



Zdravstveni dom
za študente
Univerze v Ljubljani

POROČILO

o ugotavljanju kakovosti poslovanja z uporabniki za leto 2019



Odgovorna oseba:
V. d. direktorice:
Mateja Ana Grulja, mag. posl. ved

Ljubljana, februar 2020

UVOD

MZ je 23. avgusta 2019 sprejelo metodologijo za ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu v skladu s 14. členom Uredbe o poslovanju z uporabniki v javnem zdravstvu (Uradni list RS, št. 98/08 in 55/17 - ZPacP-A) in uvedlo spletni vprašalnik za paciente na portalu zVem.

V skladu z metodologijo, smo takoj po prejemu poziva MZ, pričeli z aktivnostmi za njeno izvajanje. Glavna pridobitev za paciente je možnost izpolnjevanja vprašalnika v elektronski obliki preko spletnega portala zVem. Možnost izpolnjevanja vprašalnika se pacientom zagotavlja neprekinjeno, na voljo pa je v več jezikih.

Metodologija od izvajalcev zdravstvenih storitev zahteva naslednje aktivnosti:

- imenovanje pooblaščenih oseb za ugotavljanje zadovoljstva pacientov z vprašalnikom,
- javno objavo informacij o vprašalniku na svoji spletni strani, vključno s povezavo do vprašalnika,
- informiranje pacientov o njihovi možnosti za vrednotenje kakovosti pri obravnavi z aktivnim obveščanjem in navedbo povezave do vprašalnika,
- izvedba analize na podlagi prejetih podatkov s strani MZ do 15. dne v tekočem mesecu za pretekli mesec in objava ugotovitev na svoji spletni strani:
 - do 30. v mesecu za pretekli mesec, podatke o številu izpolnjenih vprašalnikov, glede na število obravnavanih pacientov mesečno,
 - do 31. marca v koledarskem letu letno poročilo za preteklo leto.

Poleg promocijskega gradiva MZ (plakati, zloženke), smo sami pripravili še dodatno promocijsko gradivo. V ordinacije in čakalnice smo tako dodatno namestili tudi letake, v obdobju od 20. novembra do konca leta pa smo v ordinacijah izročali pacientom tudi kartončke z obvestilom in QR kodo za lažji dostop do spletnega vprašalnika.

1. Osnovni podatki o zavodu

Naziv javnega zavoda:	ZDRAVSTVENI DOM ZA ŠTUDENTE UNIVERZE V LJUBLJANI
Sedež:	Aškerčeva cesta 4, Ljubljana
Ustanovitelj:	Vlada Republike Slovenije
Matična številka:	5700817000
TRR:	0110 0603 0921 780
Davčna številka:	42997186
Šifra proračunskega uporabnika:	92177
Glavna dejavnost zavoda:	Splošna izvenbolnišnična zdravstvena dejavnost
Šifra dejavnosti:	86.210
Spletna stran:	http://www.zdstudenti.si/
Telefon:	01 200 74 25
E-pošta:	tajnistvo@zdstudenti.si
Odgovorna uradna oseba:	Mateja Ana Grulja, mag.posl.ved, vršilka dolžnosti direktorice

Poročilo o ugotavljanju kakovosti poslovanja z uporabniki za leto 2019 je objavljeno na spletni strani zavoda: <https://www.zdstudenti.si/>

2. Predstavitev števila izpolnjenih vprašalnikov mesečno glede na število obravnavanih pacientov

Anketo o zadovoljstvu uporabnikov zdravstvenih storitev smo v ZDŠ pričeli izvajati v novembru 2019. Do 31. decembra 2019 smo prejeli 94 izpolnjenih vprašalnikov. V tem obdobju je bilo obravnavanih 17.187 pacientov, kar pomeni, da je 0,55% obravnavanih pacientov izpolnilo vprašalnik. Pregled števila izpolnjenih vprašalnikov je predstavljen v Tabeli 1.

Tabela 1: PREGLED ŠTEVILA IZPOLNJENIH VPRAŠALNIKOV

Mesec leto	Št.obravnavanih pacientov	Št. izpolnjenih vprašalnikov	Št. izpolnjenih vprašalnikov / število obravnavanih pacientov
nov.19	9.277	58	0,63%
dec.19	7.910	36	0,46%
SKUPAJ	17.187	94	0,55%

3. Predstavitev števila izpolnjenih vprašalnikov glede na obliko izpolnjevanja

Vsi vprašalniki so bili izpolnjeni v slovenskem jeziku. Vprašalnik so izpolnjevali pacienti sami in ga oddali preko spletne strani.

