

## POROČILO O SPREMLJANJU ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV ZDRAVSTVENIH STORITEV 2024

### 1. RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV STORITEV V UKC MARIBOR ZA LETO 2024

Raziskava zadovoljstva uporabnikov z zdravstveno obravnavo Ministrstva za zdravje RS je potekala od 1. 1. 2024 do 31. 12. 2024 po Metodologiji za ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu preko portala zVem (<https://zvem.ezdrav.si>) in je za uporabnike prostovoljna ter predstavlja individualno oceno njihovega zadovoljstva. Analiza rezultatov je bila izvedena na podlagi prejetih podatkov od Ministrstva za zdravje RS za leto 2024. V letu 2024 je bilo izpolnjenih skupno 896 vprašalnikov od 726.783 obravnavanih pacientov (0,12 % odzivnost). Podatki se nanašajo na obravnave na oddelkih, v specialističnih ambulantah in nekaterih diagnostikah, kjer je bila storitev opravljena in je pacient podal svoje mnenje z zadovoljstvom z zdravstveno obravnavo. Rezultati analize so predstavljeni opisno in v obliki tabel ter grafov.

**Tabela 1: Pregled števila izpolnjenih vprašalnikov po mesecih za leto 2024**

(vir: K01.Z042v1\_29.1.2025-1\_tb)

2024	Število izpolnjenih vprašalnikov	Število obravnavanih pacientov	% odzivnosti
januar	64	63.382	0,10
februar	21	59.244	0,04
marec	96	63.221	0,15
april	94	63.138	0,15
maj	71	63.474	0,11
junij	76	58.151	0,13
julij	64	54.031	0,12
avgust	74	51.237	0,14
september	82	63.633	0,13
oktober	99	66.636	0,15
november	75	62.888	0,12
december	80	57.748	0,14
<b>skupaj</b>	<b>896</b>	<b>726.783</b>	<b>0,12</b>

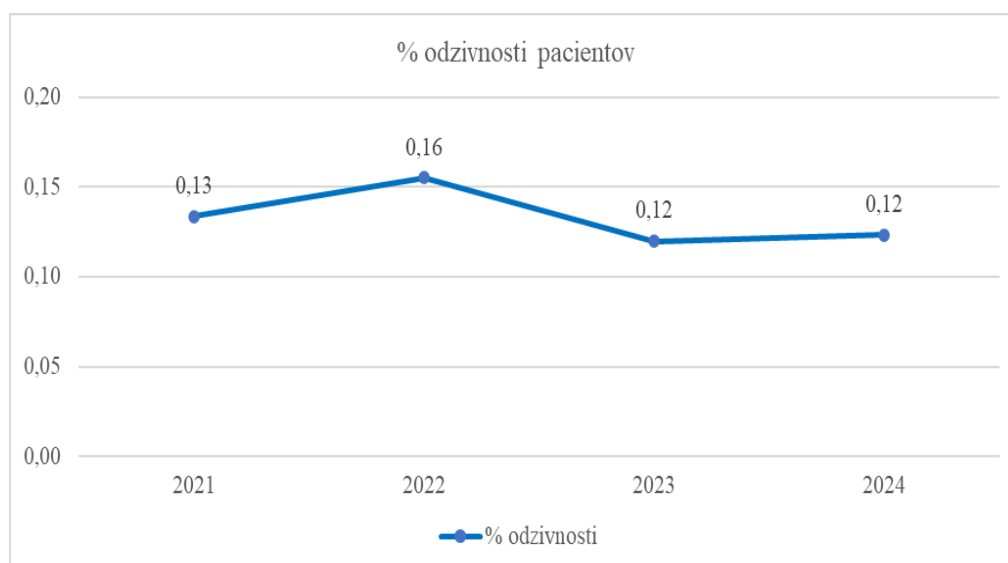
**Tabela 2: Odzivnost pacientov pri sodelovanju v raziskavi za obdobje od 2021 do 2024**

(vir: K01.Z042v1\_29.1.2025-1\_tb)

Odzivnost pacientov pri sodelovanju v raziskavi	2021	2022	2023	2024
št. izpolnjenih vprašalnikov	807	727	852	896
št. obravnavanih pacientov	603.639	468.425	722.607	726.783
% odzivnosti	0,13	0,16	0,12	0,12

**Graf 1: Odzivnost pacientov pri sodelovanju v raziskavi za obdobje od 2021 do 2024**

(vir: K01.Z042v1\_29.1.2025-1\_tb)



Glede na število obravnavanih pacientov (726.783) je bila v letu 2024 odzivnost 0,12 %.

