

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. Povezava do spletne ankete se nahaja tudi na spletni strani bolnišnice. Na novo so bile uvedene tudi QR kode za dostop do anketnega vprašalnika, ki so dostopne v čakalnicah ambulant ter na spletni strani bolnišnice.

Slika 1: QR koda za dostop do anketnega vprašalnika



V letu 2024 je anketni vprašalnik ustrezno izpolnilo 80 uporabnikov naših storitev, kar znaša skupaj 0,10 % vseh hospitaliziranih pacientov ter pacientov, obravnavanih v ambulantnem delu bolnišnice.

Tabela 2: Ustrezno izpolnjeni anketni vprašalniki

MESEC	ŠTEVILO IZPOLNJENIH VPRAŠALNIKOV	DELEŽ IZPOLNJENIH VPRAŠALNIKOV GLEDE NA VSE IZVEDENE ZDRAVSTVENE OBRAVNAVE
JANUAR	3	0,04
FEBRUAR	6	0,09
MAREC	10	0,15
APRIL	7	0,11
MAJ	5	0,07
JUNIJ	10	0,17
JULIJ	5	0,08
AVGUST	5	0,09
SEPTEMBER	3	0,05
OKTOBER	6	0,09
NOVEMBER	12	0,18
DECEMBER	8	0,13

SPLOŠNI DEL

V 10 primerih so vprašalnik izpolnili svojci oz. bližnji v imenu pacienta, v **70** pa **pacienti sami**, kar znaša 87,5 % vseh izpolnjenih anket.

Spodnja tabela prikazuje starostno strukturo anketirancev.

Tabela 2: Starost ocenjevalcev

STAROSTNO OBDOBJE	ŠTEVILO	DELEŽ v %
0 do 15 let	3	3,8 %
16 do 24 let	2	2,5 %
25 do 44 let	17	21,2 %
45 do 64 let	25	31,3 %
65 do 79 let	21	26,2 %

ANALIZA PREJETIH PODATKOV O UGOTAVLJANJU KAKOVOSTI POSLOVANJA Z UPORABNIKI V SPLOŠNI BOLNIŠNICI TRBOVLJE NA PORTALU ZVEM ZA LETO 2024



80 let in več	10	12,5 %
ni odgovora	2	2,5%

Anketni vprašalnik je izpolnilo **41 moških (51,3 %)** in 37 žensk (46,3 %), 2 anketiranca pa nista navedla spola.

Spodnja tabela prikazuje izobrazbeno strukturo anketirancev.

Tabela 3: Izobrazba ocenjevalcev

IZOBRAZBA	ŠTEVILO	DELEŽ v %
osnovna šola ali manj	7	8,8 %
poklicna šola	5	6,2 %
srednja šola	26	32,5 %
višja, visoka šola	18	22,5 %
spec., univerzitetna, strokovni magisterij	17	21,3 %
znanstveni magisterij, doktorat	2	2,5 %
ni odgovora	5	6,2 %

Glede pogostosti koriščenja zdravstvenih storitev **45 uporabnikov** le-te uporablja **občasno, nekajkrat letno**, 3 uporabniki pogosto, mesečno, 1 uporabnik zelo pogosto, tedensko, 27 uporabnikov pa redko, enkrat ali dvakrat letno. Štirje uporabniki niso navedli odgovora.

Spodnja tabela prikazuje mesto obravnave v bolnišnici.

Tabela 4: Mesto obravnave

MESTO OBRAVNAVE	ŠTEVILO IZPOLNjenih VPRAŠALNIKOV	ODSTOTNI DELEŽ
Zdravstveni dom, pediatrična amb., splošna amb.	10	12,5 %
specialistična ambulanta (diabetološka, RTG in podobno)	35	43,8 %
bolnišnica (hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center)	37	46,3 %

