

Številka: 901-14/2019-2  
Datum: 4. 5. 2020

## PREMS 2019 - Izkušnje pacientov z obravnavo v specialistični ambulanti

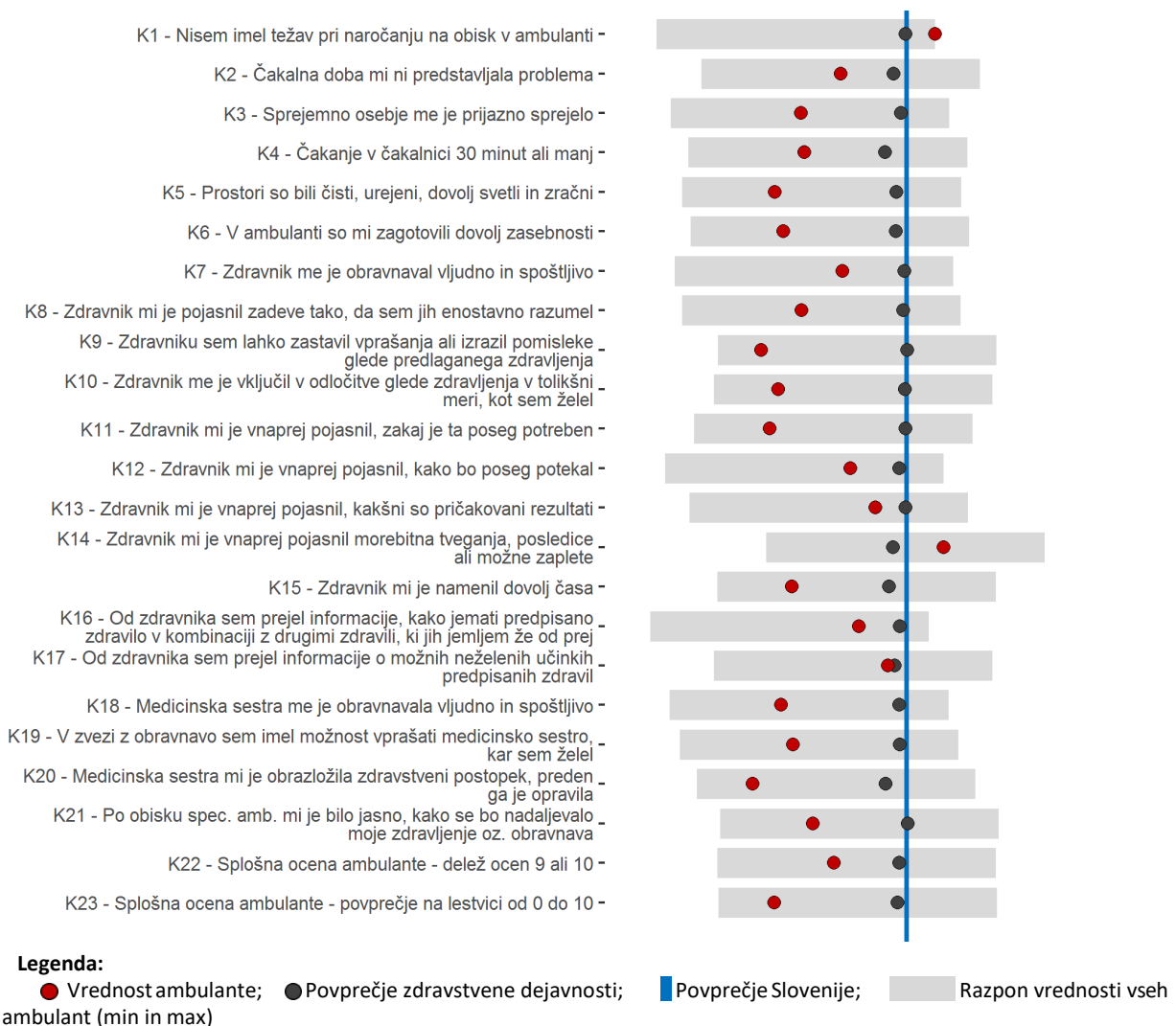
Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) je v obdobju od 18. do 29. marca 2019 izvajal raziskavo o izkušnjah pacientov z obravnavo v specialističnih ambulantah. V njej so sodelovali pacienti, ki so v tistem obdobju imeli pregled pri zdravniku specialistu in so po obravnavi prejeli vabilo za sodelovanje v raziskavi.

