

PREMS – Moja izkušnja, naše zdravstvo

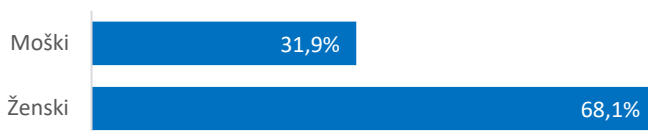
**Rezultati nacionalne raziskave o izkušnjah pacientov v
zunajbolnišnični specialistični zdravstveni dejavnosti 2020**

Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) je v obdobju od 1. do 30. junija 2020 izvajal nacionalno raziskavo o izkušnjah pacientov z obravnavo v specialističnih ambulantah, ki delujejo v okviru javnega zdravstvenega sistema. Potekala je v zdravstvenih domovih, splošnih bolnišnicah, obeh univerzitetnih kliničnih centrih ter pri zdravnikih s koncesijo, pri čemer so bile vključene zdravstvene dejavnosti (1) nevrologija in nevrokirurgija, (2) kardiologija, (3) oftalmologija, (4) ginekologija in porodništvo ter (5) ortopedija. V njej so sodelovali pacienti, ki so v tistem obdobju imeli pregled pri zdravniku specialistu in so po obravnavi prejeli vabilo za sodelovanje v raziskavi. Pacienti so lahko izpolnili vprašalnik na papirju ali preko spletne ankete. V raziskavi je skupaj sodelovalo **171** specialističnih ambulant, vprašalnik je veljavno izpolnilo **8.255** pacientov, od tega v zdravstveni dejavnosti nevrologije in nevrokirurgije 658 (8,0%), kardiologije 1.625 (19,7%), oftalmologije 2.842 (34,4%), v dejavnosti ginekologije in porodništva 1.837 (22,3%) ter dejavnosti ortopedije 1.293 (15,7%) pacientov. Število izpolnjenih anket po posamezni zdravstveni dejavnosti in ustanovah prikazujeta sliki v Prilogi A.

Med pacienti, ki so sodelovali v raziskavi, je bilo 68,1% žensk in 31,9% moških. Najštevilčnejši starostni skupini so predstavljale osebe, v starosti od 65 do 74 let (25,4% vseh anketirancev) in v starosti od 55 do 64 let (21,4%). Več kot 60% sodelujočih pacientov je imelo dokončano srednjo šolo ali več. 53,3% anketirancev je svoje lastno zdravje ocenilo kot zelo dobro ali dobro, 7,9% pa ga je ocenilo kot slabo ali zelo slabo. Anketiranih pacientov s prisotno kronično boleznijo je bilo 45,6%. Primer vprašalnika, ki so ga pacienti prejeli po obravnavi, je dostopen na spletni strani [Moja izkušnja, naše zdravstvo](#), na kateri se nahajajo tudi podrobnejše informacije o raziskavi. V nadaljevanju je prikazan izveček rezultatov.

