

POROČILO O SPREMLJANJU ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV ZDRAVSTVENIH STORITEV

1. RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV STORITEV V UKC MARIBOR ZA LETO 2021

Raziskava zadovoljstva uporabnikov z zdravstveno obravnavo Ministrstva za zdravje RS je potekala od 1. 1. 2021 do 31. 12. 2021 po Metodologiji za ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu.

Pacienti imajo možnost, da podajo oceno v kolikšni meri so bili zadovoljni z nekaterimi vidiki kakovosti zdravstvene obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti. Izpolnjevanje vprašalnika poteka elektronsko preko portala zVem (<https://zvem.ezdrav.si>) in je za uporabnike prostovoljno in predstavlja individualno oceno njihovega zadovoljstva.

Rezultati analize so na podlagi prejetih podatkov od Ministrstva za zdravje RS za leto 2021 predstavljeni opisno in v obliki tabel ter grafov.

V letu 2021 je bilo izpolnjenih skupno 807 vprašalnikov od 603.839 obravnavanih pacientov (0,13 %). Podatki se nanašajo na obravnave na oddelkih, v specialističnih ambulantah in diagnostikah, kjer je bila storitev opravljena in je pacient podal svoje mnenje z zadovoljstvom z zdravstveno obravnavo. Pregled števila izpolnjenih vprašalnikov po mesecih je predstavljen v spodnji tabeli.

Tabela 1: Pregled števila izpolnjenih vprašalnikov po mesecih za leto 2021 (vir: K01.Z016v1_11.2.2022-1_tb)

2021	Število izpolnjenih vprašalnikov	Število obravnavanih pacientov	% odzivnosti
januar	79	41465	0,19
februar	82	40371	0,20
marec	90	54335	0,17
april	72	47306	0,15
maj	70	55691	0,13
junij	59	56479	0,10
julij	44	45665	0,10
avgust	46	46629	0,10
september	58	57020	0,10
oktober	80	55163	0,15
november	69	53230	0,13
december	58	50485	0,11
Skupaj	807	603839	0,13

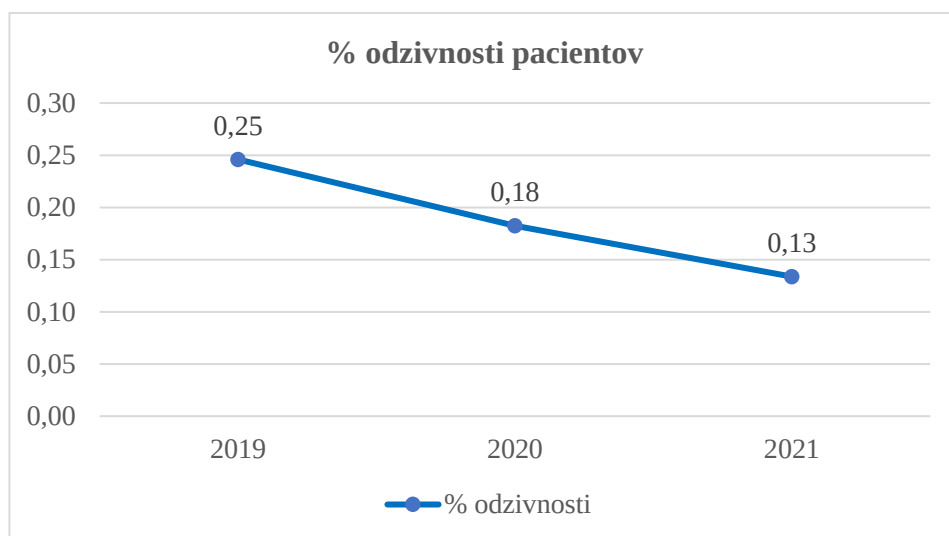
Tabela 2: Odzivnost pacientov pri sodelovanju v raziskavi za obdobje od 2019 do 2021

(vir: K01.Z016v1_11.2.2022-1_tb)

Odzivnost pacientov pri sodelovanju v raziskavi	2019	2020	2021
št. izpolnjenih vprašalnikov	415	939	807
št. obravnavanih pacientov	168726	514491	603639
% odzivnosti	0,25	0,18	0,13

Graf 1: Odzivnost pacientov pri sodelovanju v raziskavi za obdobje od 2019 do 2021

(vir: K01.Z016v1_11.2.2022-1_tb)



Glede na število obravnavanih pacientov (603.639), ki jih je bilo v letu 2021 največ, je odzivnost najnižja in sicer 0,13 %.

