

PREMS - Moja izkušnja, naše zdravstvo: Raziskave o izkušnjah pacientov z zdravstvenimi obravnavami

Spremembe vsebine vprašalnikov o izkušnjah odraslih pacientov v akutni bolnišnici ter o izkušnjah odraslih pacientov v specialističnih zunajbolnišničnih ambulantah

NIJZ
Eva Murko, Marcel Kralj, Nina Ropret, Metka Zaletel

Ljubljana, maj 2022

Kazalo

Uvod.....	3
Spremembe obstoječega PREMs 1.0 vprašalnika v akutnih bolnišnicah	4
Spremembe obstoječega PREMs 1.0 vprašalnika v specialističnih ambulantah	9
Viri	10
Priloga I – vprašalnik PREMs bolnišnice 2.0	11
Priloga II – vprašalnik PREMs specialistka 2.0.....	12

Uvod

V Sloveniji upoštevamo mednarodno sprejeta načela kakovosti zdravstvene obravnave: uspešnost zdravstvenih posegov, varnost pacientov, pravočasnost zdravstvene oskrbe, učinkovitost, enakost v obravnavi in osredotočenost na pacienta.

Znanstvene raziskave so pokazale povezavo med izkušnjami pacientov ter procesom oskrbe in izidi zdravljenja. Več pozitivnih izkušenj je bilo povezanih z zmanjšanjem uporabe primarne in sekundarne zdravstvene oskrbe (npr. sprejemi v bolnišnico, ponovni sprejemi in posvetovanja v primarni oskrbi) in večjim upoštevanjem navodil glede preventive in zdravljenja. Dokazi kažejo tudi, da neustrezna komunikacija med pacientom in zdravnikom ter manjša avtonomija pacientov pri odločevanju negativno vplivajo na učinkovitost in varnost.

Namen PREMs (Patient Reported Experience Measures) raziskav je torej dobiti vpogled v izkušnje z zdravstvenimi obravnavami neposredno s strani pacientov. To želimo doseči tudi v Sloveniji, zato je izkušnja slehernega pacienta ključna za vpogled v stanje slovenskega zdravstvenega sistema.

Zdravstvenim izvajalcem in osebju je tako omogočen vpogled v svoje delo skozi oči pacienta, kar prispeva k prepoznavanju dobrih praks in priložnosti za izboljšanje kakovosti zdravstvene oskrbe. Obenem nam raziskave o izkušnjah pacientov v specialističnih ambulantah omogočajo poročanje izbranih kazalnikov Organizaciji za ekonomski razvoj (OECD), ki jih objavlja v mednarodni reviji Health at a glance (<https://www.oecd.org/health/health-at-a-glance/>). Na ta način se lahko primerjamo z drugimi razvitimi državami in si zastavljamo nove cilje glede kakovosti zdravstvenih storitev.

Pomen povratne informacije s strani pacienta

Posredno izboljšanje izkušenj posameznih pacientov z zdravstveno obravnavo je ena izmed aktivnosti NIJZ, ki jo udejanja preko PREMs programa. Po Zakonu o pacientovih pravicah (Zakon o pacientovih pravicah (Uradni list RS, št. 15/08, 55/17 in 177/20)) ima pacient pravico do primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave.

Poleg tega lahko upoštevanje stališč in izbir pacientov vodi do resničnih izboljšav storitev. Zato je pomembno, da vsi zdravstveni izvajalci v javni mreži pacientom omogočijo povratne informacije o kakovosti njihove oskrbe in zdravljenja. PREMs program NIJZ predstavlja pomemben mehanizem za doseganje tega z:

- zagotavljanjem informacij v podporo zdravstvenim izvajalcem za izboljšanje kakovosti;
- sledenjem spremembam bolnikove izkušnje pri zdravstvenih izvajalcih skozi čas;
- zagotavljanjem informacij za aktivno upravljanje uspešnosti; in
- zagotavljanjem informacij za podporo javni in družbeni odgovornosti.

Pregled raziskav o izkušnjah pacientov, ki jih izvaja NIJZ

Nacionalni inštitut za javno zdravje je v letih 2017 - 2019 vodil projekt »Vzpostavitev mehanizmov za spremljanje izkušenj pacientov (PREMs) ter samooceno pacientov po določenih posegih ter priprava predlogov za izboljšanje na podlagi zbranih informacij (PROMs)«. Splošni cilji projekta so bili izdelava orodij in vzpostavitev mehanizmov za dolgoročno spremljanje izkušenj pacientov (PREMs) ter samoocen pacientov po določenih zdravstvenih posegih (PROMs), z namenom dviga kakovosti zdravstvene oskrbe na osnovi informacij o postopkih in izidih zdravljenja, pridobljenih neposredno s strani pacientov.

Zastavljene projektne aktivnosti se uspešno izvajajo oz. nadgrajujejo. Do sedaj so bile izvedene štiri nacionalne raziskave o izkušnjah pacientov z zunajbolnišnično specialistično zdravstveno obravnavo (2019, 2020, 2021 in 2022) ter tri nacionalne raziskave v akutni bolnišnični zdravstveni dejavnosti (v letu 2019, 2021 in 2022). Načrtovano je, da se bodo nacionalne raziskave izvajale tudi v bodoče, in sicer predvidoma vsako leto vsaj dve (ena v zunajbolnišnični ter ena v bolnišnični zdravstveni dejavnosti). Prav tako je načrtovana širitev raziskav o izkušnjah pediatričnih pacientov.