**1.1 Demografski podatki**

Vprašalnik so izpolnjevali v 90,40 % (n=810) pacienti sami, v 8,26 % (n=74) svojci ali bližnji v imenu pacienta, v 0,33 % (n=3) je bila izbrana možnost drugo in v 0,11 % (n=1) izvajalec zdravstvene dejavnosti. Brez odgovora je bilo 0,89 % (n=8). Od tega je vprašalnik izpolnilo 51,00 % (n=457) žensk in 46,43 % (n=416) moških, v 2,57 % (n=23) odgovor ni bil podan.

**Tabela 3: Starost ocenjevalcev**

(vir: K01.Z042v1\_29.1.2025-1\_tb)

Starostno obdobje	Število (n)	Odstotek (%)
od 0 do 15	5	0,56%
od 16 do 24	31	3,46%
od 25 do 44	151	16,85%
<b>od 45 do 64</b>	<b>293</b>	<b>32,70%</b>
<b>od 65 do 79</b>	<b>349</b>	<b>38,95%</b>
80 in več	48	5,36%
brez odgovora	19	2,12%
skupaj	896	100%

Največ izpolnjevalcev je bilo znotraj starostnih skupin od 45 do 64 let, 32,70 % (n=293) in od 65 do 79 let, 38,95 % (n=349).

**Tabela 4: Izobrazba ocenjevalcev**

(vir: K01.Z042v1\_29.1.2025-1\_tb)

Izobrazba	Število (n)	Odstotek (%)
osnovna šola ali manj	29	3,24%
poklicna šola (III., IV)	100	11,16%
<b>srednja šola</b>	<b>269</b>	<b>30,02%</b>
<b>višja, visoka strokovna</b>	<b>276</b>	<b>30,80%</b>
spec., univerzitetna, strokovni magisterij	167	18,64%

znanstveni magisterij, doktorat	32	3,57%
brez odgovora	23	2,57%
skupaj	896	100,00%

Največ izpolnjevalcev je imelo višjo ali visoko strokovno izobrazbo, 30,80 % (n=276) in srednjo šolo, 30,02 % (n=269).

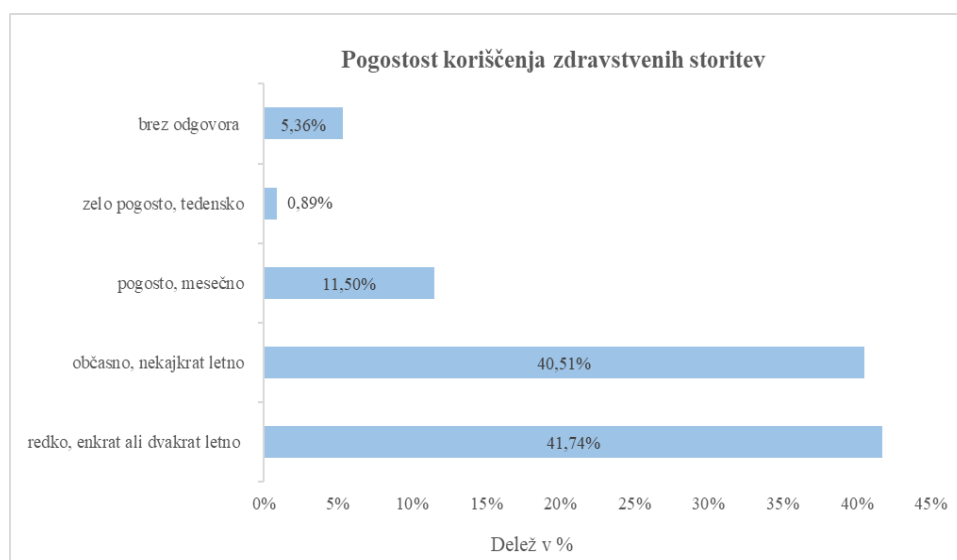
**Tabela 5: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev**

