |
| 2.     | Moški         | 1.099   | 37,25%   |
| 3.     | Brez odgovora | 195     | 6,61%    |
| Skupaj | Skupaj        | 2.950   | 100,00%  |

Slika 2: Razvrstitev anketirancev po spolu.



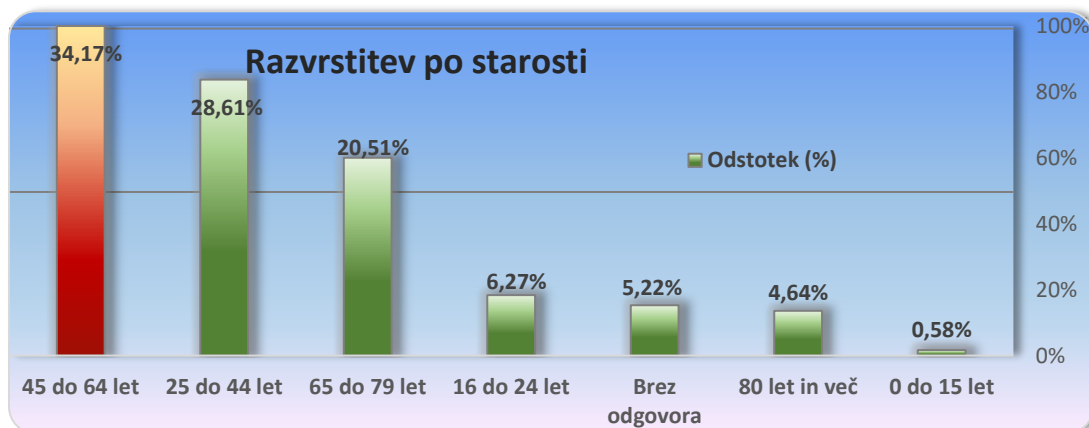
### 2.3 Razvrstitev anketirancev po starosti

Največ vprašalnikov je izpolnila skupina anketirancev starih od 45 do 64 let (34,17 %). Najmanj vprašalnikov je izpolnila najmlajša starostna skupina anketirancev - stari od 0 do 15 let (0,58 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 5,22 % anketirancev. Razvrstitev anketirancev po starosti je prikazana v Tabeli 3 in Sliki 3.

Tabela 3: Razvrstitev anketirancev po starosti.

| Starost          | Število | Odstotek |
|------------------|---------|----------|
| 1. 45 do 64 let  | 1.008   | 34,17%   |
| 2. 25 do 44 let  | 844     | 28,61%   |
| 3. 65 do 79 let  | 605     | 20,51%   |
| 4. 16 do 24 let  | 185     | 6,27%    |
| 5. Brez odgovora | 154     | 5,22%    |
| 6. 80 let in več | 137     | 4,64%    |
| 7. 0 do 15 let   | 17      | 0,58%    |
| Skupaj           | 2.950   | 100%     |

Slika 3: Razvrstitev anketirancev po starosti.



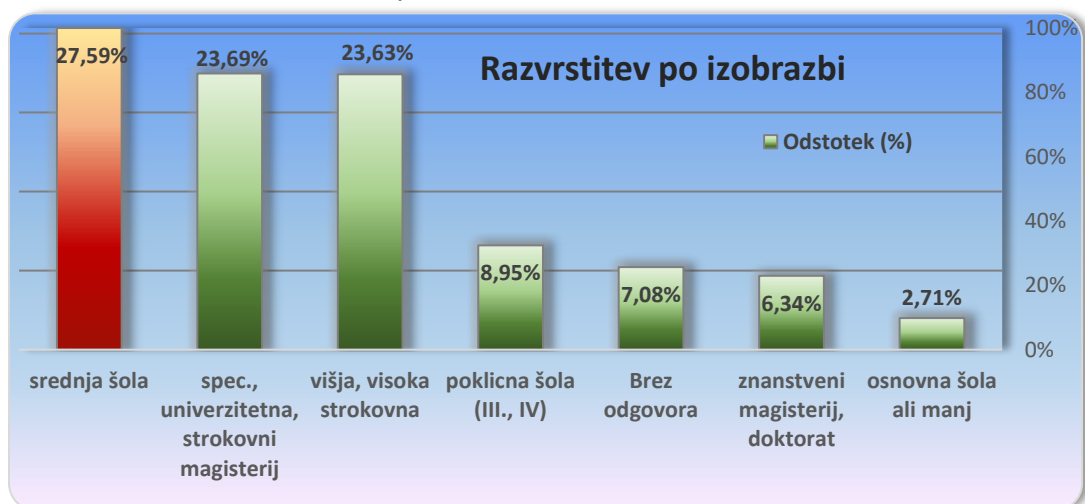
## 2.4 Razvrstitev anketirancev po izobrazbi

Največ anketirancev ima dokončano srednjo šolo (27,59 %). Najmanj anketirancev ima dokončano osnovno šolo ali manj (2,71 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 7,08 % anketirancev. Razvrstitev anketirancev po izobrazbi je prikazana v Tabeli 4 in Sliki 4.

Tabela 4: Razvrstitev anketirancev po izobrazbi.

| Dosežena stopnja izobrazbe |  | Število | Odstotek |
|----------------------------|--|---------|----------|
| 1.                         | Srednja šola                               | 814     | 27,59%   |
| 2.                         | Spec., univerzitetna, strokovni magisterij | 699     | 23,69%   |
| 3.                         | Višja, visoka strokovna                    | 697     | 23,63%   |
| 4.                         | Poklicna šola (III., IV)                   | 264     | 8,95%    |
| 5.                         | Brez odgovora                              | 209     | 7,08%    |
| 6.                         | Znanstveni magisterij, doktorat            | 187     | 6,34%    |
| 7.                         | Osnovna šola ali manj                      | 80      | 2,71%    |
| Skupaj                     |  | 2.950   | 100%     |

Slika 4: Razvrstitev anketirancev po izobrazbi.



