

Številka: 901-14/2019-19

Datum: 4. 11. 2025

PREMS 2025 - Izkušnje pacientov z obravnavo v bolnišnici

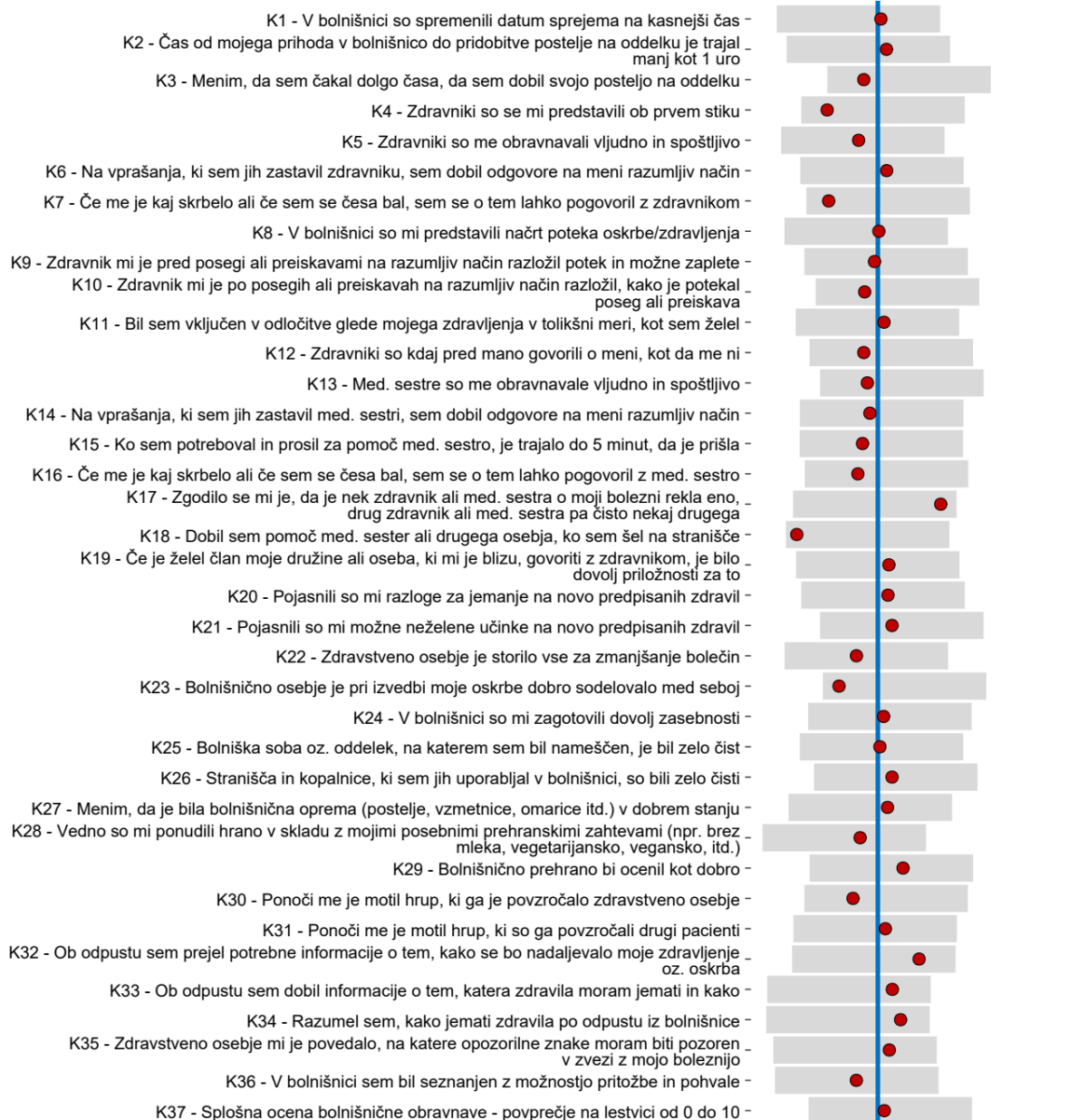
Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) je v obdobju od 7. aprila do 2. junija 2025 izvajal raziskavo o izkušnjah pacientov z obravnavo v slovenskih bolnišnicah. V njej so sodelovali pacienti, ki so v tistem obdobju bili vsaj eno noč hospitalizirani in so prejeli vabilo za sodelovanje v raziskavi.

