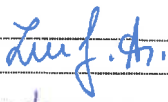

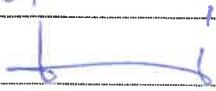



Poročilo o anketi

VAŠE ZADOVOLJSTVO Z ZDRAVSTVENO OBRAVNAVO

za leto 2024

Pripravil-a	Amadeja LEMEŽ JESENIČNIK, dipl. san. inž.	
Pregledal-a	Lilijana KEITA, dr. med., spec. strokovna vodja	
	Tanja KONTIČ, mag. zdrav.-soc. manag. pomočnica direktorja za področje ZN	
Odobril	asist. mag. Janez KRAMAR direktor	
Datum	12. 2. 2025	

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.....	6
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
2.13 Zapisi pod dodatna sporočila	10
3. Trendi.....	10
4. Sklep.....	11

1. Uvod

Ministrstvo za zdravje je leta 2019 v sodelovanju z Nacionalnim inštitutom za javno zdravje uvedlo možnost, da pacienti ocenijo svojo zdravstveno obravnavo prek anonimnega vprašalnika na portalu zVEM.

Ta vprašalnik je dostopen v več jezikih, izpolnjevanje pa je prostovoljno in anonimno. Pacienti so vabljeni k izpolnjevanju vprašalnika po zaključeni zdravstveni obravnavi, pri čemer lahko to storijo sami ali s pomočjo svojcev oziroma skrbnikov, če tega ne zmorejo sami. Zbiranje teh povratnih informacij omogoča izvajalcem zdravstvenih storitev prepoznavanje področij za izboljšave in prilagajanje storitev potrebam pacientov.

V Zdravstvenem domu Velenje smo se aktivno vključili v to pobudo. Poleg obstoječih zloženek in plakatov v čakalnicah ter možnosti izpolnjevanja vprašalnika prek naše spletne strani enkrat letno uvedemo dodatno anketiranje s pomočjo študenta. Nekateri pacienti so vprašalnik izpolnili prek spleta, večina pa je izpolnila tiskano različico, ki jo je študent nato vnesel v sistem zVEM.

V letu 2024 je bilo v sistem zVEM za ZD Velenje vnesenih skupno 427 anket. Natančna mesečna porazdelitev števila vnesenih anket in odstotek izpolnjenih anket glede na število obravnavanih pacientov je prikazana v spodnji tabeli.

S tem pristopom sledimo nacionalnim smernicam za vključevanje pacientov v vrednotenje kakovosti zdravstvene obravnave, kar prispeva k izboljšanju storitev in večjemu zadovoljstvu uporabnikov.

mesec	število pacientov	število izpolnjenih anket	odstotek
januar	64.993	1	0,002
februar	61.471		0,000
marec	62.146	3	0,005
april	64.487	1	0,002
maj	62.926	2	0,003
junij	55.119		0,000
julij	47.368	360	0,760
avgust	44.325	48	0,108
september	54.823	1	0,002
oktober	61.042	3	0,005
november	57.477	5	0,009
december	48.545	3	0,006
skupaj	684.722	427	0,062

2. Rezultati ankete

2.1 Razvrstitev anketiranih po spolu

V letu 2024 je anketo o zadovoljstvu uporabnikov v ZD Velenje izpolnilo 427 oseb.

Od tega 37,9 % moških in 48,7 % žensk. 57 anket je bilo brez vpisanega podatka o spolu.

Tabela 1: Razvrstitev anketirancev po spolu

Spol	število	odstotek
moški	162	37,9
ženski	208	48,7
brez odgovora	57	13,3

2.2 Razvrstitev anketiranih po starosti

Največ anketirancev je bilo starih med 25 in 44 let. Najmanj pa starih od 65 do 79 let.

