

Številka: 901-14/2019-18

Datum: 10. 7. 2025

PREMS 2024 - Izkušnje pacientov z obravnavo v specialistični ambulanti

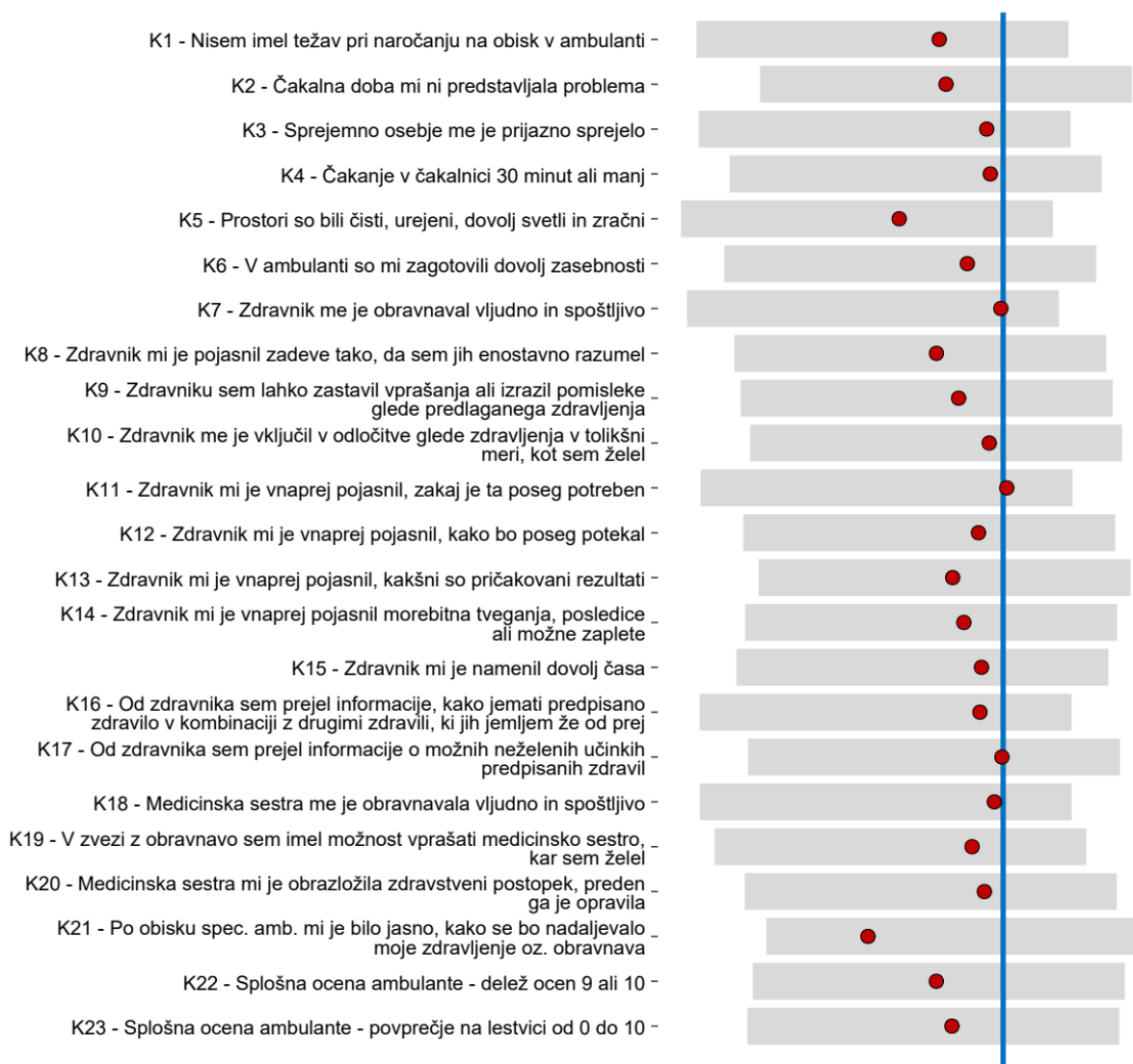
V bolnišnici smo v obdobju od 23. septembra do 7. novembra 2024 sodelovali pri izvajanju raziskave o izkušnjah pacientov z obravnavo v specialističnih ambulantah, katere nosilec je Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ). V njej so sodelovali vsi pacienti, ki so v tistem obdobju imeli pregled pri zdravniku specialistu in so po obravnavi prejeli vabilo za sodelovanje v raziskavi.

V SB Nova Gorica so v raziskavi sodelovali pacienti iz nevrološke, kardiološke, oftalmološke, ginekološke, ortopedske ter onkološke ambulante. Vprašalnik pa je ustrezno izpolnilo 207 pacientov.

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 ambulant.

