



Poročilo o anketi

VAŠE ZADOVOLJSTVO Z ZDRAVSTVENO

OBRAVNAVO

v ZD Velenje

Velenje, februar 2024

Kazalo

Kazalo	1
1. Uvod	2
2. Rezultati ankete.....	3
2.1 Razvrstitev anketiranih po spolu	3
2.2 Razvrstitev anketiranih po starosti.....	3
2.3 Razvrstitev anketiranih po doseženi izobrazbi	3
2.4 Identifikacija pacientov	3
2.5 Lokacija zdravstvene obravnave.....	4
2.6 Ne/načrtovana zdravstvena obravnava	4
2.7 Splošna ocena izvajalca zdravstvene obravnave	4
2.8 Ocena zdravstvene obravnave	5
2.9 Čas od prihoda v ustanovo do dejanske obravnave.....	6
2.10 Ocene zadovoljstva s posameznimi elementi kakovosti obravnave	7
2.11 Pogostost koriščenja zdravstvenih obravnav	8
2.12 Priložnosti za izboljšanje skozi oči anketiranih.....	9
3. Sklep	10

1. Uvod

Pacienti imajo možnost in pravico do sodelovanja v vrednotenju različnih vidikov kakovosti njihove zdravstvene obravnave. Za zagotavljanje kakovosti in varnosti zdravstvene obravnave je pomembno, da se na take pobude pacienti odzovejo in ovrednotijo, kako in s čim so bili oziroma niso bili zadovoljni oziroma kašne so bile njihove izkušnje v povezavi z zdravstveno obravnavo in izidi zdravljenja.

V ZD Velenje poteka zajem podatkov s pomočjo vprašalnika, ki ga je pripravilo Ministrstvo za zdravje.

V celotnem ZD Velenje imamo po enotah, v čakalnicah in na hodnikih razdeljene zloženske in izobešene plakate, ki paciente seznanjajo z možnostjo ocene zdravstvene obravnave. Pacienti lahko izpolnijo vprašalnik tudi preko naše spletne strani.

V septembru 2023 smo v ZD Velenje tudi aktivno pristopili k anketiranju pacientov s pomočjo študenta. Nekateri pacienti so izpolnili anketni vprašalnik preko spleta; večina pa je izpolnila natisnjen vprašalnik, ki ga je študent naknadno vnesel v sistem zVem-a.

Tako je bilo v letu 2023 v sistem zVem-a za ZD Velenje vnesenih 721 anket. Natančna porazdelitev vnesenih anket po mesecih je razvidna v spodnji tabeli. V stolpcu odstotek je prikazan delež izpolnjenih anket glede na število obravnavanih pacientov na mesec.

mesec	število pacientov	število izpolnjenih anket	odstotek
januar	61.474	0	0
februar	58.616	0	0
marec	72.611	1	0,0014
april	55.093	3	0,0054
maj	63.707	0	0
junij	59.888	2	0,0033
julij	39.476	2	0,0051
avgust	41.721	2	0,0048
september	56.889	709	1,2463
oktober	62.588	0	0
november	69.246	1	0,0014
december	54.212	1	0,0018
skupaj	695.521	721	0,1037

2. Rezultati ankete

2.1 Razvrstitev anketiranih po spolu

V letu 2023 je anketo o zadovoljstvu uporabnikov v ZD Velenje izpolnilo 721 oseb.

Od tega 39,3 % moških in 54,5 % žensk. 45 anket je bilo brez vpisanega podatka o spolu.

Tabela 1: Razvrstitev anketirancev po spolu

Spol	število	odstotek
moški	283	39,3
ženski	393	54,5
brez odgovora	45	6,2

2.2 Razvrstitev anketiranih po starosti

Največ anketirancev je bilo starih med 45 in 64 let. Najmanj pa starih 15 ali manj let.

