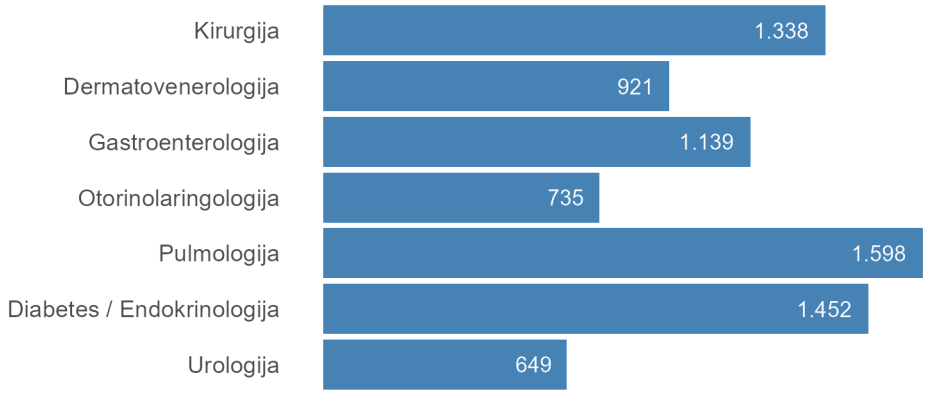
PREMS - Moja izkušnja, naše zdravstvo

Rezultati nacionalne raziskave o izkušnjah pacientov v zunajbolnišnični specialistični zdravstveni dejavnosti

Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) je v obdobju od 22. septembra do 9. novembra 2025 izvajal 7. val nacionalne raziskave o izkušnjah pacientov z obravnavo v specialističnih ambulantah, ki delujejo v okviru javnega zdravstvenega sistema. Potekala je v zdravstvenih domovih, splošnih bolnišnicah, obeh univerzitetnih kliničnih centrih ter pri zdravnikih s koncesijo, pri čemer so bile vključene zdravstvene dejavnosti (1) kirurgija (vključeno tudi področje maksiofacialne/oralne kirurgije), (2) dermatovenerologija, (3) gastroenterologija, (4) otorinolaringologija, (5) diabetologija, endokrinologija in presnovne bolezni, (6) pulmologija ter (7) urologija. V raziskavi so sodelovali pacienti, ki so v tistem obdobju imeli pregled pri zdravniku specialistu in so po obravnavi prejeli vabilo za sodelovanje v raziskavi. Pacienti so lahko izpolnili vprašalnik na papirju ali preko spletne ankete. Vprašalnik je veljavno izpolnilo **7.832** pacientov, od tega v zdravstveni dejavnosti kirurgije 1.338 (17,1%), dermatovenerologije 921 (11,8%), gastroenterologije 1.139 (14,5%), otorinolaringologije 735 (9,4%), pulmologije 1.598 (20,4%), v dejavnosti diabetologije, endokrinologije in presnovnih bolezni 1.452 (18,5%) ter urologije 649 (8,3%) pacientov. Število izpolnjenih anket po posamezni zdravstveni dejavnosti in ustanovah prikazujeta Sliki 1-2.

Slika 1: Število veljavno izpolnjenih anket po zdravstveni dejavnosti



Slika 2: Število veljavno izpolnjenih anket po ustanovi



Med pacienti, ki so sodelovali v raziskavi, je 53,3% žensk in 46,7% moških. Najštevilčnejši starostni skupini predstavljajo osebe, v starosti od 65 do 74 let (30,5% vseh anketirancev) in v starosti od 55 do 64 let (21,5%). Več kot 60% sodelujočih pacientov ima dokončano srednjo šolo ali več. 50,3% anketirancev svoje lastno zdravje ocenjuje kot zelo dobro ali dobro, 7,2% pa ga ocenjuje kot slabo ali zelo slabo. Anketiranih pacientov s prisotno kronično boleznijo je 55,8%. Med anketiranimi pacienti jih je 60,3% specialistično ambulanto nazadnje obiskalo zaradi kontrolnega pregleda, za 28,8% anketirancev je obisk pomenil prvi pregled, 9,2% pacientov je poročalo, da so ambulanto obiskali zaradi diagnostike (npr. RTG, CT, MRI, gastroskopija) in 7,8% zaradi nečesa drugega. Primer vprašalnika, ki so ga pacienti prejeli po obravnavi, je dostopen na spletni strani Moja izkušnja, naše zdravstvo, na kateri se nahajajo tudi podrobnejše informacije o raziskavi. V nadaljevanju je prikazan izvleček rezultatov.