1. Skupno bolnišnica



Legenda:

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

Skupina pacientov, ki se je odzvala na raziskavo, je svojo izkušnjo z obravnavo v specialističnih ambulantah ocenila z visokim povprečjem **9,23** na lestvici od 0 do 10. Delež najvišjih ocen (9 ali 10) je znašal **79,5%**, kar kaže na splošno zadovoljstvo pacientov z zdravstveno obravnavo v specialističnih ambulantah SB Nova Gorica. Rezultat nakazuje rahlo poslabšanje glede na leto 2023, ko je bila povprečna ocena 9,28, delež najvišjih ocen pa 81,4 %.

V primerjavi s povprečnimi vrednostmi na ravni Slovenije so v naši bolnišnici najvišje ocenjene naslednje kategorije kakovosti:

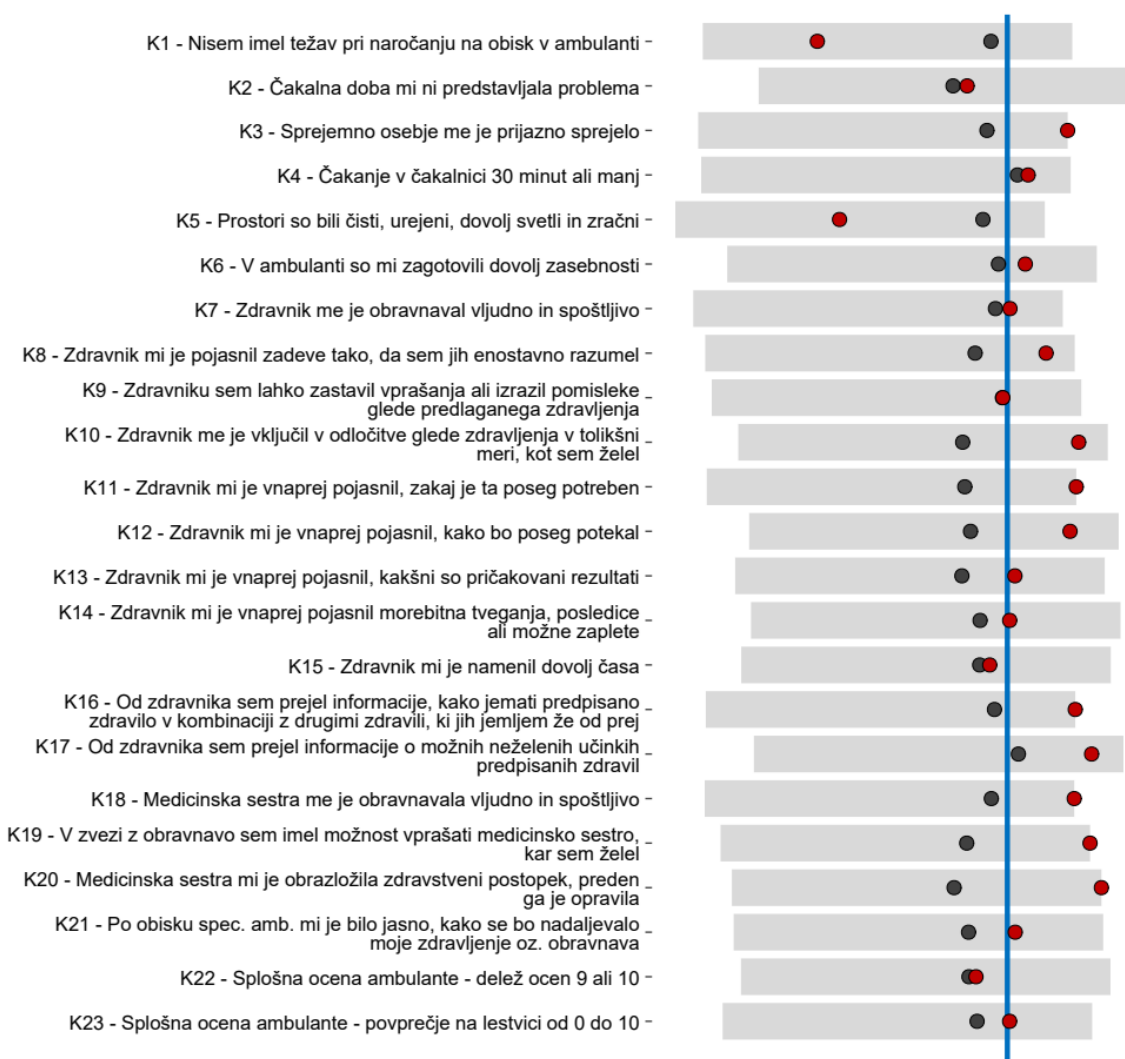
- zdravnik me je obravnaval vljudno in spoštljivo,
- zdravnik mi je vnaprej pojasnil, zakaj je poseg potreben,
- od zdravnika sem prejel informacije o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil.