V Splošni bolnišnici dr. Franca Derganca Nova Gorica so v raziskavi sodelovali pacienti Kirurške, Internistične, Ginekološko-porodniške službe ter Oddelka za ortopedijo. Vprašalnik smo razdelili 494 pacientom, od teh ga je 137 ustrezno izpolnilo in poslalo po pošti. Odzivnost pacientov je tako znašala približno 27,7 %, kar je primerljivo z lanskim letom (26,8 %).

Primer vprašalnika, ki so ga pacienti prejeli po obravnavi, je dostopen na spletni strani [Moja izkušnja, naše zdravstvo](#), na kateri se nahajajo tudi ostale informacije o raziskavi.

V nadaljevanju so predstavljeni skupni rezultati za bolnišnico ter rezultati posameznih služb/oddelkov.

1. Skupno bolnišnica



Legenda:

● Vrednost bolnišnice; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti bolnišnic z vsaj desetimi odgovori pacientov

Rezultati raziskave PREMs 2025 kažejo, da je Splošna bolnišnica dr. Franca Derganca Nova Gorica po splošni oceni obravnave nad slovenskim povprečjem (**9,21** proti 9,17), pri čemer je opazen stalni trend izboljševanja v zadnjih letih (2021: 8,97; 2022: 8,67; 2023: 8,98; 2024: 9,17; 2025: 9,21).

Nad nacionalnim povprečjem so bili ocenjeni predvsem kazalniki, povezani z:

- informiranostjo ob odpustu (jasna navodila o nadaljevanju zdravljenja, razumevanje zdravil in opozorilnih znakov),
- čistočo (sobe, stranišča, kopalnice) ter
- kakovostjo prehrane.

Okoli slovenskega povprečja se giblje večina kazalnikov, zlasti tisti, ki se nanašajo na vljudnost in spoštljiv odnos zdravnikov ter medicinskih sester, razumevanje odgovorov, zasebnost, organizacijo sprejema in nočni hrup. Ti rezultati kažejo na stabilno raven kakovosti in dobro komunikacijo med pacienti in osebjem.

Pod povprečjem pa so bili ocenjeni kazalniki, ki se nanašajo na pomoč pri osnovnih potrebah, čustveno podporo pacientom, sodelovanje osebja med seboj in seznanjenost z možnostjo podaje pritožbe ali pohvale. Na teh področjih so prepoznane priložnosti za izboljšave, predvsem v smeri bolj individualnega pristopa in večje odzivnosti osebja. Podrobnejša opredelitev rezultatov je predstavljena v tabelah 1 – 3.

Tabela1: Najbolje ocenjeni kazalniki/vprašanja v primerjavi z nacionalnim povprečjem

Kazalnik	SB Nova Gorica	Slovenija	Razlika
K32 – Informacije o nadaljevanju zdravljenja	87,9%	81,7%	6,2%
K29 – Kakovost prehrane	85,7%	80,6%	5,1%
K26 – Čistoča stranišč in kopalnic	75,4%	71,6%	3,8%
K2 – Hitrost sprejema (do postelje < 1h)	76,9%	73,8%	3,1%
K27 – Oprema v dobrem stanju	79,4%	76,7%	2,7%
K19 – Družina je imela priložnost govoriti z zdravnikom	78,8%	76,1%	2,7%
K35 – Opozorilni znaki bolezni po odpustu	93,2%	92,1%	1,1%
K34 – Razumel sem, kako jemati zdravila po odpustu	99,2%	98,5%	0,7%
K33 – Informacije o zdravilih ob odpustu	98,3%	97,6%	0,7%
K37 – Splošna ocena obravnave	9,21	9,17	0,4%