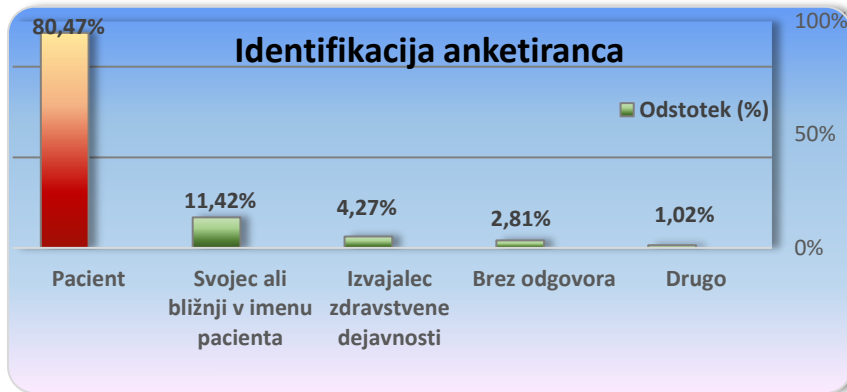
## 2.5 Identifikacija anketirancev

Največ anketirancev je pacientov (80,47 %). Najmanj anketirancev je izvajalcev zdravstvene dejavnosti v smislu prepisa vprašalnika (4,27 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 2,81 % anketirancev, medtem ko je 1,02 % anketirancev odgovorilo z »Drugo«. Identifikacija anketiranca je prikazana v Tabeli 5 in Sliki 5.

Tabela 5: Identifikacija anketirancev.

| Identifikacija anketiranca |   | Število | Odstotek |
|----------------------------|---|---------|----------|
| 1.                         | Pacient   | 2.374   | 80,47%   |
| 2.                         | Svojec ali bližnji v imenu pacienta                   | 337     | 11,42%   |
| 3.                         | Izvajalec zdravstvene dejavnosti (prepis vprašalnika) | 126     | 4,27%    |
| 4.                         | Brez odgovora   | 83      | 2,81%    |
| 5.                         | Drugo   | 30      | 1,02%    |
| Skupaj                     |   | 2.950   | 100%     |

Slika 5: Identifikacija anketirancev.



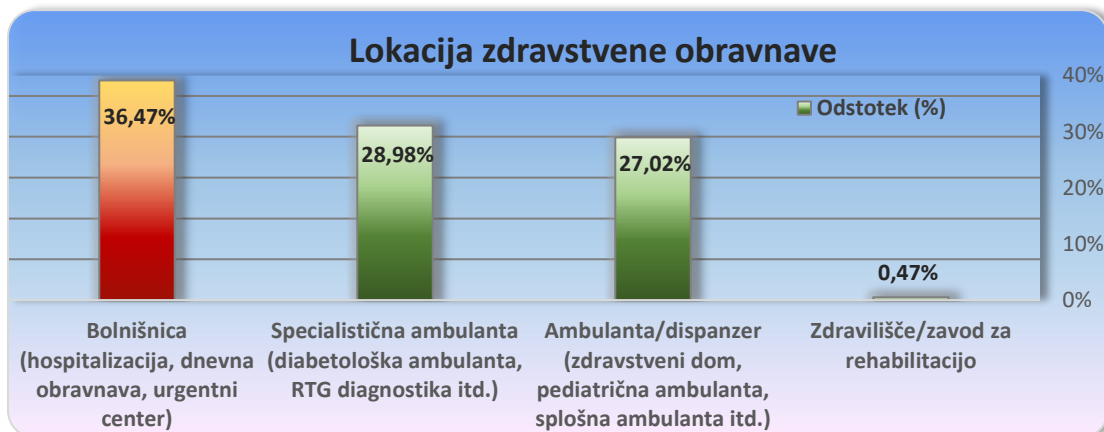
## 2.6 Lokacija zdravstvene obravnave

Največ vprašalnikov je bilo izpoljenih po obravnavi v bolnišnici - hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center (56 %). Najmanj vprašalnikov je bilo izpoljenih po obravnavi v zdravilišču/zavodu za rehabilitacijo (0,47 %). Lokacija zdravstvene obravnave je prikazana v Tabeli 6 in Sliki 6.

Tabela 6: Lokacija zdravstvene obravnave.

| Mesto obravnave   | Število | Odstotek |
|---|---------|----------|
| 1. Bolnišnica (hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center)                      | 1.076   | 36,47%   |
| 2. Specialistična ambulanta (diabetološka ambulanta, RTG diagnostika itd.)              | 855     | 28,98%   |
| 3. Ambulanta/dispanzer (zdravstveni dom, pediatrična ambulanta, splošna ambulanta itd.) | 797     | 27,02%   |
| 4. Zdravilišče/zavod za rehabilitacijo  | 14      | 0,47%    |
| Skupaj  | 2.742   | 92,95%   |

Slika 6: Lokacija zdravstvene obravnave.



## 2.7 Status izvajalca zdravstvenih storitev

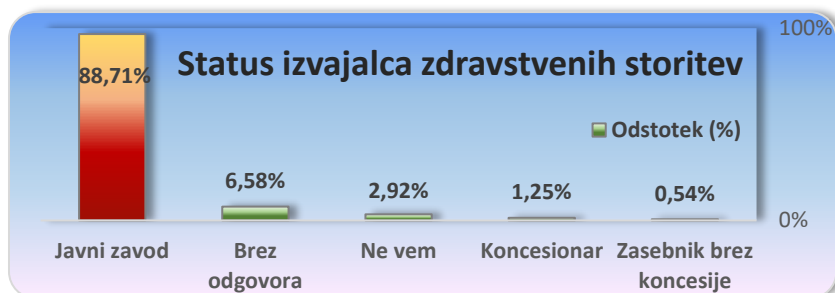
Največ anketirancev je opravilo zdravstveno storitev v javnem zavodu (88,71 %). Najmanj anketirancev je opravilo zdravstveno storitev pri zasebnikih brez koncesije (0,54 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 6,58 % anketirancev, medtem ko je 2,92 % anketirancev odgovorilo z »Ne vem«. Status izvajalca zdravstvenih storitev je prikazan v Tabeli 7 in Sliki 7.



