

Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) je v obdobju od 18. 9. do 31. 10. 2023 izvajal raziskavo o izkušnjah pacientov z obravnavo v specialističnih ambulantah (nacionalna raziskava PREMS). Ta je potekala v 87 ustanovah (zdravstveni domovi, splošne bolnišnice, oba univerzitetna klinična centra, zdravniki s koncesijo), vključenih pa je bilo naslednjih 7 zdravstvenih dejavnosti: kirurgija, dermatovenerologija, gastroenterologija, otorinolaringologija, diabetologija, endokrinologija in presnovne bolezni, pulmologija ter urologija. V raziskavi je sodelovalo 7.865 pacientov iz 163 specialističnih ambulant, ki so v tistem obdobju imeli pregled pri zdravniku specialistu in so po obravnavi prejeli vabilo za sodelovanje v raziskavi.

V Splošni bolnišnici Trbovlje je raziskava potekala od 11. 10. 2023 do 24. 11. 2023. Vprašalnik je ustrezno izpolnilo **92** pacientov, ki so bili obravnavani v kirurški (31), gastroenterološki (3), diabetološki (46) in urološki (12) ambulantah (*številke v oklepaju pomenijo število ustrezno izpolnjenih anketnih vprašalnikov v posamezni specialistični ambulanti*). To število predstavlja 1,17 % vseh veljavno izpolnjenih anketnih vprašalnikov na nacionalni ravni.

Podrobnejši razdelek števila razdeljenih anketnih vprašalnikov ter ustrezno izpolnjenih je prikazan v spodnjem zapisu.

KIRURŠKA AMBULANTA:

Število vseh anketnih vprašalnikov: 350

Število razdeljenih anketnih vprašalnikov: 240 (68,57 %)

Število ustrezno izpolnjenih: 31 (12,92 %)

GASTROENTEROLOŠKA AMBULANTA:

Število vseh anketnih vprašalnikov: 200

Število razdeljenih anketnih vprašalnikov: 9 (4,5 %)

Število ustrezno izpolnjenih: 3 (33,33 %)

DIABETOLOŠKA AMBULANTA:

Število vseh anketnih vprašalnikov: 200

Število razdeljenih anketnih vprašalnikov: 200 (100%)

Število ustrezno izpolnjenih: 46 (23 %)

UROLOŠKA AMBULANTA:

Število vseh anketnih vprašalnikov: 150

Število razdeljenih anketnih vprašalnikov: 117 (78 %)

Število ustrezno izpolnjenih: 12 (10,26 %)

SKUPAJ ZA BOLNIŠNICO (specialistična ambulantna dejavnost):

Število vseh anketnih vprašalnikov: 900

Razdeljenih: 566 (62,89 %)

Ustrezno izpolnjenih: 92 (16,25 %)

Če primerjamo število izpolnjenih anket po slovenskih ustanovah s specialistično ambulantno dejavnostjo ugotovimo, da se je Splošna bolnišnica Trbovlje uvrstila na 21. mesto od vseh 87 ustanov z 92 izpolnjenimi anketnimi vprašalniki.

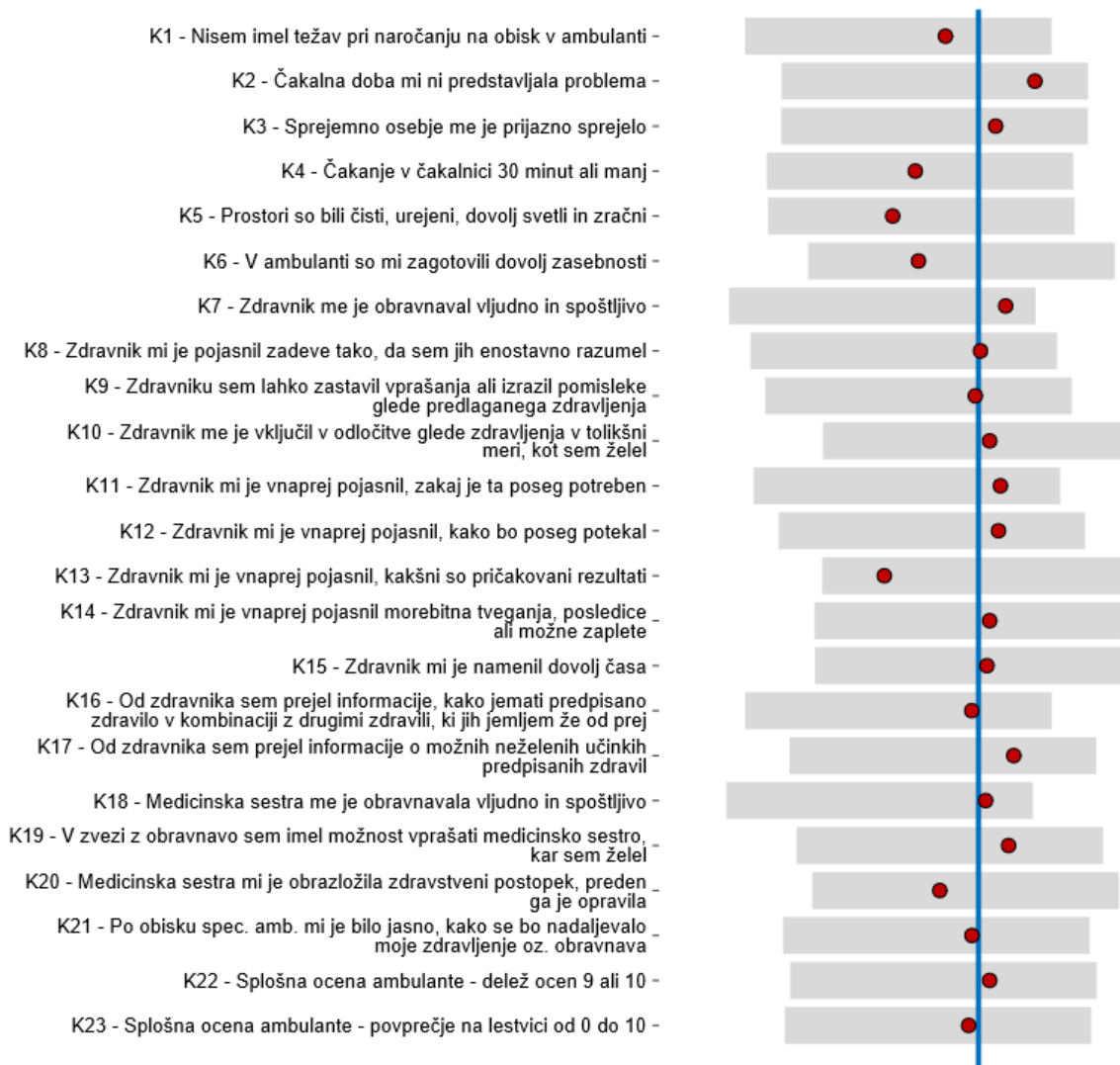
REZULTATI NACIONALNE RAZISKAVE O IZKUŠNJAH PACIENTOV V ZUNAJBOLNIŠNIČNI SPECIALISTIČNI ZDRAVSTVENI DEJAVNOSTI 2023



