

## KAKO STE ZADOVOLJNI Z ZDRAVSTVENO OBRAVNAVO? (LETO 2022)

Tabela 1: Predstavitev vira podatkov (n - št. pacientov, ki so izpolnili anketo, % - delež izpolnjenih anket glede na št. odpuščenih pacientov)

	n/ št. odpustov	%
Anketni vprašalnik izpolnjen v papirni obliki	274/ 1182	23,2
Anketni vprašalnik izpolnjen preko spletne ankete	2 / 1182	0,2
Anketni vprašalniki vključeni v analizo (statistično zadovoljivo izpolnjen)	258/ 1182	21,8

Tabela 2: Moja splošna ocena izvajalca (Legenda: n – število, % - odstotek)

	JAN		FEB		MAR		APR		MAJ		JUN		JUL		AVG		SEP	
ODGOVOR	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
(1) Zelo slabo	2	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
(2) Slabo	2	11	0	0	0	0	2	6	1	3	0	0	1	3	0	0	1	2
(3) Niti slabo, niti dobro	3	17	3	12	4	18	2	6	5	16	4	17	2	6	3	10	13	30
(4) Dobro	3	17	13	52	9	41	14	45	11	34	7	30	13	38	6	19	13	30
(5) Odlično	7	39	9	36	9	41	13	42	15	47	11	48	18	53	21	68	15	35
Brez odgovora	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	1	3	1	2
<b>SKUPAJ</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>34</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>
<b>POVPREČNA OCENA (JAN – DEC 2021: 4,3)</b>	<b>3,6</b>		<b>4,2</b>		<b>4,2</b>		<b>4,2</b>		<b>4,3</b>		<b>4,3</b>		<b>4,4</b>		<b>4,6</b>		<b>3,9</b>	

Tabela 3: Mojo obravnavo pri tem izvajalcu ocenjujem kot (Legenda: n – število, % - odstotek)

	JAN		FEB		MAR		APR		MAJ		JUN		JUL		AVG		SEP	
ODGOVOR	n	%	n	n	%	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
(1) Zelo slabo	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
(2) Slabo	2	11	0	0	0	0	2	6	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0
(3) Niti slabo, niti dobro	2	11	3	12	4	18	3	10	5	16	0	0	5	15	3	10	6	14
(4) Dobro	5	28	10	40	6	27	11	35	12	38	11	48	8	24	6	19	17	40
(5) Odlično	7	39	12	48	12	55	15	48	15	47	11	48	19	56	21	68	19	44
Brez odgovora	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	1	3	1	3	1	2
<b>SKUPAJ</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>34</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>
<b>POVPREČNA OCENA (JAN – DEC 2021: 4,3)</b>	<b>3,9</b>		<b>4,4</b>		<b>4,4</b>		<b>4,3</b>		<b>4,4</b>		<b>4,5</b>		<b>4,3</b>		<b>4,6</b>		<b>4,2</b>	

Tabela 4: Ocena zadovoljstva glede na postavljene kriterije (Legenda: n – število; % - odstotek)

