

PREMS 2023 - Izkušnje pacientov z obravnavo v specialistični ambulanti

Izpis odgovorov pacientov na vprašanja odprtega tipa

Izvajalec: **UKC MARIBOR (Amb. Kirur.)**

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

Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?
Točnost pregleda, prijaznost, strokovnost.
Sprejem. Zdravnik, medicinska sestra.
Celotno osebje.
Čistoča, prijaznost.
Čistočo.
Da je osebje prijazno in da se z zdravnikom da pogovoriti.
Delo in vljudnost.
Delo med. sester in zdravnikov.
Dobro.
Dr. Aleksander Bogičević
Hitrost, prijaznost.
Izvid dobiš takoj po pošti. Prijazen odnos.
Korekten odnos zdravnika in med. sestre.
Korektna in vljudna obravnava.
Med. brata g. Andreja in dr. Panduroviča.
Ničesar, ker nisem bila obravnavana.
Nimam pripomb.
Nimam pripomb. Vse.- hitro opravljena storitev.
Nisem zahteven človek.
Obravnava je bila profesionalna, vsi so bili prijazni. Skratka ni pripomb.
Odkritost zdravnika.
Odnos zdravnika do pacienta.
Organiziranost, direktost.
Osebje. trud, čakalnico.
Osebje.
Osebje.
Osebje.
Pohvale zdravniku za zavzeto delo, razlago in strokovno ter spoštljivo obravnavo. Ko imaš občutek, da si res človek in ne samo številka pacienta.
Pohvalila bi zdravnike, medicinske sestre in ostalo osebje.

(nadaljevanje)

Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?
Posebno prijaznost (rokovanje) z zdravnikom in sestro. Dolgo se nisem tako počutila. Navdušena nad obravnavo in prijaznostjo.
Posredovane informacije na strokoven, ampak enostaven način razložene.
Preprost pogovor - pozitivno vpliva na paciente. Prijaznost. Pozitivna vspodbuda.
Pri mojem primeru je vse potekalo tako, kot sem pričakovala.
Prijazen dostop sestre, zdravnika.
Prijazno in strokovno osebje.
Prijazno osebje. zdravnik se posveti pacientu, maksimalno.
Prijazno osebje.
Prijazno osebje.
Prijaznost zdravnika in medicinske sestre.
Prijaznost in dostopnost. Razpoloženje osebja, predvsem sester.
Prijaznost in kakovost zdravnika.
Prijaznost in sproščen pogovor.
Prijaznost in strokovnost doktorja in medicinske sestre.
Prijaznost in vljudnost.
Prijaznost osebja.in strokovnost.
Prijaznost osebja.
Prijaznost zaposelnih.
Prijaznost zdravnika, enotnost ekipe (zdravnik, med. sestra, administratorka).
Prijaznost zdravniškega osebja.
Prijaznost, medicinskega osebja- sester in zdravnikov.
Prijaznost, odzivnost, razumnost.
Prijaznost, preprosta razlaga težave in nadaljnjih postopkov.
Prijaznost, strokovna razlaga.
Prijaznost, strokovnost osebja.
Prijaznost, strokovnost, empatija do pacienta.
Prijaznost, strokovnost, sočutnost, človečnost.
Prijaznost, strokovnost, zaupanja vredni.
Prijaznost, zelo dorba obrazložitev, odlična obravnava.
Prijaznost.
Prijaznost!
Prijaznost.
Prijaznost.
Prijaznost.
Prijaznost.
Prijaznost.
Prijaznost.

(nadaljevanje)

Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?
Prijaznost.
Prijaznost.
Pristen odnos s pacientom-zelo dobro!
pristop in strokovnost
Sestre v sprejemni pisarni.
Sprejem ob naročeni uri.
Sprejem pacienta, zdravnika dr. Tadeja Kampiča, med. sestre. Vsem tem iskrena hvala in zelo velika pohvala.
Strokovnost.in jasna predstava postopka od zdravnice.
Strokovnost in prijaznost.celotnega osebja v ambulanti, še posebej pa g. Antona.
Strokovnost in prijaznost.
Strokovnost in prijaznost.
Strokovnost sester in zdravnika, prijaznost sester in dobra klima.
Strokovnost zdravnika in pozitiven odnos.
Strokovnost, prijaznost.
Strokovnost.
Super odnos.
Točna ura obravnave.
Tu sem na kontrolnem pregledu že od 2008. Osebje je za bolnika zelo zavzeto.
Večji prostori, hitrejša obravnava, strokovno osebje.
Vredu pogovor z zdravnikom in sestro.
Vse je bilo ok.
Vse je potekalo vredu, nimam pripomb.
Vse je zelo dobro od naročanja do pregleda.
Vse osebje. hvala. Še prosim, da pomagajo.
Vse osebje.
Vse.
Vse.
Vse.
Vse.
Vse.
Zavzetost za pacienta, strokovnost in prijaznost.
Zdravnica je bila zelo prijazna.
Zdravnico, dober posvet.
Zdravnik si je vzel čas zame in mojo težavo. Sam je poklical celo mojo druž. zdravnico za mnenje in posvet.
Zdravnika in sprejemno okno.
Zelo dobra obravnava, odlična obrazložitev, prijaznost.