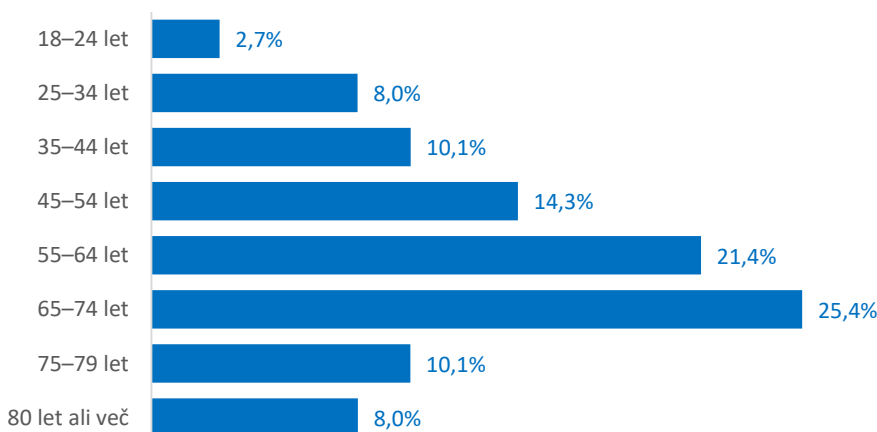
Spol

Spol pacientov, ki so sodelovali v raziskavi



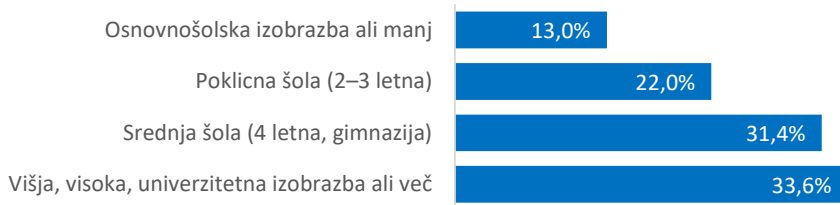
Starost

Starost pacientov, ki so sodelovali v raziskavi



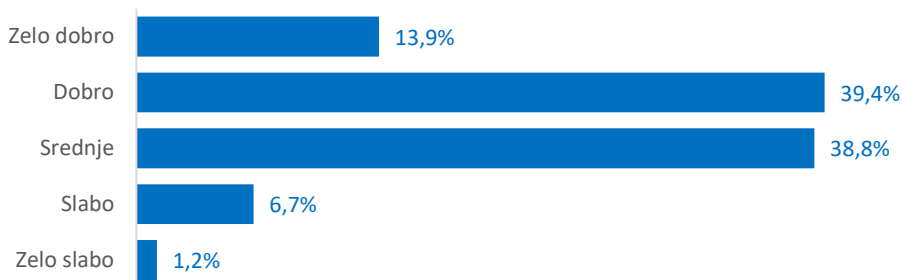
Izobrazba

Izobrazba pacientov, ki so sodelovali v raziskavi



Samocena zdravja

Ocena lastnega zdravja pacientov, ki so sodelovali raziskavi



Kronična bolezen

Prisotnost kronične bolezni pacientov, ki so sodelovali v raziskavi

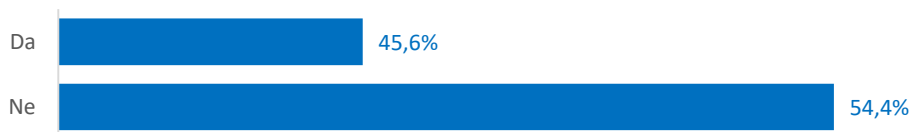
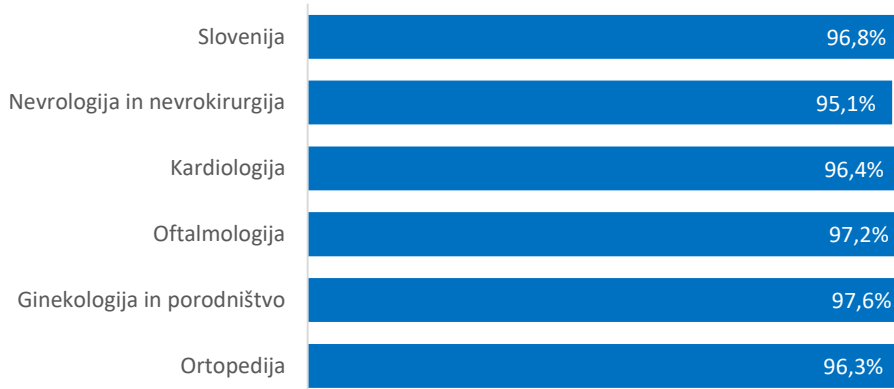


Tabela 1: 23 kazalnikov ankete PREMS v specialističnih ambulantah (več o kazalnikih v prilogi B)

	Opis kazalnika	Rezultat	n
K1	Nisem imel težav pri naročanju na obisk v ambulanti po tem, ko sem prejel napotnico pri osebnem zdravniku	96,8%	7.334
K2	Čakalna doba mi ni predstavljala problema	80,1%	7.874
K3	Sprejemno osebje me je prijazno sprejelo	94,5%	8.135
K4	Čakanje v čakalnici 30 minut ali manj	90,0%	8.219
K5	Prostori so bili čisti, urejeni, dovolj svetli in zračni	96,3%	8.213
K6	V ambulanti so mi zagotovili dovolj zasebnosti	90,4%	7.988
K7	Zdravnik me je obravnaval vljudno in spoštljivo	94,2%	8.199
K8	Zdravnik mi je pojasnil zadeve tako, da sem jih enostavno razumel	89,1%	7.685
K9	Zdravniku sem lahko zastavil vprašanja ali izrazil pomisleke glede predlaganega zdravljenja	84,4%	6.030
K10	Zdravnik me je vključil v odločitve glede zdravljenja v tolikšni meri, kot sem želel	82,9%	5.841
K11	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, zakaj je ta poseg potreben	87,2%	5.213
K12	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kako bo poseg potekal	83,6%	4.963
K13	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kakšni so pričakovani rezultati	77,2%	4.668
K14	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil morebitna tveganja, posledice ali možne zaplete	75,0%	4.459
K15	Zdravnik mi je namenil dovolj časa	83,3%	8.142
K16	Od zdravnika sem prejel informacije o tem, kako jemati predpisano zdravilo v kombinaciji z drugimi zdravili, ki jih jemljem že od prej	92,8%	2.637
K17	Od zdravnika sem prejel informacije o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil	71,7%	2.480
K18	Medicinska sestra me je obravnavala vljudno in spoštljivo	95,9%	8.061
K19	V zvezi z obravnavo sem imel možnost vprašati medicinsko sestro, kar sem želel	90,1%	7.850
K20	Medicinska sestra mi je obrazložila zdravstveni postopek, preden ga je opravila	87,1%	5.633
K21	Po obisku spec. amb. mi je bilo jasno, kako se bo nadaljevalo moje zdravljenje oz. obravnava	82,5%	8.073
K22	Splošna ocena ambulante - delež ocen 9 ali 10	84,1%	8.190
K23	Splošna ocena ambulante - povprečje na lestvici od 0 do 10	9,35	8.190

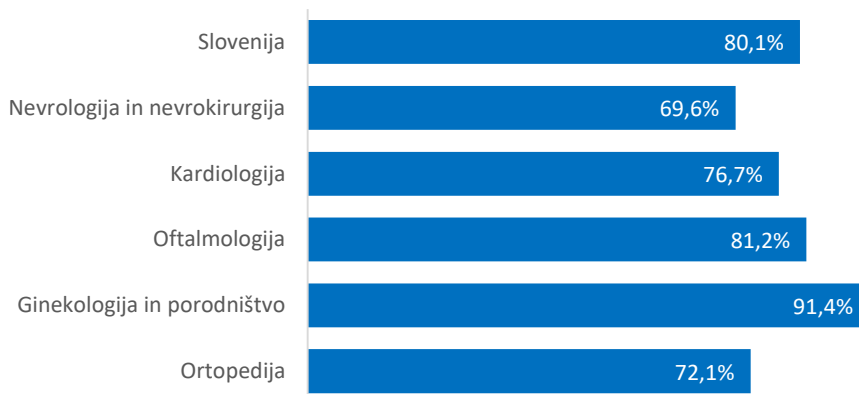
K1 Naročanje

Nisem imel težav pri naročanju na obisk v ambulanti po tem, ko sem prejel napotnico pri osebnem zdravniku