Tabela 2: Razvrstitev anketirancev po starosti

Starost	število	odstotek
0 - 15 let	3	0,4
16 - 24 let	55	7,6
25 - 44 let	157	21,8
45 - 64 let	264	36,6
65 - 79 let	183	25,4
nad 80 let	24	3,3
brez odgovora	35	4,9

2.3 Razvrstitev anketiranih po doseženi izobrazbi

Največ anketirancev je imelo končano srednjo šolo. Najmanj pa končano samo osnovno šolo ali manj kot končano osnovno šolo.

Tabela 3: Razvrstitev anketirancev po izobrazbi

Dosežena stopnja izobrazbe	število	odstotek
osnovna šola ali manj	49	6,8
poklicna šola	104	14,4
srednja šola	305	42,3
višja, visoka strokovna	150	20,8
spec. univerzitetna, strokovni magisterij	65	9,0
znanstveni magisterij, doktorat	3	0,4
brez odgovora	45	6,2

2.4 Identifikacija pacientov

Ker smo za večino izpolnjenih vprašalnikov vpisovali samo podatke/odgovore v sistem zVem-a smo to označili kot prepis vprašalnika s strani izvajalca zdravstvene dejavnosti. Vse te vprašalnike smo vključili pod identifikacijo drugo. Identifikacija anketirancev je prikazana v tabeli 4.

Tabela 4: Identifikacija anketirancev

Identifikacija pacientov	število	odstotek
pacient	43	6,0
svojec	5	0,7
drugo	672	93,2
brez odgovora	1	0,1

2.5 Lokacija zdravstvene obravnave

Največ vprašalnikov je bilo izpolnjenih po obravnavi v ambulantah splošne medicine in predšolsko-šolskem dispanzerju. Natančni podatki so prikazani v tabeli 5.

Tabela 5: Lokacija zdravstvene obravnave

Mesto obravnave	število	odstotek
ambulant/dispanzerju (zdravstveni dom, pediatrična ambulanta, splošna ambulanta itd.)	619	85,9
specialistični ambulant (diabetološka ambulanta, RTG diagnostika itd.)	93	12,9
bolnišnici (hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center)	5	0,7
zdravilišču/zavodu za rehabilitacijo	0	0
drugo	1	0,1
brez odgovora	3	0,4

2.6 Ne/načrtovana zdravstvena obravnava

Podatki o načrtovani oz. nenačrtovani zdravstveni obravnavi med anketiranci so prikazani v tabeli 6. Največ anketirancev je imelo zdravstveno obravnavo načrtovano.

Tabela 6: Ne/načrtovana zdravstvena obravnava

Ne/načrtovana zdravstvena obravnava	število	odstotek
načrtovana	650	90,2
nenačrtovana (npr. brez naročanja, z nujno napotnico)	60	8,3
brez odgovora	11	1,5

