
Raziskava o izkušnjah pacientov v specialističnih ambulantah, PREMs, 2024

KVALITATIVNA ANALIZA



RAZISKAVA O IZKUŠNJAH PACIENTOV V SPECIALISTIČNIH AMBULANTAH, PREMS, 2024

Kvalitativna analiza

Avtor: Eva Murko

Strokovni pregled: Tatjana Kofol, Metka Zaletel

Jezikovni pregled: Mihaela Törnär

Izdajatelj: Nacionalni inštitut za javno zdravje, Trubarjeva 2, 1000 Ljubljana

Kraj in leto izdaje: Ljubljana, 2025

Elektronska izdaja

Spletni naslov: <https://nijz.si>

Zaščita dokumenta

© 2025 NIJZ

Vse pravice pridržane. Reprodukcijska po delih ali v celoti na kakršnem koli način in v katerem koli mediju ni dovoljena brez pisnega dovoljenja avtorjev. Kršitve se sankcionirajo skladno z avtorskopravno in kazensko zakonodajo.

Katalogni zapis o publikaciji (CIP) pripravili v
Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani

[COBISS.SI](https://cobiss.si)-ID [248220675](https://cobiss.si)
ISBN 978-961-7211-75-7 (PDF)

Kazalo

1 Uvod	4	5 Zaključek	18
Cilji raziskave	4	6 Literatura	19
2 Metodologija raziskave	5		
Uporabljeni vprašalnik	5		
Kvalitativni raziskovalni pristop	6		
Obdelava in analiza podatkov	6		
3 Rezultati raziskave	7		
3.1 Pohvale pacientov	8		
Prijaznost, empatija in odnos osebja	9		
Posebna pohvala zdravniku	9		
Posebna pohvala medicinski sestri/ tehniku	10		
Organizacija dela	10		
Urejenost prostorov in ambient	11		
Dolgoletna zvestoba ambulantni	11		
Čakalna doba in parkiranje	11		
Razno	11		
Splošne izjave	12		
Glavne ugotovitve	12		
3.2 Priložnosti za izboljšave	12		
Čakalna doba	13		
Fizično okolje ambulate	14		
Organizacija in informiranje	15		
Odnos in komunikacija	15		
Kadrovske zmogljivosti	15		
Dodatni vidiki	16		
4 Povzetek rezultatov	17		

1 Uvod

V zdravstvenem sistemu Slovenije se tradicionalno veliko pozornosti posveča zbiranju podatkov o delovanju sistema, medtem ko je bilo še nedavno manj pozornosti namenjeno izkušnjam pacientov in njihovim predlogom za izboljšave. Kot odziv na to pomanjkljivost je Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ), po pobudi Ministrstva za zdravje, leta 2019 začel izvajati raziskave o izkušnjah pacientov z zdravstvenimi obravnavami, PREMs (*angl.* Patient reported experience measures).

CILJI RAZISKAVE

Glavni cilj tovrstnih raziskav je pridobiti neposreden vpogled v izkušnje pacientov z zdravstvenimi obravnavami. Vse več evropskih držav se namreč osredotoča na vlogo pacienta kot ključnega deležnika v zdravstvenem sistemu, kar vključuje večjo vključenost pacientov pri ocenjevanju in izboljševanju procesov zdravstvene obravnave. Ta raziskava si prizadeva slediti tej poti tudi v Sloveniji, pri čemer je izkušnja vsakega posameznega pacienta ključna za razumevanje stanja v slovenskem zdravstvenem sistemu.

Več informacij o PREMs raziskavah je na voljo na naslednji spletni strani: <https://nijz.si/podatki/podatkovne-zbirke-in-raziskave/prems/>.

2

Metodologija raziskave

Nacionalna raziskava je potekala od 23. septembra do 7. novembra 2024, za izbrane zdravstvene dejavnosti v zdravstvenih domovih, splošnih bolnišnicah, obeh univerzitetnih kliničnih centrih ter pri zdravnikih s koncesijo, torej v specialističnih ambulantah, ki so del javne zdravstvene mreže.

Raziskava se je izvajala v specialističnih ambulantah v naslednjih zdravstvenih dejavnostih:

- Nevrologija in nevrokirurgija
- Kardiologija
- Oftalmologija
- Ginekologija in porodništvo
- Ortopedija
- Onkologija z radioterapijo

V raziskavi so lahko sodelovali vsi odrasli (18+) pacienti, ki so v času raziskave obiskali zdravnika specialista z enega od naštetih področij zdravstvenih dejavnosti. Ob koncu obiska v specialistični ambulanti so prejeli pisemsko ovojnico z vabilom za sodelovanje, izpolnili pa so lahko spletno ali papirnat verzijo vprašalnika. Izpolnjevanje na spletu je bilo omogočeno s pomočjo prejetega gesla.

Raziskava PREMs je bila popolnoma anonimna, v nobenem koraku nismo razpolagali s pacientovim imenom in priimkom. Izvajalci zdravstvenih obravnav nikakor niso imeli vpogleda v pacientove osebne odgovore, prav tako njegovo (ne)sodelovanje ni imelo vpliva na njegovo nadaljnjo zdravstveno oskrbo.

Sodelujoči izvajalci zdravstvenih obravnav so na svoj elektronski naslov prejeli rezultate svojih pacientov v obliki dvostranskega povzetka ključnih kazalnikov ter izpisa odgovorov pacientov na vprašanja odprtega tipa.

Raziskavo smo podprli s promocijskimi aktivnostmi (plakati, objave na socialnih omrežjih).

UPORABLJENI VPRAŠALNIK (STRUKTURA IN VSEBINA)

Za izvedbo raziskave smo uporabili validiran in psihometrično testiran PREMs vprašalnik za specialistične ambulante, ki smo ga razvili na NIJZ (1). Anketni vprašalnik se nahaja v Prilogi 1.

Vprašalnik je vseboval 27 vprašanj, ki so zajemala naročanje in sprejem v ambulanti, delo zdravnikov, delo medicinskih sester, potek zdravljenja in informiranje, zasebnost, ambulantno okolje, informacije o pacientovih pravicah, splošno oceno ter sociodemografska vprašanja. Prav tako je vprašalnik vključeval tudi dve vprašanji odprtega tipa glede pohval ter predlogov za izboljšanje zdravstvene obravnave:

- Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?
- Kaj bi želeli, da se v tej ambulanti izboljša?

Odgovori na ti dve vprašanji so bili vključeni v kvalitativno vsebinsko analizo. Splošni rezultati kvantitativne analize so dostopni na naslednji povezavi: <https://nijz.si/wp-content/uploads/2025/04/Rezultati-raziskave-PREMs-v-specialisticnih-ambulantah-2024.pdf>.

KVALITATIVNI RAZISKOVALNI PRISTOP

Kvalitativno raziskovanje v zdravstvu ima ključno vlogo pri razumevanju kompleksnih človeških izkušenj, prepričanj in vedenj, povezanih z zdravjem, boleznijo in zdravstveno oskrbo. Ena izmed ključnih prednosti kvalitativnega pristopa je njegova sposobnost zajemanja subjektivnih izkušenj in dojemanj posameznikov, kar omogoča boljše prilagoditev in usmerjanje zdravstvenih storitev glede na specifične potrebe pacientov (2). Poleg tega kvalitativno raziskovanje omogoča raziskovalcem, da identificirajo in raziskujejo kompleksne družbene, kulturne in psihološke dejavnike, ki vplivajo na odločitve pacientov in izide zdravljenja (3).

Kvalitativno raziskovanje tako predstavlja pomembno dopolnitev h kvantitativnim metodam v zdravstvenem raziskovanju, saj ponuja poglobljeno razumevanje človeških izkušenj in kontekstualnih faktorjev (4), ki so ključni za izboljšanje kakovosti in učinkovitosti zdravstvene oskrbe. Kvalitativna raziskava omogoča zbiranje podrobnih opisov izkušenj pacientov, kar pomaga pri razumevanju njihovih potreb, pričakovanj in doživljanj med ambulantno obravnavo (2).

