



Zdravstveni dom
za študente
Univerze v Ljubljani

POROČILO

o ugotavljanju kakovosti poslovanja z uporabniki

za leto 2020



Ljubljana, februar 2021

UVOD

Ministrstvo za zdravje je leta 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. 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.

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 2020 je objavljeno na spletni strani zavoda: <https://www.zdstudenti.si/>

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

Leto 2020 je bilo zaznamovano z epidemijo bolezni Covid-19, kar je močno spremenilo potek zdravstvenih obravnav in v veliki meri zmanjšalo fizični obisk pacientov v zdravstvenih ustanovah. Vse to je vplivalo tudi na ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki. Izpolnjenih vprašalnikov je občutno manj kot v prejšnjih letih, saj je bilo ob epidemiji težko izvajati še promocijo ugotavljanja kakovosti poslovanja z uporabniki.

Kljub temu pa smo poleg promocijskega gradiva MZ (plakati, zloženke), spet tudi sami pripravili dodatno promocijsko gradivo. V ordinacije in čakalnice smo namestili letake, v ordinacijah in na vstopni točki pa izročali pacientom kartončke z obvestilom in QR kodo za lažji dostop do spletnega vprašalnika.

Anketa o zadovoljstvu uporabnikov zdravstvenih storitev je bila na spletni strani ZDŠ na voljo v obdobju celotnega leta. Do 31. decembra 2020 smo prejeli 42 izpolnjenih vprašalnikov. V tem obdobju je bilo obravnavanih 81.469 pacientov, kar pomeni, da je 0,05% 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
jan.20	8.622	9	0,10%
feb.20	7.710	4	0,05%
mar.20	6.745	1	0,01%
apr.20	3.231	0	0,00%
maj 20	4.765	2	0,04%
jun.20	6.986	2	0,03%
jul.20	6.241	2	0,03%
avg.20	5.389	2	0,04%
sep.20	8.698	4	0,05%
okt.20	9.296	1	0,01%
nov.20	7.341	1	0,01%
dec.20	6.445	14	0,22%
SKUPAJ	81.469	42	0,05%

3. Predstavitev števila izpolnjenih vprašalnikov glede na obliko izpolnjevanja

Vsi vprašalniki so bili izpolnjeni v slovenskem jeziku. Vprašalnike so izpolnjevali pacienti sami in jih oddajali preko spletne strani.

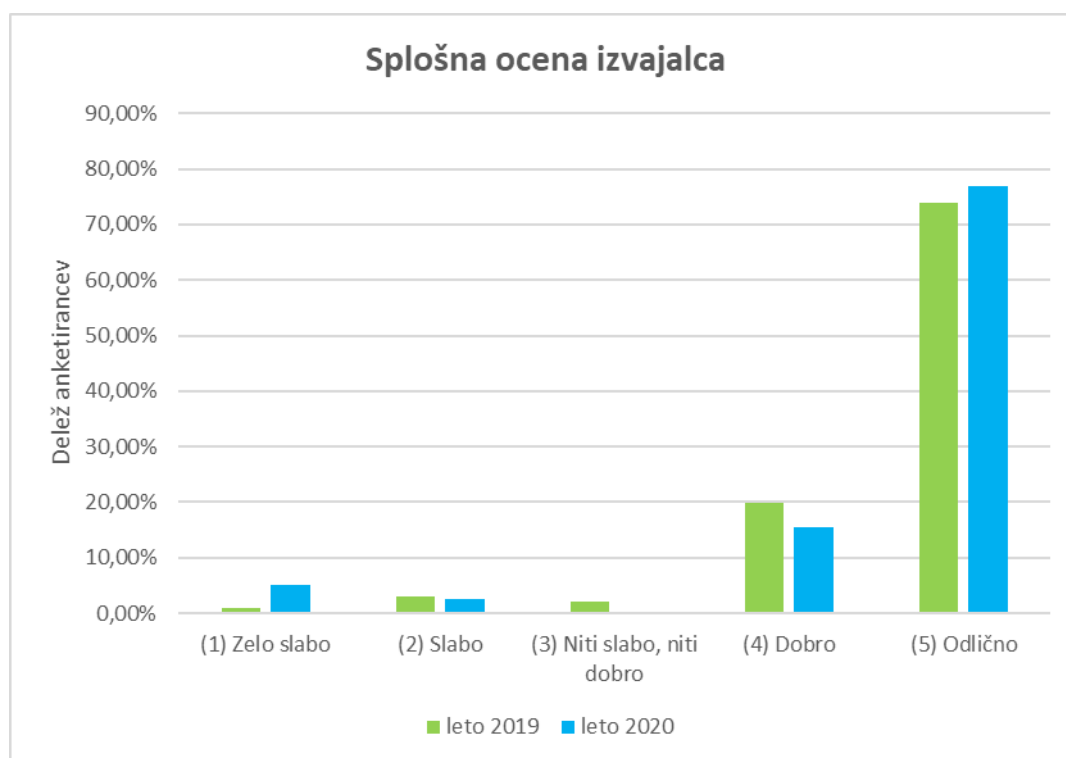
4. Stopnja zadovoljstva pacientov glede na posamezne kriterije