Tabela 2: Razvrstitev anketirancev po starosti

Starost	število	odstotek
0 - 15 let	26	6,1
16 - 24 let	84	19,7
25 - 44 let	146	34,2
45 - 64 let	107	25,1
65 - 79 let	9	2,1
nad 80 let	54	12,6
brez odgovora	1	0,2

2.3 Razvrstitev anketiranih po doseženi izobrazbi

Največ anketirancev je imelo končano srednjo šolo. Najmanj pa je bilo anketiranih z znanstvenim magisterijem ali doktoratom.

Tabela 3: Razvrstitev anketirancev po izobrazbi

Dosežena stopnja izobrazbe	število	odstotek
osnovna šola ali manj	29	6,8
poklicna šola	45	10,5
srednja šola	167	39,1
višja, visoka strokovna	67	15,7
spec. univerzitetna, strokovni magisterij	52	12,2
znanstveni magisterij, doktorat	1	0,2
brez odgovora	66	15,5

2.4 Identifikacija pacientov

Identifikacija anketirancev glede na to, kdo izpolnjujejo vprašalnik in v imenu koga, je prikazana v tabeli 4. Ker smo v avgustu veliko izpolnjenih vprašalnikov vnesli sami, smo jih vključili pod drugo.

Tabela 4: Identifikacija anketirancev

Identifikacija pacientov	število	odstotek
pacient	16	3,7
svojec	50	11,7
drugo	361	84,5

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
ambulanti/dispanzerju (zdravstveni dom, pediatrična ambulanta, splošna ambulanta itd.)	368	86,2
specialistični ambulantni (diabetološka ambulanta, RTG diagnostika itd.)	55	12,9
bolnišnici (hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center)	2	0,5
zdravilišču/zavodu za rehabilitacijo	0	0
drugo	0	0
brez odgovora	2	0,5

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	395	92,5
nenačrtovana (npr. brez naročanja, z nujno napotnico)	24	5,6
brez odgovora	8	1,9

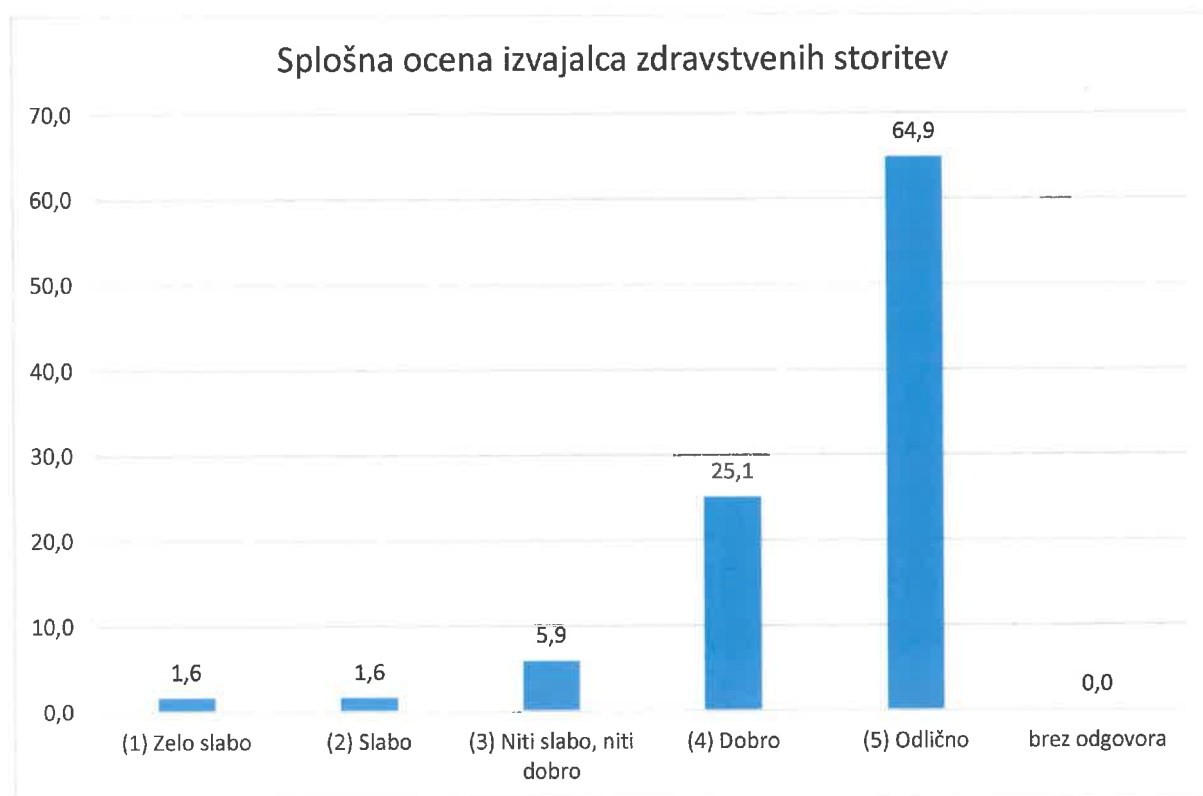
2.7 Splošna ocena izvajalca zdravstvene obravnave

