

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 2023 je anketni vprašalnik ustrezno izpolnilo 57 uporabnikov naših storitev, kar znaša 0,08 % vseh hospitaliziranih pacientov ter obravnavanih pacientov v specialističnih ambulantah). Za primerjavo - v letu 2022 jih je anketni vprašalnik izpolnilo 79 (kar je znašalo 0,11 % vseh hospitaliziranih pacientov ter obravnavanih pacientov v specialističnih ambulantah). Torej je v letu 2023 za 0,03 odstotne točke nižja odzivnost uporabnikov naših storitev pri tem anketnem vprašalniku.

Ker je število ustrezno izpolnjenih anketnih vprašalnikov izjemno majhno in ne predstavlja realne slike, so rezultati podani v absolutnih številkah in ne v odstotkih.

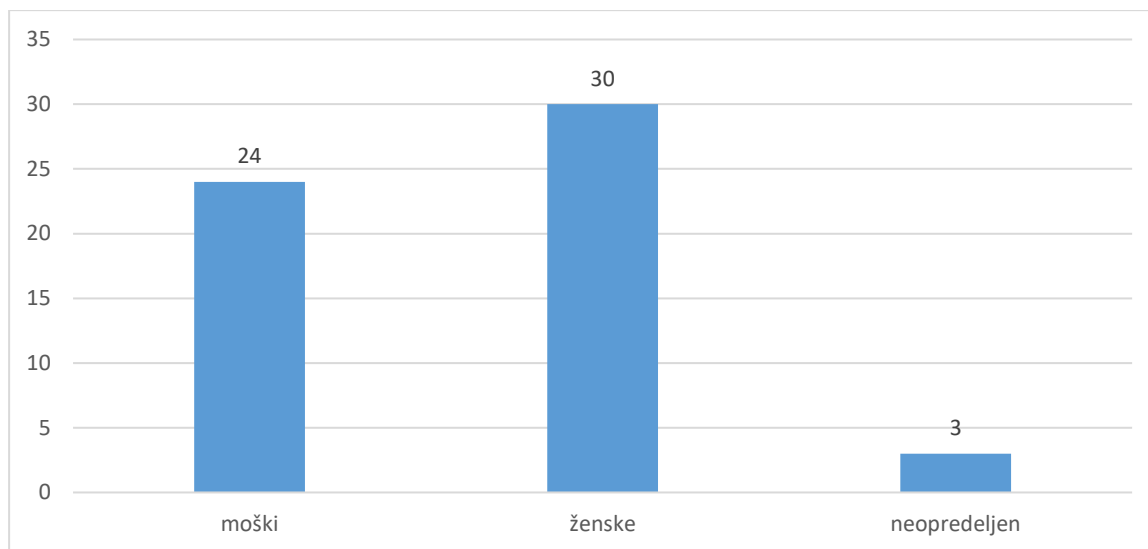
Pri analizi anketnih vprašalnikov moramo poudariti, da enega anketnega vprašalnika nismo obravnavali, saj en uporabnik ni nadaljeval z izpolnjevanjem (v januarju). Iz tega razloga prihaja do diskrepance v končnem številu izpolnjenih vprašalnikov v številu 1.