V raziskavi so sodelovali pacienti SB Nova Gorica iz naslednjih specialističnih ambulant: kirurgija, gastroenterologija, otorinolaringologija, diabetologija.

Primer vprašalnika, ki so ga pacienti prejeli po obravnavi, je dostopen na spletni strani [Moja izkušnja, naše zdravstvo](#), na kateri se nahajajo tudi ostale informacije o raziskavi.

V nadaljevanju so predstavljeni rezultati raziskave glede po različnih ambulantah.

### 1. Kirurške ambulante



Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	10
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	9

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo samo **15** pacientov, zato rezultati predstavljajo le oceno manjše skupine pacientov in ne moremo z večjo verjetnostjo trditi, da so odraz dejanskega stanja v ambulanti.

Skupina pacientov, ki je izpolnila vprašalnik je ocenila kategoriji naročanje na obisk v ambulanti ter seznanjenost s tveganji, posledicami ali zapleti s strani zdravnika nad slovenskim povprečjem. Preostale kategorije so bile ocenjene povprečno ali nekoliko pod povprečjem.

Med odgovori na odprta vprašanja je bilo 10 pozitivnih in sicer pohval zdravstvenih timov, prijaznosti in strokovnega dela. Pacienti so podali tudi 9 predlogov za izboljšave, ki se v večini nanašajo na prostore (ureditev prostorov, pleskanje, neudobni pvc stoli, preozka čakalnica...) ter nekaj posameznih komentarjev na čakalne dobe in čas, ki ga zdravnik nameni pacientu.

## 2. Gastroenterološka ambulanta



### Legenda:

● Vrednost ambulate; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; ■ Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant (min in max)