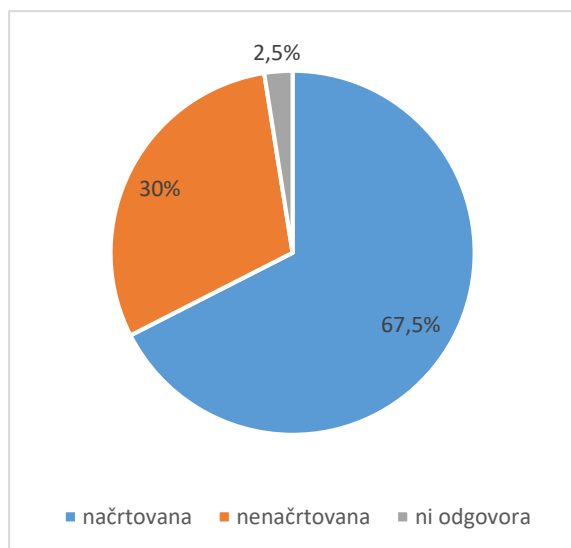
Spodnja tabela prikazuje podroben razdelek mesta obravnave v bolnišnici.

Tabela 5: Podroben razdelek mesta obravnave

MESTO OBRAVNAVE	ŠTEVILO
operacijska dejavnost	2
oddelek za kirurgijo	10
ginekološki oddelek	4
interni oddelek	3
pediatrični oddelek	4
anesteziološka ambulanta	1
urgentni center	5
interna urgentna ambulanta	1
urgentna kirurška ambulanta	4

kirurška ambulanta	4
ortopedska ambulanta	3
angiološka ambulanta	5
hematološka ambulanta	4
kardiološka ambulanta	3
pediatrična ambulanta	2
nefrološka ambulanta	3
radiološka ambulanta	3
diabetološka ambulanta	2
gastrostroenterološka ambulanta	2
ginekološka ambulanta	1
proktološka ambulanta	2
oddelek za laboratorijsko diagnostiko	1
neopredeljen	11

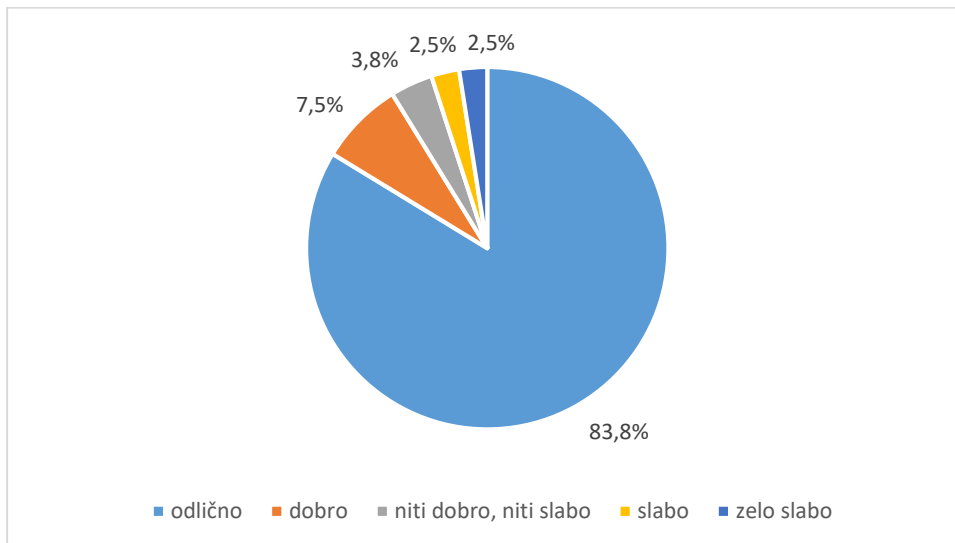
Graf 1: Obravnava pacienta



Za 24 anketirancev je bila obravnava nenačrtovana, **54** jih je imelo **načrtovano obravnavo**, dva pa nista podala odgovora.