Tabela 1: Pregled števila in deleža izpolnjenih anketnih vprašalnikov

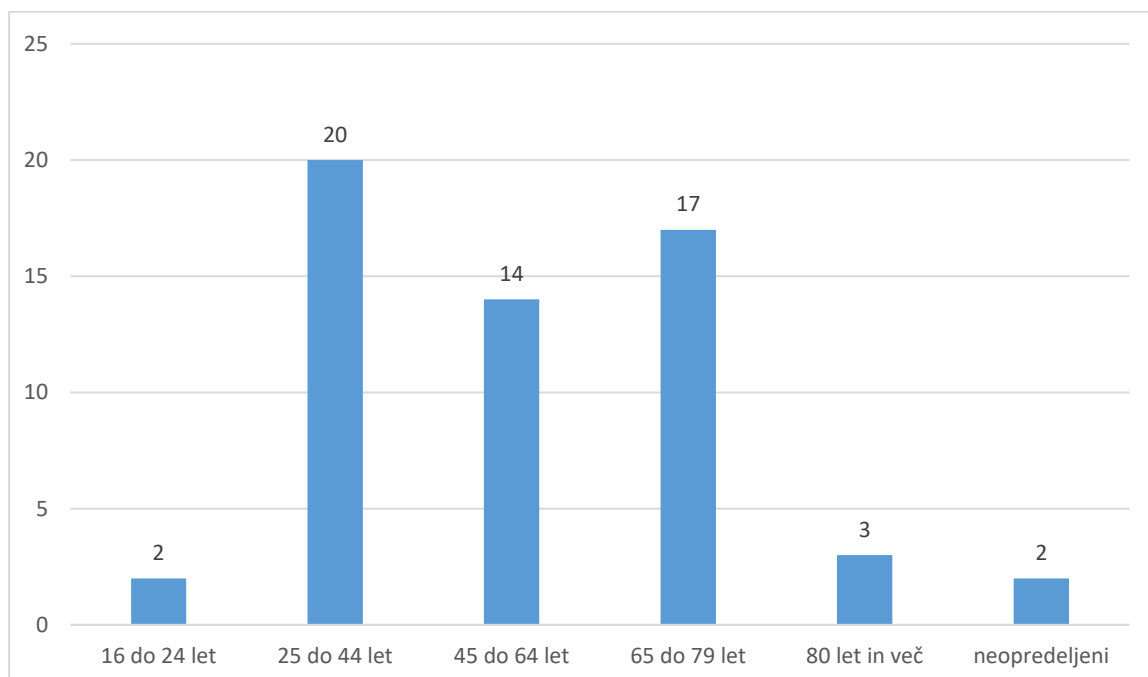
MESEC	ŠTEVILO IZPOLNJENIH VPRAŠALNIKOV	DELEŽ IZPOLNJENIH VPRAŠALNIKOV GLEDE NA VSE IZVEDENE ZDRAVSTVENE OBRAVNAVE
JANUAR	8	0,12
FEBRUAR	6	0,10
MAREC	2	0,03
APRIL	4	0,07
MAJ	6	0,09
JUNIJ	1	0,02
JULIJ	6	0,11
AVGUST	2	0,03
SEPTEMBER	4	0,06
OKTOBER	5	0,08
NOVEMBER	5	0,08
DECEMBER	8	0,14

Anketni vprašalnik je izpolnilo 24 moških in 30 žensk. Trije spola niso označili. To je podoben rezultat, kot v letu 2022, ko ga je izpolnilo več žensk, kot moških.