Zaščita podatkov in zaupnost

V raziskava PREMs ne zbiramo osebnih podatkov anketirancev, kljub temu pa so zaradi minimalne možnosti razkritja posameznega pacienta vsi podatki, zbrani z raziskavami, 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 varstvu osebnih podatkov namenja posebno pozornost in upošteva vso veljavno zakonodajo na tem področju. Podatki so objavljeni le v obliki skupnih, združenih podatkov in ne v obliki individualnih rezultatov. Prav tako sodelovanje oziroma nesodelovanje raziskavi ne vpliva na nadaljnjo zdravstveno oskrbo pacienta. Vsa morebitna vprašanja v zvezi z varstvom osebnih podatkov se lahko naslovijo na vop@nijz.si.

Etični vidik

Komisija za medicinsko etiko Republike Slovenije je leta 2021 podala pozitivno mnenje za izvajanje tako bolnišnične kot specialistične raziskave PREMs.

Spremembe vprašalnikov

Verziji vprašalnika o izkušnjah odraslih pacientov z akutno bolnišnično obravnavo 1.0 in vprašalnika o izkušnjah z zunajbolnišnično specialistično obravnavo 1.0 sta se uporabljali med leti 2019 in 2021. V letu 2021 je bila opravljena psihometrična analiza obeh PREMs vprašalnikov (priloga 1). Na podlagi analize smo se odločili za določene vsebinske spremembe posameznih postavk, da bi izboljšali zanesljivost in veljavnost inštrumentov.

Spremembe obstoječega PREMs 1.0 vprašalnika v akutnih bolnišnicah

Vprašalnik je bil v letu 2018 izdelan na podlagi vprašalnika Ministrstva za zdravje o izkušnjah pacientov v akutni in psihiatrični bolnišnici. Na podlagi psihometrične analize vprašalnika, ki je bila izvedena v letu 2021, smo se odločili za prenovo vprašalnika verzija 1.0. Večina vprašalnika bo ostala enaka, zaradi zagotavljanja primerljivosti. Vendar je bilo narejenih nekaj vsebinskih posodobitev, ki odražajo izsledke psihometrične analize in rezultatov predhodnih bolnišničnih raziskav:

Verzija PREMs 1.0	Oblika verzije PREMs 1.0	Oblika verzije PREMs 2.0	Razlog
Vpr.št. 2	Ali ste lahko sodelovali pri dogovoru datuma vašega sprejema v bolnišnico? <input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne	/	Neustrezna postavka glede na rezultate psihometrične analize.

Vpr. št. 5	Ali menite, da ste morali čakati dolgo časa, da ste dobili svojo posteljo na oddelku? <input type="checkbox"/> Sploh ne <input type="checkbox"/> Niti ne <input type="checkbox"/> Da, do neke mere <input type="checkbox"/> Da, zagotovo	Ali menite, da ste morali čakati dolgo časa, da ste dobili svojo posteljo na oddelku? <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Da, do neke mere <input type="checkbox"/> Da, zagotovo	Skladno z rezultati psihometrične analize smo 4-stopenjsko lestvico pri vseh relevantnih vprašanjih preoblikovali v 3-stopenjsko lestvico zaradi boljše medsebojne ločljivosti postavk : <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Da, do neke mere <input type="checkbox"/> Da, zagotovo
Vpr.št. 9	Ali vam je zdravnik pred posegi ali preiskavami na vam razumljiv način razložil potek in možne zaplete? <input type="checkbox"/> Sploh ne <input type="checkbox"/> Niti ne <input type="checkbox"/> Da, do neke mere <input type="checkbox"/> Da, zagotovo <input type="checkbox"/> Nisem imel/a preiskav ali posegov	Ali vam je zdravnik pred posegi ali preiskavami na vam razumljiv način razložil potek in možne zaplete? <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Da, do neke mere <input type="checkbox"/> Da, zagotovo <input type="checkbox"/> Nisem imel/a preiskav ali posegov	Spremenjena odgovorna lestvica + poudarjeno PRED
/	/	Ali vam je zdravnik po posegih ali preiskavah (operacijah in postopkih) razložil, kako je potekal poseg ali preiskava? <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Da, do neke mere <input type="checkbox"/> Da, zagotovo <input type="checkbox"/> Nisem imel/a preiskav ali posegov	Dodatno vprašanje o pojasnilni dolžnosti zdravnika po izvedenih posegih.
Vpr. št.18.	Ali ste dobili pomoč medicinskih sester ali drugega osebja, ko ste šli na stranišče? <input type="checkbox"/> Sploh ne <input type="checkbox"/> Niti ne <input type="checkbox"/> Da, do neke mere	Ali ste dobili pomoč medicinskih sester ali drugega osebja, ko ste šli na stranišče? <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Da, včasih <input type="checkbox"/> Da, vedno	Spremenjena odgovorna lestvica, vendar tokrat v smislu pogostosti - vsebinska sprememba lestvice

