



Zdravstveni dom
za študente
Univerze v Ljubljani

POROČILO

o ugotavljanju kakovosti poslovanja z uporabniki za leto 2021



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 2021 je objavljeno na spletni strani zavoda: <https://www.zdstudenti.si/>

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

Leto 2021 je bilo, tako kot leto 2020, še vedno zaznamovano z epidemijo bolezni COVID-19. Fizični obisk pacientov v zdravstvenih ustanovah je bil še vedno v veliki meri zmanjšan, potek zdravstvenih obravnav je bil spremenjen. Vse to je vplivalo tudi na ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki.

V ZDŠ smo paciente na ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki obveščali s promocijskim gradivom (plakati, zloženke, letaki), hkrati pa smo v ordinacijah in na vstopni točki izročali pacientom kartončke z obvestilom in QR kodo za lažji dostop do spletnega vprašalnika, ki je na spletni strani ZDŠ na voljo v obdobju celotnega leta.

Proti koncu leta smo se, glede na slabo odzivnost pacientov na anketne vprašalnike o zadovoljstvu uporabnikov zdravstvenih storitev preko spletne strani, odločili, da ponudimo pacientom vprašalnike v papirni obliki. Prepis izpolnjenih papirnih vprašalnikov v elektronsko obliko so opravili naši zdravstveni administratorji. Na ta način smo pridobili večji vzorec anketirancev in zagotovili boljšo verodostojnost ugotovljenih rezultatov zadovoljstva uporabnikov.

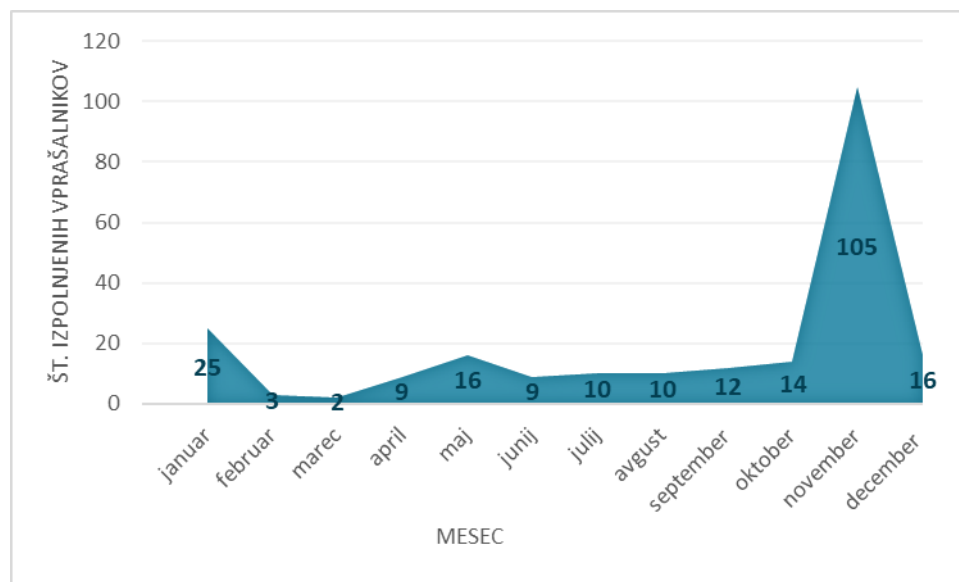
Do 31. decembra 2021 smo tako prejeli 231 izpolnjenih vprašalnikov (42 v letu 2020). V tem obdobju je bilo obravnavanih 98.010 pacientov, kar pomeni, da je 0,24% obravnavanih

pacientov izpolnilo vprašalnik (0,05% v letu 2020). Pregled števila izpolnjenih vprašalnikov po mesecih je predstavljen v Tabeli 1 in na Sliki 1.