Tabela 7: Status izvajalca zdravstvenih storitev.

|    | Status                  | Število | Odstotek |
|----|-------------------------|---------|----------|
| 1. | Javni zavod             | 2.617   | 88,71%   |
| 2. | Brez odgovora           | 194     | 6,58%    |
| 3. | Ne vem                  | 86      | 2,92%    |
| 4. | Koncesionar             | 37      | 1,25%    |
| 5. | Zasebnik brez koncesije | 16      | 0,54%    |
|    | Skupaj                  | 2.950   | 100%     |

Slika 7: Status izvajalca zdravstvenih storitev.



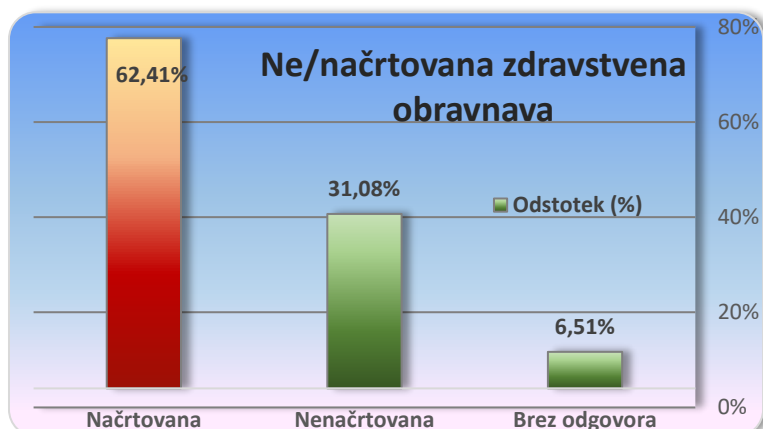
## 2.8 Ne/načrtovana zdravstvena obravnava

Največ anketirancev je imelo načrtovano obravnavo (62,41 %). Najmanj anketirancev je imelo nenačrtovano obravnavo (31,08 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 6,51 % anketirancev. Ne/načrtovana zdravstvena obravnava je prikazana v Tabeli 8 in Sliki 8.

Tabela 8: Ne/načrtovana zdravstvena obravnava.

|    | Ne/načrtovana zdravstvena obravnava                   | Število | Odstotek |
|----|---|---------|----------|
| 1. | Načrtovana  | 1.841   | 62,41%   |
| 2. | Nenačrtovana (npr. brez naročanja, z nujno napotnico) | 917     | 31,08%   |
| 3. | Brez odgovora   | 192     | 6,51%    |
|    | Skupaj  | 2.950   | 100%     |

Slika 8: Ne/načrtovana zdravstvena obravnava.



## 2.9 Splošna ocena izvajalca zdravstvenih storitev

Največ anketirancev je izvajalca zdravstvenih storitev ocenilo s splošno oceno »Odlično« (68,03 %). Najmanj anketirancev je izvajalca zdravstvenih storitev ocenilo s splošno oceno »Slabo« (3,69 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 3,46 % anketirancev. Splošna ocena izvajalca zdravstvenih storitev je prikazana v Tabeli 9 in Sliki 9.

Tabela 9: Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti.

|    | Ocena izvajalca            | Število | Odstotek |
|----|----------------------------|---------|----------|
| 1. | (5) Odlično                | 2.007   | 68,03%   |
| 2. | (3) Niti slabo, niti dobro | 314     | 10,64%   |
| 3. | (1) Zelo slabo             | 260     | 8,81%    |
| 4. | (4) Dobro                  | 158     | 5,36%    |
| 5. | (2) Slabo                  | 109     | 3,69%    |
| 6. | Brez odgovora              | 102     | 3,46%    |
|    | Skupaj                     | 2.950   | 100%     |

Slika 9: Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti.



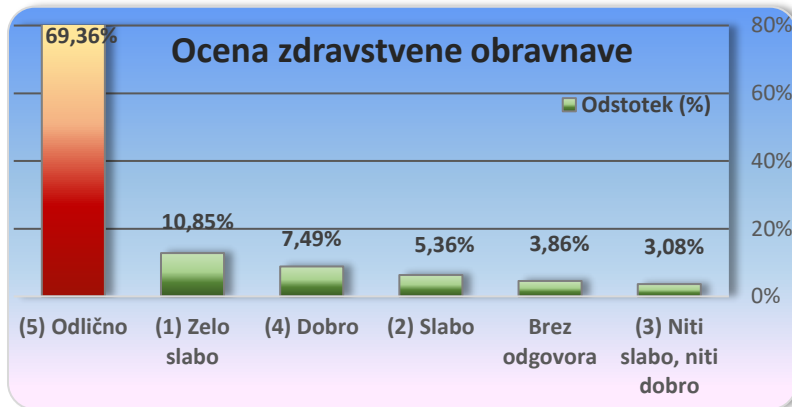
## 2.10 Ocena zdravstvene obravnave

Največ anketirancev je zdravstveno obravnavo ocenilo z »Odlično« oceno (69,36 %). Najmanj anketirancev je zdravstveno obravnavo ocenilo z oceno »Niti slabo, niti dobro« (3,08 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 3,86 % anketirancev. Ocena zdravstvene obravnave je prikazana v Tabeli 10 in Sliki 10.