Tabela 2: Kazalniki ocenjeni okoli nacionalnega povprečja

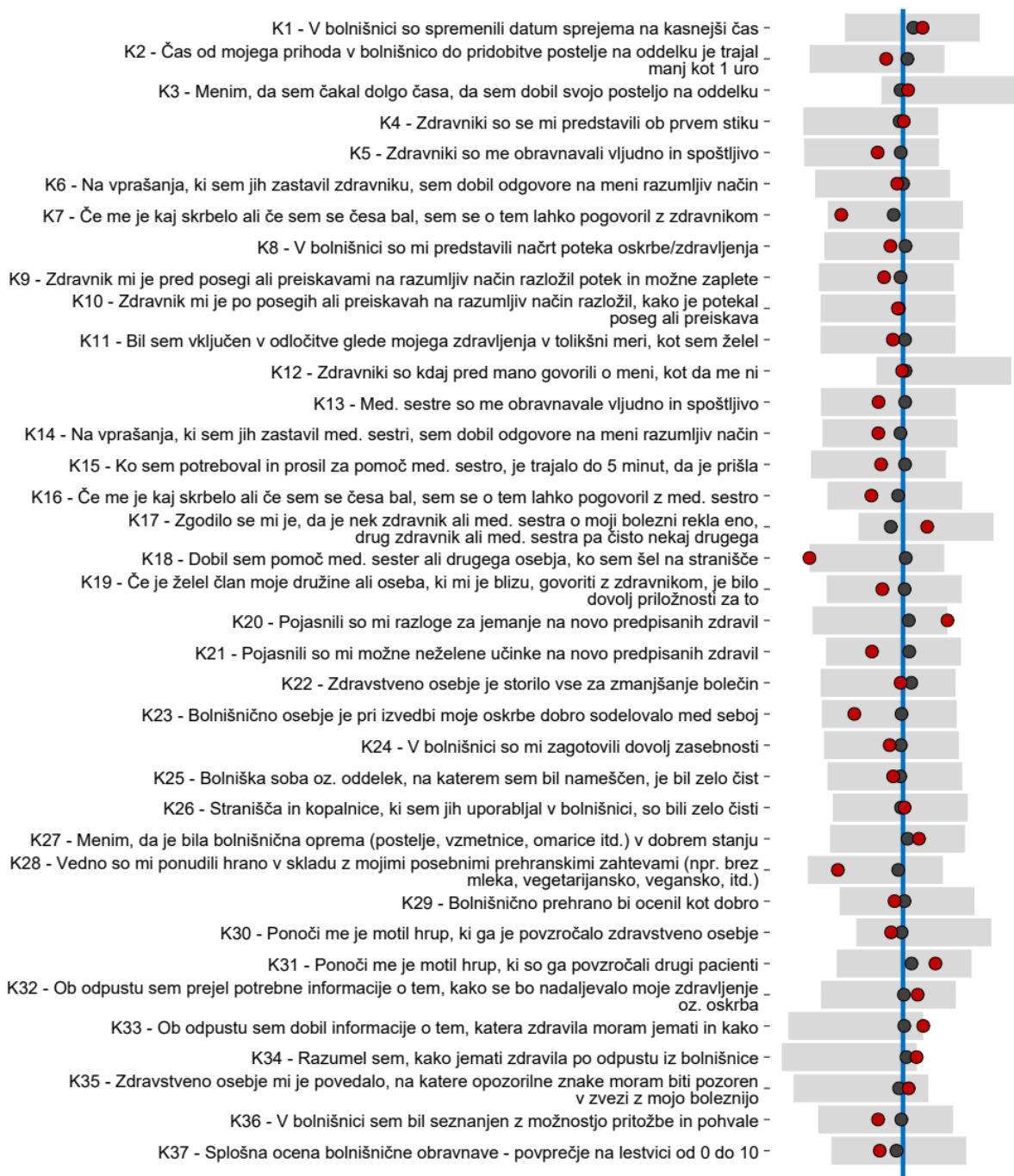
Kazalnik	SB Nova Gorica	Slovenija
K4 - Zdravniki se predstavijo ob prvem stiku	88,2	92,6
K5 - Zdravniki vljudni in spoštljivi	88,8	91,3
K6 - Odgovori zdravnika razumljivi	86,6	85,2
K13 - Medicinske sestre vljudne in spoštljive	90,4	91,3
K14 - Odgovori medicinskih sester razumljivi	87,4	88,3
K11 - Vključenost v odločitve o zdravljenju	80	79,1
K8 - Predstavitev načrta poteka zdravljenja	77,9	77,7
K25 - Čistoča sob in oddelkov	81,8	81,3
K24 - Zagotovljena zasebnost	76,7	75,6
K31 - Hrup ponoči (drugi pacienti)	31,1	29,2
K30 - Hrup ponoči (osebje)	8,9	12,7
K2 - Čas do postelje < 1 ura	76,9	73,8

Tabela 3: Najslabše ocenjeni kazalniki/vprašanja v primerjavi z nacionalnim povprečjem

