

SPLOŠNA BOLNIŠNICA TRBOVLJE
Rudarska cesta 9, 1420 TRBOVLJE



POROČILO O SPREMLJANJU IN OBVLADOVANJU ČAKALNIH DOB V LETU 2025

Poročilo januar-december 2025

Pripravila
Martina Gorjup Križaj, dipl. org. – men.

Strokovna direktorica
Tadeja Jelenko, dr. med., spec. int. med.

Direktor
Mag. Marjan Podgoršek

KAZALO

1. ČAKALNE DOBE NA PRESEČNE DNI.....	3
1.1. POVPREČNA ČAKALNA DOBA	5
1.2. ČAKALNA DOBA NAD DOPUSTNO.....	5
2. ODPOVEDI NAROČENIH NA PREISKAVE/PREGLEDE.....	7
2.1. RAZLOGI ZAVRNITVE.....	9
3. AKTIVNOSTI ZA OBVLADOVANJE ČAKALNIH DOB.....	10
3.1. Aktivnosti za izboljšanje kakovosti podatkov	10
3.2. Izvajanje ukrepov za skrajševanje čakalnih vrst pri čakajočih nad dopustno čakalno dobo..	11

Zakona o pacientovih pravicah (Uradni list RS, št. 15/08, 55/17, 177/20 in 100/22–ZNUZSZS) - v nad. ZPacP in Pravilnika o naročanju in upravljanju čakalnih seznamov ter najdaljših dopustnih čakalnih dobah (Uradni list RS, št. 3/18, 201/20, 103/21 in 132/22, v nadalj. Pravilnik) določata, da dosledno v naših seznamih spremljamo:

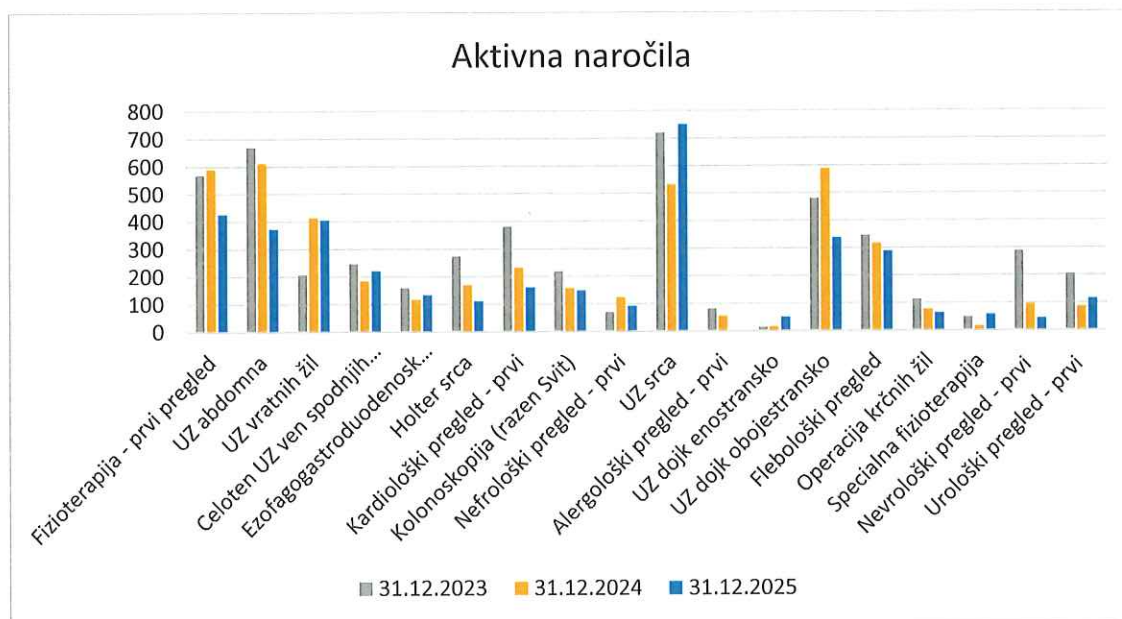
1. Zagotovitev terminov/okvirnih terminov za storitve – proces A
2. Število uvrščenih na ČS – proces B
3. Realizirana naročila – proces C
4. Resničnost in ažurnost podatkov – odstopanje
5. Okvirni termin namesto termin (ČD < 30 dni)
6. Vsi elementi – označevanje triaže
7. Vsi elementi – označevanje z indikatorji
8. Vsi elementi – označevanje z datumom in uro izvedene storitve – C proces

Z inšpekcijskim nadzorom je bilo ugotovljeno, da izpolnjujemo vse zahteve, ki so določene s strani MZ in NIJZ.