Najmanj ugodno pa so bile ocenjene naslednje kategorije:

- po obisku specialistične ambulante mi je bilo jasno, kako se bo nadaljevalo moje zdravljenje oziroma obravnavo,
- prostori so bili čisti, urejeni, dovolj svetli in zračni,
- zdravnik mi je pojasnil zadeve tako, da sem jih enostavno razumel.

V nadaljevanju so predstavljeni rezultati posameznih sodelujočih ambulant.

2. Nevrološka ambulanta



Legenda:

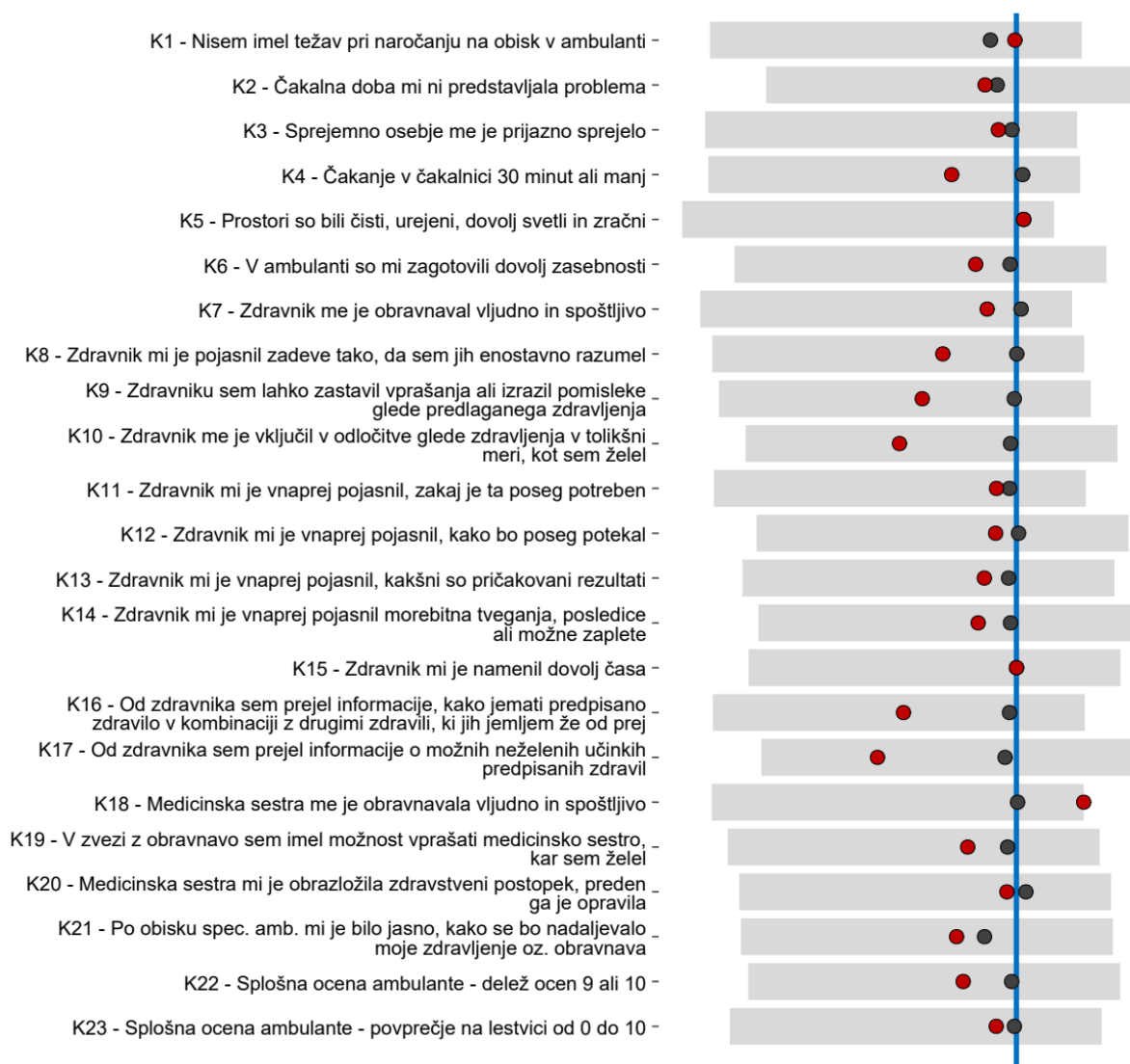
● Vrednost ambulate; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