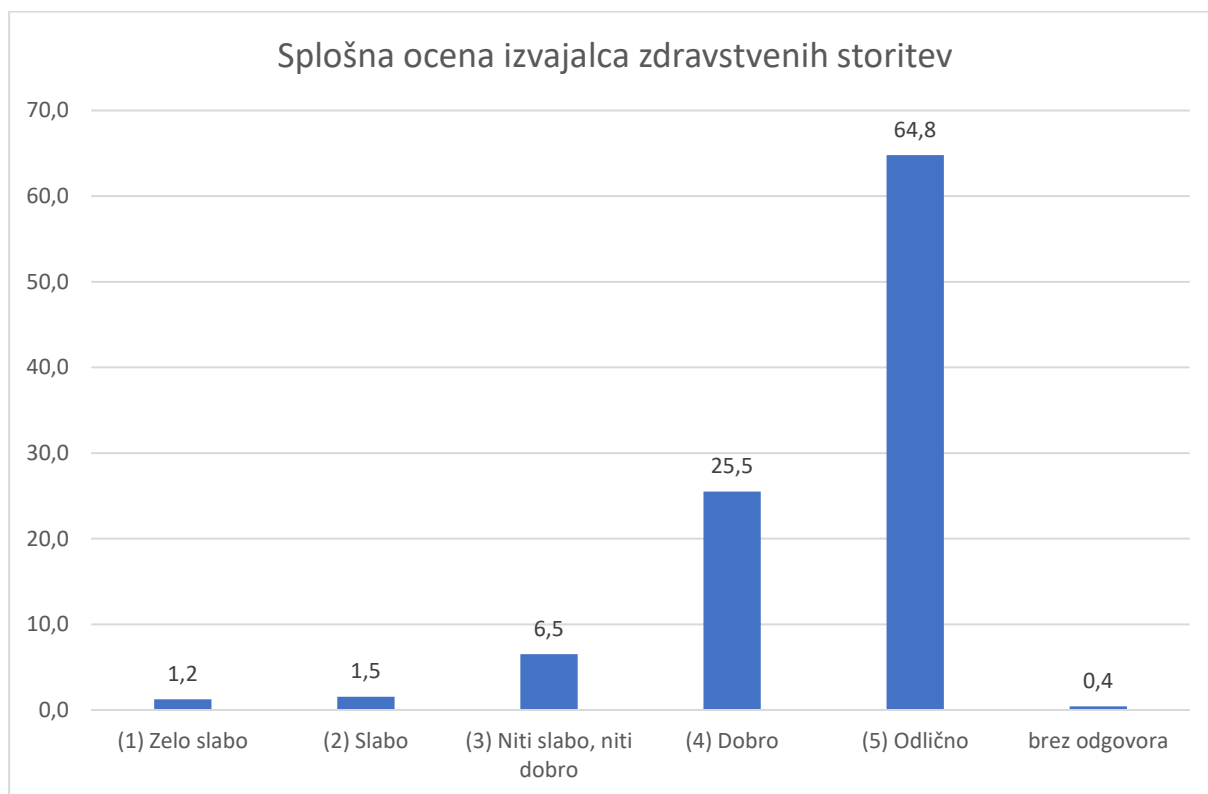
2.7 Splošna ocena izvajalca zdravstvene obravnave

Največ anketirancev je na splošno ocenilo izvajalca kot odlično - več kot 64%. Če seštejemo oceni 4 in 5 - je izvajalca z dobro (4) in odlično (5) ocenilo več kot 90 % anketiranih. Natančni podatki o oceni so razvidni v tabeli 7 in na grafu 1.

Tabela 7: Splošna ocena izvajalca zdravstvene obravnave

Ocena izvajalca	število	odstotek
(1) Zelo slabo	9	1,2
(2) Slabo	11	1,5
(3) Niti slabo, niti dobro	47	6,5
(4) Dobro	184	25,5
(5) Odlično	467	64,8
brez odgovora	3	0,4

