

Številka: 901-14/2019-20

Datum: 4. 2. 2026

ANALIZA PREJETIH PODATKOV O UGOTAVLJANJU KAKOVOSTI POSLOVANJA Z UPORABNIKI V SPLOŠNI BOLNIŠNICI DR. FRANCA DERGANCA NOVA GORICA V PORTALU ZVEM V LETU 2025

Skupno število izpolnjenih vprašalnikov je bilo: 180, kar predstavlja 0,06% vseh pacientov, ki so v letu 2025 v SB Nova Gorica prejeli kakršnokoli zdravstveno obravnavo (hospitalizacija, specialistična ambulantna obravnava). Pregled števila izpolnjenih vprašalnikov po mesecih je predstavljen v tabeli 1.

Tabela 1: Pregled števila in deleža izpolnjenih vprašalnikov po mesecih

Mesec	Število	Število obravnav	Delež izpolnjenih vprašalnikov glede na vse izvedene zdravstvene obravnave
Januar	29	24.361,00	0,12
Februar	11	21.393,00	0,05
Marec	11	24.760,00	0,04
April	19	23.158,00	0,08
Maj	18	23.874,00	0,08
Junij	8	22.519,00	0,04
Julij	12	21.349,00	0,06
Avgust	9	16.620,00	0,05
September	15	24.733,00	0,06
Oktober	11	24.566,00	0,04
November	13	24.383,00	0,05
December	24	23.868,00	0,10
Skupaj	180	27.5584,00	0,07

Vsi prejeti vprašalniki so bili izpolnjeni v slovenskem jeziku.

Spletni vprašalnik so izpolnjevali v 28,3% (n=69) pacienti sami, v 1,2% (n=3) je spletni vprašalnik v imenu pacienta izpolnil njegov svec ali bližnji, v 43,4% (n=106) pa je šlo za prepis papirnega vprašalnika s strani zdravstvenega izvajalca. Pri čemer lahko sklepamo, da je pacientom še vedno bližje izpolnjevanje papirnega vprašalnika v primerjavi s spletnim.

Vprašalnik je izpolnilo 38,3% moških (n=69) in 54,4% žensk (n=98), v 7,2% (n=13) ni bilo odgovora. Največ izpolnjevalcev je bilo v starostni skupini od 45 do 64 let (Tabela 2).

Tabela 2: Starost ocenjevalcev

Starostno obdobje	Število	Odstotek
0 do 15 let	1	0,4
16 do 24 let	3	1,2
25 do 44 let	27	11,1
45 do 64 let	70	28,7
65 do 79 let	62	25,4
80 let in več	5	2,0
Ni odgovora	12	4,9

Največ izpolnjevalcev je imelo končano srednjo šolo (Tabela 3).

Tabela 3: Izobrazba ocenjevalcev

Odgovor	Število	Odstotek
osnovna šola ali manj (A1)	2	0,8
poklicna šola (III., IV) (A2)	19	7,8
srednja šola (A3)	54	22,1
višja, visoka strokovna (A4)	46	18,9
spec., univerzitetna, strokovni magisterij (A5)	35	14,3
znanstveni magisterij, doktorat (A6)	1	0,4
Ni odgovora	23	9,4

Glede pogostosti koriščenja zdravstvenih storitev je največ ocenjevalcev med uporabniki, ki te storitve koristijo redko, enkrat ali dvakrat letno (28,3 %), ter med občasnimi uporabniki (27,9 %). Nekoliko manj je pogostih uporabnikov, ki storitve koristijo mesečno (7,4 %), najmanj pa je tistih, ki zdravstvene storitve koristijo zelo pogosto, torej tedensko (2,0 %) (Tabela 4).