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 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	7	1,6
(2) Slabo	7	1,6
(3) Niti slabo, niti dobro	25	5,9
(4) Dobro	107	25,1
(5) Odlično	277	64,9
brez odgovora	1	0,2

Graf 1: Splošna ocena izvajalca zdravstvene obravnave



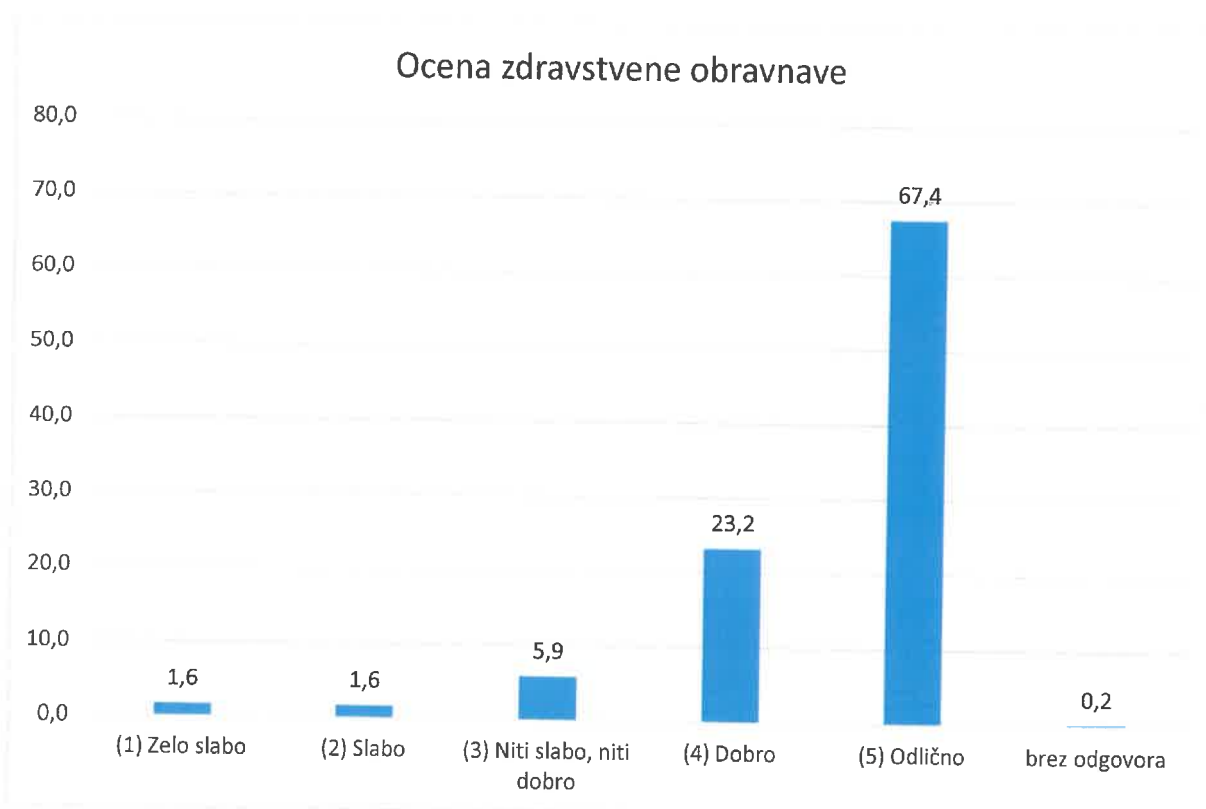
2.8 Ocena zdravstvene obravnave

Največ anketirancev je zdravstveno obravnavo ocenilo z odlično (5) - kar 67,4%. Natančni podatki so prikazani v tabeli 8 in grafu 2.