Z razumevanjem potreb in preferenc pacientov lahko zdravstvene ustanove prilagodijo svoje storitve za boljše obravnavo (5). Kvalitativni pristop omogoča vključevanje različnih perspektiv – od pacientov do zdravstvenih delavcev. To pomaga pri oblikovanju celovite slike o ambulantni oskrbi in omogoča boljše prilagajanje storitev potrebam vseh vpletenih (3). Sodelovanje pacientov v kvalitativnih raziskavah lahko poveča njihovo angažiranost in občutek vključevanja v proces izboljšanja obravnave. To lahko vodi do večjega zaupanja in zadovoljstva z ambulantno oskrbo (5).

OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

S ciljem sistematičnega in objektivnega pregleda odprtih odgovorov je bila izvedena induktivna deskriptivna vsebinska analiza, znana tudi kot kvalitativni opis (4). Kvalitativni opis je primeren pristop za raziskovanje in opisovanje specifičnega področja neposredno skozi opise in odgovore udeležencev (4). Podatki so bili obdelani in urejeni z uporabo programa Microsoft Excel. Opravljen je bil temeljit pregled vseh odgovorov, nato pa je sledil proces razvrščanja. Posamezni odgovori so bili sprva kodirani v različne podkategorije, ki so bile nato združene v širše kategorije. Proces je potekal fleksibilno, pri čemer so bile podkategorije in kategorije oblikovane sproti. Vsaka sprememba ali novo oblikovanje podkategorij je zahtevalo ponovni pregled in morebitno prerazvrščanje že obstoječih podkategorij.

Na koncu je bil narejen še en pregled končnih kategorij, da se je preverila njihova ustreznost glede na vsebino prvotno kodiranih izrazov. Segmenti odgovorov, ki se niso uvrstili v nobeno kategorijo, so bili vključeni v kategorijo Razno. Končni odstotki so bili izračunani kot število kod za posamezno kategorijo deljeno z vsemi kodiranimi izrazi znotraj posameznega vprašanja, pomnoženo s 100.

3 Rezultati raziskave

Na raziskavo se je odzvalo in veljavno izpolnilo papirnati ali spletni vprašalnik skupno 10.857 pacientov, ki so obiskali 192 specialističnih ambulant. Graf 1 prikazuje odstotek veljavnih vprašalnikov po dejavnostih. Izmed teh je 8.346 pacientov odgovorilo na vprašanje »Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?« in 4.493 pacientov na vprašanje »Kaj bi želeli, da se v tej ambulanti izboljša?«.



Graf 1: Odstotek veljavno izpolnjenih vprašalnikov po dejavnostih.

Pri analizi odgovorov smo oblikovali kategorije glede na informacije, ki so se najpogosteje pojavljale. V besedilu smo kategorije označili z **odebeljeno pisavo**, podkategorije pa smo na koncu uvrstili v ustrezne kategorije. Pridobljene kategorije smo podprli tudi s citati iz raziskave, ki so zapisani v navednicah ležeče.

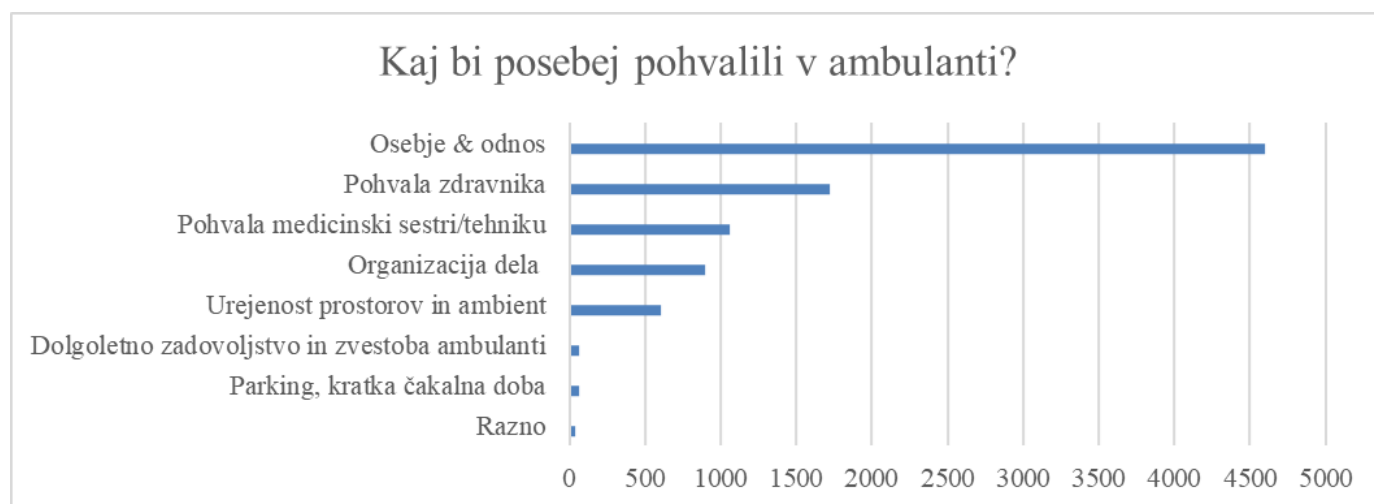
3.1 Pohvale pacientov

V okviru kvalitativne raziskave so bile zbrane odprte izjave pacientov, ki so odgovarjali na vprašanje: »Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?«. Analiziran je bil velik nabor odgovorov (n = 8.346), pri čemer je bil poudarek na razumevanju, katere dimenzije obravnave posamezniki zaznavajo kot pozitivne. V kolikor je pacient pohvalil več različnih vsebinskih področij, npr. »Medicinsko sestro, hitrost laboratorija, sama organizacija«, smo to razvrstili v več ustreznih kategorij, torej v kategorijo Pohvala medicinski sestri/tehniku in kategorijo Organizacija dela (dostopnost, tudi po tel./mailu, ažurnost, točnost obravnave, kratek čakalni čas, sprejem).

Zbrane izjave so bile sistematično razvrščene po vsebinskih kategorijah – najprej z uporabo zelo konservativnega avtomatskega klasifikatorja, ki je dodeljeval oznake le v primeru izrazite ustreznosti besed. Na

podlagi vzorca več sto izjav smo oblikovali naslednje kategorije: 1) Osebe (prijaznost, empatija, vljudnost, korektnost in odnos); 2) Pohvala medicinske sestre/tehnika; 3) Pohvala zdravnika; 4) Urejenost prostorov in ambient (čistoča, svetlost, udobje, pohištvo, oprema); 5) Strokovnost, potek obravnave & čas za pacienta; 6) Organizacija dela (dostopnost po tel./mailu, ažurnost, točnost, kratek čakalni čas, sprejem); 7) Razno (zasebnost, varnost, kratka čakalna doba, možnost parkiranja); 8) Dolgoletno zadovoljstvo in zvestoba ambulant; 9) Splošna pohvala; 10) Ničesar ne bi pohvalil/a. Če je nek pacient napisal npr. »zelo prijazne sestre«, smo to razvrstili v kategorijo Pohvala medicinske sestre/tehnika.

Skupno je bilo razvrščenih in razporejenih v oblikovane kategorije 12.986 pozitivnih vsebinskih izrazov, dodatno je bilo posebej razporejenih 5 negativnih komentarjev, ki jih v tem delu poročila ne obravnavamo. Po začetni avtomatični klasifikaciji so bile vse izjave ponovno pregledane in ročno popravljene. V okviru analize so bile posebej označene tudi prazne oziroma vsebinsko nejasne izjave.



Graf 2: Prikaz kategorij pohval v specialističnih ambulantah.

PRIJAZNOST, EMPATIJA IN ODNOS OSEBJA

Daleč najpogostejša tema, ki se pojavlja v pohvalah pacientov, se nanaša na odnos osebja – zlasti na prijaznost, vljudnost, spoštljivost in občutek topline. Takih je bilo 4.600 oz. 35,4 % vseh kodiranih izrazov. Posamezniki pogosto uporabljajo izraze, kot so »prijazna zdravnica«, »srčna sestra«, »odnos je res topel in spoštljiv«, »počutim se slišanega in razumljenega« ipd.