V zgoraj navedeni ambulantni je vprašalnik ustrezno izpolnilo **30 pacientov**. Splošna ocena specialistične ambulantne obravnave (na lestvici od 0 do 10) je znašala **9,48**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa **82,8 %**. Povprečna vrednost specialistične nevrološke ambulate SB Nova Gorica je nekoliko višja od povprečja za nevrološko dejavnost v Sloveniji, ki znaša 9,28, prav tako pa je višji tudi delež najvišjih ocen v primerjavi z državnim povprečjem (81,2 %). Primerjava ocen posameznih kategorij kakovosti glede na povprečje za nevrološko dejavnost ter vse zdravstvene dejavnosti v Sloveniji je prikazana v zgornjem grafičnem prikazu zaprtega dela vprašalnika.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	24
Komentarji / predlogi za izboljšave	15

V odprtem delu vprašalnika pa so pacienti podali tudi 24 pohval in zahval na delo zaposlenih, prijaznost, strokovnost, natančnost in dostopnost (tudi dosegljivost na telefon). Poleg tega pa so pacienti podali tudi 9 komentarjev oziroma predlogov za izboljšave, od teh se jih je 3 nanašalo na opremo in prostore (čistoča sanitarij, zastareli prostori in oprema, ...), preostali komentarji pa na: čas čakanja v čakalnici, čakalna doba za prvo obravnavo, pristnost zdravnika, več zasebnosti, razbremeniti zaposlene (premalo sester in zdravnikov) ter lajšanje bolečin.

3. Kardiološka ambulantna



Legenda:

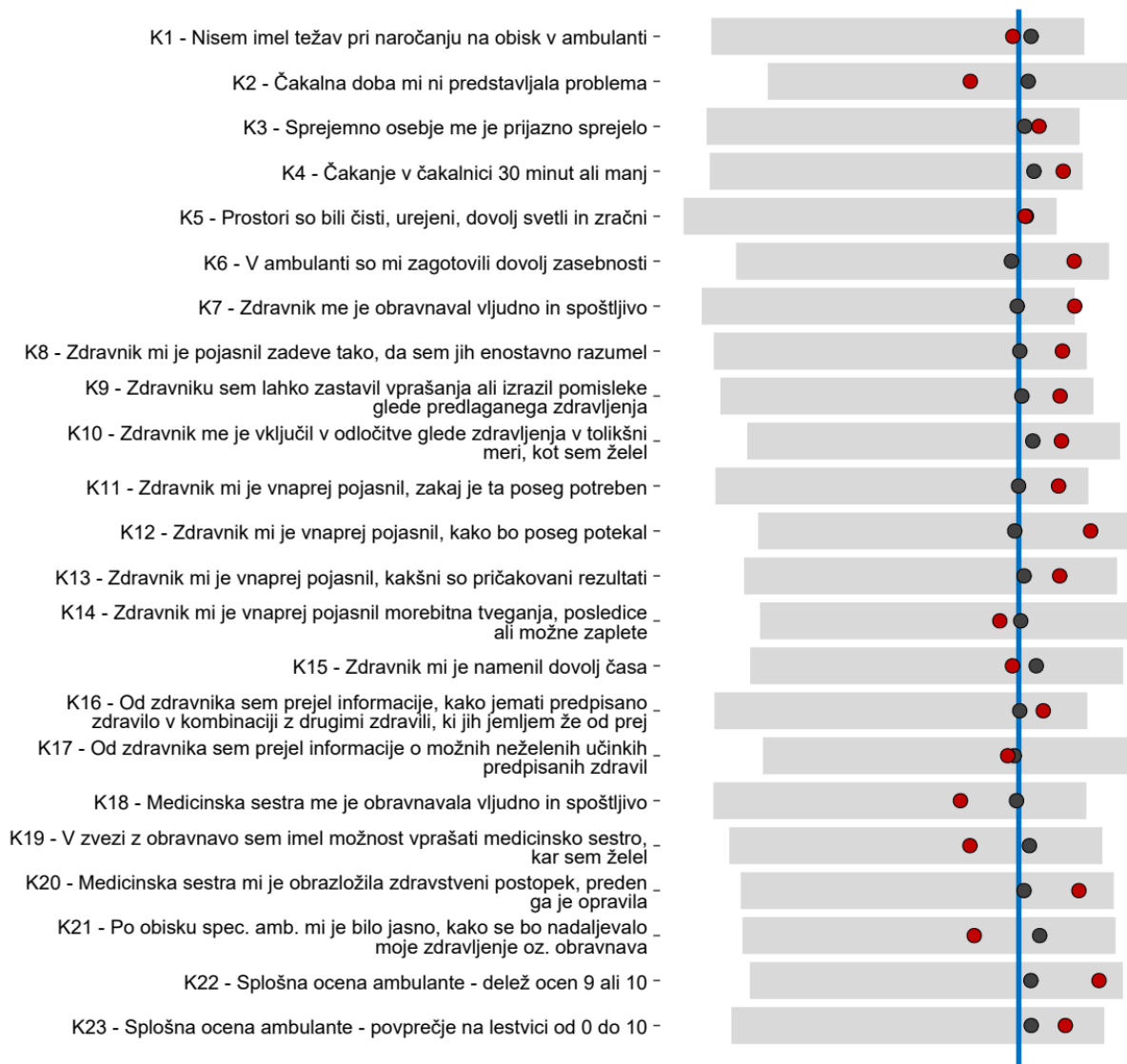
● Vrednost ambulate; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

