

POROČILO O SPREMLJANJU ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV ZDRAVSTVENIH STORITEV

1. RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV STORITEV V UKC MARIBOR ZA LETO 2020

Raziskava zadovoljstva uporabnikov z zdravstveno obravnavo Ministrstva za zdravje RS je potekala od 1. 1. 2020 do 31. 12. 2020 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 2020 predstavljeni opisno in v obliki tabel ter grafov.

V letu 2020 je bilo izpolnjenih skupno 939 vprašalnikov od 514.491 obravnavanih pacientov (0,18 %). 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 Tabeli 1.

Tabela 1: Pregled števila izpolnjenih vprašalnikov po mesecih za leto 2020

(vir: K01.Z019v1_10.2.2021-1_tb)

2020	Število izpolnjenih vprašalnikov	Število obravnavanih pacientov	% odzivnosti
januar	129	59.457	0,22
februar	101	53.958	0,19
marec	53	33.265	0,16
april	53	21.384	0,25
maj	80	39.097	0,20
junij	63	50.331	0,13
julij	72	46.387	0,16
avgust	73	44.721	0,16
september	76	53.477	0,14
oktober	85	45.460	0,19
november	91	30.769	0,30
december	63	36.185	0,17
skupaj	939	514.491	0,18

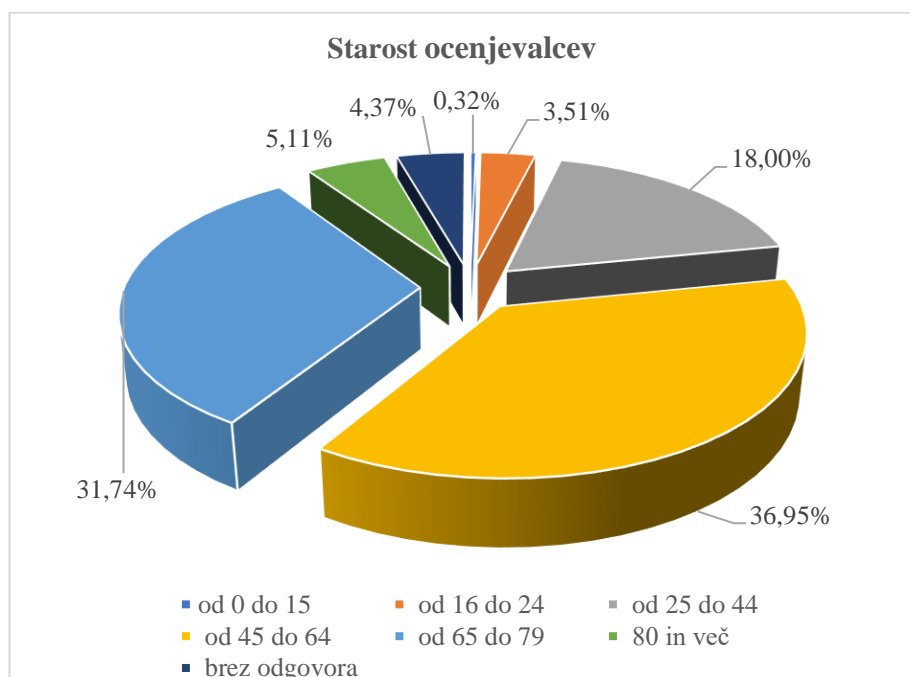
1.1 Demografski podatki

Vprašalnik so izpolnjevali v 87,75 % (n=824) pacienti, v 10,33 % (n=97) svojci ali bližnji v imenu pacienta, v 0,21 % (n=2) izvajalci zdravstvene dejavnosti v smislu prepisa izpolnjenega vprašalnika in v 0,85 % (n=8) je bila izbrana možnost drugo. Brez odgovora je bilo 0,85 % (n=8).

Elektronski vprašalnik je izpolnilo 52,08 % (n=489) žensk in 43,02 % (n=404) moških, v 4,90 % (n=46) odgovor ni bil podan.