1. ČAKALNE DOBE NA PRESEČNE DNI

Glede na Akcijski načrt za obvladovanje čakalnih dob v SB Trbovlje, sprejetim januarja 2025, smo se odločili za analizo spremljanja čakalnih dob izbrati tiste VZS, kjer so bile čakalne dobe najdaljše in kadrovska problematika najbolj izražena.

Na podlagi dobljenih podatkov več letnega obdobja spremljanja čakalnih dob ugotovimo gibanje prispelih naročil po posameznih (spremljanih) VZS in realizacijo le-teh.



Graf 1 – Aktivna naročila primerjalno za obdobje 3 let

Graf nam sicer prikazuje hiter prikaz VZS, ki skozi celotna obdobja konstantno izstopajo, vendar lahko istočasno ugovorimo, da se je čakalna doba v večini primerov v letu 2025 zmanjšala, obenem pa se je povečala realizacija.

Naziv VZS	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2025
Fizioterapija - prvi pregled	568	590	426
UZ abdomna	669	613	372
UZ vratnih žil	207	414	405
Celoten UZ ven spodnjih okončin	246	185	221
Ezofagogastroduodenoskopija	159	117	134
Holter srca	273	170	110
Kardiološki pregled - prvi	381	232	160
Kolonoskopija (razen Svit)	219	158	149
Nefrološki pregled - prvi	69	124	92
UZ srca	720	533	750
Alergološki pregled - prvi	81	55	začasno zaprli
UZ dojk enostransko	13	16	50
UZ dojk obojestransko	480	589	337
Flebološki pregled	345	318	289
Operacija krčnih žil	112	78	64
Specialna fizioterapija	48	16	58
Nevrološki pregled - prvi	289	96	44
Urološki pregled - prvi	205	87	115

Tabela 1 – Aktivna naročila po številu čakajočih

Največji upad čakalnih dob beležimo na ultrazvoku abdomna, holterju srca in ultrazvoku dojk obojestransko.

Največji skok čakalnih dob se izkazuje na ultrazvoku srca, za kar je bila potrebna dodatna analiza. Kljub izjemnemu primanjkljaju internistov je število čakajočih nedvomno skrb zbujajoče. Ob podrobnem pregledu ugotovimo, da se je število čakajočih povečalo na račun dodatnih naročil, t. i. »efekt skupne reke«, kar se kaže v tem, da so se pospešeno opravljale preiskave, ob tem so se zmanjševale čakalne dobe, kar je bilo vidno v prikazu čakalnih dob, posledično so se zviševala naročila, saj je bil prikaz krajših čakalnih dob nekoliko krajši kot pri drugih javnih zavodih.

Alergološke preglede smo morali zaradi odpovedi alergologinje začasno zapreti.

Naročanje na nevrološke prve preglede smo zaradi bolezni zdravnika začasno zaprli, kar se rezultira v manjšem številu čakajočih, ponovno smo jih odprli po prihodu zdravnika.

Zaradi težav z zdravniki v urologiji smo prav tako začasno zaprli naročanje na prve preglede, katere smo zatem ponovno sprostili in število naročenih je že v porastu.

1.1. POVPREČNA ČAKALNA DOBA

Stopnja nujnosti Leto	Redno		Hitro		Zelo hitro		Skupaj	
	Število odprtih naročil	Povprečen čas čakanja odprtih naročil	Število odprtih naročil	Povprečen čas čakanja odprtih naročil	Število odprtih naročil	Povprečen čas čakanja odprtih naročil	Število odprtih naročil	Povprečen čas čakanja odprtih naročil
▲ 2025	5250	253	3135	281	741	52	9126	246
Januar	6043	258	3388	259	751	72	10182	244
Februar	6079	255	3285	255	754	71	10118	242
Marec	6192	254	3243	250	691	77	10126	241
April	6136	254	3322	252	740	80	10198	241
Maj	5931	258	3329	258	767	73	10027	244
Junij	5891	259	3393	262	745	79	10029	247
Julij	5951	258	3362	270	778	81	10091	249
Avgust	5986	256	3289	273	764	79	10039	248
September	5852	256	3265	276	777	71	9894	248
Oktober	5702	254	3357	274	785	71	9844	247
November	5370	253	3253	274	731	51	9354	244
December	5250	253	3135	281	741	52	9126	246

Tabela 2 – povprečna čakalna doba VZS v SBT (januar-december 2025)

V tabeli 2 so prikazani mesečni podatki s številom skupnih čakajočih po stopnjah nujnosti in povprečnim časom čakanja odprtih naročil za prve preglede.