V zgoraj navedeni ambulantni je vprašalnik ustrezno izpolnilo **35 pacientov**. Splošna ocena specialistične ambulantne obravnave (na lestvici od 0 do 10) je znašala **9,34**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa kar **80,0 %**. Čeprav je povprečna ocena specialistične kardiološke ambulate SB Nova Gorica rahlo nižja od povprečne ocene za kardiološko dejavnost v Sloveniji (9,46), rezultati vseeno kažejo na zelo visoko stopnjo zadovoljstva pacientov. Primerjava ocen posameznih kategorij kakovosti glede na povprečje za kardiološko dejavnost ter vse zdravstvene dejavnosti v Sloveniji je prikazana v zgornjem grafičnem prikazu zaprtega dela vprašalnika.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	28
Komentarji / predlogi za izboljšave	9

V odprtem delu vprašalnika je bilo 28 pohval zaposlenim za njihovo delo, prijaznost, strokovnost ter podajanje informacij glede zdravstvenega stanja. Prav tako pa tudi za hitro zdravstveno obravnavo brez pretiranega čakanja v čakalnici. Pacienti so podali tudi 9 komentarjev oziroma predlogov za izboljšave, od katerih se jih 3 nanaša na prostore in opremo (večji prostori, oprema,...), preostali pa na: krajša čakalna doba, da ne bi bili vsakokrat pri pregledu drugi specialisti, več kontrolnih pregledov, manjše vrste, da se opravijo vse preiskave v enem dnevu, telefonski dostop do abonente po opravljenem pregledu.

4. Okulistična ambulanta



Legenda:

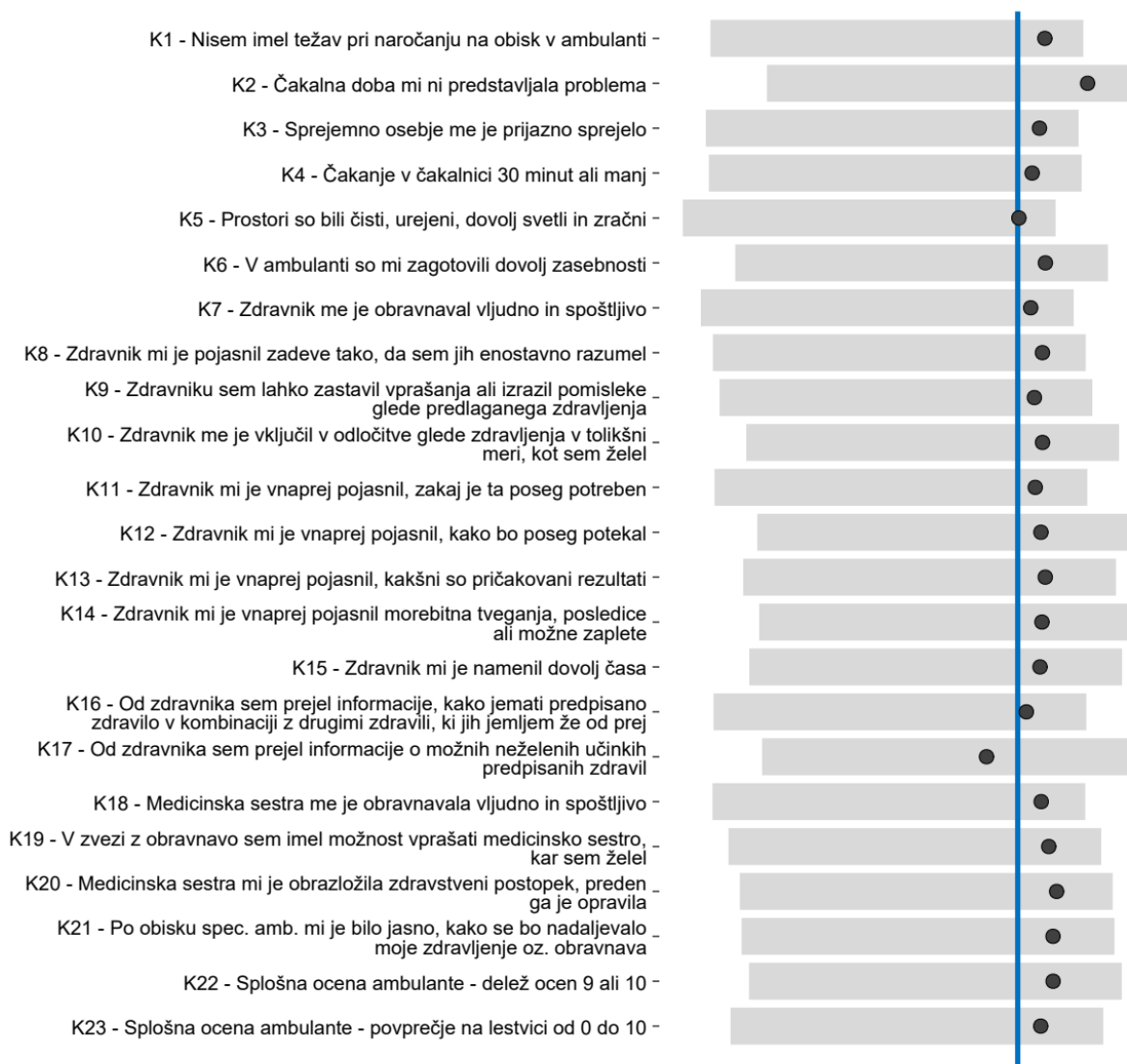
● Vrednost ambulate; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

