



## PREMS 2019 - Izkušnje pacientov z obravnavo v specialistični ambulanti

Priloga 1. Izpis odgovorov pacientov na vprašanja odprtega tipa  
Izvajalec: **UKC MARIBOR (Amb. Orl.)**

**Tabela 1: Odgovori na vprašanje “Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?”**

Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?
Prijazno osebje, čakalna doba ni tako dolga, prostor je dobro prezračen.
Odnos zdravnika, saj je točno vedel kje tiči problem in kako bo ta obravnavan
Osebje
Zdravnika
Točnost, prijaznost, pripravljenost razložiti vse.
zdravnik je bil zelo vljuden - dal tudi roko. Natančno razložil zdravljenje.
zelo so prijazni, lepo razložijo, se posvetijo pacientu in odgovorijo na morebitna vprašanja
Določene zdravnike in sestre. Hitrost čakalnih vrst.
Vse zdravnike, ki so me obravnavali pred/med/ po operaciji, vsi izjemno prijazni in dostopni, prav tako sestre
Prijazne medicinske sestre
Spoštljiv odnos s pacienti. Vljudno delovno osebje.
prijazno osebje
DA SE NE ČAKA PREDOLGO IN DA SI PO URI KOT SI NAROČEN TE KLIČEJO NOTRI V AMBOLANTO.
prijaznost sproščenost
ZDRAVNIKA LEVARTA.
PRIJAZNOST
VSE
zdravnika - dr. Glavana - zelo strokoven in prijazen.
osebje bilo zelo prijazno
prijazno osebje, ni čakanja na pregled
Pozitivno me je presenetilo, da se bila zelo hitro na vrsti ter, da je bil zdravnik zelo prijazen.
OSEBJE - PRIJAZNI USTREŽLJIVI, POZORNI
prijazno osebje in red ter čistoča. zelo v redu in prijazen zdravnik dr. jure Orel in njegove med. sestre.
čistočo, urnik
- PRIJAZNOST - TO DA SE PACIENTU OBRAZLOŽI NA NAČIN Z NASMEHOM NA OBRAZU
strokovnost in prijaznost
osebje 100%



(nadaljevanje)

Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?
Obravnava, ki sem je bila deležna od zdravnika in obrazložitev, ter zdravniški nasvet, glede zdravljenja
DISKRETNOST AŽURNO PRI SPREJEMU, V AMBULANTI. URGENTNI PRIMERI SO OBRAVNAVANI RES URGENTNO VSE POHVALE SESTRAM IN ZDRAVNIKU
DELO MEDICINSKE SESTRE PRIJAZNOST
OSEBJE OSEBJE
- PRAKTIČNO NI ČAKALNE DOBE ZA PREGLED (ČAKALNICI) - KRATKA DOBA ZA PREGLED (OD NAROČITVE DO PREGLEDA) - KOREKTEN ODNOS DR. BECNERJA
PRIJETEN SPREJEM ZDRAVNIKA
PRIJAZNE SESTRE IN SPECIALIST
DA SI NA VRSTI OB URI, KO SI NAROČEN
TAKO MEDICINSKA SESTRA, KOT ZDRAVNICA STA VREDNI ODLIČNE POHVALE. DR. KRAVOS ALENKA dr.med., spec. otorinolaringologije PA JE ODLIČNA ZDRAVNICA V VSEH POGLEDIH
človečnost do pacienta
VSE OSEBJE
- STROKOVNOST - VLJUDNOST
MEDICINSKO OSEBJE IN ZDRAVNIKI, UREJENO, ČISTO, NAČIN IN FREKVENCA PREGLEDPOV PO "OP" NA ODDELKU, INFORMIRANJE, ...
OSEBJE SPLOŠNO
PRIJAZNO IN VLJUDNO OSEBJE
Pohvalila bi vse storitve.
PRIJAZNOST in HITRO, TOČNO (po urah) OBRAVNAVO
Zelo dobro urejeno. Čisto proti ostalim Balkanskim državam smo Švica
PREDVSEM MEDICINSKO SESTO
IMEL SEM TEŽKO POŠKODBO GLAVE. IMEL SEM OPERACIJO IN VSE JE ODLIČNO POPRAVLJENO, ZAHVALA DOKTORJU IN OSTALEMU OSEBJU!
SESTRSKO OSEBJE
Primerna čakalnica
PRIJAZNOST STROKOVNOST
STROKOVNOST, PRIJAZNOST
PRIJAZNO OSEBJE
ZA PRIJAZNOST
ODNOS
Zdravnico in medicinske sestre
prijaznost zdravnika
VSE
Korektnost in prijaznost vsega osebja.