Splošna bolnišnica Trbovlje

V spodnji tabeli predstavljamo skupne podatke za bolnišnico, kjer je z rdečo piko prikazana vrednost bolnišnice, modra črta predstavlja povprečje Slovenije, medtem ko je sivi del razpon vrednosti vseh ustanov od najnižje do najvišje.

Tabela 1: Skupni podatki za Splošno bolnišnico Trbovlje – Izkušnje pacientov z obravnavo v specialistični ambulanti (Vir: NIJZ)



Legenda:

● Vrednost ustanove; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ustanov od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ustanov z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

REZULTATI NACIONALNE RAZISKAVE O IZKUŠNJAH PACIENTOV V ZUNAJBOLNIŠNIČNI SPECIALISTIČNI ZDRAVSTVENI DEJAVNOSTI 2023



Splošna bolnišnica Trbovlje

V spodnji tabeli so prikazane numerične vrednosti za bolnišnico ter povprečje za Slovenijo (torej vseh v raziskavo vključenih ustanov), skupaj s pripadajočim številom veljavnih odgovorov za posamezni kazalnik (n).

Tabela 2: Numerične vrednosti za Splošno bolnišnico Trbovlje ter povprečje za Slovenijo (vir: NIJZ)

Št.	Kazalnik	Ustanova		Slovenija	
		%	(n)	%	(n)
K1	Nisem imel težav pri naročanju na obisk v ambulantni	95,5	89	96,9	7.165
K2	Čakalna doba mi ni predstavljala problema	90,2	82	79,8	7.460
K3	Sprejemno osebje me je prijazno sprejelo	95,7	92	94,9	7.736
K4	Čakanje v čakalnici 30 minut ali manj	81,5	92	88,9	7.791
K5	Prostori so bili čisti, urejeni, dovolj svetli in zračni	91,1	90	95,3	7.808
K6	V ambulantni so mi zagotovili dovolj zasebnosti	87,9	91	91,6	7.676
K7	Zdravnik me je obravnaval vljudno in spoštljivo	97,8	92	95,8	7.823
K8	Zdravnik mi je pojasnil zadeve tako, da sem jih enostavno razumel	92,2	90	92,0	7.455
K9	Zdravniku sem lahko zastavil vprašanja ali izrazil pomisleke glede predlaganega zdravljenja	86,1	72	86,5	6.054
K10	Zdravnik me je vključil v odločitve glede zdravljenja v tolikšni meri, kot sem želel	87,5	72	86,5	6.039
K11	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, zakaj je ta poseg potreben	93,2	59	90,7	5.035
K12	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kako bo poseg potekal	90,9	55	88,8	4.908
K13	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kakšni so pričakovani rezultati	70,4	54	81,8	4.606
K14	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil morebitna tveganja, posledice ali možne zaplete	80,7	57	79,3	4.522
K15	Zdravnik mi je namenil dovolj časa	88,9	90	88,2	7.769
K16	Od zdravnika sem prejel informacije, kako jemati predpisano zdravilo v kombinaciji z drugimi zdravili, ki jih jemljem že od prej	91,7	48	92,4	3.837
K17	Od zdravnika sem prejel informacije o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil	81,0	42	75,0	3.614
K18	Medicinska sestra me je obravnavala vljudno in spoštljivo	96,7	92	96,2	7.650
K19	V zvezi z obravnavo sem imel možnost vprašati medicinsko sestro, kar sem želel	93,4	91	91,3	7.458
K20	Medicinska sestra mi je obrazložila zdravstveni postopek, preden ga je opravila	87,5	64	90,2	5.454
K21	Po obisku spec. amb. mi je bilo jasno, kako se bo nadaljevalo moje zdravljenje oz. obravnavo	85,6	90	86,4	7.737
K22	Splošna ocena ambulate - delež ocen 9 ali 10	85,6	90	84,1	7.803
K23	Splošna ocena ambulate - povprečje na lestvici od 0 do 10	9,33	90	9,38	7.803

* Prikazane vrednosti kazalnikov temeljijo na izračunih brez opravljene korekcije (angl. case-mix adjustment). Za nekatere druge namene statistične analize podatkov bodo zaradi poskusa izenačevanja socio-demografske strukture pacientov ustanov in doseganja večje stopnje zanesljivosti rezultatov te korekcije izvedene. Pri tem bo upoštevana struktura po spolu, starosti, izobrazbi, samozocena zdravja in prisotnost kronične bolezni. Zato se rezultati tega izpisa lahko ponekod razlikujejo od rezultatov drugih pripravljenih poročil.

** Prikazane so vrednosti kazalnikov ustanov s vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

Če natančneje pogledamo rezultate posameznih vprašanj, bolnišnica od povprečja ostalih slovenskih ustanov najbolj izstopa pri naslednjih vprašanjih (pod vprašanji podajamo tudi odstotkovne komentarje):

- Čakalna doba mi ni predstavljala problema.
 - Naši pacienti so takšno mnenje izrazili v 90,2 %, medtem ko je slovensko povprečje 79,8 %.
- Prostori so bili čisti, urejeni, dovolj svetli in zračni.
 - Naša bolnišnica dosegla 91,1 %, slovensko povprečje pa je 95,3 %.
- Čakanje v čakalnici 30 minut ali manj.
 - V naši bolnišnici je bilo to mnenje izraženo v 81,5 %, slovensko povprečje pa je 88,9 %
- V ambulantni so mi zagotovili dovolj zasebnosti.
 - Naši pacienti so takšno mnenje izrazili v 87,9 %, medtem ko je slovensko povprečje 91,6 %.
- Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kakšni so pričakovani rezultati.
 - Dosegamo 70,4 %, medtem ko je slovensko povprečje 81,8 %
- Od zdravnika sem prejel informacije o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil.
 - Naši pacienti so takšno mnenje izrazili v 81 %, slovensko povprečje pa je 75 %

Pri vseh ostalih vprašanjih smo bili zelo blizu oz. v povprečju z ostalimi slovenskimi ustanovami.