Posledica epidemije novega koronavirusa je bila tudi reorganizacija dela in prilagoditev novim razmeram. Dostopnost do zdravstvenih storitev je bila v primerjavi s prejšnjimi leti drugačna, saj razmere niso dopuščale, da bi pacienti prihajali nenaročeni v zdravstveni dom. Ker se je bilo potrebno za vse storitve naročiti po telefonu ali elektronski pošti, se je zaradi preobremenjenosti telefonskih linij dogajalo, da so pacienti s težavo prišli v kontakt z osebnim zdravnikom. Vse to se je posledično odrazilo v anketnih odgovorih nekaterih uporabnikov.

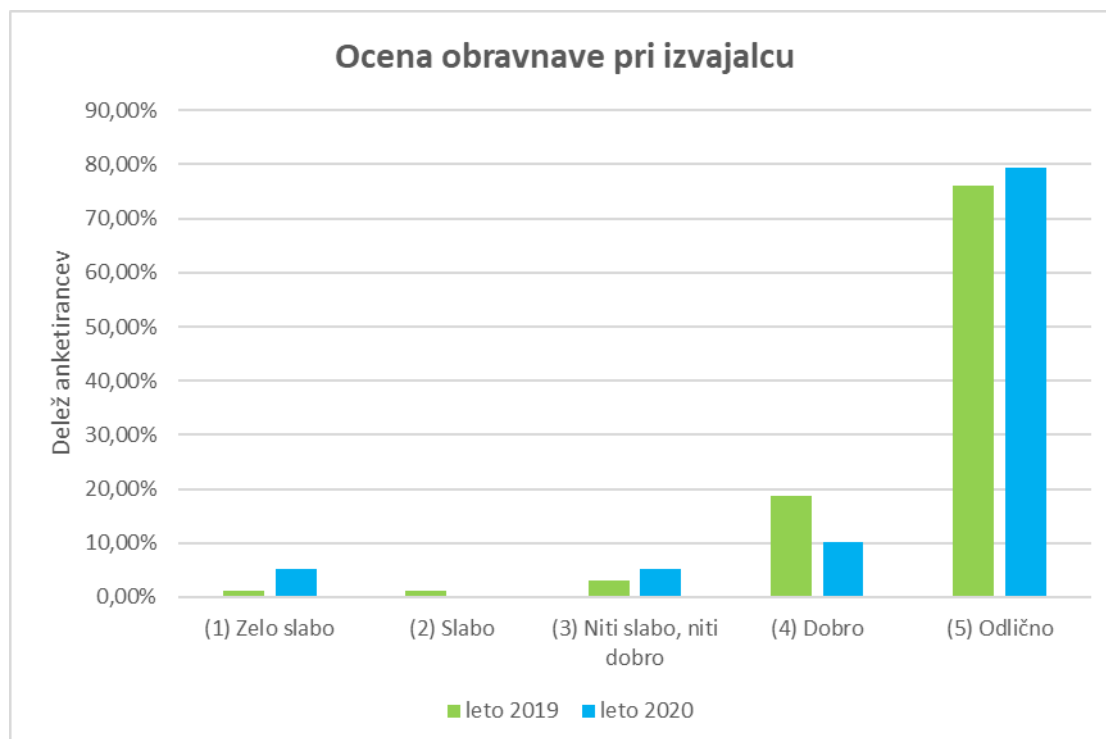
Kljub temu pa je iz analize odgovorov za leto 2020 razvidno, da naši uporabniki ocenjujejo različna področja v našem zavodu pretežno z visokimi ocenami.