(vir: K01.Z042v1\_29.1.2025-1\_tb)

Pogostost koriščenja storitev	Število (n)	Odstotek (%)
<b>redko, enkrat ali dvakrat letno</b>	<b>374</b>	<b>41,74%</b>
<b>občasno, nekajkrat letno</b>	<b>363</b>	<b>40,51%</b>
pogosto, mesečno	103	11,50%
zelo pogosto, tedensko	8	0,89%
brez odgovora	48	5,36%
skupaj	896	100%

**Graf 2: Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev**

(vir: K01.Z042v1\_29.1.2025-1\_tb)



Glede pogostosti koriščenja zdravstvenih storitev je največ pacientov takšnih, ki redko, enkrat ali dvakrat letno koristijo zdravstvene storitve, 41,74 % (n=374) in takšnih, ki občasno, nekajkrat letno koristijo zdravstvene storitve, 40,51 % (n=363).

**Tabela 6: Število izpolnjenih vprašalnikov po mestu obravnave**

(vir: K01.Z042v1\_29.1.2025-1\_tb)

Mesto obravnave	Število izpolnjenih vprašalnikov (n)	Odstotni delež izpolnjenih vprašalnikov (%)
ambulantni/dispanzerju (zdravstveni dom, pediatrična ambulanta, splošna ambulanta itd.)	126	14,06
specialistični ambulantni (diabetološka ambulanta, RTG diagnostika itd.)	335	37,39
<b>bolnišnici (hospitalizacija, dnevna obravnava, urgentni center)</b>	<b>524</b>	<b>58,48</b>

zdravilišču/zavodu za rehabilitacijo	7	0,78
--------------------------------------	---	------

Največ vprašalnikov je bilo izpolnjenih s strani hospitaliziranih in urgentnih pacientov, 58,48 % (n=524).

V 61,05 % (n=547) je bila obravnava pacienta načrtovana, v 36,61 % (n=328) nenačrtovana in v 2,34 % (n=21) ni bilo odgovora.

## 1.2 Ocena zadovoljstva uporabnikov storitev

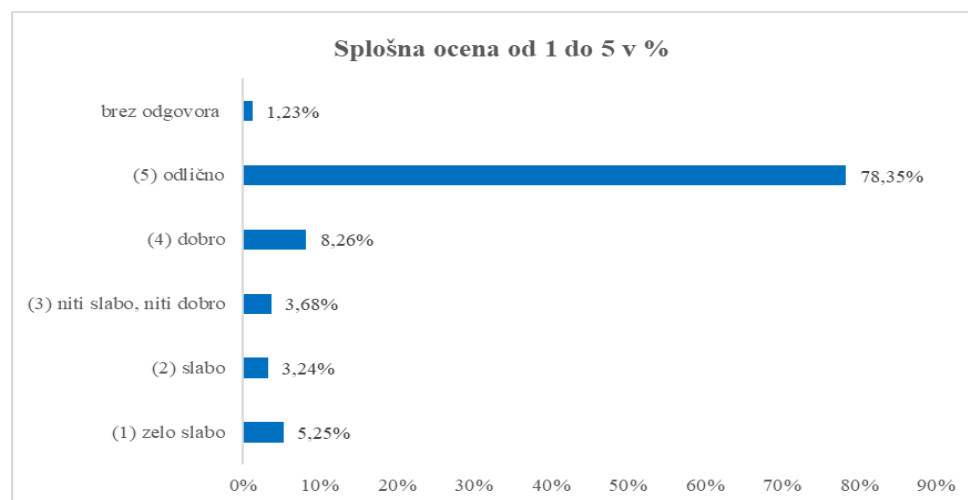
**Tabela 7: Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti**