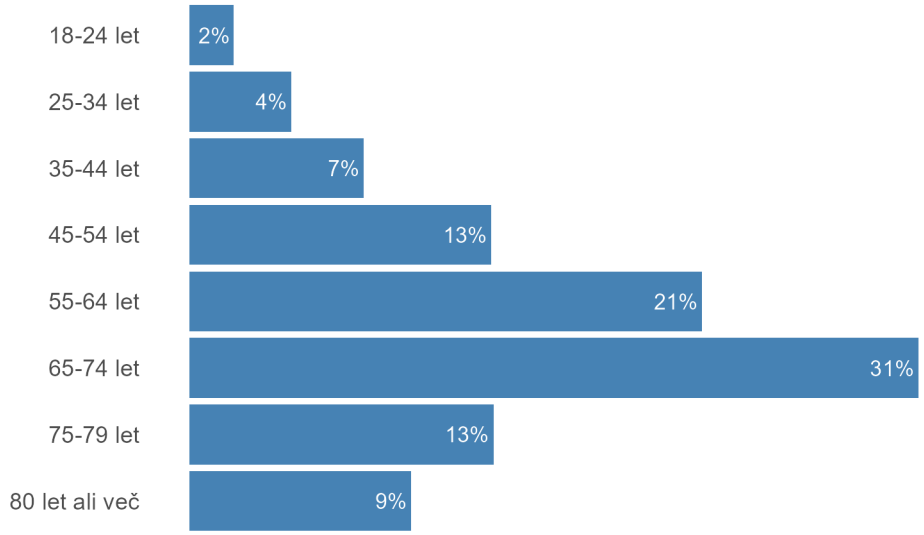
Spol

Spol pacientov, ki so sodelovali v raziskavi



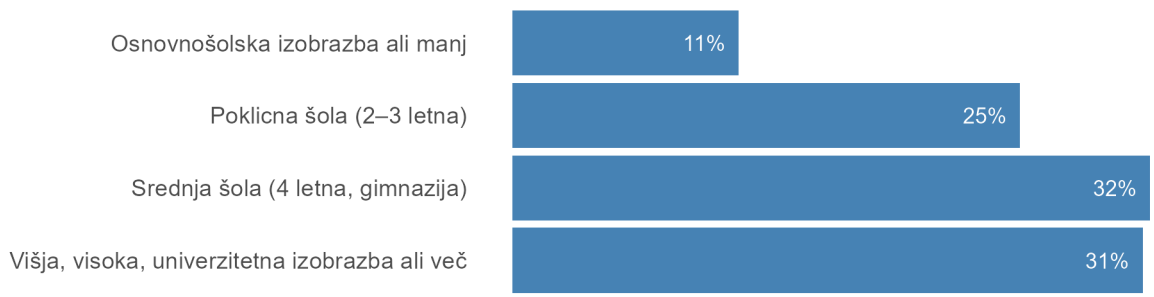
Starost

Starost pacientov, ki so sodelovali v raziskavi



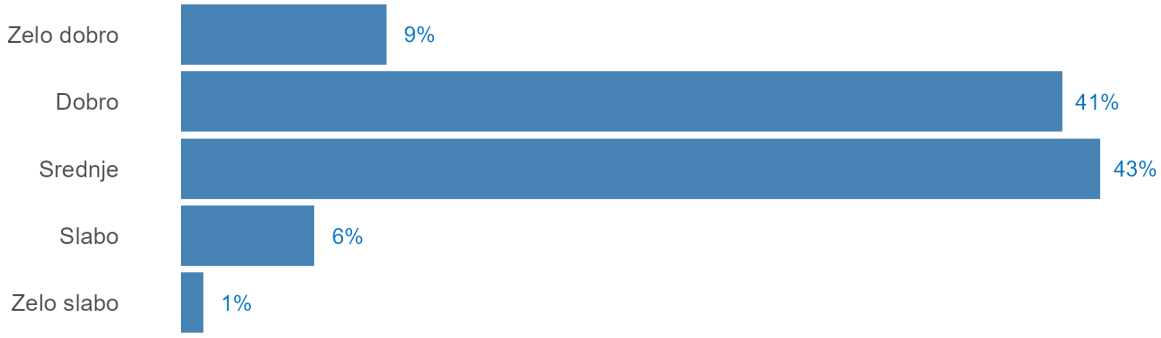
Izobrazba

Izobrazba pacientov, ki so sodelovali v raziskavi



Samoocena zdravja

Ocena lastnega zdravja pacientov, ki so sodelovali v raziskavi



Kronična bolezen

Prisotnost kronične bolezni pacientov, ki so sodelovali v raziskavi



Vrsta obiska

Vrsta obiska ambulante (možnih je več odgovorov)

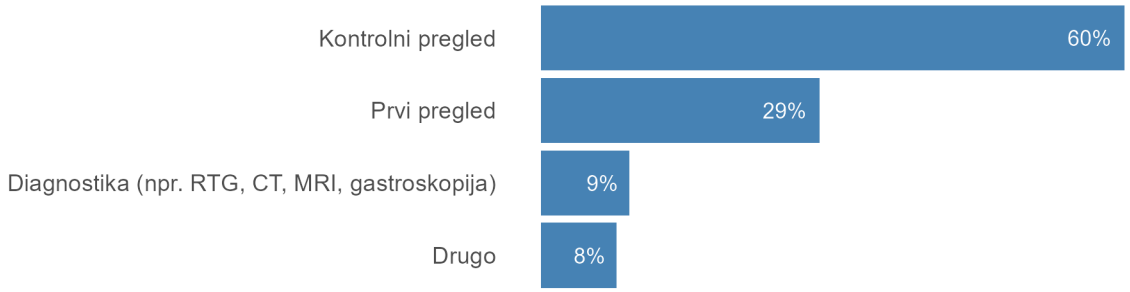
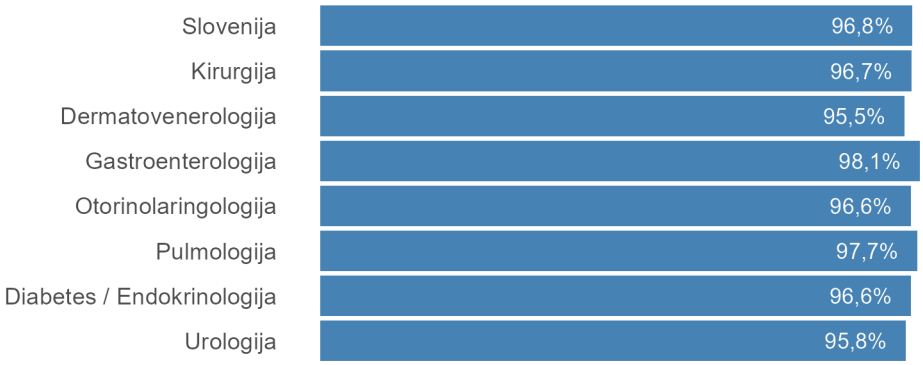


Tabela 1: 23 kazalnikov ankete PREMS v specialističnih ambulantah (več o definicijah kazalnikov v prilogi A)