(nadaljevanje)

Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?
Predvsem med. sestro, ki me je testirala za ravnotežje. Takšne prijaznosti, še nisem doživela!
VSE POHVALE Dr. MAJA NAHTIGAL 1. PREGLED - NUJNO - IMAM BULO VRATNO CISTO - OPRAVILA MI JE ULTRAZVOK - PUNKCIJO - EHOSKOPIJO ZELO PRIJAZNO
Celoten potek njihovega dela je pohvale vreden in želim jim veliko nadaljnega uspeha
SESTRE, ZDRAVNIKA
- prijazno osebje - preprosta razlaga - pregled z občutkom
DR. BECHERJA
Dober sprejem, pogovor z zdravnikom, naročanje na naslednji pregled in do neke mere točnost po uri naročanja
PRIJAZNOST ZDRAVNICE IN SESTRE
DOSTA TEGA
DOKTORJA, KI ME JE PREGLEDAL PRED TEM PREGLEDOM.
BI PA POHVALILA MEDICINSKE SESTRE, IN MENTORJA, ZDRAVNIKA
čistoča, točnost, prijaznost, korektnost
- natančnost in sprotna, razumljiva razlaga pri UZ, - prijaznost zdravnika in medicinske sestre, - pregled ob naročeni uri, - kontrolni pregledi vedno pri istem zdravniku - zelo pomembno
Vse super
zelo sem bila zadovoljna s pregledom. zdravnica je bila zelo prijazna in zelo strokovna. če bi bili vsi takšni, bi bilo naše zdravstvo vrhunsko.
ZDRAVNIKA IN OSEBJE
čakanje v normali
strokovnost, prijaznost
vse pohvale
protokol - od informatorja do vrat zdravnika
Prijazno in zelo pozitivno osebje
NI DOLGEGA ČAKANJA
čistost, svetlost, osebje
Utečeno in mirno ter vljudno obravnavo ter zelo strokovno delo.
KO SEM BIL NAROČEN SEM BIL NA VRSTI IN OBRAVNAVA JE BILA HITRO KONČANA ODLIČNO!
VSE
Pohvalila bi zdravnika in sestro
PROFESIONALEN ODNOS
ODLIČNO!
prijaznost zdravstvenega osebja
- ODLIČNA ORGANIZACIJA IN SODELOVANJE SPREJEM/SESTRA/ZDRAVNICA - IZREDNO POHVALNO, DA ZDRAVNIKI KONTAKTIRAJO MED SABO KO SE POSVETUJEJO, KAJ BI BILO ZA PACIENTA NAJBOLJE



(nadaljevanje)

Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?
OSEBJE ZDRAVNIKA
VSE JE ZAPOHVALITI
KRATKA ČAKALNA DOBA IN DOBRA OBRAVNAVA
PRIJAZNOST IN STROKOVNOST
MLAJŠI ZDRAVNIKI SO BOLJ PRIJAZNI IN STROKOVNI.
SVE OD SREJEMA, MEDICINKE SESTRE DO ZDRAVNIKA
VSE POSTOPKE
OSEBJE PRIMERNO
Vse, prijazni so od receptorja naprej
ZELO VLJUDNI NA RECEPCIJI, SESTRA IN ZDRAVNICA. HVALA
VLJUDNOST, MOŽNOST VPRAŠANJ IN ODGOVI OSEBJA
zdravnico
zelo prijazni
DOSLEDNA IN HITRA OBRAVNAVA
SPREJEM
Lep prijazen pristop
Vse, zdravnike in sestre!!!
PRIJAZNOST OSEBJA IN UREJENOST
med. sestra
PRIJAZNOST ZDRAVNICE IN SESTRE
Vse je bilo O.K.
Obravnava - delo pristop
NAČIN OBRAVNAVE IN ODNOS TAKO MED. SESTRE KOT ZDRAVNICE
PRIJAZNOST ZDRAVNIKA
TOČNA URA
odnos in strokovnost, komunikacija osebja (vseh, ne le zdravnice)
Vso osebje
NISEM ČAKAL
V tej ambulanti bi pohvalila sestre in zdravnico.
Dr. Drago Becner
ČISTOČO
Vse je dobro
- odnos do pacienta: človeški in profesionalen - čistočo
Delo vseh zaposlenih
upoštevana je naročena ura
Ni kaj kritizirat



