

Analize anket Ministrstvo za zdravje pošilja za posamezni mesec po elektronski pošti. K izpolnitvi anket so vabljeni vsi uporabniki naših storitev, ne glede na starost, osebne okoliščine, vrsto zdravstvene obravnave ali raven zdravstvene dejavnosti, kjer se je izvedla zdravstvena storitev. Uporabniki storitev so povabljeni preko obvestila na izvidu oz. odpustnem pismu na način, da je na dokumente dodana informacija o spletni strani, na kateri poteka izpolnjevanje vprašalnika. Prav tako se povezava do spletne ankete nahaja na spletni strani bolnišnice.

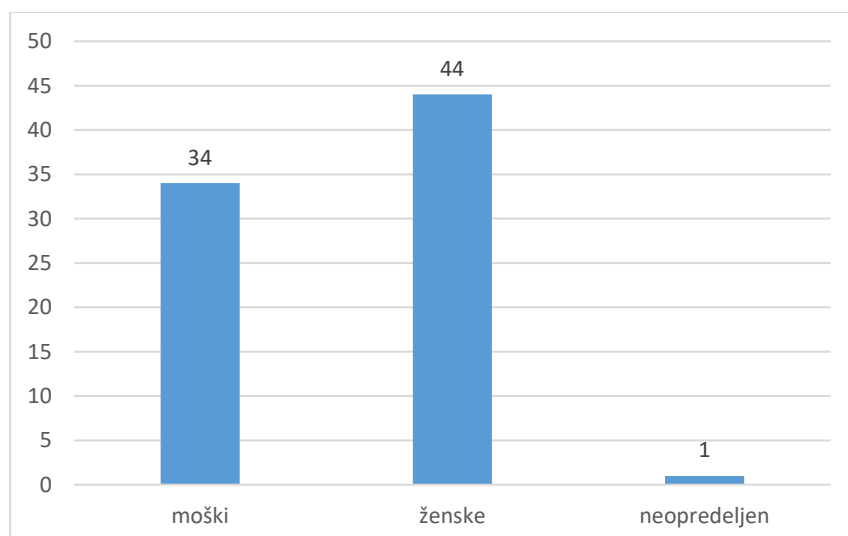
V letu 2022 je anketni vprašalnik ustrezno izpolnilo 79 uporabnikov naših storitev, kar znaša skupaj 0,11 % vseh hospitaliziranih pacientov ter obravnavanih pacientov v specialističnih ambulantah. Ker je število ustrezno izpolnjenih anketnih vprašalnikov izjemno majhno in ne predstavlja realne slike, so rezultati podani v absolutnih številkah in ne v odstotkih.

Tabela 1: Pregled števila in deleža izpolnjenih anketnih vprašalnikov

MESEC	ŠTEVILO IZPOLNJENIH VPRAŠALNIKOV	DELEŽ IZPOLNJENIH VPRAŠALNIKOV GLEDE NA VSE IZVEDENE ZDRAVSTVENE OBRAVNAVE
JANUAR	11	0,20 %
FEBRUAR	7	0,14 %
MAREC	9	0,13 %
APRIL	7	0,12 %
MAJ	7	0,10 %
JUNIJ	5	0,08 %
JULIJ	6	0,11 %
AVGUST	5	0,09 %
SEPTEMBER	3	0,05 %
OKTOBER	5	0,08 %
NOVEMBER	8	0,12 %
DECEMBER	6	0,09 %

