

PREMS – Moja izkušnja, naše zdravstvo

**Metodologija nacionalne raziskave o izkušnjah pacientov v
zunajbolnišnični specialistični zdravstveni dejavnosti**

Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) je v obdobju od 18. do 29. marca 2019 izvajal nacionalno raziskavo o izkušnjah pacientov z obravnavo v specialističnih ambulantah. Potekala je v zdravstvenih domovih, splošnih bolnišnicah, obeh univerzitetnih kliničnih centrih ter pri zdravnikih s koncesijo. V njej so sodelovali pacienti, ki so v tistem obdobju imeli pregled pri zdravniku specialistu in so po obravnavi prejeli vabilo za sodelovanje v raziskavi. Pacienti so lahko izpolnili vprašalnik na papirju ali preko spletne ankete. V raziskavi je skupaj sodelovalo **8.404** pacientov iz **149** specialističnih ambulant in **6** vrst zdravstvene dejavnosti (tj. kirurgija, gastroenterologija, otorinolaringologija, diabetologija, endokrinologija in presnovne bolezni, dermatovenerologija ter pulmologija - slednja samo v zdravstvenih domovih).

V nadaljevanju je podrobneje predstavljena metodologija raziskave PREMS.

1. Namen in cilji raziskave

Namen nacionalne raziskave PREMS o izkušnjah pacientov z obravnavo v specialistični ambulanti je spremljati kakovost zdravstvenih obravnav z vidika pacientov, pri čemer o izkušnjah z zdravstvenimi obravnavami vprašamo neposredno paciente. Iz krovnega vidika predstavlja izvajanje raziskave PREMS podporo pri izboljšanju kakovosti zdravstvene oskrbe; možnost primerjanja (benchmarking) različnih zdravstvenih izvajalcev za prepoznavanje dobrih praks in omogočanje medsebojnega učenja; ter zagotavljanje informacij o izkušnjah z zdravstvenimi obravnavami pacientom in splošni javnosti.

Glede na obstoječe stanje slovenskega zdravstvenega sistema in značilnosti pacientov (tj. IT infrastruktura, pravne in finančne omejitve, narava dela zdravstvenih izvajalcev / zdravstvenega osebja, zdravstvena pismenost pacientov in njihove IKT veščine) so poleg doseganja dobre kakovosti podatkov, glavni zastavljeni cilji raziskave PREMS (a) ne povečati delovne obremenitve zdravstvenega osebja, (b) čim manjše breme izpolnjevanja ankete in (c) pravočasno posredovanje zbranih podatkov nazaj zdravstvenim izvajalcem in splošni javnosti.

2. Vprašalnik

Razvoj vprašalnika se je pričel s pregledom literature in obstoječih PREM (angl. Patient Reported Experience Measures) inštrumentov, tako tujih kot tudi slovenskega, ki je bil med letoma 2006 in 2012 uporabljen v nacionalni raziskavi v akutnih bolnišnicah. Po prvem osnutku vprašalnika sta bili organizirani dve fokusni skupini s pacienti za razpravo o njihovih izkušnjah z zdravstveno oskrbo in za identifikacijo ključnih elementov kakovosti oskrbe iz njihovega vidika.

Nadaljnji razvoj vprašalnika je potekal s pregledom vprašalnika s strani nekaterih zdravstvenih izvajalcev (npr. predstavniki Komisije za kakovost skupščine Združenja zdravstvenih zavodov Slovenije) in članov usmerjevalnega odbora projekta »PREMS in PROMs v Sloveniji«. Veljavnosti anketnega vprašalnika smo preverili z izvedenimi kognitivnimi intervjuji pacientov. Na koncu je bil PREMS vprašalnik preizkušen tudi z izvedbo pilotne študije v novembru 2018.

Končna različica vprašalnika PREMS o izkušnjah pacientov z obravnavo v specialističnih ambulantah vsebuje 37 vprašanj. Osredotočajo se na teme kot so komunikacija med pacientom in zdravstvenim osebjem, sodelovanje in vključenost pacienta, obveščenost, zasebnost, postopek naročanja, čakalna doba in čakalni čas, prostori ambulate, demografija pacienta in njegovo zdravstveno stanje. Vzorec vprašalnika je dostopen na spletni strani [Moja izkušnja, naše zdravstvo](#).