	<input type="checkbox"/> Da, zagotovo <input type="checkbox"/> Nisem potreboval/a pomoči	<input type="checkbox"/> Nisem potreboval/a pomoči	
/	/	Ali menite, da je bolnišnično osebje pri izvedbi vaše oskrbe dobro sodelovalo med seboj? <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Da, do neke mere <input type="checkbox"/> Da, zagotovo <input type="checkbox"/> Ne vem	Dodatno vprašanje o kakovosti organizacije dela.
/	/	Če ste pri vprašanju 25 označili odgovor »Ne«, prosimo, napišite zakaj:_____	Dodatno vprašanje za pojasnitev.
Vpr. št. 26	Ali so bili vaša soba, stranišče in kopalnica čisti? <input type="checkbox"/> Sploh ne <input type="checkbox"/> Niti ne <input type="checkbox"/> Da, do neke mere <input type="checkbox"/> Da, zagotovo	Kako čista sta bila po vašem mnenju bolniška soba oz. oddelek, na katerem ste bili (prosimo ne upoštevajte stranišč in kopalnic)? <input type="checkbox"/> Sploh ni bilo čisto <input type="checkbox"/> Dokaj čisto <input type="checkbox"/> Zelo čisto	Spremenjena oblika vprašanja iz »DA/NE« oblike v »količinsko« obliko, sprememba lestvice v tri-stopenjsko zaradi boljše medsebojne ločljivosti odgovorov.
/	/	Kako čista so bila stranišča in kopalnice, ki ste jih uporabljali v bolnišnici? <input type="checkbox"/> Sploh niso bilo čisto <input type="checkbox"/> Dokaj čisto <input type="checkbox"/> Zelo čisto <input type="checkbox"/> Nisem uporabljal/a stranišč ali kopalnic	Novo, dodatno vprašanje.
/	/	Ali menite, da je bila bolnišnična oprema (postelje, vzmetnice, vzglavniki, omarice, luči, itd.) v dobrem stanju? <input type="checkbox"/> Sploh se ne strinjam <input type="checkbox"/> Se ne strinjam <input type="checkbox"/> Niti se ne strinjam niti se strinjam <input type="checkbox"/> Se strinjam	Dodatno vprašanje o kakovosti in stanju opreme, vendar brez medicinskih aparatu.

		<input type="checkbox"/> Povsem se strinjam <input type="checkbox"/> Vprašanje ne velja zame	
/	/	Ali ste imeli zaradi vašega zdravstvenega stanja predpisano dieto? <input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne	Dodatno presejalno vprašanje
/	/	Ali so vam ponudili hrano v skladu z vašimi posebnimi prehranskimi zahtevami (npr. brez mleka, vegetarijansko, vegansko, brez svinjine, itd.)? <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Da, včasih <input type="checkbox"/> Da, vedno <input type="checkbox"/> Nisem imel/a posebnih prehranskih zahtev <input type="checkbox"/> Nisem jedel/a bolnišnične prehrane	Dodatno vprašanje.
Vpr. št. 27	27. Ali ste bili zadovoljni z bolnišnično prehrano? <input type="checkbox"/> Sploh ne <input type="checkbox"/> Niti ne <input type="checkbox"/> Da, do neke mere <input type="checkbox"/> Da, zagotovo <input type="checkbox"/> Nisem mogel/a ali smel/a jesti <input type="checkbox"/> Drugo: _____	Kako bi ocenili bolnišnično prehrano? <input type="checkbox"/> Zelo slabo <input type="checkbox"/> Dokaj slabo <input type="checkbox"/> Niti dobro, niti slabo <input type="checkbox"/> Dokaj dobro <input type="checkbox"/> Zelo dobro <input type="checkbox"/> Nisem jedel/a bolnišnične prehrane	Nekoliko spremenjeno vprašanje.
Vpr. št. 30	Ali ste na oddelku opazili posterje ali zloženke, ki spodbujajo paciente in	/	To vprašanje se odstrani, ker ni

	obiskovalce, da si umijejo ali razkužijo roke? <input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne		jasno, kaj vprašanje meri.
Vpr. št. 31	Ali so bile platenke (razkužilniki) z razkužilom za roke na voljo za paciente in obiskovalce? <input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Da, vendar so bili prazni <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Ne vem / nisem bil(a) pozoren(a)	Ali so bili razkužilniki z za roke na voljo za paciente in obiskovalce? <input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Da, vendar so bili prazni <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Ne vem / nisem bil(a) pozoren(a)	Nekoliko spremenjeno vprašanje.
Vpr. št. 32	Ali so bile v bolnišnici na voljo informacije o pacientovih pravicah (npr. možnosti pritožbe in pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo)? <input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Ne vem / nisem bil(a) pozoren(a)	Ali ste v bolnišnici videli kakšen plakat, brošuro ali drugo gradivo, ki pojasnjuje, kako izraziti svoje mnenje/zahvalo/pritožbo glede oskrbe, ki ste jo prejeli? <input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne	Nekoliko vsebinsko predrugačeno vprašanje.
Vpr. št. 33	Ali je bil na dan odpusta vaš odpust iz kakršnegakoli razloga zamaknjen in če da, za koliko časa? <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Da, manj kot 1 uro <input type="checkbox"/> Da, 1 do 2 uri <input type="checkbox"/> Da, 2 do 4 ure <input type="checkbox"/> Več kot 4 ure	/	Vprašanje se odstrani zaradi nejasnega cilja merjenja.