(nadaljevanje)

<b>Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?</b>
VSE JE BILO NA USTREZNI STROKOVNI RAVNI
VSE KAR SEM MORAL NAREDITI GLEDE ZDRAVLJENJA JE VSE V REDU
profesionalnost, vljudnost, pozit. optimizem
vljudnost med. sestre
prijaznost zdravnika
Vse je bilo O.K.
Pravočasnost in doslednost, ter prijaznost.
DELAVNO AKTIVNOST
lepo so me sprejeli
osebje in zdravnika
STROKOVNOST PRIJAZNOS
VSE - OSEBJE IN PROSTORE
ZDRAVNIKA doc.dr.LANIŠNIK IN MED. SESTRE - OSEBJE
1. g. dr. Branko KRAVOS 2. medicinsko sestro katera me je sprejela jin bila z menoj Vsaka čast OBEMA, VEČ TAKIH! Hvala njima!
VSE
odnos do pacienta
vljudnost in strokovnost
hitrost storitve in vljudnost
prijaznost
prijaznost osebja in kratek čas do termina
NI BILO ČAKANJA DOSTOPEN ZDRAVNIK PRIJAZNO OSEBJE
spoštljiv in prijazen odnos do pacientov
odnos zaposlenih, prijaznost.
PRIJAZNOST, DOSTOPNOST, RAZUMEVANJE
DELO IN ODNOS STROKOVNEGA OSEBJA. ČISTOČO IN PROSTORE.
korektno
Obravnavo in prijaznost vsega osebja
prijaznost
Še kar hitra obravnava.
VSE!
Sem zadovoljen z vsemi.
RED IN TOČNOST PRI NAPOVEDANEM ČASU
PRIJAZNOST
UREJENOST IN ODNOS
PRIJAZNOST, STROKOVNOST



(nadaljevanje)

Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?
Ni bilo čakanja
PRIJAZNE SESTRE IN ZDRAVNICE
Prijaznost in strokovnost osebja
Sprejem in obravnavo
VSE

**Tabela 2: Odgovori na vprašanje “Kaj bi želeli, da se v tej ambulanti izboljša?”**

Kaj bi želeli, da se v tej ambulanti izboljša?
Nimam želj za izboljšanje, je v redu tako, kot je.
Resnost pregledu pred operacijo
Nič
Nimam pripomb.
v sprejemni ambulanti pri okencu je osebje nejevoljno, sploh en gospod, ki je prav nesramen
Odnose sester z pacienti, in določenih zdravnikov specialistov.
- da ne rabiš iti vedno k svojemu zdravniku po napotnico za pregled
Skrajšati čas čakanja na pregled
Za izboljšave, bi zdravnik potreboval več prostora.
NIČ
komunikacija preko e-maila
DA BI BILE KRAJŠE ČAKALNE VRSTE OB OBRAVNAVE DO OBRAVNAVE.
KER JE AMBULANTA V UKC, SE PROSTOROM ŽE POZNA DOTRAJANOST - ZASTARELOST IN DRUGO - PARKIRANJE / KATASTROFA!
da ne bi hodile m. sestre z kavo v roki izven delavnega časa - pa delajte v urniku kot vsi v podjetjih, pa pavze prilagodite!
Realnost!
Vse je tako kot mora biti, kar se mene tiče, sem zelo zadovoljna
- MORDA VEČ ČASA, KI BI GA NAMENIL ZDRAVNIK PACIENTU
ČAKALNA VRSTA
NISEM OPAZIL POTREBE PO IZBOLJŠANJU!
VSE JE OK
NIMAM PRIPOMB
ZAENKRAT ŠE NIČ
VSE OK.
Na recepciji bolj vljudno medicinsk sestro.
Poslušnost pacienta



(nadaljevanje)