4. Stopnja zadovoljstva pacientov glede na posamezne kriterije

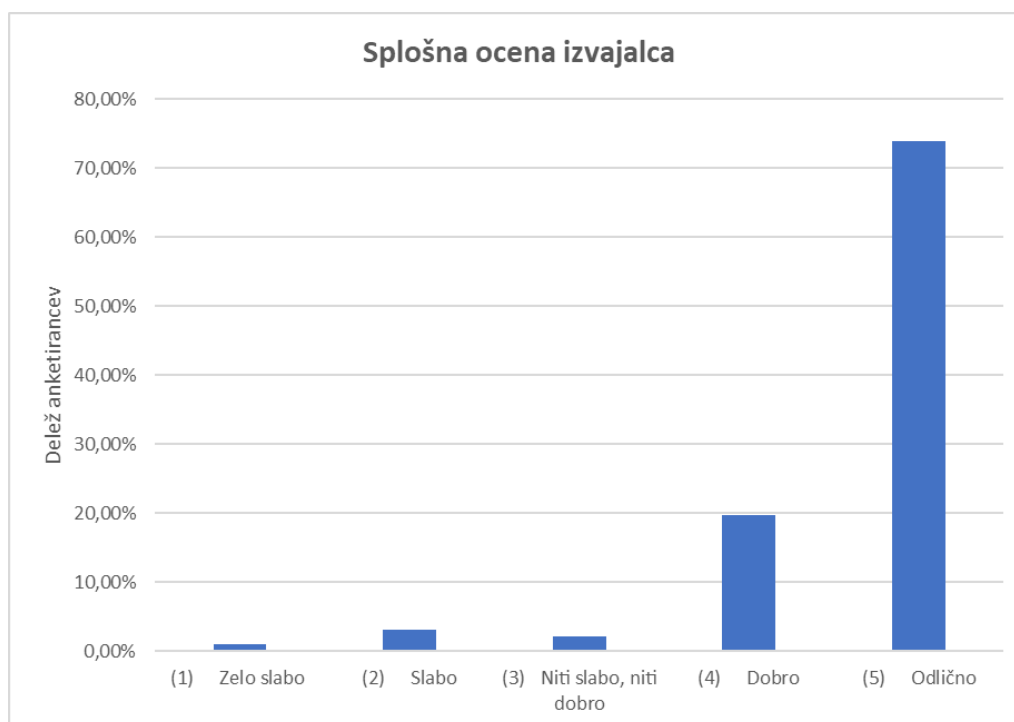
V Tabeli 2 in v slikah (Slike 1, 2 in 3) predstavljeni rezultati obdelanih vprašalnikov za leto 2019 po posameznih dejavnostih in na ravni celotnega zavoda.

Tabela 2: ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV ZDRAVSTVENIH STORITEV ZDŠ V LETU 2019