Ta kategorija izraža, da je medosebna komponenta zdravstvene obravnave ključna za pozitivno izkušnjo. Prisotnost čustveno varnega odnosa se kaže kot osnovna potreba, ki močno vpliva na celostno zadovoljstvo z obravnavo.

Z vidika zdravstvenih timov to potrjuje, da poleg strokovnosti pacienti še posebej cenijo **pristop, ki je spoštljiv, človeški in empatičen** – kar v ambulantah pogosto predstavlja prednost.

Primeri izjav:

- »Prišla sem 5 min pred koncem delovnega časa z napotnico. Takoj so me sprejeli in opravili pregled. Osebe prijazno.«
- »Odnos osebja in zdravnika do pacientov, strokovna razlaga na zastavljena vprašanja.«
- »Prijaznost in iskrenost.«
- »Korektnost, prijaznost, strokovnost, dosegljivost.«
- »Prijaznost zdravstvenega osebja in dobre obravnave.«
- »Prijaznost osebja.«

POSEBNA POHVALA ZDRAVNIKU

Pohvale, kjer posamezniki izrecno omenjajo zdravnika/zdravnico (pogosto po imenu ali s funkcijo), so izraz osebnega zaupanja in hvaležnosti. Takih izrazov je bilo n = 1.721 oz. 13,3 % vseh kodiranih izrazov. Vsebina teh izjav pogosto vključuje poudarke, kot so: »vedno si vzame čas«, »razloži in pomiri«, »človek z veliko začetnico«, »pokliče tudi po telefonu, če gre za kaj resnega« ipd.

To nakazuje visoko raven **osebne prepoznavnosti**, kjer zdravniki ne nastopajo le kot strokovnjaki, temveč kot zanesljive, odzivne in zavzete osebe. V nekaterih primerih posamezniki pohvalijo tudi kontinuirano spremljanje ali podporo izven samega termina.

Primeri izjav:

- »MS in zdravnik (dr.X) sta odlično opravila svoje delo. Komunikacija in obravnavava odlična! Pozitivno presenečena!«
- »Zdravnik prijazen, prisluhne težavam, daje koristne nasvete!«
- »Prijaznost in način, kako zdravnik komunicira s pacientom, da se ne počutiš nelagodno.«
- »Zelo zabaven zdravnik ampak hkrati tudi strokoven.«
- »Medicinsko sestro, zdravnika in njun odnos do dela ter do pacientov.«
- »Odnos zdravnika specialista do pacienta, zelo strokoven odnos.«

POSEBNA POHVALA MEDICINSKI SESTRI/TEHNIKU

Tudi medicinske sestre in zdravstveni tehniki so pogosto posebej pohvaljeni. Takih izrazov je bilo $n = 1.057$ oz. 8,1 % vseh kodiranih izrazov. Najpogostejše izpostavljene značilnosti so prijaznost, mirnost, sposobnost organizacije, pripravljenost pomagati in občutek varnosti, ki ga nudijo.

Takšne izjave odražajo pomembnost celotnega zdravstvenega tima – ne le zdravnika, temveč tudi sodelavcev, ki pacientom nudijo prvi stik ob prihodu, med čakanjem in v pripravi na pregled.

Primeri izjav:

- »Prijazna sestra-adminis.«
- »Prijaznost sestre.«
- »Sprejemna sestra zelo prijazna, odgovori in svetuje za vse, kar vprašaš.«
- »Prijaznost sester - dobra volja, vsa pojasnjevanja.«
- »Izredno prijazna sestra, vsa čast ji.«

ORGANIZACIJA DELA

Skoraj devetsto pohval se nanaša na organizacijo dela – $n = 895$ oz. 6,9 % vseh kodiranih izrazov, pri čemer so pogosto omenjene: dostopnost do termina, točnost, odsotnost dolgih čakalnih vrst, hitro naročanje in usklajenost med člani tima. Poudarjena je vrednost, da »ni treba dolgo čakati«, »vedno držijo uro«, ali da »so stvari urejene«.

Ti odzivi kažejo na visoko občutljivost pacientov za **logistični vidik obravnave**, kar vključuje tudi administrativno izkušnjo. Pacienti ne pohvalijo le strokovne obravnave, temveč tudi učinkovitost procesov, ki omogočajo, da do nje sploh pride brez stresa.

Primeri izjav:

- »Hitri odziv, kratko čakanje, javljanje na telefon ...«
- »Sprejem pacientov, tekoče delo in odziv osebja.«
- »Brez čakanja, takoj na vrsti.«
- »Hitri odziv, kratko čakanje, javljanje na telefon ...«
- »Ažurnost.«

UREJENOST PROSTOROV IN AMBIENT

Pogoste so tudi pohvale glede fizičnega okolja: čistoče prostorov, estetike čakalnic, opreme in občutka udobja; takih izrazov je bilo $n = 609$ oz. 4,7 % vseh kodiranih izrazov. Izjave, kot so »prostori so prijetni«, »čakalnica je svetla in mirna«, »zelo čisto in urejeno«, potrjujejo, da fizično okolje pomembno prispeva k celotni izkušnji.

Tovrstne izjave kažejo, da tudi **vizualno in prostorsko udobje** pomembno vpliva na občutek profesionalnosti, urejenosti in posredne skrbi za posameznika.

Primeri izjav:

- »Urejenost prostorov, čistočo, okulistično – tudi drugo opremo.«
- »Mir.«
- »Urejenost in čistočo prostorov.«
- »Lepa svetla čakalnica, čeprav majhna ...«
- »Sodobne aparature.«

DOLGOLETNA ZVESTOBA AMBULANTI

V manjšem, a vsebinsko pomembnem številu izjav pacienti omenjajo, da so »že dolga leta tukaj«, da »ambulante ne bi zamenjali«, ali da »so tukaj že od prvega zdravljenja naprej«. Takih izrazov je bilo $n = 63$ oz. 0,5 % vseh kodiranih izrazov. Gre za izraze **dolgotrajnega zaupanja**, ki odražajo stabilnost odnosa in kontinuiteto oskrbe.

Primeri izjav:

- »V to ambulanto zahajam že vrsto let (dve nosečnosti).«
- »Na kontrolo sem vabljen na leto dni že od leta 2002 in mi to veliko pomeni«
- »Dr. B. si vzame čas, se o vsem pogovori, vsa leta sem zelo zadovoljna z njegovim delom.«
- »Čeprav je kontrola 1x letno je vredna.«

ČAKALNA DOBA IN PARKIRANJE

Kategorija *Čakalna doba in parkiranje* je pomembna, saj vključuje izjave, ki se nanašajo na fizični dostop do ambulate (parkirna mesta) ter čakalne dobe (časovna dostopnost), $n = 61$ oz. 0,5 % vseh kodiranih izrazov.

Parkirna mesta so pogosto omenjena kot pomemben praktičen element, ki vpliva na uporabniško izkušnjo.

Primeri izjav:

- »Čakalna doba je zelo kratka.«
- »Kratke čakalne vrste.«
- »Kratke čakalne dobe.«
- »Parking za invalide.«
- »Zagotovljen parkirni prostor.«

RAZNO

Kategorija **Razno** vključuje izjave, ki se nanašajo na zasebnost, varnost in nerazporejene izjave; takih izrazov je bilo $n = 37$ oz. 0,3 % vseh kodiranih izjav. Ta kategorija je pomembna, saj vključuje izjave, ki se nanašajo na občutek intimnosti med pregledom in diskretnost osebjem. Odzivi potrjujejo, da diskretnost ni samoumevna, in da jo posamezniki še posebej pohvalijo, kadar je zagotovljena

Primeri izjav:

- »Zasebnost.«
- »Skrb za zasebnost pacienta.«
- »Spoštuje zasebnost.«
- »Zasebnost, vljudnost.«
- »Osebjem, zasebnost, lokacija.«

SPLOŠNE IZJAVE

»Vse, vse odlično« (n = 1.391 oz. 10,7 % vseh kodiranih izrazov)

To kategorijo predstavljajo kratke izjave brez podrobnosti (npr. »vse super«, »ni pripomb«, »vse je ok«). Čeprav same po sebi nimajo analitične globine, jih je smiselno ločiti, saj kažejo na splošno zadovoljstvo brez izrecne specifikacije.