Kazalnik	SB Nova Gorica	Slovenija	Razlika
K18 – Pomoč pri odhodu na stranišče	76,7%	89,1%	12,4%
K7 – Pogovor z zdravnikom o skrbah	68,4%	76,5%	8,1%
K36 – Seznanjenost z možnostjo pritožbe/pohvale	70,9%	77,1%	6,2%
K4 – Predstavitev zdravnikov ob prvem stiku	88,2%	92,6%	4,4%
K23 – Sodelovanje osebja med seboj	85,5%	89,3%	3,8%
K16 – Pogovor z medicinsko sestro o skrbah	76,5%	80,2%	3,7%
K17 – Neskladne informacije med osebjem	8,2%	4,7%	3,5%
K15 – Hiter odziv sester na klic	88,3%	90,1%	1,8%

V nadaljevanju so predstavljeni rezultati posameznih medicinskih služb oziroma samostojnih medicinskih oddelkov.

2. Kirurška služba



Legenda:

● Vrednost oddelka bolnišnice; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh oddelkov bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti oddelkov bolnišnic z vsaj desetimi odgovori pacientov.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	33
Predlogi za izboljšave	13

V navedeni službi je bilo ustrezno izpolnjenih 55 vprašalnikov od skupno 135 razdeljenih, kar predstavlja 40,7-odstotno odzivnost pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (na lestvici od 0 do 10) v Kirurški službi je bila **8,9** kar je nekoliko boljši rezultat v primerjavi z letom 2024, ko je bila dosežena splošna ocena kirurške zdravstvene obravnave 8,87.

Skupina pacientov, ki je izpolnila vprašalnik je glede na slovensko povprečje ter povprečje v dejavnosti najbolj ocenila naslednje trditve:

- Pojasnili so mi razloge za jemanje na novo predpisanih zdravil.
- Ob odpustu sem dobil informacije o tem katera zdravila moram jemati in kako.
- Razumel sem kako moram jemati zdravila po odpustu iz bolnišnice.

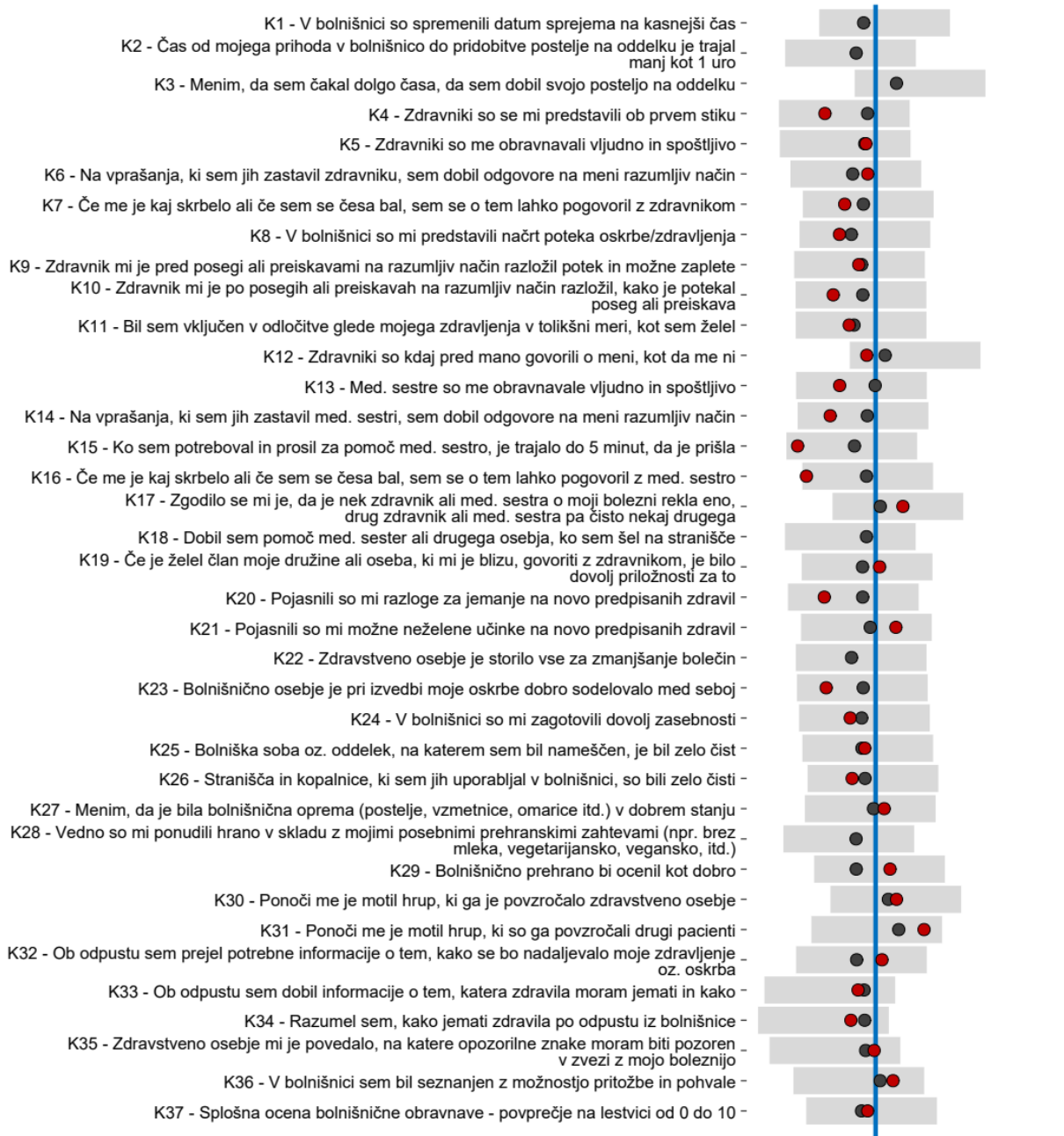
Najslabše pa:

- Dobil sem pomoč med. sester ali drugega osebja, ko sem šel na stranišče,
- Če me je kaj skrbelo ali sem se česa bal, sem se lahko pogovoril z zdravnikom/medicinsko sestro,
- Vedno so mi ponudili prehrano, ki je ustrezala mojim posebnim prehranskim zahtevam (npr. brez mleka, vegetarijansko, vegansko ipd.).

Med odgovori na odprta vprašanja je bilo 33 pozitivnih in sicer največ pohval in zahval zdravstvenim delavcem za njihovo dobro in strokovno opravljeno delo, prijaznost in skrbnost, hitrost obravnave ter bolnišnično prehrano.

Pacienti so podali tudi 13 predlogov za izboljšave oziroma pripomb, ki se nanašajo na naslednja področja: opremo in prostore (n = 4; novejša oprema, prenova prostorov, več prostora v sobah, manjše sobe – dve osebi, boljše postelje, televizor), odnos zaposlenih (n = 3; neprimerno obnašanje posameznih zaposlenih, več komunikacije in boljši pristop, neurejenost pri sprejemu), bolnišnično prehrano (n = 2; prigrizek po posegu, več hrane), čakalne vrste (n = 1), povezavo med bolnišnico in domačim okoljem (n = 1), trafiko/revije (n = 1) ter več zaposlenih (n = 1).

3. Internistična služba



Legenda:

● Vrednost oddelka bolnišnice; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh oddelkov bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti oddelkov bolnišnic z vsaj desetimi odgovori pacientov.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	19
Predlogi za izboljšave	8

V navedeni službi je bilo ustrezno izpolnjenih 27 vprašalnikov od skupno 186 razdeljenih, kar predstavlja 14,5-odstotno odzivnost pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (na lestvici od 0 do 10) v Internistični službi je bila **9,07**, kar je nekoliko boljši rezultat v primerjavi z letom 2024, ko je bila povprečna ocena internistične bolnišnične obravnave 8,88.

Skupina pacientov, ki je izpolnila vprašalnik je glede na slovensko povprečje ter povprečje v dejavnosti najboljše ocenili bolnišnično naslednje trditve:

- Pojasnili so mi možne neželene učinke novo predpisanih zdravil,
- Bolnišnično prehrano bi ocenil kot dobro.
- Ob dopustu sem prejel informacije o tem kako se bo nadaljevalo moje zdravljenje oz. oskrba.