(vir: K01.Z042v1\_29.1.2025-1\_tb)

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) zelo slabo	47	5,25%
(2) slabo	29	3,24%
(3) niti slabo, niti dobro	33	3,68%
(4) dobro	74	8,26%
<b>(5) odlično</b>	<b>702</b>	<b>78,35%</b>
brez odgovora	11	1,23%
vsi	896	100,00%

**Graf 3: Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti**

(vir: K01.Z042v1\_29.1.2025-1\_tb)



Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti je bila odlična v 78,35 % (n=702).

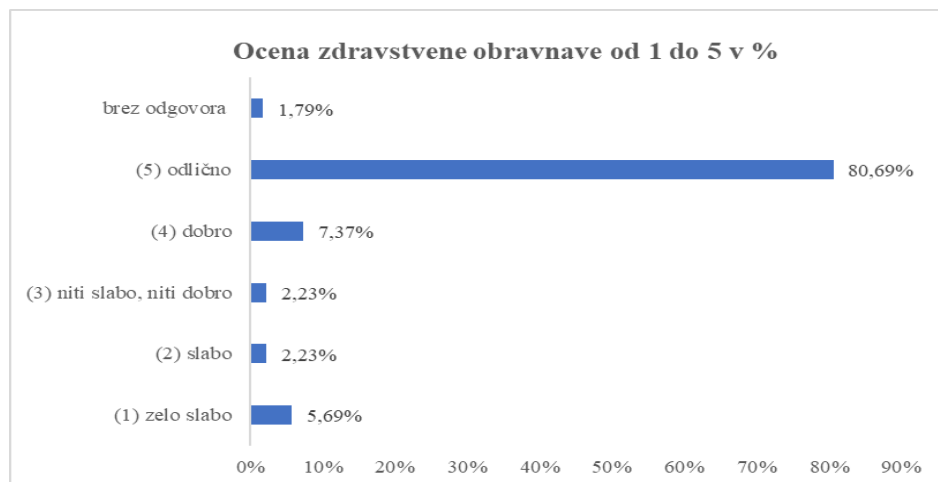
**Tabela 8: Ocena zdravstvene obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti**

(vir: K01.Z042v1\_29.1.2025-1\_tb)

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
(1) zelo slabo	51	5,69%
(2) slabo	20	2,23%
(3) niti slabo, niti dobro	20	2,23%
(4) dobro	66	7,37%
<b>(5) odlično</b>	<b>723</b>	<b>80,69%</b>
brez odgovora	16	1,79%
vsi	896	100,00%

**Graf 4: Ocena zdravstvene obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti**

(vir: K01.Z042v1\_29.1.2025-1\_tb)

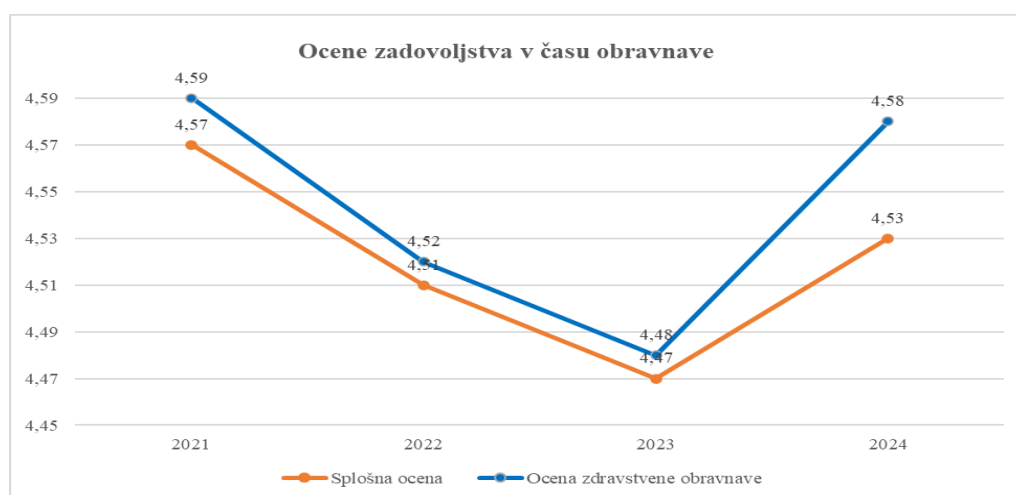


Ocena zdravstvene obravnave je bila odlična v 80,69 % (n=723).