Iz tabele je razvidno, da nam naročila vseh stopenj nujnosti upadajo, medtem ko se povprečen čas čakanja odprtih naročil praktično ni spremenil – januarja je bilo skupno število odprtih naročil 10.182 in povprečen čas čakanja 244 dni, junija je bilo odprtih naročil 10.029, čas čakanja odprtih naročil še vedno 247 dni, v decembru pa je bilo 9.126 naročil, povprečna čakalna doba 246 dni, in to kljub zmanjšanju števila naročenih za 1.056.

Dobljeni podatki nam jasno prikazujejo, kje moramo v letu 2026 spremeniti poslovno smer in iskati rešitve za produktivnost.

1.2. ČAKALNA DOBA NAD DOPUSTNO

Avgusta 2024 je začel je veljati novi pravilnik o naročanju in upravljanju čakalnih seznamov ter najdaljših dopustnih čakalnih dob. Pri stopnji zelo hitro se je ta podaljšala s 14 na 30 dni, izvajalci pa smo dolžni na proste termine naročiti tiste, ki čakajo najdlje.

Pravilnik, ki ga je ministrstvo za zdravje 19. julija 2024 objavilo v uradnem listu, med drugim uvaja nov način prenašanja bolnikov na odpovedane termine z izračunom faktorja relativne čakalne dobe. Ta je izračunana na podlagi razmerja med dejansko čakalno dobo in najdaljšo dopustno čakalno dobo za dano vrsto zdravstvene storitve.

Doslej je najdaljša dopustna čakalna doba pri zdravstvenih storitvah s stopnjo zelo hitro znašala 14 dni, novi pravilnik pa jo je podaljšal na 30 dni. Najdaljše dopustne čakalne dobe drugih stopenj medtem ostajajo enake. Tako še vedno velja, da je najdaljša dopustna čakalna doba za storitve s stopnjo nujno 24 ur. Pri stopnji hitro najdaljša dopustna čakalna doba znaša 90 dni, pri stopnji redno pa 180 dni. Pri stopnjah redno, hitro in zelo hitro nekateri bolniki sicer čakajo nad dopustnimi čakalnimi dobami.

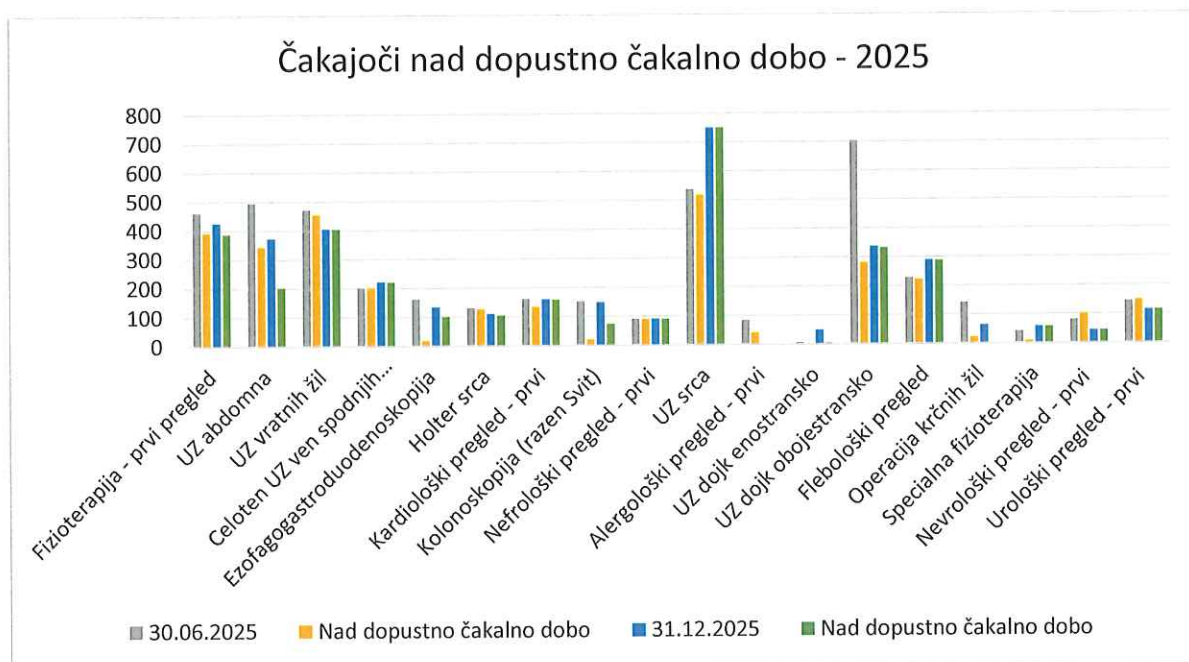
Naziv VZS	30.06.2025	Nad dopustno čakalno dobo	31.12.2025	Nad dopustno čakalno dobo
Fizioterapija - prvi pregled	461	392	426	387
UZ abdomna	494	344	372	201
UZ vratnih žil	471	454	405	403
Celoten UZ ven spodnjih okončin	201	202	221	220
Ezofagogastroduodenoskopija	162	18	134	100
Holter srca	131	127	110	105
Kardiološki pregled - prvi	161	135	160	158
Kolonoskopija (razen Svit)	153	22	149	74
Nefrološki pregled - prvi	91	91	92	91
UZ srca	537	518	750	749
Alergološki pregled - prvi	84	42	začasno zaprli	začasno zaprli
UZ dojke enostransko	6	0	50	4
UZ dojke obojestransko	702	281	337	331
Flebološki pregled	228	222	289	287
Operacija krčnih žil	141	23	64	0
Specialna fizioterapija	42	9	58	57
Nevrološki pregled - prvi	80	101	44	44
Urološki pregled - prvi	145	149	115	115