Tabela 8: Ocena zdravstvene obravnave

Ocena zdravstvene obravnave	število	odstotek
(1) Zelo slabo	7	1,6
(2) Slabo	7	1,6
(3) Niti slabo, niti dobro	25	5,9
(4) Dobro	99	23,2
(5) Odlično	288	67,4
brez odgovora	1	0,2

Graf 2: Ocena zdravstvene obravnave



2.9 Čas od prihoda v ustanovo do dejanske obravnave

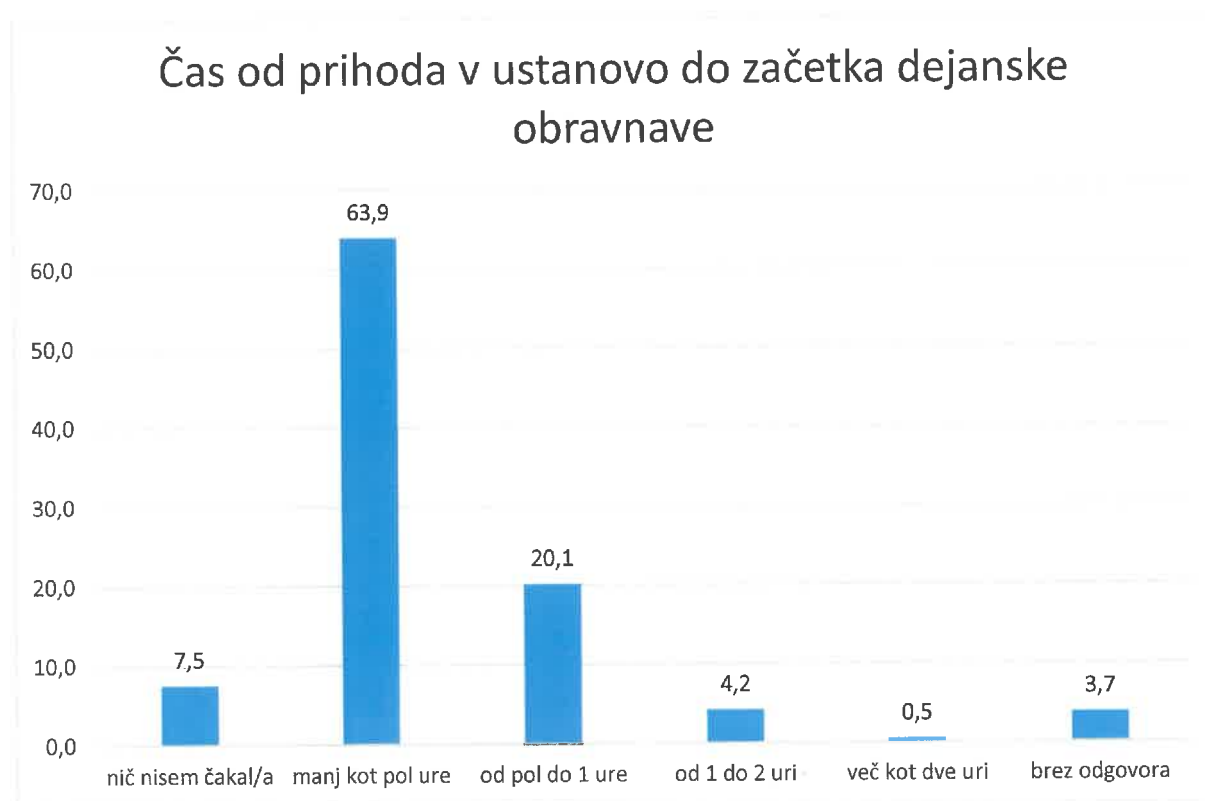
Kar 71,4 % anketiranih je na zdravstveno obravnavo čakalo manj kot pol ure. 7,5 % anketiranih na zdravstveno obravnavo sploh ni čakalo - to pomeni, da so bili obravnavani takoj.