V slikah (Slike 1, 2 in 3) so predstavljeni rezultati o splošni oceni izvajalca, oceni obravnave pri izvajalcu in čas čakanja na obravnavo v letih 2019 in 2020.

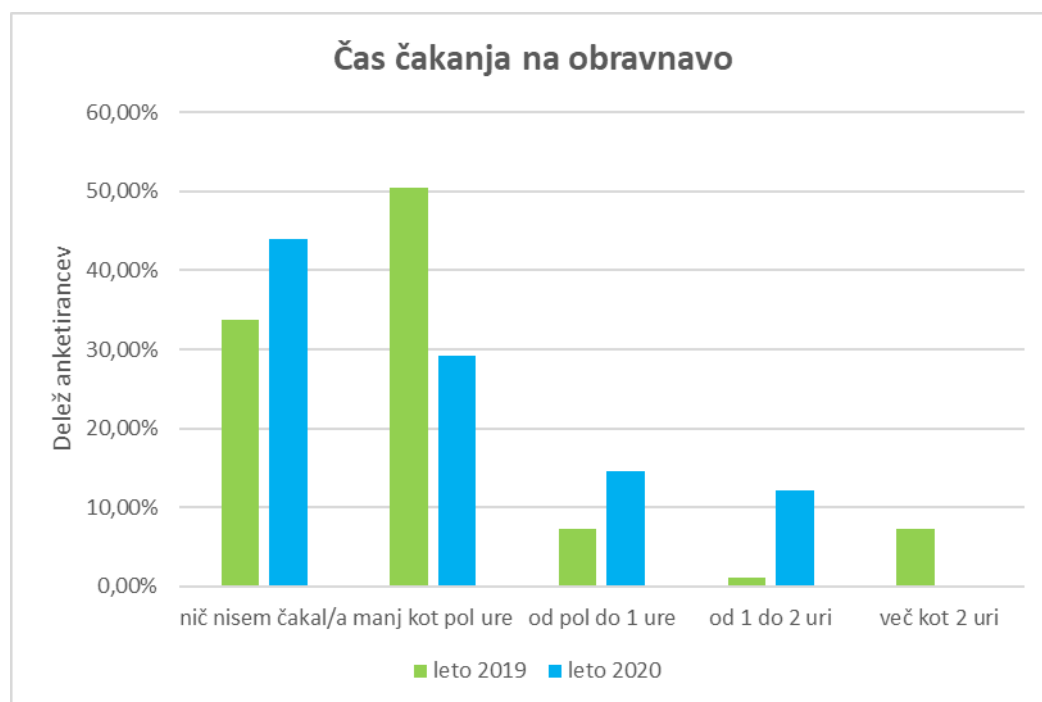
Slika 1: **SPLOŠNA OCENA IZVAJALCA V LETIH 2019 in 2020**



Slika 2: **OCENA OBRAVNAVE PRI IZVAJALCU V LETIH 2019 in 2020**



Slika 3: ČAS ČAKANJA NA OBRAVNAVO V LETIH 2019 in 2020



Najpomembnejša ocena uporabnikov zdravstvenih storitev je splošna ocena izvajalca. V letu 2020 je naš zavod z oceno odlično ocenilo 76,92% uporabnikov, kar je za 4,00% več kot v letu 2019 (73,96%).