Tabela 10: Ocena zdravstvene obravnave.

|    | Ocena zdravstvene obravnave | Število | Odstotek |
|----|-----------------------------|---------|----------|
| 1. | (5) Odlično                 | 2.046   | 69,36%   |
| 2. | (1) Zelo slabo              | 320     | 10,85%   |
| 3. | (4) Dobro                   | 221     | 7,49%    |
| 4. | (2) Slabo                   | 158     | 5,36%    |
| 5. | Brez odgovora               | 114     | 3,86%    |
| 6. | (3) Niti slabo, niti dobro  | 91      | 3,08%    |
|    | Skupaj                      | 2.950   | 100%     |

Slika 10: Ocena zdravstvene obravnave.



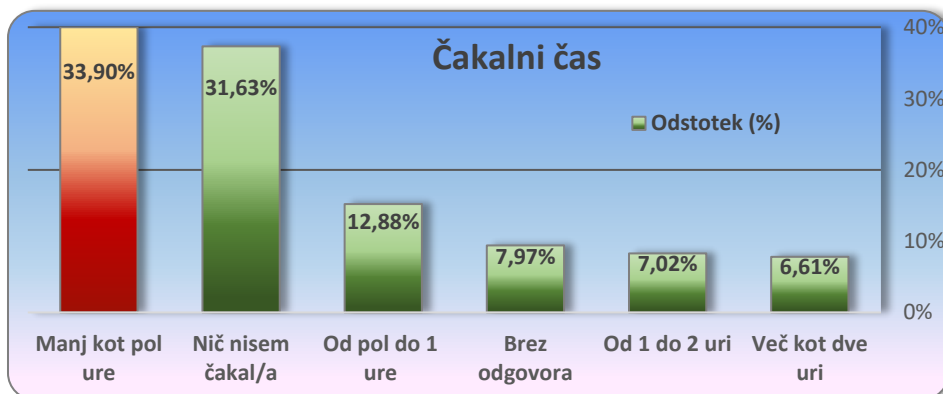
## 2.11 Čakalni čas (čas od prihoda v ustanovo do dejanske obravnave pri zdravstvenih delavcih)

Največ anketirancev je od prihoda v ustanovo do dejanske obravnave pri zdravstvenih delavcih čakalo manj kot pol ure (33,90 %), medtem, ko jih ni čakalo nič 31,63 %. Skladno s tem je v zakonsko določenem čakalnem času (ne presega 30 minut) prišlo na vrsto 65,53 % anketirancev. Najmanj anketirancev je od prihoda v ustanovo do dejanske obravnave pri zdravstvenih delavcih čakalo več kot 2 uri (6,61 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 7,97 % anketirancev. Čas od prihoda v ustanovo do dejanske obravnave pri zdravstvenih delavcih je prikazan v Tabeli 11 in Sliki 11.

Tabela 11: Čakalni čas.

| Odgovor              | Število | Odstotek |
|----------------------|---------|----------|
| 1. Manj kot pol ure  | 1.000   | 33,90%   |
| 2. Nič nisem čakal/a | 933     | 31,63%   |
| 3. Od pol do 1 ure   | 380     | 12,88%   |
| 4. Brez odgovora     | 235     | 7,97%    |
| 5. Od 1 do 2 uri     | 207     | 7,02%    |
| 6. Več kot 2 uri     | 195     | 6,61%    |
| Skupaj               | 2.950   | 100%     |

Slika 11: Čakalni čas.



## 2.12 Ocene zadovoljstva s 7 elementi kakovosti obravnave

Povprečna ocena zadovoljstva analiziranih 7 elementov kakovosti obravnave je 3,87. Najbolje so anketiranci ocenili vljudnost in spoštljivost zaposlenih (4,33). Najslabše so anketiranci ocenili seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb, pohval zdr. obravnave (2,83). Ocene zadovoljstva analiziranih 7 elementov kakovosti obravnave so prikazane v Tabeli 12 in Sliki 12.

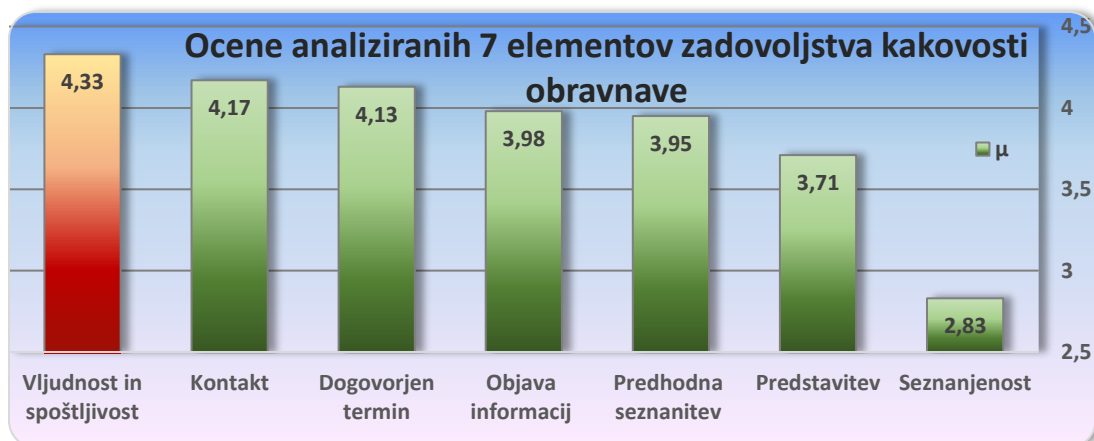
Tabela 12: Ocene zadovoljstva s 7 elementi kakovosti obravnave.