SPLOŠNA OCENA IZVAJALCA ZDRAVSTVENE DEJAVNOSTI

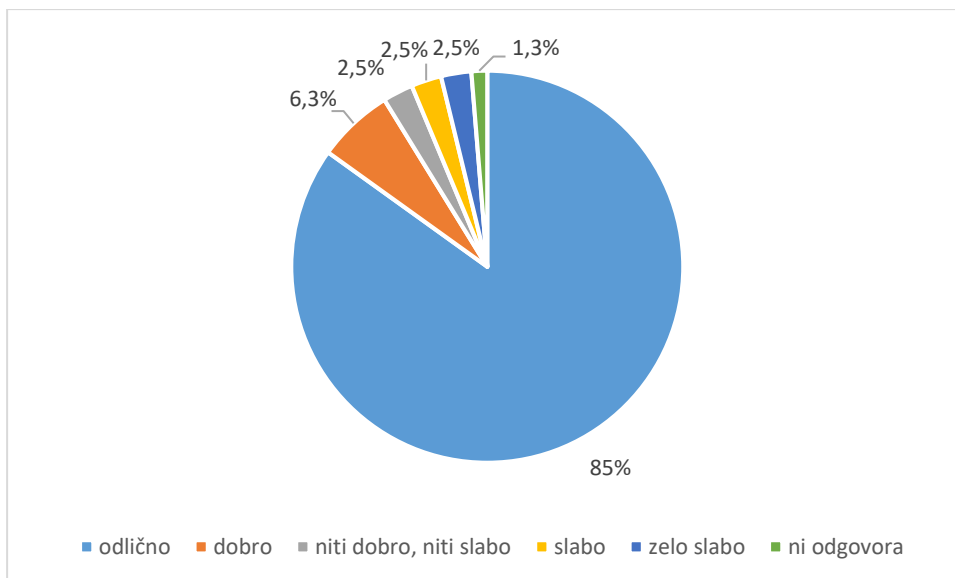
Graf 2: Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti v %



67 uporabnikov je podalo splošno oceno izvajalca zdravstvene dejavnosti **odlično (5)**, 6 so podali oceno **dobro (4)**, 3 **niti slabo, niti dobro (3)**, 2 **slabo (2)** in 2 **zelo slabo (1)**.

OCENA OBRAVNAVE PRI IZVAJALCU ZDRAVSTVENE DEJAVNOSTI

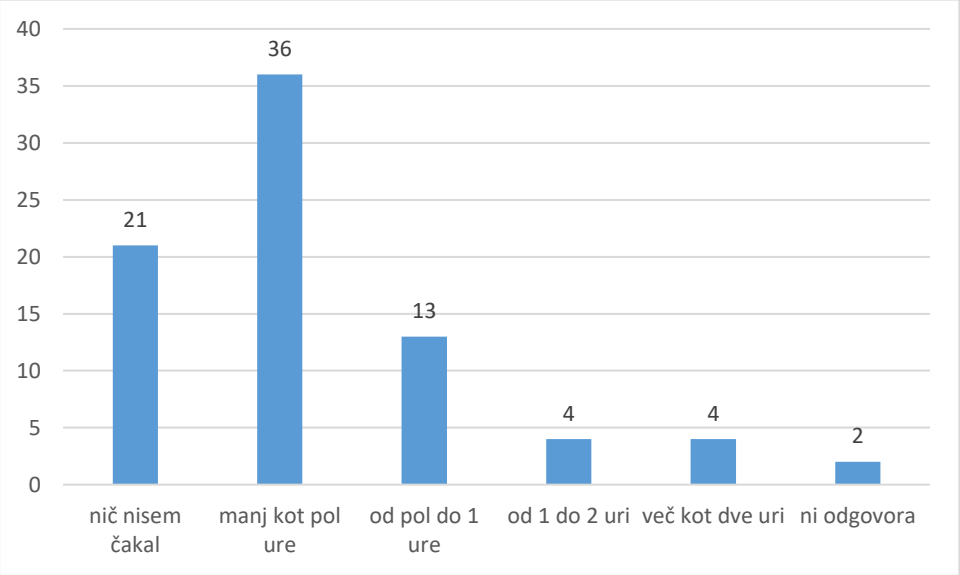
Graf 3: Ocena obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti v %



68 uporabnikov naših storitev je tudi obravnavo pri nas ocenilo z oceno **odlično (5)**, 5 z oceno **dobro (4)**, 2 z **niti slabo, niti dobro (3)**, 2 s **slabo (2)** in 2 z **zelo slabo (1)**. Eden ni podal odgovora.