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	32	7,5
manj kot pol ure	273	63,9
od pol do 1 ure	86	20,1
od 1 do 2 uri	18	4,2
več kot dve uri	2	0,5
brez odgovora	16	3,7

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.

V analizi odgovorov na vprašalnik smo ugotovili, da je večina vprašanj, povezanih z elementi kakovosti zdravstvene obravnave, prejela povprečno oceno višjo od 4, kar kaže na visoko zadovoljstvo pacientov.

Izjema je le vprašanje "Ste bili seznanjeni z možnostjo podajanja pritožb, pohval?", ki je prejelo povprečno oceno 3,8. Ta rezultat nakazuje potrebo po dodatnih prizadevanjih za izboljšanje obveščanja pacientov o tej pomembni možnosti.

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?	4,9	4,0	3,5	12,4	18,0	48,0	9,1	4,2
2. So informacije o dostopnosti do zdravnika/ zdravstvenega delavca objavljene na vidnem mestu? (ordinacijski čas, informacije za svojce, itd.)	6,8	1,2	3,3	10,5	16,4	53,2	8,7	4,4
3. So se vam zdravstveni delavci predstavili ob prvem stiku?	8,2	6,6	4,2	9,8	12,2	49,6	9,4	4,1
4. Ste bili seznanjeni z možnostjo podajanja pritožb, pohval?	5,9	12,2	7,3	7,3	13,3	44,3	9,8	3,8
5. So bili zaposleni do vas vljudni in spoštljivi?	0,9	0,5	1,4	5,2	14,3	68,4	9,4	4,7
6. Ste bili predhodno seznanjeni, kako bo potekala vaša obravnava?	1,9	2,3	1,9	9,4	15,0	60,2	9,4	4,5
7. Je bila vaša obravnava izvedena takrat, ko je bilo to dogovorjeno?	1,2	1,2	0,5	6,1	15,2	66,3	9,6	4,6
8. So se zdravstveni delavci dovolj poglobili v vaš problem, zdravstveno stanje?	1,4	1,6	1,2	9,1	19,4	58,1	9,1	4,5
9. Ste bili vključeni v odločanje o vaši obravnavi?	3,3	6,6	2,3	7,7	15,2	55,3	9,6	4,3
10. Ali so zaposleni spoštovali vašo zasebnost?	1,6	0,2	0,7	4,7	14,1	69,1	9,6	4,7
11. Ali so zaposleni odgovorili na vaša vprašanja v povezavi z vašo obravnavo?	2,3	1,6	0,9	3,7	14,8	67,0	9,6	4,6
12. Ali je bilo sodelovanje z vašimi svojci ali bližnjimi v skladu z vašimi željami?	14,8	0,9	0,9	4,0	10,3	55,5	13,6	4,7
13. Ali ste dobili navodila za nadaljnjo (samo)oskrbo?	3,7	1,2	1,4	4,7	15,0	63,2	10,8	4,6
14. So bili prostori čisti, urejeni in dovolj svetli?	0,7	0,2	0,2	4,0	15,0	69,3	10,5	4,7
15. Ali je dostop do izvajalca dobro urejen? (parkirišča, dostop z invalidskim vozičkom)	1,9	2,3	6,1	13,1	14,8	51,5	10,3	4,2
16. Bi obravnavo pri tem izvajalcu priporočili svojcem ali drugim?	1,2	1,6	0,5	5,4	19,0	62,3	10,1	4,6