Graf 1: Splošna ocena izvajalca zdravstvene obravnave



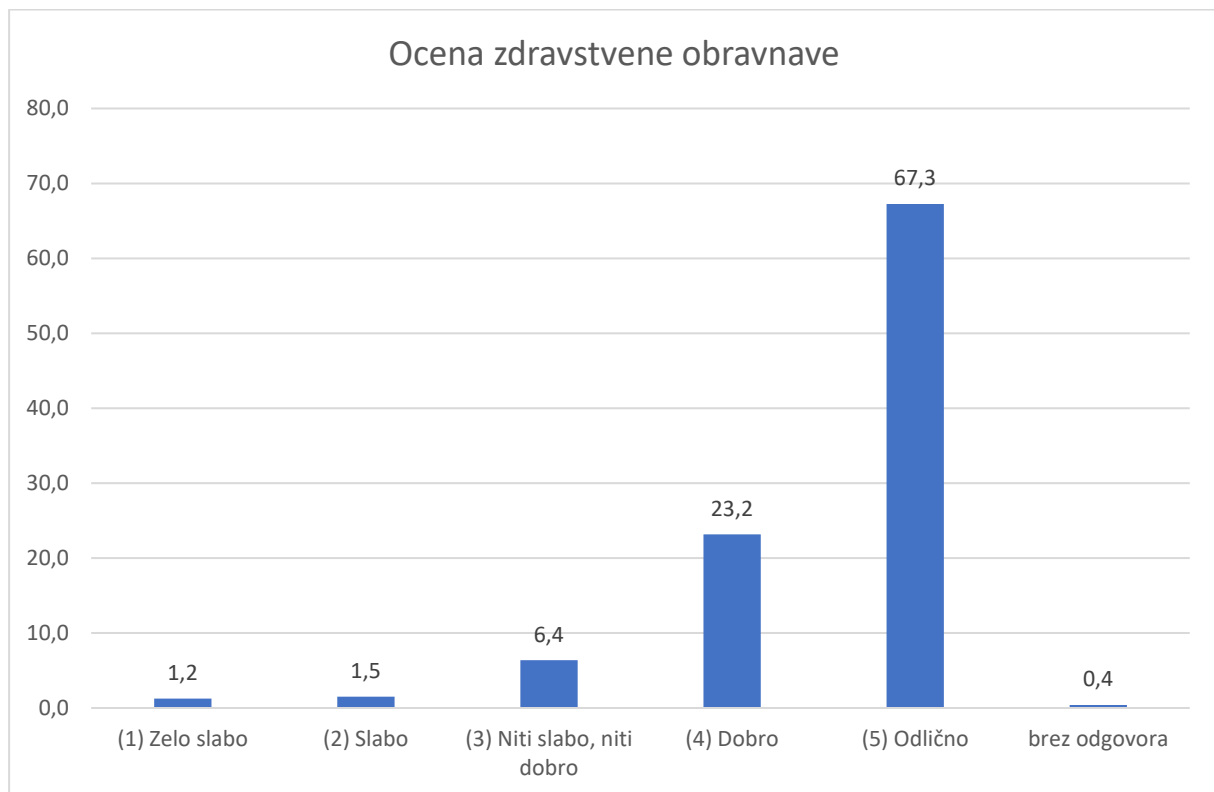
2.8 Ocena zdravstvene obravnave

Največ anketirancev je zdravstveno obravnavo ocenilo z odlično (5) - kar 67,3%. Natančni podatki so prikazani v tabeli 8 in grafu 2.

Tabela 8: Ocena zdravstvene obravnave

Ocena zdravstvene obravnave	število	odstotek
(1) Zelo slabo	9	1,2
(2) Slabo	11	1,5
(3) Niti slabo, niti dobro	46	6,4
(4) Dobro	167	23,2
(5) Odlično	485	67,3
brez odgovora	3	0,4