Tabela 4: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev

Odgovor	Število	Odstotek
Redko, enkrat ali dvakrat letno (A1)	69	28,3
Občasno, nekajkrat letno (A2)	68	27,9
Pogosto, mesečno (A3)	18	7,4
Zelo pogosto, tedensko (A4)	5	2,0
Brez odgovora	20	8,2

Pacienti, ki so izpolnjevali vprašalnik, so bili obravnavani največkrat v specialistični ambulanti (Tabela 5).

Tabela 5: Število izpolnjenih vprašalnikov po mestu obravnave

Mesto obravnave	Število izpolnjenih vprašalnikov (n)	Odstotni delež izpolnjenih vprašalnikov (%)
Specialistični ambulanti (diabetološka ambulanta, RTG diagnostika itd.).	92	37,7
Bolnišnici (hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center).	72	29,5
Brez odgovora.	16	6,6

V 67,8% (n=122) je bila obravnava pacienta načrtovana, v 24,4% (n=44) pa je bila nenačrtovana (npr. brez naročanja z nujno napotnico). V 7,8% (n=14) ni bilo odgovora.

Na splošno so izpolnjevalci izvajalca zdravstvene dejavnosti v povprečju na petstopenjski lestvici ocenili s 4,43 (Tabela 6).

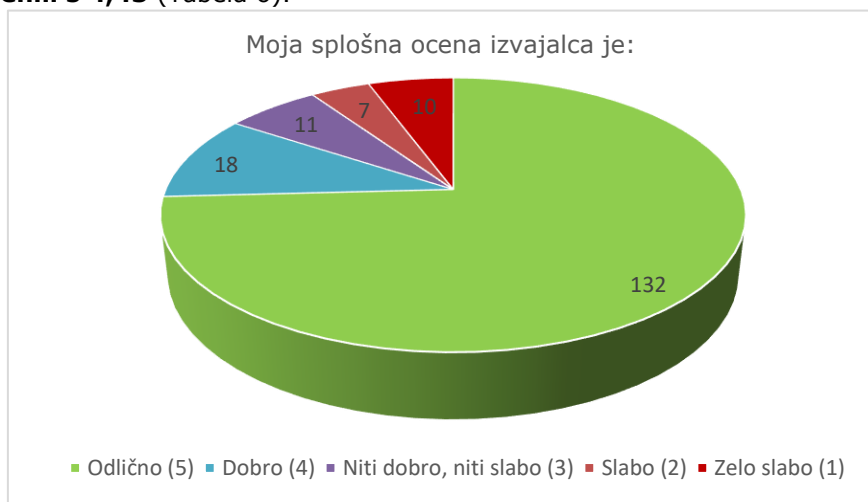


Tabela 6: Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(5) Odlično	132	73,3
(4) Dobro	18	10,0
(3) Niti slabo, niti dobro	11	6,1
(2) Slabo	7	3,9
(1) Zelo slabo	10	5,6
(0) Brez odgovora	2	1,1

Svojo obravnavo pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti so izpolnjevalci ocenili v povprečju s **4,40** (Tabela 7).