**Tabela 9: Primerjava povprečnih ocen zadovoljstva v času obravnave za leto 2021, 2022, 2023 in 2024** (vir: K01.Z042v1\_29.1.2025-1\_tb)

Ocene/leta	2021	2022	2023	2024
Splošna ocena	4,57	4,51	4,47	4,53
Ocena zdravstvene obravnave	4,59	4,52	4,48	4,58

**Graf 5: Primerjava povprečnih ocen zadovoljstva v času obravnave za leto 2021, 2022, 2023 in 2024** (vir: K01.Z042v1\_29.1.2025-1\_tb)



Povprečna splošna ocena na petstopenjski lestvici je v letu 2024 4,53, in je višja kot v letu 2023 (4,47). Povprečna ocena zadovoljstva uporabnikov s svojo zdravstveno obravnavo je 4,58, in je prav tako višja kot v letu 2023 (4,48).

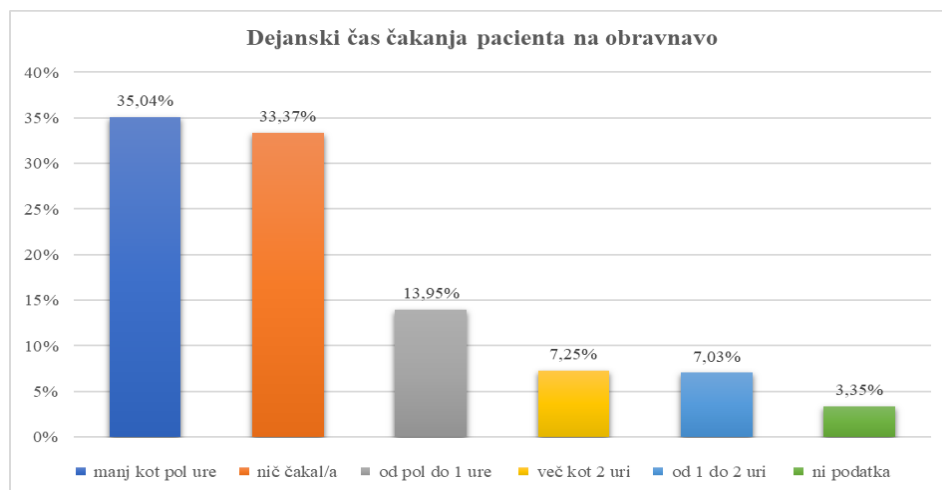
**Tabela 10: Dejanski čas čakanja pacienta na obravnavo**

(vir: K01.Z042v1\_29.1.2025-1\_tb)

Odgovor	Število (n)	Odstotek (%)
manj kot pol ure	314	35,04%
nič čakal/a	299	33,37%
od pol do 1 ure	125	13,95%
več kot 2 uri	65	7,25%
od 1 do 2 uri	63	7,03%
ni podatka	30	3,35%
vsi	896	100,00%

**Graf 6: Dejanski čas čakanja pacienta na obravnavo**

(vir: K01.Z042v1\_29.1.2025-1\_tb)



Nič oz. manj kot pol ure je čakalo na obravnavo 68,41 % (n=613) pacientov. Od pol do 1 ure jih je čakalo 13,95 % (n=125), od 1 do 2 uri oz. več kot 2 uri jih je pa čakalo 14,28 % (n=128).

