



## PREMS 2022 - Izkušnje pacientov z obravnavo v specialistični ambulanti

Izpis odgovorov pacientov na vprašanja odprtega tipa

Izvajalec: UKC MARIBOR (Amb. Nevro.)

Tabela 1: Odgovori na vprašanje "Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?"

Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?
Prijaznost.zdravnice, ki se je pri obrazložitvi mojega primera "spustila na nivo pacienta" in zadevo obrazložila na način, da se razume "iz prve".
Osebj.
Prijazno osebj.e.in čistoča.
Pozornost osebj.a do pacienta, razumljivo podajanje informacij v zvezi z zdravljenjem, vključevanje pacienata v odločitve o poteku zdravljenja.
Vse.zelo so prijazni.
Odnos zdravnika do pacienta (je razumevajoč in si vzame čas za pacienta).
Vsi so bili prijazni in zdravnik je odgovoril na vsa vprašanja, ki sem jih zastavila. Najbolj se mi je dopadlo, da so vsa dokumentacijo za zdravljenje po posegu uredili v bolnišnici in nas niso pošiljali več k osebnem zdravniku.
Zdravnika.dr. nevrokirurga.
Objekt in zdravnico.
Prijaznost, ustrežljivost.
Zelo prijazen in človeški odnos zdravnika, točnost in hiter odziv medicinske sestre, v bistvu vse.
Vljudnost.
Zdravnik super, sestri srčni in prava sončka.
Prijaznost.
Zdravnico, medicinske sestre.
Korektni odnos osebj.a do pacienta.
Prijaznost sester in zdravnice.
Nič.
Sprejem v ambulanti in strokovnost ter prijaznost ga. doktor Marije Menih.
Prijazni in dostopni.
Prijazno osebj.e, strokovna obravnava.
Prijazno osebj.e.
Strokovnost. vljudnost.
Prijaznost.
Vse v redu.
Veliki poklon dr. Gorazdu Buncu.
Približno vse.
Sestro - zdravnika.



(nadaljevanje)

Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?
Prijazne sestre in zdravniki.
Prijaznost zdravstvenega osebja, zdravnik - medicinska sestra.
Prijaznost.
Točnost, prijaznost.
Prijaznost.
Vse OK.
Vse so bili zelo prijazni!
Z vsem sem zadovoljna.
Zavzetost za pacienta.
Vljudnost tako dr. Vorsiča kot njegove medicinske sestre. Pregled sem imela 22.11.2022.
Zdravnike in ostalo med. Osebje, posebej dr. Voršiča.
Vse ok.
Prijaznost.
Zahvalil bi se dr. Albinu Gačniku in tudi obravnavi pri sprejemu v urgenci in medicinskim sestram.
Vse, naročanje, držanje dogovorjenega termina (brez čakanja v čakalnici) in prijaznost.
Odnos spoštljiv in strokoven (dr. Rakuša, dr. Savanovič).
Stik z zdravnikom.
Točnost naročanja.
Zelo prijazna, še več takih.
Prijaznost in dobro delo.
Strokovnen pristop tako medicinske sestre kot zdravnice, res obravnava za 10. Dr. Gačnik je res zdravnik in oseba z veliko začetnico.
Prijazno osebje in človeško obnašanje.
Osebje.
Strokovnost dr. med. Albin Gačnika. Sposobnost pacienta obravnavati po Hipokratovi zaprisegi - predvsem s svojim znanjem in odnosom človek - človeku.
Celotni potek.
Obravnava pacienta na visokem nivoju.
Prijazno osebje, obravnava pacienta po določeni uri, brez dodatnega čakanja.
Odnos do čakajočih, prijaznost.
Medicinske sestre. zelo prijazne. Zdravnica dr. Karničnik - super zdravnica - top.
Prijazno osebje na vseh nivojih.
Soliden odnos.
Profesionalen odnos.
Trenutno hitra obravnava.
Prijazno osebje.
Prijaznost osebja.