Graf 2: Ocena zdravstvene obravnave



2.9 Čas od prihoda v ustanovo do dejanske obravnave

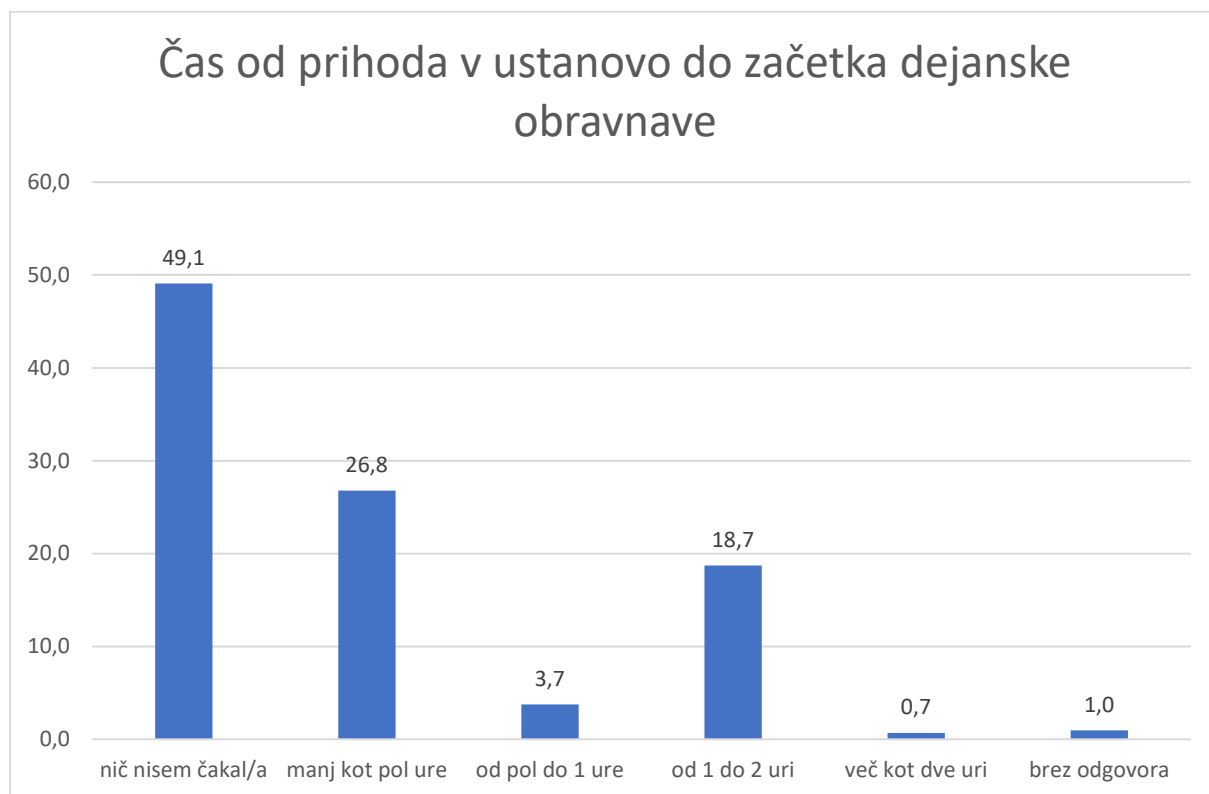
Kar 75,9 % anketiranih je na zdravstveno obravnavo čakalo manj kot pol ure. Kar 49,1 % anketiranih na zdravstveno obravnavo sploh ni čakalo - to pomeni, da so bili obravnavani takoj.

Podatki o času obravnave vseh anketiranih so prikazani v tabeli 9 in grafu 3.

Tabela 9: Čas čakanja od prihoda v ustanovo do dejanskega začetka zdravstvene obravnave

Čas čakanja na obravnavo	število	odstotek
nič nisem čakal/a	354	49,1
manj kot pol ure	193	26,8
od pol do 1 ure	27	3,7
od 1 do 2 uri	135	18,7
več kot dve uri	5	0,7
brez odgovora	7	1,0

Graf 3: Čas od prihoda v ustanovo do dejanskega začetka zdravstvene obravnave



2.10 Ocene zadovoljstva s posameznimi elementi kakovosti obravnave

V tabeli 10 so prikazani odgovori (v odstotkih) glede zadovoljstva pacientov z nekaterimi elementi kakovosti zdravstvene obravnave.

V zadnjem stolpcu je prikazana vrednost povprečne ocene vseh odgovorov glede na element kakovosti.

Iz podatkov o povprečni oceni vseh odgovorov je razbrati, da imamo v ZD Velenju pod povprečno oceno 4 naslednje elemente kakovosti:

- informiranje pacientov z možnostjo pritožbene poti, podajanje pohval;
- sodelovanje svojcev ali bližnjih v skladu z željami pacientov;
- predstavitev zaposlenih zdravstvenih delavcev ob prvem stiku s pacienti;
- vključenost pacienta v odločanje o njihovi obravnavi in
- pri kontaktu pacientov z izvajalci pred obravnavo.