Tabela 2: Starost ocenjevalcev (vir: K01.Z019v1_10.2.2021-1_tb)

Starostno obdobje	Število (n)	Delež (%)
od 0 do 15	3	0,32%
od 16 do 24	33	3,51%
od 25 do 44	169	18,00%
od 45 do 64	347	36,95%
od 65 do 79	298	31,74%
80 in več	48	5,11%
brez odgovora	41	4,37%
vsi	939	100%

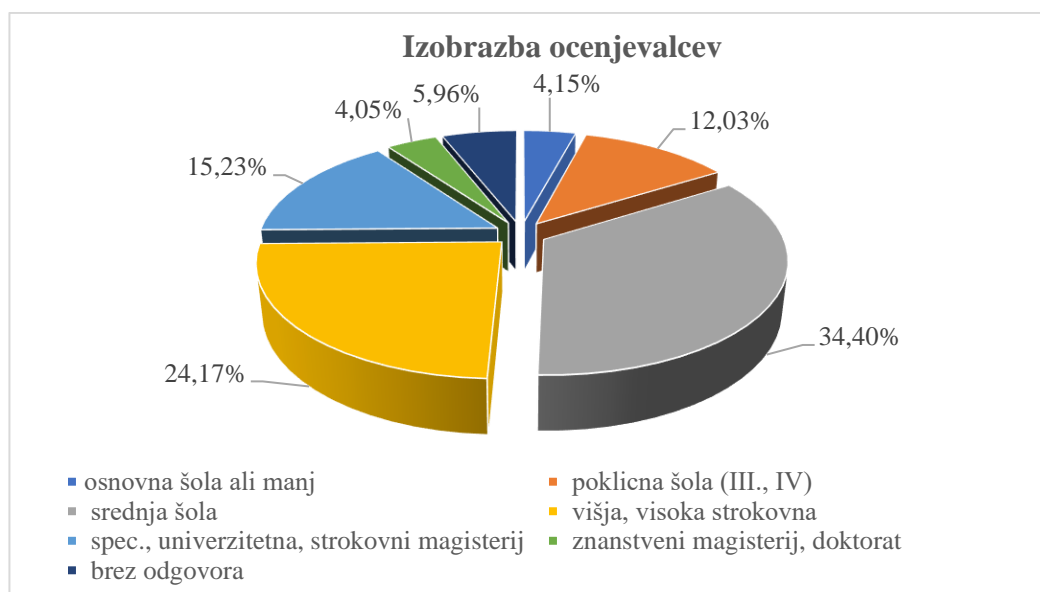
Graf 1: Starost ocenjevalcev (vir: K01.Z019v1_10.2.2021-1_tb)

36,95 % (n=347) izpolnjevalcev je bilo v starostni skupini od 45 do 64 let (Tabela 2).

Tabela 3: Izobrazba ocenjevalcev (vir: K01.Z019v1_10.2.2021-1_tb)

Izobrazba	Število (n)	Odstotek (%)
osnovna šola ali manj	39	4,15%
poklicna šola (III., IV.)	113	12,03%
srednja šola	323	34,40%
višja, visoka strokovna	227	24,17%
spec., univerzitetna, strokovni magisterij	143	15,23%
znanstveni magisterij, doktorat	38	4,05%
brez odgovora	56	5,96%
vsi	939	100%

Graf 2: Izobrazba ocenjevalcev (vir: K01.Z019v1_10.2.2021-1_tb)