ČAS ČAKANJA NA OBRAVNAVO

Graf 4: Čas čakanja na obravnavo v številkah



57 uporabnikov naših storitev, kar je 71,3 % vseh anketiranih, je na obravnavo čakalo od nič do pol ure.

OCENA ZADOVOLJSTVA GLEDE NA POSTAVLJENE KRITERIJE

V nadaljevanju je predstavljena ocena zadovoljstva uporabnikov storitev po predhodno določenih kriterijih. Pri oceni je bila uporabljena lestvica: Sploh ne (1), Večinoma ne (2), Delno (3), Večinoma da (4), V celoti da (5), Ne morem oceniti, ni relevantno zame (6), brez odgovora (0). Dodan je še izračun povprečne vrednosti. V tabeli so predstavljeni podatki v absolutnih številkah in ne v odstotkih, zaradi majhnega vzorca.

Pri izračunu povprečne ocene so zajete le ocene od 1 do 5, ne pa tudi ocene 0 (ne morem oceniti – ni relevantno zame) in neopredeljenih (ni odgovora).

Tabela 6: Ocena zadovoljstva glede na postavljene kriterije (v absolutnih številkah)

št.	KRITERIJ	sploh ne (1)	večinoma ne (2)	delno (3)	večinoma da (4)	v celoti da (5)	ne morem oceniti-ni relevantno zame (0)	ni odgovora	povprečje
1	Zadovoljstvo s kontaktom izvajalca pred obravnavo	1	2	1	9	63	2	2	4,5
2	objavljene informacije o dostopnosti zdravnika/zdr.delavca na vidnem mestu	3	2		10	58	2	5	4,2
3	predstavitev zdr. delavcev	2	4	7	12	47	6	2	3,9
4	seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb, pohval	13	3	5	9	38	6	6	3,3

ANALIZA PREJETIH PODATKOV O UGOTAVLJANJU KAKOVOSTI POSLOVANJA Z UPORABNIKI V SPLOŠNI BOLNIŠNICI TRBOVLJE NA PORTALU ZVEM ZA LETO 2024



Splošna bolnišnica Trbovlje

št.	KRITERIJ	sploh ne (1)	večinoma ne (2)	delno (3)	večinoma da (4)	v celoti da (5)	ne morem oceniti-ni relevantno zame (0)	ni odgovora	povprečje
5	vljudnost in spoštljivost zaposlenih	1	1	3	5	67	2	1	4,6
6	predhodna seznani tev o poteku obravnave	4	3	3	9	55	4	2	4,1
7	izvedba obravnave takrat, ko je bilo dogovorjeno			3	8	60	2	7	4,3
8	dovoljšna poglobitev v moj problem, zdravstveno stanje	5	1	4	4	68	1	1	4,5
9	vklučenost v odločanje o obravnavi	4	4	3	2	60	3	4	4,1
10	spoštovanje zasebnosti		1	2	4	67	2	4	4,5
11	odgovarjanje zaposlenih na vprašanja v povezavi z obravnavo		3	2	5	67	1	2	4,6
12	sodelovanje s svojci in bližnjimi je bilo v skladu z željami	2		1	1	52	11	13	3,4
13	podana navodila za (samo)oskrbo	3		1	3	68	1	4	4,5
14	čistost in urejenost prostorov	1		1	6	65	2	5	4,4
15	dostop do izvajalca je dobro urejen (parkirišča, dostop z invalidskim vozičkom)	1	1	7	17	48	2	4	4,2
16	priporočilo obravnave pri tem izvajalcu svojcem ali drugim	4	3	2	3	65	1	2	4,4

Najnižja povprečna vrednost ocene se je pokazala na področju seznani tenosti z možnostjo podajanja pritožb, pohval in znaša 3,3.

Oceno pod 4 sta dosegli še 2 področji: predstavitev zdr. delavcev (3,9) in sodelovanje s svojci in bližnjimi je bilo v skladu z željami (3,4).