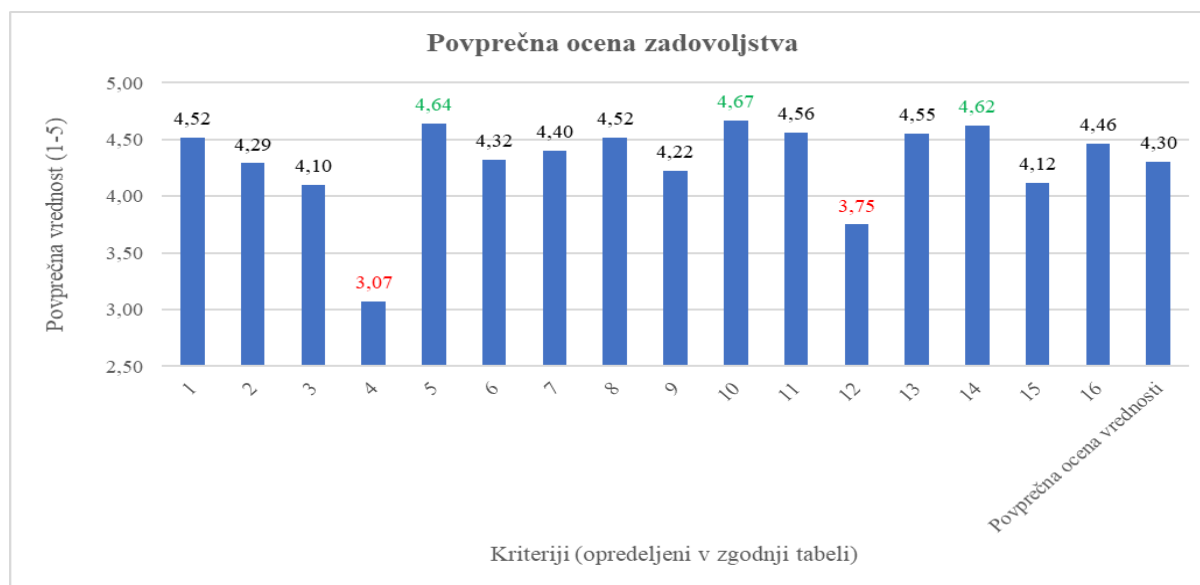
**Tabela 11: Ocena zadovoljstva glede na postavljene kriterije**

(vir: K01.Z042v1\_29.1.2025-1\_tb)

Kriterij	(1) Sploh ne	(2) Večinoma ne	(3) Delno	(4) Večinoma da	(5) V celoti da	(0) Ne morem oceniti, ni relevantno zame	Brez odgovora	Povprečna vrednost	
	Delež v %	Delež v %	Delež v %	Delež v %	Delež v %	Delež v %	Delež v %	$\mu$	
1	Zadovoljstvo s kontaktom izvajalca pred obravnavo.	3,57%	1,79%	3,79%	8,37%	77,79%	2,34%	2,34%	<b>4,52</b>
2	Objavljene informacije o dostopnosti do zdravnika/ zdravstvenega delavca na vidnem mestu.	2,79%	1,12%	4,13%	13,73%	64,73%	5,92%	7,59%	<b>4,29</b>
3	Predstavitev zdravstvenih delavcev ob prvem stiku.	9,82%	4,80%	4,69%	13,50%	60,38%	1,90%	4,91%	<b>4,10</b>
4	Seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb, pohval.	23,88%	5,92%	5,02%	8,26%	36,38%	7,03%	13,50%	<b>3,07</b>
5	Vljudnost in spoštljivost zaposlenih.	2,46%	2,23%	4,13%	5,47%	82,59%	0,89%	2,23%	<b>4,64</b>
6	Predhodna seznanitev o poteku obravnave.	6,47%	3,35%	3,79%	10,71%	68,64%	2,12%	4,91%	<b>4,32</b>
7	Izvedba obravnave takrat, ko je bilo to dogovorjeno.	3,91%	1,12%	3,24%	8,04%	73,33%	4,58%	5,80%	<b>4,40</b>
8	Dovoljšna poglobitev v moj problem, zdravstveno stanje.	5,02%	2,01%	3,68%	7,70%	78,57%	1,12%	1,90%	<b>4,52</b>
9	Vključenost v določanju o obravnavi.	6,14%	4,24%	3,68%	11,61%	64,96%	3,46%	5,92%	<b>4,22</b>
10	Spoštovanje zasebnosti.	1,56%	1,90%	2,79%	8,82%	79,35%	1,00%	4,58%	<b>4,67</b>
11	Odgovarjanje zaposlenih na vprašanja v povezavi z obravnavo.	3,24%	2,46%	4,35%	6,36%	78,68%	1,45%	3,46%	<b>4,56</b>
12	Sodelovanje s svojci ali bližnjimi je bilo v skladu z željami.	1,67%	0,67%	1,79%	6,36%	52,79%	16,07%	20,65%	<b>3,75</b>
13	Podana navodila za nadaljnjo (samo)oskrbo.	2,46%	1,67%	3,57%	8,71%	75,11%	2,34%	6,14%	<b>4,55</b>
14	Čistost in urejenost prostorov.	0,89%	1,34%	4,02%	13,95%	74,33%	1,45%	4,02%	<b>4,62</b>
15	Dostop do izvajalca je dobro urejen (parkirišča, dostop z invalidskim vozičkom).	2,68%	2,57%	9,93%	16,41%	55,92%	5,36%	7,14%	<b>4,12</b>
16	Priporočilo obravnave pri tem izvajalcu svojcem ali drugim.	7,14%	1,56%	2,46%	6,14%	77,01%	1,45%	4,24%	<b>4,46</b>
<b>Povprečna ocena vrednosti</b>									<b>4,30</b>