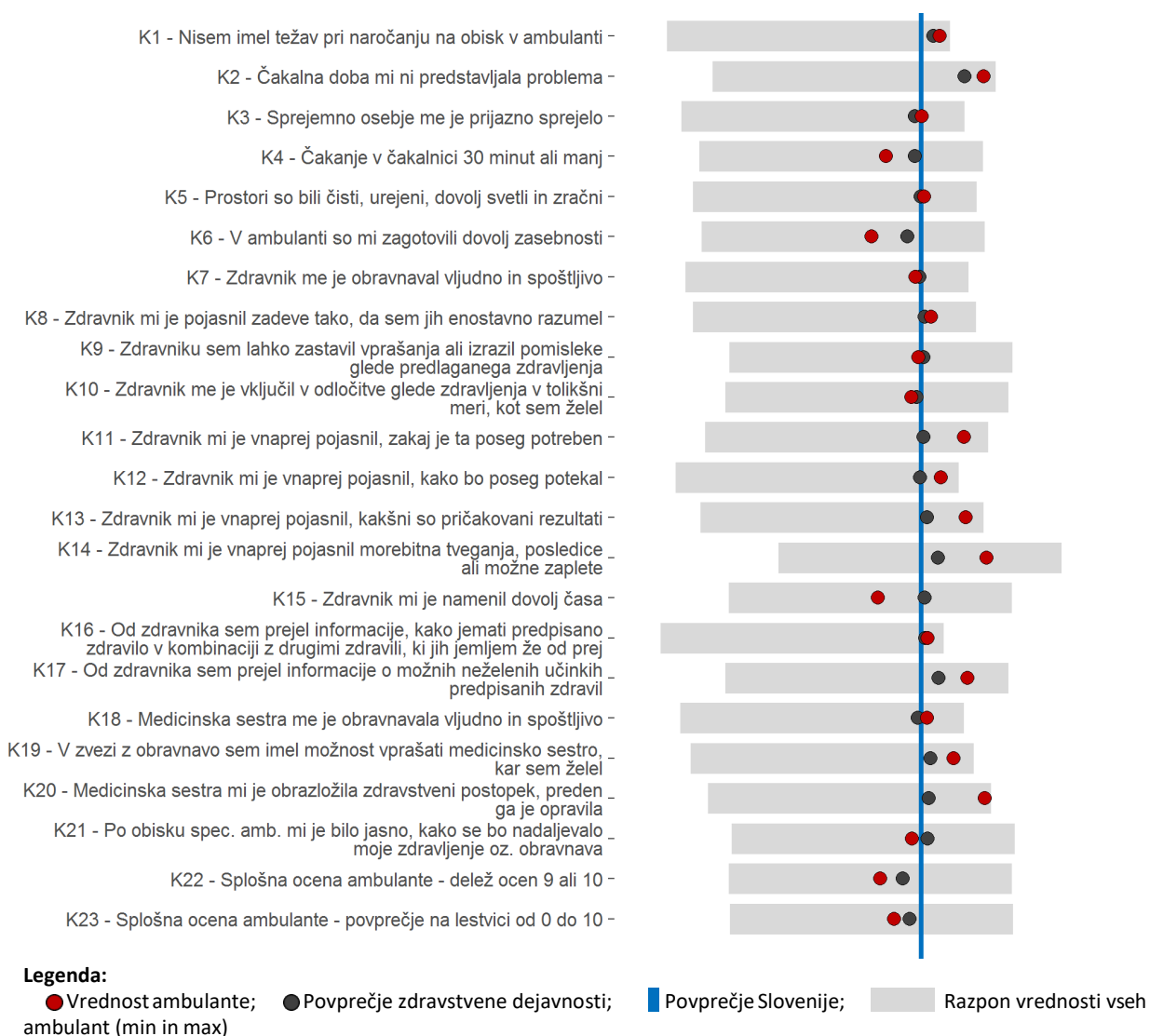
Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	5
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	1

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo le **9** pacientov. Tudi v tej ambulanti se je na raziskavo odzvalo zelo majhno število pacientov, kar je potrebno upoštevati pri analizi rezultatov.

Pacienti, ki so se na raziskavo odzvali so 5 vprašanj ocenili nad slovenskim povprečjem, 7 povprečno in 10 malo pod povprečjem.

Večina odgovorov na odprta vprašanja je bilo pozitivnih in sicer pohval zdravstvenega tima, prijaznosti in strokovnega dela. Podan je bil en predlog za izboljšave na področju informiranosti glede posega.