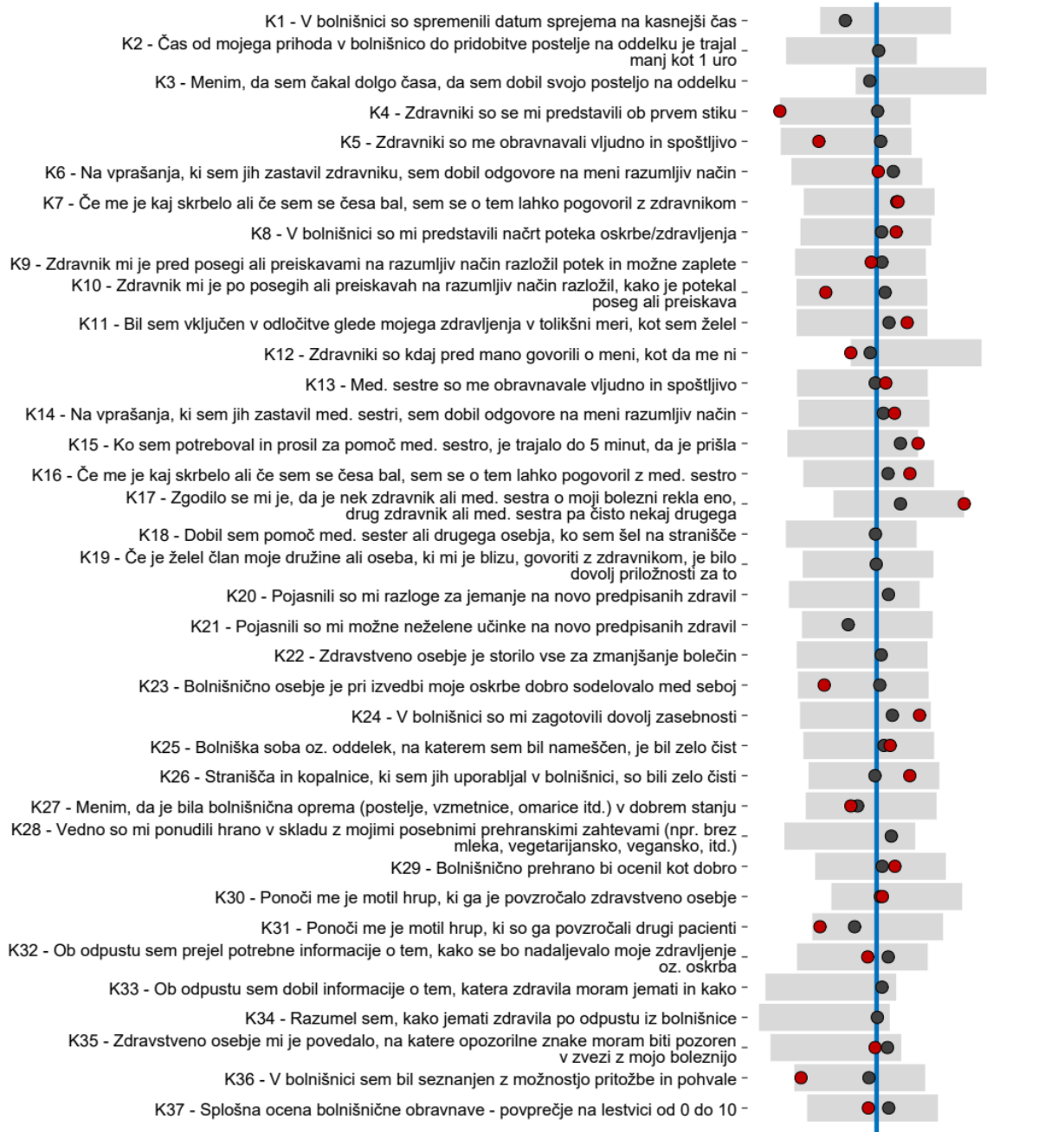
Najslabše pa:

- Če me je kaj skrbelo ali sem se česa bal, sem se lahko pogovoril z medicinsko sestro.
- Ko sem potreboval in prosil za pomoč medicinsko sestro je trajalo do 5 minut, da je prišla.
- Zdravniki so se mi predstavili ob prvem stiku.
- Bolnišnično osebje je pri izvedbi moje oskrbe dobro sodelovalo med seboj.

Večina odgovorov (n = 19) na odprta vprašanja je bila pozitivna, in sicer v obliki pohval in zahval zdravstvenemu timu za strokovno delo, prijaznost, pozitivno vzdušje ter dobro sodelovanje med zdravniki.