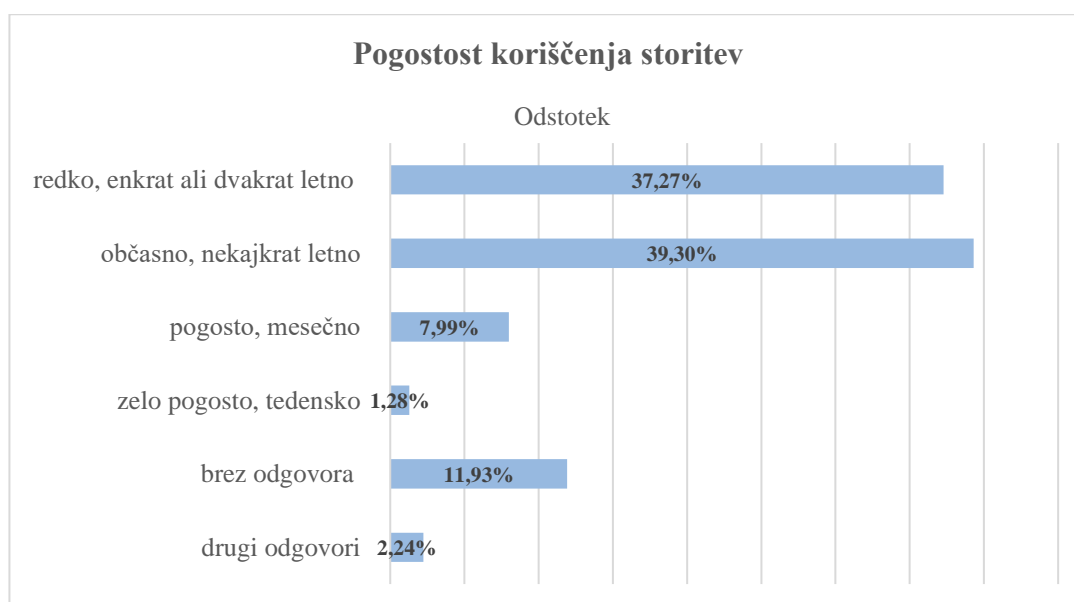


Največ izpolnjevalcev je imelo srednjo šolo (Tabela 3).

Tabela 4: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev (vir: K01.Z019v1_10.2.2021-1_tb)

Pogostost koriščenja storitev	Število (n)	Odstotek (%)
redko, enkrat ali dvakrat letno	350	37,27%
občasno, nekajkrat letno	369	39,30%
pogosto, mesečno	75	7,99%
zelo pogosto, tedensko	12	1,28%
brez odgovora	112	11,93%
drugo	21	2,24%
vsi	939	100%

Graf 3: Pogostost koriščenja storitev (vir: K01.Z019v1_10.2.2021-1_tb)



Glede pogostosti koriščenja zdravstvenih storitev je največ ocenjevalcev občasnih uporabnikov zdravstvenih storitev (Tabela 4).

Tabela 5: Število izpolnjenih vprašalnikov po mestu obravnave (vir: K01.Z019v1_10.2.2021-1_tb)

Mesto obravnave	Število izpolnjenih vprašalnikov (n)	Odstotni delež izpolnjenih vprašalnikov (%)
ambulanti/dispanzerju (zdravstveni dom, pediatrična ambulanta, splošna ambulanta itd.)	74	7,88%
specialistični ambulantni (diabetološka ambulanta, RTG diagnostika itd.)	359	38,23%
bolnišnici (hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center)	454	48,35%
zdravilišču/zavodu za rehabilitacijo	5	0,53%

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

V 62,51 % (n=587) je bila obravnava pacienta načrtovana, v 32,69 % (n=307) nenačrtovana in v 4,79 % (n=45) ni bilo odgovora.

1.2 Ocena zadovoljstva uporabnikov storitev

Na splošno so izpolnjevalci izvajalca zdravstvene dejavnosti v povprečju na petstopenjski lestvici ocenili s 4,55 (Tabela 6, 8 in Graf 4).

Tabela 6: Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti (vir: K01.Z019v1_10.2.2021-1_tb)

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) zelo slabo	40	4,26%
(2) slabo	32	3,41%
(3) niti slabo, niti dobro	21	2,24%
(4) dobro	112	11,93%
(5) odlično	701	74,65%
brez odgovora	33	3,51%
vsi	939	100%

Svojo obravnavo pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti so izpolnjevalci ocenili v povprečju z 4,56 (Tabela 7, 8 in Graf 4).