Nejasne in negativne splošne izjave (n = 72 oz. 0,5 % vseh kodiranih izrazov)

Manjše število izjav je bilo vsebinsko preveč nejasnih za avtomatično razvrščanje. Mednje spadajo prazne izjave ali odgovori, kot so »nič«, »ne vem« in podobno. Te izjave so bile ročno pregledane in razvrščene.

GLAVNE UGOTOVITVE

Analiza potrjuje, da je kakovost zdravstvene oskrbe za paciente sestavljena iz več razsežnosti: strokovnosti, človeškega pristopa, učinkovite organizacije in spodbudnega okolja. Najmočnejši dejavnik pozitivne izkušnje ostaja **pristna, empatična in spoštljiva komunikacija osebja**, kar se odraža tudi v tem, da je največ pohval prav na tem področju.

Dodatno so pacienti izrazili visoko zaupanje do zdravnikov in medicinskih sester, hkrati pa prepoznali pomen dobre organizacije, čistega, prijetega okolja ter diskretnosti. Vse to potrjuje, da je pacientova izkušnja celosten konstrukt, v katerem se prepletajo strokovnost, odnos, prostor in proces.

3.2 Priložnosti za izboljšave

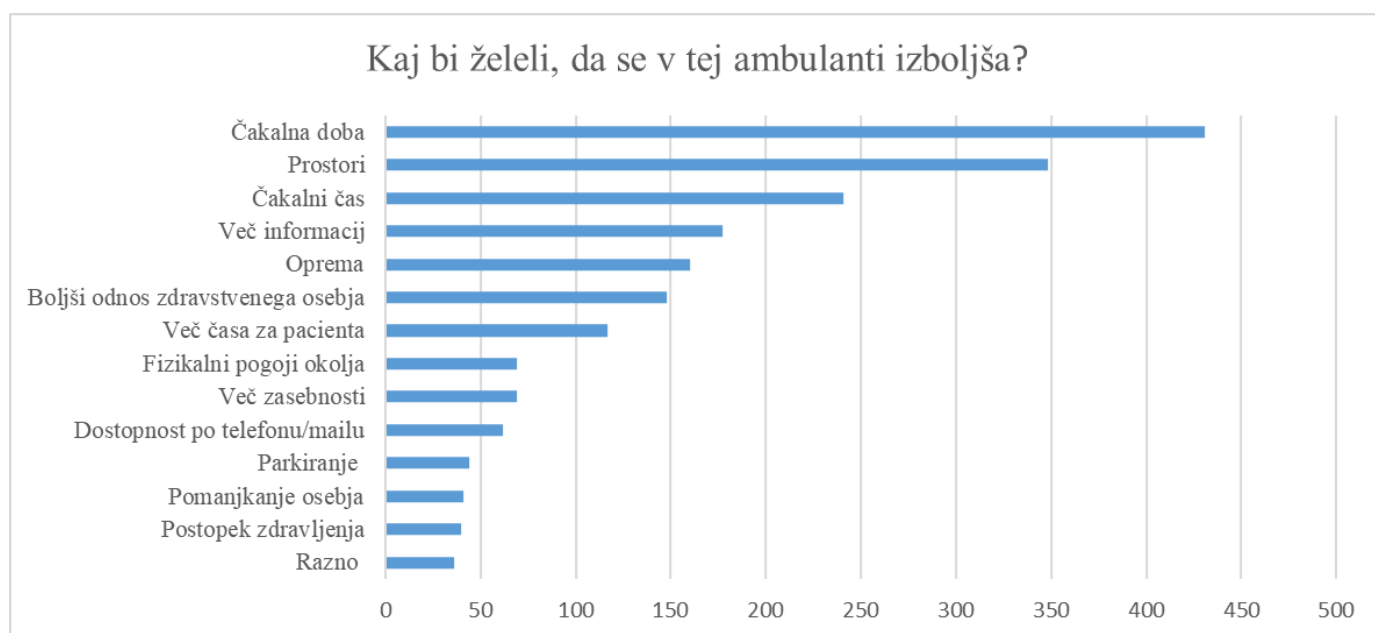
V nadaljevanju predstavljamo rezultate kvalitativne vsebinske analize odgovorov pacientov na odprto vprašanje: »Kaj bi želeli, da se v tej ambulanti izboljša?«

Odgovori so bili kodirani v več tematskih kategorij. V tem poglavju so predstavljene najpogostejše omenjene kategorije skupaj z reprezentativnimi citati pacientov.

Vprašanje »Kaj bi želeli, da se v tej ambulanti izboljša?« je bilo zastavljeno na koncu vprašalnika, pacienti pa so imeli možnost prostega vpisa odgovorov. Na to vprašanje je skupno odgovorilo 4.493 pacientov. Na podlagi njihovih odgovorov smo oblikovali naslednje vsebinske kategorije: 1) Čakalna doba; 2) Prostor; 3) Čakalni čas; 4) Pomanjkanje informacij; 5) Oprema; 6) Boljši odnos osebja; 7) Več časa za pacienta; 8) Fizikalni pogoji okolja; 9) Pomanjkanje zasebnosti; 10) Dostopnost po telefonu/e-mailu; 11) Možnost parkiranja; 12) Pomanjkanje kadra; 13) Postopek zdravljenja; 14) Razno; 15) Splošno zadovoljstvo in 16) Brez vsebinskega odgovora. Skupno smo iz odgovorov pacientov razvrstili 4.757 izrazov, od katerih je bilo za 9 izrazov iz odgovorov pacientov razvidno, da gre za bolnišnično obravnavo in ne ambulantno, zato smo jih izločili iz nadaljnjih prikazov. Skupno torej prikazujemo rezultate za **4.748 razvrščenih izrazov**.

225 pacientov ali 4,7 % ni podalo vsebinskega odgovora, in so odgovorili z »Ne vem, »Vedno se da kaj izboljšati«. 2.540 pacientov (53,5 %) je podalo odgovor **splošnega zadovoljstva** z ambulantno oskrbo z odgovori »Nič«, »Nimam pripomb«, »Bp«, »V redu«, »Vse je bilo ok«, »Zadovoljna« ipd.

Preostale kategorije vključujejo 1.983 razvrščenih izrazov, kar prikazuje Graf 3.



Graf 3: Pojavnost izrazov v absolutnih številkah na vprašanje »Kaj bi želeli, da se v tej ambulanti izboljša?«.

ČAKALNA DOBA

Dostopnost do zdravstvenih storitev je eden ključnih ciljev vseh sodobnih zdravstvenih sistemov. Če je dostop do oskrbe omejen, bodisi za posamezne skupine prebivalstva bodisi za prebivalstvo na splošno, to vpliva tudi na kakovost in uspešnost zdravstvene obravnave.

Dostopnost zdravstvenih storitev je lahko omejena iz različnih razlogov, zato nastajajo tudi čakalne dobe, s katerimi se soočajo vsi primerljivi zdravstveni sistemi v Evropi.

Na problematiko čakalnih dob so opozorili tudi pacienti v naši raziskavi. Izrazov, ki so v tem poglavju omenjali problematične čakalne dobe, je bilo 431 oz. 9,1 %.

V kategorijo **Čakalna doba** smo razvrstili izraze kot so »Krajša čakalna doba«, »Da bi prej prišel na vrsto«, »Krajši čakalni rok« itd. To je bila najštevilčnejša vsebinska kategorija. Pacienti so opozorili na dolge čakalne dobe, ki predstavljajo težavo za dostop do zdravstvenih storitev (»Nekoliko krajša čakalna doba predvsem v primeru nastopa neke akutne težave«). Če so pacienti napisali, da želijo, da se skrajša čakalna vrsta, smo to uvrstili v kategorijo čakalna doba.