(nadaljevanje)

Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?
Zelo prijazni in angažirani.
Zelo prijazni.

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

Kaj bi želeli, da se v tej ambulanti izboljša?
V ambulanti nič. Je pa precej natrpana čakalnica, ki je skupna za več različnih ordinacij. Želela bi si posebej čakalnico za mojo ambulanto.
Čakalnica, ambulanta, prostorsko.
Prostor.
Nič.
Manj menjav specialistov pri moji obravnavi.
Inventar.
Ni potrebe
Naj ostane kot je.
1. obisk čakal več kot uro na pregled. 2. obisk čakal 30 min.
Če si naročen točno na uro, da se ne čaka 90 min.
Čakalne dobe.
Pogosto slaba energija.
Da je pri kontroli vedno isti zdravnik, ki te obravnava.
Da se zmanjša število naročenih pacientov v skupni čakalnici.
Odnos do pacienta, če imam napotnico za pregled me je treba obravnavati, kljub temu, da sem bila na urgenci.
Temeljitejši pregled, večje število stolov.
Ne vem.
Bolj točna ura.
Zame je vrede.
Točnost pregleda, da se osebje v času pavze boljše skrrije, cenejše parkirišče.
Čakalnico.
Prostori.
Vse mi je bilo super.
Ni pripomb.
Zmotilo me je, ker je bila med čakajočimi na hodniku nepokretna bolnica, ki je sama čakala na postelji na pregled. Bila je sama, brez spremstva in stokala od bolečin. Takšne paciente bi morali prednostno obravnavati.
Hitrejša obravnava- čakalna doba.
Pacienti z več bolečine imeli prednostno obravnavo.
Ko si naročen na uro, da si tudi obravnavan po naročeni uri.
Nič.
Vredu je vse.

(nadaljevanje)

Kaj bi želeli, da se v tej ambulanti izboljša?
Čakalni prostor: preveč ambulant v istem hodniku/pacientov.
Zastareli prostori.
Nič.
Še bolj hitro delo in učinkovito.
Zasebnost.
Ne vem, nimam pojma.
Malo me je zmotilo, da je bil ob vsaki kontroli drug zdravnik.
Gneča v čakalnici (premalo prostora).
Nič.
Nič.
Naj ostane tako.
Da bi naročili manj pacientov hkrati ali povečali čakalnico, ki je premajhna.
Več zaposlenih. Preveč dela za zaposlene.
Vse je v redu. OPOMBA NA SPLOŠNO: Pa še kar me niste vprašali: Sistem je milo rečeno katastrofalen. Ko sem klicala v UKC, kdaj ambulanta začne z delom, mi operaterka reče da ob 7.00. In ko sem prišla tja ob 7.00, ambulanta začne z delom 8.30.
Bil sem samo 2x in je bilo vse ok.
Čakalno dobo.
Da pridem na vrsto, ob uri, ki jo dobim.
Prostor za čakalnico.
Več info glede poteka OP ter potek in čas zdravljenja.
Glede na moj primer, ni potreb.
Da je prisoten specialist, pri katerem sem bila naročena (obravnaval me je nadomestni zdravnik, nadomestnega zdravnika).
Tudi obravnavo ob uri oz. največ 30 min čakanja, manj gneče in boljše prezračevanje v čakalnici.
Čakalni čas v čakalnici.
Večji prostori.
Čakalne dobe, udobnost v čakalnici (klima in sedeži).
Čakanje na pregled.
Vse v redu.
Meni je vse ok.
Doktor naj pove, kaj vidi na izvidu, stanje in posledice.
Boljše pogoje dela za osebje UKC MB.
Ni kaj izboljšat, le da tako ostane je super.
Nič, ker boljše ne more biti.
Nič.
Nič.
Čas čakanja.

(nadaljevanje)

Kaj bi želeli, da se v tej ambulanti izboljša?
Čakalna doba- poškodba roke pa čakaš na pregled 10 mesecev.
Izpolnjevanje papirjev za operacijo ne izvajati v čakalnici pred vsemi pacienti, saj gre za osebne zadeve pacienta.
Nič.

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

Prosimo, opišite, kaj vas je zmotilo glede prostorov
Čakalnica je majhna.
Premajhna ambulanta.
Majhni prostori.
Trenutno poteka obnova prostorov.
Ometi v čakalnici odpadajo.
Slab zrak.
Veliko ljudi za različne ambulante, premalo prostora.
Gneča v čakalnici.
Pretesni.
Čakalnica je premalo zračna.
Premalo prostora.
Zračnost nezadostna
Sanitarije, hodnik, tla.
Preiskovalna soba- neločena.
Čakalnica: preveč ljudi in vročina.
Čakanje na hodniku ob velikem številu ljudi.
Gneča, preveč ambulant v enem.