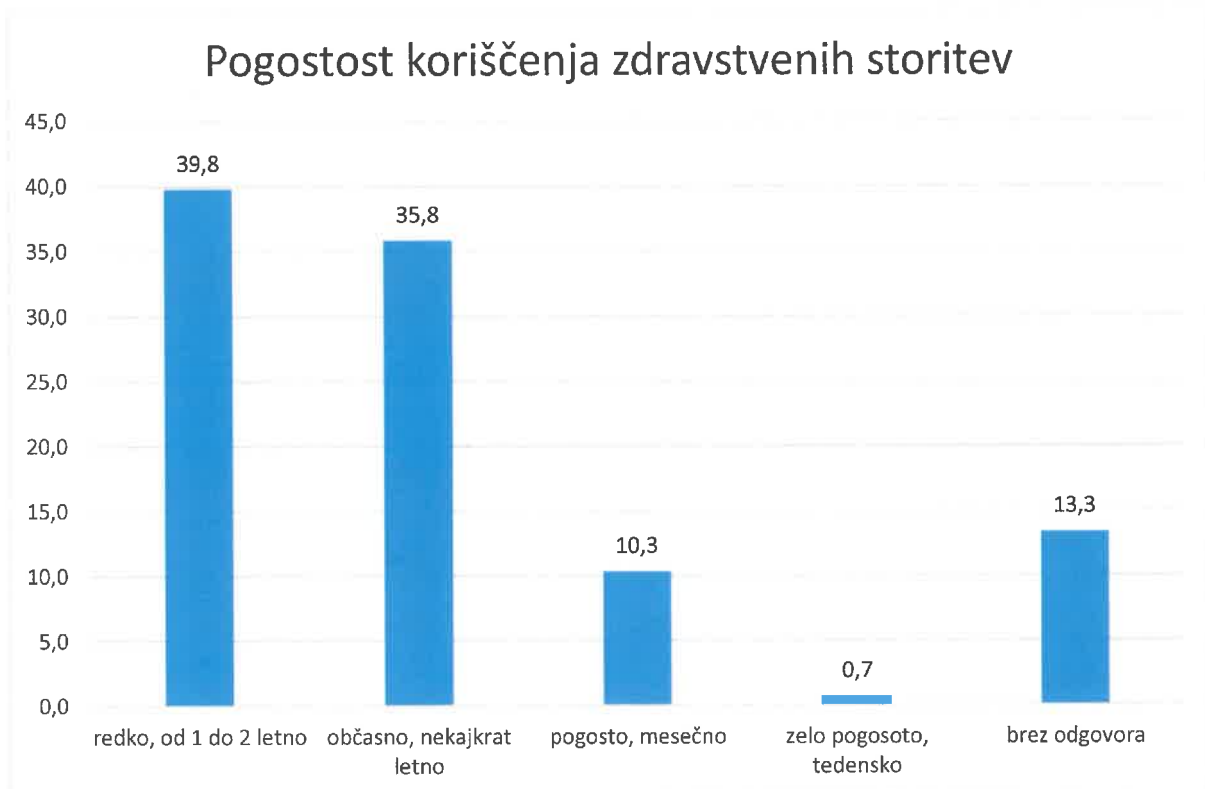
2.11 Pogostost koriščenja zdravstvenih obravnav

V tabeli 11 in grafu 4 so prikazani podatki o pogostosti koriščenja zdravstvenih storitev. Več kot tretjina anketiranih koristi zdravstvene storitve občasno, nekajkrat na leto. Več kot 39% anketiranih pa še redkeje.