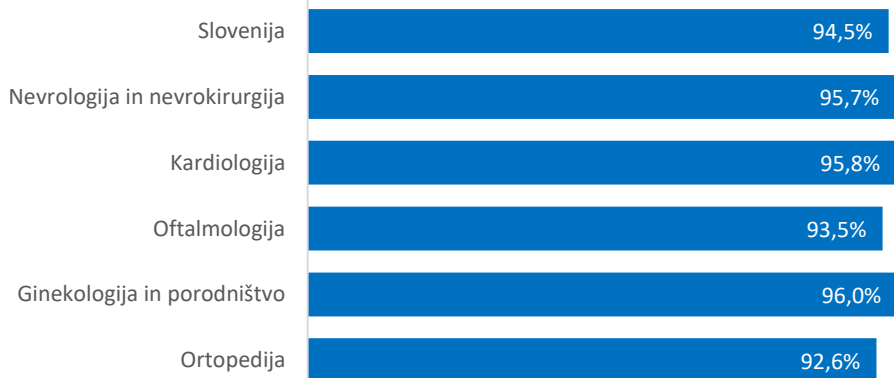
K2 Čakalna doba

Čakalna doba mi ni predstavljala problema



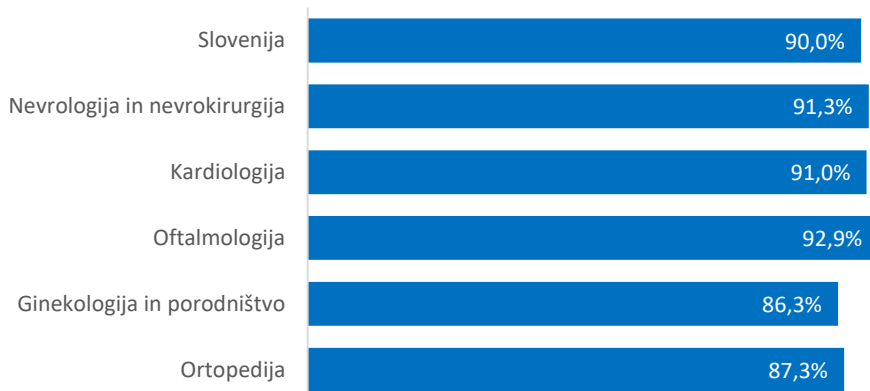
K3 Sprejem

Sprejemno osebje me je prijazno sprejelo



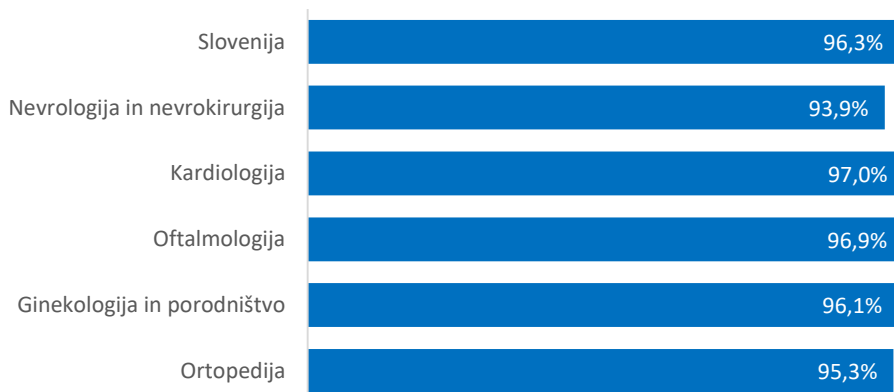
K4 Čakalni čas

Čakanje v čakalnici 30 minut ali manj



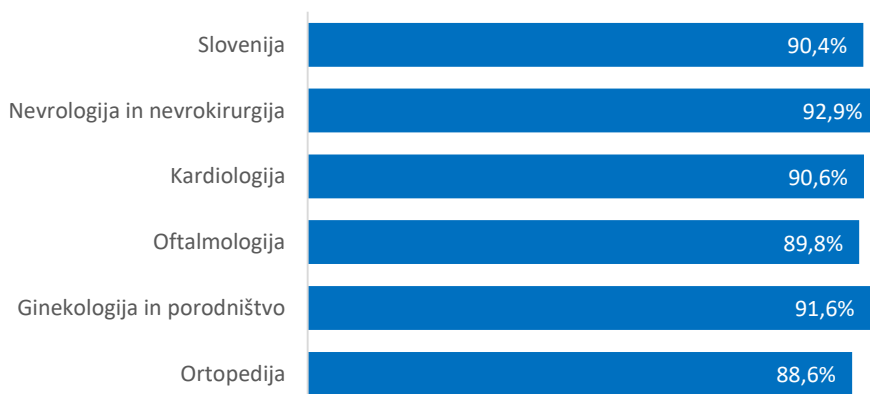
K5 Prostori

Prostori so bili čisti, urejeni, dovolj svetli in zračni



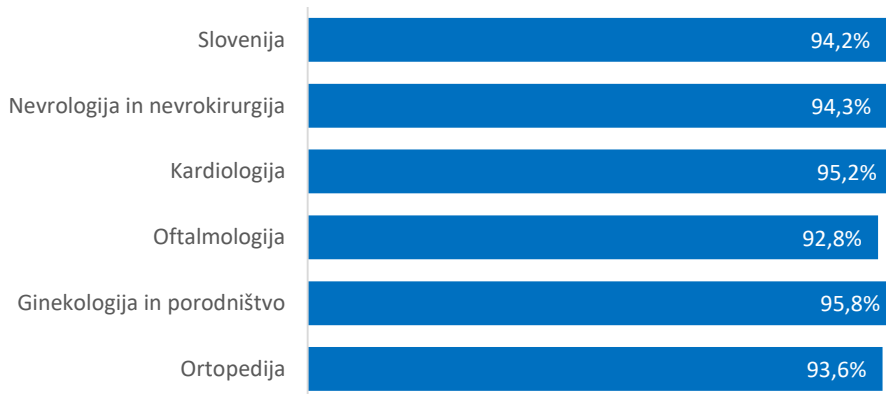
K6 Zasebnost

V ambulanti so mi zagotovili dovolj zasebnosti



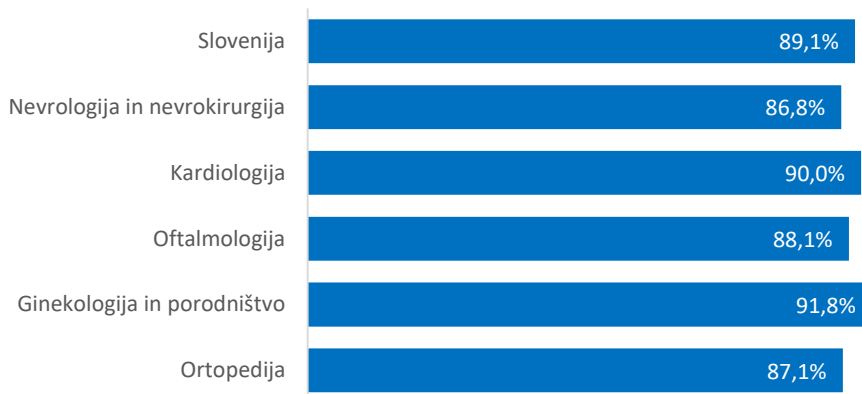
K7 Vljudnost in spoštljivost

Zdravnik me je obravnaval vljudno in spoštljivo



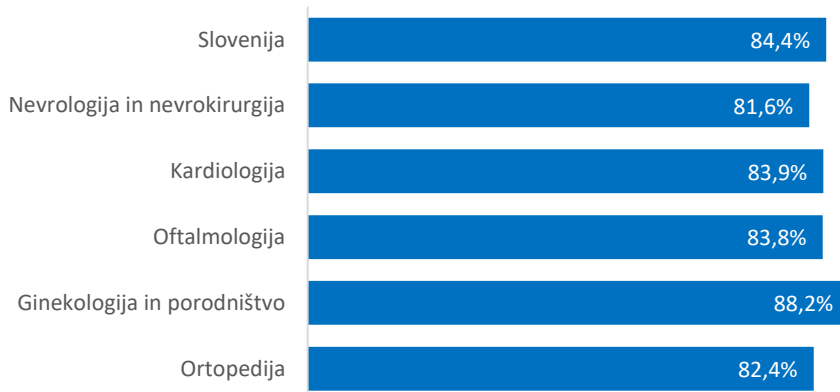
K8 Razumljivo pojasnjevanje

Zdravnik mi je pojasnil zadeve tako, da sem jih enostavno razumel