Št.	Opis kazalnika	Rezultat	n
K1	Nisem imel težav pri naročanju na obisk v ambulanti po tem, ko sem prejel napotnico pri osebnem zdravniku	96,8	7.066
K2	Čakalna doba mi ni predstavljala problema	79,6	7.436
K3	Sprejemno osebje me je prijazno sprejelo	95,0	7.723
K4	Čakanje v čakalnici 30 minut ali manj	88,7	7.778
K5	Prostori so bili čisti, urejeni, dovolj svetli in zračni	95,9	7.799
K6	V ambulanti so mi zagotovili dovolj zasebnosti	92,3	7.668
K7	Zdravnik me je obravnaval vljudno in spoštljivo	96,2	7.813
K8	Zdravnik mi je pojasnil zadeve tako, da sem jih enostavno razumel	92,8	7.493
K9	Zdravniku sem lahko zastavil vprašanja ali izrazil pomisleke glede predlaganega zdravljenja	88,1	6.077
K10	Zdravnik me je vključil v odločitve glede zdravljenja v tolikšni meri, kot sem želel	87,6	6.057
K11	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, zakaj je ta poseg potreben	91,6	5.398
K12	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kako bo poseg potekal	90,3	5.246
K13	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kakšni so pričakovani rezultati	84,2	5.022
K14	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil morebitna tveganja, posledice ali možne zaplete	82,3	4.914
K15	Zdravnik mi je namenil dovolj časa	89,6	7.773
K16	Od zdravnika sem prejel informacije o tem, kako jemati predpisano zdravilo v kombinaciji z drugimi zdravili, ki jih jemljem že od prej	94,2	3.615
K17	Od zdravnika sem prejel informacije o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil	75,5	3.435
K18	Medicinska sestra me je obravnavala vljudno in spoštljivo	96,7	7.644
K19	V zvezi z obravnavo sem imel možnost vprašati medicinsko sestro, kar sem želel	92,2	7.481
K20	Medicinska sestra mi je obrazložila zdravstveni postopek, preden ga je opravila	91,2	5.790
K21	Po obisku specialistične ambulante mi je bilo jasno, kako se bo nadaljevalo moje zdravljenje oz. obravnava	87,3	7.721
K22	Splošna ocena ambulante - delež ocen 9 ali 10	87,5	7.776
K23	Splošna ocena ambulante - povprečje na lestvici od 0 do 10	9,49	7.776

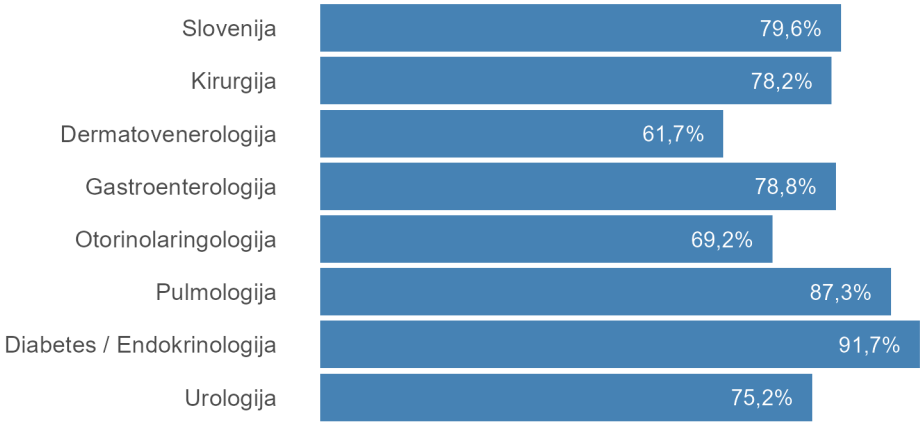
K1. Naročanje

Nisem imel težav pri naročanju na obisk v ambulanti po tem, ko sem prejel napotnico pri osebnem zdravniku