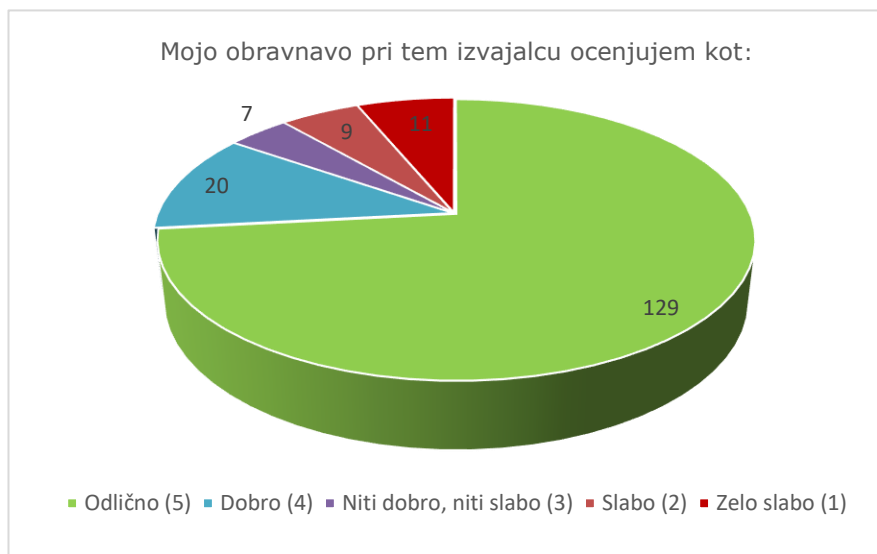


Tabela 7: Ocena njihove osebne zdravstvene obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(5) Odlično	129	71,7
(4) Dobro	20	11,1
(3) Niti slabo, niti dobro	7	3,9
(2) Slabo	9	5,0
(1) Zelo slabo	11	6,1
(0) Brez odgovora	4	2,2

Dve tretjini pacientov sta na zdravstveno obravnavo prišli pravočasno, medtem ko je približno tretjina čakala predolgo. (Tabela 8).

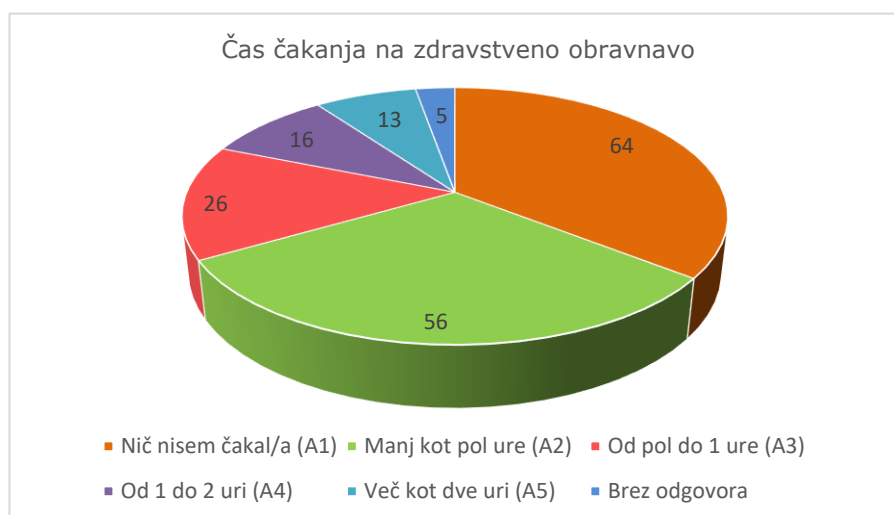


Tabela 8: Dejanski čas čakanja pacienta na obravnavo

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) nič nisem čakal/a (A1)	64	26,2
(2) manj kot pol ure (A2)	56	23,0
(3) od pol do 1 ure (A3)	26	10,7
(4) od 1 do 2 uri (A4)	16	6,6
(5) več kot dve uri (A5)	13	5,3
(0) brez odgovora	5	2,0

V nadaljevanju je predstavljena ocena zadovoljstva uporabnikov storitev po predhodno določenih kriterijih. Pri oceni je bila uporabljena naslednja ocenjevalna lestvica: Sploh ne (1), Večinoma ne (2), Delno (3), Večinoma da (4), V celoti da (5), Ne morem oceniti, ni relevantno zame (6), Brez odgovora (0). Dodan je še izračun povprečne vrednosti (μ). (Tabela 9 in 10).