Tabela 3 – Število čakajočih nad dopustno čakalno dobo

V poročanem obdobju smo zaradi bolezni izvajalca v nevrolški ambulanti in zaradi odpovedi enega izvajalca v urološki ambulanti pričakovano v teh dveh ambulantah beležili podaljšanje čakalne dobe, prav tako čakalne dobe nad dopustno.

Ob dobljenih podatkih čakajočih nad dopustno čakalno dobo in številu čakajočih ter povprečnim čakalnim časom je razvidno, da pri spremljanih VZS (od skupno 281 VZS) prekoračujemo dovoljeno čakalno dobo. Pri operacijah krčnih žil je uspeh največji, saj čakalnih dob nad dopustno ni več. Prav tako od 50 naročenih na ultrazvok dojke enostransko, le 4 čakajo nad dopustno čakalno dobo.

Vsekakor je potrebno razlikovati med pregledi in preiskavami, saj so v čakalnih vrstah tudi kontrolni pregledi, katerim je poleg prvih pregledov prav tako potrebno zagotoviti termin in obravnavo. Dejstvo je, da je veliko število naročenih pri kardioloških, nefroloških, uroloških in nevrolških obravnava kontrolnih pregledov. Pri kardiološki obravnavi je tako npr. čakajočih na pregled še 357 kontrolnih pregledov, skupaj 517 vseh naročenih. Številka je za dve internistki, ki opravljata v sklopu internistike kardiološke preglede, izjemno visoko in razumljivo je, da prihaja do čakalnih dob nad dopustnimi. Je pa iz podatkov razvidno, da se zmanjšujejo čakalni dnevi pri stopnjah nujnosti zelo hitro. Vse napotnice s to stopnjo so triažirane s strani internistov.



Graf 2 – Čakajoči na dopustno čakalno dobo

Na grafu je vidno gibanje spremljanih VZS za čakalno dobo nad dopustno. Kot že iz vseh prej prikazanih podatkov, je izjemen porast na ultrazvokih srca, katerega redno opravljata zdravnici, ki opravljata tudi sicer kardiološke preglede.

V SB Trbovlje so vsi naročeni, kjer beležimo dolge čakalne dobe, o njih obveščeni. Če se kljub dolgi čakalni dobi strinjajo in se odločijo da bodo vseeno opravili pregled/preiskavo pri nas, podpišejo privolitev in seznanitev s čakalno dobo.