(nadaljevanje)

Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?
Nimam posebnih pohval.
Vse zaposlene.
Vse.
Prijazna med. sestra, določeno osebje je prijazno, pozdravi.
Točnost, prijaznost.
Dr. Nino Kozorog, res odlična zdravnica.
Strokovnost.
Spoštljivost in profesionalnost.
Čiatače, osebja, zdravnika.
Prijaznost.
Prijaznost dr. Voršič in kompletnega osebja.
Strokovnost in prijaznost.
Vljudnost, prijaznost, mar jim je za pacienta - Dr. Voršič.
Izredno prijazni, odgovorijo na vprašanja.
Predvsem to, da me je doktor sprejel s stiskom roke, prav tako ob slovesu. Prijaznost in srčnost zdravnika.
Sestro in doktorja.
Prijazno osebje, kratke čakalne dobe.
Zdravnika.
Medicinska sestra je bila zelo prijazna.
Spoštljiv odnos, prijazno osebje in zdravnik.
Prijazno osebje.
Medicinske sestre.
Jasen pristop diagnozi in konkretna pojasnila.
Sestro, gospo zdravnico.
Med. sestre.
Prijazno osebje. Doktor si je vzel čas in je vse izvide pregledal, zelo zadovoljna.
Vse ok.
Vljudno in spoštljivo osebje.
Prijaznost.
Prijazno osebje.
Pregled je bil brez pripomb. Vse, kot mora biti.
Odkrit pogovor pacient-doktor, odkriti odgovori na moja dodatna vprašanja.
Osebje in način obravnave.
Ažurnost, prijaznost, dobra obravnava in natančna navodila.
Prijazno osebje.
Dr. Tomaža Šmigoca in sestro.



(nadaljevanje)

Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?
Prijazni zdravnik in obravnava.
Prijaznost osebja.
Prijazno osebje.
Zelo dosledni pri času sprejema - res točni. Zelo prijazni, dostopni.
Spoštljiv in prijazen odnos strokovnega delavca v ambulanti.
Prijaznost, držijo se naročene ure.
Prijaznost in strokovnost.
Prijaznost osebja. Zavzetost za težave, ki jih imam. Odlična obravnava.
Vse.
Vse.
Korekten sprejem med. osebja in zdravnika.
Nevrokirurgijo.

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

Kaj bi želeli, da se v tej ambulanti izboljša?
Da se ve, komu na hodniku daš zdravstveno kartico ob prihodu. Medicinske sestre hodijo iz prostora ven/not, pa nobena ni bila "pooblaščenca", da vzame kartico. Mislim da sem jo 5 medicinskim sestram ponudil, preden je prava ven prišla in jo vzela. Magari rešitev, da se kartico odda v nek predal na vratih.
Nič.
Nimam pripomb.
Ne vem, zaenkrat je v redu tako.
Njihova telefonska dostopnost in prenova prostorov.
V ambulanti je vse bilo ok.
Čakalna vrsta.
Nič. Vse je v redu.
Zastarela oprema, zdravnik si ni mogel ogledati izvida MR na računalniku. Zmanjšanje administrativnih postopkov. Če si že obravnavan v specialistični ambulanti, ob urgentnih dogodkih za ponovno obravnavo pri specialistu, po mojem mnenju, nepotrebno pridobivanje napotnice od osebnega zdravnika.
Obnova ambulantnih prostorov in s tem boljši pogoji za delo.
Odnos zdravnika do pacienta (premalo informacij).
Nič.
Želel bi, da so v tej ambulanti sestre vedno tako prijazne kot danes. Ponavadi ni tako in je grozno. Ponavadi sem čakal na vrsto tudi po 1h ali več časa, preden sem bil naročen.
Čakalni čas v čakalnici.
Malo večja čakalnica.
Nič.
Nič.
Želim, da so vsi zdravniki tako dostopni in prijazni. Hvala dr. Gorazdu Buncu.