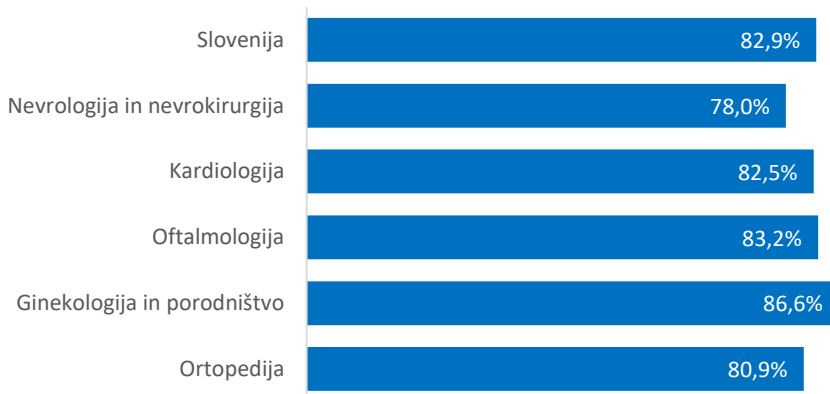
K9 Možnost zastavljanja vprašanj

Zdravniku sem lahko zastavil vprašanja ali izrazil pomisleke glede predlaganega zdravljenja



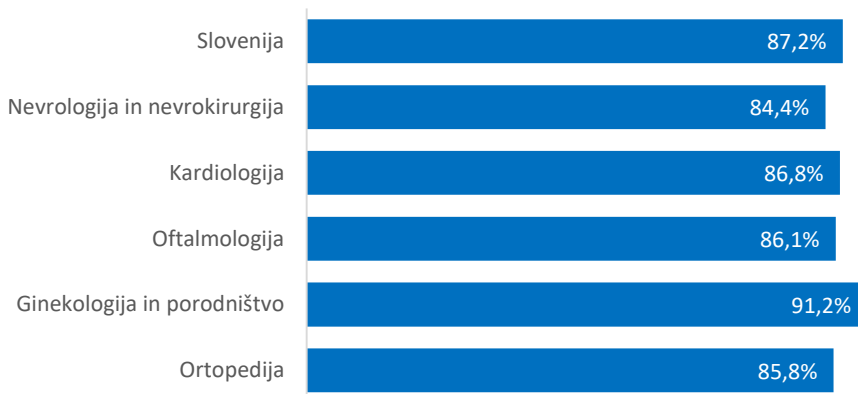
K10 Vključenost v odločitve

Zdravnik me je vključil v odločitve glede zdravljenja v tolikšni meri, kot sem želel



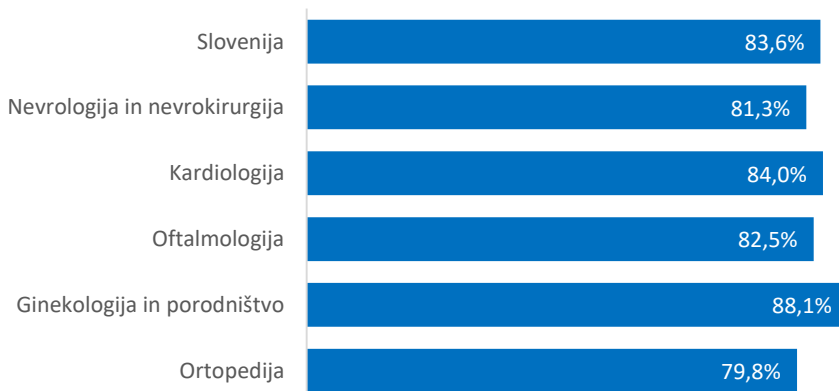
K11 Pojasnilo o posegu - razlogi

Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, zakaj je ta poseg potreben



K12 Pojasnilo o posegu - potek

Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kako bo poseg potekal



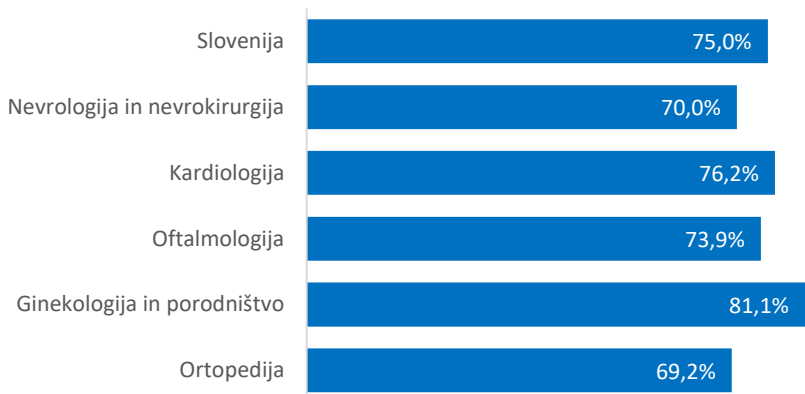
K13 Pojasnilo o posegu - rezultati

Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kakšni so pričakovani rezultati