Graf 1: Spol anketiranih



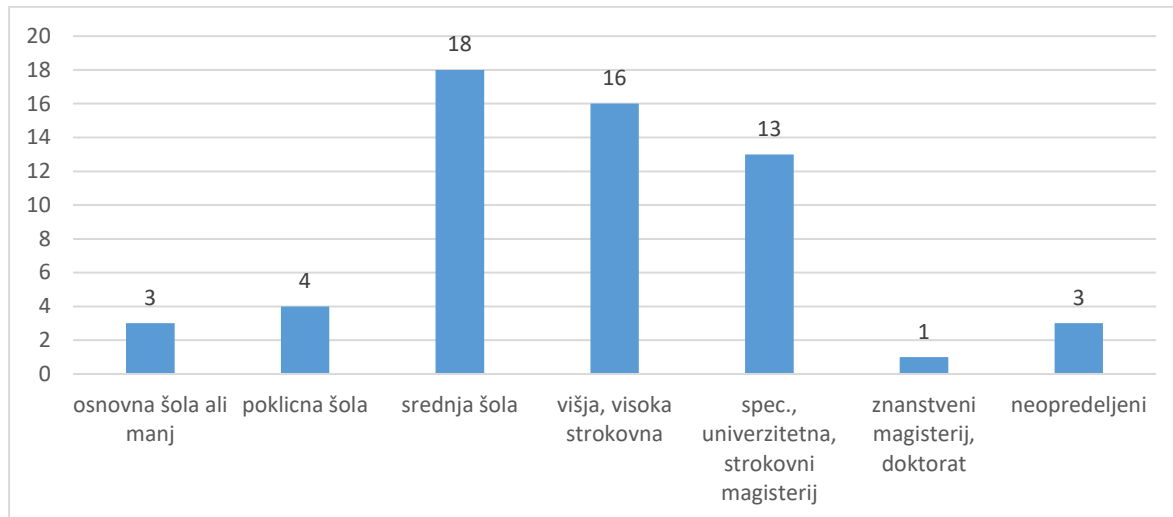
Graf 2: Starost anketiranih



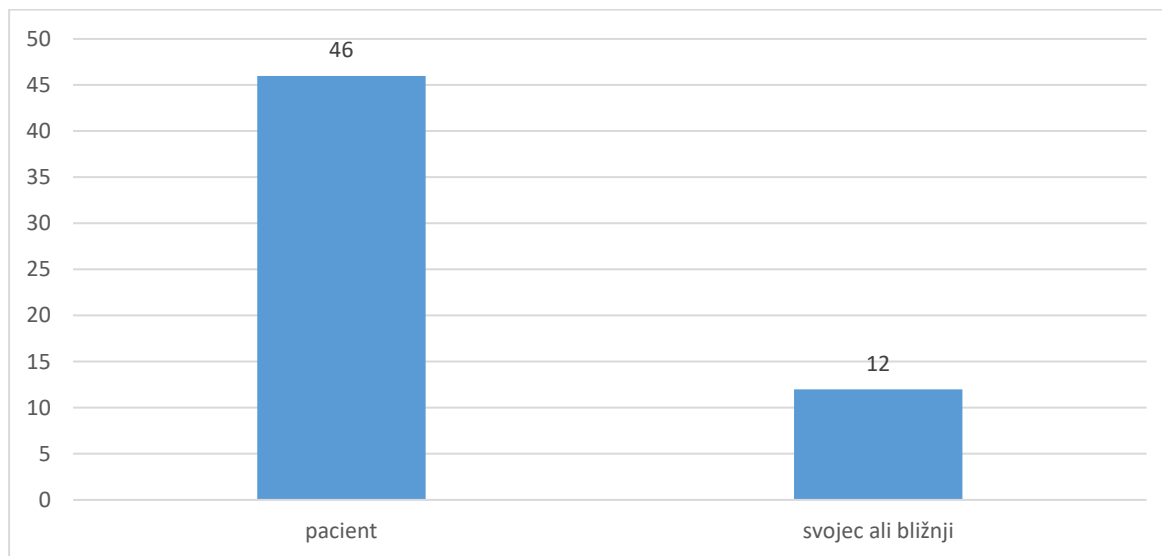
Iz zgornjega grafikona je razvidna starostna struktura anketiranih. Največ jih je v starostni skupini od 25 do 44 let.

Njihova izobrazbena struktura je razvidna iz spodnjega grafikona, največ jih ima srednješolsko izobrazbo. Prav tako je v letu 2022 imelo največ anketiranih srednješolsko izobrazbo.