### 3. Diabetološka ambulanta

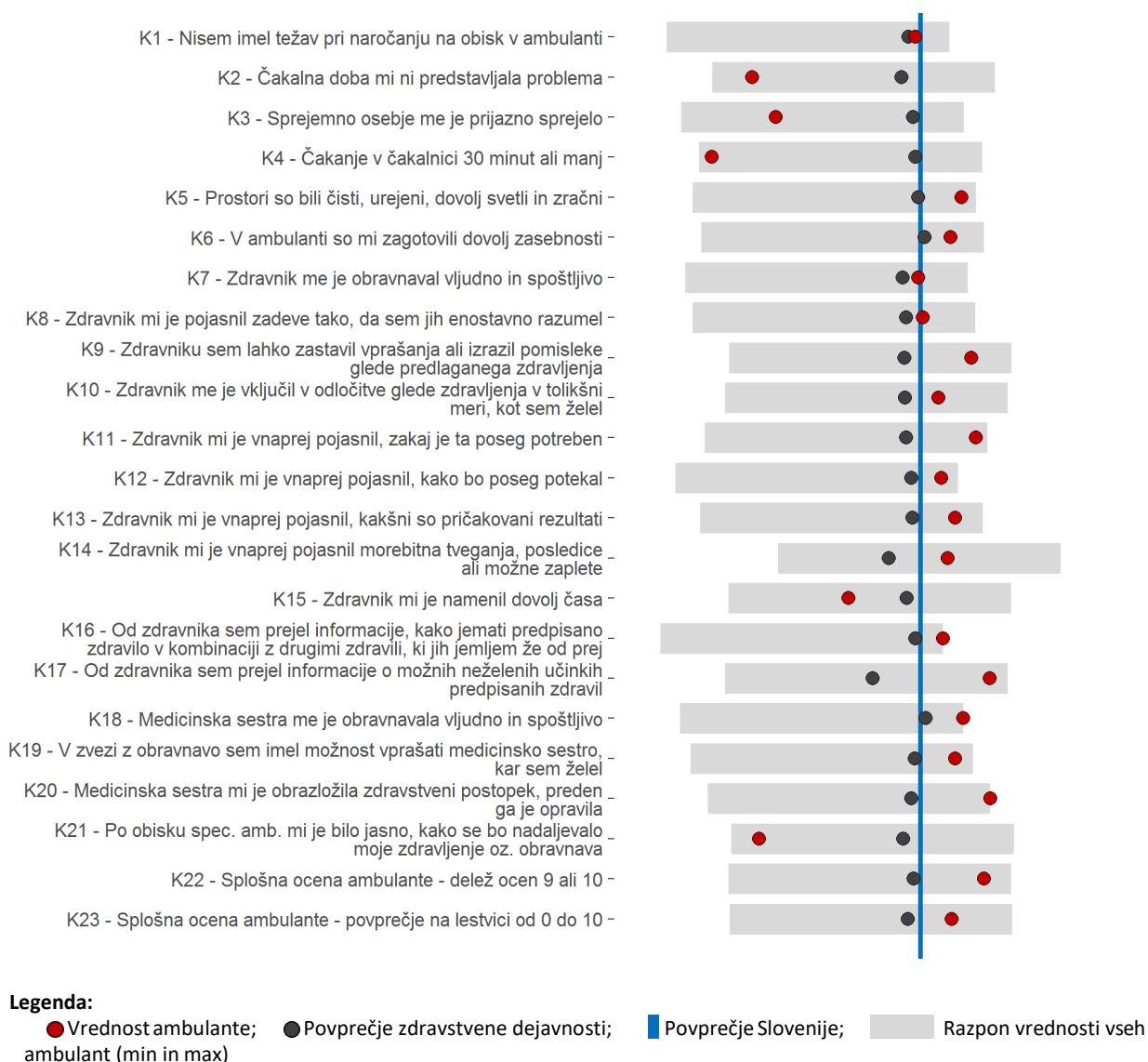


Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	73
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	14

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo **95** pacientov. Ugotavljamo, da so pacienti bili zadovoljni s storitvijo, saj je bilo 9 vprašanj ocenjenih nad slovenskim povprečjem, 9 povprečno in le 5 malenkost pod slovenskim povprečjem.

Velika večina odgovorov na odprta vprašanja je bila pozitivnih, veliko je pohval zdravstvenemu osebju za prijaznost in strokovnost ter dostopnosti storitev. Predlogi za izboljšave so v večini vezani na prostore (prenova čakalnice, prezračevnost prostorov, čistoča) ter na čakanje v čakalnici.

#### 4. Otorinolaringološka ambulanta



Kvalitativni del vprašalnika	
Pozitivni komentarji (pohvale, zahvale)	3
Negativni komentarji in predlogi za izboljšave	/

V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo **51** pacientov. Ugotavljamo, da so pacienti bili zadovoljni s storitvijo in je splošna ocena ambulante nad slovenskim povprečjem.

Vsi odgovori na odprta vprašanja so bili pozitivni in sicer gre za pohvale zdravstvenemu timi za prijaznost in strokovnost.