Pacienti so podali tudi osem predlogov za izboljšave oziroma komentarjev, ki so se večinoma nanašali na preveliko število pacientov v bolniški sobi (n = 3) in komunikacijo (n = 2; izboljšanje komunikacije med oddelki ter več pogovorov z lečečim zdravnikom in operaterjem). Poleg tega je bila podana še ena pripomba glede oskrbe, želja po izolaciji onkoloških pacientov (da ne bi bili v stiku s pacienti z akutnimi okužbami) ter pripomba v zvezi z neizvedeno predajo pacientke, ki je bila na vozičku pripeljana na pregled.

4. Ginekološko - porodniška služba



Legenda:

● Vrednost oddelka bolnišnice; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh oddelkov bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti oddelkov bolnišnic z vsaj desetimi odgovori pacientov.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	13
Predlogi za izboljšave	8

V navedeni službi je bilo ustrezno izpolnjenih 14 vprašalnikov od skupno 90 razdeljenih, kar predstavlja 15,6-odstotno odzivnost pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (na lestvici od 0 do 10) je bila 9,07, kar je nekoliko boljši rezultat v primerjavi z letom 2024, ko je bila dosežena povprečna ocena 9,53.

Skupina pacientov, ki je izpolnila vprašalnik je glede na slovensko povprečje ter povprečje v dejavnosti najboljše ocenila naslednje trditve:

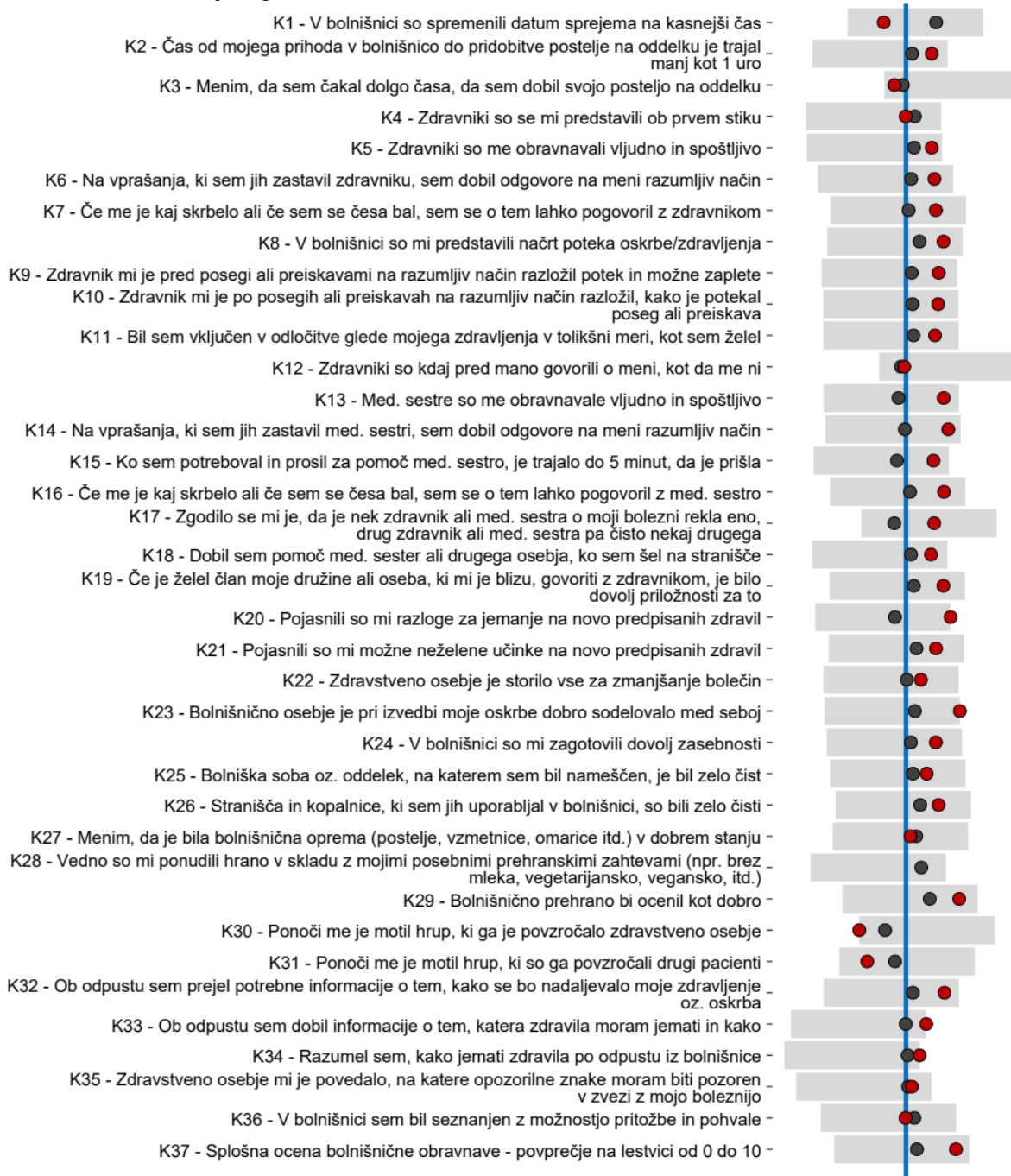
- Bil sem vključen v odločitve glede mojega zdravljenja v tolikšni meri, kot sem želel.
- Ko sem potreboval in prosil za pomoč medicinsko sestro je trajalo do 5 minut, da je prišla.
- V bolnišnici so mi zagotovili dovolj zasebnosti.
- Če me je kaj skrbelo ali sem se česa bal, sem se o te lahko pogovoril z medicinsko sestro.
- Stranišča in kopalnice, ki sem jih uporabljal v bolnišnici so bili zelo čisti.