1.1 Demografski podatki

Vprašalnik so izpolnjevali v 86,37 % (n=697) pacienti, v 11,77 % (n=95) svojci ali bližnji v imenu pacienta, v 0,12 % (n=1) izvajalci zdravstvene dejavnosti v smislu prepisa izpolnjenega vprašalnika in v 0,50 % (n=4) je bila izbrana možnost drugo. Brez odgovora je bilo 1,24 % (n=10).

Elektronski vprašalnik je izpolnilo 53,28 % (n=430) žensk in 42,63 % (n=344) moških, v 4,09 % (n=33) odgovor ni bil podan.

Tabela 3: Starost ocenjevalcev (vir: K01.Z016v1_11.2.2022-1_tb)

Starostno obdobje	Število (n)	Delež (%)
od 0 do 15	6	0,74%
od 16 do 24	26	3,22%
od 25 do 44	140	17,35%
od 45 do 64	312	38,66%
od 65 do 79	236	29,24%
80 in več	55	6,82%
brez odgovora	32	3,97%
skupaj	807	100%

38,66 % (n=312) izpolnjevalcev je bilo v starostni skupini od 45 do 64 let.

Tabela 4: Izobrazba ocenjevalcev (vir: K01.Z016v1_11.2.2022-1_tb)

Izobrazba	Število (n)	Odstotek (%)
osnovna šola ali manj	33	4,09%
poklicna šola (III., IV)	98	12,14%
srednja šola	254	31,47%
višja, visoka strokovna	198	24,54%
spec., univerzitetna, strokovni magisterij	140	17,35%

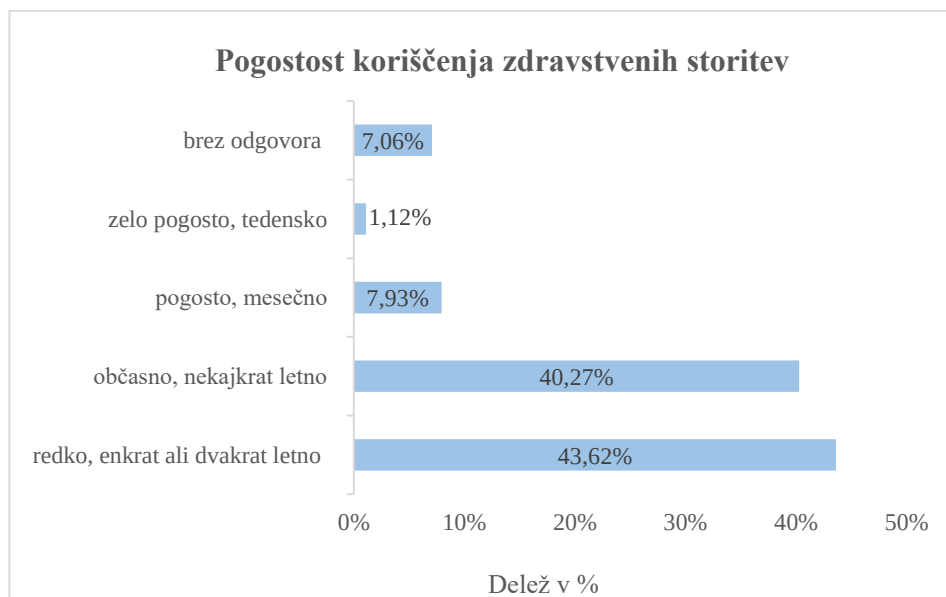
znanstveni magisterij, doktorat	40	4,96%
brez odgovora	44	5,45%
skupaj	807	100,00%

Največ izpolnjevalcev je imelo srednjo šolo in sicer 31,47 %. 24,54 % pa predstavlja izpolnjevalce z višjo ali visoko strokovno izobrazbo.