Največje odstopanje naše bolnišnice v primerjavi s slovenskim povprečjem zaznamo pri vprašanju, ali je zdravnik vnaprej pojasnil, kakšni so pričakovani rezultati zdravljenja, pri katerem smo pod slovenskim

povprečjem za kar 11,4%. Nadpovprečni smo predvsem pri vprašanju, ali je pacientu čakalna doba predstavljala težavo, in sicer za 10,4 %.

Pacienti so imeli možnost podati tudi pohvale, predloge za izboljšave in pripombe glede prostorov. Te v nadaljevanju navajamo v strnjeni obliki.

POHVALE:

- Hitra obravnava in kratek čas čakanja
- Prijazno, vljudno, zavzeto in strokovno osebje, ki je pacientu pripravljeno pomagati
- Dobra komunikacija
- Dostopnost osebja in specialista
- Čistoča prostorov
- Korekten odnos zdravnika, ki si vzame čas za jasno in razumljivo razlago
- Pohvala dr. med. Danijelu Fabjanu
- Pohvala zdravnici Gašparut Urški (v življenju še nisem videla tako prijaznega zdravnika)
- Dr. Adamlje je enkraten

PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE:

- Več parkirnih mest za invalide pred vhodom
- Izboljšanje sistema naročanja in skrajšanje čakanja na obravnavo ter izvide
- Več posvečanja
- Večja prijaznost osebja ob prihodu na urgenco – odgovor nikakor ne bi smel biti osoren, ko tisti, ki nismo ravno vsak dan v bolnišnici vprašamo, kam moramo iti
- Lepša pisava na kartonček v diabetološki ambulanti
- Dostopnost, komunikacija
- Povečanje čakalnice in sanitarij v diabetološki ambulanti
- Prenehati seliti ambulate po bolnišnici

PRIPOMBE GLEDE PROSTOROV:

- Utesnjena čakalnica brez dnevne svetlobe in premalo zračnosti v diabetološki ambulanti
- Ni klime
- Sanitarije v diabetološki ambulanti so premajhne in ni ključa

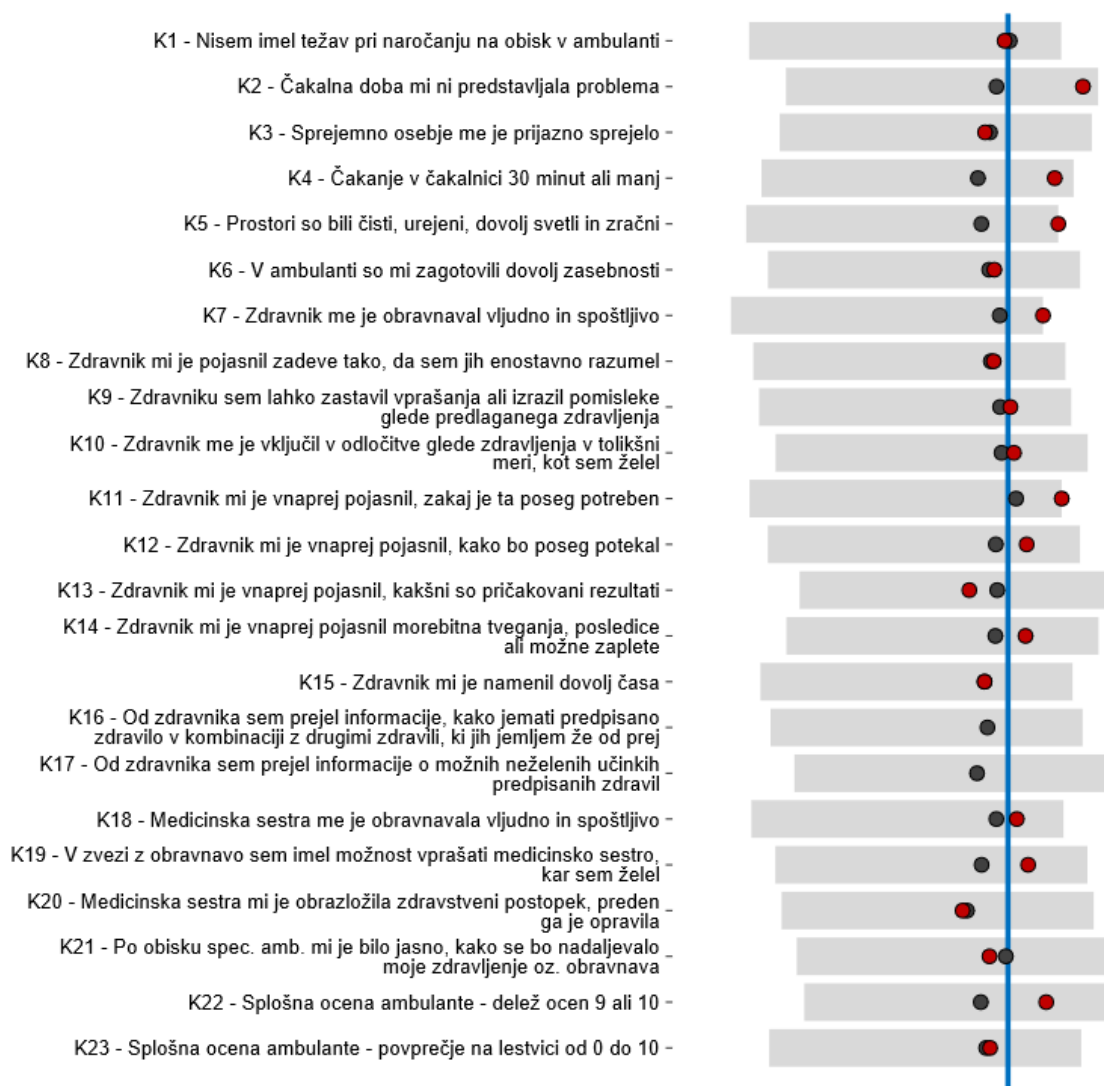
Podrobnejši razdelek rezultatov raziskave po posameznih ambulantah sledi v nadaljevanju zapisa.