Graf 3: Izobrazbena struktura sodelujočih v raziskavi

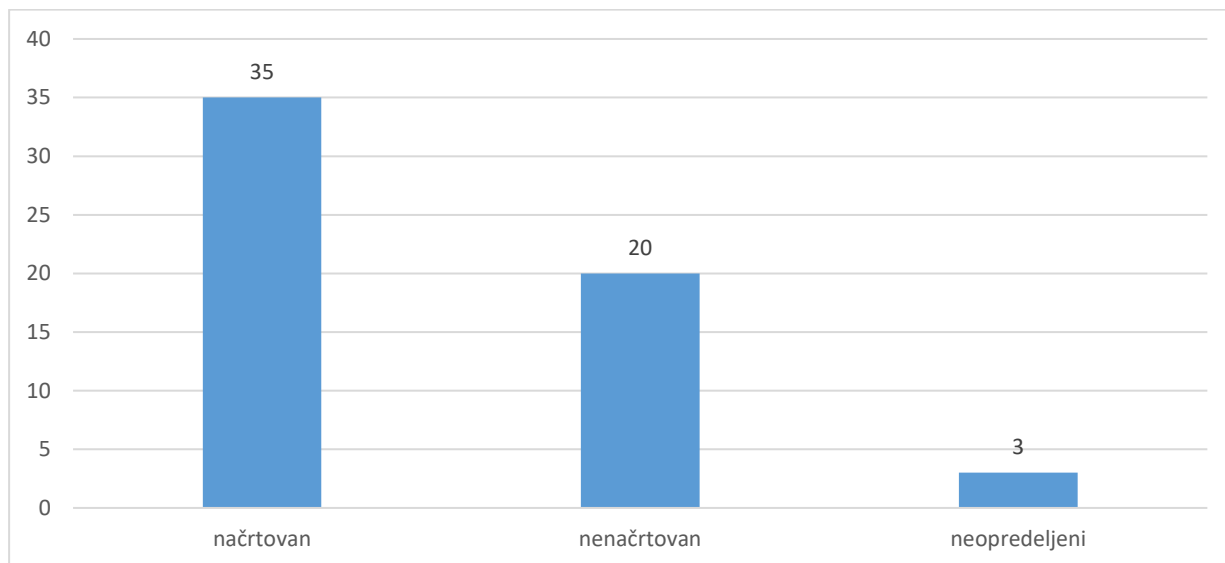


Graf 4: Oseba, ki je izpolnila anketni vprašalnik



V 12 primerih so anketni vprašalnik izpolnili svojci ali bližnji v pacientovem imenu, v 48 pa pacienti sami. Rezultat je primerljiv, saj so tudi v letu 2022 anketni vprašalnik v večini izpolnili pacienti sami.

Graf 5: Načrtovanje sprejema oziroma obravnave



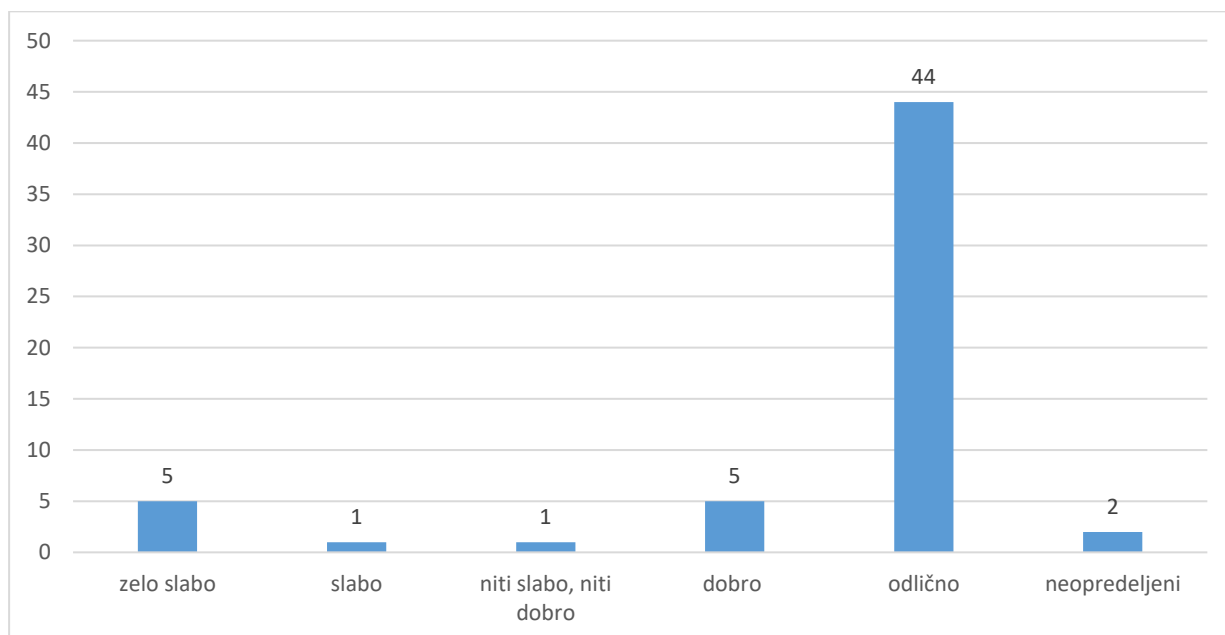
Pri 20 pacientih je bil sprejem na obravnavo nenačrtovan, pri 35 pa načrtovan. Trije uporabniki storitev se niso opredelili.