V zgoraj navedeni ambulantni je vprašalnik ustrezno izpolnilo **33 pacientov**. Splošna ocena specialistične ambulantne obravnave (na lestvici od 0 do 10) je znašala **9,76**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa je dosegel **97 %**. Povprečna ocena specialistične okulistične ambulate SB Nova Gorica je nekoliko višja od povprečja za otorinolaringološko dejavnost v Sloveniji (9,55), prav tako tudi delež najvišjih ocen (97 %). Primerjava ocen posameznih kategorij kakovosti znotraj specialistične dejavnosti in v primerjavi s povprečji za oftalmološko dejavnost ter vse zdravstvene dejavnosti v Sloveniji je prikazana v zgornjem grafičnem prikazu zaprtega dela vprašalnika.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	29
Komentarji / predlogi za izboljšave	8

V odprtem delu vprašalnika pa so pacienti podali tudi 29 pohval in zahval na delo zaposlenih, prijaznost, strokovnost in hitrost zdravstvene obravnave. Prav tako pa tudi na organizacijo (sistematičnost) pregledov. Poleg tega pa so pacienti podali tudi 9 komentarjev oziroma predlogov za izboljšave, od teh se jih je 6 nanašalo na prostore in opremo (stoli v čakalnici, prezračevnost čakalnice, zastareli prostori,...), preostala dva komentarja pa na: čakalne dobe, večje plače osebju v bolnišnici.

5. Ginekološka ambulanta



Legenda:

● Vrednost ambulate; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; grey bar Razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

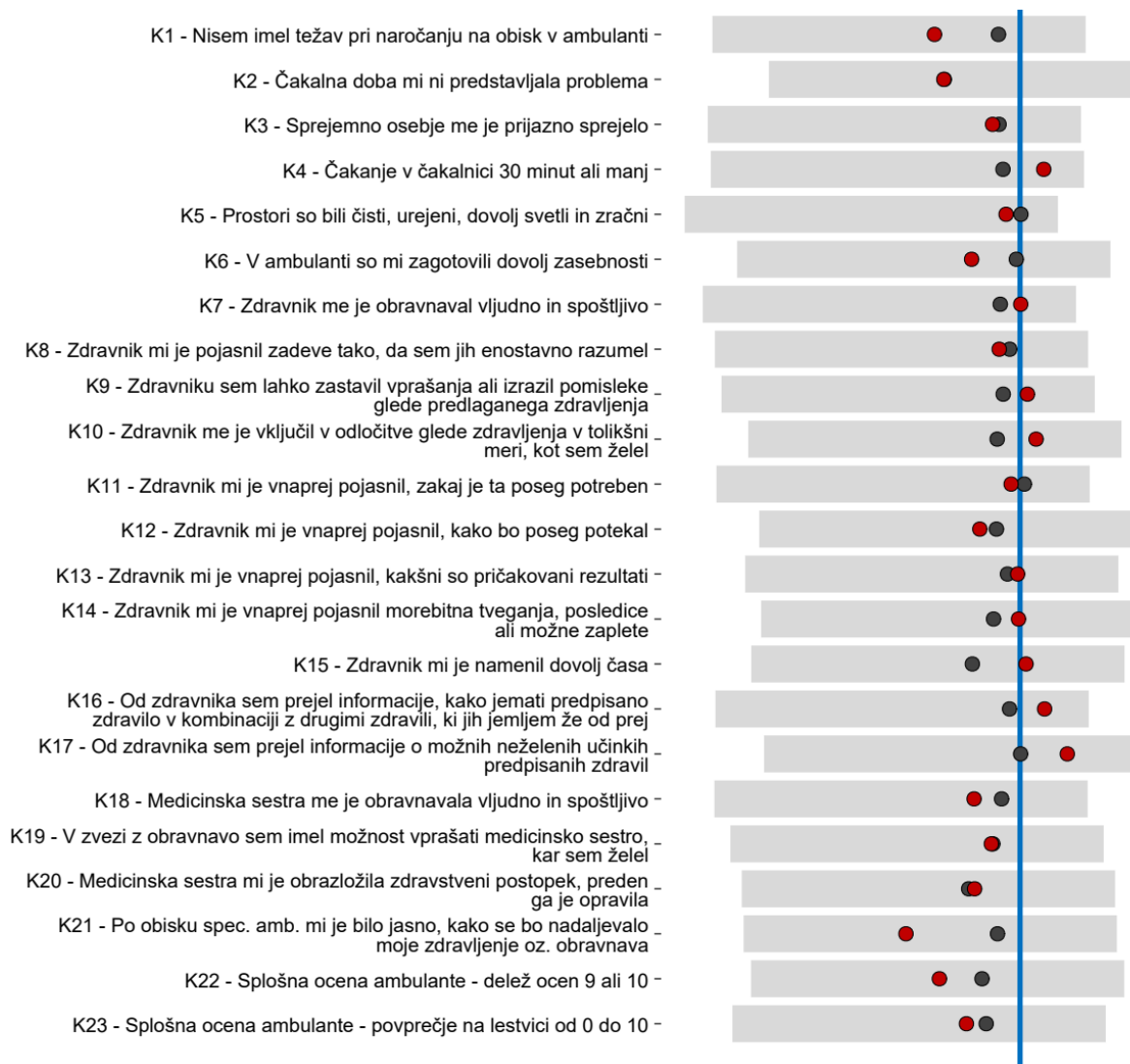
V zgoraj navedeni ambulantni sta vprašalnik ustrezno izpolnili **dve pacientki**. Zaradi premajhnega števila sodelujočih (n < 10) kvantitativna analiza rezultatov za to ambulantno ni bila izvedena. Zgornji grafični prikaz prikazuje primerjavo ginekološko-porodniške dejavnosti v Sloveniji glede na povprečje vseh