FIZIČNO OKOLJE AMBULANTE

Prostori in zgradba

(348 oz. 7,3 % kodiranih izrazov)

V kategorijo **Prostori in zgradba** smo uvrstili izraze, ki so se nanašali na prostore (večji prostori, lastna čakalnica, modernizacija, obnova, prostori, prilagojeni invalidom, dvigalo, več ambulant, lastna ambulanta, WC za paciente) in zgradbo (ureditev fasade, lokacija). Dodali smo tudi izraze, ki se nanašajo na dostop za invalide, problem stopnic, dvigalo.

Pacienti pogosto omenjajo prostorsko stisko, dotrajane ambulantne prostore, neustrezno ureditev čakalnic in problem dostopa:

- »Da bi imela lastno čakalnico, bolj sodobne prostore, da bi zakrili ordinacijo in ni vidno iz ceste.«
- »Ureditev ambulate (potrebna prenove oz. selitve v novi del ZD-ja).«
- »Zaslužijo si nove prostore in sodobno opremo.«
- »Mogoče le prostorske kapacitete, seveda pa je zdravstveni dom že zastarel.«
- »Oprema je zastarela, tudi celotna ambulanta.«
- »Dvigalo za starejše.«
- »Lažji dostop do ambulant.«
- »Dostop, imajo stopnice.«
- »Strme stopnice. Če imaš težave s koleni, zelo težko greš po stopnicah.«
- »Invalidne osebe ne morejo po stopnicah.«
- »Stopnice navzdol do čakalnice – ortopedska ambulanta.«

Oprema in ambient

(160 oz. 3,3 % kodiranih izrazov)

Oprema v čakalnicah in ambulantah je bila pogosto ocenjena kot zastarela ali neudobna. Izpostavljena je bila tudi potreba po bolj prijetnem ambientu:

- »Več sedišč v čakalnici.«
- »Zaslužijo si nove prostore in sodobno opremo.«
- »Oprema je zastarela, tudi celotna ambulanta.«
- »Nič oz. novejši UZ.«
- »Sodobnejša tehnologija in čistost pri zdravnici.«

Fizikalni pogoji okolja

(69 oz. 1,5 % kodiranih izrazov)

Pacienti so se pritoževali zaradi mraza, slabega ogrevanja in pomanjkanja svetlobe:

- »V ambulanti je v zimskem času zelo hladno.«
- »Sodobnejša tehnologija in čistost pri zdravnici.«
- »Ogrevanje.«
- »Svetloba.«
- »Ambulanto prestavite v zgornje nadstropje, več dnevne svetlobe.«

ORGANIZACIJA IN INFORMIRANJE

Čakalni čas

(241 oz. 5 % kodiranih izrazov)

Najpogostejša pripomba je bila povezana z dolgotrajnim čakanjem na obravnavo:

- »Čas čakanja na obravnavo v čakalnici pri nosečniških pregledih.«
- »Zmanjšanje čakalnega časa na pregled, da prideš takoj na vrsto.«
- »Upoštevanje ure pri obisku (manjše čakanje).«
- »Da se zmanjša čakanje v čakalnici, toda verjamem, da delajo optimalno.«
- »Vrstni red, ura pregleda, ko si naročen.«

Dostopnost po telefonu, elektronski pošti in video povezavi

(62 oz. 1,3 % kodiranih izrazov)

Slaba odzivnost prek telefona in e-pošte je bila pogosto izpostavljena:

- »Da bi sestra bolj vestno dvigala telefon.«
- »Boljša odzivnost po e-pošti, večja dostopnost.«
- »Možnost komuniciranja po video povezavi.«
- »Težka dosegljivost po telefonu.«
- »SMS opomnik o pregledu bi bil zelo koristen.«

Postopek zdravljenja/pregleda

(40 oz. 0,8 % kodiranih izrazov)

Pacienti so izpostavili potrebo po drugačnem poteku strokovnih postopkov:

- »Prednostno in hitrejšo reševanje/obravnavanje zapletov.«
- »Boljši preparati.«
- »Dostopnost plačljivih terapij preko javnega zdravstva.«
- »Večkratni obisk.«
- »Naj izvide bolj podrobno pregledajo.«

ODNOS IN KOMUNIKACIJA

Odnos osebja (148 oz. 3,1 % izrazov)

Pacienti so si želeli bolj spoštljivega in prijaznega odnosa:

- »Odnos do pacientov.«
- »Ginekologinja naj bo bolj prijazna in prijetna.«
- »Bolj nežni ginekološki pregledi.«
- »Pristop do pacienta.«

Čas za pacienta

(117 oz. 2,5 % kodiranih izrazov)

Pogosto je bilo izraženo nezadovoljstvo nad hitenjem pri pregledih:

- »Zdravnica bi morala nameniti več časa, povedati kaj je narobe.«
- »Da si zdravnica vzame več časa, da obrazloži stvari.«
- »Več časa za obravnavo.«
- »Morda več časa na pacienta.«
- »Več časa za pogovor.«
- »Malo več časa za obravnavo.«

KADROVSKE ZMOGLJIVOSTI

Premalo osebja

(41 oz. 0,8 % kodiranih izrazov)

Pacienti so pogosto opozorili na kadrovske podhranjenosti:

- »Zdravnikov je premalo, delajo do večernih ur.«
- »Potrebna kadrovska podpora celotni ustanovi.«
- »Novo mesto potrebuje več specialistov.«
- »V ambulantah ni več medicinskih sester.«
- »Zaposleni so preobremenjeni.«

DODATNI VIDIKI

Zasebnost

(69 oz. 1,5 % kodiranih izrazov)

Pacienti so si želeli več zasebnosti v čakalnicah in ordinacijah:

- »Okna v ambulantni bi morala biti pokrita.«
- »Zakrivanje ordinacije, da ni vidna z ulice.«
- »Več zasebnosti po pregledu.«
- »Čakalnica je na neprimerni lokaciji, brez intime.«

Parkirišče

(44 oz. 0,9 % kodiranih izrazov)

Dostopnost parkiranja je bila pogosto izpostavljena kot težava:

- »Prehod za pešce od parkirišča do ustanove.«
- »Parkirni prostori.«
- »Parkirišča za osebni avto.«
- »Parkirno mesto za invalide in druge.«
- »Parkirni prostor in plačilo!«

Razno – organizacija, jezik, digitalna podpora itd.

(36 oz. 0,7 % kodiranih izrazov)

V kategorijo **Razno** so bile razvrščene posamezne izjave, ki po vsebini niso sodile v druge kategorije, in sicer bazen, prostor za kajenje, transparentne informacije glede plačila pregleda, diagnoza in razlaga v slovenščini, manj študentov, možnost popoldanskega termina, poenotenje programskega jezika, organizacija dela, usmeritvene table, spletna stran, obvestilo o prisotnosti nadomestnega zdravnika, lokacija itd.

Zaznane so bile na primer potrebe po večji preglednosti, boljšem obveščanju in dostopnosti informacij:

- »Možnost kontrole v popoldanskem času.«
- »Poenotiti programski jezik med klinikami.«
- »Sistem, boljša komunikacija med ambulantami.«
- »Transparentne informacije o plačilu pregleda.«
- »Manj študentov, več profesionalnosti.«

4 Povzetek rezultatov

Kvalitativna analiza odgovorov pacientov na vprašanje »Kaj bi želeli, da se v tej ambulanti izboljša?« je razkrila številne vidike, ki pomembno vplivajo na izkušnjo pacientov v specialističnih ambulantah. V analizi so bile oblikovane tematske kategorije, ki omogočajo boljše razumevanje predlogov pacientov ter oblikovanje konkretnih izboljšav.

Med najpogostejše izpostavljenimi področji je bila dolga **čakalna doba**, nato pa **urejenost prostorov in oprema**, kjer so pacienti opozarjali na dotrajanost ambulant, neudobne čakalnice ter pomanjkljivo dostopnost za invalide. Sledila je **organizacija dela**, predvsem dolgi čakalni časi, slaba telefonska dosegljivost in pomanjkanje informacij o poteku zdravljenja.

Pomemben del izkušenj se nanaša tudi na **medosebne odnose**, kjer pacienti izpostavljajo potrebo po večjem spoštovanju, prijaznosti ter individualiziranem pristopu zdravnikov in medicinskih sester. Prav tako si želijo **več časa za obravnavo** in mirno razlago postopkov.