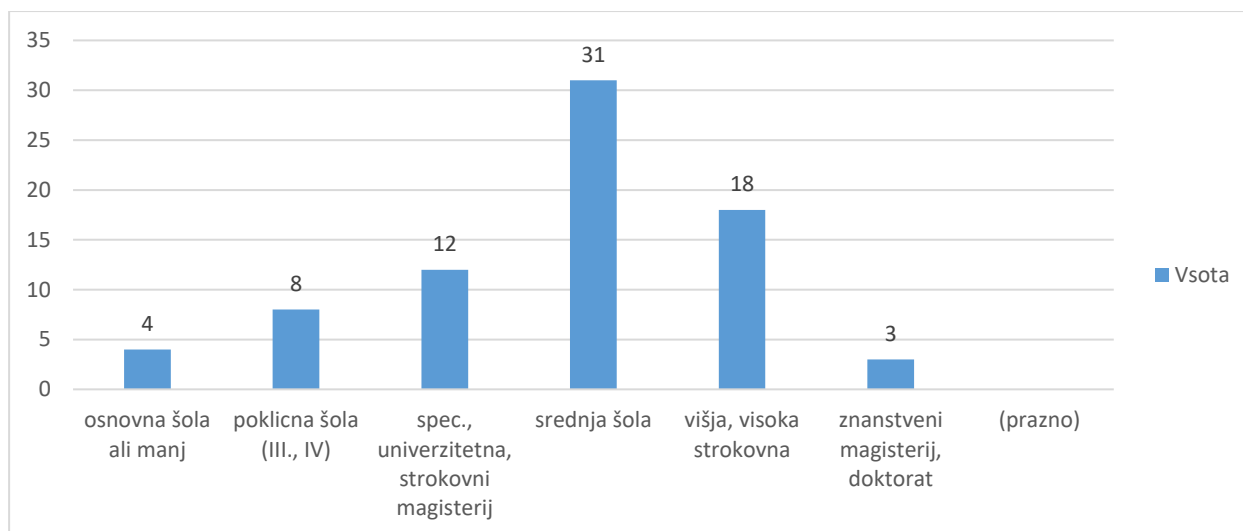
Anketni vprašalnik je izpolnilo 34 moških in 44 žensk. Eden spola ni označil.

Graf 1: Spol anketiranih

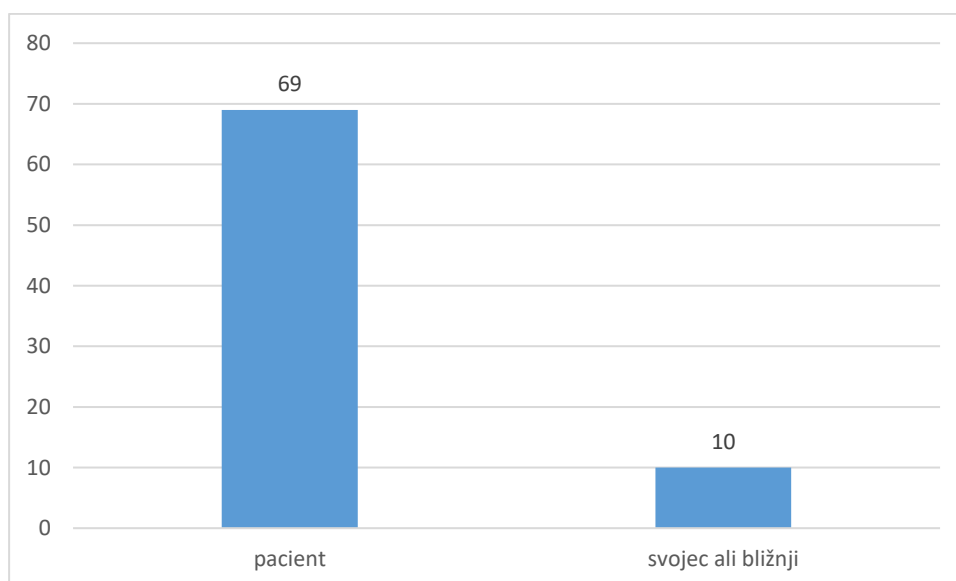


Njihova izobrazbena struktura je razvidna iz spodnjega grafikona, največ jih ima srednješolsko izobrazbo.