(nadaljevanje)

Kaj bi želeli, da se v tej ambulanti izboljša?
Skoraj nič.
Ne vem.
Čakanje za prvi pregled.
Čas izdaje izvidov.
Ne vem.
Vse je ok!
Nimam pripomb.
Naročanje.
Manjše čakalne dobe.
Nič.
Ne.
Zaenkrat nič. V redu je.
Ne vem.
V nevrološki ambulanti in predvsem nevrološkem oddelku UKC Maribor je potrebno onemogočiti zdravniku brez znanja, človeške kulture obravnavati zelo bolne pacinete (paciente nujne pomoči). Umrljivost bi se znižala.
Nič.
Mogoče dostop z dvigalom.
Čakalne dobe. dosti predolge, napotnica - zelo hitro, čaka pa se več kot 3 mesece.
Nič!
Krajše čakalne dobe.
Čakalnica.
Krajši čas ob naročanju.
Manj čakanja.
Adaptacija prostorov.
Da bi se zdravnik pacientu lahko bolje posvetil. Čas obravnave je premalo - 3 min je premalo.
Ja kar vrede tako.
Več mest za sedet, večji prostor, zastarela oprema.
Dokončna obnova prostorov.
Nimam predlogov.
Nič, vse je tako kot mora bit.
Čas, ki si ga zdr. osebje vzame za pacienta.
Da za pacieta malo več časa.
Večji prostori, in držanje ure ob kateri si naročen.
Da te zdravnik ne odpravi v 5 min in te ne prenaročajo.
Čakanje na ozkem hodniku.
Čakalna doba. ter čas za čakanje na pregled.
Pred ambulanto organizirati čakalnico.

(nadaljevanje)

Kaj bi želeli, da se v tej ambulanti izboljša?
Vse pod točko 9.
Ne vem.
Vse ok.
Čakalno dobo, čakalnica.
Naj ostane tako.
Skrajšati čakalni čas na obravnavo.
Da imaš zmeraj istega dr., da se ne menjajo.
Zmanjšanje čakalne dobe in hitrejša obravnava.
Predolg čas čakanja na zdravnika.
Nič.
Nič.
Vpogled v elektronske izvide pacienta, da bi lahko bila obravnava celovita in temeljita.
Čakalne dobe.
Čakalna doba.
Uskladitev časa naročanja in obravnave-preveč pacientov.
Hitrost naročanja.
Ni kaj izboljšati, naj ostane samo tako naprej.
Čakalnico, da ne bi iz več ambulant pacienti čakali na hodniku.
Nič.
Nimam pripomb.
Očetu ste vselej pomagali po najboljših močeh. Hvala.
Zadovoljen.

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

Prosimo, opišite, kaj vas je zmotilo glede prostorov
Hodnik slabo osvetljen. S stropa viseli kabli vse do tal.
mama ne more hoditi in smo si sposodile voziček, v čakalnici je bila gneča vendar so vsi bili prijazni in razumevajoči
slabo prezračevanje
preveč čakajočih na hodniku, ker je več ambulant
veliko pacientov
utesnjen in nezračen prostor v čakalnici
starejši prostori, ki jih obnavljajo
tesen ozek hodnik
čakalnica na hodniku.
čakalnica na hodniku, brez dnevne svetlobe
ozek hodnik s stoli za čakanje



(nadaljevanje)

Prosimo, opišite, kaj vas je zmotilo glede prostorov
temna in tesnobna čakalnica, premalo stolov, ni obešalnikov za garderobo.
gneča v čakalnici
Niso dovolj zračni, ker je veliko ljudi.
sanitarije potrebne obnove
velika gneča, bolniki na enem hodniku za 4 amb.
sanitarij za obnovit, hodniki stari, mračni
prenatrpana čakalnica
gneča na hodniku-druge ambulate
ozki hodnik in natrpano pacientov