V letu 2022 je bilo načrtovanih obravnav 48, nenačrtovanih pa 31.

Spodnji graf št. 6 prikazuje splošno oceno izvajalca storitev v številu podanih ocen. Iz njega je razvidno, da 44 pacientov ocenjuje Splošno bolnišnico Trbovlje z oceno odlično (5), medtem ko je le trije z negativno oceno. Dva uporabnika storitev se nista opredelila. Pri izračunu povprečne splošne ocene izvajalca smo izločili dva uporabnika, ki se nista opredelila do ocene. Povprečna splošna ocena v letu 2023 je 4,5.

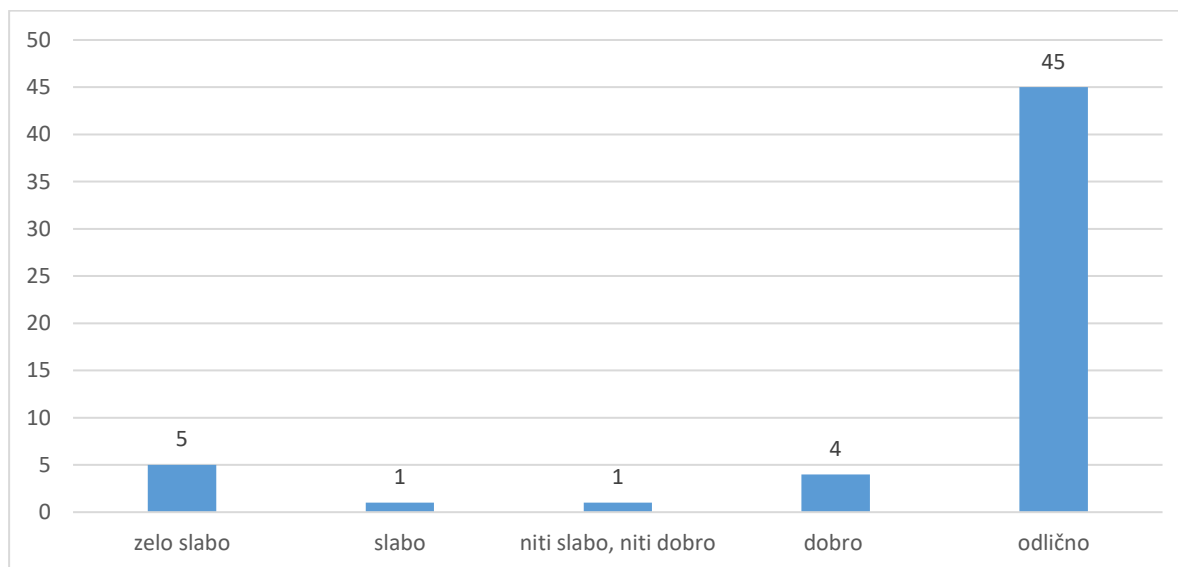
V letu 2022 je bila povprečna splošna ocena izvajalca storitev 4,7 in je tako višja za 0,2 ocene od leta 2023.

Graf 6: Splošna ocena izvajalca storitev



Pacienti so ocenjevali svojo obravnavo v bolnišnici, kar je predstavljeno v spodnjem grafu št. 7. 45 pacientov jo ocenjuje kot odlično in 5 kot nezadostno – podobno, kot pri prejšnjem vprašanju. Dva anketirana nista podala svoje ocene. Pri izračunu povprečne ocene obravnave pri izvajalcu smo izločili dva uporabnika, ki se nista opredelila do ocene. Povprečna ocena v letu 2023 je 4,5. Povprečna ocena v letu 2022 je bila 4,7, kar je isti rezultat kot pri splošni oceni izvajalca storitev.