3. Ciljna populacija in vzorčenje

Ciljna populacija so pacienti, ki so obiskali specialistično ambulanto na sekundarnem ali terciarnem nivoju, katere nosilec je zdravnik specialist. Pacienti morajo biti stari 18 let ali več. Samoplačniški obiski, obiski zasebnih specialističnih ambulant in obiski ambulant s strokovnjaki drugih strok (tj. logopedi, klinični psihologi in fizioterapevti) niso vključeni v raziskavo. Enota opazovanja oz. statistična enota je obisk v specialistični ambulanti.

Raziskava PREMS se izvaja v zdravstvenih domovih, splošnih bolnišnicah, obeh univerzitetnih kliničnih centrih ter pri zdravnikih s koncesijo. Vsako leto so v raziskavo izbrane zunajbolnišnične specialistične ambulante glede na vrsto zdravstvene dejavnosti, ki jo opravljajo. V prvem letu so bile v raziskavo vključene vse specialistične ambulante iz naslednjih zdravstvenih dejavnosti: (1) Kirurgija, (2) Gastroenterologija, (3) Otorinolaringologija, (4) Diabetologija, endokrinologija in presnovne bolezni, (5) Dermatovenerologija in (6) Pulmologija¹.

Za oceno velikosti ciljne populacije posameznega zdravstvenega izvajalca uporabljamo Podatkovni zbirki Zunajbolnišnična zdravstvena dejavnost (ZUBSTAT) in eNapotnica. Na osnovi te informacije za zdravstvene izvajalce pripravimo različne velikosti paketov s papirnatimi anketnimi vprašalniki, natančneje velikosti po 100, 200, 300, 350 in 600 vprašalnikov.

Specialistične ambulante na točno določene dneve v letu, in sicer deset zaporednih dni v mesecu marcu (v zadnji raziskavi je bilo to 18. do 29. marca) povabijo v raziskavo vse paciente, ki prejmejo obravnavo. V tem obdobju morajo ambulante v raziskavo povabiti vsakega pacienta, selekcija pacientov s strani ambulant ni dovoljena zaradi zagotavljanja nepristranskih rezultatov ankete.

4. Zbiranje podatkov

Nekaj tednov pred anketo zdravstveni izvajalci prejmejo pisno obvestilo o izvedbi ankete in povabilo k sodelovanju. K temu so priložena navodila za izvedbo ankete. Ko je anketno gradivo natisnjeno in pripravljeno, je odposlano na naslove zdravstvenih izvajalcev.

V raziskavi uporabljamo kombinirani način zbiranja podatkov (angl. mixed mode design), in sicer kombinacijo papirnatega in spletnega anketiranja. Spletna anketa je razvita z aplikacijo 1KA (EnKlikAnketa), katere razvoj poteka na Centru za družboslovno informatiko, Fakultete za družbene vede.

Ob zaključku obravnave medicinska sestra pacientu izroči anketo na papirju, skupaj z dopisom², ter ga povabi k sodelovanju v raziskavi. Pacient ima možnost, da izpolni papirnato verzijo vprašalnika ali spletno anketo, do katere dostopa z enolično določenim geslom, ki je navedeno v dopisu. Izpolnjeno anketo na papirju anketiranec odpošlje v priloženi pisemski ovojnici. Vnos podatkov in statistično analizo izvede Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ).

5. Vnos in kontrola podatkov

Izpolnjeni vprašalniki na papirju, ki jih pacienti pošljejo na NIJZ, so preko vhodne maske ročno vneseni v bazo podatkov. V primeru spletnega anketiranja se podatki v podatkovno bazo zapisujejo samodejno. Ob ročnem vnosu podatkov vnašalci naključnih 10% vprašalnikov vnesejo dvakratno za kontrolo kakovosti vnosa podatkov. Opravi se preverjanje za morebitnimi sistematičnimi ali naključnimi napakami.

¹ Zdravstvena dejavnost pulmologije je bila v raziskavo vključena samo v zdravstvenih domovih.