Graf 2: Izobrazbena struktura sodelujočih v raziskavi

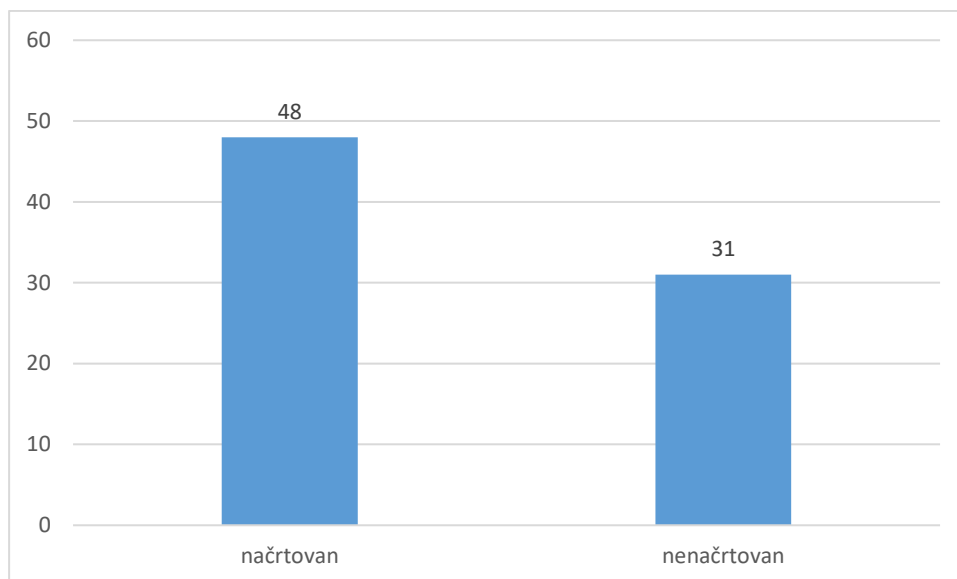


Graf 3: Oseba, ki je izpolnila anketni vprašalnik



V 10 primerih so anketni vprašalnik izpolnili svojci ali bližnji v pacientovem imenu, v 69 pa pacienti sami.

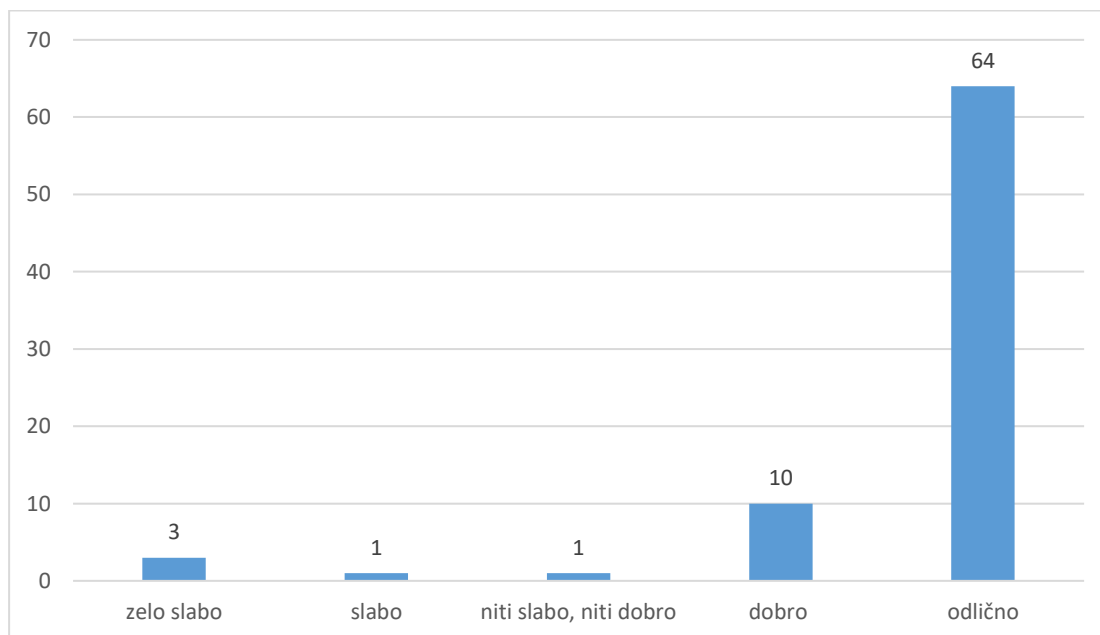
Graf 4: Načrtovanje sprejema oziroma obravnave



Pri 31 pacientih je bil sprejem na obravnavo nenačrtovan, v 48 pa načrtovan.