## Graf 7: Povprečna ocena zadovoljstva glede na postavljene kriterije

(vir: K01.Z042v1\_29.1.2025-1\_tb)



Pacienti so podali oceno zadovoljstva na 16 kriterijev, kjer je bila uporabljena naslednja ocenjevalska lestvica: sploh ne (1), večinoma ne (2), delno (3), večinoma da (4), v celoti da (5), ne morem oceniti, ni relevantno zame (0), brez odgovora. V tabeli in grafu je predstavljena ocena zadovoljstva uporabnikov storitev s povprečno oceno vrednosti ( $\mu$ ) po posameznem kriteriju.

Najvišja povprečna vrednost ocene zadovoljstva je bila pri sledečih kriterijih (označeno zeleno):

- Spoštovanje zasebnosti 4,67.
- Vljudnost in spoštljivost zaposlenih 4,64.
- Čistost in urejenost prostorov 4,62.

Najnižja povprečna vrednost ocene zadovoljstva je bila pri sledečih kriterijih (označeno rdečo):

- Seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb, pohval 3,07.
- Sodelovanje s svojci ali bližnjimi je bilo v skladu z željami 3,75.

## Tabela 12: Priložnosti za izboljšanje

(vir: K01.Z042v1\_29.1.2025-1\_tb)