Tabela 9: Ocena zadovoljstva glede na postavljene kriterije 1.del

	Kriterij	Sploh ne (1)	Večinoma ne (2)	Delno (3)	Večinoma da (4)	V celoti da (5)	Ne morem oceniti - ni relevantno zame (6)	Brez odgovora (0)	μ
1.	Zadovoljstvo s kontaktom izvajalca pred obravnavo.	6%	2%	2%	12%	71%	3%	5%	4,39
2.	Objavljene informacije o dostopnosti do zdravnika/ zdravstvenega delavca na vidnem mestu.	6%	1%	3%	13%	64%	4%	9%	4,26
3.	Predstavitev zdravstvenih delavcev ob prvem stiku.	12%	6%	5%	11%	53%	4%	9%	3,85
4.	Seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb, pohval.	22%	5%	4%	10%	38%	6%	15%	3,24
5.	Vljudnost in spoštljivost zaposlenih.	6%	1%	8%	6%	70%	1%	8%	4,42
6.	Predhodna seznanitev o poteku obravnave.	7%	3%	3%	12%	64%	3%	8%	4,25
7.	Izvedba obravnave takrat, ko je bilo to dogovorjeno.	3%	1%	4%	8%	71%	3%	9%	4,46
8.	Dovoljšnja poglobitev v moj problem, zdravstveno stanje.	7%	3%	4%	13%	64%	2%	7%	4,29
9.	Vključenost v odločanje o obravnavi	8%	3%	3%	13%	59%	2%	11%	4,21
10.	Spoštovanje zasebnosti.	4%	2%	3%	8%	73%	2%	7%	4,48

Tabela 10: Ocena zadovoljstva glede na postavljene kriterije 2.del

	Kriterij	Sploh ne (1)	Večino ma ne (2)	Delno (3)	Večino ma da (4)	V celoti da (5)	Ne morem oceniti - ni relevantno zame (6)	Brez odgovora (0)	μ
11.	Odgovarjanje zaposlenih na vprašanja v povezavi z obravnavo.	4%	2%	3%	8%	73%	2%	7%	4,28
12.	Sodelovanje s svojci ali bližnjimi je bilo v skladu z željami.	3%	1%	3%	8%	55%	13%	18%	3,90
13.	Podana navodila za nadaljnjo (samo)oskrbo.	6%	2%	2%	8%	67%	5%	11%	4,25
14.	Čistost in urejenost prostorov.	6%	2%	2%	8%	67%	5%	11%	4,41
15.	Dostop do izvajalca je dobro urejen. (parkirišča, dostop z invalidskim vozičkom)	3%	4%	4%	13%	65%	3%	8%	4,35
16.	Priporočilo obravnave pri tem izvajalcu svojcem ali drugim.	7%	2%	5%	8%	69%	3%	6%	4,27

Najnižja povprečna vrednost se je pokazala pri seznanjenosti o možnosti, podajanja pritožb, pohval ($\mu=3,24$), predstavitvi zdravstvenih delavcev ob prvem stiku ($\mu=3,85$) ter pri sodelovanju s svojci ali bližnjimi v skladu z željami pacientov ($\mu=3,90$).

Najvišja povprečna ocena zadovoljstva uporabnikov ($\mu=4,48$) je bila dosežena glede spoštovanja zasebnosti, izvedbe obravnave takrat ko je bilo dogovorjeno ($\mu=4,46$) ter vljudnosti in spoštljivosti zaposlenih ($\mu=4,42$).

Priložnosti za izboljšave

Uporabniki storitev vidijo priložnosti za izboljšanje predvsem pri prostorih in opremi (Tabela 11).

Tabela 11: Priložnosti za izboljšanje

Področje	Število predlogov
a.) prostor in oprema	38
b.) organizacija dela	22
c.) odnos do pacientov	34
č.) sodelovanje zaposlenih	16
d.) varnost pacientov	9
e.) izidi obravnave	20
f.) ugled in družbena odgovornost	10
g.) drugo	4