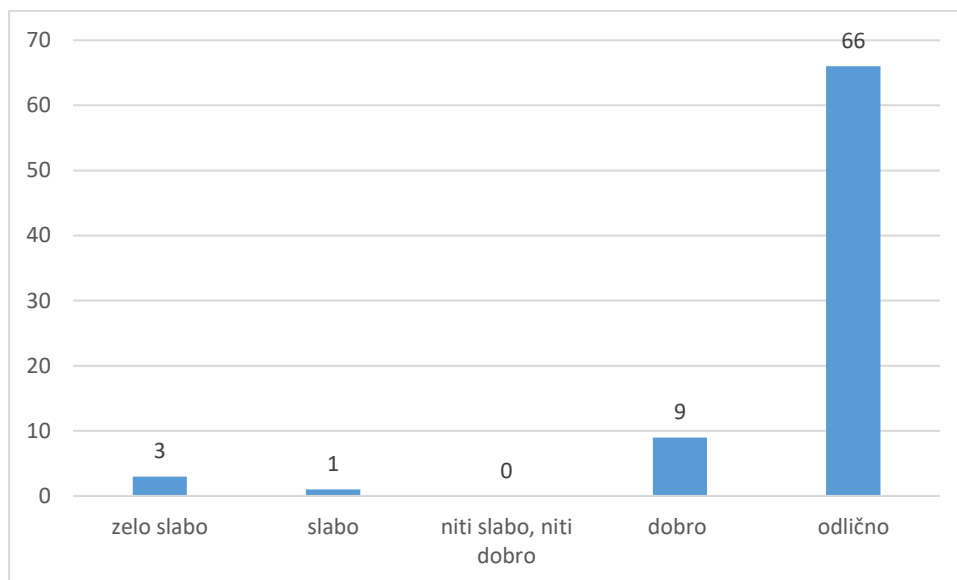
Spodnji graf št. 5 prikazuje splošno oceno izvajalca storitev v številu podanih ocen. Iz njega je razvidno, da 64 pacientov ocenjuje Splošno bolnišnico Trbovlje z oceno odlično (5), medtem ko je le trije z negativno oceno.

Graf 5: Splošna ocena izvajalca storitev



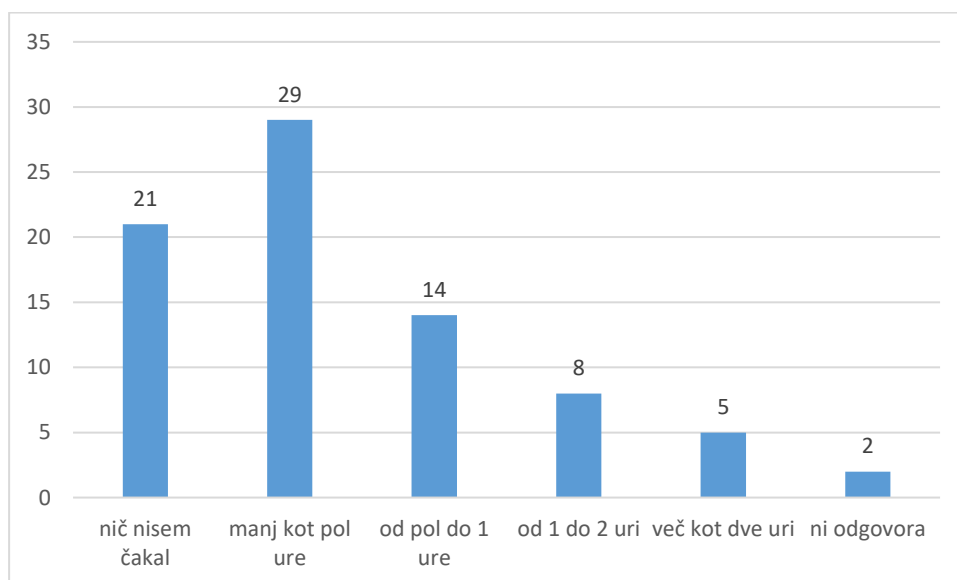
Pacienti so ocenjevali svojo obravnavo v bolnišnici, kar je predstavljeno v spodnjem grafu. 66 pacientov jo ocenjuje kot odlično in 3 kot nezadostno – podobno, kot pri prejšnjem vprašanju.