Dodatne kategorije vključujejo **kadrovske zmogljivosti**, kjer je bil večkrat izražen občutek preobremenjenosti zaposlenih, ter **fizične pogoje okolja**, kot so ogrevanje, osvetlitev in hrup. Pogoste so bile tudi pripombe glede pomanjkanja **zasebnosti, težav s parkiranjem** in **slabe digitalne podpore** (npr. SMS obvestila, spletno naročanje).

5 Zaključek

Rezultati kvalitativne analize kažejo, da imajo pacienti jasno izražene želje in potrebe, ki presegajo zgolj medicinski vidik obravnave. Njihove izkušnje poudarjajo pomen **celostne in človeku prijazne ambulantne obravnave**, ki vključuje tudi:

- *kratko čakalno dobo;*
- *urejene, dostopne in udobne prostore;*
- *učinkovito in odzivno organizacijo dela;*
- *spoštljiv in empatičen odnos zdravstvenega osebja;*
- *dobro informiranost in komunikacijo;*
- *dostopnost v tehničnem smislu (npr. parkiranje, invalidski dostop, digitalni kanali).*

Z vpeljavo izboljšav na teh področjih bi lahko pomembno prispevali k večjemu zaupanju pacientov, višji kakovosti obravnave in boljšim izkušnjam z zdravstvenimi storitvami v specialističnih ambulantah.

Kvalitativna analiza torej ponuja pomemben vpogled v doživljanje pacientov ter predstavlja podlago za konkretno in ciljno usmerjeno izboljševanje zdravstvenega sistema. Nacionalni inštitut za javno zdravje po vsaki izvedeni raziskavi pripravi izpis za vse vključene specialistične ambulante, v katerem prejmejo vse kvantitativne in tudi vse kvalitativne odgovore za svojo ambulanto ter na podlagi tega lahko oblikujejo ustrezne ukrepe.

6 Literatura

1. Sočan G, De Boer D, Murko E, Kralj M, Ropret N, Zaletel M. *Psychometric Validation of an Instrument for Measuring Patient Experiences with Outpatient Healthcare*. *Zdr Varst*. 2023 Jun 13; 62(3): 153–61. doi: 10.2478/sjph-2023-0021
2. Hennink M, Hutter I, Bailey A. *Qualitative research methods*. 2nd ed. London: SAGE Publications; 2020. ISBN: 978-1473903913.
3. Creswell JW, Poth CN. *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. 4th ed. Thousand Oaks: SAGE Publications; 2016. ISBN: 978-1506330198.
4. Sandelowski M. Whatever happened to qualitative description? *Res Nurs Health*. 2000; 23(4): 334–40. doi:10.1002/1098-240X(200008)23:4<334::AID-NUR9>3.0.CO;2-G.
5. Green J, Thorogood N. *Qualitative methods for health research*. 4th ed. London: SAGE Publications; 2018. ISBN: 978-1473997103 (print); 978-1526448798 (eText).

Vprašalnik o vaši izkušnji z obravnavo v specialistični ambulanti

Vprašanja se nanašajo na vaš obisk v specialistični ambulanti, ki deluje v okviru javnega zdravstvenega sistema. Dejavnost in ustanova, v kateri deluje specialistična ambulanta, ki ste jo obiskali, sta navedeni na začetku.

Prosimo vas, da pri reševanju označite **polje pred ustreznim odgovorom**. Včasih vprašanje ni prilagojeno vaši osebni situaciji. Na primer, morda niste bili deležni določenega dela obravnave. V tem primeru označite odgovor "Vprašanje ne velja zame", "Ne vem" ali katero drugo dodatno odgovorno možnost, ki jo vprašanje ponuja. Če slabše vidite ali vprašalnik težje razumete, naj vam pri izpolnjevanju kdo pomaga. Vsekakor pa naj bodo odgovori vaši. Prosimo vas, da izpolnjen anketni vprašalnik **vrnete po pošti** v priloženi pisemski ovojnici.

SPECIALISTIČNA AMBULANTA

Dejavnost: »dejavnost«

Ustanova: »ustanova«

NAROČANJE IN SPREJEM

1. Zakaj ste nazadnje obiskali to specialistično ambulanto? (Možnih je več odgovorov.)

- ☐ Prvi pregled
- ☐ Diagnostika (npr. RTG, CT, MRI, gastroskopijska)
- ☐ Kontrolni pregled
- ☐ Drugo (prosimo, navedite):

2. Kako ste se naročili v specialistično ambulanto? (Možnih je več odgovorov.)

- ☐ Z osebnim obiskom ambulante
- ☐ Preko spletne storitve eNaročanje
- ☐ Preko telefona
- ☐ Preko brezplačne telefonske številke 080 24 45
- ☐ Po elektronski pošti (e-mail)
- ☐ Po navadni pošti
- ☐ Naročil me je zdravnik/medicinska sestra
- ☐ Drugo: _____

3. Ali ste imeli težave pri naročanju na obisk v specialistični ambulanti po tem, ko ste prejeli napotnico pri osebnem zdravniku?

- ☐ Da
- ☐ Ne → **pojdite na vprašanje 5.**
- ☐ Vprašanje ne velja zame

4. Prosimo, opišite, kakšne težave ste imeli pri naročanju.

5. Ali vam je čakalna doba (tj. čas od datuma naročanja do datuma obiska v specialistični ambulanti) predstavljala problem?

- ☐ Noben problem
- ☐ Majhen problem
- ☐ Velik problem
- ☐ Vprašanje ne velja zame

6. Ali vas je sprejemno osebje prijazno sprejelo?

- ☐ Ne
- ☐ Da, do neke mere
- ☐ Da, zagotovo
- ☐ Ambulanta ni imela sprejemnega osebja

7. Koliko časa ste čakali od ure, ob kateri ste bili naročeni, do začetka obravnave?
- ☐ Manj kot 15 minut
 - ☐ Med 15 in 30 minut
 - ☐ Med 30 in 60 minut
 - ☐ Več kot 60 minut (*navedite, koliko: _____ minut*)
8. V primeru, da ste čakali več kot 30 minut, ali vas je zdravstveno osebje obveščalo glede čakanja v čakalnici (npr. o trajanju in razlogu za čakanje)?
- ☐ Da
 - ☐ Ne
 - ☐ Nisem čakal/a več kot 30 minut
9. Ali so bili prostori pri zdravstvenem izvajalcu čisti, urejeni, dovolj svetli in zračni (npr. čakalnica, ambulanta, sanitarije)?
- ☐ Da
 - ☐ Delno (*prosimo, napišite, kaj vas je zmotilo*):
 - ☐ Ne (*prosimo, napišite, kaj vas je zmotilo*):
- _____

ZASEBNOST

10. Ali so vam v ambulanti zagotovili dovolj zasebnosti (npr. pri sprejemu, pri preoblačenju, med razgovorom z zdravstvenim osebjem, pri ravnanju z zaupnimi informacijami)?
- ☐ Ne
 - ☐ Da, do neke mere
 - ☐ Da, zagotovo → [pojdite na vprašanje 12.](#)
11. Kje v ambulanti vam niso zagotovili dovolj zasebnosti? (*Možnih je več odgovorov.*)
- ☐ Pri sprejemu / recepciji
 - ☐ Pri stiku z medicinsko sestro
 - ☐ Pri razgovoru z zdravnikom
 - ☐ Pri preoblačenju
 - ☐ Med zdravstvenim posegom ali preiskavo
 - ☐ Pri ravnanju z zaupnimi informacijami
 - ☐ Drugo: _____