Zelo pomembno področje ocenjevanja je tudi kakovost obravnave pri izvajalcu. V letu 2020 79,49% uporabnikov (76,04% v letu 2019) ocenjuje kakovost obravnave z oceno odlično, kar pomeni, da se je stopnja zadovoljstva s kakovostjo obravnave v letu 2020 povečala za 4,54% v primerjavi s preteklim letom.

Čas čakanja na obravnavo se je v letu 2020 izboljšal za 30,34%, saj je 43,90% uporabnikov odgovorilo, da na obravnavo niso čakali (33,68% v letu 2019), kar je seveda rezultat fizičnega zmanjšanja števila pacientov v zdravstvenem domu zaradi epidemije.

V Tabeli 2 pa so predstavljeni ostali rezultati obdelanih vprašalnikov za leto 2020 po posameznih dejavnostih in na ravni celotnega zavoda.

Tabela 2: ELEMENTI KAKOVOSTI PO POSAMEZNIH DEJAVNOSTIH IN NA RAVNI ZAVODA V LETU 2020

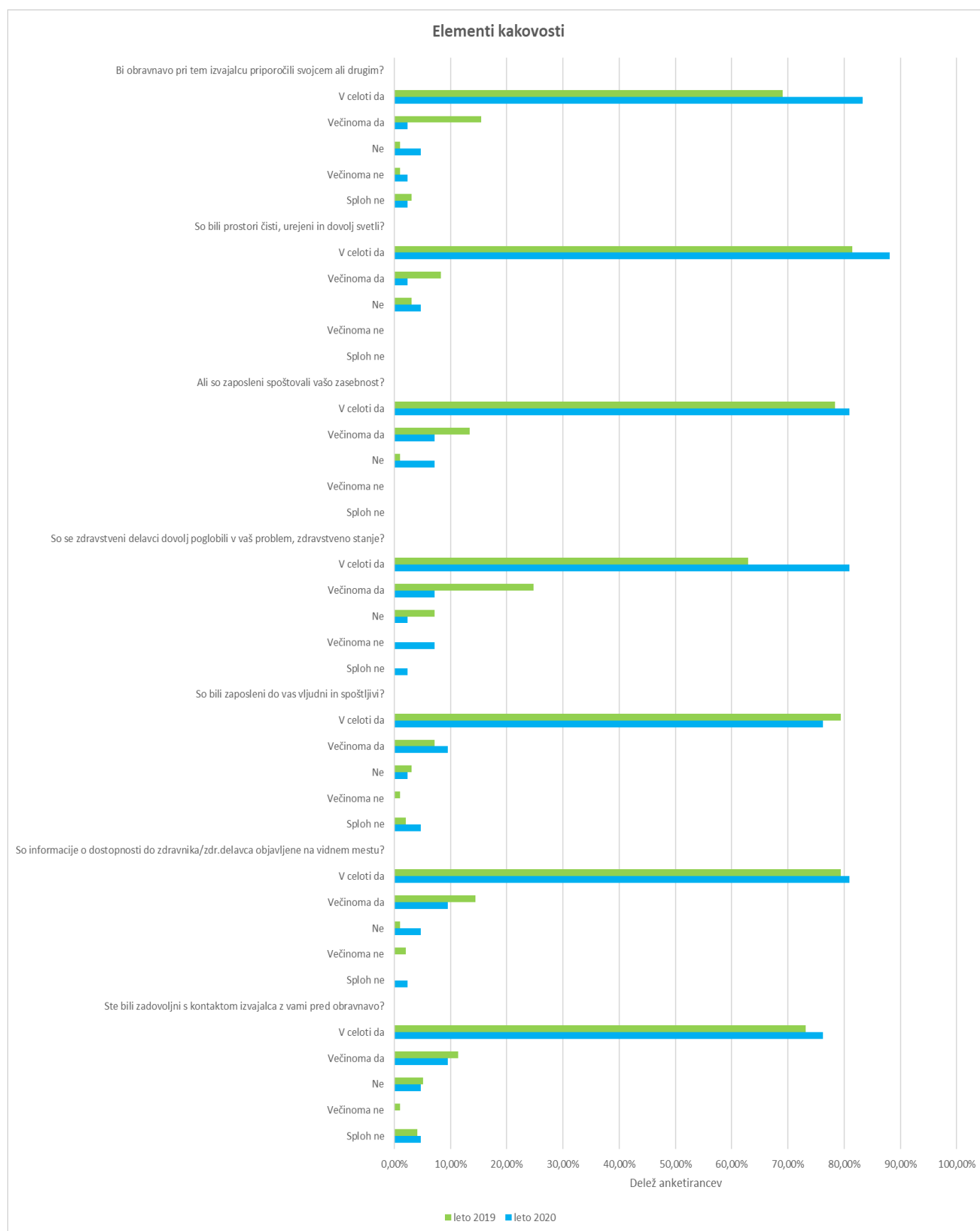
ANKETNO VPRAŠANJE	SPLOŠNA MEDICINA	ZOBOZDRAVSTVO	GINEKOLOGIJA	PSIHIATRIJA	NI PODATKA	SKUPAJ ZDŠ
Ste bili zadovoljni s kontaktom izvajalca z vami pred obravnavo?						
(1) Sploh ne	6,25%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%	4,76%
(2) Večinoma ne	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
(3) Delno	6,25%	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%	4,76%
(4) Večinoma da	6,25%	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%	9,52%
(5) V celoti da	75,00%	91,67%	33,33%	80,00%	66,67%	76,19%
(0) Ne morem oceniti, ni relevantno zame	0,00%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	2,38%
brez odgovora	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,38%
SKUPAJ	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	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,38%