Graf 6: Ocena obravnave pri izvajalcu storitev



Manj kot pol ure je na obravnavo čakalo 29 pacientov, medtem ko je dve uri in več čakalo le 5 vprašanih. Podatki so razvidni iz grafa 7.

Graf 7: Čas čakanja na obravnavo



PRILOŽNOSTI ZA IZBOLJŠAVE

PODROČJE PRILOŽNOSTI ZA IZBOLJŠAVE	ŠTEVILO PREDLOGOV
PROSTOR IN OPREMA	12
ORGANIZACIJA DELA	12
ODNOS DO PACIENTOV	9
SODELOVANJE ZAPOSLENIH	8
VARNOST PACIENTOV	4
IZIDI OBRAVNAVE	7
UGLED IN DRUŽBENA ODGOVORNOST	3
DRUGO	

Pri obrazložitvi izbire priložnosti so anketiranci navedli (navajamo le kratke povzetke):

1. PROSTOR IN OPREMA:
 - Bolj udobne postelje
 - Preveč ljudi v sobi
 - Bolj opremljene kopalnice
 - parkirišče
2. ORGANIZACIJA DELA
 - Hitrejša obravnavanje bolnikov
 - Hitrost dobljenih izvidov
3. ODNOS DO PACIENTOV:
 - Bolj podrobna obravnava
 - Nespoštljivo obnašanje osebja
4. SODELOVANJE ZAPOSLENIH:
 - ni konkretnih predlogov, so bolj pohvale
5. VARNOST PACIENTOV:
 - Ni konkretnih odgovorov, le pohvale
 - parkirišče
6. IZIDI OBRAVNAVE
 - V večini pozitivni odgovori
 - En odgovor se nanaša na eno mesečno čakanje na izvide
7. UGLED IN DRUŽBENA ODGOVORNOST:
 - Ni konkretnih predlogov, le pohvale

PREDLOGI, POBUDE IN POHVALE UPORABNIKOV NAŠIH STORITEV

Zadnje vprašanje je bilo odprtega tipa, v katerem so lahko uporabniki naših storitev podali svoje opisno mnenje. Podajamo ga ne cenzurirane in ne lektorirane spodnji tabeli.

Bolnišnica Trbovlje je ustanova kjer je pacient obravnavan kot človek, ne kot številka. Izjemna predanost, učinkovitost in prijaznost osebja kaže na to da jim je mar za zdravje in dobrobit osebe. Veliko drugih ustanov po Sloveniji bi se lahko zgledovalo po tej bolnišnici. Hvala vsem in le tako naprej.
hvala operativni kirurški ekipi.
Hvala za kvalitetno obravnavo in odnosom zdravnika, zdravnice, sestre.Lep pozdrav.
Izjemno kakovostna obravnava oz. Poseg celotne ekipe
IZREDNO prijazni,ustrežljivi in učinkoviti so vsi - od medicinske sestre na sprejemu, do zdravnikov (dr. Kastrin ter zdravnik na RTG)in medicinskega 'brata'. Odgovorijo na vsa vprašanja in se trudijo po