DELO ZDRAVNIKA

12. Ali vas je zdravnik obravnaval vljudno in spoštljivo?
- ☐ Ne
 - ☐ Da, do neke mere
 - ☐ Da, zagotovo
13. Ali vam je zdravnik pojasnil zadeve tako, da ste jih enostavno razumeli?
- ☐ Ne
 - ☐ Da, do neke mere
 - ☐ Da, zagotovo
 - ☐ Ni bilo potrebe po pojasnjevanju
14. Ali ste zdravniku lahko zastavili vprašanja ali izrazili pomisleke glede predlaganega zdravljenja?
- ☐ Ne
 - ☐ Da, do neke mere
 - ☐ Da, zagotovo
 - ☐ Ni bilo potrebe po zastavljanju vprašanj ali izražanju pomislekov glede predlaganega zdravljenja
15. Ali vas je zdravnik vključil v odločitve glede vašega zdravljenja v tolikšni meri, kot ste želeli?
- ☐ Ne
 - ☐ Da, do neke mere
 - ☐ Da, zagotovo
 - ☐ Nisem želel/a biti vključen/a v odločitve
 - ☐ Niso bile potrebne odločitve glede zdravljenja

16. Ali vam je v zvezi z zdravljenjem / preiskavo / zdravstvenim posegom zdravnik vnaprej pojasnil ...

	Ne	Da, do neke mere	Da, zagotovo	Vprašanje ne velja zame
zakaj je ta poseg potreben?	☐	☐	☐	☐
kako bo potekal?	☐	☐	☐	☐
kakšni so pričakovani rezultati?	☐	☐	☐	☐
morebitna tveganja, posledice ali možne zaplete?	☐	☐	☐	☐

17. Ali vam je zdravnik ob vašem zadnjem obisku namenil dovolj časa?

- ☐ Ne
☐ Da, do neke mere
☐ Da, zagotovo

18. Ali vam je zdravnik specialist predpisal zdravila?

- ☐ Da
☐ Ne → [pojdite na vprašanje 21.](#)

19. Ali ste od zdravnika prejeli informacije o tem, kako jemati predpisano zdravilo v kombinaciji z drugimi zdravili, ki jih jemljete že od prej?

- ☐ Da
☐ Ne
☐ Vprašanje ne velja zame

20. Ali ste od zdravnika prejeli informacije o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil?

- ☐ Da
☐ Ne
☐ Vprašanje ne velja zame

DELO MEDICINSKE SESTRE

21. Ali vas je medicinska sestra obravnavala vljudno in spoštljivo?

- ☐ Ne
☐ Da, do neke mere
☐ Da, zagotovo
☐ Nisem imel/a stika z medicinsko sestro

22. Ali ste v zvezi z vašo obravnavo imeli možnost vprašati medicinsko sestro, kar ste želeli?

- ☐ Ne
☐ Da, do neke mere
☐ Da, zagotovo
☐ Nisem imel/a stika z medicinsko sestro

23. Ali vam je medicinska sestra obrazložila zdravstveni postopek, preden ga je opravila?

- ☐ Ne
☐ Da, do neke mere
☐ Da, zagotovo
☐ Medicinska sestra ni opravila zdravstvenega postopka
☐ Nisem potreboval/a obrazložitve

INFORMACIJE O PACIENTOVIH PRAVICAH IN SEZNANJENOST Z NADALJEVANJEM ZDRAVLJENJA

24. Ali so bile pri izvajalcu zdravstvenih storitev na voljo informacije o pacientovih pravicah (npr. možnosti pritožbe in pravica do seznaitve z zdravstveno dokumentacijo)?

- ☐ Da
☐ Ne
☐ Ne vem

25. Ali ste izvid oziroma pisno strokovno mnenje prejeli takoj po opravljeni zdravstveni storitvi v specialistični ambulanti?

- ☐ Da
☐ Ne

26. Ali vam je bilo po obisku specialistične ambulante jasno, kako se bo nadaljevalo vaše zdravljenje oziroma obravnava (npr. kontrolni pregled, obisk osebnega zdravnika, obisk pri drugem specialistu, itd.)?

- ☐ Ne
- ☐ Da, do neke mere
- ☐ Da, zagotovo

SPLOŠNA OCENA

27. Kako bi na splošno ocenili vašo obravnavo v tej specialistični ambulanti? Prosimo, ocenite na lestvici od 0 do 10, kjer 0 pomeni »zelo slaba obravnava« in 10 »odlična obravnava«.

- ☐ 0 zelo slaba obravnava
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 odlična obravnava

28. Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?

29. Kaj bi želeli, da se v tej ambulanti izboljša?

O VAS

30. Kako bi na splošno ocenili vaše zdravje?

- ☐ Zelo dobro
- ☐ Dobro
- ☐ Srednje
- ☐ Slabo
- ☐ Zelo slabo

31. Ali imate eno ali več kroničnih bolezni ali stanj (npr. astma/KOPB, revmatoidni artritis, diabetes, srčno-žilna bolezen, rak)?

- ☐ Da
- ☐ Ne

32. Prosimo, označite vaš spol.

- ☐ Moški
- ☐ Ženski

33. Koliko ste stari?

- ☐ manj kot 18 let
- ☐ 18–24 let
- ☐ 25–34 let
- ☐ 35–44 let
- ☐ 45–54 let
- ☐ 55–64 let
- ☐ 65–74 let
- ☐ 75–79 let
- ☐ 80 let ali več

34. Kakšna je vaša najvišja dosežena formalna izobrazba?

- ☐ Osnovnošolska izobrazba ali manj
- ☐ Poklicna šola (2–3 letna)
- ☐ Srednja šola (4 letna, gimnazija)
- ☐ Višja, visoka, univerzitetna izobrazba ali več

NAJLEPŠA HVALA ZA IZPOLNITEV VPRAŠALNIKA!

Številka: 968-280/2024-1 (007)

Ljubljana, dne 14.8.2024

Zadeva: Sodelovanje pri izvedbi nacionalne raziskave o izkušnjah pacientov v ZUNAJBOLNIŠNIČNI SPECIALISTIČNI zdravstveni dejavnosti 2024

Spoštovani,

Nacionalni inštitut za javno zdravje na pobudo Ministrstva za zdravje izvaja nacionalne raziskave o izkušnjah pacientov z zunajbolnišnično specialistično obravnavo. Tovrstne raziskave je izvedel v letih 2019 - 2023. Rezultate so sodelujoči izvajalci prejeli preko elektronske pošte, objavljeni pa so tudi na naslednji spletni strani: <https://nijz.si/podatki/prems-odrasli-18/>. Ob tej priložnosti bi se najlepše zahvalili vsem sodelujočim ustanovam, ki prispevate k uspešni izvedbi raziskav PREMs. Veseli smo pozitivnih odzivov, ki smo jih zaenkrat prejeli, obenem pa se trudimo izvedbo in metodologijo raziskav še izboljšati.

Namen raziskav PREMs je spremljati kakovost zdravstvenih obravnav z vidika pacienta. S tem želimo zdravstvenim izvajalcem in osebju omogočiti vpogled v svoje delo skozi pacientove oči in na ta način prispevati k prepoznavanju dobrih praks in priložnosti za izboljšanje kakovosti zdravstvene oskrbe. V letu 2024 raziskavo izvajamo ponovno s ciljem zagotoviti časovno primerljivost podatkov ter kontinuiteto. **Prosimo vas, da raziskavo tudi tokrat podprete in motivirate svoje zaposlene k sodelovanju.**

Raziskava o izkušnjah pacientov z obravnavo v zunajbolnišnični specialistični ambulanti, v katero je vključen tudi vaš zdravstveni zavod kot del mreže javne zdravstvene službe, bo potekala predvidoma v obdobju **od 23. septembra do 7. novembra 2024 (8 tednov)**. Raziskava se bo izvajala v zdravstvenih dejavnostih: (1) Nevrologija in nevrokirurgija, (2) Kardiologija, (3) Oftalmologija, (4) Ginekologija in porodništvo, (5) Ortopedija in (6) Onkologija z radioterapijo. Podroben seznam zdravstvenih izvajalcev in dejavnosti, kjer bo raziskava izvedena, je v prilogi 2.