Tabela 7: Ocena zdravstvene obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti

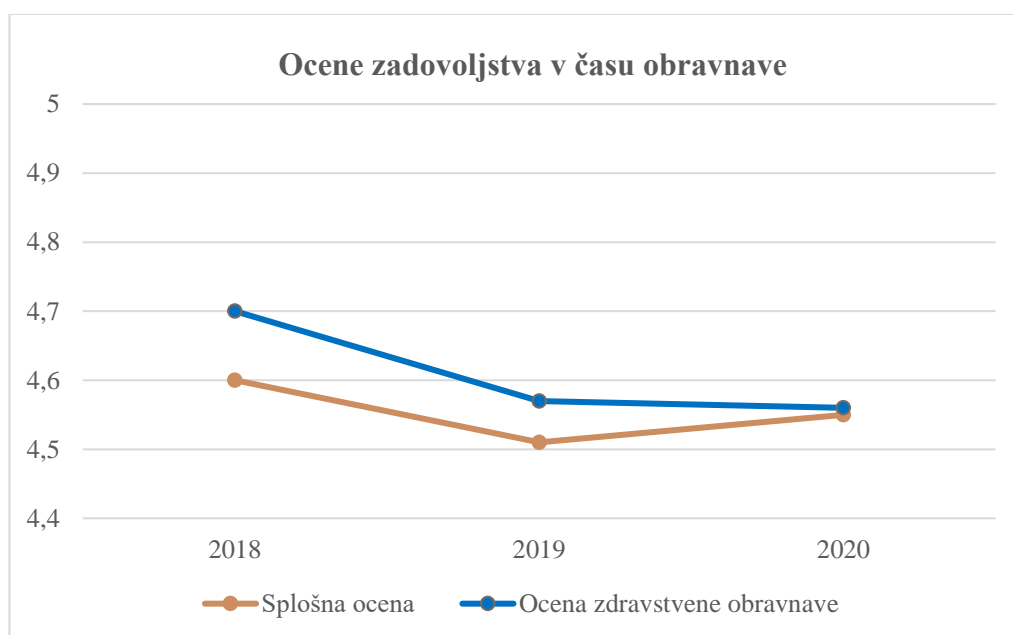
(vir: K01.Z019v1_10.2.2021-1_tb)

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) zelo slabo	38	4,05%
(2) slabo	34	3,62%
(3) niti slabo, niti dobro	26	2,77%
(4) dobro	89	9,48%
(5) odlično	719	76,57%
brez odgovora	33	3,51%
vsi	939	100%

Tabela 8: Primerjava povprečnih ocen zadovoljstva v času obravnave za leto 2018, 2019 in 2020
(vir: K01.Z019v1_10.2.2021-1_tb)

Ocene/leta	2018	2019	2020
Splošna ocena	4,60	4,51	4,55
Ocena zdravstvene obravnave	4,70	4,57	4,56

Graf 4: Primerjava povprečnih ocen zadovoljstva v času obravnave za leto 2018, 2019 in 2020
(vir: K01.Z019v1_10.2.2021-1_tb)

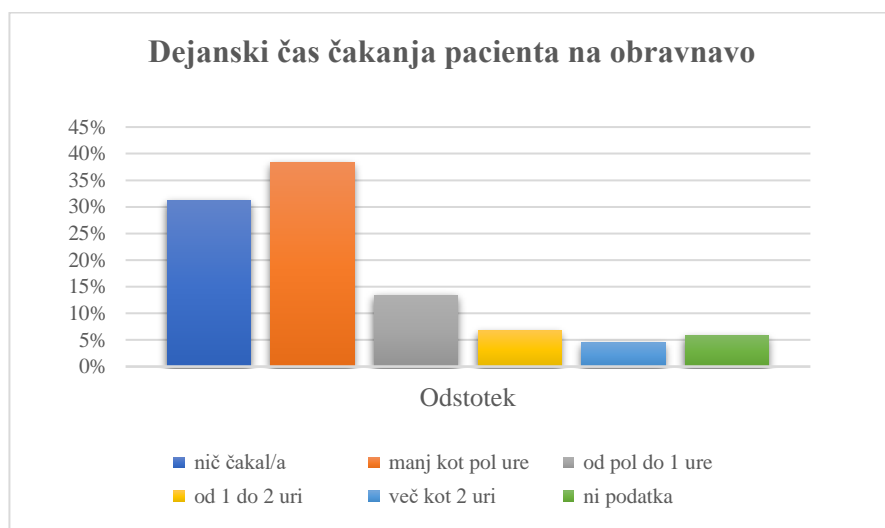


V zgornjem grafu je razvidno, da je splošna ocena zadovoljstva v času obravnave za leto 2020 glede na leto 2019 nekoliko višja in nižja kot leto pred tem. V letu 2020 je povprečna ocena zadovoljstva uporabnikov s svojo zdravstveno obravnavo 4,56, kar kaže na minimalno zmanjšanje glede na leto 2019.