² Vzorec spremnega dopisa za pacienta, ki ga izroči zdravstveno osebje, se nahaja v Prilogi A.

6. Statistična analiza

Prvi korak statistične analize predstavlja čiščenje podatkov. Glavni koraki vključujejo: (a) odstranitev praznih vprašalnikov; (b) odstranitev zapisov, pri katerih 50% vprašanj ni bilo odgovorjenih ali so nanje anketiranci odgovorili neustrezno; (c) odstranitev odgovorov na vprašanja, na katera anketiranec ne bi smel odgovoriti glede na odgovore na predhodna vprašanja in (d) preverjanje drugih nekonsistentnosti/neskladij v odgovorih (npr. več odgovorov na vprašanje z enim možnim odgovorom, neujemanje podatkov o zdravstvenem izvajalcu in zdravstvene dejavnosti, ki jo izvaja).

Statistična analiza podatkov raziskave PREMS vključuje pregled porazdelitve odgovorov (tj. frekvence odgovorov in verjetnosti) ter izračune povprečij na ravni zdravstvenega izvajalca, vrste zdravstvene dejavnosti in na nacionalni ravni. Izvaja se analiza posameznih anketnih vprašanj in vnaprej definiranih kazalnikov. Seznam trenutnih kazalnikov in njihove definicije so predstavljene v Prilogi B.

Za določene namene statistične analize (npr. primerjalna analiza / benchmarking izvajalcev zdravstvenih dejavnosti) so zaradi poskusa izenačevanja socio-demografske strukture pacientov specialističnih ambulant in doseganja večje stopnje zanesljivosti rezultatov opravljene korekcije (angl. case-mix adjustment). Pri tem je upoštevana struktura po spolu, starosti, izobrazbi, samoocena zdravja in prisotnost kronične bolezni. Z omenjeno korekcijo zmanjšamo vpliv, ki ga lahko različna socialno-demografska struktura pacientov ima na rezultate izvajalcev zdravstvenih storitev. Brez takšnega popravka se lahko med izvajalci zdravstvenih storitev pojavijo razlike zaradi razlik v strukturi pacientov, ne pa dejanskih razlik v njihovi kakovosti. Zaradi tipične večnivojske strukture (tj. pacienti znotraj skupin zdravstvenih izvajalcev) uporabimo metodo večnivojskega modeliranja (angl. multi-level / hierarchical / mixed-effect models). V praksi to pomeni, da prilagajamo rezultate izvajalcev zdravstvenih storitev na način, da se ocene/rezultati izvajalcev premaknejo oz. popravijo proti splošni srednji vrednosti vseh izvajalcev (tj. tako imenovano krčenje, angl. shrinkage). Manjše skupine, tj. izvajalci zdravstvenih storitev z manjšimi vzorci (manj anketirancev) se navadno preusmerijo/popravijo proti splošni vrednosti v večji meri, izvajalci z večjimi vzorci pa v manjši meri. Na splošno nam ta postopek daje zanesljivejše ocene zlasti za manjše skupine. Z takšnim modeliranjem tako pridobimo bolj kompaktno, stabilno rezultate in s tem tudi bolj konzervativno, manj diskriminatorno primerjanje/benchmarking.

7. Zagotavljanje statistične zaupnosti

Raziskava je popolnoma anonimna, v nobenem koraku ne razpolagamo z imenom in priimkom pacienta. Vsi podatki so skrbno varovani v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 67/07) in Splošno uredbo o varstvu podatkov (EU 2016/679). NIJZ varovanju osebnih podatkov namenja posebno pozornost in upošteva vso veljavno zakonodajo na tem področju. Objavljeni bodo le skupni rezultati (tj. agregirani podatki). Vsa morebitna vprašanja v zvezi z varstvom osebnih podatkov se lahko naslovi na vop@nijz.si.

8. Objava podatkov

Rezultati ankete PREMS o izkušnjah pacientov z obravnavo v zunajbolnišnični specialistični zdravstveni dejavnosti so na uradni spletni strani NIJZ (www.nijz.si/sl/prems) objavljeni 30. septembra istega leta oz. šest mesecev po izvedbi terenskega dela raziskave. Rezultati so prikazani na nivoju zdravstvene dejavnosti in na nacionalnem nivoju. Zdravstveni izvajalci, ki so sodelovali v raziskavi, na svoj elektronski naslov prejmejo povzetek svojih rezultatov. Primer izpisa rezultatov za zdravstvene izvajalce je prikazan v Prilogi C.