Za celotno logistiko raziskave (dostavo, vnos, statistično analizo vprašalnikov) bo poskrbel NIJZ, vaš zdravstveni zavod pa prosimo, da medicinska sestra ali drugo zdravstveno osebje **vsakemu** pacientu po končani obravnavi v navedenih dejavnosti v obdobju raziskave (med 23. septembrom in 7. novembrom 2024) izroči kuverto, v kateri so vabilo za pacienta, vprašalnik in povratna pisemska ovojnica s predplačano poštnino. Za verodostojnost raziskave je ključno, da vprašalnike predate izključno pacientom, ki bodo v omenjenih sedmih tednih raziskave obiskali ambulate v vključenih vrstah zdravstvenih dejavnosti (znotraj izbranih dejavnosti je potrebno pisemsko ovojnico izročiti **VSAKEMU** pacientu). Podrobna navodila za zdravstvene delavce so v **prilogi 1**.

Paketi bodo dostavljeni na naslov vašega zdravstvenega zavoda, najkasneje **do petka, 20. septembra 2024**.

V vašem zdravstvenem zavodu se bo raziskava izvajala pri pacientih, ki bodo zaključili zunajbolnišnično specialistično zdravstveno obravnavo v **dejavnostih, ki so navedene v prilogi 2.**

Preko elektronske pošte vas bomo tudi prosili, da nam sporočite **elektronski naslov predstavnika vodstva za kakovost v vaši ustanovi oz. druge kontaktne osebe**, ki bo v vaši ustanovi poskrbela za nemoteno izvedbo raziskave.

Če imate v zvezi z raziskavo kakršnokoli vprašanje, prosimo pišite na elektronski naslov prems@nijz.si ali pokličite na telefonsko številko 01 2441 537.

Več informacij, vprašalniki ter rezultati preteklih raziskav PREMS so dostopni na spletni strani PREMS <https://nijz.si/podatki/prems-odrasli-18/>.

Vnaprej se vam zahvaljujemo za sodelovanje.

Z lepimi pozdravi,



doc. dr. Branko Gabrovec,
generalni direktor

Priloge:

- Priloga 1 - Navodila zdravstvenim izvajalcev pri izvedbi raziskave PREMS 2024
- Priloga 2 - Seznam izvajalcev in zdravstvene dejavnosti, vključene v raziskavo PREMS2 2024

Poslati:

- elektronsko vsem vključenim zdravstvenim izvajalcem

**Raziskava o izkušnjah pacientov z obravnavo v
specialistični ambulanti – PREMS 2024**

Ljubljana, 2024

Spoštovani!

V zdravstvenem sistemu v Sloveniji zbiramo veliko podatkov o tem, kako dobro ali slabo sistem deluje, le malo informacij pa je na voljo o tem, kaj bi pacienti spremenili, da bi sistem deloval bolje. Zato Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) na pobudo Ministrstva za zdravje izvaja raziskave o izkušnjah pacientov z obravnavo v specialističnih ambulantah. **Namen raziskav PREMs je spremljati kakovost zdravstvenih obravnav z vidika pacientov, kar pomeni, da o izkušnjah z zdravstvenimi obravnavami vprašamo neposredno vas - paciente.**

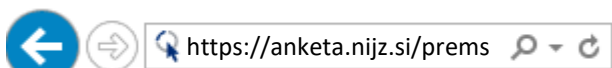
V Sloveniji se nacionalna raziskava za področje specialističnih ambulant izvaja šestič. Rezultati prvih petih nacionalnih raziskav so dostopni na spletni strani Moja izkušnja, naše zdravstvo (<https://nijz.si/podatki/prems-adrasli-18/>). Mnenje prav vsakega pacienta o zdravstveni obravnavi, ki jo je prejel, je zelo pomembno.

Raziskava se izvaja med pacienti, ki ste v zadnjem času imeli obravnavo v specialistični ambulanti. Raziskava je **popolnoma anonimna**, v nobenem koraku ne razpolagamo z vašim imenom in priimkom. **Zdravstveni izvajalec nikakor ne bo imel vpogleda do vaših osebnih odgovorov**, prav tako vaše (ne)sodelovanje nima vpliva na vašo nadaljnjo zdravstveno oskrbo.

Čeprav je vaše sodelovanje v raziskavi prostovoljno, vas prosimo, da **izpolnite vprašalnik**, saj je vaše sodelovanje nadvse pomembno. Zanima nas, kako pacienti izkusite zdravstveno obravnavo in na katerih področjih izvajalci zdravstvene dejavnosti lahko še izboljšajo svojo kakovost. Z vašimi odgovori boste pomagali pri prepoznavanju težav in posledično pri izboljšanju kakovosti zdravstvenih obravnav v Sloveniji.

Za izpolnitev vprašalnika imate na voljo dve različni možnosti odgovarjanja.

Vprašalnik lahko izpolnite preko spleta, in sicer tako, da vtipkate: **<https://anketa.nijz.si/prems>**



Pri izpolnjevanju spletne ankete nato vpišite naslednje geslo: **«geslo»**

Anketo lahko zelo preprosto izpolnite na vašem računalniku, pametnem telefonu ali tablici.

Če se za spletno možnost ne boste odločili oz. le-te nimate na voljo, **vas prosimo, da izpolnite priloženi papirnati vprašalnik** (ki ste ga prejeli v kuverti) in ga **najkasneje v štirinajstih dneh po prejemu, po pošti vrnite v manjši priloženi pisemski ovojnici (poština je že plačana, naslov je že izpisan) na NIJZ.**

Če imate v zvezi z raziskavo kakršnokoli vprašanje, se obrnite na Nacionalni inštitut za javno zdravje na telefonsko številko 01 2441 537 ali pišite na naslov prems@nijz.si. Z veseljem vam bomo odgovorili.

Vnaprej se vam zahvaljujemo za sodelovanje in vas lepo pozdravljamo!

generalni direktor NIJZ
doc. dr. Branko Gabrovec



Kje bodo objavljeni izsledki te raziskave?

Izsledke raziskave bomo objavili na spletni strani NIJZ PREMS (<https://nijz.si/podatki/podatkovne-zbirke-in-raziskave/prems/>), kjer je na voljo tudi več informacij o sami raziskavi, prav tako pa so objavljeni rezultati preteklih raziskav PREMS.



Ali je zagotovljena zaupnost zbranih podatkov?

Vsi podatki, zbrani s to raziskavo, bodo **popolnoma zaupni** in skrbno varovani v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 67/07) in Splošno uredbo o varstvu podatkov (EU 2016/679). NIJZ varovanju osebnih podatkov namenja posebno pozornost in upošteva vso veljavno zakonodajo na tem področju. Objavljeni bodo le skupni rezultati (združeni podatki), podobno kot je prikazano spodaj. Vsa morebitna vprašanja v zvezi z varstvom osebnih podatkov lahko naslovite na vop@nijz.si.

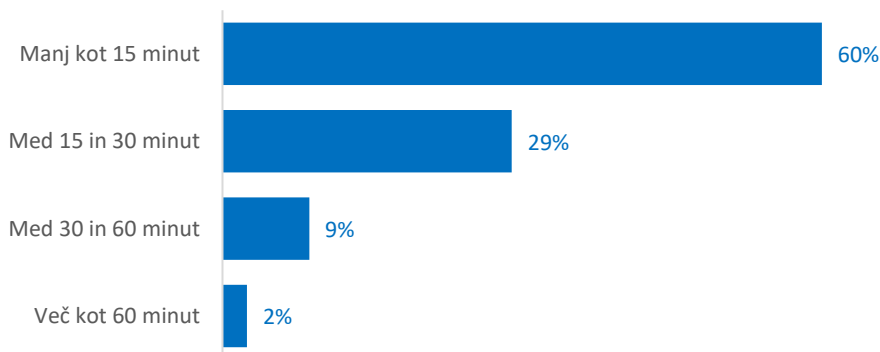


Primer prikaza izsledkov prve raziskave o izkušnjah pacientov v specialistični ambulanti

V mesecu septembru 2023 je potekal peti val nacionalne raziskave v sedmih vrstah zdravstvene dejavnosti. Nekaj izsledkov raziskave je prikazanih spodaj.

Čakanje v čakalnici

Koliko časa ste čakali od ure, ob kateri ste bili naročeni, do začetka obravnave?



Primeri vsebin, ki so jih pacienti omenili pri vprašanju Kaj bi želeli, da se v ambulanti izboljša