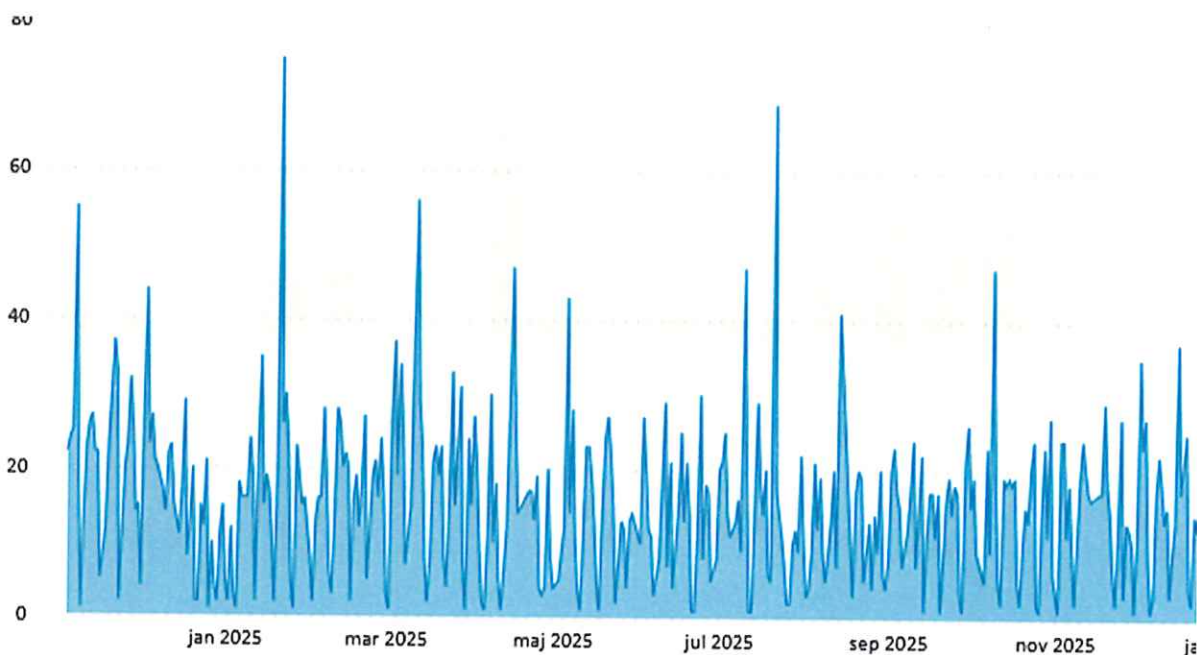
2. ODPOVEDI NAROČENIH NA PREISKAVE/PREGLEDE

Pravilnik določa, da moramo izvajalci pred terminom zdravstvene storitve z bolniki stik vzpostaviti najmanj dvakrat. To vključuje potrditev termina in opomnike bolnikom, s čimer bi zmanjšali tveganje neopravičenih odsotnosti.

Ob tem so na ministrstvu dodatno pojasnili, da novi pravilnik ne predvideva dvakratnega preverjanja, ali se bodo bolniki udeležili termina, le dvakratni stik z bolnikom. To je lahko tudi obvestilo prek portala zVem, sporočila SMS ali pošte. Pri tem je prvi stik že to, da je bolnik obveščen o terminu ali okvirnem terminu.

Na ministrstvu sicer še letos načrtujejo spremembe, po katerih bodo bolniki pred termini obravnav obvestila dobivali tudi prek portala zVem.