Priloga A: Vzorec spremnega pisma za pacienta



Raziskava o izkušnjah pacientov z obravnavo v specialistični ambulanti – PREMS 2019

Ljubljana, marec 2019

Spoštovani!

V zdravstvenem sistemu v Sloveniji zbiramo veliko podatkov o tem, kako dobro ali slabo sistem deluje, le malo informacij pa je na voljo o tem, kako se počutijo pacienti in kaj bi pacienti spremenili, da bi sistem deloval bolje. Zato Nacionalni inštitut za javno zdravje na pobudo Ministrstva za zdravje izvaja raziskavo o izkušnjah pacientov z obravnavo v specialistični ambulanti. **Namen raziskave je spremljati kakovost zdravstvenih obravnav z vidika pacientov, kar pomeni, da o izkušnjah z zdravstvenimi obravnavami vprašamo neposredno vas - paciente.**

V Sloveniji se nacionalna raziskava za področje specialističnih ambulant izvaja prvič. Številne evropske države so čedalje bolj osredotočene na vlogo pacienta kot osrednje točke v zdravstvenem sistemu, kar se kaže tudi pri večji vključenosti pacientov pri odločanju in ocenjevanju zdravstvenega procesa. To želimo doseči tudi v Sloveniji, zato je mnenje vsakega pacienta zelo pomembno.

Raziskava se izvaja med pacienti, ki so v zadnjem času imeli obravnavo v specialistični ambulanti. Raziskava je **popolnoma anonimna**, v nobenem koraku ne razpolagamo z vašim imenom in priimkom. Zdravstveni izvajalec nikakor ne bo imel vpogleda do vaših osebnih odgovorov, prav tako vaše (ne)sodelovanje nima vpliva na vašo nadaljnjo zdravstveno oskrbo.

Čeprav je vaše sodelovanje v raziskavi prostovoljno, vas prosimo, da odgovorite na vprašanja, saj je vaše sodelovanje nadvse pomembno. Specialistične ambulante želijo izvedeti, kako pacienti izkusijo njihovo zdravstveno obravnavo in na katerih področjih lahko izboljšajo svojo kakovost. Z vašimi odgovori boste pomagali pri prepoznavanju težav in posledično pri izboljšanju zdravstva v Sloveniji.

Za vaše sodelovanje vam nudimo dve različni možnosti odgovarjanja na anketna vprašanja.

Na anketo lahko odgovarjate preko spleta: <https://anketa.nijz.si/prems>




Pri izpolnjevanju spletne ankete vpišite naslednje geslo: **«geslo»**

Anketo lahko zelo preprosto izpolnite tudi na vašem pametnem telefonu ali tablici.

Če se za spletno možnost ne boste odločili, vas prosimo, da izpolnite priloženi anketni vprašalnik in ga najkasneje do **15.4.2019** po pošti vrnite v priloženi pisemski ovojnici (poština je že plačana).

Če imate v zvezi z raziskavo kakršnokoli vprašanje, se obrnite na Nacionalni inštitut za javno zdravje na telefonsko številko 01 2441 569 ali pišite na naslov prems@nijz.si.

Vnaprej se vam zahvaljujemo za sodelovanje in vas lepo pozdravljamo!


Nina Pirnat, dr. med., spec.
direktorica NIJZ





Kje bodo objavljeni izsledki te raziskave?

Izsledke raziskave bomo objavili na spletni strani NIJZ (<http://www.nijz.si/sl/prems>), kjer je na voljo tudi več informacij o sami raziskavi.



Ali je zagotovljena zaupnost zbranih podatkov?