Poleg vprašanj, ki so navedena v zgornji tabeli, smo spremenili tudi vprašanja št. 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 23, 24, 28 in 29 bolnišničnega PREMs vprašalnik 1.0, in sicer po enakem vzoru kot vprašanje št. 5. Pri teh vprašanjih je bila v vprašalniku PREMs 2.0 štiri-stopenjska odgovorna lestvica preoblikovana v tri-stopenjsko.

Psihometrična analiza je namreč pokazala slabo empirično razločljivost kategorij »sploh ne« in »niti ne« oziroma, da imata odgovora »sploh ne« in »niti ne« skoraj enako lestvično vrednost pri obeh vprašalnikih. Iz tega razloga smo se odločili pri obeh vprašalnikih štiri-stopenjsko lestvico »Da, zagotovo«, »Da, do neke mere«, »Niti ne« in »Sploh ne« preoblikovati v tri-stopenjsko lestvico, za katero smatramo, da bo pacientom omogočala lažje odločanje. Z vidika

statistične obdelave in končnih rezultatov kazalnikov sprememba lestvice ne prinaša bistvenih novosti, saj so se že do sedaj v postopkih dihotomizacije spremenljivk štejele skrajne vrednosti lestvice za pozitivno oceno (tj. odgovorna možnost »Da, zagotovo«) in preostale vrednosti za negativno oceno.

Spremembe obstoječega PREMs 1.0 vprašalnika v specialističnih ambulantah

Vprašanje	Oblika verzije PREMs 1.0	Oblika verzije PREMs 2.0	Razlog
Št.6	Ali vas je sprejemno osebje prijazno sprejelo? <input type="checkbox"/> Sploh ne <input type="checkbox"/> Niti ne <input type="checkbox"/> Da, do neke mere <input type="checkbox"/> Da, zagotovo <input type="checkbox"/> Ambulanta ni imela sprejemnega osebja	Ali vas je sprejemno osebje prijazno sprejelo? <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Da, do neke mere <input type="checkbox"/> Da, zagotovo <input type="checkbox"/> Ambulanta ni imela sprejemnega osebja	Sprememba je skladna z ugotovitvami psihometrične analize vprašalnika

Po enakem vzoru kot vprašanje št. 6 so v vprašalniku o izkušnjah pacientov v zunajbolnišničnih specialističnih ambulantah spremenjene odgovorne možnosti pri vprašanjih št. 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 23 in 26.

Način zbiranja podatkov

Pacienti lahko izberejo, ali želijo anketo izpolniti na spletu ali s papirnim vprašalnikom. Na podlagi rezultatov iz leta 2020 predvidevamo, da bo približno 95 odstotkov odgovorov na anketo izpolnjenih preko papirne ankete in 5% preko spleta.

Spletna anketa je vsebinsko enaka papirnemu vprašalniku, pacient pa do spletne ankete dostopa preko unikatno dodeljenega gesla. V prihodnje bomo na vabilo za sodelovanje dodali QR kodo, preko katere bodo pacienti lahko dostopali do vprašalnikov na mobilnih napravah (mobilni telefon, i-pad, itd.), kar bo olajšalo dostop do spletne ankete.

Metodologija

Metodologija izvedbe obeh raziskav bo ostala enaka. Pri obeh raziskavah bo dodana možnost, da pacient skenira QR kodo na obvestilnem pismu in do ankete dostopa preko mobilnih naprav.

Statistična obdelava in prikaz podatkov za izvajalce ostajata nespremenjena in sledita obstoječemu načinu

(https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/metodologija_raziskave_premis_v_specialisticn_h_ambulantah.pdf).

Viri:

1. Nacionalna strategija kakovosti in varnosti. Pridobljeno dne 19.5. 2022 <https://core.ac.uk/download/pdf/52484025.pdf>
2. Brito-Fernandes O, Baji P, Kringos D et al. Patient experiences with outpatient care in Hungary: results of an online population survey. The European Journal of Health Economics.2019, 20: S79-S90. Pridobljeno dne 19.5.2022. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10198-019-01064-z>
3. Doyle, C., Lennox, L., Bell, D.: A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. BMJ Open 3(1), e001570 (2013). Pridobljeno dne 19.5. 2022. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23293244/>
4. Price, R.A., Elliott, M.N., Zaslavsky, A.M., Hays, R.D., Lehrman, W.G., Rybowski, L., Edgman-Levitan, S., Cleary, P.D.: Examining the role of patient experience surveys in measuring health care quality. Med Care Res Rev 71(5), 522-544 (2014)
5. OECD: Health at a glance. Pridobljeno dne 19.5.2022. <https://www.oecd.org/health/health-at-a-glance/>
6. Zakon o pacientovih pravicah (Uradni list RS, št. 15/08, 55/17 in 177/20). Pridobljeno dne 18.5.2022. <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO4281>
7. Zakon o varstvu posebnih podatkov (Uradni list RS, št. 67/07). Pridobljeno dne 18.5.2022. <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO3906>
8. Splošna uredba o varstvu podatkov (EU 2016/679). Pridobljeno dne 18.5.2022. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/ALL/?uri=CELEX:32016R0679>
9. NHS England inpatient survey. Pridobljeno dne 19.5.2022. <https://www.cqc.org.uk/publications/surveys/adult-inpatient-survey-2020>
10. Scottish inpatient patient experience survey. Pridobljeno dne 19.5.2022. <https://www.gov.scot/collections/inpatient-experience-survey/>
11. LY Wong E., Coulter A, WL Cheung A, HK Yam C et al. Patient experiences with public hospital care: first benchmark survey in Hong Kong. Hong Kong Med J 2012;18:371-80. Pridobljeno dne 19.5.2022. <https://www.hkmj.org/system/files/hkm1210p371.pdf>
12. Norway generic questionnaire about experiences. Pridobljeno dne 19.5.2022. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3111343/>
13. Metodologija raziskave PREMs v specialistični ambulanti. Pridobljeno dne 19.5.2022. https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/metodologija_raziskave_prem_s_v_specialisticn_h_ambulantah.pdf.