Tabela 10: Ocena zadovoljstva z elementi kakovosti obravnave pacienta

Legenda: **0** - ne morem oceniti, ni relevantno zame; **1** - sploh ne; **2** - večinoma ne; **3** - delno; **4** - večinoma da; **5** - v celoti da

Elementi kakovosti	0	1	2	3	4	5	ni odgovora	povprečna ocena
	v odstotkih							
1. Ste bili zadovoljni s kontaktom izvajalca z vami pred obravnavo?	7,9	4	2,8	9	18,6	56,3	1,4	3,9
2. So informacije o dostopnosti do zdravnika/ zdravstvenega delavca objavljene na vidnem mestu? (ordinacijski čas, informacije za svojce, itd.)	2,2	1,2	1,8	9,6	14,3	69,6	1,2	4,4
3. So se vam zdravstveni delavci predstavili ob prvem stiku?	5,7	14,6	7,2	6,9	10,4	53,3	1,9	3,6
4. Ste bili seznanjeni z možnostjo podajanja pritožb, pohval?	9,4	21,1	8,2	8,2	7,9	43	2,2	3,1
5. So bili zaposleni do vas vljudni in spoštljivi?	0,6	1,1	0,8	5,1	14	76,3	2,1	4,6
6. Ste bili predhodno seznanjeni, kako bo potekala vaša obravnava?	1,5	3,5	3,1	6,9	14,8	68,2	1,9	4,3
7. Je bila vaša obravnava izvedena takrat, ko je bilo to dogovorjeno?	1,1	1,8	1,4	5,8	13,6	74,1	2,2	4,5
8. So se zdravstveni delavci dovolj poglobili v vaš problem, zdravstveno stanje?	1,7	1,9	2,9	8	17,8	66,3	1,4	4,3
9. Ste bili vključeni v odločanje o vaši obravnavi?	4,4	11,2	4,3	8,6	15	55,5	1	3,8
10. Ali so zaposleni spoštovali vašo zasebnost?	1	0,8	0,4	2,4	11,1	82,4	1,9	4,7
11. Ali so zaposleni odgovorili na vaša vprašanja v povezavi z vašo obravnavo?	3,1	0,7	0,7	5,4	12,6	75,9	1,7	4,5
12. Ali je bilo sodelovanje z vašimi svojci ali bližnjimi v skladu z vašimi željami?	21,9	1	0,6	3,1	10,5	59,8	3,2	3,5
13. Ali ste dobili navodila za nadaljnjo (samo)oskrbo?	5,4	1,7	0,8	3,7	14,1	71,6	2,6	4,3
14. So bili prostori čisti, urejeni in dovolj svetli?	0,3	0,3	0,4	3,1	14,6	79,2	2,2	4,6
15. Ali je dostop do izvajalca dobro urejen? (parkirišča, dostop z invalidskim vozičkom)	1,4	1,8	10,4	8,3	11,5	64,8	1,8	4,2
16. Bi obravnavo pri tem izvajalcu priporočili svojcem ali drugim?	1,2	2,1	1,4	4,6	16,9	71,6	2,2	4,4