Tabela 9: Dejanski čas čakanja pacienta na obravnavo (vir: K01.Z019v1_10.2.2021-1_tb)

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
nič čakal/a	293	31,20%
manj kot pol ure	360	38,34%
od pol do 1 ure	126	13,42%
od 1 do 2 uri	63	6,71%
več kot 2 uri	42	4,47%
ni podatka	55	5,86%
vsi	939	100%

Graf 5: Dejanski čas čakanja pacienta na obravnavo (vir: K01.Z019v1_10.2.2021-1_tb)



69,54 % pacientov je čakalo na obravnavo nič oz. manj kot pol ure. Od pol do 1 ure jih je čakalo 13,42 %, od 1 do 2 uri oz. več kot 2 uri jih je pa čakalo 11,18 %.

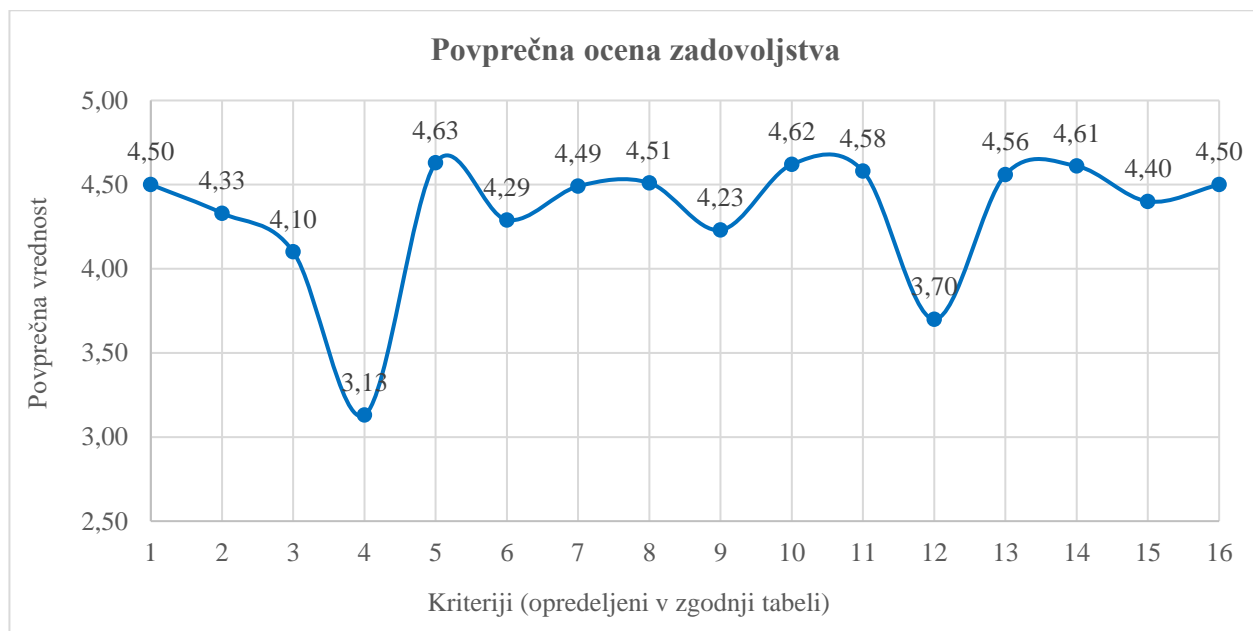
V nadaljevanju je predstavljena ocena zadovoljstva uporabnikov storitev po določenih kriterijih. Uporabljena je bila naslednja ocenjevalska lestvica: sploh ne (1), večinoma ne (2), delno (3), večinoma da (4), v celoti da (5), ne morem oceniti, ni relevantno zame (0), brez odgovora. Dodana je povprečna vrednost ocene (μ) po posameznem kriteriju (Tabela 10 in graf 6).