Tabela 1: PREGLED ŠTEVILA IZPOLNJENIH VPRAŠALNIKOV

Mesec leto	Št.obravnanih pacientov	Št. izpolnjenih vprašalnikov	Št. izpolnjenih vprašalnikov / število obravnanih pacientov
januar	7.064	25	0,35%
februar	7.527	3	0,04%
marec	10.442	2	0,02%
april	7.788	9	0,12%
maj	9.655	16	0,17%
junij	7.988	9	0,11%
julij	5.688	10	0,18%
avgust	5.852	10	0,17%
september	9.018	12	0,13%
oktober	9.306	14	0,15%
november	9.800	105	1,07%
december	7.882	16	0,20%
SKUPAJ	98.010	231	0,24%

Slika 1: PREGLED ŠTEVILA IZPOLNJENIH VPRAŠALNIKOV PO MESECIH ZA LETO 2021

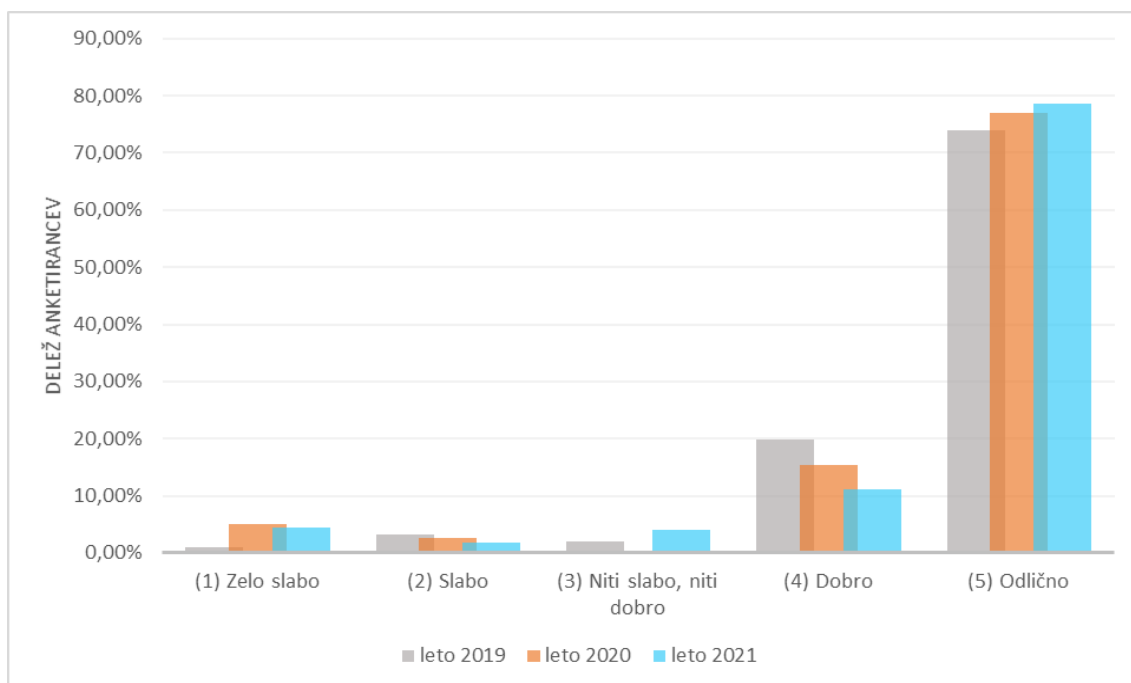


3. Stopnja zadovoljstva pacientov glede na posamezne kriterije

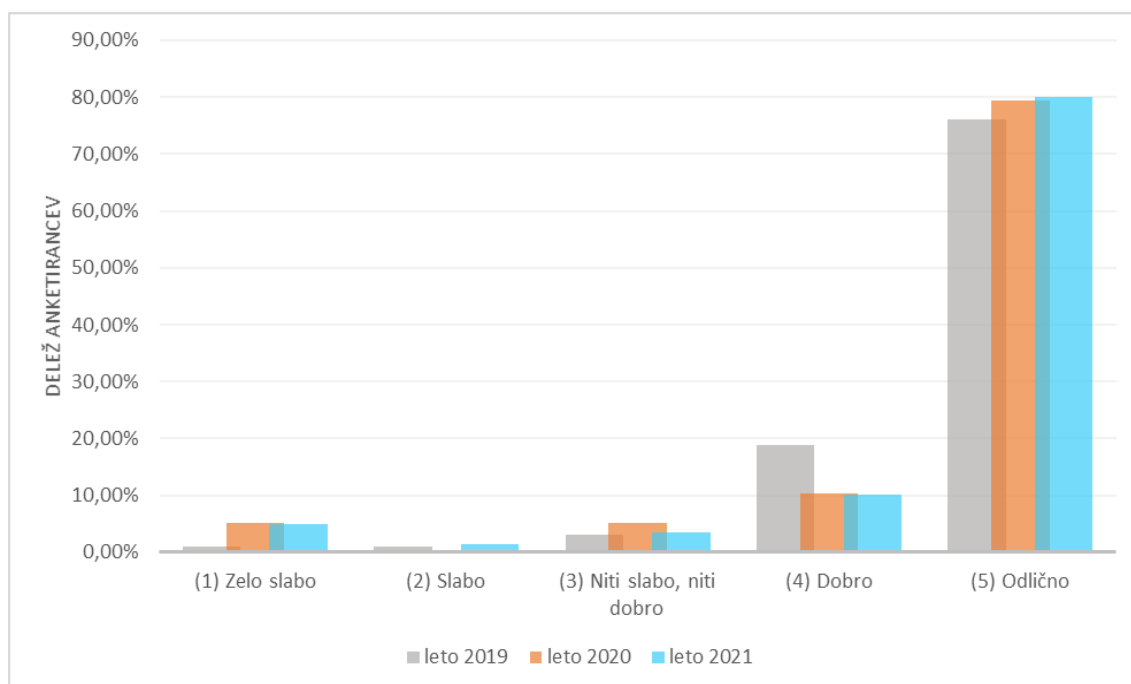
Pacienti so nas ocenjevali na petstopenjski lestvici z ocenami (5) »odlično«, (4) »dobro«, (3) »niti slabo, niti dobro«, (2) »slabo« in (1) »zelo slabo«.

Najpomembnejša ocena uporabnikov zdravstvenih storitev je splošna ocena izvajalca. V letu 2021 je naš zavod z oceno odlično ocenilo 78,67% uporabnikov, kar je za 2,28% več kot v letu 2020 (76,92%). Zelo pomembno področje ocenjevanja je tudi kakovost obravnave pri izvajalcu. V letu 2021 je 80,09% uporabnikov ocenilo kakovost obravnave z oceno odlično (79,49% v letu 2020), kar pomeni, da se je stopnja zadovoljstva s kakovostjo obravnave v letu 2021 povečala za 0,75% v primerjavi s preteklim letom. Na Slikah 2 in 3 so predstavljeni rezultati o splošni oceni izvajalca in oceni obravnave pri izvajalcu od leta 2019 do leta 2021.