KIRURŠKA AMBULANTA

V **kirurški ambulanti** Splošne bolnišnice Trbovlje je bilo razdeljenih 240 anketnih vprašalnikov, kar je 68,57 % od vseh 350. Ustrezno izpolnjenih je bilo le 31 vprašalnikov, kar je 12,92 % od vseh razdeljenih.

V spodnji tabeli predstavljamo podatke za kirurško ambulantno dejavnost v naši ustanovi, katere vrednost predstavlja rdeča pika, s črno piko je prikazano povprečje vseh slovenskih kirurških ambulant, *modra črta* predstavlja povprečje Slovenije (vse v raziskavo vključene ambulante), *sivi del* pa je razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje.

Tabela 3: Podatki za kirurško ambulantno dejavnost – Izkušnje pacientov z obravnavo v specialistični ambulanti (Vir: NIJZ)



Legenda:

● Vrednost ambulate; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

V spodnji tabeli so prikazane numerične vrednosti za našo kirurško ambulantno, povprečje slovenskih kirurških ambulant ter povprečje za Slovenijo (vse v raziskavo vključene ambulate), skupaj s pripadajočim številom veljavnih odgovorov za posamezni kazalnik (n).

Tabela 4: Numerične vrednosti za kirurško ambulantno dejavnost Splošne bolnišnice Trbovlje, povprečje slovenskih kirurških ambulant ter povprečje za Slovenijo (vse ambulate) (vir: NIJZ)

Št.	Kazalnik	Ambulanta		Dejavnost		Slovenija	
		%	(n)	%	(n)	%	(n)
K1	Nisem imel težav pri naročanju na obisk v ambulant	96,7	30	97,0	1.067	96,9	7.165
K2	Čakalna doba mi ni predstavljala problema	96,6	29	77,2	1.090	79,8	7.460
K3	Sprejemno osebje me je prijazno sprejelo	93,5	31	93,8	1.149	94,9	7.736
K4	Čakanje v čakalnici 30 minut ali manj	96,8	31	83,8	1.157	88,9	7.791
K5	Prostori so bili čisti, urejeni, dovolj svetli in zračni	100,0	30	92,8	1.160	95,3	7.808
K6	V ambulant so mi zagotovili dovolj zasebnosti	90,0	30	89,4	1.148	91,6	7.676
K7	Zdravnik me je obravnaval vljudno in spoštljivo	100,0	31	94,8	1.162	95,8	7.823
K8	Zdravnik mi je pojasnil zadeve tako, da sem jih enostavno razumel	90,0	30	89,6	1.119	92,0	7.455
K9	Zdravniku sem lahko zastavil vprašanja ali izrazil pomisleke glede predlaganega zdravljenja	87,0	23	84,8	927	86,5	6.054
K10	Zdravnik me je vključil v odločitve glede zdravljenja v tolikšni meri, kot sem želel	87,5	24	85,4	923	86,5	6.039
K11	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, zakaj je ta poseg potreben	100,0	23	92,1	902	90,7	5.035
K12	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kako bo poseg potekal	91,7	24	86,9	884	88,8	4.908
K13	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kakšni so pričakovani rezultati	75,0	24	79,9	841	81,8	4.606
K14	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil morebitna tveganja, posledice ali možne zaplete	83,3	24	76,4	830	79,3	4.522
K15	Zdravnik mi je namenil dovolj časa	83,9	31	83,9	1.150	88,2	7.769
K16	Od zdravnika sem prejel informacije, kako jemati predpisano zdravilo v kombinaciji z drugimi zdravili, ki jih jemljem že od prej	/	6	90,3	320	92,4	3.837
K17	Od zdravnika sem prejel informacije o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil	/	5	68,7	291	75,0	3.614
K18	Medicinska sestra me je obravnavala vljudno in spoštljivo	96,8	31	95,4	1.131	96,2	7.650
K19	V zvezi z obravnavo sem imel možnost vprašati medicinsko sestro, kar sem želel	93,5	31	88,4	1.093	91,3	7.458
K20	Medicinska sestra mi je obrazložila zdravstveni postopek, preden ga je opravila	85,0	20	85,5	709	90,2	5.454
K21	Po obisku spec. amb. mi je bilo jasno, kako se bo nadaljevalo moje zdravljenje oz. obravnava	83,9	31	86,1	1.155	86,4	7.737
K22	Splošna ocena ambulant - delež ocen 9 ali 10	89,7	29	80,1	1.157	84,1	7.803
K23	Splošna ocena ambulate - povprečje na lestvici od 0 do 10	9,24	29	9,21	1.157	9,38	7.803

* Prikazane vrednosti kazalnikov temeljijo na izračunih brez opravljene korekcije (angl. case-mix adjustment). Za nekatere druge namene statistične analize podatkov bodo zaradi poskusa izenačevanja socio-demografske strukture pacientov specialističnih ambulant in doseganja večje stopnje zanesljivosti rezultatov te korekcije izvedene. Pri tem bo upoštevana struktura po spolu, starosti, izobrazbi, samoocena zdravja in prisotnost kronične bolezni. Zato se rezultati tega izpisa lahko ponekod razlikujejo od rezultatov drugih pripravljenih poročil.