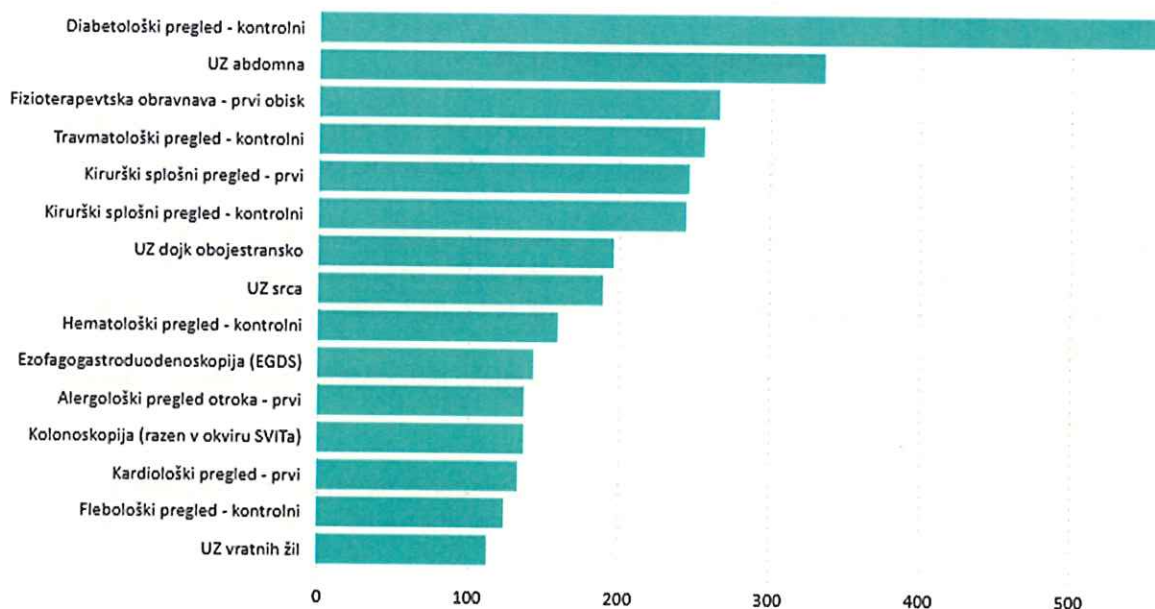
V SB Trbovlje se še vedno soočamo z velikim številom odpovedanih pacientov na naročene termine. Vzroki za odpovedi so različni oz. sploh niso podani, kar po 30 dneh vodi v odpoved terminov.



Graf 3 – Mesečni prikaz odpovedi

Najvišje odpovedi beležimo (kot že vsa leta) v času dopustov in praznikov. Zanimiv je podatek, da v času razsajanja viroz, gripe ipd., število odpovedi ne naraste.

Ob analizah čakalnih seznamov že dlje časa ugotavljamo tudi, da ni težava s termini oz. čakalno dobo izključno pri prvih pregledih, saj so med najvišjim številom odpovedi ravno kontrolni pregledi. Glede na to, da so v čakalno knjigo uvrščeni tako prvi kot kontrolni pregledi (na določen dan in določeno ambulanto) lahko ugotovimo, da čakalno dobo pravzaprav podaljšujejo predvsem kontrolni pregledi.



Graf 4 – Število odpovedi glede na naziv VZS

Ob izpisu največjega števila odpovedi v letu 2025 je razvidno, da je izmed prvih 15 VZS ponovno diabetološki kontrolni pregled. Pacienti se kljub opozorilom ne držijo in ne spoštujejo pravil naročanja in obiskov v ambulanti.

Ob ugotavljanju in iskanju vzroka odpovedi pri diabetičnih pregledih smo ugotovili vzorec, ki je pri pacientih zakoreninjen že dolga desetletja.

Za osebe s sladkorno boleznijo so najpomembnejše zdravstvene storitve, ki se nanašajo na: osnovno zdravstveno dejavnost, storitve specialistično – ambulantne, bolnišnične in terciarne dejavnosti, pravice do zdravil in pravice do medicinskih pripomočkov. V nobeni izmed pravic ni omenjeno, da si lahko pacienti preko pravil o naročanju sami krojijo termin pregleda, še posebno ne oziraje se na njihove dolžnosti. Glede na to, da se ti pacienti praviloma ne držijo terminov in glede na to, da se sklicujejo na sladkorno bolezen in na to, da bo krivdo za njihov odklon na nenaročen pregled in vse posledice, prevzelo osebje, se zgodba ponavlja in tudi v tem primeru je potreba po omejitvi nastale situacije v letu 2026.

V samem številu odpovedi je potrebno upoštevati tudi odpovedi s strani ustanove, torej menjave ambulant, odpovedi zaradi bolniških staležev in dopustov zdravnikov, pomanjkanja negovalnega kadra...

2.1. RAZLOGI ZAVRNITVE

Pri vodenju čakalnih seznamov podrobno spremljamo razloge, ki so navedeni s strani pacientov za zavrnitev naročenih pregledov oz. preiskav, saj želimo z razumevanjem le-teh izboljšati organizacijo dela in omogočiti čim krajše čakalne dobe.

Iz tabele 4 je razvidno, da pacienti največkrat ne odpovedo termina.