Vprašalnik o vaši izkušnji z obravnavo v bolnišnici

Pred vami je vprašalnik o izkušnjah z **zadnjo** zdravstveno obravnavo, ki ste jo imeli v bolnišnici. Oddelek in bolnišnica, v kateri ste imeli obravnavo, sta navedena na začetku.

Prosimo vas, da pri reševanju označite **polje (☒) pred ustreznim odgovorom**. Včasih vprašanje ni prilagojeno vaši osebni situaciji. Na primer, morda niste bili deležni določenega dela obravnave. V tem primeru označite odgovor "Vprašanje ne velja zame", "Ne vem" ali katero drugo dodatno odgovorno možnost, ki jo vprašanje ponuja. Če slabše vidite ali vprašalnik težje razumete, naj vam pri izpolnjevanju kdo pomaga. Vsekakor pa **naj bodo odgovori vaši**.

Pri nekaterih vprašanjih boste videli **navodilo, da glede na vaš odgovor, nekatera naslednja vprašanja preskočite**. To bo **označeno s puščico** in navodilom, na katero naslednje vprašanje morate odgovoriti.

Besedi zdravnik in medicinska sestra se uporabljata za oba spola. Prosimo vas, da izpolnjen anketni vprašalnik **vrnete po pošti** v priloženi pisemski ovojnici.

BOLNIŠNICA

Bolnišnica: »bolnišnica«

Oddelek: »oddelek«

SPREJEM V BOLNIŠNICO

1. Kako ste bili sprejeti v bolnišnico?

- Kot nujni primer → [pojdite na vprašanje 5.](#)
- Kot premestitev iz druge bolnišnice → [pojdite na vprašanje 3.](#)
- Kot načrtovani sprejem zaradi načrtovane diagnostike in/ali zdravljenja

2. Ali so v bolnišnici kdaj spremenili datum sprejema tako, da je bil sprejem preložen na kasnejši čas?

- Da, enkrat
- Da, več kot enkrat
- Ne

3. Kako dolgo od vašega prihoda v bolnišnico je trajal postopek, da ste prišli do svoje postelje na oddelku?

- Manj kot 1 uro
- 1 do 2 uri
- Več kot 2 uri

4. Ali menite, da ste morali čakati dolgo časa, da ste dobili svojo posteljo na oddelku?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo

DELO ZDRAVNIKOV

5. Ali so vas zdravniki obravnavali vljudno in spoštljivo?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo

6. Ali ste na vprašanja, ki ste jih zastavili zdravniku, dobili odgovore na vam razumljiv način?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo
- Nisem imel/a potrebe, da bi spraševal/a

7. Če vas je kaj skrbelo ali če ste se česa bali, ali ste se lahko o tem pogovorili z zdravnikom?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo
- Nisem imel/a skrbi ali strahu

8. Ali so vam v bolnišnici predstavili načrt poteka oskrbe/zdravljenja?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo

9. Ali vam je zdravnik pred posegi ali preiskavami na vam razumljiv način razložil potek in možne zaplete?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo
- Nisem imel/a preiskav ali posegov

10. Ali vam je zdravnik po posegih ali preiskavah na vam razumljiv način razložil, kako je potekal poseg ali preiskava?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo
- Nisem imel/a preiskav ali posegov

11. Ali ste bili vključeni v odločitve glede vašega zdravljenja v tolikšni meri, kot ste želeli?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo
- Nisem želel/a biti vključen/a v odločitve
- Niso bile potrebne odločitve glede zdravljenja

12. Ali so zdravniki kdaj pred vami govorili o vas, kot da vas ni?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo

DELO MEDICINSKIH SESTER

13. Ali so vas medicinske sestre obravnavale vljudno in spoštljivo?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo

14. Ali ste na vprašanja, ki ste jih zastavili medicinski sestri, dobili odgovore na vam razumljiv način?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo
- Nisem imel/a potrebe, da bi spraševal/a

15. Koliko časa je trajalo, da je prišla medicinska sestra, ko ste jo potrebovali in prosili za pomoč?

- Do 5 minut
- 5 do 10 minut
- Več kot 10 minut
- Nisem imel/a potrebe, da bi jo poklical

16. Če vas je kaj skrbelo ali če ste se česa bali, ali ste se lahko o tem pogovorili z medicinsko sestro?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo
- Nisem imel/a skrbi ali strahu

VAŠE ZDRAVLJENJE

17. Se vam je kdaj zgodilo, da je nek zdravnik ali medicinska sestra rekla eno o vaši bolezni, drug zdravnik ali medicinska sestra pa čisto nekaj drugega?