zdravstvenih dejavnosti.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	1
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	1

Podana je bila pohvala za delo in zavzetost osebja ter komentar glede prostorskih pogojev, pri čemer so bile izpostavljene neustrezne delovne razmere (ambulanta, prostori, hodnik nujno potrebni prenove).

6. Ortopedska ambulanta



Legenda:

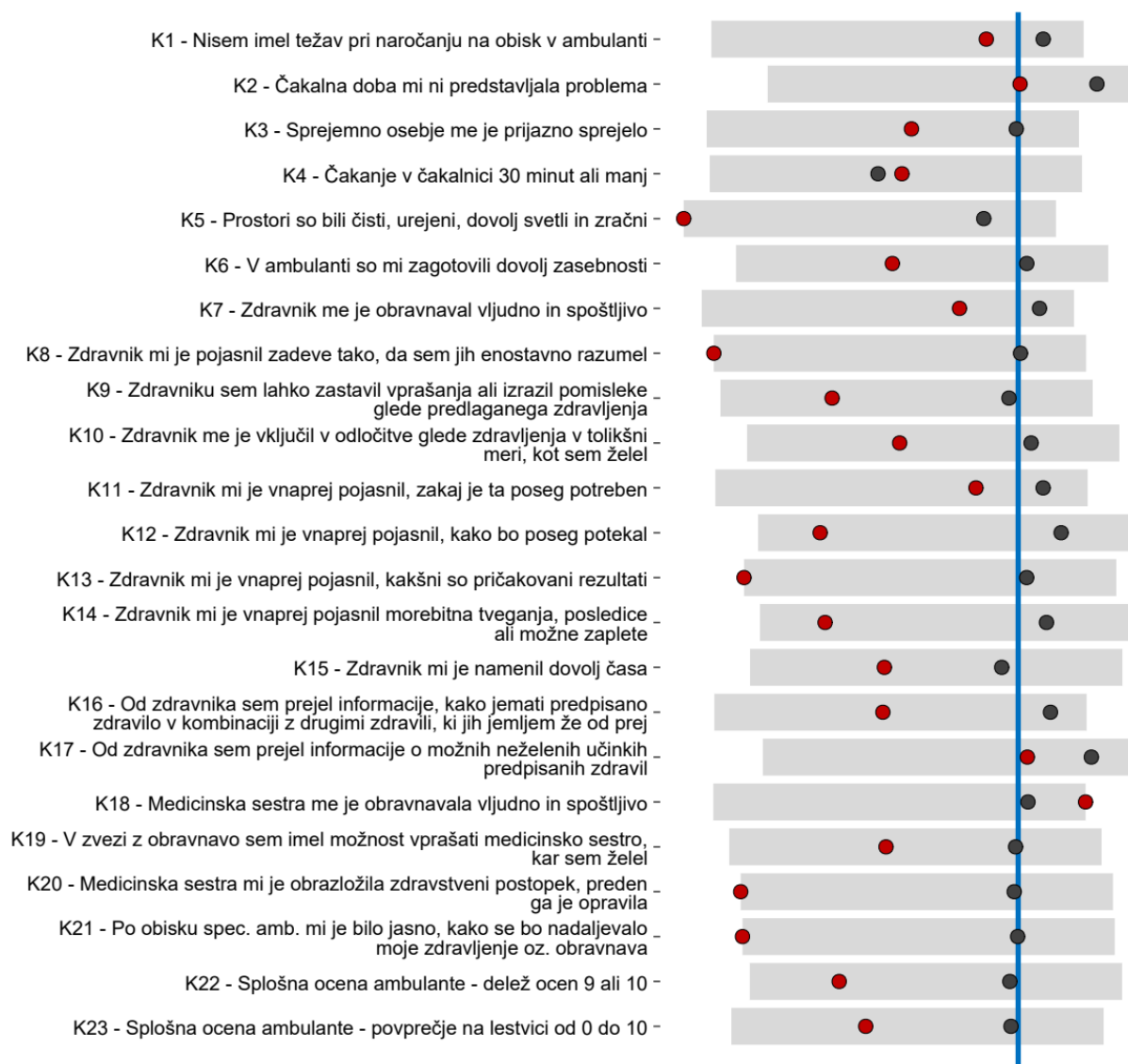
● Vrednost ambulate; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo **81 pacientov**. Splošna ocena specialistične ambulantne obravnave (na lestvici od 0 do 10) je znašala **9,14**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa je dosegel **76,5%**. Povprečna ocena specialistične ortopedske ambulate SB Nova Gorica je sicer nekoliko nižja od povprečja za ortopedsko dejavnost v Sloveniji (9,26), prav tako tudi delež najvišjih ocen (82 %). Kljub temu pa gre še vedno za zelo visoko oceno, ki kaže na visoko raven zadovoljstva pacientov z obravnavo. Primerjava ocen posameznih kategorij kakovosti znotraj specialistične dejavnosti ter v primerjavi s povprečji za ortopedsko dejavnost in vse zdravstvene dejavnosti v Sloveniji je prikazana v zgornjem grafičnem prikazu zaprtega dela vprašalnika.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	66
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	20