Tabela 10: Ocena zadovoljstva glede na postavljene kriterije (vir: K01.Z019v1_10.2.2021-1_tb)

		Sploh ne (1)	Večinoma ne (2)	Delno (3)	Večinoma da (4)	V celoti da (5)	Ne morem oceniti, ni relevantno zame (0)	Brez odgovora	Povprečna vrednost
	Kriterij	Delež v %	Delež v %	Delež v %	Delež v %	Delež v %	Delež v %	Delež v %	μ
1	Zadovoljstvo s kontaktom izvajalca pred obravnavo.	2,77	1,06	2,88	13,21	72,20	2,77	5,11	4,50
2	Objavljene informacije o dostopnosti do zdravnika/ zdravstvenega delavca na vidnem mestu.	2,02	1,28	4,69	14,91	62,94	5,01	9,16	4,33
3	Predstavitev zdravstvenih delavcev ob prvem stiku.	8,31	5,54	6,28	13,31	57,40	1,49	7,67	4,10
4	Seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb, pohval.	23,11	5,54	5,96	8,63	35,14	5,43	16,19	3,13
5	Vljudnost in spoštljivost zaposlenih.	2,02	1,17	3,83	8,20	78,49	1,49	4,79	4,63
6	Predhodna seznanitev o poteku obravnave.	6,28	2,66	5,01	12,25	65,28	2,13	6,39	4,29

7	Izvedba obravnave takrat, ko je bilo to dogovorjeno.	2,13	1,49	4,37	7,67	73,48	3,51	7,35	4,49
8	Dovoljšna poglobitev v moj problem, zdravstveno stanje.	4,37	2,24	3,30	11,82	73,80	0,85	3,62	4,51
9	Vključenost v določanju o obravnavi.	4,69	3,94	5,54	13,95	62,19	3,30	6,39	4,23
10	Spoštovanje zasebnosti.	1,70	0,64	2,24	10,65	76,46	2,45	5,86	4,62
11	Odgovarjanje zaposlenih na vprašanja v povezavi z obravnavo.	2,34	1,70	4,79	9,48	74,76	1,17	5,75	4,58
12	Sodelovanje s svojci ali bližnjimi je bilo v skladu z željami.	2,56	1,38	2,24	6,28	49,84	15,02	22,68	3,70
13	Podana navodila za nadaljnjo (samo)oskrbo.	2,34	1,60	2,88	9,69	74,23	2,24	7,03	4,56
14	Čistost in urejenost prostorov.	1,28	0,64	2,98	11,71	74,65	2,34	6,39	4,61
15	Dostop do izvajalca je dobro urejen (parkirišča, dostop z invalidskim vozičkom).	1,06	1,06	4,37	15,34	65,18	4,79	8,20	4,40
16	Priporočilo obravnave pri tem izvajalcu svojcem ali drugim.	5,64	1,60	1,70	6,71	76,25	1,92	6,18	4,50

Graf 6: Povprečna ocena zadovoljstva glede na postavljene kriterije (vir: K01.Z019v1_10.2.2021-1_tb)