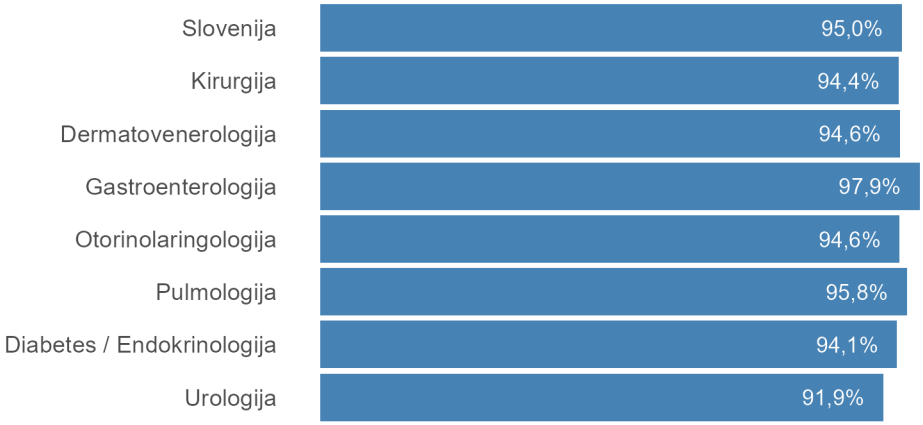
K2. Čakalna doba

Čakalna doba mi ni predstavljala problema



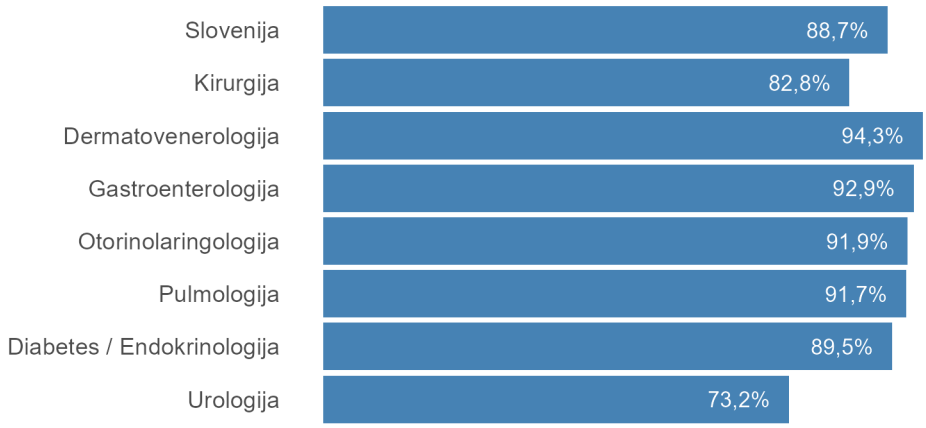
K3. Sprejem

Sprejemno osebje me je prijazno sprejelo



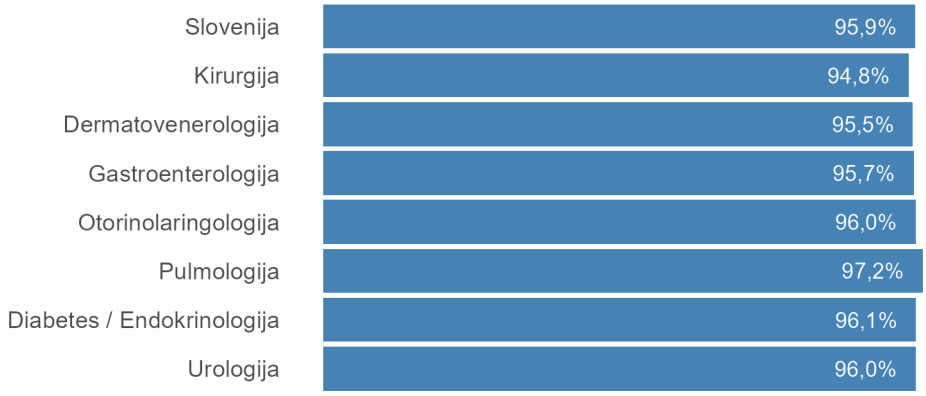
K4. Čakalni čas

Čakanje v čakalnici 30 minut ali manj



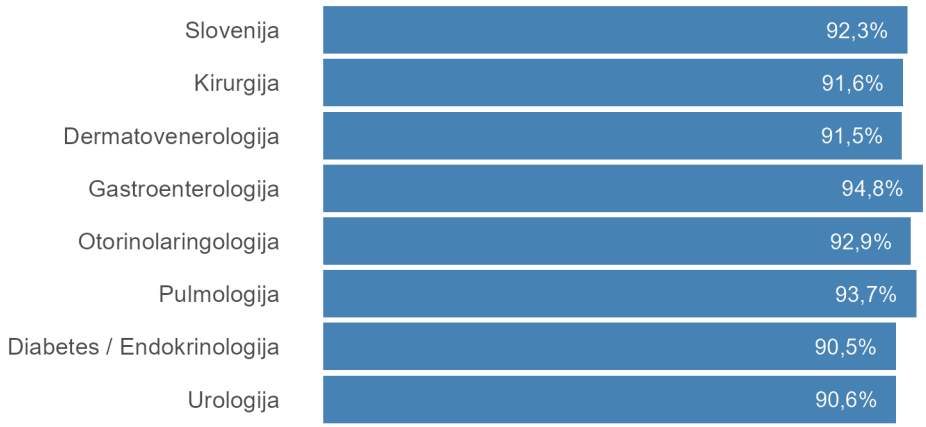
K5. Prostori

Prostori so bili čisti, urejeni, dovolj svetli in zračni



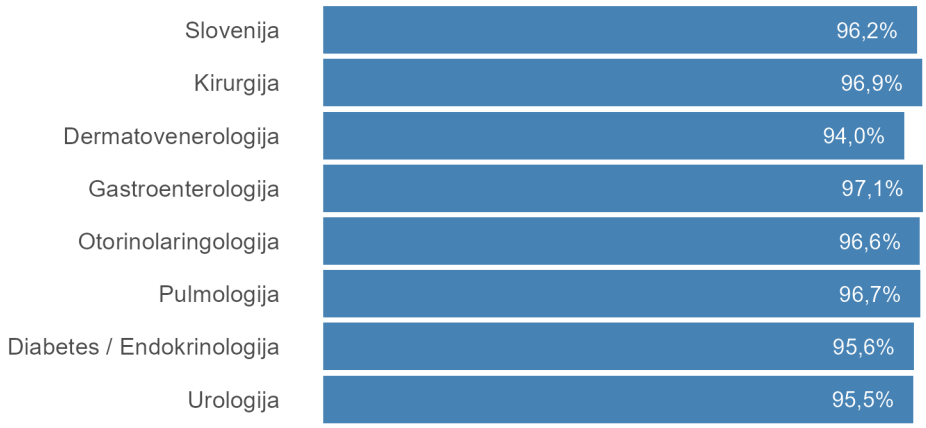
K6. Zasebnost

V ambulanti so mi zagotovili dovolj zasebnosti



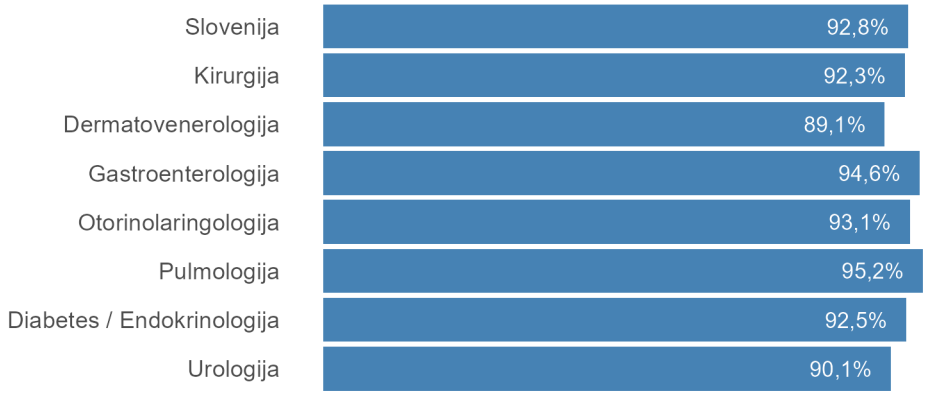
K7. Vljudnost in spoštljivost

Zdravnik me je obravnaval vljudno in spoštljivo