| Elementi kakovosti |   | 1     | 2    | 3    | 4     | 5     | 0    | Brez odgovora | $\mu$       |
|--------------------|---|-------|------|------|-------|-------|------|---------------|-------------|
| 1.                 | Vljudnost in spoštljivost zaposlenih  | 6,1%  | 3,0% | 6,3% | 7,6%  | 74,4% | 2,6% | 5,15%         | <b>4,33</b> |
| 2.                 | Zadovoljstvo s kontaktom izvajalca pred obravnavo                                   | 7,9%  | 3,8% | 4,4% | 10,3% | 69,3  | 4,2% | 4,92%         | <b>4,17</b> |
| 3.                 | Izvedba zdravstvene obravnave ob dogovorjenem terminu                               | 7,2%  | 2,6% | 4,8% | 8,8%  | 70,2% | 6,3% | 8,75%         | <b>4,13</b> |
| 4.                 | Objava informacij o dostopnosti do zdravnika/ zdravstvenega delavca na vidnem mestu | 5,0%  | 2,7% | 5,2% | 16,3% | 61,4% | 9,3% | 10,68%        | <b>3,98</b> |
| 5.                 | Predhodna seznanitev o poteku zdravstvene obravnave                                 | 11,0% | 4,9% | 6,9% | 11,2% | 61,7% | 4,4% | 15,66%        | <b>3,95</b> |
| 6.                 | Predstavitev zdravstvenih delavcev ob prvem stiku                                   | 15,1% | 6,6% | 7,3% | 13,2% | 53,7% | 4,1% | 9,10%         | <b>3,71</b> |
| 7.                 | Seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb, pohval zdr. obravnave                   | 32,9% | 7,2% | 6,4% | 8,5%  | 36,6% | 8,5% | 18,57%        | <b>2,83</b> |
| Skupaj             |   |       |      |      |       |       |      |               | <b>3,87</b> |

Legenda:

- ocena 1 (»sploh ne«),
- ocena 2 (»večinoma«),
- ocena 3 (»delno«),
- ocena 4 (»večinoma da«),
- ocena 5 (»v celoti da«),
- ocena 0 (»ne morem oceniti, ni relevantno zame«).

Slika 12: Ocene zadovoljstva s 7 elementi kakovosti obravnave.



## 2.13 Ocene zadovoljstva z 9 elementi kakovosti obravnave

Povprečna ocena zadovoljstva analiziranih 9 elementov kakovosti obravnave je 4,12. Najbolje so anketiranci ocenili čistost in urejenost prostorov (4,48). Najslabše so anketiranci ocenili odnos zdravstvenih delavcev do svojcev (3,25). Ocene zadovoljstva analiziranih 9 elementov kakovosti obravnave so prikazane v Tabeli 12 in Sliki 12.

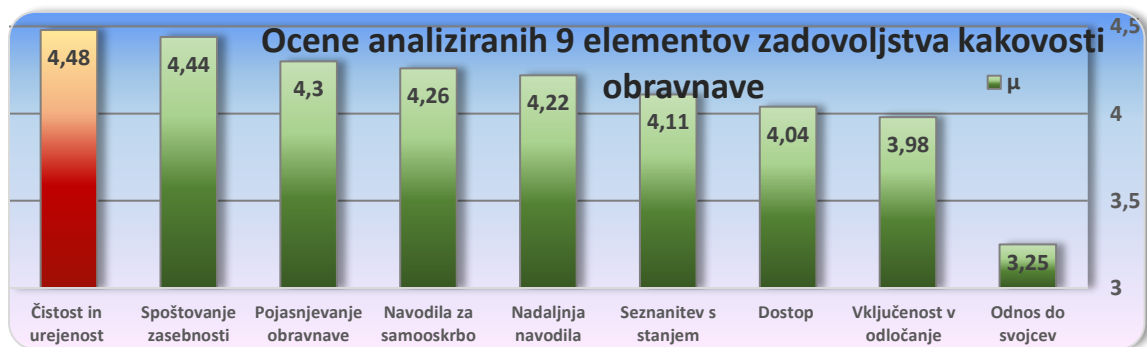
Tabela 13: Ocene zadovoljstva z 9 elementi kakovosti obravnave.

| Elementi kakovosti   | 1     | 2    | 3    | 4     | 5     | 0     | Brez odgovora | $\mu$ |
|--|-------|------|------|-------|-------|-------|---------------|-------|
| 1. Čistost in urejenost prostorov  | 2,5%  | 1,2% | 3,6% | 12,6% | 76,3% | 3,7%  | 8,34%         | 4,48  |
| 2. Spoštovanje zasebnosti s strani zaposlenih zdravstvenih delavcev        | 4,1%  | 1,2% | 4,1% | 11,5% | 75,9% | 3,1%  | 7,53%         | 4,44  |
| 3. Pojasnjevanje zdravstvene obravnave s strani zdravstvenih delavcev      | 7,1%  | 3,5% | 6,3% | 8,4%  | 72,5% | 2,1%  | 6,34%         | 4,30  |
| 4. Nadaljnja navodila za (samo)oskrbo                                      | 6,3%  | 3,7% | 5,4% | 8,8%  | 72,1% | 3,7%  | 8,47%         | 4,26  |
| 5. Seznanitev zdravstvenih delavcev z zdravstvenim problemom, stanjem      | 10,1% | 4,0% | 4,8% | 9,3%  | 70,5% | 1,3%  | 4,78%         | 4,22  |
| 6. Priporočitev zdravstvene obravnave pri tem izvajalcu svojcem ali drugim | 13,2% | 2,9% | 3,3% | 5,4%  | 70,4% | 2,8%  | 6,71%         | 4,11  |
| 7. Dostop do izvajalca (parkirišča, dostop z invalidskim vozičkom)         | 4,6%  | 3,3% | 9,2% | 15,1% | 61,0% | 6,8%  | 10,10%        | 4,04  |
| 8. Vključenost v odločanje o zdravstveni obravnavi                         | 10,8% | 4,7% | 6,2% | 11,3% | 62,9% | 4,2%  | 8,71%         | 3,98  |
| 9. Odnos zdravstvenih delavcev do svojcev                                  | 7,3%  | 2,2% | 4,0% | 6,6%  | 55,0% | 25,0% | 24,61%        | 3,25  |
| Skupaj   |       |      |      |       |       |       |               | 4,12  |

Legenda:

- ocena 1 (»sploh ne«),
- ocena 2 (»večinoma«),
- ocena 3 (»delno«),
- ocena 4 (»večinoma da«),
- ocena 5 (»v celoti da«),
- ocena 0 (»ne morem oceniti, ni relevantno zame«).