Tabela 11: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev

Pogostost koriščenja zdr. storitev	število	odstotek
redko, od 1 do 2 letno	170	39,8
občasno, nekajkrat letno	153	35,8
pogosto, mesečno	44	10,3
zelo pogosto, tedensko	3	0,7
brez odgovora	57	13,3

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 in odnosu do pacientov.

Tabela 12: Priložnosti za izboljšanje

Priložnosti za izboljšave	število odgovorov
prostor in oprema	29
organizacija dela	57
odnos do pacientov	56
sodelovanje zaposlenih	36
varnost pacientov	16
izidi obravnave	22
ugled in družbena odgovornost	8

2.13 Zapisi pod dodatna sporočila

Pod dodatna sporočila so anketirani zapisali naslednja sporočila (dobesedni navedek iz anket):

Da bi bili vsi javni oz. zasebni zobozdravniki za odrasle napisani ordinacijski časi in pa tel. št vseh javnih oz. zasebnih zobozdravnikov za odrasle na spletni strani ZD Velenje

Zelo nezadovoljen sem z dostopnostjo zdravstvenih storitev. Zdravnika potrebujem, ko sem bolan, takrat ga potrebujem takoj. Ko se počutim dobro, zdravnika ne potrebujem. Ko kličem zdravnika in dobim vprašanje "a ne boste zdržali do jutri" me pogreje.

Pohvalila bi dr. Herlah in njeno sestro Bernardo. Zelo prijazni, strokovni, vedno pripravljeni pomagat, svetovat...Res vesela, da sta to moja zdravnica in sestra. Ko si bolan ti to zelo veliko pomeni.

Od kdaj se podpira zdravljenje preko slik in telefonskih pogovorov. In če ni bolje oz. si v skrbeh in kot starš prosiš za fizični obisk enostavno vztrajajo na novih slikah da ocenijo stanje. Absurd!!!! Kam smo prišli? Žalostno zelo. (Opomba ALJ: Na začetku ankete navedeno, da gre za šolski dispanzer)

odlična zdravnica, odlična sestra, izredno prijazni, vedno odzivni, se potrudijo

Zaradi pomanjkanja znanja, otežujejo nadaljnje zdravljenje in urejanje zadev. Zaradi pomanjkanja znanja, sem oškodovana finančno. Bilo bi lepo, da se zdravniki in medicinski tehniki redno izobražujejo o različnih spremembah pri izvajanju nege, pregledih in različnih odvzemov brisov.

Dr. Herlah Urška odlična osebna zdravnica. Vedno se resno zavzame, svetuje. Nasploh je privilegij biti njen pacient.

Očitno manjka vodja enote, ki bi delo korektno organiziral, ker ni zaslediti pomanjkanja kadra.

Želim pohvaliti celotno ekipo fizioterapije v ZD Velenje. Videti je, da so zaposleni zelo dobro organizirani in poznajo svoje naloge, se držijo načrtovanega urnika. Spoštljivo in profesionalno komunicirajo tako med sabo kot s pacienti. Pacient se med obravnavo počuti zelo dobro, vsi zaposleni so prijazni in dostopni. Posebna pohvala gre fizioterapevtu Mihi Sobočanu, ki je bil vedno pripravljen odgovoriti na moja vprašanja glede rehabilitacije in mi svetoval. Kar tako naprej!

Zelo razočarana nad obravnavo oz. da so lahko spregledali vidne znake hude možganske kapi, motnja zavesti in drugi znaki zaradi katerih je bil pripeljan v dežurno oz. urgenco ZD Velenje.

Vse pohvale odlični dr. Herlah Urški in njeni odlični sestri ga. Bernardi Planška. Dr. Herlahova se vedno zavzame in posveti pacientu, odlična diagnostičarka in srčna zdravnica. Lahko rečem, da če smo lahko njeni pacienti imamo privilegij.