Pri obrazložitvi izbire priložnosti za izboljšanje so pri obrazložitvi kot razlog za prepoznano potrebno po izboljšanju navedli:

a.) Prostor in oprema

- Urejeno vendar skromno.
- Čeprav je prostor prijeten, je še vedno možnost nadgradnje.
- Na voljo je premalo prostora za sedenje. Pacienti na obravnavo čakajo dolgo in glede na dejstvo, da imajo težave z gibalnim sistemom, bi bilo treba poskrbeti, da se lahko med čakanjem usedejo.
- Klimati.
- Urejen ampak poudariti moram, da manjka določena oprema.
- Stare postelje in jogiji.
- Izolacijske sobe ni.
- Zastarel prostor in oprema.
- Slaba razsvetljava, dotrajana, potratna. Predlagam zamenjav obstoječe razsvetljave z LED svetili, prihranki bodo kmalu vidni.
- Poličke v kopalnici.
- Toaletni prostori nekoliko smrdijo in so dotrajani.
- Zračnik v enem izmed sob bi bilo potrebno zapreti.

b.) Organizacija dela

- Organizacija in odnos zdravnikov.
- Povprečna.
- Komplicirana.
- Ta čas ko čakaš obravnavo bi lahko že naredili odvzem krvi in urina, da ne čakaš brez potrebe še nadaljnje 3 h.
- Odlična ekipa, odlično osebje.

c.) Odnos do pacientov

- Vsaj pozdrav zdravstvenega osebja 5 nadstropje.
- Zdravniki.
- Zelo slab.
- Medicinska sestra je bila že zjutraj nataktnjena.
- Boljši in korekten odnos.
- Več empatije.
- Različna.
- Večina medicinskih tehnikov ni imelo primernega odnosa. Bili so osorni, neprofesionalni, neprijazni. Zdravstveni tehnik je kričal na nepokretnega bolnika, naj se obrne na bok. Z neprimernim obnašanjem je prenehal šele takrat, ko smo ga drugi bolniki opozorili na neprimerno obnašanje. Ravno tako se je do pacienta. Zdravnik, predstojnik oddelka, se je na viziti neprimerno obnašal do starejšega pacienta, ki je prijazno vprašal ali bi lahko pri kosilu dobil solato. Zdravnik je posmehljivo pacientu dejal, da ni natakarn in mu dejal, da naj se obrne na medicinsko sestro. Na viziti bi človek pričakoval, da bi zdravnik, ki predpisuje dieto, pacientu prijazno razložil ali lahko ali ne.
- Strokovno vrhunski.
- Izredno korekten.
- Zdravnica reče da ni to njen problem kako bom prišel v službo in kako naj delam v službi na terenu.
- Hrana in voda bi morala po 5h čakanja biti na razpolago, ne pa da rečejo vas nimam na seznamu, čeprav sem prišla že ob 12h, to je bilo pa ob 18h.
- Obravnava pacienta v celoti, dodatna preiskava saj že večkrat postavljena nepravilna diagnoza.
- Več prijaznosti, manj arogance od mojega zdravnika, kar vrže slabo luč na celoten oddelek
- Vidim izboljšave pri obravnavi dementnih pacientov, ker je bil prisoten tudi nekoliko posmehljiv odnos do dejanj nekega dotičnega pacienta. Govorim o bolničarjih, poudarjam ne o zdravnikih.

č.) Sodelovanje zaposlenih

- Nekatere sestre so zelo nesramne.
- Utrujajoče za starše.
- Dogovor med dopoldansko popoldansko izmeno oziroma nočno.
- Nekateri bi morali tudi bolj migati
- Ko sem bil obravnavan, sem bil v centru jaz in nihče drug.

d.) varnost

- V redu.
- Bolnišnične bakterije.
- Medicinska sestra je dvakrat pozabila dati antikoagulacijsko terapijo.