Graf 7: Ocena obravnave pri izvajalcu storitev

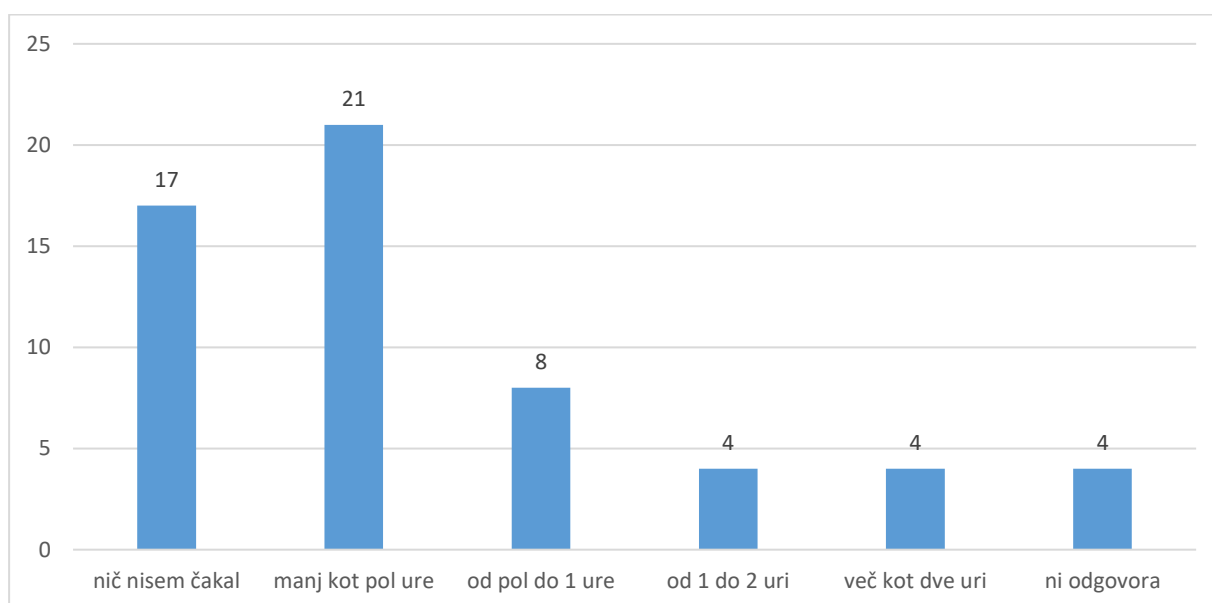


Čas čakanja na obravnavo prikazuje graf št. 8.

Manj kot pol ure je na obravnavo čakalo 21 pacientov (za to časovno obdobje se je opredelilo največ anketiranih), medtem ko so dve uri in več čakali le 4 vprašani.

Rezultati so podobni, kot leta 2022, ko je prav tako največ pacientov čakalo na obravnavo manj kot pol ure.

Graf 8: Čas čakanja na obravnavo



PRILOŽNOSTI ZA IZBOLJŠAVE

PODROČJE PRILOŽNOSTI ZA IZBOLJŠAVE	ŠTEVILO PREDLOGOV
PROSTOR IN OPREMA	12
ORGANIZACIJA DELA	10
ODNOS DO PACIENTOV	9
SODELOVANJE ZAPOSLENIH	4
VARNOST PACIENTOV	3
IZIDI OBRAVNAVE	3
UGLED IN DRUŽBENA ODGOVORNOST	5
DRUGO	

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

- 1. PROSTOR IN OPREMA:**
 - TV za otroke
 - premočna klima naprava
 - premajhna ambulanta
 - boljša opera
 - zavesa med posteljami
 - utesnjenost
 - urejene sobe in toaleta
 - več bolnišničnega perila
- 2. ORGANIZACIJA DELA**
 - poteka vzorno
 - več administratorjev poleti, ko so dopusti
 - zaželeno bi bilo minimalno čakanje v čakalnici
 - hitrejša izdaja odpustnice
- 3. ODNOS DO PACIENTOV:**
 - boljša točnost pri naročanju na ure v ambulantni obravnavi
 - Nespoštljivo obnašanje osebja
 - boljši odnos zaposlenih med vikendom
- 4. SODELOVANJE ZAPOSLENIH:**
 - boljši odnos zaposlenih do pacientov na oddelkih
- 5. VARNOST PACIENTOV:**
 - Ni konkretnih odgovorov, le pohvale
- 6. IZIDI OBRAVNAVE**
 - V večini pozitivni odgovori
 - zelo hitra obravnava
 - zelo podroben in natančen izvid
- 7. UGLED IN DRUŽBENA ODGOVORNOST:**
 - ustanova je na visokem nivoju glede ugleda
 - avtomobili so parkirani povsod, tudi tam, kjer niso parkirne površine
 - neprimerne šale ob pacientu

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.