Tabela 5: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev (vir: K01.Z016v1_11.2.2022-1_tb)

Pogostost koriščenja storitev	Število (n)	Odstotek (%)
redko, enkrat ali dvakrat letno	352	43,62%
občasno, nekajkrat letno	325	40,27%
pogosto, mesečno	64	7,93%
zelo pogosto, tedensko	9	1,12%
brez odgovora	57	7,06%
skupaj	807	100%

Graf 2: Pogostost koriščenja zdravstvenega storitev (vir: K01.Z016v1_11.2.2022-1_tb)



Glede pogostosti koriščenja zdravstvenih storitev je 43,62 % ocenjevalcev takšnih, ki redko, enkrat ali dvakrat letno koristijo zdravstvene storitve.

Tabela 6: Število izpolnjenih vprašalnikov po mestu obravnave (vir: K01.Z016v1_11.2.2022-1_tb)

Mesto obravnave	Število izpolnjenih vprašalnikov (n)	Odstotni delež izpolnjenih vprašalnikov (%)
ambulanti/dispanzerju (zdravstveni dom, pediatrična ambulanta, splošna ambulanta itd.)	89	11,03
specialistični ambulantni (diabetološka ambulanta, RTG diagnostika itd.)	288	35,69
bolnišnici (hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center)	428	53,04
zdravilišču/zavodu za rehabilitacijo	1	0,12

Pacienti, ki so izpolnjevali vprašalnik, so bili obravnavani največkrat v bolnišnici (hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center).

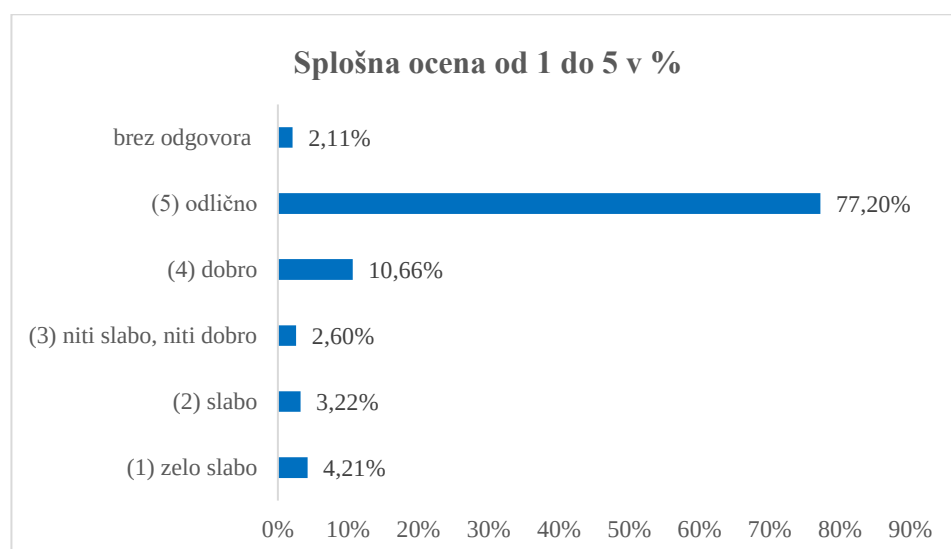
V 58,49 % (n=472) je bila obravnava pacienta načrtovana, v 38,91 % (n=314) nenačrtovana in v 2,60 % (n=21) ni bilo odgovora.

1.2 Ocena zadovoljstva uporabnikov storitev

Tabela 7: Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti (vir: K01.Z016v1_11.2.2022-1_tb)

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) zelo slabo	34	4,21%
(2) slabo	26	3,22%
(3) niti slabo, niti dobro	21	2,60%
(4) dobro	86	10,66%
(5) odlično	623	77,20%
brez odgovora	17	2,11%
vsi	807	100,00%

Graf 3: Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti (vir: K01.Z016v1_11.2.2022-1_tb)