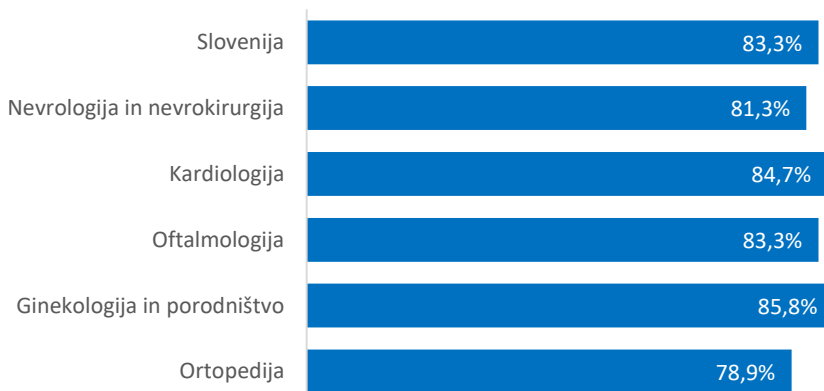
K14 Pojasnilo o posegu - tveganja

Zdravnik mi je vnaprej pojasnil morebitna tveganja, posledice ali možne zaplete



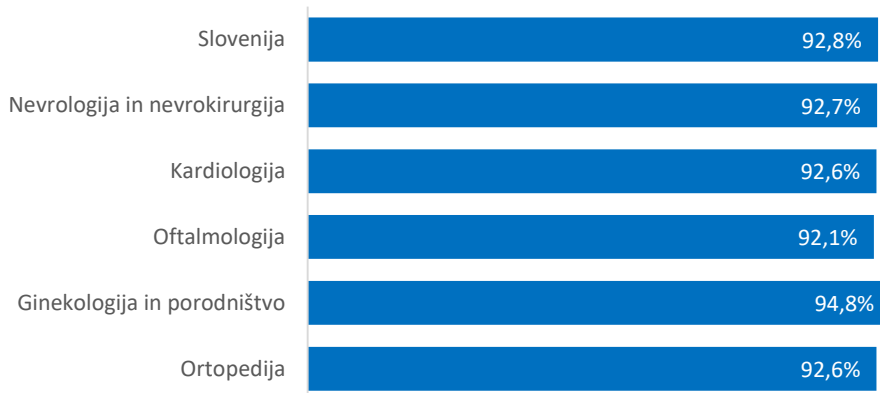
K15 Namenjen čas

Zdravnik mi je namenil dovolj časa



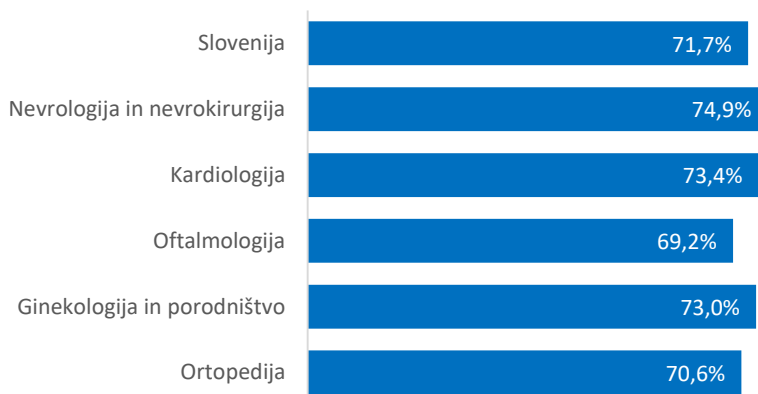
K16 Informacije o jemanju zdravil

Od zdravnika sem prejel informacije o tem, kako jemati predpisano zdravilo v kombinaciji z drugimi zdravili, ki jih jemljem že od prej



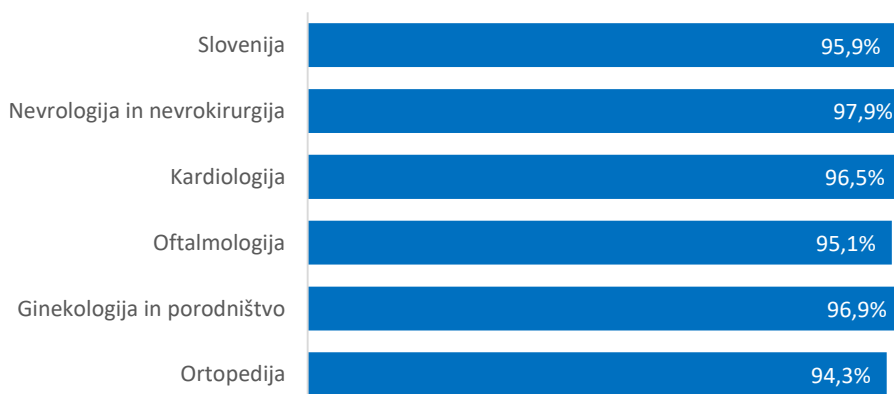
K17 Informacije o neželenih učinkih zdravil

Od zdravnika sem prejel informacije o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil



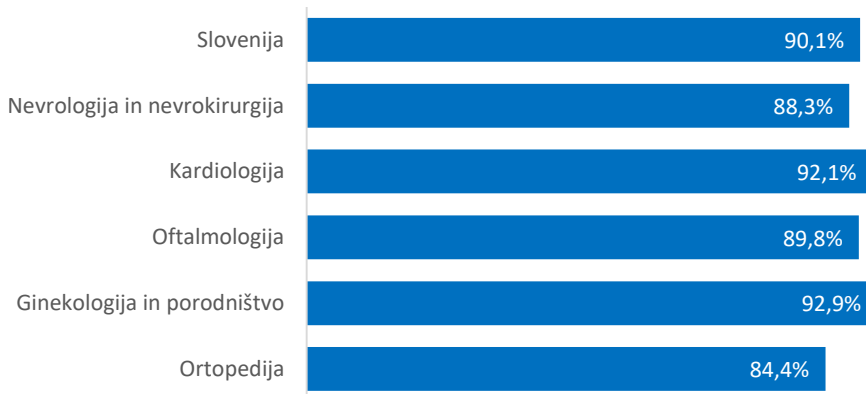
K18 Vljudnost medicinske sestre

Medicinska sestra me je obravnavala vljudno in spoštljivo



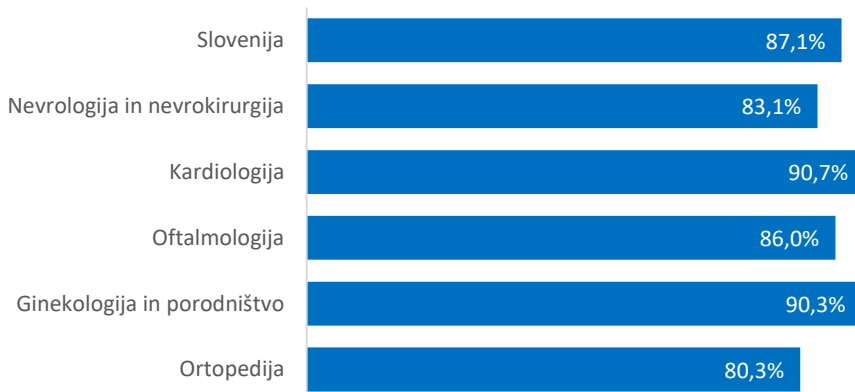
K19 Možnost spraševanja medicinske sestre