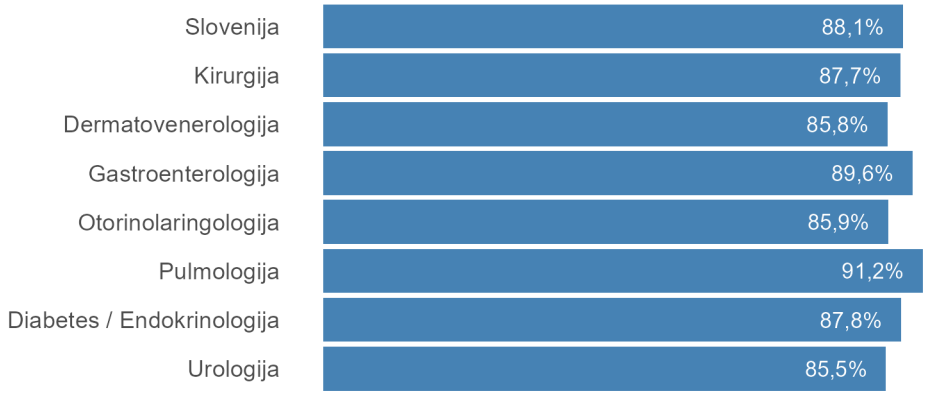
K8. Razumljivo pojasnjevanje

Zdravnik mi je pojasnil zadeve tako, da sem jih enostavno razumel



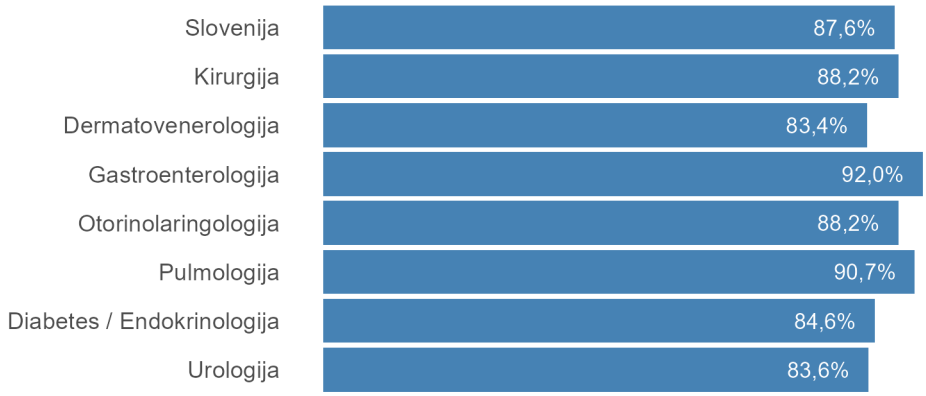
K9. Možnost zastavljanja vprašanj

Zdravniku sem lahko zastavil vprašanja ali izrazil pomisleke glede predlaganega zdravljenja



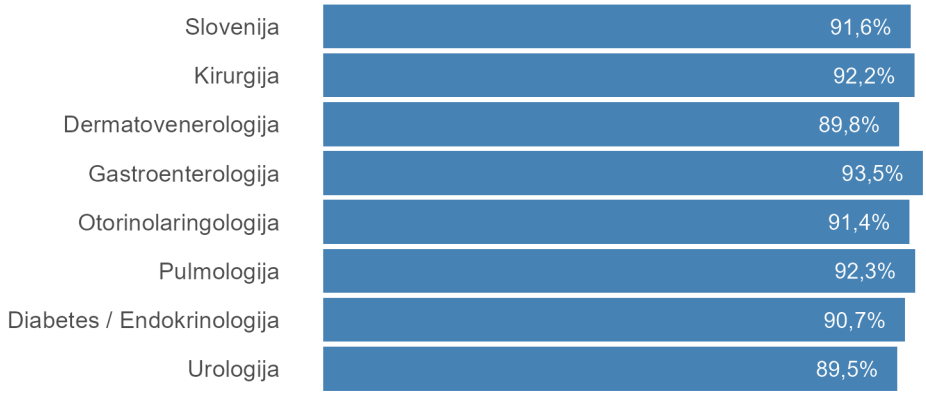
K10. Vključenost v odločitve

Zdravnik me je vključil v odločitve glede zdravljenja v tolikšni meri, kot sem želel



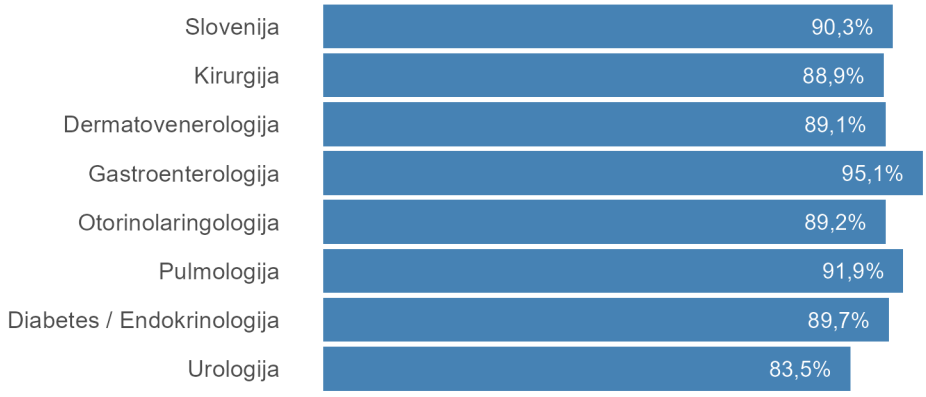
K11. Pojasnilo o posegu - razlogi

Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, zakaj je ta poseg potreben