Večina odgovorov na odprta vprašanja (n = 66) je bila pozitivnih in se je nanašala predvsem na strokovnost, profesionalnost, prijaznost ter točnost zaposlenih. Pacienti so podali tudi 20 komentarjev oziroma predlogov za izboljšave. Od teh se jih 8 nanaša na prostore in opremo (npr. vhodna vrata v ambulantno, slaba zvočna izolacija – sliši se obravnava v čakalnico, zastareli prostori, neustrezna klimatska naprava, dolgočasna in pusta čakalnica, zatohel zrak, vidne poškodbe, pomanjkanje omarice za oblačila in osebne predmete), 7 na (pre)dolge čakalne dobe, 2 na čakalni čas do zdravstvene obravnave ter 3 na odnos zaposlenih (npr. poslušanje pacienta, odnos zaposlenih).

7. Onkološka ambulantna



Legenda:

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

V zgoraj navedeni ambulantni je vprašalnik ustrezno izpolnilo **26 pacientov**. Splošna ocena specialistične ambulantne obravnave (na lestvici od 0 do 10) je znašala **8,52**, delež najvišjih ocen (9 ali 10) pa je dosegel **64%**. Povprečna ocena specialistične onkološke ambulante SB Nova Gorica je sicer nekoliko nižja od povprečja za onkološko dejavnost v Sloveniji (9,42), prav tako tudi delež najvišjih ocen (85,7%). Kljub temu pa gre še vedno za zelo visoko oceno, ki kaže na visoko raven zadovoljstva pacientov z obravnavo. Primerjava ocen posameznih kategorij kakovosti znotraj specialistične dejavnosti ter v primerjavi s

povprečji za onkološko dejavnost in vse zdravstvene dejavnosti v Sloveniji je prikazana v zgornjem grafičnem prikazu zaprtega dela vprašalnika.

Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	19
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	11

Večina odgovorov na odprta vprašanja (n=19) je bila pozitivnih. Pacienti so pogosto izpostavili prijaznost, strokovnost in dostopnost osebja. Posebej so pohvalili čas, namenjen razlagi zdravstvene obravnave, izčrpne odgovore na vprašanja ter upoštevanje njihovih želja.

Poleg pohval so podali tudi 11 komentarjev oziroma predlogov za izboljšave. Od teh se jih šest nanaša na prostorske pogoje (npr. čakalnica pod stopniščem, ki je temna, zelo hladna in zastarela), trije na čas, namenjen pacientu (potreba po več informacijah oziroma dodatnih pojasnilih), po en komentar pa se nanaša na dolžino čakalne dobe in čakalni čas v čakalnici.