Vsi ostali kriteriji so ocenjeni z oceno 4 ali več. Najvišjo povprečno oceno sta dosegli področji vljudnost in spoštljivost zaposlenih (4,6) in odgovarjanje zaposlenih na vprašanja v povezavi z obravnavo (4,6).

Skupna povprečna ocena vseh kriterijev je 4,2.

PRILOŽNOSTI ZA IZBOLJŠAVE

V spodnji tabeli predstavljamo priložnosti za izboljšave, ki so jih podali uporabniki naših storitev.

Tabela 7: Priložnosti za izboljšave

PODROČJE PRILOŽNOSTI ZA IZBOLJŠAVE	ŠTEVILO PREDLOGOV
PROSTOR IN OPREMA	18
ORGANIZACIJA DELA	14
ODNOS DO PACIENTOV	16
SODELOVANJE ZAPOSLENIH	8
VARNOST PACIENTOV	4
IZIDI OBRAVNAVE	7
UGLED IN DRUŽBENA ODGOVORNOST	6
DRUGO	4

Pri obrazložitvi izbire priložnosti so anketiranci navedli:

- 1. PROSTOR IN OPREMA:**
 - Ni obešalnika za jakne
 - Preurediti čakalnice
 - Prenova prostorov in opreme
 - Prezračevanje in klima
 - Preureditev prostorov tako, da se zagotovi večja zasebnost pacientov
 - Ura, glasba, televizija v sobi
 - Vtičnica bližje postelji
- 2. ORGANIZACIJA DELA:**
 - Prepočasi, nobene vrste – prideš med prvimi, na vrsti si pa zadnji
 - Pomanjkanje medicinskega osebja
 - Poskrbeti za izključitev napak med operacijami
 - Takšna, da pacienti ne bi čakali 2 leti na pregled
 - Takšna, da pacient po operaciji ne čaka na zdravnika do naslednjega jutra
- 3. ODNOS DO PACIENTOV:**
 - Več prijaznosti
 - Sestre se naj bolj posvetijo pacientom in imajo manj privatnih pogovorov
 - Kontrolirati stanje operirancev vsaj na nekaj ur, ne samo ob viziti
 - Seznaniti paciente z njihovim zdravstvenim stanjem
- 4. SODELOVANJE ZAPOSLENIH:**
 - Lahko bi bilo na višjem nivoju, ne pa da se postavljajo v vlogo močnejšega
- 5. VARNOST PACIENTOV:**
 - Dobra
- 6. IZIDI OBRAVNAVE:**
 - Hitrejša posredovanje izvidov in bolj razumljivi izvidi
 - Podati navodila glede nadaljnje oskrbe in možnih stranskih učinkov
- 7. UGLED IN DRUŽBENA ODGOVORNOST:**
 - Dobro
- 8. DRUGO:**
 - Priznati napako, se opravičiti in čim prej sanirati
 - Slaba razpoložljivost parkirnih mest v bližini bolnišnice za paciente

PREDLOGI, POBUDE IN POHVALE UPORABNIKOV NAŠIH STORITEV

Zadnje vprašanje je bilo odprtega tipa, v katerem so lahko uporabniki naših storitev podali svoje opisno mnenje. V letu 2024 je svoja mnenja podalo 32 anketirancev. Podajamo jih ne cenzurirane in ne lektorirane v spodnji tabeli.