** Prikazane so vrednosti kazalnikov ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

Če natančneje pogledamo rezultate posameznih vprašanj, kirurška ambulantna naše ustanove od povprečja ostalih slovenskih ambulant iste dejavnosti najbolj izstopa pri naslednjih vprašanjih (pod vprašanji podajamo tudi odstotkovne komentarje):

- Čakalna doba mi ni predstavljala problema.
 - Pacienti v naši kirurški ambulant so takšno mnenje izrazili v 96,6 %, medtem ko je povprečje slovenskih kirurških ambulant 77,2 %.
- Čakanje v čakalnici 30 minut ali manj.
 - V naši kirurški ambulant dosegamo 96,8 %, medtem ko je povprečje tovrstnih slovenskih ambulant 83,8 %.
- Prostori so bili čisti, urejeni, dovolj svetli in zračni.
 - Pacienti v naši kirurški ambulant so takšno mnenje izrazili v kar 100 %, povprečje slovenskih kirurških ambulant pa je 92,8 %.
- Zdravnik me je obravnaval vljudno in spoštljivo.
 - V naši ambulant dosegamo 100 %, medtem ko je povprečje slovenskih kirurških ambulant 94,8 %.

5. Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, zakaj je ta poseg potreben.
 - V naši ambulanti je bilo takšno mnenje izraženo v 100 %, povprečje slovenskih kirurških ambulant pa je 92,1 %.
6. Zdravnik mi je vnaprej pojasnil morebitna tveganja, posledice ali možne zaplete.
 - Pacienti v naši ambulanti so takšno mnenje izrazili v 83,3 %, medtem ko je povprečje tovrstnih slovenskih ambulant 76,4 %.
7. V zvezi z obravnavo sem imel možnost vprašati medicinsko sestro, kar sem želel.
 - V naši ambulanti je bilo takšno mnenje izraženo v 93,5 %, povprečje slovenskih kirurških ambulant pa je 88,4 %.
8. Splošna ocena ambulate – delež ocen 9 ali 10.
 - V naši ambulanti je ta delež 89,7 %, povprečje slovenskih kirurških ambulant pa je 80,1 %.

Pri vseh ostalih odgovorih smo v povprečju ali pa zelo blizu ostalim slovenskim kirurškim ambulantam. Najbolj odstopamo pri vprašanju, ali je čakalna doba pacientu predstavljala problem, kjer dosegamo za kar 19,4 % višje povprečje od povprečja slovenskih ambulant z enako dejavnostjo.

Pri vprašanjih dveh vprašanjih ni navedene vrednosti kazalnika za našo ambulanto, saj je bilo število veljavnih odgovorov premajhno (nižje od 10).

GASTROENTEROLOŠKA AMBULANTA

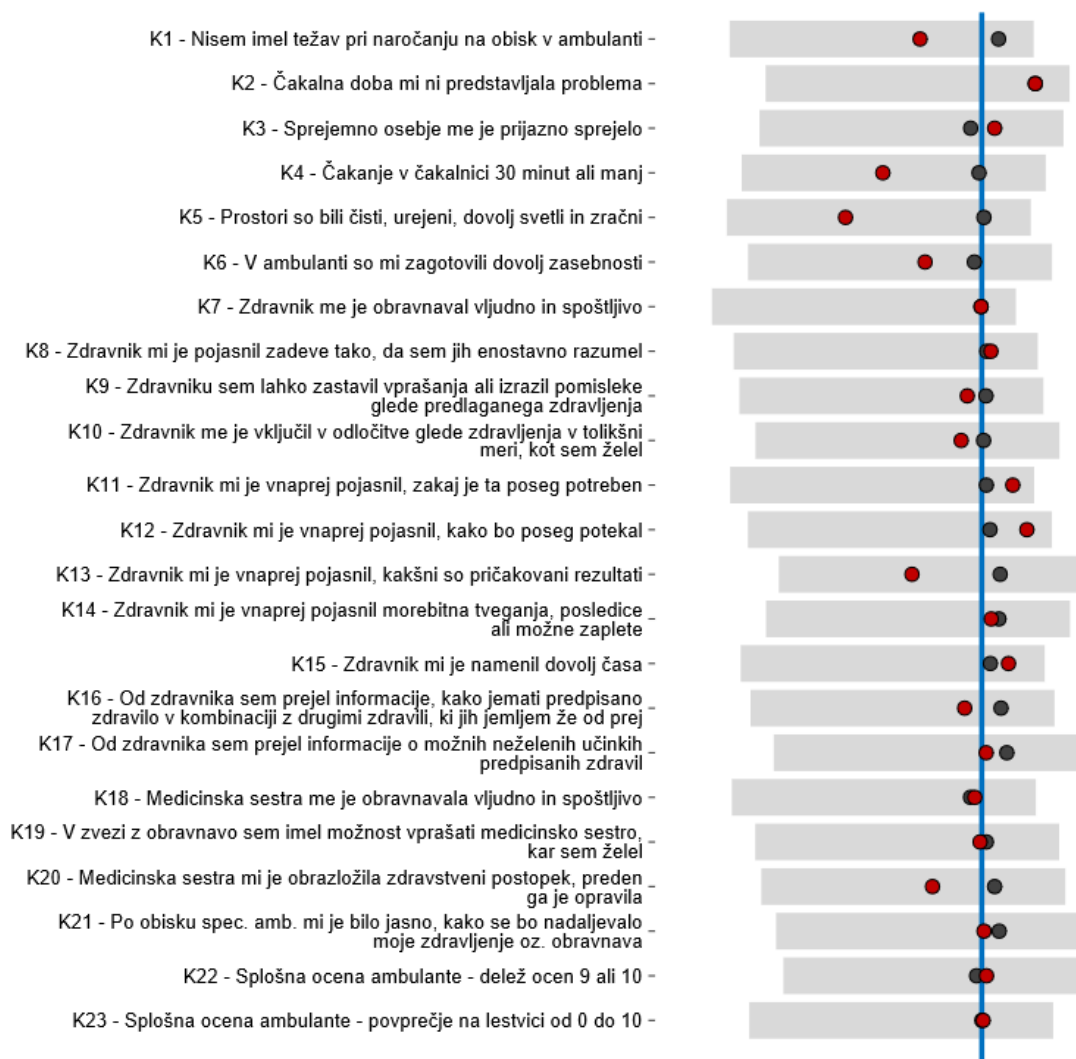
V **gastroenterološki ambulanti** je bilo razdeljenih 9 anketnih vprašalnikov, kar je 4,5 % od vseh 200. Samo trije vprašalniki so bili ustrezno izpolnjeni. Število veljavnih odgovorov je zato premajhno za prikaz rezultatov.