(2) Večinoma ne	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
(3) Delno	0,00%	0,00%	33,33%	20,00%	0,00%	4,76%
(4) Večinoma da	6,25%	16,67%	0,00%	20,00%	0,00%	9,52%
(5) V celoti da	87,50%	75,00%	66,67%	60,00%	100,00%	80,95%
(0) Ne morem oceniti, ni relevantno zame	0,00%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	2,38%
brez odgovora	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SKUPAJ	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
So bili zaposleni do vas vljudni in spoštljivi?						
(1) Sploh ne	6,25%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%	4,76%
(2) Večinoma ne	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
(3) Delno	0,00%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	2,38%
(4) Večinoma da	6,25%	0,00%	33,33%	20,00%	16,67%	9,52%
(5) V celoti da	81,25%	75,00%	33,33%	80,00%	83,33%	76,19%
(0) Ne morem oceniti, ni relevantno zame	0,00%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	4,76%
brez odgovora	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,38%
SKUPAJ	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	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,38%
(2) Večinoma ne	6,25%	0,00%	33,33%	20,00%	0,00%	7,14%
(3) Delno	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%	2,38%
(4) Večinoma da	6,25%	0,00%	33,33%	0,00%	16,67%	7,14%
(5) V celoti da	81,25%	100,00%	33,33%	60,00%	83,33%	80,95%
(0) – ne morem oceniti, ni relevantno zame	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
brez odgovora	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SKUPAJ	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%
(2) Večinoma ne	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