Vsi podatki, zbrani s to raziskavo, bodo **popolnoma zaupni** in skrbno varovani v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 67/07) in Splošno uredbo o varstvu podatkov (EU 2016/679). NIJZ varovanju osebnih podatkov namenja posebno pozornost in upošteva vso veljavno zakonodajo na tem področju. Objavljeni bodo le skupni rezultati (združeni podatki), podobno kot je prikazano spodaj. Vsa morebitna vprašanja v zvezi z varstvom osebnih podatkov lahko naslovite na vop@nijz.si.

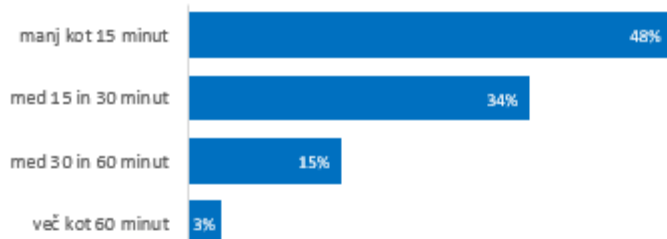


Izsledki predhodne pilotne raziskave v novembru 2018

V mesecu novembru je potekalo pilotno zbiranje podatkov v šestih različnih specialističnih ambulantah. Nekaj izsledkov pilotne raziskave je prikazanih spodaj.

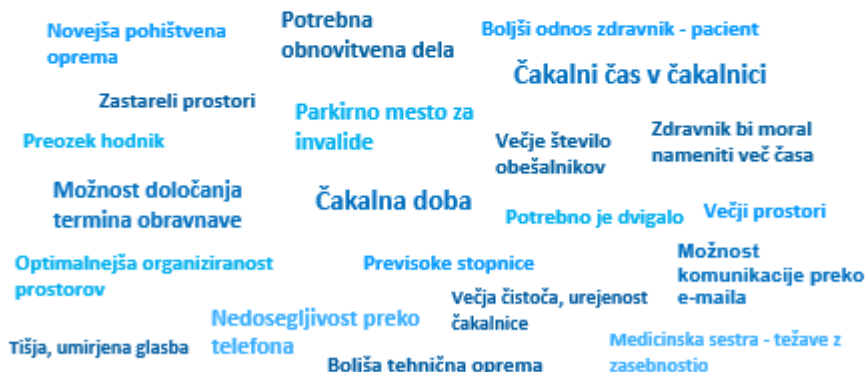
Čakanje v čakalnici

Koliko časa ste čakali od ure, ob kateri ste bili naročeni, do začetka obravnave?



Kaj bi želeli, da se v ambulanti izboljša?

Vsebine, ki jih pacienti najpogosteje omenijo pri vprašanju Kaj bi želeli, da se v ambulanti izboljša.



Priloga B: Definicija kazalnikov raziskave PREMS o izkušnjah pacientov v zunajbolnišnični specialistični zdravstveni dejavnosti