DIABETOLOŠKA AMBULANTA

V naši **diabetološki ambulanti** je bilo razdeljenih vseh 200 anketnih vprašalnikov (100%), ustrezno izpolnjenih pa je bilo 46 (23 %).

V spodnji tabeli predstavljamo podatke za diabetološko ambulantno dejavnost v naši ustanovi, katere vrednost prikazuje *rdeča pika*, s črno piko je prikazano povprečje vseh slovenskih kirurških ambulant, *modra črta* predstavlja povprečje Slovenije (vse v raziskavo vključene ambulante), *sivi del* pa razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje.

Tabela 5: Podatki za diabetološko ambulantno dejavnost – Izkušnje pacientov z obravnavo v specialistični ambulanti (Vir: NIJZ)



Legenda:

● Vrednost ambulate; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

V spodnji tabeli so prikazane numerične vrednosti za našo diabetološko ambulantno, povprečje vseh slovenskih diabetoloških ambulant ter povprečje za Slovenijo (vse v raziskavo vključene ambulante), skupaj s pripadajočim številom veljavnih odgovorov za posamezni kazalnik (n).

Tabela 6: Numerične vrednosti za diabetološko ambulantno dejavnost Splošne bolnišnice Trbovlje, povprečje slovenskih diabetoloških ambulant ter povprečje za Slovenijo (vse ambulante) (vir: NIJZ)

Št.	Kazalnik	Ambulanta		Dejavnost		Slovenija	
		%	(n)	%	(n)	%	(n)
K1	Nisem imel težav pri naročanju na obisk v ambulanti	93,2	44	97,9	1.939	96,9	7.165
K2	Čakalna doba mi ni predstavljala problema	92,1	38	92,1	2.050	79,8	7.460
K3	Sprejemno osebje me je prijazno sprejelo	95,7	46	94,2	2.145	94,9	7.736
K4	Čakanje v čakalnici 30 minut ali manj	71,7	46	88,4	2.159	88,9	7.791
K5	Prostori so bili čisti, urejeni, dovolj svetli in zračni	82,2	45	95,5	2.154	95,3	7.808
K6	V ambulanti so mi zagotovili dovolj zasebnosti	84,8	46	90,7	2.111	91,6	7.676
K7	Zdravnik me je obravnaval vljudno in spoštljivo	95,7	46	95,7	2.163	95,8	7.823
K8	Zdravnik mi je pojasnil zadeve tako, da sem jih enostavno razumel	93,3	45	92,7	2.022	92,0	7.455
K9	Zdravniku sem lahko zastavil vprašanja ali izrazil pomisleke glede predlaganega zdravljenja	83,3	36	87,4	1.693	86,5	6.054
K10	Zdravnik me je vključil v odločitve glede zdravljenja v tolikšni meri, kot sem želel	82,9	35	86,8	1.753	86,5	6.039
K11	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, zakaj je ta poseg potreben	96,2	26	91,5	1.100	90,7	5.035
K12	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kako bo poseg potekal	96,0	25	90,1	1.019	88,8	4.908
K13	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kakšni so pričakovani rezultati	69,2	26	85,1	1.028	81,8	4.606
K14	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil morebitna tveganja, posledice ali možne zaplete	81,5	27	83,3	1.023	79,3	4.522
K15	Zdravnik mi je namenil dovolj časa	93,2	44	89,8	2.161	88,2	7.769
K16	Od zdravnika sem prejel informacije, kako jemati predpisano zdravilo v kombinaciji z drugimi zdravili, ki jih jemljem že od prej	90,6	32	94,4	1.684	92,4	3.837
K17	Od zdravnika sem prejel informacije o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil	75,9	29	80,2	1.574	75,0	3.614
K18	Medicinska sestra me je obravnavala vljudno in spoštljivo	95,7	46	95,4	2.153	96,2	7.650
K19	V zvezi z obravnavo sem imel možnost vprašati medicinsko sestro, kar sem želel	91,1	45	91,8	2.137	91,3	7.458
K20	Medicinska sestra mi je obrazložila zdravstveni postopek, preden ga je opravila	84,4	32	91,7	1.693	90,2	5.454
K21	Po obisku spec. amb. mi je bilo jasno, kako se bo nadaljevalo moje zdravljenje oz. obravnava	86,7	45	88,8	2.152	86,4	7.737
K22	Splošna ocena ambulate - delež ocen 9 ali 10	84,8	46	83,3	2.150	84,1	7.803
K23	Splošna ocena ambulate - povprečje na lestvici od 0 do 10	9,39	46	9,38	2.150	9,38	7.803

* Prikazane vrednosti kazalnikov temeljijo na izračunih brez opravljene korekcije (angl. case-mix adjustment). Za nekatere druge namene statistične analize podatkov bodo zaradi poskusa izenačevanja socio-demografske strukture pacientov specialističnih ambulant in doseganja večje stopnje zanesljivosti rezultatov te korekcije izvedene. Pri tem bo upoštevana struktura po spolu, starosti, izobrazbi, samozgledu zdravja in prisotnosti kronične bolezni. Zato se rezultati tega izpisa lahko ponekod razlikujejo od rezultatov drugih pripravljenih poročil.

** Prikazane so vrednosti kazalnikov ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

Če natančneje pogledamo rezultate posameznih vprašanj, diabetološka ambulanta naše ustanove od povprečja ostalih slovenskih ambulant iste dejavnosti najbolj izstopa pri naslednjih vprašanjih (pod vprašanji podajamo tudi odstotkovne komentarje):

- Čakanje v čakalnici 30 minut ali manj.
 - V naši diabetološki ambulanti dosegamo 71,7 %, medtem ko je povprečje slovenskih diabetoloških ambulant 88,4 %.
- Prostori so bili čisti, urejeni, dovolj svetli in zračni.
 - Pacienti v naši ambulanti so takšno mnenje izrazili v 82,2 %, povprečje tovrstnih slovenskih ambulant pa je 95,5 %.
- V ambulanti so mi zagotovili dovolj zasebnosti.
 - V naši ambulanti dosegamo 84,8 %, povprečje slovenskih diabetoloških pa je 90,7 %.
- Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kako bo poseg potekal.
 - V naši ambulanti dosegamo 96 %, povprečje tovrstnih slovenskih ambulant pa je 90,1 %.
- Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kakšni so pričakovani rezultati.