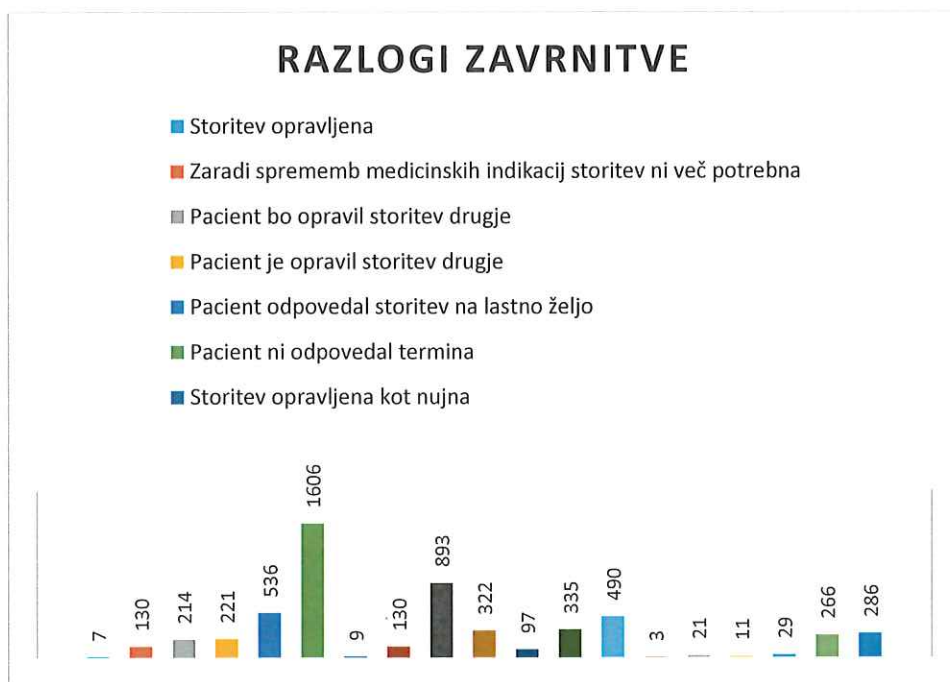


Tabela 4 – Vzroki odpovedi, Birpis

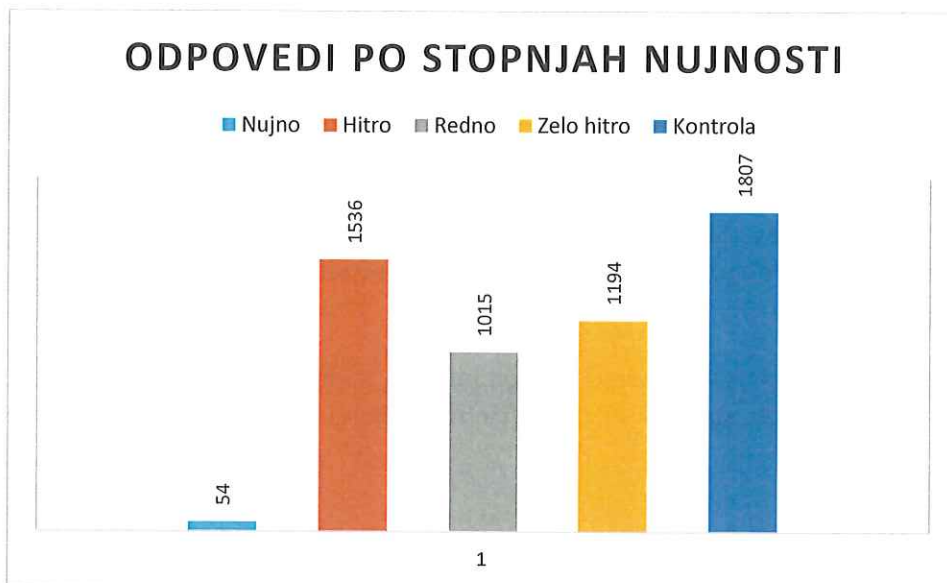


Tabela 5 – odpovedi po stopnjah nujnosti

V letu 2025 smo spričo vseh dejavnosti, ki smo jih uvedli z namenom, da zmanjšamo neupravičene odpovedi, zabeležili uspeh, saj smo odpovedi v celem letu zmanjšali na 4,7 % (največja odpoved je bila skoraj 20 % leta 2022).