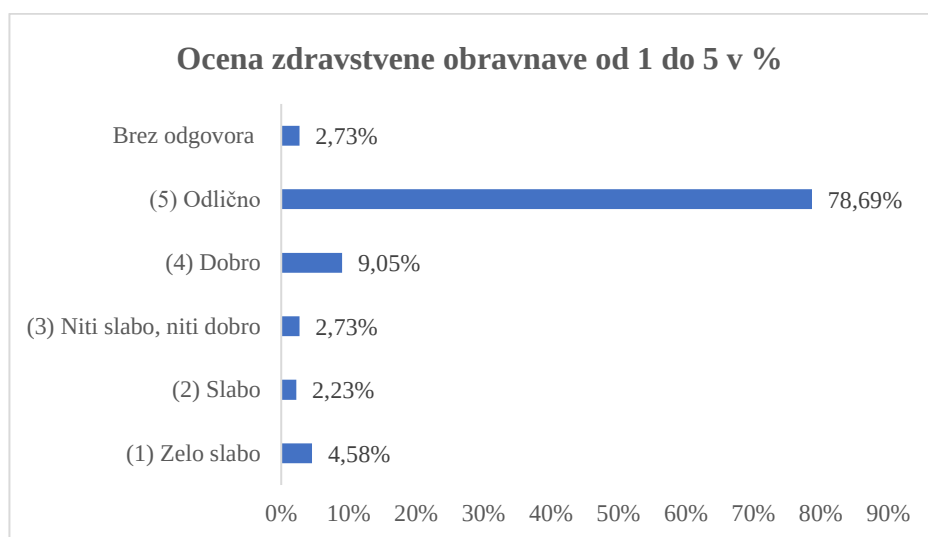


77,20 % ocenjevalcev je splošno ocenilo izvajalca zdravstvene dejavnosti z oceno 5.

Tabela 8: Ocena zdravstvene obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti (vir: K01.Z016v1_11.2.2022-1_tb)

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) Zelo slabo	37	4,58%
(2) Slabo	18	2,23%
(3) Niti slabo, niti dobro	22	2,73%
(4) Dobro	73	9,05%
(5) Odlično	635	78,69%
Brez odgovora	22	2,73%
vsi	807	100,00%

Graf 4: Ocena zdravstvene obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti (vir: K01.Z016v1_11.2.2022-1_tb)

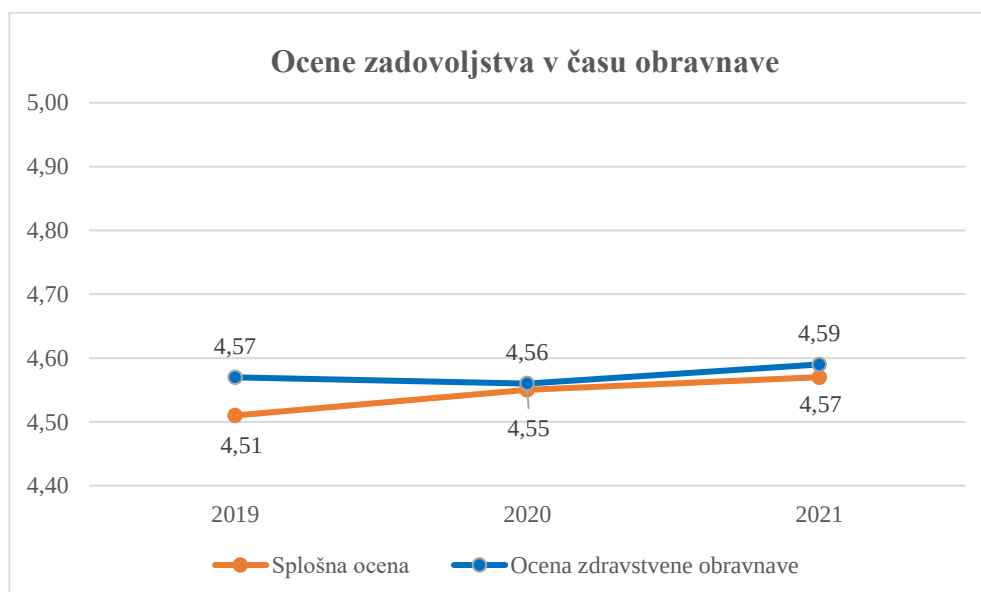


Ocenjevanje zadovoljstva z zdravstveno obravnavo z oceno od 1 do 5 je kar 78,69 % ocenjevalcev ocenilo z oceno 5.