- Pacienti v naši diabetološki ambulanti so takšno mnenje izrazili v 69,2 %, medtem ko je povprečje slovenskih diabetoloških ambulant 85,1 %.
6. Medicinska sestra mi je obrazložila zdravstveni postopek, preden ga je opravila.
- V naši ambulanti je bilo takšno mnenje izraženo v 84,4 %, povprečje slovenskih diabetoloških ambulant pa je 91,7 %.

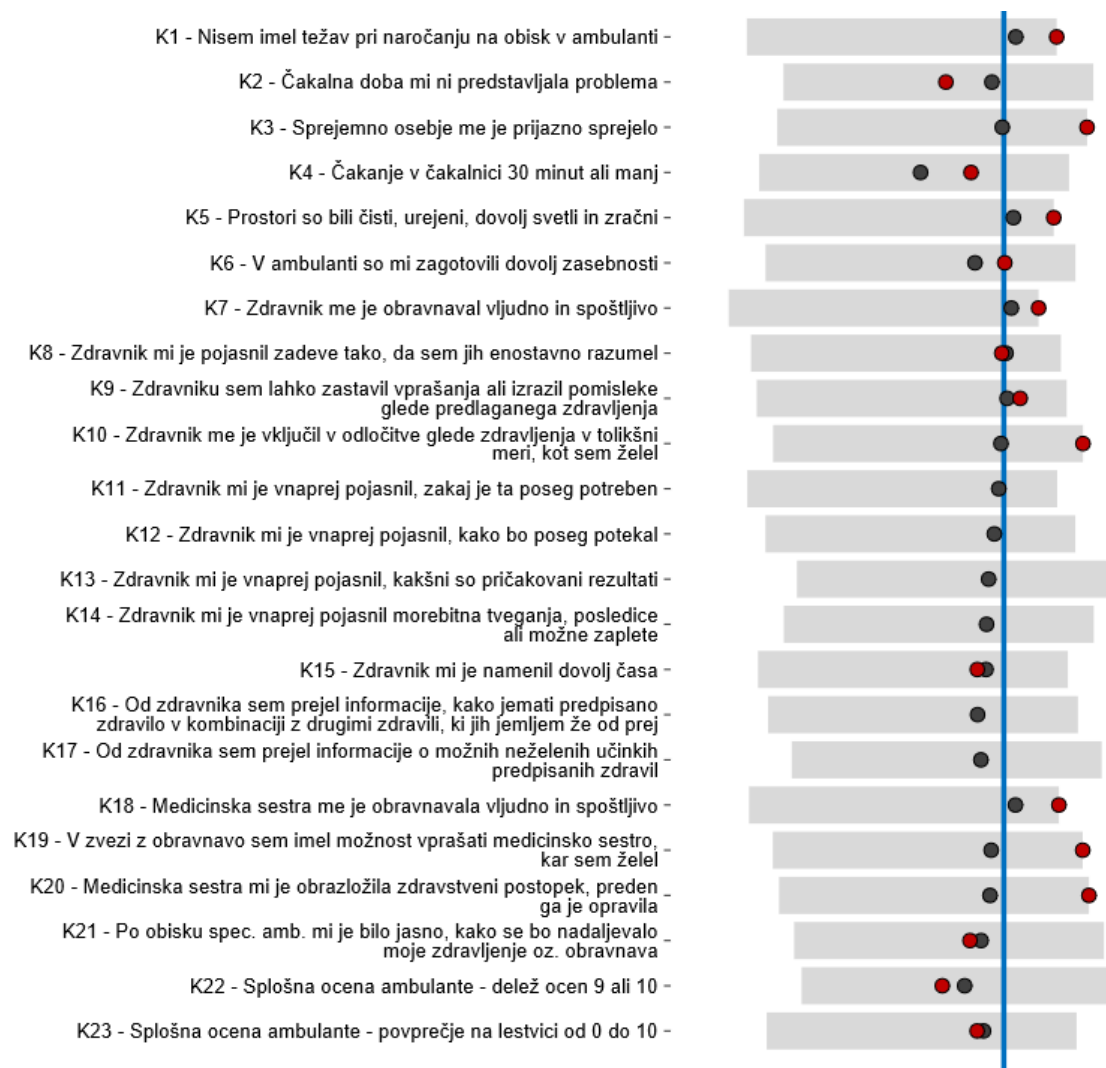
Pri vseh ostalih odgovorih smo v povprečju ali pa zelo blizu ostalim slovenskim diabetološkim ambulantam. Najbolj odstopamo pri vprašanju, ali čakanje v čakalnici traja 30 minut ali manj, kjer smo za 16,7 % pod povprečjem diabetoloških ambulant v Sloveniji.

UROLOŠKA AMBULANTA

V **urološki ambulanti** naše ustanove je bilo razdeljenih 117 anketnih vprašalnikov, kar predstavlja 78 % od vseh 200. Ustrezno izpolnjenih je bilo le 12 vprašalnikov, kar predstavlja 10,26 % od vseh razdeljenih.

V spodnji tabeli predstavljamo podatke za urološko ambulantno v naši ustanovi, katere vrednost prikazuje **rdeča pika**, s črno piko je prikazano povprečje vseh slovenskih uroloških ambulant, **modra črta** predstavlja povprečje Slovenije (vse ambulante), **sivi del** pa je razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje.

Tabela 7: Podatki za urološko ambulantno dejavnost – Izkušnje pacientov z obravnavo v specialistični ambulanti (Vir: NIJZ)



Legenda:

● Vrednost ambulate; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; | Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant od najnižje do najvišje (min in max); prikazane so vrednosti ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

REZULTATI NACIONALNE RAZISKAVE O IZKUŠNJAH PACIENTOV V ZUNAJBOLNIŠNIČNI SPECIALISTIČNI ZDRAVSTVENI DEJAVNOSTI 2023



Splošna bolnišnica Trbovlje

V spodnji tabeli so prikazane numerične vrednosti za našo urološko ambulantno, povprečje slovenskih uroloških ambulant ter povprečje za Slovenijo (vse v raziskavo vključene ambulante), skupaj s pripadajočim številom veljavnih odgovorov za posamezni kazalnik (n).