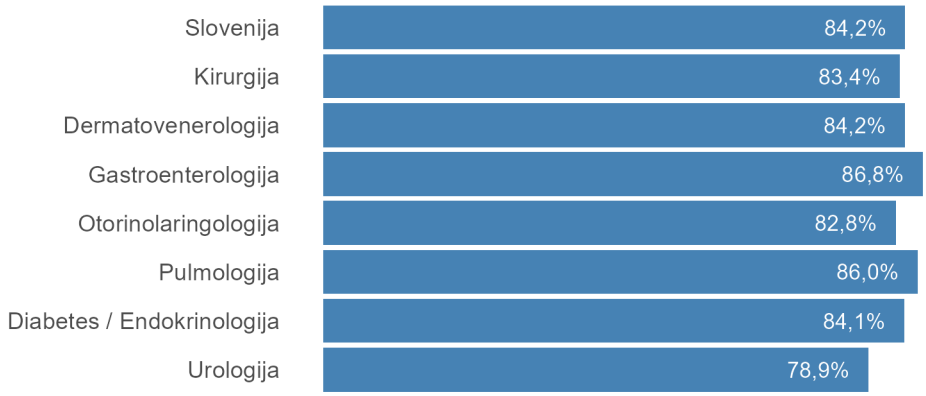
K12. Pojasnilo o posegu - potek

Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kako bo poseg potekal



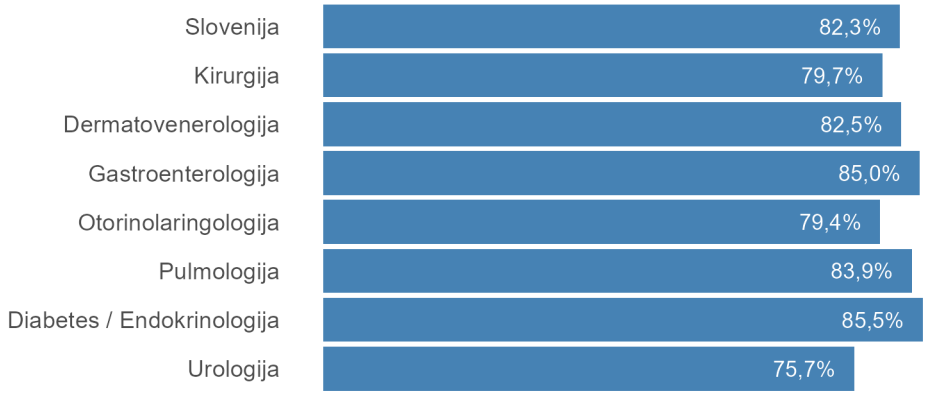
K13. Pojasnilo o posegu - rezultati

Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kakšni so pričakovani rezultati



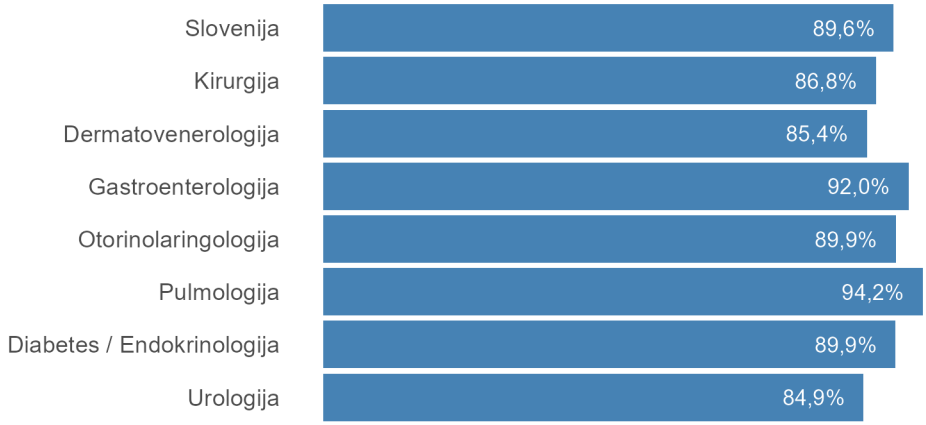
K14. Pojasnilo o posegu - tveganja

Zdravnik mi je vnaprej pojasnil morebitna tveganja, posledice ali možne zaplete



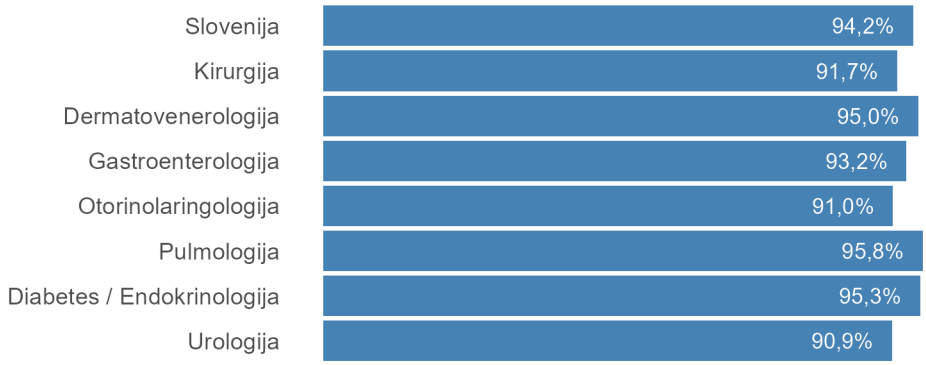
K15. Namenjen čas

Zdravnik mi je namenil dovolj časa



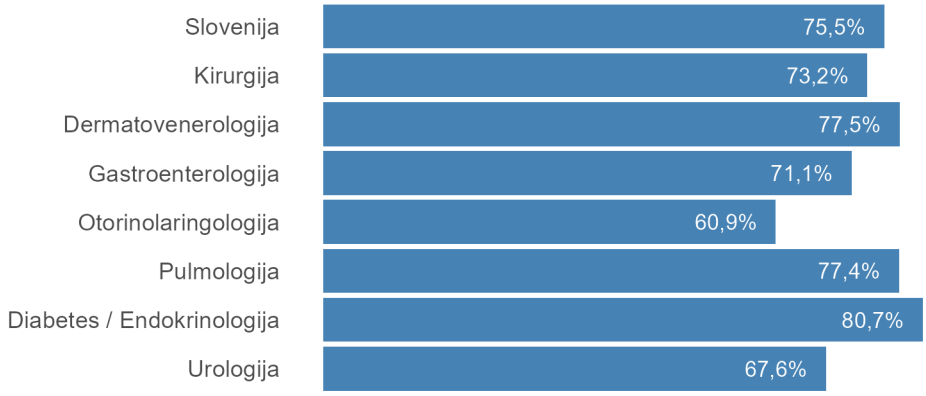
K16. Informacije o jemanju zdravil

Od zdravnika sem prejel informacije o tem, kako jemati predpisano zdravilo v kombinaciji z drugimi zdravili, ki jih jemljem že od prej