- Da
- Ne

18. Če je želel član vaše družine ali oseba, ki vam je blizu, govoriti z zdravnikom, ali je bilo dovolj priložnosti za to?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo
- Vprašanje ne velja zame

19. Ali ste dobili pomoč medicinskih sester ali drugega osebja, ko ste šli na stranišče?

- Ne
- Da, včasih
- Da, vedno
- Nisem potreboval/a pomoči

20. Ali so vam med bivanjem v bolnišnici predpisali nova zdravila?

- Da
- Ne → [pojdite na vprašanje 23.](#)

21. Ali so vam pojasnili razloge za jemanje na novo predpisanih zdravil?

- Da
- Ne

22. Ali so vam pojasnili možne neželene učinke na novo predpisanih zdravil?

- Da
- Ne

23. Ali ste imeli med bivanjem v bolnišnici bolečine?

- Da
- Ne → [pojdite na vprašanje 25.](#)

24. Ali je zdravstveno osebje storilo vse za zmanjšanje bolečin?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo

25. Ali menite, da je bolnišnično osebje pri izvedbi vaše oskrbe dobro sodelovalo med seboj?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo
- Ne vem

26. Če ste pri vprašanju 25 označili odgovor »Ne«, prosimo, napišite zakaj:

ZASEBNOST

27. Ali so vam v bolnišnici zagotovili dovolj zasebnosti (npr. vas obvarovali pred neželenimi pogledi in poslušanjem s strani drugih)?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo → [pojdite na vprašanje 29.](#)

28. Kje oz. kdo v bolnišnici vam ni zagotovil dovolj zasebnosti? (Možnih je več odgovorov.)

- Medicinske sestre
- Zdravniki
- Drugi zdravstveni delavci
- Pri sprejemu
- Pri viziti
- Pri izvajanju negovalnih postopkov
- Pri preoblačenju
- Med zdravstvenim posegom ali preiskavo
- Pri ravnanju z zaupnimi informacijami (zdravstvena dokumentacija)
- Drugo: _____

BOLNIŠNIČNO OKOLJE

29. Kako čista sta bila po vašem mnenju bolniška soba oz. oddelek, na katerem ste bili (prosimo, ne upoštevajte stranišč in kopalnic)?

- Sploh ni bilo čisto
- Dokaj čisto
- Zelo čisto

30. Kako čista so bila stranišča in kopalnice, ki ste jih uporabljali v bolnišnici?

- Sploh ni bilo čisto
- Dokaj čisto
- Zelo čisto
- Nisem uporabljal/a stranišč ali kopalnic

31. Ali menite, da je bila bolnišnična oprema (postelje, vzmetnice, vzglavniki, omarice, luči, itd.) v dobrem stanju?

- Sploh se ne strinjam
- Se ne strinjam
- Niti se strinjam, niti se ne strinjam
- Se strinjam
- Popolnoma se strinjam
- Vprašanje ne velja zame

32. Ali ste imeli zaradi vašega zdravstvenega stanja oz. bolezni predpisano dieto?

- Da → [pojdite na vprašanje 34.](#)
- Ne

33. Ali so vam ponudili hrano v skladu z vašimi posebnimi prehranskimi zahtevami (npr. brez mleka, vegetarijansko, vegansko, brez svinjine, itd.)?

- Ne
- Da, včasih
- Da, vedno
- Nisem imel/a posebnih prehranskih zahtev
- Nisem jedel/a bolnišnične prehrane

34. Kako bi ocenili bolnišnično prehrano?

- Zelo slabo
- Dokaj slabo
- Niti dobro, niti slabo
- Dokaj dobro
- Zelo dobro
- Nisem jedel/a bolnišnične prehrane

35. Ali vas je ponoči motil hrup, ki ga je povzročalo zdravstveno osebje?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo

36. Ali vas je ponoči motil hrup, ki so ga povzročali drugi pacienti?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo

37. Ali so bili razkužilniki za roke na voljo za paciente in obiskovalce?

- Da
- Da, vendar so bili prazni
- Ne
- Ne vem, nisem bil/a pozoren/a

38. Ali ste v bolnišnici videli kakšen plakat, brošuro ali drugo gradivo, ki pojasnjuje, kako izraziti svoje mnenje / zahvalo / pritožbo glede zdravstvene oskrbe, ki ste jo prejeli?

- Da
- Ne

ODPUST IZ BOLNIŠNICE

39. Ali ste ob odpustu dobili informacije o tem, katera zdravila morate jemati in kako?

- Da
- Ne
- Niso mi predpisali zdravil
- Vprašanje ne velja zame

40. Ali ste razumeli, kako jemati zdravila po odpustu iz bolnišnice?

- Da
- Ne
- Niso mi predpisali zdravil
- Vprašanje ne velja zame

41. Ali ste ob odpustu prejeli potrebne informacije o tem, kako se bo nadaljevalo vaše zdravljenje oz. oskrba?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo
- Nisem potreboval/a nadaljnega zdravljenja oz. oskrbe

42. Ali vam je zdravstveno osebje povedalo, na katere opozorilne znake bodite pozorni v zvezi s svojo boleznijo?

- Da
- Ne
- Ne, ker ni bilo potrebno

SPLOŠNA OCENA

43. Kako bi na splošno ocenili vašo zadnjo obravnavo v tej bolnišnici? Prosimo, ocenite na lestvici od 0 do 10, kjer 0 pomeni »zelo slaba obravnava« in 10 »odlična obravnava«.