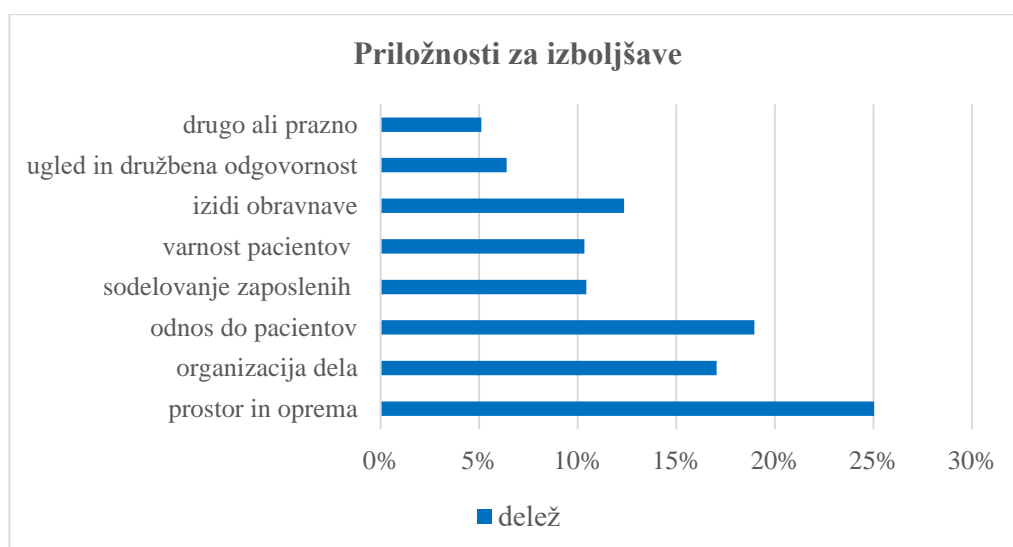


Najvišje ocene (označeno zeleno, Tabela 10) so pacienti v UKC Maribor podali s področja vljudnosti in spoštljivosti zaposlenih, spoštovanja zasebnosti, čistoče in urejenost prostorov in pojasnil zaposlenih na vprašanja v povezavi z obravnavo. Najnižja ocena (označeno rdečo, Tabela 10) se je pa pokazala pri seznanjenosti o možnosti podajanja pritožb in pohval ter na sodelovanjem s svojci in bližnjimi v skladu z njihovimi željami.

Tabela 11: Priložnosti za izboljšanje (vir: K01.Z019v1_10.2.2021-1_tb)

Področje	Število (n)	Delež v %
prostor in oprema	235	25,03%
organizacija dela	160	17,04%
odnos do pacientov	178	18,96%
sodelovanje zaposlenih	98	10,44%
varnost pacientov	97	10,33%
izidi obravnave	116	12,35%
ugled in družbena odgovornost	60	6,39%
drugo ali prazno	48	5,11%

Graf 7: Priložnosti za izboljšanje (vir: K01.Z019v1_10.2.2021-1_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 25,03 % (Tabela 11, Graf 7).

2. ZAKLJUČEK

Rezultati analize zadovoljstva uporabnikov zdravstvenih storitev v UKC Maribor v letu 2020 kažejo 0,18 % odzivnost vseh obravnavanih pacientov na izpolnjevanje spletnega vprašalnika preko portala zVem. 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 24,6 % 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 75,65 % z oceno odlično in 76,57 % 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.

Skrbnike procesov smo pozvali k podaji predlogov ukrepov glede na ugotovitve raziskave mnenja pacientov za leto 2020. Rok za ukrepe je do 31.12.2021. Realizacijo ukrepov bomo preverili v pričetku leta 2022.

Povzetek rezultatov analize zadovoljstva uporabnikov zdravstvenih storitev v UKC Maribor (vezanih na proces):

ODKLONI

1. TEHNIČNI VIDIK

- Nizek odstotek odzivnosti na izpolnjevanje vprašalnika (939 od 514.491 - 0,18 %)

UKREP: Pisni poziv SVZN oddelkov/enot, da paciente opomni o izpolnitvi ankete po ambulantni obravnavi/hospitalizaciji (P05 Organizacija zdravstvene nege).

2. KAKOVOST OBRAVNAVE

- Predolgo čakanje na obravnavo (24,6 % pacientov je čakalo na obravnavo več kot 30 min, kar ni skladno z ZPacP)

UKREP: Obvestilo in pisni poziv skrbniku medicinskih procesov (strokovni direktor) za ukrepanje z namenom upoštevanja zakonodaje glede spoštovanja pacientovega časa (K01 Sistem vodenja kakovosti).

- Ocena zadovoljstva pri 2 od 16 kriterijev je manj kot 4 (možnost ocenjevanja od 1 do 5):

- Nezadostno seznanjenost pacientov z možnostjo podajanja pritožb, pohval (ocena 3,13).

UKREP: Pisni poziv SVZN oddelkov/enot, da paciente seznanijo z možnostjo pohval in pritožb v ustanovi (P05 Organizacija zdravstvene nege).

- Nezadostno sodelovanje s svojci ali bližnjimi (ocena 3,70).