Slika 2: **SPLOŠNA OCENA IZVAJALCA OD LETA 2019 DO LETA 2021**

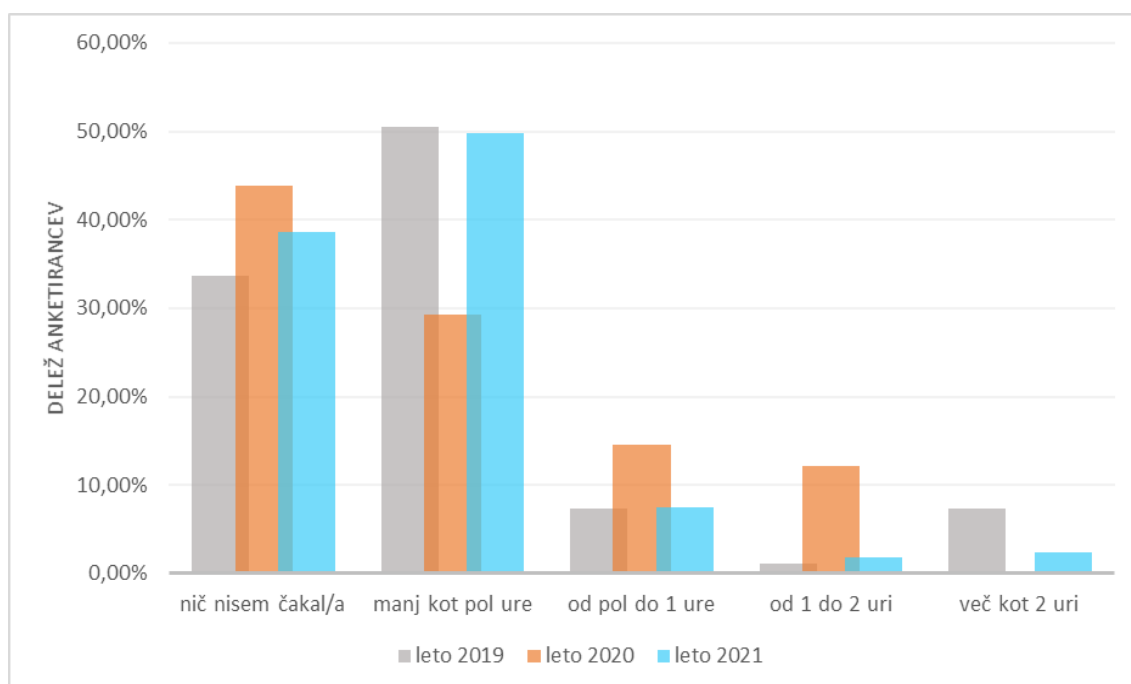


Slika 3: OCENA OBRAVNAVE PRI IZVAJALCU OD LETA 2019 DO LETA 2021



Pacienti so ocenjevali tudi dolžino čakanja od naročenega termina do dejanskega začetka obravnave pri zdravstvenih delavcih. Na Sliki 4 so predstavljeni rezultati o času čakanja na obravnavo od leta 2019 do leta 2021.

Slika 4: ČAS ČAKANJA NA OBRAVNAVO OD LETA 2019 DO LETA 2021



Čas čakanja na obravnavo se je v letu 2021 izboljšal za 20,77%, saj je kar 88,37% uporabnikov odgovorilo, da na obravnavo niso čakali oz. so čakali manj kot pol ure (73,17% v letu 2020).

V nadaljevanju je v Tabeli 2 predstavljena ocena zadovoljstva uporabnikov storitev za leto 2021 po posameznih dejavnostih in na ravni celotnega zavoda po predhodno določenih kriterijih – elementih kakovosti. Pri oceni je bila uporabljena naslednja ocenjevalna lestvica: (1) »sploh ne«, (2) »večinoma ne«, (3) »delno«, (4) »večinoma da«, (5) »v celoti da« in (0) »ne morem oceniti, ni relevantno zame«.

Tabela 2: ELEMENTI KAKOVOSTI PO POSAMEZNIH DEJAVNOSTIH IN NA RAVNI ZAVODA V LETU 2021

ANKETNO VPRAŠANJE	SPLOŠNA MEDICINA	ZOBO-ZDRAVSTVO	GINEKOLOGIJA	PSIHIATRIJA	KLINIČNA PSIHOLOGIJA	NI PODATKA	SKUPAJ ZDŠ
Ste bili zadovoljni s kontaktom izvajalca z vami pred obravnavo?							
(1) Sploh ne	9,43%	0,00%	2,94%	0,00%	0,00%	10,26%	4,33%
(2) Večinoma ne	3,77%	2,38%	5,88%	9,09%	0,00%	5,13%	3,90%
(3) Delno	9,43%	0,00%	2,94%	0,00%	0,00%	10,26%	4,33%
(4) Večinoma da	11,32%	8,33%	14,71%	18,18%	20,00%	5,13%	10,39%
(5) V celoti da	64,15%	89,29%	70,59%	72,73%	80,00%	56,41%	74,03%
(0) Ne morem oceniti, ni relevantno zame	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,13%	0,87%
brez odgovora	1,89%	0,00%	2,94%	0,00%	0,00%	7,69%	2,16%
SKUPAJ	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
So informacije o dostopnosti do zdravnika/zdravstvenega delavca objavljene na vidnem mestu?							
(1) Sploh ne	3,77%	0,00%	2,94%	0,00%	0,00%	2,56%	1,73%
(2) Večinoma ne	5,66%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,56%	1,73%
(3) Delno	3,77%	2,38%	5,88%	0,00%	0,00%	7,69%	3,90%
(4) Večinoma da	9,43%	11,90%	11,76%	27,27%	30,00%	7,69%	12,12%
(5) V celoti da	73,58%	84,52%	79,41%	72,73%	70,00%	58,97%	75,76%
(0) Ne morem oceniti, ni relevantno zame	1,89%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,26%	2,16%
brez odgovora	1,89%	1,19%	0,00%	0,00%	0,00%	10,26%	2,60%
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	7,55%	0,00%	5,88%	0,00%	0,00%	7,69%	3,90%
(2) Večinoma ne	3,77%	1,19%	2,94%	0,00%	0,00%	2,56%	2,16%
(3) Delno	0,00%	2,38%	8,82%	0,00%	0,00%	0,00%	2,16%
(4) Večinoma da	3,77%	2,38%	2,94%	18,18%	0,00%	15,38%	5,63%
(5) V celoti da	79,25%	91,67%	76,47%	81,82%	100,00%	58,97%	80,95%
(0) Ne morem oceniti, ni relevantno zame	1,89%	1,19%	2,94%	0,00%	0,00%	7,69%	2,60%
brez odgovora	3,77%	1,19%	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	2,60%
SKUPAJ	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