Tabela 9: Primerjava povprečnih ocen zadovoljstva v času obravnave za leto 2019, 2020 in 2021 (vir: K01.Z016v1_11.2.2022-1_tb)

Ocene/leta	2019	2020	2021
Splošna ocena	4,51	4,55	4,57
Ocena zdravstvene obravnave	4,57	4,56	4,59

Graf 5: Primerjava povprečnih ocen zadovoljstva v času obravnave za leto 2019, 2020 in 2021 (vir: K01.Z016v1_11.2.2022-1_tb)



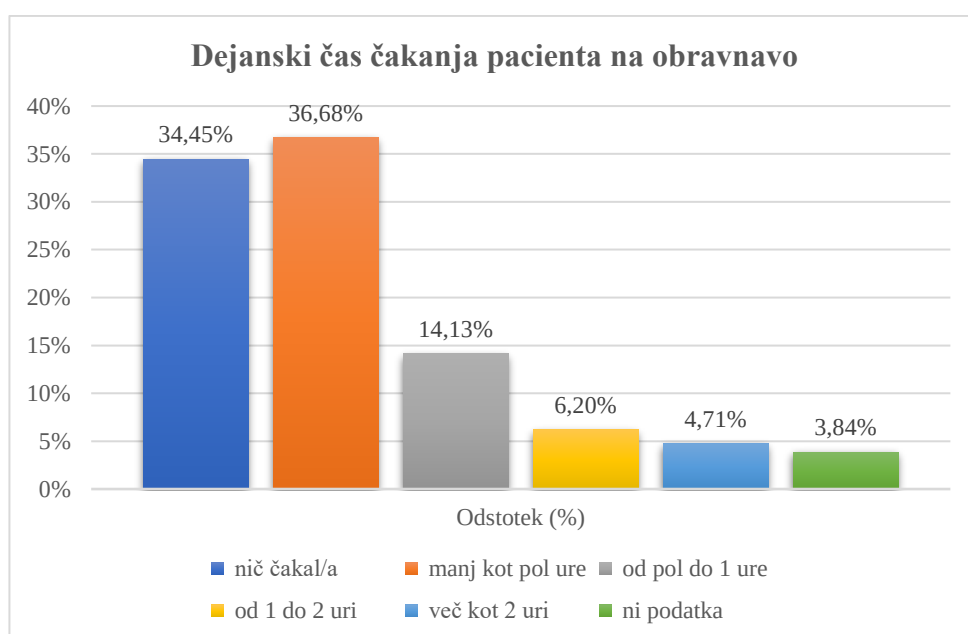
V letu 2021 so na splošno izpolnjevalci izvajalca zdravstvene dejavnosti v povprečju na petstopenjski lestvici ocenili s 4,57. Svojo obravnavo pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti pa so ocenili v povprečju z 4,59. V zgornjem grafu je razvidno, da je splošna ocena zadovoljstva v času obravnave za leto 2021

višja kot leto pred tem. V letu 2021 je povprečna ocena zadovoljstva uporabnikov s svojo zdravstveno obravnavo 4,59, kar kaže na minimalno zvišanje zadovoljstva glede na leto 2019 in 2020.

Tabela 10: Dejanski čas čakanja pacienta na obravnavo (vir: K01.Z016v1_11.2.2022-1_tb)

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
nič čakal/a	278	34,45%
manj kot pol ure	296	36,68%
od pol do 1 ure	114	14,13%
od 1 do 2 uri	50	6,20%
več kot 2 uri	38	4,71%
ni podatka	31	3,84%
vsi	807	100,00%

Graf 6: Dejanski čas čakanja pacienta na obravnavo (vir: K01.Z016v1_11.2.2022-1_tb)