Vse pohvale vsem zdravstvenim delavcem in celotnemu timu.
Večkrat že bila v bolnici (nazadnje v LJ zelo neprijazen mlad zdravnik in sestra), tukaj osebje izredno prijazno, kar je pomembno, če je pacienta strah. Vsi res prijazni in pomirjajoči.
Presenečena sem bila na upoštevanje pacientovih težav (psihičnih) in upoštevanje priporočil svojcev.
Resnično bi pohvalila ginekološko porodniški oddelek. Trikrat sem rodila v porodnišnici Trbovlje in vedno sem bila več kot zadovoljna s celotno oskrbo. Čeprav sem tokrat prišla na ginekološki oddelek z bolj žalostno zgodbo pa lahko rečem, da je tudi tu osebje izredno prijazno in vedno pripravljeno pomagati. Vsi so res dobrega srca in imaš občutek, da jim je mar zate pa čeprav prideš mogoče samo za en dan. Hvala vam za vse.
Samo pohvalim lahko! Naj samo vzdržujejo takšno stanje!
Izredna pohvala sestri Radi in njenem pomočniku Tadeju. Tako lepega sprejema si želim še na ostalih ambulantah SBT
vse ostalo je bilo odlično, res vse pohvale, edino parkiranje vse povprek in tveganje prometne nesreče ali poškodbe vozila ni primerno. Redarstvo bi moralo opravljati svoje delo dosledno.
Glede odnosa do pacienta, je osebje SB Trbovlje lahko vzor vsem.
VRHUNSKA OBRAVNAVA, HVALA VSEM, KI SO SODELOVALI PRI MOJI OBRAVNAVI.
Razočaran sem ker sem čakala na obravnavo od nov 2022,se vozil do Trbovlj več kot eno uro, v ambulantni bil cca 10min, kjer so takoj kot sem rekel da imam migrenskeglavobole diagnosticirali da so to moji problemi. Kot sem ze napisal brez prebranih izvidiov, brez pregledanega dnevnika glavobolov ki sem ga pisal. Najlažje je nekoga ne da se mu posvetiš odpikatiin mu predpisati novo terapijo s tableti, čeprav nisi vodel izvidov kaj bi lahko bilo kaj drugega narobe, in mu naročiš če ne bo dobro da prode nazaj. Spet mi neki čas ko jemlješ tablete, potem pa spet čakanje pol leta da prideš na vrsto.
presenetljivo hitro odzivna ekipa.
vse pohvale.
Vse dobro za dr. ZUPAN Marka in medicinsko sestro, ki je na ta dan bila poleg. Sta zelo sproščujoča in prijetna.
Ter tudi zahvala celotnemu osebju Sb Trbovlje, ki so na sproščen način pokazali pot do nevrološke ambulate.Bila prvič tu.
Popolnoma zadovoljen s celotno obravnavo
Velike pohvale nevrologu dr. Boštjanu Zupanu, saj si vzame čas za pacienta in ga posluša. Zelo topel človek in krasen zdravnik!
Če že čakamo mesece na oobravnavo, dobimo sms par dni prej, pričakujemo da smo točno ob uri na vrsti. Akademskih par minut je ok, ne pa da si končal 1,5 ure po naročeni uri!
Najlepša hvala za tako pozitivno bolnišnično izkušnjo in močno upam da obdržite takšen nivo obravnave pacientov še naprej.
Izjemna profesionalnost in prijaznost vsega osebja v diabetični amb in laboratoriju. Hvala
Zadovoljen sem s kakovostjo obravnave in delom osebja.
VSI PACIENTI SI ŽELIMO VEČ TAKŠNIH ZDRAVNIKOV, KOT JE prim. ADAMLJE ANTON, DA SE BODO V TAKI MERI, KOT SE JE TA GOSPOD POSVETIL MOJEMU ZDRAVSTVENEMU STANJU.
HVALA ZA VAŠ TRUD IN OBRAVNAVO prim. ADAMLJE Anton, dr.med.,spec. internist.
(izbrisan osebni podatek) - njegov pacient
Izjemno zadovoljen s celotnim eddelkom za kirurgijo v SB Trbovlje. Imel sem občutek, da sem človek in ne številka. Sploh sestre so izjemno prijazne kljub temu, da je kolektiv deloval mlad. Vse pohvale in priporočam SB Trbovlje vsem. Lp