- 0 zelo slaba obravnava
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 odlična obravnava

44. Kaj je bilo posebno dobro pri vaši bolnišnični oskrbi?

45. Kaj bi lahko izboljšalo vaše bivanje in zdravljenje v bolnišnici?

49. Kako bi na splošno ocenili vaše zdravje?

- Zelo dobro
- Dobro
- Srednje
- Slabo
- Zelo slabo

50. Ali imate eno ali več kroničnih bolezni ali stanj (npr. astma/KOPB, revmatoidni artritis, diabetes, srčno-žilna bolezen, rak)?

- Da
- Ne

O VAS

46. Prosimo, označite vaš spol.

- Moški
- Ženski

47. Koliko ste stari?

- manj kot 18 let
- 18–24 let
- 25–34 let
- 35–44 let
- 45–54 let
- 55–64 let
- 65–74 let
- 75–79 let
- 80 let ali več

48. Kakšna je vaša najvišja dosežena formalna izobrazba?

- Osnovnošolska izobrazba ali manj
- Poklicna šola (2–3 letna)
- Srednja šola (4 letna, gimnazija)
- Višja, visoka, univerzitetna izobrazba ali več

**NAJLEPŠA HVALA ZA IZPOLNITEV
VPRAŠALNIKA!**

Vprašalnik o vaši izkušnji z obravnavo v specialistični ambulanti

Vprašanja se nanašajo na vaš obisk v specialistični ambulanti, ki deluje v okviru javnega zdravstvenega sistema. Dejavnost in ustanova, v kateri deluje specialistična ambulanta, ki ste jo obiskali, sta navedeni na začetku.

Prosimo vas, da pri reševanju označite **polje pred ustreznim odgovorom**. Včasih vprašanje ni prilagojeno vaši osebni situaciji. Na primer, morda niste bili deležni določenega dela obravnave. V tem primeru označite odgovor "Vprašanje ne velja zame", "Ne vem" ali katero drugo dodatno odgovorno možnost, ki jo vprašanje ponuja. Če slabše vidite ali vprašalnik težje razumete, naj vam pri izpolnjevanju kdo pomaga. Vsekakor pa naj bodo odgovori vaši. Prosimo vas, da izpolnjen anketni vprašalnik **vrnete po pošti** v priloženi pisemski ovojnici.

SPECIALISTIČNA AMBULANTA

Dejavnost: »dejavnost«

Ustanova: »ustanova«

NAROČANJE IN SPREJEM

1. Zakaj ste nazadnje obiskali to specialistično ambulanto? (Možnih je več odgovorov.)

- Prvi pregled
- Diagnostika (npr. RTG, CT, MRI, gastrokopija)
- Kontrolni pregled
- Drugo (prosimo, navedite): _____

2. Kako ste se naročili v specialistično ambulanto? (Možnih je več odgovorov.)

- Z osebnim obiskom ambulante
- Preko spletne storitve eNaročanje
- Preko telefona
- Preko brezplačne telefonske številke 080 24 45
- Po elektronski pošti (e-mail)
- Po navadni pošti
- Naročil me je zdravnik/medicinska sestra
- Drugo: _____

3. Ali ste imeli težave pri naročanju na obisk v specialistični ambulanti po tem, ko ste prejeli napotnico pri osebnem zdravniku?

- Da
- Ne → [pojdite na vprašanje 5.](#)
- Vprašanje ne velja zame

4. Prosimo, opišite, kakšne težave ste imeli pri naročanju.

5. Ali vam je čakalna doba (tj. čas od datuma naročanja do datuma obiska v specialistični ambulanti) predstavljala problem?

- Noben problem
- Majhen problem
- Velik problem
- Vprašanje ne velja zame

6. Ali vas je sprejemno osebje prijazno sprejelo?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo
- Ambulanta ni imela sprejemnega osebja

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

- Manj kot 15 minut
- Med 15 in 30 minut
- Med 30 in 60 minut
- Več kot 60 minut (*navedite, koliko: _____ minut*)

8. V primeru, da ste čakali več kot 30 minut, ali vas je zdravstveno osebje obveščalo glede čakanja v čakalnici (npr. o trajanju in razlogu za čakanje)?

- Da
- Ne
- Nisem čakal/a več kot 30 minut

9. Ali so bili prostori pri zdravstvenem izvajalcu čisti, urejeni, dovolj svetli in zračni (npr. čakalnica, ambulanta, sanitarije)?