Pri spremljanju odpovedi in razlogov zanje so zanimivi podatki o stopnjah nujnosti, iz česar so ponovno razvidne odpovedi kontrolnih pregledov. Ob kontroli napotnic s stopnjo nujnosti »nujno« je ugotovljeno, da napotnice niso bile uporabljene. Zanimiva je tudi stopnja nujnosti zelo hitro, pri kateri še vedno opažamo, da pacienti predvidevajo, da si s to stopnjo lahko izbirajo termin. Pravilnik določa naročanje napotnic s stopnjo zelo hitro, česar se osebje, ki naroča, drži. Žal pacienti nočejo razumeti, da odpovedi (razen v primerih, ki jih določa Pravilnik) pri stopnji nujnosti zelo hitro, ni. Dopusti, obiski sorodnikov, želje, da bi bili naročeni kot prijatelj/ica, se pri stopnji zelo hitro v teh primerih ne upoštevajo.

3. AKTIVNOSTI ZA OBVLADOVANJE ČAKALNIH DOB

3.1. Aktivnosti za izboljšanje kakovosti podatkov

Poleg spremljanja čakalnih dob izvajamo nenehno izobraževanje, posodabljanje in spremljanje sprememb, ugotavljanje vzrokov za neskladnosti in odpravo le-teh. Zaradi menjav odgovornih oseb za čakalne sezname smo imeli precej težav zaradi hitrejšega usposabljanja le-teh. Ker pa so čakalni sezname »živi« je potrebno nenehno učenje, preverjanje, kontrola...

Aktivnost	Termin izvedbe
Izobraževanje Birpis – čakalne dobe	1-krat mesečno
Spremljanje, poprava neskladnosti naročil	dnevno
Pretečeni termini (AEU) – popravki	dnevno
VZS 9999 – popravki	dnevno
Vzroki za nedopustno čakalno dobo	1-krat mesečno
Indikatorji	dnevno

3.2. Izvajanje ukrepov za skrajševanje čakalnih vrst pri čakajočih nad dopustno čakalno dobo

Točni podatki so podlaga za sprejem nadaljnjih ukrepov za obvladovanje čakalnih vrst oziroma zmanjševanja števila nedopustno čakajočih pacientov, zanje so zadolžene odgovorne osebe za čakalne sezname v SB Trbovlje, katere naj bi dnevno pregledovale in popravljale podatke, ki jih prejmejo s kontrolnimi izpisi vsako jutro.

Upoštevajoč Pravilnik o naročanju in upravljanju čakalnih seznamov ter najdaljših dopustnih čakalnih dobah, 7. člen - druga alineja, pooblaščen osebe za čakalni seznam 2-krat letno po telefonu kontaktirajo naročene v čakalnih seznamih, kar tudi vpišejo pod opombe v informacijskem sistemu Birpis.

V SB Trbovlje smo reorganizirali in posodobili enotno točko naročanja, uredili smo že posodobitev telefonske centrale, prav tako uredili posodobitev spletne strani s podatki o naročanju, posodobitev in zamenjavo telefonov ter odzivnikov ter kadrovske menjave in uvedli sistem registriranja preko vrstomatov, kar je pridobitev na času kreiranja obravnav ob prihodu pacienta v ambulanto.

V SB Trbovlje dnevno pregledujemo podatke, ki jih posredujemo na NIJZ. Vsakodnevno prejmemo podatke oziroma poročilo o uspešni komunikaciji z ustanovo v nočnih procesih (A, B in C). V letu 2025 ni bilo zabeležene napake v procesu B.

Redno se spremljajo podatki o številu vpisanih indikatorjev, saj le-ti vplivajo na izračun števila pacientov z nedopustno čakalno dobo.

Težava pri izpolnjevanju obveznosti v okviru pogodbe z ZZS predstavlja pomanjkanje zdravstvenega kadra, tako zdravnikov kot medicinskih sester, kar upočasnjuje realizacijo storitev in s tem tudi podaljševanje čakalnih vrst.

Glede na dobljene podatke o številu čakajočih, čakalni dobi in čakajočih nad dopustno čakalno dobo, mesečno aktivno spremljamo podatke o številu čakajočih in čakalni dobi za VZS in posamično po oddelkih/ambulantah/enotah urejemo neskladnosti.

V pripravi je Akcijski načrt za spremljanje čakalnih dob v letu 2026, kjer se bomo lotili reševanja vidnih težav preko podatkov v poročilu.

Pripravila
Martina Gorjup Križaj, dipl. org. – men.

Strokovna direktorica
Tadeja Jelenko, dr. med., spec. int. med.

Direktor
Mag. Marjan Podgoršek