Slika 13: Ocene zadovoljstva z 9 elementi kakovosti obravnave.



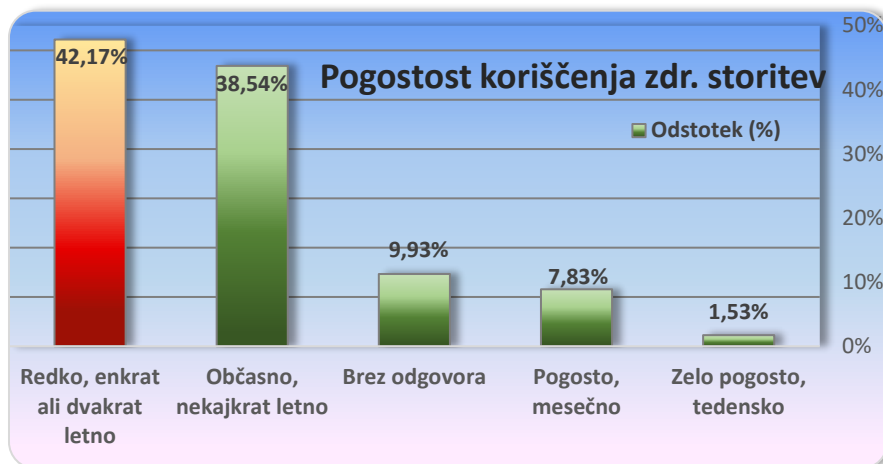
## 2.14 Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev

Največ vprašalnikov je izpolnila skupina anketirancev, ki redko, enkrat ali dvakrat letno koristijo zdravstvene storitve (42,17 %). Najmanj vprašalnikov je izpolnila skupina anketirancev, ki zelo pogosto (tedensko) koristijo zdravstvene storitve (1,53 %). Na to vprašanje ni odgovorilo 9,93 % anketirancev.

Tabela 14: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev.

| Pogostost koriščenja zdr. storitev | Število | Odstotek |
|------------------------------------|---------|----------|
| 1. Redko, enkrat ali dvakrat letno | 1.244   | 42,17%   |
| 2. Občasno, nekajkrat letno        | 1.137   | 38,54%   |
| 3. Brez odgovora                   | 293     | 9,93%    |
| 4. Pogosto, mesečno                | 231     | 7,83%    |
| 5. Zelo pogosto, tedensko          | 45      | 1,53%    |
| Skupaj                             | 2.950   | 100%     |

Slika 14: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev.



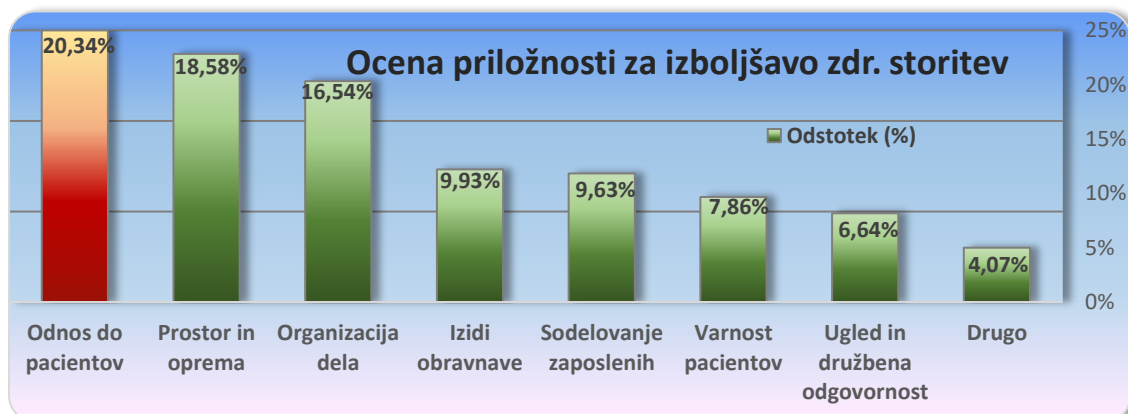
### 2.15 Ocena priložnosti za izboljšavo zdravstvene obravnave

Največ anketirancev vidi priložnosti za izboljšavo zdravstvene obravnave pri odnosu do pacientov (20,34 %). Najmanj anketirancev vidi priložnosti za izboljšavo pri ugledu in družbeni odgovornosti (6,64 %). 4,07 % anketirancev vidi druge priložnosti za izboljšavo zdravstvene obravnave, torej na področjih, ki niso navedena. Priložnosti za izboljšavo zdravstvene obravnave so prikazani v Tabeli 14 in Sliki 14.

Tabela 15: Ocena priložnosti za izboljšavo zdravstvene obravnave.

| Predlogi za izboljšave zdr. obravnave | Število | Odstotek |
|---------------------------------------|---------|----------|
| 1. Odnos do pacientov                 | 600     | 20,34%   |
| 2. Prostor in oprema                  | 548     | 18,58%   |
| 3. Organizacija dela                  | 488     | 16,54%   |
| 4. Izidi obravnave                    | 293     | 9,93%    |
| 5. Sodelovanje zaposlenih             | 284     | 9,63%    |
| 6. Varnost pacientov                  | 232     | 7,86%    |
| 7. Ugled in družbena odgovornost      | 196     | 6,64%    |
| 8. Drugo                              | 120     | 4,07%    |
| Skupaj                                | 2.761   | 93,59%   |

Slika 15: Ocena priložnosti za izboljšavo zdravstvene obravnave.