najboljših močeh. IZREDNO hitri in dobro organizirani - vse gre kot po tekočem traku, ne čakaš niti minute po nepotrebnem. IZJEMNO! Zelo sem zadovoljna in hvaležna! Kot bi rekli Angleži: Keep up the good work!
Kirurg Fabijan Danijel, kot tudi njegove pomočnice/ medicinske sestre, se zavzamejo za pacienta in vedno z dobro voljo prispevajo k dobrem vzdušju med samim postopkom.
Le tako naprej lp.
Lepo se imejte!
Mogoče so pogoji malo bolj skromni a samo izvajanje dejavnosti pa je vrhunsko vse od čakalne dobe, pridržavanje dogovorjenih terminov, pošiljanje obvestil preko SMS, odnos osebja, zdravstvene obravnave. Tudi napotki osebnemu zdravniku so bili v redu in pri okrevanju ni bilo nikakršnih problemov. Sem že tudi drugim priporočil obravnavo v vaši ustanovi. Prejšnje obravnave sem koristil v bolnišnici Celje in sem bil vedno zadovoljen vse do zadnje obravnave ko sem leto in pol čakal na poseg, ni bilo mogoče dobiti nobene informacije kdaj ga lahko pričakujem. Sem zadovoljen in hvaležen za vašo obravnavo.
Na pregledu in odvzemu krvi sem bil v mesecu marcu, do danes nisem prejel še nobenega izvida.
Nič posebnega, vse lepo in strokovno. Lepo, da imamo takšno javno zdravstvo in predvsem takšno osebje od zdravnikov do čistilk. Ne zapravimo tega. Motilo me je predvsem to, da mi nihče ni obrazložil postopka in posega pri moji operaciji krčnih žil, je pa res, da se je mogoče malo mudilo? In kot sem že omenil, par € za obešalnike v kopalnico pa bo boljše.)
Najlepša hvala in lep pozdrav.
Obravnava še ni končana, izveden le pregled, brez dokončnega izvida
Osebjem na intenzivnem oddelku kirurgije in na kirurški oddelku je enkratno, ustrežljivo, dostopno do informacij, zelo sem zadovoljna
Pohvala medicinskim sestram na ginekološkem oddelku (ga. Romana, ga. Tajda in druge). Brez njihovega prijaznega, spoštljivega odnosa, bi bilo okrevanje po posegu in vsa priprava pred posegom, veliko težja.
Pohvalila bi odnos sestre (Vesna Strgaršek) in zdravnika (dr. Fabijan) pri obravnavi, bila sta zelo prijazna, strokovna in dostopna.
Predvsem bi rada opozorila, da je bil čas obravnave več kot uro in pol zaradi hude prometne nesreče in je bilo zaradi tega treba malo počakati. Drugače pa zadovoljna z vso oskrbo in pomočjo.
PRIJAZEN, DUHOVIT IN STROKOVEN ZDRAVNIK, KI ZNA SPROSTITI PACIENTA IN MU OBRAZLOŽITI VZROK IN REŠITEV NJEGOVE ZDRAVSTVENE TEŽAVE
Rada bi pohvalila dr. Jerneja Vrtek z njegovo ekipo, posebej sestro Azro. Bili so odlični, resnično so mi pomagali premagati strah pred operacijo, med samo operacijo sama vzpodbuda z njihove strani. Hvala doktorju Jerneju ter sestri Azri za vso podporo in pomoč.
SAME POHVALE BOLNIŠNICI TRBOVLJE -GINEKOLOŠKEMU ODDELKU.HVALA
Splošna zdravnica je ob prevezi rane (operacija kile) bila zelo vesela, kako lepo je bilo narejeno. Po njenih besedah še ni videla tako lepo zaprte in povite rane.
Ste ena bolnic, ki ima najbolj prijazen kader, od medicinskih sester, zdravnikov pa do tehničnega kadra, s katerim sem imela opravka. LE TAKO NAPREJ! Lep pozdrav vsem in obilo uspeha v vašem delu, res je pomemben za nas vse!
uspešno delo še naprej in obržite prijazen odnos do pacientov
V anketi je potrebno posodobiti mesec/leto obravnave oz. dodati možnost individualnega vnosa.
V SB Trbovlje sem bila prvič na pregledu in celoten potek od prihoda do pregleda, nato laboratorija je bil izredno časovno hiter. Osebjem izredno prijazno, zato vse pohvale.
vsa pohvala celotnemu kolektivu, tudi čistilki, gospodu ki delo opravlja preko javnih del in študentom, hvala vam.