Kaj bi želeli, da se v tej ambulanti izboljša?
Nisem bil dovolj dolgo, da bi karkoli opazil. Dobro
MOGOČE BI MORAL KDAJ ZDRAVNIK NAMENIT VEČ ČASA PACIENTU
KAR TAKO NAPREJ
NIČ NE MOREM POVEDAT, PREHITRO PRIŠEL NA VRSTO :).
IZBOLJŠAT SE VEDNO NEKAJ MORE
Vse je super OK
POPOLNA NEPOTREBNOST ZA NASLEDNJI PREGLED ITI K SVOJEMU ZDRAVNIKU PO NOVO NAPOTNICO
Naj tak ostane, so super in zelo dostopni Vse čestitke
Da bi zdravniki pregledali tudi stare izvide, ker se vedno poudarja naj jih prinesemo zraven, dejansko pa nihče ne vpraša po njih.
JE VSE DOBRO
nimam dovolj izkušenj
DA BI ZDRAVNIKI IMELI VEČ ČASA SE POGOVORIRI S PACIJENTI.
mogoče več prostih mest za čakanje v čakalnici
VSE JE UREJENO ČISTO
NE VEM
DA BI SE ZDRAVNIK VZEL MALO VEČ ČASA ZA PACIENTA. TO SEM DA BILA ŠE 5 MINUT NISEM BILA PRI NJEMU, HOTELA SEM GA ŠE NEKAJ VPRAŠAT PA GA ŽE NI BILO VEČ V ORDINACIJI
Čakalna doba
strop v čakalnici
skrajša čakalna doba na prvi specialistični pregled
nič
ta hip ne vem
Nič vse je zelo dobro
preveč hrupa v čakalnici (pogovori med pacienti, kriki otrok!)
Da bi imeli čimboljše aparate, da bi svoje delo lahko opravljali še boljše in še bolj natančno.
NI POTREBE PO IZBOLJŠAVI
Vse je bilo OK
NIČ
TAKO NAJ OSTANE
NIMAM ŽELJA JE VSE OK.
NIČ
ČAKANJE.
NIČ
ČAKALNA DOBA



(nadaljevanje)

Kaj bi želeli, da se v tej ambulanti izboljša?
jaz nič
ČE OSTANE TAKO, BO VSE V REDU.
ZMANJŠANJE ČAKANJA NA OBRAVNAVO
nič
NIMAM PRIPOMB
VSE JE \ "OK\ "
Za enkrat nič, ker sem jaz bila prvič in hitro gotova
MOGOČE MALCE VEČ RAZLAGE GLEDE BOLEZNI
Ni potrebno
NIČ
ČAKALNA VRSTA SKRAJŠA
VEČ ČASA ZA OBRAVNAVO
skrajšati čakalno dobo
V tej ambulanti je vse v redu.
V tej ambulanti nič. Pač pa v očesnem oddelku, kjer so me več ali manj izredno slabo obravnavali. Osebjem pa je skrajno neprijazno.
Čakalne dobe
tako naj ostane
- ni pripomb
Čakalna doba
izvid takoj, ne po pošti
Naj tako ostane naprej
ZAENKRAT SEM ZADOVOLJEN
ne vem
POGOVOR NAJ POTEKA OB OBDELAVI PACIENTA V SLOVENSKEM JEZIKU
Je OK.
NISEM KOMPOTENTNA OSEBA ZA PREDLOGE
nič
Ambulanta me toliko ne zanima. Pažnjo je večino na osebje
NIČ
NIČESAR SE NI TREBA IZBOLJŠATI
Po moji oceni delajo dobro. Nedosegljivost preko telefona!
krajša čakalna vrsta!
hvala in lep pozdrav
NIMAM PRIPOMB
ČAS - ČAKALNA DOBA.





(nadaljevanje)

Kaj bi želeli, da se v tej ambulanti izboljša?
skrajšati čakalno dobo
Še malo več prijaznosti.
NIČ
Nimam pripomb za zboljšao
PREMALO POZNAM
NIČ
NI POTREBE
nimam pripomb!
Več časa za posvet in razlago
NEVEM

Tabela 3: Odgovori na vprašanje "Prosimo, opišite, kaj vas je zmotilo glede prostorov."

Prosimo, opišite, kaj vas je zmotilo glede prostorov
PO WC-JU JE BIL PAPIR PO TLEH IN V ŠKOLKI - AMPAK ZARADI NAS LJUDI KER SMO NEHIGIENSKI!
V SANITARIJAH PISOARI ... VODE - SMRDI
HODNIK BREZ OKEN
zelo slab zrak