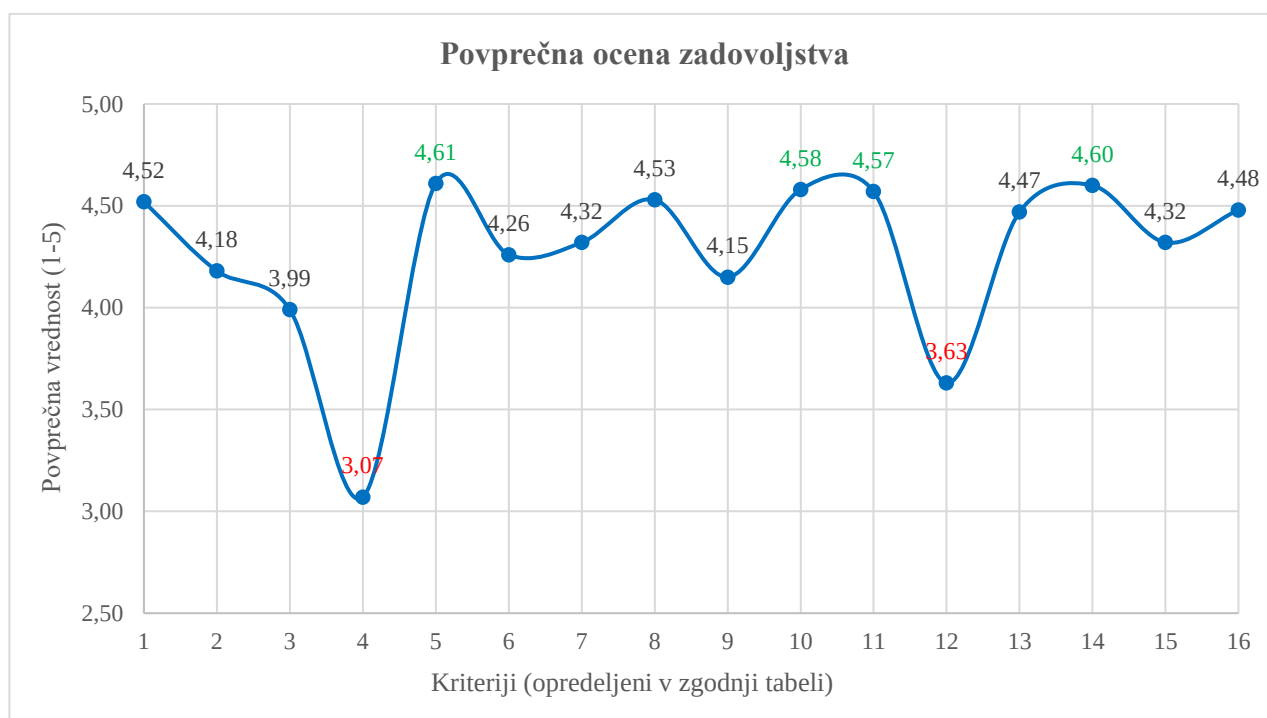
71,13 % pacientov je čakalo na obravnavo nič oz. manj kot pol ure. Od pol do 1 ure jih je čakalo 14,13 %, od 1 do 2 uri oz. več kot 2 uri jih je pa čakalo 10,91 %.

V nadaljevanju je predstavljena ocena zadovoljstva uporabnikov storitev po določenih kriterijih. Uporabljena je bila naslednja ocenjevalska lestvica: sploh ne (1), večinoma ne (2), delno (3), večinoma da (4), v celoti da (5), ne morem oceniti, ni relevantno zame (0), brez odgovora. Dodana je povprečna vrednost ocene (μ) po posameznem kriteriju.

Tabela 11: Ocena zadovoljstva glede na postavljene kriterije (vir: K01.Z016v1_11.2.2022-1_tb)