Najslabše pa:

- Zdravniki so se mi predstavili ob prvem stiku.
- Zgodilo se je, da je nek zdravnik ali medicinska sestra o moji bolezni rekla eno. Drug zdravnik ali medicinska sestra pa čisto nekaj drugega.
- Zdravniki so me obravnavali vljudno in spoštljivo.
- Zdravnik mi je po posegih ali preiskavah na razumljiv način razložil, kako je potekal poseg ali preiskava.
- V bolnišnici sem bil seznanjen z možnostjo pritožbe in pohvale.

Večina odgovorov na odprta vprašanja (n=13) je bila pozitivnih in gre predvsem za pohvale in zahvale celotnemu zdravstvenemu timu za profesionalno delo, prijaznost in ustrežljivost. Predlogi za izboljšave so na boljši odnos osebja do pacientov (n=2), večje število kadra (n=1), boljšo vzmetnico in vzglavnike (n=1), več obrokov – manjka popoldanska malica (n=1), vonj iz otoka iz kopalnice (n=1), zdravnik naj napiše naloge, ki naj jih sestre izvedejo (n=1), manj motenj v jutranjem času (več opravljenega dela ob enem prihodu v sobo) (n=1).

5. Oddelek za ortopedijo



Legenda:

● Vrednost oddelka bolnišnice; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh oddelkov bolnišnic od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti oddelkov bolnišnic z vsaj desetimi odgovori pacientov.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	32
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	8

V navedeni službi je bilo ustrezno izpolnjenih 41 vprašalnikov od skupno 83 razdeljenih, kar predstavlja 49,4-odstotno odzivnost pacientov. Splošna ocena bolnišnične obravnave (9,73 na lestvici od 0 do 10) presega tako povprečno oceno dejavnosti ortopedije v Sloveniji (9,29) kot tudi nacionalno povprečje zdravstvene dejavnosti.

Velika večina posameznih kazalnikov je bila ocenjena nadpovprečno, kar potrjuje visoko kakovost obravnave v primerjavi z dejavnostjo ortopedije in celotnim zdravstvenim sistemom. Le posamezne, redke kategorije oziroma vprašanja so bila ocenjena okoli povprečja, kar pa še vedno pomeni dobre rezultate, saj ne predstavljajo slabših ocen in ne vplivajo na splošno izrazito pozitivno oceno rezultatov.

V odprtem delu vprašalnika je 32 pacientov izrazilo pohvale zdravstvenemu timu za strokovno opravljeno delo, prijazen in ustrežljiv odnos ter spoštljiv pristop. Pohvalili so tudi dobro medsebojno sodelovanje zaposlenih in usklajenost tima. Pacienti so podali osem predlogov za izboljšave, in sicer: izboljšanje bolniških postelj, vzmetnic in vzglavnikov (n=4), uvedbo televizorja v sobah (n=1), namestitev klimatske naprave ter povečanje toaletnih prostorov (n=1), izboljšanje kakovosti hrane (n=1) ter obnovo stare stavbe bolnišnice (n=1).