Izjemna pohvala ga. Lidiji Fosnarič (ne spomnim se uradnega naziva, zato le ga.)in ga. dr. Dodeski, za vso pomoč! Pohvale tudi vsem v operacijski dvorani za njihovo skrb za moje dobro počutje, kot tudi vsem na oddelku kururgije, tudi ga. čistilki (zelo prijazna!). Izjema vedno obstaja, nič hudega, le da si kot postoprtaftivni pacient boln občutljiv in potreben pomoči in razumevanja. Nenazadnje hvala tudi g. dr. Rifelu za usešno oeracijo. Odlični ste, SB Trbovlje! Z veseljem vas priporočam drugim! Pohvala vsem ki so bili vpleteni pri obravnavi, kirurškem posegu, rehabilitaciji... za strokovnost in izredno prijaznost... Se enkrat bi rad poudaril odnos sestrskega osebja na kirursekem odrelku in sicer: - totalna nepotrpežljivost do pacienta, ki naj bi bil "nepokreten" v resnici pa je ta pacient sposoben hoje vsaj do WC-ja - pacientu so plenico zamenjali le enkrat dnevno in samo v primeru da jih je pacient sam poklical - pacient je bil privezan na posteljo, kljub temu da je bil sposoben komunicirati z osebjem in s svojci normalno - hrana v bolnici je neužitna!!! Sam opravljam delo v bolnici in tudi celotna moja družina tako da lahko samozavestno rečem da je osebje predvsem sestrsko na oddelku katasteofalno. Ob tem pa bi rad pohvalil odnos zdravnikov in zdravnic do pacientov ter fizioterapevtk Lp ZELIM VAM DA ZTE ZADOVOLJNI IN USPEŠNI Z DELOM V BOLNIŠNICAH IN DA JE DELO Z LJUDMI HUMANO IN BREZ OBČUTKA ZA ZMEDO IN KRUTO POLITIKO DELA. LJUDJE SMO NEVERJETNI MOJSTRI ZA ZMEDO KADAR IZGUBIMO DELO, UGLED IN DIPLOMSKO.JAZ VSE TO ZELO RAZUMEM IN SEM V BOLNIŠNICAH. Kljub moji visoki starosti so se zelo zavzeli za odpravo težav. Zelo sem zadovoljna. Čakal na kontrolo 1 leto in pol (najavljena je bila 1-2 meseca), potem pa čakal sem na izvid 2 (dva) meseca!!! Pri pregled pri specialistu z napotnico, pregled pri anesteziistu z vsemi pripadajočimi dokumenti, operacija -vse je bilo OK in v določenem časovnem terminu. Problem pa je nastal s pridobitvijo odpustnega pisma. Po viziti ob 7 uri in posvetu z zdravnico mi je le ta zatrdila da bom dobil odpustno pismo ob 12 uri ker prej žal nima časa (za to uro sem si nato tudi organiziral prevoz domov cca 1 uro in 15 minut). Po večkratni urgenci in prošnjah sem dobil odpustno pismo šele ob 16 uri in 15 minut, pa še to mi je uredila medicinska sesta Izjemno vljuden, prijazen in sproščen kader v kirurškem oddelku splošne bolnišnice Trbovlje. Moji dve operaciji sta minili brez zapletov in nasploh sem se počutil dobro. Bom priporočal SB Trbovlje drugim. Hvala za prijaznost. Lp (izbrisan osebni podatek)
--

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 (0,08 %) glede na število vseh ambulantnih in hospitalnih obravnav v letu 2023
- Tega vzorca ne moremo posplošiti 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
- rezultati anketnega vprašalnika so precej podobni z rezultati iz leta 2022.

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