| | Definicija kazalnika | Enota |
|-----|---|-----------|
| K1 | Delež pacientov z odgovorom "Ne" na vprašanje Ali ste imeli težave pri naročanju na obisk v specialistični ambulanti po tem, ko ste prejeli napotnico pri osebnem zdravniku? | odstotek |
| K2 | Delež pacientov z odgovorom "Noben problem" na vprašanje Ali vam je čakalna doba (tj. čas od datuma naročanja do datuma obiska v specialistični ambulanti) predstavljala problem? | odstotek |
| K3 | Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vas je sprejemno osebje prijazno sprejelo? | odstotek |
| K4 | Delež pacientov z odgovorom "Manj kot 15 minut" ali "Med 15 in 30 minut" na vprašanje Koliko časa ste čakali od ure, ob kateri ste bili naročeni, do začetka obravnave? | odstotek |
| K5 | Delež pacientov z odgovorom "Da" na vprašanje Ali so bili prostori pri zdravstvenem izvajalcu čisti, urejeni, dovolj svetli in zračni (npr. čakalnica, ambulanta, sanitarije)? | odstotek |
| K6 | Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali so vam v ambulanti zagotovili dovolj zasebnosti? | odstotek |
| K7 | Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vas je zdravnik obravnaval vljudno in spoštljivo? | odstotek |
| K8 | Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je zdravnik pojasnil zadeve tako, da ste jih enostavno razumeli? | odstotek |
| K9 | Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali ste zdravniku lahko zastavili vprašanja ali izrazili pomisleke glede predlaganega zdravljenja? | odstotek |
| K10 | Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vas je zdravnik vključil v odločitve glede vašega zdravljenja v tolikšni meri, kot ste želeli? | odstotek |
| K11 | Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je v zvezi z zdravljenjem / preiskavo / zdravstvenim posegom zdravnik vnaprej pojasnil, zakaj je ta poseg potreben? | odstotek |
| K12 | Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je v zvezi z zdravljenjem / preiskavo / zdravstvenim posegom zdravnik vnaprej pojasnil, kako bo potekal? | odstotek |
| K13 | Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je v zvezi z zdravljenjem / preiskavo / zdravstvenim posegom zdravnik vnaprej pojasnil, kakšni so pričakovani rezultati? | odstotek |
| K14 | Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je v zvezi z zdravljenjem / preiskavo / zdravstvenim posegom zdravnik vnaprej pojasnil morebitna tveganja, posledice ali možne zaplete? | odstotek |
| K15 | Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je zdravnik ob vašem zadnjem obisku namenil dovolj časa? | odstotek |
| K16 | Delež pacientov z odgovorom "Da" na vprašanje Ali ste od zdravnika prejeli informacije o tem, kako jemati predpisano zdravilo v kombinaciji z drugimi zdravili, ki jih jemljete že od prej? | odstotek |
| K17 | Delež pacientov z odgovorom "Da" na vprašanje Ali ste od zdravnika prejeli informacije o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil? | odstotek |
| K18 | Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vas je medicinska sestra obravnavala vljudno in spoštljivo? | odstotek |
| K19 | Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali ste v zvezi z vašo obravnavo imeli možnost vprašati medicinsko sestro, kar ste želeli? | odstotek |
| K20 | Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je medicinska sestra obrazložila zdravstveni postopek, preden ga je opravila? | odstotek |
| K21 | Delež pacientov z odgovorom "Da, zagotovo" na vprašanje Ali vam je bilo po obisku specialistične ambulante jasno, kako se bo nadaljevalo vaše zdravljenje oziroma obravnava? | odstotek |
| K22 | Delež pacientov z odgovorom "9" ali "10" na vprašanje Kako bi na splošno ocenili vašo obravnavo v tej specialistični ambulanti? | odstotek |
| K23 | Povprečna vrednost odgovorov pacientov na vprašanje Kako bi na splošno ocenili vašo obravnavo v tej specialistični ambulanti, na lestvici od 0 do 10, kjer 0 pomeni »zelo slaba obravnava« in 10 »odlična obravnava«. | povprečje |