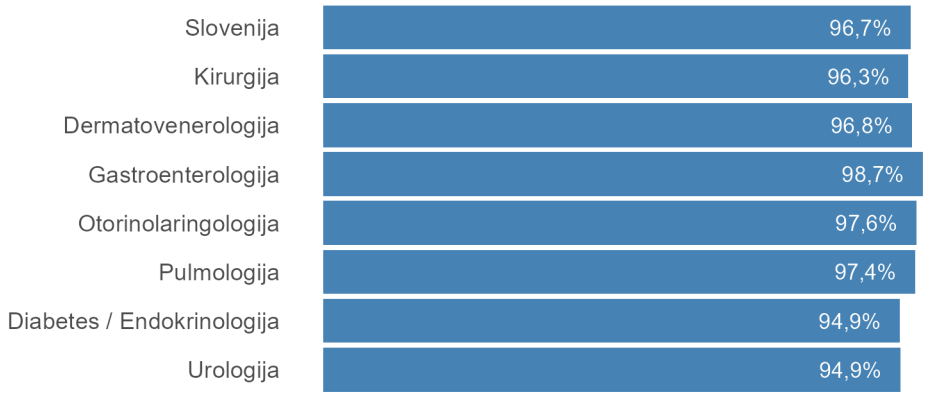
K17. Informacije o neželenih učinkih zdrav

Od zdravnika sem prejel informacije o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil



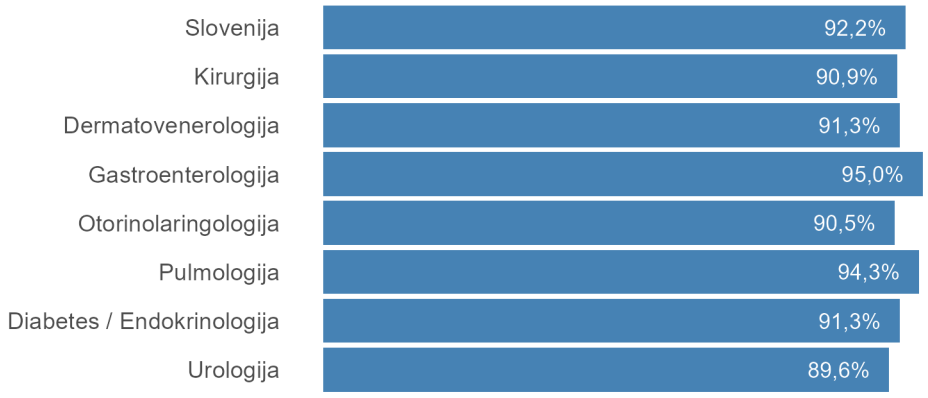
K18. Vljudnost med. sestre

Medicinska sestra me je obravnavala vljudno in spoštljivo



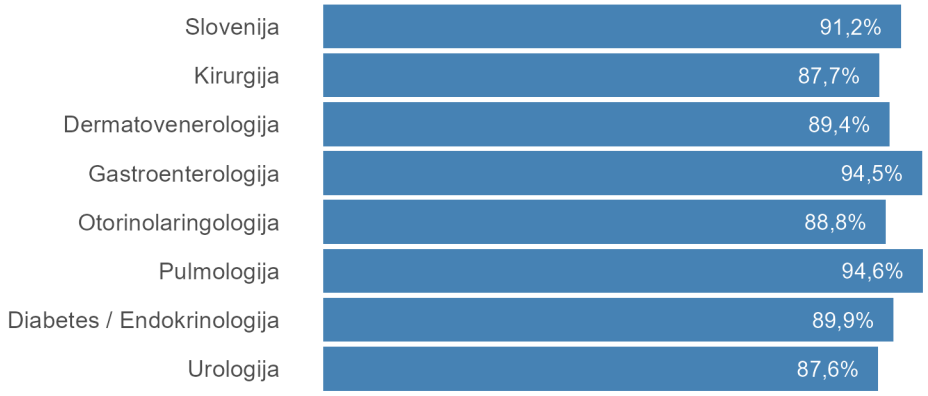
K19. Možnost spraševanja med. sestre

V zvezi z obravnavo sem imel možnost vprašati medicinsko sestro, kar sem želel



K20. Obrazložitev postopka med. sestre

Medicinska sestra mi je obrazložila zdravstveni postopek, preden ga je opravila



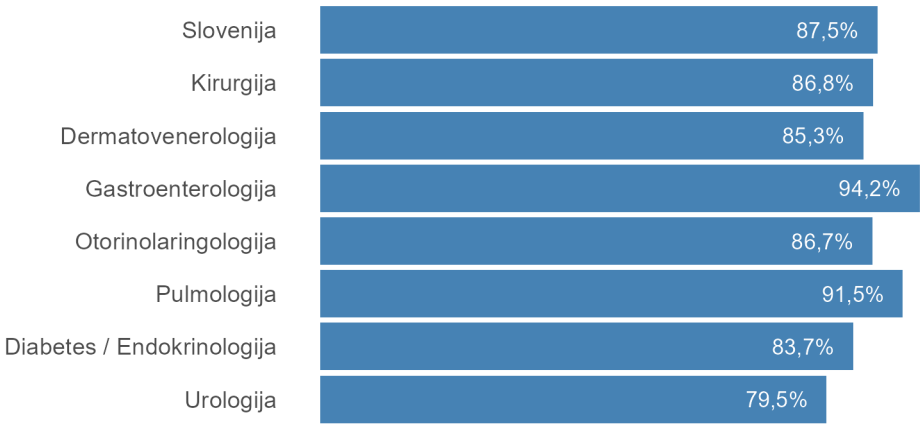
K21. Nadaljevanje zdravljenja

Po obisku specialistične ambulante mi je bilo jasno, kako se bo nadaljevalo moje zdravljenje oz. obravnava