Kriterij		(1) Sploh ne	(2) Večinoma ne	(3) Delno	(4) Večinoma da	(5) V celoti da	(6) Ne morem oceniti, ni relevantno zame	Brez odgovora	Povprečna vrednost
		Delež v %	Delež v %	Delež v %	Delež v %	Delež v %	Delež v %	Delež v %	μ
1	Zadovoljstvo s kontaktom izvajalca pred obravnavo.	2,85	1,24	2,60	10,29	75,84	3,10	4,09	4,52
2	Objavljene informacije o dostopnosti do zdravnika/ zdravstvenega delavca na vidnem mestu.	1,49	1,73	2,97	14,62	58,74	7,93	12,52	4,18
3	Predstavitev zdravstvenih delavcev ob prvem stiku.	9,17	5,20	6,82	13,14	54,89	2,85	7,93	3,99
4	Seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb, pohval.	22,43	5,58	5,33	8,55	35,32	7,68	15,12	3,07
5	Vljudnost in spoštljivost zaposlenih.	2,11	1,24	3,59	6,69	80,30	2,35	3,72	4,61
6	Predhodna seznaitvev o poteku obravnave.	4,71	3,10	6,57	10,66	64,93	3,35	6,69	4,26
7	Izvedba obravnave takrat, ko je bilo to dogovorjeno.	2,73	1,73	2,97	6,94	70,88	6,69	8,05	4,32
8	Dovoljšna poglobitev v moj problem, zdravstveno stanje.	4,09	1,61	4,46	9,91	75,96	1,12	2,85	4,53
9	Vključenost v določanju o obravnavi.	5,58	3,59	3,97	13,75	60,72	4,71	7,68	4,15
10	Spoštovanje zasebnosti.	1,24	0,37	3,22	10,66	75,34	3,35	5,82	4,58
11	Odgovarjanje zaposlenih na vprašanja v povezavi z obravnavo.	2,97	0,87	4,71	9,05	76,21	1,61	4,58	4,57
12	Sodelovanje s svojci ali bližnjimi je bilo v skladu z željami.	2,23	0,99	2,60	6,20	47,83	16,23	23,92	3,63
13	Podana navodila za nadaljnjo (samo)oskrbo.	2,60	1,36	3,22	8,80	73,61	3,97	6,44	4,47
14	Čistost in urejenost prostorov.	0,74	1,12	3,22	10,78	75,46	2,85	5,82	4,60
15	Dostop do izjavalca je dobro urejen (parkirišča, dostop z invalidskim vozičkom).	1,36	0,99	5,70	12,14	65,92	6,07	7,81	4,32
16	Priporočilo obravnave pri tem izvajalcu svojcem ali drugim.	5,33	1,36	2,73	4,96	22,00	2,73	4,96	4,48

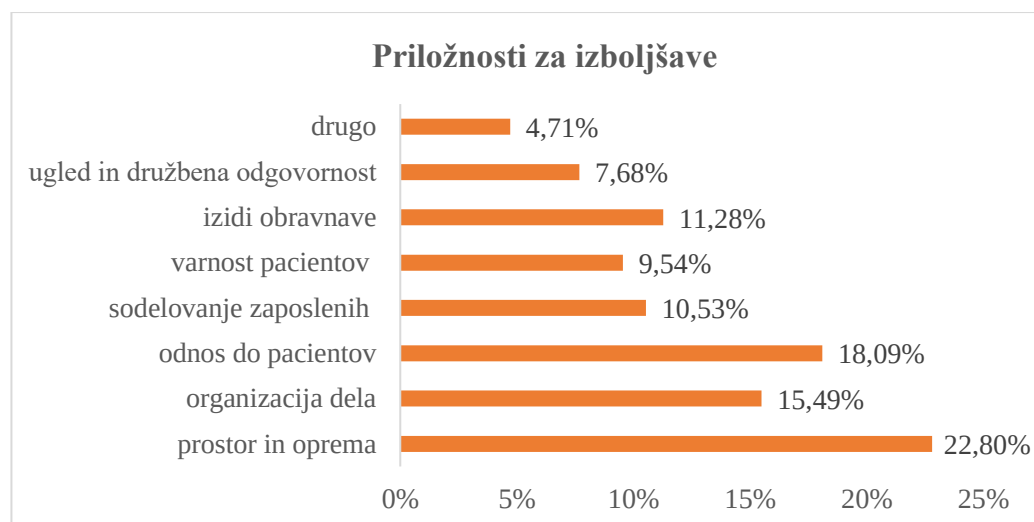
Graf 7: Povprečna ocena zadovoljstva glede na postavljene kriterije (vir: K01.Z016v1_11.2.2022-1_tb)



Najvišje ocene (označeno zeleno, Tabela 11) so pacienti v UKC Maribor podali s področja vljudnosti in spoštljivosti zaposlenih, spoštovanja zasebnosti, čistoče in urejenost prostorov in pojasnil zaposlenih na vprašanja v povezavi z obravnavo. Najnižja ocena (označeno rdečo, Tabela 11) se je pa pokazala pri seznanjenosti o možnosti podajanja pritožb in pohval ter na sodelovanjem s svojci in bližnjimi v skladu z njihovimi željami.