- Da
 - Delno (*prosimo, napišite, kaj vas je zmotilo*):
 - Ne (*prosimo, napišite, kaj vas je zmotilo*):
- _____

ZASEBNOST

10. Ali so vam v ambulanti zagotovili dovolj zasebnosti (npr. pri sprejemu, pri preoblačenju, med razgovorom z zdravstvenim osebjem, pri ravnanju z zaupnimi informacijami)?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo → [pojdite na vprašanje 12.](#)

11. Kje v ambulanti vam niso zagotovili dovolj zasebnosti? (*Možnih je več odgovorov.*)

- Pri sprejemu / recepciji
- Pri stiku z medicinsko sestro
- Pri razgovoru z zdravnikom
- Pri preoblačenju
- Med zdravstvenim posegom ali preiskavo
- Pri ravnanju z zaupnimi informacijami
- Drugo: _____

DELO ZDRAVNIKA

12. Ali vas je zdravnik obravnaval vljudno in spoštljivo?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo

13. Ali vam je zdravnik pojasnil zadeve tako, da ste jih enostavno razumeli?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo
- Ni bilo potrebe po pojasnjevanju

14. Ali ste zdravniku lahko zastavili vprašanja ali izrazili pomisleke glede predlaganega zdravljenja?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo
- Ni bilo potrebe po zastavljanju vprašanj ali izražanju pomislekov glede predlaganega zdravljenja

15. Ali vas je zdravnik vključil v odločitve glede vašega zdravljenja v tolikšni meri, kot ste želeli?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo
- Nisem želel/a biti vključen/a v odločitve
- Niso bile potrebne odločitve glede zdravljenja

16. Ali vam je v zvezi z zdravljenjem / preiskavo / zdravstvenim posegom zdravnik vnaprej pojasnil ...

	Ne	Da, do neke mere	Da, zagotovo	Vprašanje ne velja zame
zakaj je ta poseg potreben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kako bo potekal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kakšni so pričakovani rezultati?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
morebitna tveganja, posledice ali možne zaplete?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Ali vam je zdravnik ob vašem zadnjem obisku namenil dovolj časa?

- Ne
 Da, do neke mere
 Da, zagotovo

18. Ali vam je zdravnik specialist predpisal zdravila?

- Da
 Ne → [pojdite na vprašanje 21.](#)

19. Ali ste od zdravnika prejeli informacije o tem, kako jemati predpisano zdravilo v kombinaciji z drugimi zdravili, ki jih jemljete že od prej?

- Da
 Ne
 Vprašanje ne velja zame

20. Ali ste od zdravnika prejeli informacije o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil?

- Da
 Ne
 Vprašanje ne velja zame

DELO MEDICINSKE SESTRE

21. Ali vas je medicinska sestra obravnavala vljudno in spoštljivo?

- Ne
 Da, do neke mere
 Da, zagotovo
 Nisem imel/a stika z medicinsko sestro

22. Ali ste v zvezi z vašo obravnavo imeli možnost vprašati medicinsko sestro, kar ste želeli?

- Ne
 Da, do neke mere
 Da, zagotovo
 Nisem imel/a stika z medicinsko sestro

23. Ali vam je medicinska sestra obrazložila zdravstveni postopek, preden ga je opravila?

- Ne
 Da, do neke mere
 Da, zagotovo
 Medicinska sestra ni opravila zdravstvenega postopka
 Nisem potreboval/a obrazložitve

INFORMACIJE O PACIENTOVIH PRAVICAH IN SEZNANJENOST Z NADALJEVANJEM ZDRAVLJENJA

24. Ali so bile pri izvajalcu zdravstvenih storitev na voljo informacije o pacientovih pravicah (npr. možnosti pritožbe in pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo)?

- Da
 Ne
 Ne vem

25. Ali ste izvid oziroma pisno strokovno mnenje prejeli takoj po opravljeni zdravstveni storitvi v specialistični ambulanti?

- Da
 Ne

26. Ali vam je bilo po obisku specialistične ambulante jasno, kako se bo nadaljevalo vaše zdravljenje oziroma obravnava (npr. kontrolni pregled, obisk osebnega zdravnika, obisk pri drugem specialistu, itd.)?

- Ne
- Da, do neke mere
- Da, zagotovo

SPLOŠNA OCENA

27. Kako bi na splošno ocenili vašo obravnavo v tej specialistični ambulanti? Prosimo, ocenite na lestvici od 0 do 10, kjer 0 pomeni »zelo slaba obravnava« in 10 »odlična obravnava«.

- 0 zelo slaba obravnava
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 odlična obravnava

28. Kaj bi pohvalili v tej ambulanti?

29. Kaj bi želeli, da se v tej ambulanti izboljša?

O VAS

30. Kako bi na splošno ocenili vaše zdravje?

- Zelo dobro
- Dobro
- Srednje
- Slabo
- Zelo slabo

31. Ali imate eno ali več kroničnih bolezni ali stanj (npr. astma/KOPB, revmatoidni artritis, diabetes, srčno-žilna bolezen, rak)?

- Da
- Ne

32. Prosimo, označite vaš spol.

- Moški
- Ženski

33. Koliko ste stari?

- manj kot 18 let
- 18–24 let
- 25–34 let
- 35–44 let
- 45–54 let
- 55–64 let
- 65–74 let
- 75–79 let
- 80 let ali več

34. Kakšna je vaša najvišja dosežena formalna izobrazba?

- Osnovnošolska izobrazba ali manj
- Poklicna šola (2–3 letna)
- Srednja šola (4 letna, gimnazija)
- Višja, visoka, univerzitetna izobrazba ali več

NAJLEPŠA HVALA ZA IZPOLNITEV VPRAŠALNIKA!