ANKETNO VPRAŠANJE	SPLOŠNA MEDICINA	ZOBO-ZDRAVSTVO	GINEKOLOGIJA	PSIHIATRIJA	KLINIČNA PSIHOLOGIJA	NI PODATKA	SKUPAJ ZDŠ
So se zdravstveni delavci dovolj poglobili v vaš problem, zdravstveno stanje?							
(1) Sploh ne	7,55%	0,00%	5,88%	0,00%	0,00%	7,69%	3,90%
(2) Večinoma ne	3,77%	3,57%	5,88%	0,00%	0,00%	7,69%	4,33%
(3) Delno	3,77%	1,19%	2,94%	0,00%	0,00%	0,00%	1,73%
(4) Večinoma da	11,32%	7,14%	11,76%	45,45%	0,00%	10,26%	10,82%
(5) V celoti da	67,92%	85,71%	73,53%	54,55%	100,00%	53,85%	73,59%
(0) – ne morem oceniti, ni relevantno zame	3,77%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,13%	1,73%
brez odgovora	1,89%	2,38%	0,00%	0,00%	0,00%	15,38%	3,90%
SKUPAJ	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Ali so zaposleni spoštovali vašo zasebnost?							
(1) Sploh ne	3,77%	0,00%	2,94%	0,00%	0,00%	2,56%	1,73%
(2) Večinoma ne	0,00%	0,00%	2,94%	0,00%	0,00%	0,00%	0,43%
(3) Delno	0,00%	0,00%	2,94%	0,00%	0,00%	0,00%	0,43%
(4) Večinoma da	13,21%	1,19%	11,76%	27,27%	0,00%	5,13%	7,36%
(5) V celoti da	73,58%	95,24%	79,41%	72,73%	100,00%	66,67%	82,25%
(0) – ne morem oceniti, ni relevantno zame	5,66%	1,19%	0,00%	0,00%	0,00%	10,26%	3,46%
brez odgovora	3,77%	2,38%	0,00%	0,00%	0,00%	15,38%	4,33%
SKUPAJ	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
So bili prostori čisti, urejeni in dovolj svetli?							
(1) Sploh ne	1,89%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,43%
(2) Večinoma ne	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
(3) Delno	1,89%	3,57%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,73%
(4) Večinoma da	5,66%	1,19%	8,82%	45,45%	0,00%	7,69%	6,49%
(5) V celoti da	79,25%	89,29%	82,35%	54,55%	100,00%	56,41%	79,22%
(0) – ne morem oceniti, ni relevantno zame	5,66%	2,38%	2,94%	0,00%	0,00%	15,38%	5,19%
brez odgovora	5,66%	3,57%	5,88%	0,00%	0,00%	20,51%	6,93%
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	7,55%	1,19%	8,82%	0,00%	0,00%	7,69%	4,76%
(2) Večinoma ne	1,89%	2,38%	5,88%	0,00%	0,00%	0,00%	2,16%
(3) Delno	3,77%	1,19%	2,94%	0,00%	0,00%	5,13%	2,60%
(4) Večinoma da	11,32%	3,57%	0,00%	36,36%	0,00%	5,13%	6,49%
(5) V celoti da	71,70%	86,90%	79,41%	63,64%	100,00%	48,72%	75,32%
(0) – ne morem oceniti, ni relevantno zame	1,89%	2,38%	2,94%	0,00%	0,00%	7,69%	3,03%
brez odgovora	1,89%	2,38%	0,00%	0,00%	0,00%	25,64%	5,63%
SKUPAJ	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Kljub temu, da elementi kakovosti nakazujejo visoko zadovoljstvo uporabnikov, smo v letu 2021, v primerjavi z letom 2020, zaznali rahlo znižanje zadovoljstva uporabnikov. V letu 2021