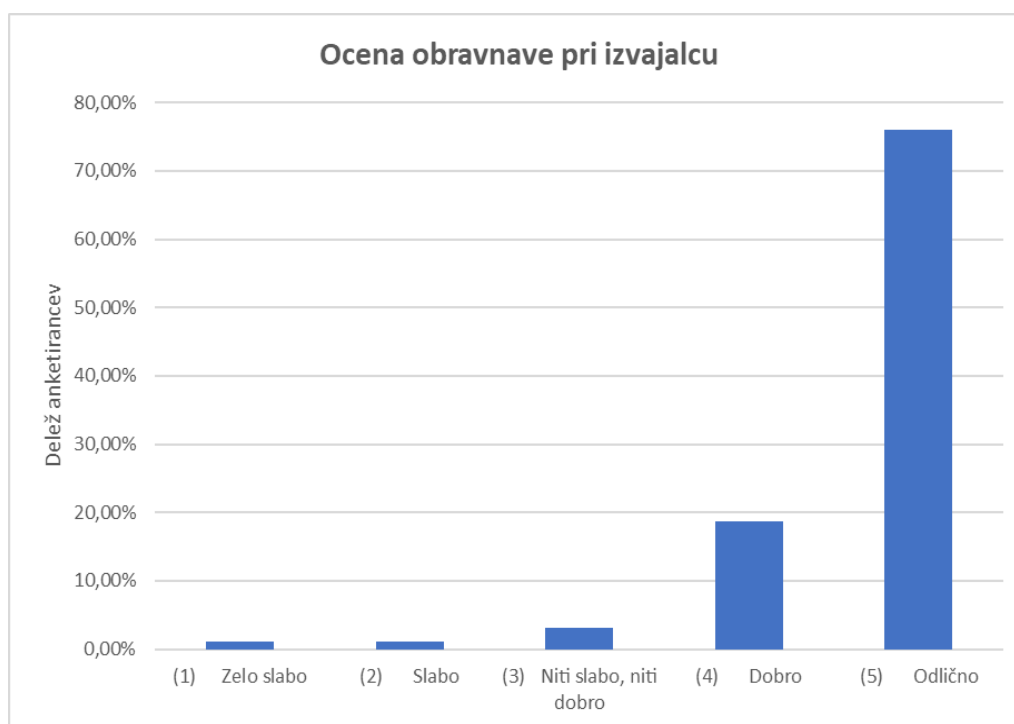
ANKETNO VPRAŠANJE	SPLOŠNA MEDICINA	ZOBOZDRAVSTVO	GINEKOLOGIJA	PSIHIATRIJA	KLINIČNA PSIHOLOGIJA	NI PODATKA	SKUPAJ ZDŠ
Ste bili zadovoljni s kontaktom izvajalca z vami pred obravnavo?							
(1) Sploh ne	8,82%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	4,12%
(2) Večinoma ne	2,94%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,03%
(3) Delno	2,94%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	15,00%	5,15%
(4) Večinoma da	5,88%	20,00%	0,00%	18,18%	20,00%	10,00%	11,34%
(5) V celoti da	73,53%	80,00%	100,00%	81,82%	60,00%	55,00%	73,20%
(0) Ne morem oceniti, ni relevantno zame	5,88%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	4,12%
brez odgovora	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	1,03%
SKUPAJ	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
So informacije o dostopnosti do zdravnika/zdr.delavca objavljene na vidnem mestu?							
(1) Sploh ne	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
(2) Večinoma ne	5,88%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,06%
(3) Delno	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%	1,03%
(4) Večinoma da	11,76%	20,00%	14,29%	9,09%	20,00%	15,00%	14,43%
(5) V celoti da	79,41%	80,00%	71,43%	90,91%	60,00%	80,00%	79,38%
(0) Ne morem oceniti, ni relevantno zame	2,94%	0,00%	14,29%	0,00%	0,00%	0,00%	2,06%
brez odgovora	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	1,03%
SKUPAJ	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
So bili zaposleni do vas vljudni in spoštljivi?							
(1) Sploh ne	2,94%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	2,06%
(2) Večinoma ne	2,94%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,03%
(3) Delno	5,88%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	3,09%
(4) Večinoma da	2,94%	5,00%	28,57%	9,09%	0,00%	10,00%	7,22%
(5) V celoti da	82,35%	80,00%	42,86%	90,91%	100,00%	75,00%	79,38%
(0) Ne morem oceniti, ni relevantno zame	2,94%	5,00%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%	4,12%
brez odgovora	0,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	3,09%
SKUPAJ	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
So se zdravstveni delavci dovolj poglobili v vaš problem, zdravstveno stanje?							
(1) Sploh ne	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
(2) Večinoma ne	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
(3) Delno	11,76%	0,00%	0,00%	9,09%	0,00%	10,00%	7,22%
(4) Večinoma da	17,65%	25,00%	28,57%	9,09%	40,00%	40,00%	24,74%
(5) V celoti da	70,59%	70,00%	42,86%	81,82%	60,00%	40,00%	62,89%
(0) – ne morem oceniti, ni relevantno zame	0,00%	0,00%	28,57%	0,00%	0,00%	5,00%	3,09%
brez odgovora	0,00%	5,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	2,06%
SKUPAJ	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Ali so zaposleni spoštovali vašo zasebnost?							
(1) Sploh ne	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
(2) Večinoma ne	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
(3) Delno	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	1,03%
(4) Večinoma da	11,76%	5,00%	28,57%	18,18%	0,00%	20,00%	13,40%
(5) V celoti da	85,29%	85,00%	42,86%	81,82%	100,00%	65,00%	78,35%
(0) – ne morem oceniti, ni relevantno zame	0,00%	5,00%	28,57%	0,00%	0,00%	5,00%	4,12%
brez odgovora	2,94%	5,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	3,09%
SKUPAJ	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

ANKETNO VPRAŠANJE	SPLOŠNA MEDICINA	ZOBOZDRAVSTVO	GINEKOLOGIJA	PSIHIATRIJA	KLINIČNA PSIHOLOGIJA	NI PODATKA	SKUPAJ ZDŠ
So bili prostori čisti, urejeni in dovolj svetli?							
(1) Sploh ne	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
(2) Večinoma ne	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
(3) Delno	2,94%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	5,00%	3,09%
(4) Večinoma da	5,88%	20,00%	0,00%	18,18%	0,00%	0,00%	8,25%
(5) V celoti da	88,24%	70,00%	71,43%	81,82%	80,00%	85,00%	81,44%
(0) – ne morem oceniti, ni relevantno zame	0,00%	0,00%	28,57%	0,00%	0,00%	5,00%	3,09%
brez odgovora	2,94%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	4,12%
SKUPAJ	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Bi obravnavo pri tem izvajalcu priporočili svojcem ali drugim?							
(1) Sploh ne	8,82%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,09%
(2) Večinoma ne	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	1,03%
(3) Delno	2,94%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,03%
(4) Večinoma da	8,82%	25,00%	28,57%	9,09%	20,00%	15,00%	15,46%
(5) V celoti da	76,47%	70,00%	42,86%	90,91%	60,00%	55,00%	69,07%
(0) – ne morem oceniti, ni relevantno zame	0,00%	0,00%	28,57%	0,00%	20,00%	5,00%	4,12%
brez odgovora	2,94%	5,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	6,19%
SKUPAJ	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Slika 1: SPLOŠNA OCENA IZVAJALCA V LETU 2019