Vse dnevne sestre so bile zelo prijazne, moti me ker mi nobeden ni povedal mojega stanja, ko je bila izmerjena temperatura ponoči povišana to ni nikjer zapisano.
Nisem pričakoval tako prijetnega sprejema in obravnave.
Zaposleni v Splošni bolnišnici Trbovlje se zelo trudijo za izboljšanje odnosov in strokovno obravnavo pacientov! Vse pohvale osebju (zdravnici Veroniki Grilj in medicinski sestri Mojci Režun) iz Angiološke ambulate. LE TAKO NAPREJ!
Pred vsem pa bom rekala da je določena sestra vzela otroku starem 3 leta briz za SARS CoV-2 brez kakšnega koli dovoljenja ali vprašanja ce se strinjamo pa je še mož vprasala za kaj je bris je rekla da je za žrelnico.Ko smo dobili odpustnico smo pa prebali da je šlo za covid. Druga stvar je ta da je ista gospa otroku zbola obe roke in zilo ni zadelo oz.je rekla da je počla,pa je predhodno predhodno ji receno da kanal vstavi otroku na hrvtišče dlana pa ni hotla dokler ni obe roke zbodla otroku pa na koncu naredila kako ji je recen. Cel čas je ponižovala drugo sestro,grdo se obnasala do pacientov.Do otrok zeeelo groba. Glede vstavljanja kanala sem še druge mamice vprasala pa se im isto zgodilo (vprašanje je javno postavljeno na fb grupo Zasavske mamice). Pod nujno je dati na dodatna izobrazovanja. Ps. Kot žena zdravstvenega delavca sem saznanjena kam treba pisat pritozbe in kako treba se obnasat do otroka,do bolnikov in prav tko moz kateri je bil zravan in videl kako vzema kri mu je bil vse jasan. Pred pol leta je bila zeeelo boooljša ekipa. Pa za zdravnico Lili vse pohvale ;)
Pregled je bil zelo kakovosten z kvalitetno diagnozo s strani asiat.dr. ANTONIČ MANJA, dr.med.spec.nefrologije.
Prosili bi, če bi lahko vodstvo bolnišnice razmislilo, da bi bil kakšen parkirni prostor namenjen tudi osebnim vozilom, ki pripeljejo starejše na preglede (smo težje gibljivi, vendar uradno ne invalidi). Ko nas odložijo, bi bilo zelo dobro, da bi bilo naše spremstvo (bliznji) ob nas v čakalnici, tako pa se vozijo okoli in iščejo parkirni prostor. Hvala in lp.
Kakovostna obravnava, prijaznost osebja. V glavnem pohvalno.
Izboljšajte delo v diabetološki ambulanti l.p
Obravnava pri zdravniku prim. dr. Kurniku in njegovi medicinski sestri je bila nadpovprečna. Redko imaš priložnost za tako prijazno in ustrezljivo obravnavo. Hvala jima.
Hvala vsem zaposlenim v Splošni bolnici Trbovlje .
Zelo sem bila presenečena in zadovoljna z posegom spoštovanega kirurga Danijela Fabjana,ki je bil zelo prijazen, kar mi je pomagalo pri mojem strahu pred posegom. Pohvalila bi tudi vse osebje. Sem več kot zadovoljna in hvala za vse.
Zadovoljen z zdr obravnavo in odnosom zdravnika.
Poleg osebja v kirurški ambulanti, gredo moje pohvale še zdravniku Fabijan Danijelu, dr. med. spec. kirurgije. To je zdravnik, ki bi si ga vsak želel na obravnavi. Prijazen, strokoven, komunikativen. Skratka to je odličen zdravnik.
Pred operacijsko dvorano oz. pred obravnavo pacientov bi lahko imeli slačilnice, da se pacientom ni potrebno preoblačiti na straniščih.
Občudujem, kako zdravstveni delavci (na vseh nivojih!) obvladajo večšine komuniciranja
Zelo nizkoten odnos starejše delavke, zaradi katere se za to bolnišnico nikoli več ne odločim.
ŽELIM, DA BI BILO ŠE TAKO NAPREJ IN NE BI UKINJALI TE NAŠE BOLNICE
RAD BI POHVALIL RES ZELO PRIZADEVNE ZAPOSLENE V HEMATOLOŠKI AMBULANTI, POSEBNO SESTRO RADO IN TEHNIKA TADEJA. TA DVA STA RESVZOR PRAVIH ZDRAVSTVENIH DELAVCEV. Z SVOJO PRIJAZNOSTJO IN STROKOVNIM PRISTOPOM ZELO LEPO VPLIVATA NA NAS PRESTRAŠENE PACIENTE PRED VRATI AMBULANTE. HVALA!
Z obravnavo zdravnice asist. dr. ANTONIČ Manjo sem bila zelo zadovoljna. Pogovor je potekal sproščeno, razumljivo, strokovno. Zasluži si vso POHVALO. in zahvalo.
Nisem edini, ki si želim (tudi) po sedemdesetem letu starosti aktivno in tvorno živeti v širšem krogu svoje družine, znancev in prijateljev, slediti željam in vztrajati na poti, ki mi je izpolnjevala življenje. Zaradi tega mi zdravstveni pregled, pri katerim sem začutil, da mi želi zdravnik ali zdravnica dobro ter me je pripravljen (pripravljena) tudi poslušati, deluje vzpodbudo. Hvala!