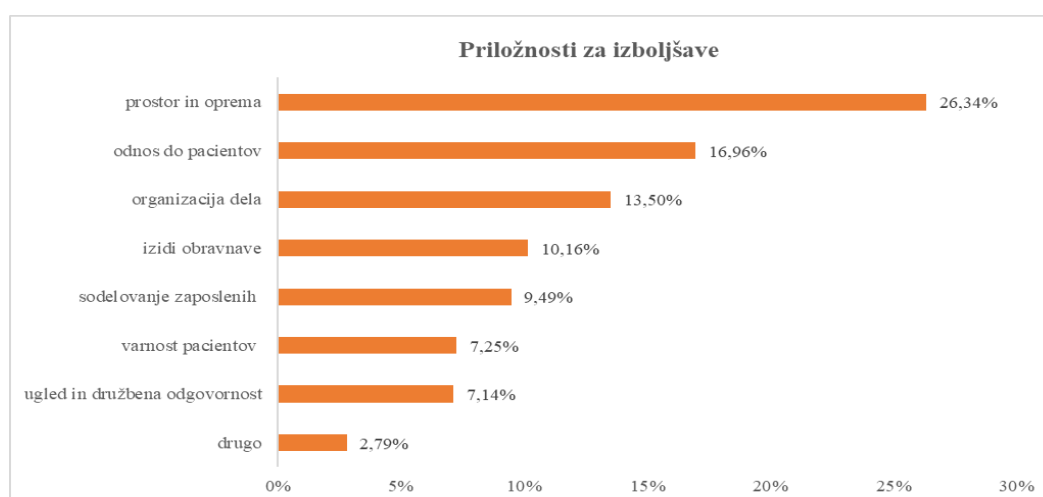
Področje	Priložnosti za izboljšanje
prostor in oprema	26,34 % (n=236 od 896 pacientov): <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>povečanje prostorov</b> (večje ambulate, večje čakalnice, večje sobe, večje sanitarije),</li> <li>- <b>prenova prostorov</b> (obnova sob, obnova sanitarnih prostorov, obnova ambulant, obnova operacijskih prostorov),</li> <li>- <b>izboljšanje pogojev v prostorih čakalnic</b> (dodatni sedeži, možnost prezračevanja, več svetlobe),</li> <li>- <b>nabava opreme</b> (nove postelje, udobnejši stoli, zastirne zavese, večje število invalidskih vozičkov, novi pokrovi wc školjk in kotlički).</li> </ul>
odnos do pacientov	16,96 % (n=152 od 896 pacientov): <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>izboljšanje pogojev zdravstvene obravnave</b> (prijazna, spoštljiva in vljudna komunikacija, celostna obravnava s strani zdravnika).</li> </ul>



organizacija dela	13,50 % (n=121 od 896 pacientov): <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>izboljšanje naročanja in sprejema</b> (zmanjšanje čakalnega časa na obravnavo, sprejem ob naročeni uri),</li> <li>- <b>izboljšanje obravnave pacienta</b> (dodatne zaposlitve zdravnikov in ostalega medicinskega osebja, dostopnost in odzivnost zdravnikov).</li> </ul>
izidi obravnave	10,16 % (n=91 od 896 pacientov): <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>izboljšanje obravnave pacienta</b> (razumevajoča obravnava, pregled celotne dokumentacije s strani zdravnika, več informacij o poteku zdravljenja),</li> <li>- <b>posredovanje izvidov</b> (izdajanje izvidov pravočasno).</li> </ul>
sodelovanje zaposlenih	9,49 % (n=85 od 896 pacientov): <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>zasebno urejanje konfliktov zaposlenih.</b></li> </ul>
varnost pacientov	7,25 % (n=65 od 896 pacientov): <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>izboljšanje varnosti in zasebnosti pacientov</b> (ureditev, da pacienti ne ležijo na hodnikih, opozorilo in privolitev glede prisotnosti študentov).</li> </ul>
ugled in družbena odgovornost	7,14 % (n=64 od 896 pacientov): <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>izboljšanje zasebnosti pacientov</b> (večje zagotavljanje zasebnosti pacientov na posteljah in vozičkih).</li> </ul>
drugo	2,79 % (n=25 od 896 pacientov): <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>izboljšanje dostopa</b> (ureditev zastoja pred parkirno hišo, ureditev preusmeritve na prosta parkirišča, uvedba smerokazov),</li> <li>- <b>izboljšanje počutja pacienta</b> (boljša hrana, obiski),</li> <li>- <b>izboljšanje sprejema</b> (informiranje med čakanjem, zmanjšanje čakalnega časa na obravnavo).</li> </ul>

### Graf 8: Priložnosti za izboljšanje

(vir: K01.Z042v1\_29.1.2025-1\_tb)



Pacienti so odgovarjali z da ali ne in nekateri podali mnenja ali vidijo priložnosti za izboljšanje na posameznih področjih. Graf prikazuje, da uporabniki storitev vidijo največ priložnosti za izboljšanje predvsem na področju prostora in opreme, 26,34 % (n=236).