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**

Potreba po obnovitvi prostorov, premajhni (natrpani, pomanjkanje prostora) in slabo opremljeni prostori - čakalnice, sanitarije, bolniške sobe, kopalnice (ni oken ali premalo oken, da bi se dobro prezračevalo, premalo stolov), nedelujoče naprave, boljša razporeditev in pomanjkanje naprav (predvsem klimatskih), problem nezadostne čistoče, spremenjene razmere zaradi COVID - 19 pandemije, otežen dostop do oddelkov zdravstvenih zavodov (težko je najti nekatere oddelke, nejasne oznake smeri do oddelkov), otežen dostop za invalide.

### **B.) Organizacija dela**

Dolge čakalne vrste za paciente pri čakanju na zdravstveno obravnavo, neodzivnost zaposlenih na telefon in e-mail, večjo ažurnost, učinkovitejšo komunikacijo s pacienti in med zdravstvenim osebjem (nejasni napotki: »odvzem je za njega "levo" ker je drugače obrnjen kot pacient. Ko zavijem levo, pridem nikamor«), večjo prijaznost osebja, potrebo po povečanju števila zaposlenih (medicinske sestre, zdravniki specialisti), boljša in hitrejša organizacija (zdravstveno osebje ni pregledalo izpolnjenega COVID- 19 vprašalnika, nekonsistentnost osebja pri dajanju zdravil), več časa za posvečanje zdravnikov pacientom, obveščanje pacientov o odsotnosti zdravnika (so na dopustu), nespoštovanje zasebnosti pacientov, nezaupanje v zdravnike specializante.

### **C.) Odnos do pacientov**

Potreben je bolj spoštljiv odnos do pacientov s strani zdravstvenega osebja, aroganten odnos, pomanjkanje vključenosti v obravnavo, več poslušanja (dvom v poročanje pacientov o njihovih simptomih, bolečini), pomanjkanje »človeškega čuta«, več časa za posvečanje pacientu, spoštovanje zasebnosti pacienta (izdajanje podatkov o zdravstvenem stanju pacienta svojcem, spraševanje o in razlaganje osebnih podatkov pacienta pred drugimi pacienti), obravnava pacienta kot, da je zgolj številka, večje posvečanje in boljša nega nepokretnih, neenako obravnavanje pacientov.

### **D.) Sodelovanje zaposlenih**

Medsebojno sodelovanje in slaba komunikacija med zaposlenimi (medsebojno prepiranje, iskanje izvidov, niso na tekočem da je oseba že dobila zdravilo), zaposleni ščitijo drug drugega, slaba komunikacija s pacienti (»da se držijo dogovora, ni me operirala zdravnica s katero sva bili dogovorjeni /.../«), odsotni zdravstveni delavci (brskajo po mobilnih telefonih).

### **E.) Varnost pacientov**

Neustreznost in neupoštevanje priporočil za omejitev širjenja COVID - 19 (neupoštevanje razdalje, neustrezno preverjane PCT pogoja, ni označene 1,5 m razdalje na tleh, prenatrpane čakalnice v času COVID - 19, neustrezno nošenje mask, neustrezna označitev stolov na katerih se lahko sedi), nevarnost mokrih površin (tla v kopalnici drsijo), ob obravnavi prisotni specializanti in ne specialisti, ki imajo več znanja, neupoštevanje splošnih higienskih standardov (medicinska sestra nosila nakit in uro), metadonska ambulanta sredi mesta na ogled vsem, »ni poskrbljeno za varnost osebne lastnine

(denarnica, avto, ključi, ...)«, slabo znanje slovenščine s strani zdravnice in posledično domnevanje glede slabega znanja zakonodaje na področju zdravstva in varnosti pacientov.

#### **F.) Izidi obravnave**

Ni podanih informacij in natančnejše razlage ob odpustu pacienta (»sem mogel googlati svoje simptome ter iskati kako se pravilno ravna /.../«), priporočanje samoplačniških terapij, podane pomanjkljive informacije o in pred posegi, nekateri simptomi in pretekla bolezenska stanja o katerih poroča pacient niso zapisana v izvidu, ni pojasnil o rezultatih izvida (prav tako v primeru, da je vse v redu), pacient ni prejel izvidov, dolgo čakanje na izvide (»na izvid sem čakal 5 mesecev. Izvid sem dobil šele s posredovanjem varuha pacientovih pravic«), postavljena diagnoza se razlikuje od zdravnika do zdravnika, poslušanje pacientov, izvide bi lahko pošiljali prek e-maila, premalo poglobitve v pacientovo zdravstveno stanje, zatekanje k samoplačniškim obravnavam zaradi premalo strokovnosti in predolgi čakalni dob po napotitvi naprej.

#### **G.) Ugled in družbena odgovornost**

Ni družbene odgovornosti zdravnikov (»/.../ zdi se kot da obstaja zgolj osebna /.../«), premajhna izpostavljenost nekaterih oddelkov v medijih kar bi doprineslo k večjemu ugledu, neprofesionalen in nestrokovnem odnos (odnos nekaterih zaposlenih krha ugled celotne ustanove), napačno postavljene diagnoze, velika razlika v odnosu do pacientov med zasebnimi in javnimi zdravstvenimi ustanovami, slabo znanje slovenščine s strani zaposlenih, politika (težava v netransparentnosti naročil z davkoplačevalskim denarjem), pomanjkanje opreme in časa.

#### **H.) Drugo**

Hrana (preskromni obroki, več poudarka na okusu), pomanjkanje kadra in posledično preobremenjenost osebja, parkirišča in prostori (zastareli, ni urejenih parkirišč za invalide, premajhne čakalnice), odzivnost (osebje se ne javlja na telefone) neurejene spletne strani (»neurejena spletna stran, nič se ne znajdeš /.../«), dolge čakalne dobe, spoštovanje zasebnosti (podajanje informacij o zdravstvenem stanju pred drugimi pacienti, izvidi se odlagajo na mesto kjer so vidni vsem), COVID - 19 pandemija, parkirna (predraga). Pacienti so v večini primerov navajali podobne predloge za izboljšave kot v prejšnjih kategorijah priložnosti za izboljšanje.