V zvezi z obravnavo sem imel možnost vprašati medicinsko sestro, kar sem želel



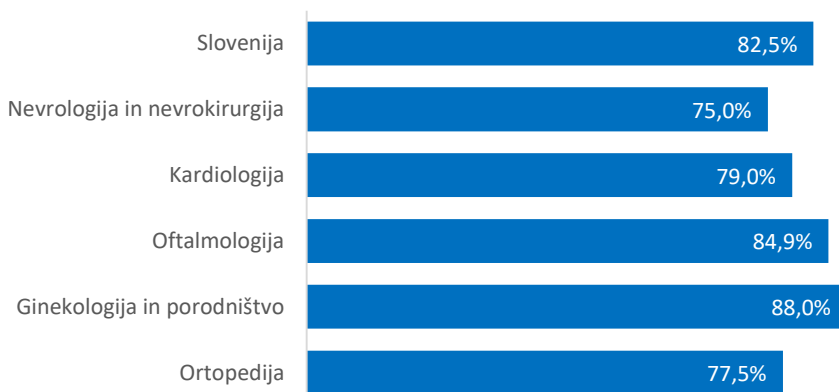
K20 Obrazložitev postopka medicinske sestre

Medicinska sestra mi je obrazložila zdravstveni postopek, preden ga je opravila



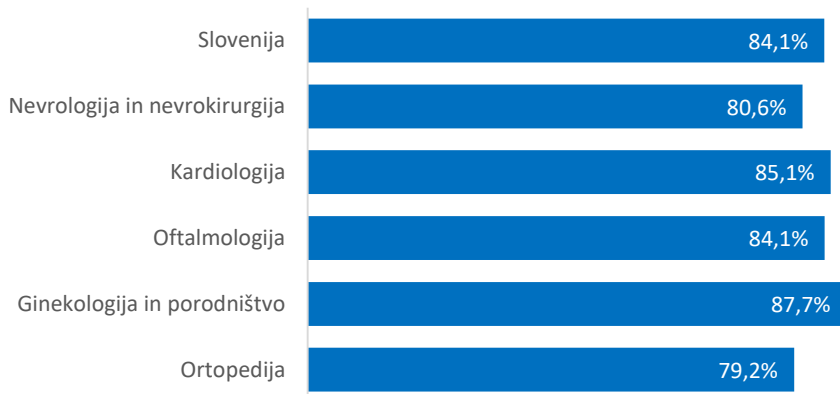
K21 Nadaljevanje zdravljenja

Po obisku specialistične ambulante mi je bilo jasno, kako se bo nadaljevalo moje zdravljenje oz. obravnava



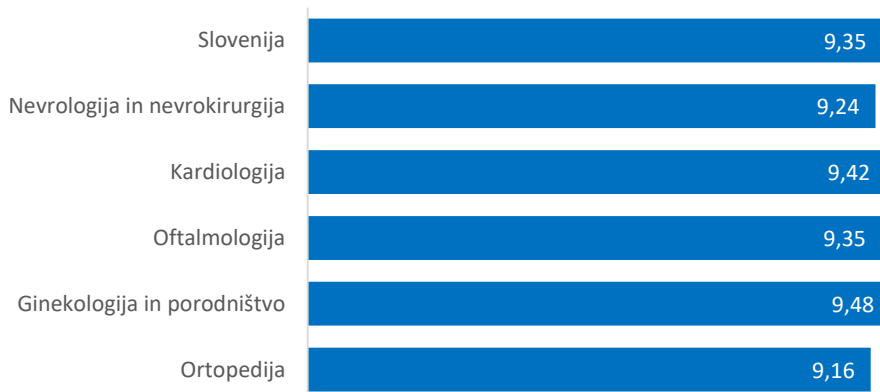
K22 Splošna ocena ambulante (1)

Splošna ocena ambulante - delež ocen 9 ali 10



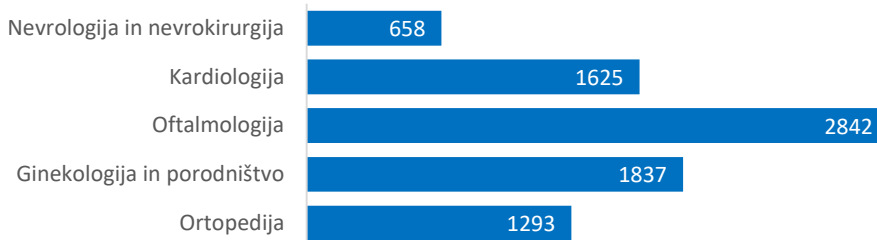
K23 Splošna ocena ambulante (2)