Priloga C: Vzorec izpisa rezultatov za zdravstvenega izvajalca



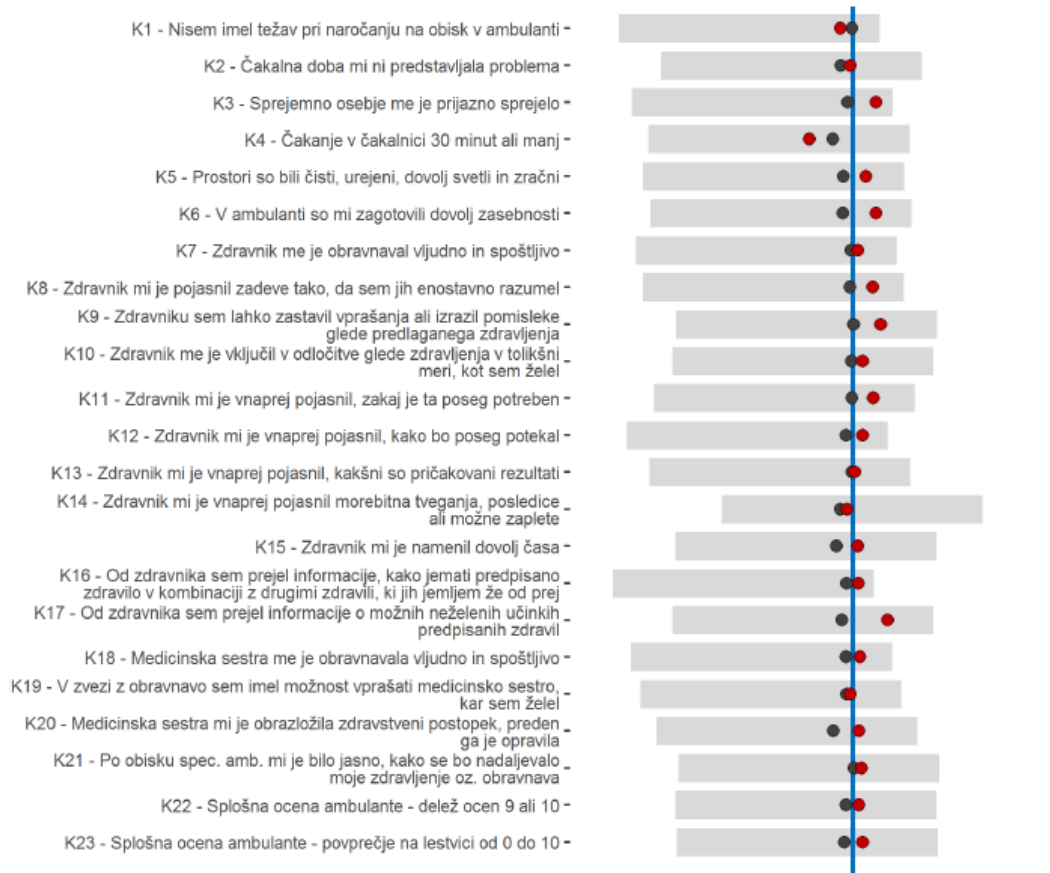
REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE

NIJZ Nacionalni inštitut
za javno zdravje

PREMS 2019 - Izkušnje pacientov z obravnavo v specialistični ambulanti

Povzetek rezultatov za: **SPLOŠNA BOLNIŠNICA Y1**

Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) je v obdobju od 18. do 29. marca 2019 izvajal raziskavo o izkušnjah pacientov z obravnavo v specialističnih ambulantah. V njej so sodelovali pacienti, ki so v tistem obdobju imeli pregled pri zdravniku specialistu in so po obravnavi prejeli vabilo za sodelovanje v raziskavi. V raziskavi je skupaj sodelovalo **8.404** pacientov iz **149** specialističnih ambulant in **6** vrst zdravstvene dejavnosti (tj. kirurgija, gastroenterologija, otorinolaringologija, diabetologija, endokrinologija in presnovne bolezni, dermatovenerologija ter pulmologija - slednja samo v zdravstvenih domovih). V zgoraj navedeni ambulanti je vprašalnik ustrezno izpolnilo **121** pacientov. Primer vprašalnika, ki so ga pacienti prejeli po obravnavi, je dostopen na spletni strani [Moja izkušnja, naše zdravstvo](#), na kateri se nahajajo tudi ostale informacije o raziskavi.



Legenda:

● Vrednost ambulate; ● Povprečje zdravstvene dejavnosti; ■ Povprečje Slovenije; ■ Razpon vrednosti vseh ambulant (min in max)



Tabela prikazuje vrednosti za specialistično ambulantno, povprečje za njeno zdravstveno dejavnost (tj. kirurgija) ter povprečje Slovenije (vseh v raziskavo vključenih ambulant), skupaj s pripadajočim številom veljavnih odgovorov za posamezni kazalnik (n).