Tabela 6: Numerične vrednosti za urološko ambulantno dejavnost Splošne bolnišnice Trbovlje, povprečje slovenskih uroloških ambulant ter povprečje za Slovenijo (vse ambulante) (vir: NIJZ)

Št.	Kazalnik	Ambulanta		Dejavnost		Slovenija	
		%	(n)	%	(n)	%	(n)
K1	Nisem imel težav pri naročanju na obisk v ambulanti	100,0	12	97,6	540	96,9	7.165
K2	Čakalna doba mi ni predstavljala problema	66,7	12	77,1	584	79,8	7.460
K3	Sprejemno osebje me je prijazno sprejelo	100,0	12	94,8	598	94,9	7.736
K4	Čakanje v čakalnici 30 minut ali manj	83,3	12	74,7	598	88,9	7.791
K5	Prostori so bili čisti, urejeni, dovolj svetli in zračni	100,0	12	96,2	604	95,3	7.808
K6	V ambulanti so mi zagotovili dovolj zasebnosti	91,7	12	88,2	593	91,6	7.676
K7	Zdravnik me je obravnaval vljudno in spoštljivo	100,0	12	96,7	606	95,8	7.823
K8	Zdravnik mi je pojasnil zadeve tako, da sem jih enostavno razumel	91,7	12	92,3	583	92,0	7.455
K9	Zdravniku sem lahko zastavil vprašanja ali izrazil pomisleke glede predlaganega zdravljenja	90,0	10	87,2	467	86,5	6.054
K10	Zdravnik me je vključil v odločitve glede zdravljenja v tolikšni meri, kot sem želel	100,0	10	86,0	472	86,5	6.039
K11	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, zakaj je ta poseg potreben	/	8	89,8	412	90,7	5.035
K12	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kako bo poseg potekal	/	5	87,3	395	88,8	4.908
K13	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kakšni so pričakovani rezultati	/	3	79,1	345	81,8	4.606
K14	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil morebitna tveganja, posledice ali možne zaplete	/	5	75,3	348	79,3	4.522
K15	Zdravnik mi je namenil dovolj časa	83,3	12	84,9	603	88,2	7.769
K16	Od zdravnika sem prejel informacije, kako jemati predpisano zdravilo v kombinaciji z drugimi zdravili, ki jih jemljem že od prej	/	8	89,7	291	92,4	3.837
K17	Od zdravnika sem prejel informacije o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil	/	6	70,3	286	75,0	3.614
K18	Medicinska sestra me je obravnavala vljudno in spoštljivo	100,0	12	97,0	593	96,2	7.650
K19	V zvezi z obravnavo sem imel možnost vprašati medicinsko sestro, kar sem želel	100,0	12	89,9	566	91,3	7.458
K20	Medicinska sestra mi je obrazložila zdravstveni postopek, preden ga je opravila	100,0	10	88,6	369	90,2	5.454
K21	Po obisku spec. amb. mi je bilo jasno, kako se bo nadaljevalo moje zdravljenje oz. obravnava	81,8	11	83,3	598	86,4	7.737
K22	Splošna ocena ambulate - delež ocen 9 ali 10	75,0	12	78,3	608	84,1	7.803
K23	Splošna ocena ambulate - povprečje na lestvici od 0 do 10	9,17	12	9,22	608	9,38	7.803

* Prikazane vrednosti kazalnikov temeljijo na izračunih brez opravljene korekcije (angl. case-mix adjustment). Za nekatere druge namene statistične analize podatkov bodo zaradi poskusa izenačevanja socio-demografske strukture pacientov specialističnih ambulant in doseganja večje stopnje zanesljivosti rezultatov te korekcije izvedene. Pri tem bo upoštevana struktura po spolu, starosti, izobrazbi, samoocena zdravja in prisotnost kronične bolezni. Zato se rezultati tega izpisa lahko ponekod razlikujejo od rezultatov drugih pripravljenih poročil.

** Prikazane so vrednosti kazalnikov ambulant z vsaj desetimi veljavnimi odgovori pacientov.

Če natančneje pogledamo rezultate posameznih vprašanj, urološka ambulanta naše ustanove od povprečja ostalih slovenskih ambulant iste dejavnosti najbolj izstopa pri naslednjih vprašanjih (pod vprašanji podajamo tudi odstotkovne komentarje):

- Čakalna doba mi ni predstavljala problema.
 - V naši ambulanti je bilo takšno mnenje izraženo v 66,7 %, povprečje slovenskih uroloških ambulant pa je 77,1 %.
- Sprejemno osebje me je prijazno sprejelo.
 - V naši ambulanti dosegamo kar 100 %, medtem ko je povprečje tovrstnih slovenskih ambulant 94,8 %.
- Čakanje v čakalnici 30 minut ali manj.
 - V naši ambulanti dosegamo 83,3 %, povprečje slovenskih uroloških ambulant pa je 74,7 %.
- Zdravnik me je vključil v odločitve glede zdravljenja v tolikšni meri, kot sem želel.
 - Pacienti v naši ambulanti so takšno mnenje izrazili v 100 %, povprečje tovrstnih slovenskih ambulant pa je 86 %.
- V zvezi z obravnavo sem imel možnost vprašati medicinsko sestro, kar sem želel.
 - V naši ambulanti dosegamo 100 %, povprečje slovenskih uroloških ambulant pa je 89,9 %.

6. Medicinska sestra mi je obrazložila zdravstveni postopek, preden ga je opravila.
- V naši ambulanti dosegamo 100 %, povprečje tovrstnih slovenskih ambulant pa je 88,6 %.

Pri ostalih odgovorih smo v povprečju ali pa zelo blizu ostalim slovenskim ambulantam z enako dejavnostjo. Najbolj odstopamo pri vprašanju, ali je zdravnik pacienta vključil v odločitev glede zdravljenja v tolikšni meri, kot je pacient želel. Dosegamo za 14 % višje povprečje kot tovrstne ambulate v Sloveniji.

Pri kar 6 vprašanjih ni navedene vrednosti kazalnika za našo ambulanto, saj je bilo število veljavnih odgovorov premajhno (nižje od 10).

Poročilo pripravila:

Žana Škegro, mag. dietet.

Strokovni sodelavec za kakovost