Splošna ocena ambulante - povprečje na lestvici od 0 do 10

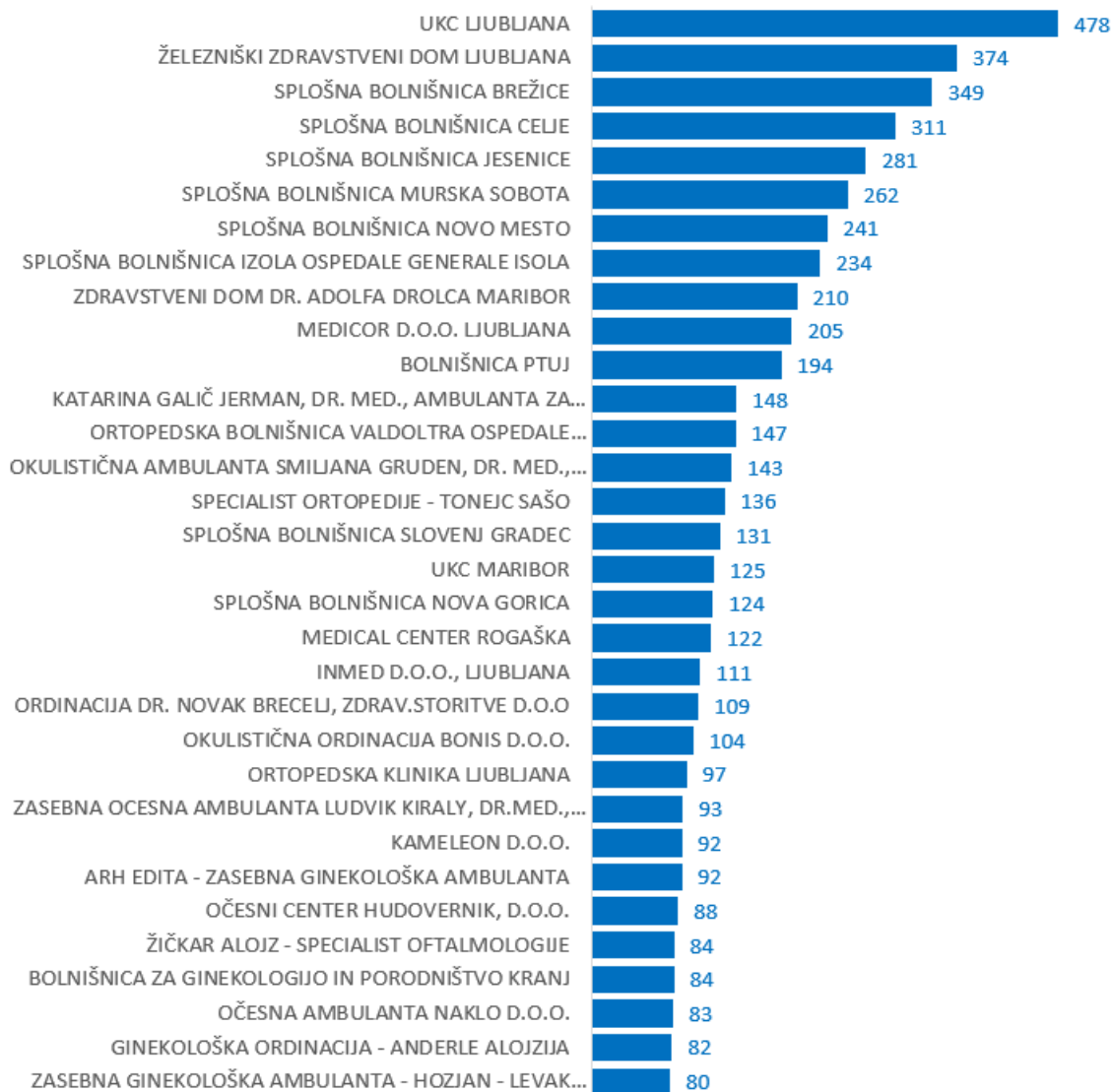


Priloga A: Število ustrezno izpolnjenih anket po zdravstveni dejavnosti in ustanovi

Slika 1: Število veljavno izpolnjenih anket po zdravstveni dejavnosti



Slika 2: Število veljavno izpolnjenih anket po ustanovi



ZDRAVSTVENI DOM LJUBLJANA - VIČ - RUDNIK	79
OKULODENT D.O.O.	79
ZASEBNA GINEKOLOŠKA AMBULANTA ZA ŽENE - GOVC-...	78
ZASEBNA GINEKOLOŠKA AMBULANTA - ROSIČ DUŠAN	76
MARJETKA CLEMENZ - NEVROLOŠKA ORDINACIJA	74
KLINIKA GOLNIK	74
BORKO LUCIJAN - ORTOPEDSKA AMBULANTA	72
ZASEBNA INTERNISTIČNA KARD. AMBULANTA -...	70
ZASEBNA GINEKOLOŠKA ORDINACIJA, INGRID ŠEBÖK -...	70
LUKMAN MILAN - SPECIALISTIČNA GINEKOLOŠKO...	69
KARDIOLOŠKA AMBULANTA - BERNHARDT HERBERT	67
OZG, OE ZDRAVSTVENI DOM BLEDE	66
MLINAR VISUS D.O.O.	61
VANJA JELINČIČ - SPECIALIST GINEKOLOGIJE	56
PRAVOVID D.O.O.	55
OKUMED D.O.O.	55
MEDI CONS KARDIOLOGIJA D.O.O. - LOKACIJA V ZD NOVO...	55
KIRURŠKI SANATORIJ ROŽNA DOLINA D.O.O.	55
OKULISTIKA MEH D.O.O.	54
SABRINA BUŠAT DR. MED. SPEC. - ZASEBNA GINEKOLOŠKA...	51
ORTOPEDIJA PRETTNER D.O.O.	51
ZDRAVSTVENI DOM LJUBLJANA - CENTER	50
INTERNISTIČNA SRČNO-ŽILNA AMBULANTA BOJAN...	49
SIMMED ZASEBNA GINEKOLOŠKA AMBULANTA - SIMONITI...	47
AMBULANTA ZA GINEKOLOGIJO - HRVATIN-MAHNIČ...	46
TATJANA ZORKO - AMBULANTA INTERNE MEDICINE...	44
OPTOMED D.O.O.	43
BROVET D.O.O.	42
GINEKOLOŠKA ORDINACIJA, DR. BOJAN GRULOVIČ DR....	39
BARBARA ROJNIK - GINEKOLOŠKA ORDINACIJA	39
OLIVER AVSEC - ZASEBNI ZDRAVNIK	37
ZASEBNA GINEKOLOŠKO-PORODNIŠKA ORDINACIJA -...	36
OZG, OE ZDRAVSTVENI DOM TRŽIČ	36
ZDRAVSTVENI DOM POSTOJNA	35
VESNA ZABUKOVEC - AMBULANTA INTERNE MEDICINE	35
OFTALMO OKULISTIKA D.O.O. - OČESNI CENTER PRESKAR	35
AZUR, ZDRAVSTVENI ZAVOD	34
OKOVID D.O.O.	33
ZDRAVSTVENI ZAVOD RESCHNER	32
OČESNA ORDINACIJA ANDREJ VERK, DR. MED., SPEC....	29
DIAGNOSTIČNI CENTER CLARUS D.O.O. LJUBLJANA	29
BRANKA COLJA LOVŠIN - ZASEBNA GINEKOLOŠKA...	29
BOLNIŠNICA TOPOLŠICA	29
STUDIO, OČESNI KIRURŠKI CENTER, D.O.O., LJUBLJANA	28
ARBOR MEA D.O.O.	27
OCULUS KEMAJL KAMERI S.P.	25
MD MEDICINA D.O.O.	25
ANA VETERNIK DEBELJAK S.P.	25
OKULISTIČNA AMBULANTA MARIO RAGUS, DR. MED.,...	23
ZGORNJESAVINJSKI ZDRAVSTVENI DOM NAZARJE	21
SPECIALIST GINEKOLOGIJE IN PORODNIŠTVA - MIGLAR...	21
OPTOVID D.O.O. LJUBLJANA	21
OČESNA ORDINACIJA IN OPTIKA OFTALMA	21
NEVRIT D.O.O. PROF. DR. MIRO DENIŠLIČ	21