UKREP: Pisni poziv SVZN oddelkov/enot o aktivni vključenosti svojcev in bližnjih v aktivnosti zdravstvene nege pacientov (P05 Organizacija zdravstvene nege).

PRILOŽNOSTI IZBOLJŠAVE (predlogi s strani pacientov)

• prostor

- povečanje prostorov (večje ambulate, večje čakalnice, večje sobe)
UKREP: Pri novogradnjah, celovitih preureditvah posameznih oddelkov in tam kjer bodo prostorske možnosti to dopuščale, se bodo površine prostorov izvedle skladno z zadnjimi tehničnimi smernicami za zdravstvene objekte (P06 Oskrba, vzdrževanje in investicije).
- prenova prostorov (obnova sob, obnova sanitarnih prostorov)
UKREP: Prenove prostorov se bodo izvajale skladno s smiselnimi zahtevami oddelkov, v okviru razpoložljivih finančnih sredstev (P06 Oskrba, vzdrževanje in investicije).
- izboljšanje pogojev v prostorih čakalnic (dodatni sedeži, dodatna osvetljava, preprečitev prepaha)
UKREP: V prostorih čakalnic se bo izvajalo izboljšanje pogojev v smislu zagotavljanja dodatnega toplotnega ugodja za uporabnike (klimatizacija prostorov) (P06 Oskrba, vzdrževanje in investicije).

• oprema

- nabava opreme (klima, nove postelje, televizijski prenosniki)

UKREP: Izvajala se bo dodatna klimatizacija prostorov namenjenih pacientom in osebju z vgradnjo split klimatskih naprav (P06 Oskrba, vzdrževanje in investicije).

UKREP: Obvestilo in pisni poziv skrbniku medicinskih procesov in skrbniku procesa SZN o poizvedbi glede potreb po novih posteljah in televizijskih prenosnikih na oddelkih (K01 Sistem vodenja kakovosti).

• material

- nabava materiala (novi vzglavniki, zadostno število brisač, copati, obešalniki za oblačila)
UKREP: Obvestilo in pisni poziv skrbniku medicinskih procesov in skrbniku procesa SZN o poizvedbi glede potreb po nabavi potrošnega materiala za paciente (K01 Sistem vodenja kakovosti).

• organizacija dela

- izboljšanje naročanja in sprejema (skrajšanje čakalnih vrst od diagnoze do operativnega posega, zmanjšanje čakalnega časa na obravnavo, podaljšanje čas obravnave, sprejem ob naročeni uri, večja odzivnost po telefonu, otroci prednostno obravnavani)
POJASNILO: Naročanje in sprejem pacientov poteka v skladu s predpisi in dodatni ukrepi niso potrebni (P09 Upravljanje s čakalnimi seznamami).
- izboljšanje obravnave pacienta (pohitriti postopek obravnave, vzpostaviti konsistenco obravnave pacienta z enim zdravnikom, dodatne zaposlitve zdravnikov in ostalega medicinskega osebja, uvedba popoldanskega delovnega časa za fizioterapije)
UKREP: Obvestilo in pisni poziv skrbniku medicinskih procesov o poizvedbi glede potreb po izboljšanju obravnave pacienta (K01 Sistem vodenja kakovosti).
- posredovanje izvidov (krajša čakalna doba za izvide, pošiljati izvide zdravniku in pacientu po e-pošti)
UKREP: Digitalizacija - uvedba digitalnih diktafonov (sprotno pisanje medicinskih obravnav). Po dogovoru s Centrom za informatiko in Nabavo planirana sredstva (javni razpis) (P07 Upravljanje s kadri).

- uvedba informativnih TV tabel s seznamom pacientov v čakalni vrsti
POJASNILO: Analiza uvedbe informativnih TV tabel s seznamom pacientov v čakalni vrsti. Ugotovljeno je bilo, da uvedba informacijskih tabel ni možna zaradi nekompatibilnosti Medis-a in sistema obveščanja (P05 Organizacija zdravstvene nege).

- izboljšati dosegljivost informacij po telefonu (v času Covida)
POJASNILO: Ustanovljen je bil klicni center z namenom izboljšati dosegljivost informacij po telefonu (v času Covida) (P05 Organizacija zdravstvene nege).