3. Trendi

Na podlagi primerjave podatkov iz poročil ankete o zadovoljstvu porabnikov za leti 2023 in 2024 so bili zaznani naslednji trendi:

- Leta 2023 je bilo vnesenih 721 anket, leta 2024 pa 427. To kaže na upad števila sodelujočih pacientov v anketiranju. Aktivni pristopi, kot so vključevanje študentov in uporaba tiskanih vprašalnikov, so bili bolj učinkoviti leta 2023.
- V obeh letih je splošno zadovoljstvo pacientov ostalo zelo visoko. Oceni 4 in 5 je skupno podalo več kot 90 % anketirancev, pri čemer je leta 2024 najvišjo oceno (5) dalo 67,4 % anketirancev (v primerjavi z 64,8 % leta 2023).

- Leta 2023 je 75,9 % pacientov čakalo manj kot pol ure, medtem ko je ta delež leta 2024 padel na 71,4 %. Kljub temu je delež pacientov, ki niso čakali (so bili obravnavani takoj), ostal sorazmerno visok.
- V obeh letih so pacienti kot ključne priložnosti za izboljšave izpostavili organizacijo dela in odnos zaposlenih do pacientov. Leta 2023 je bil pogost predlog tudi krajšanje čakalnih dob, kar je manj izrazito v letu 2024.
- Leta 2023 je bilo več anketirancev žensk (54,5 %), medtem ko se je ta delež leta 2024 zmanjšal na 48,7 %. Poleg tega je leta 2023 največ anketirancev pripadalo starostni skupini 45 - 64 let, medtem ko so leta 2024 prevladovali anketiranci stari 25 - 44 let.
- Povprečne ocene posameznih elementov kakovosti so bile v obeh letih visoke, vendar so ostale izzivi v področjih informiranja pacientov o možnostih pritožb in pohval, vključenosti pacientov v odločanje ter prvem stiku z zdravstvenimi delavci.

4. Sklep

Pri izpolnjevanju vprašalnika o zadovoljstvu pacientov v ZD Velenje je v letu 2024 sodelovalo 427 pacientov različnih spolov, starostnih skupin in izobrazbenih struktur.

V istem obdobju smo v ZD Velenje obravnavali skupno 684.722 pacientov. To pomeni, da odgovore v teh anketah ne moremo razumeti kot povsem reprezentativne, saj število izpolnjenih vprašalnikov predstavlja le majhen delež vseh pacientov.

Kljub temu ankete ponujajo koristen vpogled v občutja in izkušnje pacientov.

Analiza zadovoljstva pacientov v Zdravstvenem domu Velenje za leto 2024 kaže na visoko splošno zadovoljstvo uporabnikov z zdravstveno oskrbo, saj je več kot 90 % anketirancev ocenilo izvajalca z oceno 4 ali 5.

Pozitivno izstopajo vljudnost in spoštljivost osebja, spoštovanje zasebnosti pacientov, jasna komunikacija, urejenost prostorov ter zanesljivost pri dogovorjenih terminih, kar dokazuje učinkovitost organizacije in kakovost dela zdravstvenega doma.

Kljub splošni pozitivni oceni rezultati izpostavljajo nekaj področij za izboljšanje. Poudarjena je potreba po boljši organizaciji dela, boljšem odnosu do pacientov ter izboljšanju obveščeniosti o možnosti podajanja pritožb in pohval.

Dodatno bi bilo smiselno vključevanje starejše populacije v ankete.

Rezultati ankete potrjujejo pomembnost kontinuiranega prilagajanja in izboljševanja storitev glede na potrebe pacientov.

Za doseganje še višje stopnje zadovoljstva bo Zdravstveni dom Velenje nadaljeval z ukrepi za izboljšanje informiranosti pacientov, organizacije dela ter dostopnosti storitev. S tem Zdravstveni dom Velenje ostaja zavezan zagotavljanju kakovostne in uporabnikom prilagojene zdravstvene oskrbe.