Vsa pohvala osebju dnevne bolnišnice, višji sestri Urški ter dr. Jelenkovi, na splošno po večkratnih obiskih v tem letu ni bilo s strani zdravstvenega osebja nikakršne slabe volje ali neprijaznosti, vključno s praktiki Srednje zdr. šole Zagorje. Hvala, le tako naprej.

Vse pohvale kirurškemu oddelku v SB Trbovlje, zelo zadovoljen z obravnavo ter izvedbo operativnega posega.

Vse pohvale za dr.med. Vrtek Jernej
Za strokovnost in prijaznost.

Vse se vidi že iz odgovorov v anketi. Bravo! Le tako naprej. Moj poklon, take potrebujemo, kadar jih! Veliko uspehov in lep pozdrav, ter čim manj "črnih" dni!

Zdravnik s srcem in dušo, ki se posveča svojim pacientom, tako po strokovni, kot človeški plati. Se zavzame za svoje paciente. Vse pohvale zdravniku nevrologu, v nevrološki ambulanti za nevrologijo v SB Trbovlje. Je predan svojemu delu, ter s strokovnim znanjem in človeško toplino pomaga pacientom. Spoštovano osebje, tudi vam hvala za ves vaš trud, za izredno prijaznost in ljubeznivost.

zelo zadovoljen z obravnavo

zelo zadovoljen z postopkom in obravnavo

zelo zadovoljna z vsemi kaj sem doživela v Splošni Bolnišnici, Trbovlje.

Želela bi podati pohvalo dr.med. Mojci Bratanič in njenemu medicinskemu zdravstveniku...ne vem imena, bilo dne 06.02.2022 ob 15.15 uri. Bila oba zelo prijazna, kar največ šteje.

ZAKLJUČEK

Raziskava je bila izvedena skladno z Metodologijo za ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu. Pacienti lahko sodelujejo pri vrednotenju prejete zdravstvene oskrbe tako, da izpolnijo kratko spletno anketo, ki je stalno dostopna na portalu ZVem. Povezava do ankete je objavljena tudi na bolnišnični spletni strani. Izpolnjevanje vprašalnika je za uporabnike storitev prostovoljno in predstavlja njihovo individualno oceno njihovega zadovoljstva. Pri interpretaciji rezultatov je potrebno upoštevati dejstvo, da lahko en pacient izpolni celo več anketnih vprašalnikov zaradi tega, ker je le-ta stalno dostopen in nima vgrajenega preventivnega mehanizma za omejevanje števila anket.

Na podlagi rezultatov anketnega vprašalnika ugotavljamo sledeče:

- Vzorec anketiranih je precej majhen (0,11 %) glede na število vseh ambulantnih in hospitalnih obravnav v letu 2022
- Tega vzorca ne moremo splošiti na vse obravnave v bolnišnici
- Glede na več pozitivnih, kot negativnih komentarjev ugotavljamo zadovoljstvo z obravnavo pri anketiranih
- Glede na splošno oceno izvajalca storitev, glede na oceno obravnave in čas čakanja na storitev ugotavljamo veliko zadovoljstvo anketiranih.

Ne glede na precejšnje zadovoljstvo uporabnikov storitev, se odgovorni v Splošni bolnišnici Trbovlje trudijo še izboljšati prostorske in materialne pogoje za paciente in zaposlene. Spremljajo se kazalniki kakovosti na različnih področjih, kot so npr. število prijav opozorilnih nevarnih dogodkov in opravljenih varnostnih pogovorov, število prijav pritožb in pohval po oddelkih. Vsi zaposleni v bolnišnici se trudimo in stremimo k visokokakovostni obravnavi bolnikov in individualnem pristopu pri obravnavi.

Poročilo pripravil:

David Slapšak, dipl. zn., mag. posl. in ekon. ved

Skrbnik za kakovost