V Tabeli 16 so zbrani povzetki pozitivnih in negativnih prejetih odgovorov.

Tabela 16: Povzetek odgovorov na odprto vprašanje.

| <b>Pozitivni odgovori</b>  | <b>Negativni odgovori</b>  |
|--|--|
| skrbno osebje, hitra obravnava, mnoge pohvale in zahvale, številni pacienti niso menili, da bi bilo potrebno še kaj izboljšati | negativni komentarji nanašajoč se na potek obravnave, neodzivnost, neurejene in predrage parkirne površine, čakalne dobe, zasebnost, hrana |



### 3 SKLEP

Leto 2021 je prav tako kot prejšnje leto zaznamoval vpliv pandemije COVID – 19. Zaradi pandemije ni prišlo do potrebne posodobitve spletne ankete »Vaše zadovoljstvo z zdravstveno obravnavo«. Iz istega razloga in posledično velike obremenjenosti izvajalcev zdravstvenih storitev je prišlo v tem poročilu do odstopanja od sprejete metodologije v smislu povratnih informacij izvajalcev zdravstvenih storitev. V letu 2022 bomo glede na predvideno boljšo epidemiološko situacijo sledili prej navedeni sprejeti metodologiji.

V spletni anketi »Vaše zadovoljstvo z zdravstveno obravnavo« za leto 2021 je sodelovalo 2.950 anketirancev. Glede na spol so prevladovalе ženske (56,24 %), glede na starost stari od 45 do 64 let (34,17 %) in glede na izobrazbo anketiranci z dokončano srednjo šolo (27,59 %). Največ anketirancev je bilo pacientov (80,47 %), od katerih jih je največ opravilo načrtovano zdravstveno obravnavo (62,41 %) v javnem zdravstvenem zavodu (88,71 %) in sicer največ v bolnišnici (36,47 %). Pri tem jih je 65,53 % prišlo na vrsto v zakonsko določenem čakalnem času (ne presega 30 minut). Največ anketirancev sicer koristi zdravstvene storitve enkrat ali dvakrat letno (42,17 %).

**Na osnovi rezultatov spletne ankete lahko zaključimo, da je zadovoljstvo z izvajalci zdravstvenih storitev (68,03 % anketirancev jim je dalo odlično oceno) in z zdravstveno obravnavo (69,36 % jim je dalo odlično oceno) relativno visoko.** Pri tem so anketiranci na lestvici od 1 do 5 najboljše ocenili čistočo in urejenostjo prostorov (ocena 4,48) ter vljudnost in spoštljivost zaposlenih (ocena 4,33). Najslabše so ocenili seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb, pohval zdravstvene obravnave (2,83) in odnos zdravstvenih delavcev do svojcev (3,25).

Vselej obstaja prostor za izboljšave. Izboljševanje kakovosti v zdravstvu je izjemnega pomena, ker lahko odloča tudi o tako pomembnih zadevah, kot sta življenje in smrt. **Po mnenju anketirancev je največ priložnosti za izboljšavo pri odnosu do pacientov (20,43 %), infrastrukturi (18,58 %) in organizaciji dela (16,54 %).** Najmanj priložnosti za izboljšavo vidijo pri izboljšanju ugleda in družbene odgovornosti (6,64 %) ter varnosti pacientov (7,86 %).

Skladno z navedenim so ukrepi potrebni na vseh področjih, predvsem na spodaj podanih bi prispevali k še večji kakovosti poslovanja z uporabniki: izboljšanju odnosa med pacienti in zdravstvenimi delavci; predstavitvi zdravstvenih delavcev ob prvem stiku s pacienti; boljši izkušnji in posledično večjem priporočilu obravnave s strani pacientov svojcem in drugim; posodobitvi opreme ter renovaciji prostorov; skrajšanju čakalnega časa.

Na tem mestu je smiselno navesti tudi glavne usmeritve in temeljne cilje MZ na področju razvoja kakovosti v zdravstvu:

- sistemska ureditev, spremljanje, povezovanje in nadgradnja obstoječih aktivnosti na področju vodenja kakovosti in varnosti zdravstvenega varstva;

- vzpostavitev učinkovite normativne podlage za zagotavljanje, spremljanje in stalno izboljševanje kakovosti in varnosti zdravstvenega varstva;
- vzpostavitev struktur za upravljanje sistema vodenja kakovosti na nacionalni ravni in na ravni posameznih izvajalcev zdravstvene dejavnosti;
- vzpostavitev spremljanja in upravljanja podatkov s pomočjo digitalnih tehnologij in informacijskih rešitev za učinkovitejši razvoj, spremljanje in vrednotenje na področju kakovosti in varnosti ter uvajanje ukrepov/izboljšav;
- nadgradnja (ali razvoj) partnerskega odnosa med deležniki v procesu zdravstvene obravnave z osredotočenostjo na pacienta in učinkovito podporo zaposlenim v zdravstveni dejavnosti.

Ob tem se moramo zavedati, da je izboljševanje kakovosti v zdravstvu sistematičen in dolgotrajni proces, ki vključuje specifična orodja in tehnike za izboljševanje procesov in rezultatov določenega zdravstvenega sistema. Cilj je zagotavljanje varne, učinkovite, pravočasne, uspešne in enakopravne zdravstvene nege, ki je osredotočena na pacienta. In kar je najpomembnejše – izboljševanje kakovosti v zdravstvu vodi v boljše delovanje zdravstvene oskrbe in s tem k pozitivnim izidom za paciente.