e.) Izidi obravnave

- Šele na zahtevo preko pravne službe.
- Smo še vedno sprejeti.
- Po enem mesecu še ni izvidov holterja.
- Laboratorijskih izvidov še po mesecu dni nisem dobil niti niso vidni v aplikaciji zvem
- Boljša organizacija, preveč čakanja.
- Dober, a ne dovolj.
- Takojšnji, razen izvidi laboratorija.
- Pomanjkanje odgovornosti.
- Če se omeni da je najbrž trebušna kila se naredi UZ trebuha za sigurno, ne pa samo neki govorit. Specializanti so otroci brez izkušenj. Morala bi ostati v bolnici vsaj na opazovanju, glede na kri kjer so bili levkociti 22 in vse ostalo tudi povišano. Vsaj antibiotik bi dali v žilo, ne pa da sem doma trpela se 5 dni v bolečinah zaradi vnetja.
- Zakaj ni več tako, da si dobil lahko izvid že takoj po končani obravnavi kot je bilo nekdam.

f.) Ugled in družbena odgovornost

- 5A kvari ugled bolnišnice, vse pohvale intenzivi.
- Kot svojka lahko rečem da je prvi vtis zelo slab vendar to leti samo na negovalni kader (SESTRE)
- Ugleda starši ki smo v sistemu dolga leta smo pozabljeni in previdni.
- Predolge čakalne dobe.

g.) Drugo

- Odnos nevrologinje.
- Potrebna so parkirišča in možnost dostopa tudi skozi glavni vhod bolnišnice, ki je žal od Covida zaprt.
- Parkirna mesta.
- Pot.

Vprašalnik se zaključuje z možnostjo pacientom, da nam sporočijo še kaj v povezavi s kakovostjo njihove zdravstvene obravnave. Odgovor je podalo **22,2% (n=40) pacientov**, ki so podali skupaj **30 pohval ali zahval** zdravstvenemu osebju za prijaznost in strokovnost. Podanih pa je bilo tudi **10 pripomb**, in sicer na:

- odnos zdravstvenega osebja do pacientov (3×),
- neprimerno obnašanje zaposlenih – kajenje v notranjih prostorih (1×),
- strokovnost (2×),
- organizacija zdravstvene obravnave in komunikacija z zdravnikom (1×),
- pogoji za preprečevanje in obvladovanje okužb (1×),
- parkirni prostor (1×),
- čakalne dobe (1×).

ZAKLJUČEK

Raziskava je bila izvedena v skladu z *Metodologijo za ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu*. Pacienti imajo možnost sodelovati pri vrednotenju prejete zdravstvene oskrbe ali bolnišnice z izpolnjevanjem kratke spletne ankete, ki je stalno dostopna na portalu [Zvem](#). Povezava do ankete je prav tako objavljena na spletni strani bolnišnice. Poleg tega smo pacientom v naši bolnišnici omogočili izpolnjevanje papirne različice ankete na dveh lokacijah: ob vhodu v glavno stavbo bolnišnice in ob vhodu v staro bolnišnično stavbo. Izpolnjevanje vprašalnika je za uporabnike storitev prostovoljno in predstavlja individualno oceno njihovega zadovoljstva. Metodologija predstavlja zagotavljanje pravice pacientov in ne znanstveno raziskavo. Vprašalnik je stalno na voljo pacientom za izpolnjevanje in nima vgrajenega preventivnega mehanizma za omejevanje števila anket, ki jih lahko izpolni posamezni subjekt, kar je potrebno upoštevati pri interpretaciji rezultatov.

Vzorec pacientov, ki so izpolnili anketo v Splošni bolnišnici Dr. Franca Derganca Nova Gorica je po vseh karakteristikah raznovrsten. Instrument ima dobro stopnjo zanesljivosti (Cronbach alfa = 0,89). Stopnja zadovoljstva pacientov je na visoki ravni, nezadovoljnih z bolnišnico in s prejeta zdravstveno obravnavo je okoli 9,4% pacientov. Pacienti si želijo izboljšav predvsem na področju prostorov in opreme, odnosa zaposlenih do pacientov ter organizacije dela.

Poročilo predstavlja rezultate ankete za splošno bolnišnico Dr. Franca Derganca Nova Gorica, skupni rezultati izvajalcev zdravstvenih storitev na nivoju Republike Slovenije so dostopni na [spletni strani Ministrstva za zdravje](#).