Slika 2: OCENA OBRAVNAVE PRI IZVAJALCU V LETU 2019



Slika 3: ČAS ČAKANJA NA OBRAVNAVO V LETU 2019



Zaradi prehoda na novo metodologijo ugotavljanja kakovosti in uvedbe spletnega vprašalnika je primerjava z rezultati preteklega leta omejena na šest vsebinskih sklopov. Iz analize odgovorov za leto 2019 je razvidno, da naši uporabniki ocenjujejo različna področja v našem zavodu pretežno z visokimi ocenami.

Najpomembnejša ocena uporabnikov zdravstvenih storitev je splošna ocena izvajalca. V letu 2019 je naš zavod z oceno odlično ocenilo 73,96% uporabnikov, kar je za 30,00% več kot v letu 2018 (56,89%).

Zelo pomembno področje ocenjevanja je tudi kakovost obravnave pri izvajalcu. V letu 2019 76,04% uporabnikov (60,67% v letu 2018) ocenjuje kakovost obravnave z oceno odlično, kar pomeni, da se je stopnja zadovoljstva s kakovostjo obravnave v letu 2019 povečala za 25,34% v primerjavi s preteklim letom.

Tudi na področju spoštovanja zasebnosti uporabnika smo v letu 2019 zabeležili izboljšanje ocene, in sicer za 24,00% v primerjavi s preteklim letom. V letu 2019 je 91,75% uporabnikov menilo, da so zaposleni spoštovali njihovo zasebnost, v letu 2018 pa je takšno mnenje podalo 74,00% uporabnikov.

Prav tako se je v letu 2019 za 4,03% izboljšala ocena urejenosti prostorov zavoda (v letu 2019 je 89,69% uporabnikov ocenilo prostore kot čiste, urejene in dovolj svetle, v preteklem letu pa 86,22%), kar je posledica temeljite prenove prostorov zavoda v letu 2019.

Čas čakanja na obravnavo se v letu 2019 ni bistveno razlikoval od leta 2018, saj je 84,21% uporabnikov na obravnavo čakalo manj kot pol ure (86,89% v letu 2018).

V letu 2019 smo zabeležili znižanje ocene zadovoljstva uporabnikov z odnosom zaposlenih v procesu obravnave. V letu 2019 je 86,60% uporabnikov ocenilo, da so bili zaposleni do njih vljudni in spoštljivi, medtem ko je v letu 2018 95,34% uporabnikov ocenilo odnos zaposlenih do uporabnikov z najvišjima ocenama (dobro in zelo dobro).

5. Prepoznana področja za izboljšanje

Uporabnikom zdravstvenih storitev je v vprašalniku dana možnost označiti področja, kjer vidijo priložnosti za izboljšave. Največ priložnosti za izboljšanje vidijo predvsem pri prostoru, opremi, organizaciji dela in odnosu do pacientov. V nadaljevanju na kratko povzemamo njihove odgovore:

- **Prostor in oprema**

izboljšati dostopnost gibalno oviranim osebam, povečati čakalnico, klinično-psihološko ambulanto prestaviti iz kleti, urediti parkirišča za paciente.

- **Organizacija dela**

izboljšati naročanje, sestra ne bi smela biti administratorka, bolj pogosto odgovarjanje na telefon, predolge čakalne dobe, preveč pacientov na enega osebnega zdravnika.

- **Odnos do pacientov**

manjka predstavitev zdravstvenih delavcev, želijo si več sprotne razlage o poteku zdravljenja, prijaznejši odnos medicinske sestre.

Vprašalnik se zaključuje z možnostjo, da pacienti sporočijo še kaj v povezavi s kakovostjo njihove zdravstvene obravnave. Odgovor je podalo 16 pacientov, od tega je bilo 12 pohval, ki so se nanašale predvsem na prijazno, profesionalno in strokovno osebje in 4 kritike, ki so se nanašale na predolge čakalne dobe.

Rezultati izvedene ankete nam bodo služili kot podlaga za izboljšave pri izvajanju naših storitev, pri čemer bomo upoštevali tudi izražena mnenja in predloge uporabnikov.