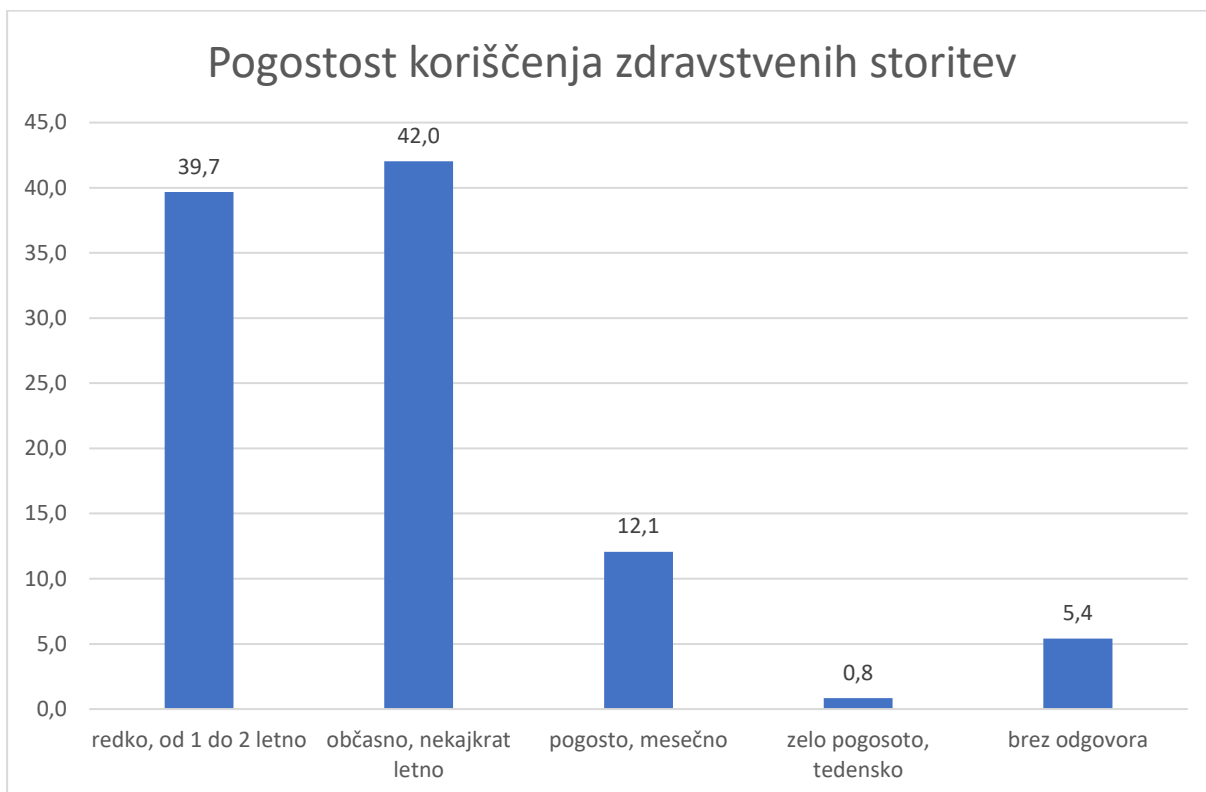
2.11 Pogostost koriščenja zdravstvenih obravnav

V tabeli 11 in grafu 4 so prikazani podatki o pogostosti koriščenja zdravstvenih storitev. Več kot polovica anketiranih koristi zdravstvene storitve občasno, nekajkrat na leto. Več kot 34% anketiranih pa še redkeje.

Tabela 11: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev

Pogostost koriščenja zdr. storitev	število	odstotek
redko, od 1 do 2 letno	286	39,7
občasno, nekajkrat letno	303	42,0
pogosto, mesečno	87	12,1
zelo pogosto, tedensko	6	0,8
brez odgovora	39	5,4

Graf 6: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev



2.12 Priložnosti za izboljšanje skozi oči anketiranih

V tabeli 12 in grafu 7 so prikazani podatki o oceni priložnosti za izboljšavo zdravstvene obravnave.

Anketirani vidijo največ priložnosti za izboljšanje pri organizaciji dela, odnosu do pacientov in krajšanju čakalnih dob.

Tabela 12: Priložnosti za izboljšanje

Priložnosti za izboljšave	število odgovorov
prostor in oprema	44
organizacija dela	111
odnos do pacientov	82
sodelovanje zaposlenih	47
varnost pacientov	19
izidi obravnave	36
ugled in družbena odgovornost	26
drugo*	119

3. Sklep

Pri izpolnitvi vprašalnika o zadovoljstvu pacientov v ZD Velenje je v letu 2023 sodelovalo 721 pacientov - različne spolne, starostne in izobrazbene strukture. V letu 2023 pa smo v ZD Velenje obravnavali 695.521 pacientov. Kar pomeni, da odgovore v teh anketah ne moremo razumeti kot reprezentativne, ker je izpolnjenih anket premalo. Kljub temu pa neko usmeritev občutij pacientov podajo.

Največ anketiranih je bilo pacientov samih. Manj svojcev. V septembru 2023 smo s pomočjo študenta aktivno pristopali k pacientom. S pomočjo natisnjenih vprašalnikov, ki smo jih kasneje vpisali v zVem, pa pridobili večje število mnenj.