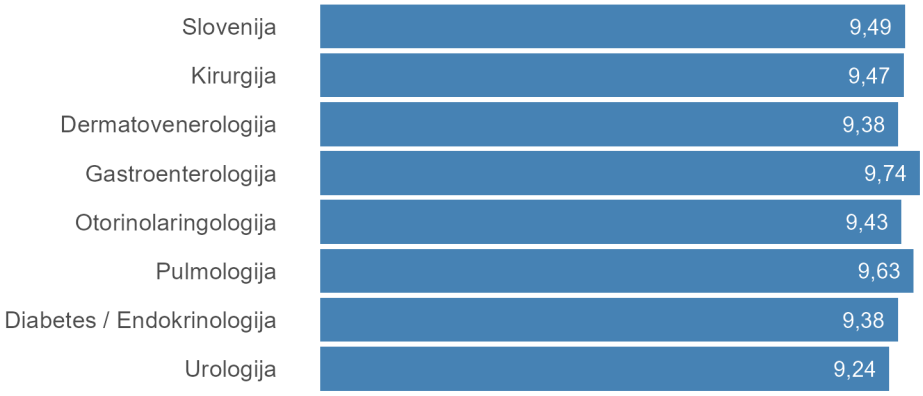
K22. Splošna ocena ambulante (1)

Splošna ocena ambulante - delež ocen 9 ali 10



K23. Splošna ocena ambulante (2)

Splošna ocena ambulante - povprečje na lestvici od 0 do 10



Priloga A: Definicija kazalnikov raziskave PREMS o izkušnjah pacientov v bolnišnici

	Definicija kazalnika	Enota
K1	Delež pacientov z odgovorom "Ne" na vprašanje Ali ste imeli težave pri naročanju na obisk v specialistični ambulanti po tem, ko ste prejeli napotnico pri osebnem zdravniku?	odstotek
K2	Delež pacientov z odgovorom "Noben problem" na vprašanje Ali vam je čakalna doba (tj. čas od datuma naročanja do datuma obiska v specialistični ambulanti) predstavljala problem?	odstotek
K3	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vas je sprejemno osebje prijazno sprejelo?	odstotek
K4	Delež pacientov z odgovorom "Manj kot 15 minut" ali "Med 15 in 30 minut" na vprašanje Koliko časa ste čakali od ure, ob kateri ste bili naročeni, do začetka obravnave?	odstotek
K5	Delež pacientov z odgovorom "Da" na vprašanje Ali so bili prostori pri zdravstvenem izvajalcu čisti, urejeni, dovolj svetli in zračni (npr. čakalnica, ambulanta, sanitarije)?	odstotek
K6	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali so vam v ambulanti zagotovili dovolj zasebnosti?	odstotek
K7	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vas je zdravnik obravnaval vljudno in spoštljivo?	odstotek
K8	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je zdravnik pojasnil zadeve tako, da ste jih enostavno razumeli?	odstotek
K9	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali ste zdravniku lahko zastavili vprašanja ali izrazili pomisleke glede predlaganega zdravljenja?	odstotek
K10	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vas je zdravnik vključil v odločitve glede vašega zdravljenja v tolikšni meri, kot ste želeli?	odstotek
K11	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je v zvezi z zdravljenjem / preiskavo / zdravstvenim posegom zdravnik vnaprej pojasnil, zakaj je ta poseg potreben?	odstotek
K12	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je v zvezi z zdravljenjem / preiskavo / zdravstvenim posegom zdravnik vnaprej pojasnil, kako bo potekal?	odstotek
K13	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je v zvezi z zdravljenjem / preiskavo / zdravstvenim posegom zdravnik vnaprej pojasnil, kakšni so pričakovani rezultati?	odstotek
K14	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je v zvezi z zdravljenjem / preiskavo / zdravstvenim posegom zdravnik vnaprej pojasnil morebitna tveganja, posledice ali možne zaplete?	odstotek
K15	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je zdravnik ob vašem zadnjem obisku namenil dovolj časa?	odstotek
K16	Delež pacientov z odgovorom "Da" na vprašanje Ali ste od zdravnika prejeli informacije o tem, kako jemati predpisano zdravilo v kombinaciji z drugimi zdravili, ki jih jemljete že od prej?	odstotek
K17	Delež pacientov z odgovorom "Da" na vprašanje Ali ste od zdravnika prejeli informacije o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil?	odstotek
K18	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vas je medicinska sestra obravnavala vljudno in spoštljivo?	odstotek
K19	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali ste v zvezi z vašo obravnavo imeli možnost vprašati medicinsko sestro, kar ste želeli?	odstotek
K20	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je medicinska sestra obrazložila zdravstveni postopek, preden ga je opravila?	odstotek
K21	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je bilo po obisku specialistične ambulante jasno, kako se bo nadaljevalo vaše zdravljenje oziroma obravnava?	odstotek
K22	Delež pacientov z odgovorom "9" ali "10" na vprašanje Kako bi na splošno ocenili vašo obravnavo v tej specialistični ambulanti?	odstotek
K23	Povprečna vrednost odgovorov pacientov na vprašanje Kako bi na splošno ocenili vašo obravnavo v tej specialistični ambulanti, na lestvici od 0 do 10, kjer 0 pomeni »zelo slaba obravnava« in 10 »odlična obravnava«.	povprečje

Zahvala

Zahvaljujemo se vsem pacientom in zdravstvenim izvajalcem, ki ste sodelovali v raziskavi.

Nacionalni inštitut za javno zdravje
Avgust 2026