ANALIZA PREJETIH PODATKOV O UGOTAVLJANJU KAKOVOSTI POSLOVANJA Z UPORABNIKI V SPLOŠNI BOLNIŠNICI TRBOVLJE NA PORTALU ZVEM ZA LETO 2024



Splošna bolnišnica Trbovlje

Edina svetla oseba je bila sestra Bojana, ki me pa pozna in je bila zelo prijazna z menoj
Zelo zadovoljna. Nad vse prijazno in strokovno osebje.
Pohvala in zahvala gre vsem zaposlenim v procesu moje obravnave! Splošna bolnišnica Trbovlje je izjemnega pomena za lokalno skupnost in regijo nasploh. V primeru moje obravnave se iskreno zahvaljujem medicinski sestri Eriki Božič in dr. Alenki Senica Kirn.
Pohvala dr. Grilj in medicinski sestri Mojci Režun za prijaznost in dostopnost. Splošna bolnišnica Trbovlje opravlja storitve na visokem nivoju. Le tako naprej!
Vse pohvale zaposlenim v laboratoriju bolnišnice. Vsi so bili zelo prijazni in dostopni. Posebna pohvala pa gospe Jager za profesionalen odvzem krvi.
Zelo zadovoljen
Opravila kolonoskopijo in gastro v bolnišnico Trbovlje. Zahvaljujem se oziroma zelega bi pohvaliti sestri in zdravnico.
Vse zahvale osebju na mali operacijski ambulanti, HVALA
Zahvala strokovni ekipi pri operaciji in zaposlenim v oddelku za kirurgijo.
Pacient SB Trbovlje sem že več kot deset let. V tem času sem bil 4 x operiran zaradi varic na nogah (leta 2015, 2018, 2020 in 27. 11. 2024) in 1 x (leta 2023) zaradi odstranitve žolčnika. V celoti sem bil izredno zadovoljen z obravnavami in nimam nobenih pripomb, samo pohvale. Najbolj všeč mi je osebni pristop in pa prijaznost osebja.
Sem hvaležna medicinski sestri Senadi na oddelku pediatrije ki je bila izjemno prijazna in mi je pomagala za vse kar sam sprasevala in kar sem potrebovala. Res posebna in primer kakšen zdravstveni delavec treba da je. Zalostna sem da v zdravstvu delajo tisti kot medicinska sestra na oddelku pediatrije Splosne bolnisnice Trbovlje, s črnimi kodrastimi lasmi, ki ni enaka pri navadnem pacientu in tistim ki so njuni prijatelji. Res zalostno, zakaj pa placujemo zdravstveno zavarovanje ce ne bomo enako obravnano ce nimamo prijatelja ki dela kot zdravstveni delavec. Groza !!!
Prijazno osebje, dvosmerna komunikacija v redu, naj ostane tako še naprej.

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, dostopna pa je tudi preko QR kode, ki se nahaja v naših čakalnicah ter na 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 majhen (0,10 %) glede na število vseh ambulantnih in hospitalnih obravnav v letu 2024
- Vzorca zato 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, 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. Vsi zaposleni v bolnišnici se trudimo in stremimo k visokokakovostni obravnavi bolnikov in individualnem pristopu pri obravnavi.

Poročilo pripravila:

Žana Škegro, mag. dietet.

Strokovni sodelavec za kakovost