Kar 75.9% anketiranih je opravilo zdravstveno obravnavo znotraj zakonsko določenega čakalnega časa (čakanje ne sme presegati 30 minut).

Na osnovi ankete lahko zaključimo, da je v splošna ocena ZD Velenje s strani anketiranih dobra. Kar 90,3 % anketiranih je ZD Velenje ocenilo z oceno 4 ali 5. In kar 90,4% anketiranih je zdravstveno obravnavo v ZD Velenje ocenilo s 4 ali 5 (s oceno 5 je ocenilo kar 67,3% anketiranih).

Pri tem so anketiranci z najvišjo povprečno oceno 4,6 ali več ocenili:

- da so bili zaposleni do njih vljudni in spoštljivi;
- da je bila obravnava izvedena takrat, kot je bilo dogovorjeno;
- da so zaposleni spoštovali njihovo zasebnost;
- da so zaposleni odgovorili na vprašanja v povezavi z obravnavo in
- da so bili prostori čisti, urejeni in dovolj svetli.

Vselej obstaja tudi prostor za izboljšave. Po mnenju anketiranih v ZD Velenje je največ priložnosti za izboljšavo pri organizaciji dela in odnosu do pacientov. Pod drugo pa so največkrat podali predlog za krajšanje čakalnih dob.

Sprejetje ukrepov na podlagi rezultatov te ankete je težko, ker je izpolnjenih anketnih vprašalnikov premalo ali pa so bile s strani pacientov podane zelo dobre ocene zdravstvenih storitev.

Ukrepi, ki smo jih v ZD Velenje uvedli in jih lahko povežemo tudi z ugotovitvami iz analize anket, so:

- Direktor ZD Velenje je kot službeno navodilo za vse zaposlene izdal navodilo, s katerim se bo izboljšala izkušnja pacientov pri kontaktu po telefonu z izvajalci - ZD Velenje - pred obravnavo (povezava do objavljenega službenega navodila na Intranetu: <https://intranet.zd-velenje.si/wp-content/uploads/2023/12/Sluzbeno-navodilo-29.11.2023.pdf>). Dolžnost vsakega zaposlenega je, da se na telefonske klice odzove oz. zgrešene klice vrne isti dan oz. v primeru realnega razloga zgrešeni klic vrne naslednji delovni dan.
- Za varnejši način komunikacije med pacienti in ambulanto izbranega zdravnika smo uvedli smo Portal IRIS. V decembru in januarju smo aktivno ozaveščali o uporabi Portala. Vsem zainteresiranim je bila ponujena možnost udeležbe na delavnicah, kjer so zaposleni iz ZD Velenja pomagali pri prvi registraciji v Portal in podali osnovne napotke za uporabo le-tega. Izvedbo delavnic s predstavitvijo Portala IRIS smo ponudili tudi raznim društvom v MO Velenje.
- Informacije o možnosti podajanja pritožb in pohval smo ažurirali v januarju 2024. Pripravljene vsebine so bile poslane vsem vodjem s strani pomočnice direktorja za področje ZN. Pritožbeno pot imamo objavljeno tudi na spletni strani ZD Velenje. Povezava: <https://zd-velenje.si/zavod/pacientove-pravice/>
- Več pozornosti moramo v ZD Velenje posvetiti predstavitvi zdravstvenih delavcev ob prvem stiku z bolniki. Vsi zdravstveni delavci so bili opozorjeni, da morajo nositi identifikacijske priponke. Vse vodje so bile pozvane za sporočanje potreb po tablicah za označbe enot, ambulant, priponke zdravstvenih delavcev,..

Glavne usmeritve in temeljni cilji Ministrstva za zdravje na področju razvoja kakovosti v zdravstvu so:

- 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.

Cilj je zagotavljanje varne, učinkovite, pravočasne, uspešne in enakopravne zdravstvene obravnave, 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.

Analizo pripravila: Amadeja Lemež Jeseničnik

Tanja KONTIČ
Pomočnica direktorja za področje ZN

asist. mag. Janez KRAMAR
direktor