| Št. | Kazalnik | Ambulanta | | Dejavnost | | Slovenija | |
|-----|--|-----------|-----|-----------|-------|-----------|-------|
| | | % | (n) | % | (n) | % | (n) |
| K1 | Nisem imel težav pri naročanju na obisk v ambulanti | 95,0 | 100 | 96,5 | 1.692 | 96,6 | 7.503 |
| K2 | Čakalna doba mi ni predstavljala problema | 78,2 | 110 | 75,2 | 1.807 | 79,0 | 7.963 |
| K3 | Sprejemno osebje me je prijazno sprejelo | 96,7 | 121 | 91,3 | 1.928 | 92,3 | 8.251 |
| K4 | Čakanje v čakalnici 30 minut ali manj | 69,2 | 120 | 76,4 | 1.947 | 82,6 | 8.372 |
| K5 | Prostori so bili čisti, urejeni, dovolj svetli in zračni | 94,2 | 120 | 90,7 | 1.939 | 92,2 | 8.345 |
| K6 | V ambulanti so mi zagotovili dovolj zasebnosti | 93,2 | 117 | 86,9 | 1.905 | 88,8 | 8.153 |
| K7 | Zdravnik me je obravnaval vljudno in spoštljivo | 95,0 | 121 | 94,1 | 1.945 | 94,4 | 8.370 |
| K8 | Zdravnik mi je pojasnil zadeve tako, da sem jih enostavno razumel | 94,1 | 118 | 89,7 | 1.823 | 90,3 | 7.896 |
| K9 | Zdravniku sem lahko zastavil vprašanja ali izrazil pomisleke glede predlaganega zdravljenja | 90,1 | 91 | 85,4 | 1.487 | 85,3 | 6.369 |
| K10 | Zdravnik me je vključil v odločitve glede zdravljenja v tolikšni meri, kot sem želel | 86,4 | 88 | 84,3 | 1.519 | 84,6 | 6.416 |
| K11 | Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, zakaj je ta poseg potreben | 92,1 | 101 | 88,0 | 1.445 | 88,2 | 5.617 |
| K12 | Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kako bo poseg potekal | 90,5 | 95 | 84,2 | 1.401 | 86,8 | 5.452 |
| K13 | Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kakšni so pričakovani rezultati | 78,7 | 94 | 77,7 | 1.325 | 78,0 | 5.085 |
| K14 | Zdravnik mi je vnaprej pojasnil morebitna tveganja, posledice ali možne zaplete | 74,1 | 85 | 72,8 | 1.305 | 75,2 | 5.020 |
| K15 | Zdravnik mi je namenil dovolj časa | 83,5 | 121 | 79,1 | 1.932 | 82,5 | 8.301 |
| K16 | Od zdravnika sem prejel informacije, kako jemati predpisano zdravilo v kombinaciji z drugimi zdravili, ki jih jemljem že od prej | 94,1 | 34 | 89,6 | 539 | 92,1 | 3.730 |
| K17 | Od zdravnika sem prejel informacije o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil | 84,4 | 32 | 68,8 | 516 | 72,6 | 3.543 |
| K18 | Medicinska sestra me je obravnavala vljudno in spoštljivo | 95,9 | 121 | 94,1 | 1.889 | 95,0 | 8.120 |
| K19 | V zvezi z obravnavo sem imel možnost vprašati medicinsko sestro, kar sem želel | 88,2 | 110 | 87,3 | 1.816 | 88,8 | 7.852 |
| K20 | Medicinska sestra mi je obrazložila zdravstveni postopek, preden ga je opravila | 88,7 | 71 | 83,8 | 1.163 | 87,6 | 5.525 |
| K21 | Po obisku spec. amb. mi je bilo jasno, kako se bo nadaljevalo moje zdravljenje oz. obravnavo | 85,1 | 121 | 83,7 | 1.927 | 83,5 | 8.267 |
| K22 | Splošna ocena ambulante - delež ocen 9 ali 10 | 81,7 | 120 | 78,7 | 1.934 | 80,3 | 8.316 |
| K23 | Splošna ocena ambulante - povprečje na lestvici od 0 do 10 | 9,33 | 120 | 9,18 | 1.934 | 9,25 | 8.316 |

*Prikazane vrednosti kazalnikov temeljijo na izračunih brez opravljene korekcije (angl. case-mix adjustment). Za nekatere druge namene statistične analize podatkov bodo zaradi poskusa izenačevanja socio-demografske strukture pacientov specialističnih ambulant in doseganja večje stopnje zanesljivosti rezultatov te korekcije izvedene. Pri tem bo upoštevana struktura po spolu, starosti, izobrazbi, samooocena zdravja in prisotnost kronične bolezni. Zato se rezultati tega izpisa lahko ponekod razlikujejo od rezultatov drugih pripravljenih poročil.

Več informacij o raziskavi je na voljo na naslovu: www.nijz.si/sl/prems. Morebitna vprašanja naslovite na prems@nijz.si.