ZDRAVSTVENI DOM RIBNICA	20
UNITUR D.O.O. PE TERME ZREČE	20
CARDIAL D.O.O.	20
ZDRAVSTVENI DOM LENDAVA - EH LENDVA	19
ZDRAVSTVENI DOM ŠMARJE PRI JELŠAH	18
VID D.O.O.	18
NEUROVITA	17
BOLNIŠNICA POSTOJNA	16
ZDRAVSTVENI DOM LJUBLJANA - BEŽIGRAD	15
VASACOR D.O.O., SPEC. KARDIOLOŠKA AMB. - LOKACIJA...	15
OZG, OE ZDRAVSTVENI DOM KRANJ	14
IRMAN D.O.O.	14
ZDRAVSTVENI DOM CELJE	13
ULTRAKARDIO, SINIŠA GRUJIĆ, DR.MED., SPECIALIST	13
SPECIALIST IZ OFTALMOLOGIJE - NEUDAUER-RESNIK LJUBA	13
GINEKOMED FORUM D.O.O.	13
ZDRAVSTVENI DOM ORMOŽ	12
MARKELJ D.O.O.	12
ARTROS D.O.O.	11
KARDIOLOGIJA MARINŠEK & GINEKOLOGIJA PETERNELJ...	10
OSTALI	85

Priloga B: Definicija kazalnikov raziskave PREMS o izkušnjah pacientov v zunajbolnišnični specialistični zdravstveni dejavnosti

	Definicija kazalnika	Enota
K1	Delež pacientov z odgovorom "Ne" na vprašanje Ali ste imeli težave pri naročanju na obisk v specialistični ambulanti po tem, ko ste prejeli napotnico pri osebem zdravniku?	odstotek
K2	Delež pacientov z odgovorom "Noben problem" na vprašanje Ali vam je čakalna doba (tj. čas od datuma naročanja do datuma obiska v specialistični ambulanti) predstavljala problem?	odstotek
K3	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vas je sprejemno osebje prijazno sprejelo?	odstotek
K4	Delež pacientov z odgovorom "Manj kot 15 minut" ali "Med 15 in 30 minut" na vprašanje Koliko časa ste čakali od ure, ob kateri ste bili naročeni, do začetka obravnave?	odstotek
K5	Delež pacientov z odgovorom "Da" na vprašanje Ali so bili prostori pri zdravstvenem izvajalcu čisti, urejeni, dovolj svetli in zračni (npr. čakalnica, ambulanta, sanitarije)?	odstotek
K6	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali so vam v ambulanti zagotovili dovolj zasebnosti?	odstotek
K7	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vas je zdravnik obravnaval vljudno in spoštljivo?	odstotek
K8	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je zdravnik pojasnil zadeve tako, da ste jih enostavno razumeli?	odstotek
K9	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali ste zdravniku lahko zastavili vprašanja ali izrazili pomisleke glede predlaganega zdravljenja?	odstotek
K10	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vas je zdravnik vključil v odločitve glede vašega zdravljenja v tolikšni meri, kot ste želeli?	odstotek
K11	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je v zvezi z zdravljenjem / preiskavo / zdravstvenim posegom zdravnik vnaprej pojasnil, zakaj je ta poseg potreben?	odstotek
K12	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je v zvezi z zdravljenjem / preiskavo / zdravstvenim posegom zdravnik vnaprej pojasnil, kako bo potekal?	odstotek
K13	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je v zvezi z zdravljenjem / preiskavo / zdravstvenim posegom zdravnik vnaprej pojasnil, kakšni so pričakovani rezultati?	odstotek
K14	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je v zvezi z zdravljenjem / preiskavo / zdravstvenim posegom zdravnik vnaprej pojasnil morebitna tveganja, posledice ali možne zaplete?	odstotek
K15	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je zdravnik ob vašem zadnjem obisku namenil dovolj časa?	odstotek
K16	Delež pacientov z odgovorom "Da" na vprašanje Ali ste od zdravnika prejeli informacije o tem, kako jemati predpisano zdravilo v kombinaciji z drugimi zdravili, ki jih jemljete že od prej?	odstotek
K17	Delež pacientov z odgovorom "Da" na vprašanje Ali ste od zdravnika prejeli informacije o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil?	odstotek
K18	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vas je medicinska sestra obravnavala vljudno in spoštljivo?	odstotek
K19	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali ste v zvezi z vašo obravnavo imeli možnost vprašati medicinsko sestro, kar ste želeli?	odstotek
K20	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je medicinska sestra obrazložila zdravstveni postopek, preden ga je opravila?	odstotek
K21	Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je bilo po obisku specialistične ambulante jasno, kako se bo nadaljevalo vaše zdravljenje oziroma obravnava?	odstotek
K22	Delež pacientov z odgovorom "9" ali "10" na vprašanje Kako bi na splošno ocenili vašo obravnavo v tej specialistični ambulanti?	odstotek
K23	Povprečna vrednost odgovorov pacientov na vprašanje Kako bi na splošno ocenili vašo obravnavo v tej specialistični ambulanti, na lestvici od 0 do 10, kjer 0 pomeni »zelo slaba obravnava« in 10 »odlična obravnava«.	povprečje

Zahvala

Zahvaljujemo se vsem pacientom in zdravstvenim izvajalcem, ki ste sodelovali v raziskavi.