ANKETNO VPRAŠANJE	SPLOŠNA MEDICINA	ZOBOZDRAVSTVO	GINEKOLOGIJA	PSIHIATRIJA	NI PODATKA	SKUPAJ ZDŠ
(3) Delno	6,25%	8,33%	0,00%	20,00%	0,00%	7,14%
(4) Večinoma da	6,25%	0,00%	33,33%	0,00%	16,67%	7,14%
(5) V celoti da	81,25%	83,33%	66,67%	80,00%	83,33%	80,95%
(0) – ne morem oceniti, ni relevantno zame	0,00%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	2,38%
brez odgovora	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,38%
SKUPAJ	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
So bili prostori čisti, urejeni in dovolj svetli?						
(1) Sploh ne	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%
(3) Delno	0,00%	0,00%	33,33%	20,00%	0,00%	4,76%
(4) Večinoma da	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%	2,38%
(5) V celoti da	87,50%	100,00%	66,67%	60,00%	100,00%	88,10%
(0) – ne morem oceniti, ni relevantno zame	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,38%
brez odgovora	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,38%
SKUPAJ	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Bi obravnavo pri tem izvajalcu priporočili svojim ali drugim?						
(1) Sploh ne	0,00%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%	2,38%
(2) Večinoma ne	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,38%
(3) Delno	6,25%	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%	4,76%
(4) Večinoma da	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	2,38%
(5) V celoti da	81,25%	100,00%	66,67%	60,00%	83,33%	83,33%
(0) – ne morem oceniti, ni relevantno zame	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,38%
brez odgovora	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%	2,38%
SKUPAJ	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Za področje klinične psihologije nismo prejeli izpolnjenih vprašalnikov.

Našteti elementi kakovosti na ravni zavoda v letu 2020 so prikazani tudi na Sliki 4.

Slika 4: ELEMENTI KAKOVOSTI NA RAVNI ZAVODA V LETU 2020



V letu 2020 smo zabeležili rahlo znižanje ocene zadovoljstva uporabnikov z odnosom zaposlenih v procesu obravnave (za 1,03%). V letu 2020 je 85,71% uporabnikov ocenilo, da so bili zaposleni do njih vljudni in spoštljivi, medtem ko je v letu 2019 86,60% uporabnikov ocenilo odnos zaposlenih do uporabnikov z najvišjima ocenama (večinoma da in v celoti da).

Kar 88,10% uporabnikov meni, da so se v letu 2020 zdravstveni delavci dovolj poglobili v njihov problem in zdravstveno stanje, v letu 2019 je bilo takega mnenja 87,63% uporabnikov (za 0,88% izboljšanja ocene).

Na področju spoštovanja zasebnosti uporabnika smo v letu 2020 zabeležili poslabšanje ocene, in sicer za 4,15% v primerjavi s preteklim letom. V letu 2020 je 88,10% uporabnikov menilo, da so zaposleni spoštovali njihovo zasebnost, v letu 2019 pa je takšno mnenje podalo 91,75% uporabnikov.

Rahlo izboljšanje pa smo v letu 2020 zabeležili pri oceni urejenosti prostorov zavoda in sicer za 0,88% (v letu 2019 je 89,69% uporabnikov ocenilo prostore kot čiste, urejene in dovolj svetle, v preteklem letu pa 90,48%).

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 prezračevanje, renovirati ordinacije, urediti parkirišča za paciente.
- **Organizacija dela**
Izboljšati dostopnost preko telefona, predolge čakalne dobe, preveč pacientov na enega osebnega zdravnika, slaba ureditev nadomeščanja kratkotrajnih odsotnosti zdravnikov.
- **Odnos do pacientov**
Prijaznejši odnos medicinskih sester.

Vprašalnik se zaključuje z možnostjo, da pacienti sporočijo še kaj v povezavi s kakovostjo njihove zdravstvene obravnave. Odgovor je podalo 10 pacientov, od tega je bilo 7 pohval, ki so se nanašale predvsem na prijazno, profesionalno in strokovno osebje in 3 kritike, ki so se nanašale na predolge čakalne dobe in na neprimeren odnos do pacientov.

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

Pripravila:
Sandra Kosmač, dipl.ekon.