Tabela 12: Priložnosti za izboljšanje (vir: K01.Z016v1_11.2.2022-1_tb)

Področje	Število (n)	Delež v %
prostor in oprema	184	22,80%
organizacija dela	125	15,49%
odnos do pacientov	146	18,09%
sodelovanje zaposlenih	85	10,53%
varnost pacientov	77	9,54%
izidi obravnave	91	11,28%
ugled in družbena odgovornost	62	7,68%
drugo	38	4,71%

Graf 8: Priložnosti za izboljšanje (vir: K01.Z016v1_11.2.2022-1_tb)

Anketiranci so po področju odgovarjali z da ali ne, glede na njihovo mnenje, kje vidijo priložnosti za izboljšave in kje ne. Uporabniki storitev vidijo največ priložnosti za izboljšanje predvsem na področju prostora in opreme in to kar v 22,80 %.

2. UGOTOVITVE

Rezultati analize zadovoljstva uporabnikov zdravstvenih storitev v UKC Maribor v letu 2021 kažejo 0,13 % odzivnost vseh obravnavanih pacientov na izpolnjevanje spletnega vprašalnika preko portala zVem. Odzivnost se je v letu 2021 zmanjšala, glede na število obravnavanih pacientov, ki pa se je povečalo glede na leto prej. Vzorec je bil raznovrsten po spolu, starosti in izobrazbi. Največ izpolnjevalcev je srednjih let (od 45 do 64 let). V kolikor so bili pacienti starejši nad 65 let, ki nimajo ali pa imajo omejen dostop do svetovnega spleta, je bila odzivnost še nekoliko slabša. Iz analize je ugotovljeno, da 25,03 % pacientov čaka na obravnavo več kot 30 min, kar ni skladno z Zakonom o pacientovih pravicah (ZPacP). Pacienti, ki so se odzvali na izpolnjevanje vprašalnika, so podali splošno oceno izvajalca zdravstvene dejavnosti v 77,20 % z oceno odlično in 78,69 % pacientov je ocenilo svoje zadovoljstvo z zdravstveno obravnavo v UKC Maribor prav tako z odlično. Rezultati kažejo, da so pacienti v veliki meri zadovoljni z zdravstveno storitvijo. Pri analizi rezultatov iz ocene zadovoljstva glede na postavljene kriterije je bilo ugotovljeno, da so najnižje ocene pri naslednjih kriterijih: seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb in pohval ter sodelovanje s svojci ali bližnjimi v skladu z željami. Glede na ocene pacientov smo ugotovili, da je približno 10 % pacientov nezadovoljnih. Prav tako smo dobili podatek, da večina pacientov vidi priložnost za izboljšave na področju prostora in opreme ter organizacije dela.

Ugotovitve rezultatov kažejo, da pacienti ne vedo v celoti, da lahko ovrednotijo svoje zadovoljstvo s storitvijo vsakodnevno. Prav tako smo prišli do ugotovitve, da s to metodologijo dobimo informacije o zadovoljstvu kot tudi o nezadovoljstvu pacientov. Pridobljeni podatki so vodilo pri izboljševanju zadovoljstva pacientov in dajejo informacije kaj dejansko vpliva na pacientovo oceno zadovoljstva.

Smiselni so ukrepi iz vseh navedenih področij, predvsem pa v spodaj naštetih, kjer so rezultati za UKC Maribor najslabši:

- predstaviti pacientom glede možnosti podajanja svojega mnenja z izpolnjevanjem spletnega vprašalnika,
- predstaviti zdravstvenih delavcev pacientom ob prvem stiku,
- skrajševanju časa čakanja na obravnavo po prihodu v zavod,
- pojasnjevanju možnosti podajanja pohval in pritožb,
- sodelovanje zdravstvenih delavcev s svojci ali bližnjimi v skladu z željami, itd.