	2021 x̄	JAN x̄	FEB x̄	MAR x̄	APR x̄	MAJ x̄	JUN x̄	JUL x̄	AVG x̄	SEP x̄
Ste bili zadovoljni s kontaktom izvajalca z vami pred obravnavo?	4,1	4,1	4,2	4,0	4,1	4,1	3,0	4,5	4,0	3,8
So informacije o dostopnosti do zdravnika/ zdr. delavca objavljene na vidnem mestu?	4,1	3,7	4,0	3,7	4,7	4,4	3,4	4,3	3,9	4,0
So se vam zdravstveni delavci predstavili ob prvem stiku?	4,3	3,7	4,6	4,1	4,5	4,4	4,1	4,3	4,6	3,9
Ste bili seznanjeni z možnostjo podajanja pritožb, pohval?	3,9	3,9	4,0	3,5	3,4	4,0	3,6	3,6	4,3	3,1
So bili zaposleni do vas vljudni in spoštljivi?	4,6	4,5	4,6	4,5	4,6	4,7	4,2	4,7	4,6	4,3
Ste bili predhodno seznanjeni, kako bo potekala vaša obravnava?	3,9	3,6	4,2	4,0	4,0	3,9	3,7	3,9	4,5	3,3
Je bila vaša obravnava izvedena takrat, ko je bilo to dogovorjeno?	4,3	4,1	4,7	4,3	4,5	4,5	4,3	4,5	4,8	4,2
So se zdr. delavci dovolj poglobili v vaš problem, zdr. stanje?	4,5	4,2	4,6	4,3	4,5	4,4	4,3	4,2	4,5	4,0
Ste bili vključeni v odločanje o vaši obravnavi?	4,2	3,5	4,3	4,1	4,0	4,3	4,1	4,2	4,7	3,7
Ali so zaposleni spoštovali vašo zasebnost?	4,6	4,4	4,8	4,7	4,8	4,7	4,3	4,8	4,7	4,2
Ali so zaposleni odgovorili na vaša vprašanja v povezavi z vašo obravnavo?	4,5	4,3	4,7	4,5	4,5	4,5	4,3	4,2	4,6	4,3
Ali je bilo sodelovanje z vašimi svojci ali bližnjimi v skladu z vašimi željami?	4,2	3,6	4,1	3,6	3,9	4,2	4,0	4,0	4,4	4,3
Ali ste dobili navodila za nadaljnjo (samo)oskrbo?	4,4	4,0	4,5	4,4	4,4	4,5	4,1	4,5	4,7	4,3
So bili prostori čisti, urejeni in dovolj svetli?	4,6	4,3	4,5	4,6	4,7	4,5	4,6	4,7	4,6	4,4
Ali je dostop do izvajalca dobro urejen?	4,6	3,8	4,7	4,8	4,5	4,6	4,3	4,8	4,6	4,4
Bi obravnavo pri tem izvajalcu priporočili svojcem ali drugim?	4,4	3,4	4,7	4,1	4,0	4,4	4,4	4,5	4,5	4,1

Tabela 5: Izboljšave in priložnosti (Legenda: n – število; % - odstotek)

Priložnosti za izboljšanje vidim predvsem na področjih	JAN		FEB		MAR		APR		MAJ		JUN		JUL		AVG		SEP	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Prostor in oprema	6	21	8	33	5	20	11	31	7	21	10	25	6	22	7	25	14	21
Organizacija dela	3	11	3	13	5	20	11	31	10	29	5	13	4	15	4	14	10	15
Odnos do pacientov	4	14	1	4	4	16	2	6	2	6	6	15	4	15	7	25	11	17
Sodelovanje zaposlenih	3	11	2	8	3	12	4	11	3	9	7	18	3	11	1	4	13	20
Varnost pacientov	3	11	1	4	3	12	1	3	5	15	6	15	4	15	2	7	7	11
Izidi obravnave	5	18	3	13	2	8	4	11	1	3	3	8	0	0	4	14	5	8
Ugled in družbena odgovornost	3	11	1	4	2	8	1	3	2	6	2	5	3	11	1	4	3	5
Drugo	1	4	5	21	1	4	1	3	4	12	1	3	3	11	2	7	3	5
<b>SKUPAJ</b>	28	100	24	100	25	100	35	100	34	100	40	100	27	100	28	100	66	100

Pri obrazložitvi so kot razlog za prepoznano potrebo po izboljšanju podali predvsem v primerih, da so izbrali odgovor »drugo« (12). Priložnosti za izboljšave so videli v:

- terapevtskih aktivnostih znotraj zdravstvene obravnave: več individualnih pogovorov (2), daljša obravnava (4), upoštevanje pacienta ne glede na želje svojcev (1), več psihoterapije/ terapije (2), več prostega časa (1). Izpostavili so Covid pravila (1).
- podpornih storitvah znotraj zdravstvene obravnave in sicer daljšem časovnem okvirju za obroke (2), izboljšave v jedilniku (2), športnih rekvizitih (1), možnost pranja perila (1), večja higiena (2). Izpostavili so pomanjkanje higienskih pripomočkov (1).
- osveščanju javnosti o duševnih motnjah s ciljem zmanjševanja stigme (1).