je 85,77% uporabnikov ocenilo preučevane elemente kakovosti z ocenama 4 ali 5, kar je za 2,26% manj, kot v letu 2020, ko je bilo takih uporabnikov 87,76%.

Največje znižanje zadovoljstva uporabnikov smo zaznali na naslednjih področjih:

- čistoče in urejenosti prostorov (5,27% znižanje v primerjavi s prejšnjim letom);
- priporočil obravnave svojcem ali drugim (4,56% znižanje v primerjavi s prejšnjim letom);
- zdravstveni delavci se niso dovolj poglobili v pacientovo zdravstveno stanje (4,18% znižanje v primerjavi s prejšnjim letom).

Zadovoljstvo uporabnikov pa se je povišalo na naslednjih področjih:

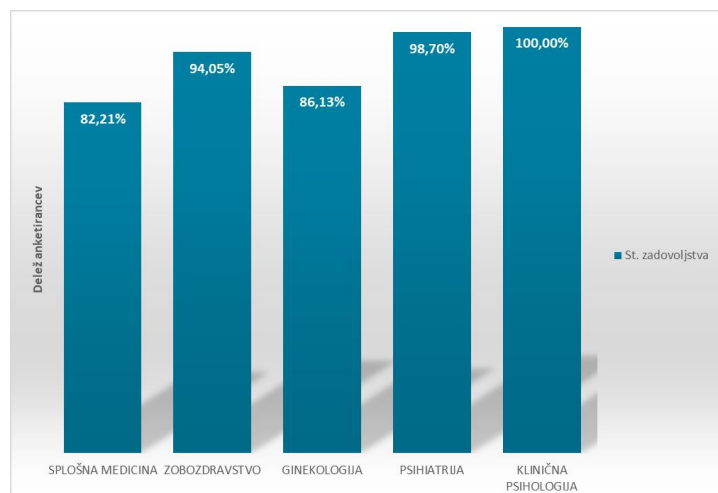
- spoštovanje zasebnosti pacientov (1,72% povišanje v primerjavi z letom 2020);
- odnos do pacientov (1,01% povišanje v primerjavi z letom 2020).

Stopnjo zadovoljstva uporabnikov po organizacijskih enotah smo merili z deležem anketirancev, ki so podali najvišje ocene (4 ali 5). Stopnja zadovoljstva je najvišja v organizacijski enoti klinične psihologije, saj so tam vsi anketiranci elemente kakovosti ocenili z ocenama 4 ali 5.

Največ najnižjih ocen (1 ali 2) so uporabniki podali v organizacijski enoti splošne in družinske medicine (8,63% uporabnikov) in v enoti ginekologije in porodništva (7,56%), kar je pripisati epidemiji novega koronavirusa, zaradi česar je bila potrebna 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.

Stopnja zadovoljstva uporabnikov po organizacijskih enotah v letu 2021 je prikazana na Sliki 5.

Slika 5: **STOPNJA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV PO ORGANIZACIJSKIH ENOTAH V LETU 2021**



4. 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 organizaciji dela in odnosu do pacientov. Vprašalnik se zaključuje z možnostjo, da pacienti sporočijo še kaj v povezavi s kakovostjo njihove zdravstvene obravnave. Odgovor je podalo 25 pacientov, od tega je bilo 12 pohval, ki so se nanašale predvsem na prijazno, profesionalno in strokovno osebje in 13 kritik, ki so se nanašale predvsem na slabo organizacijo nadomeščanja zdravnikov, neodzivnosti na telefon, slabo politiko sprejemanja e-pošte izven ordinacijskega časa, slabo komunikacijo do pacientov, slabega odnosa do mednarodnih študentov in slabega sodelovanja med zaposlenimi. 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.