

# **PREMS – Moja izkušnja, naše zdravstvo**

**Rezultati 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). Primer vprašalnika, ki so ga pacienti prejeli po obravnavi, je dostopen na spletni strani [Moja izkušnja, naše zdravstvo](#), na kateri se nahajajo tudi podrobnejše informacije o raziskavi.

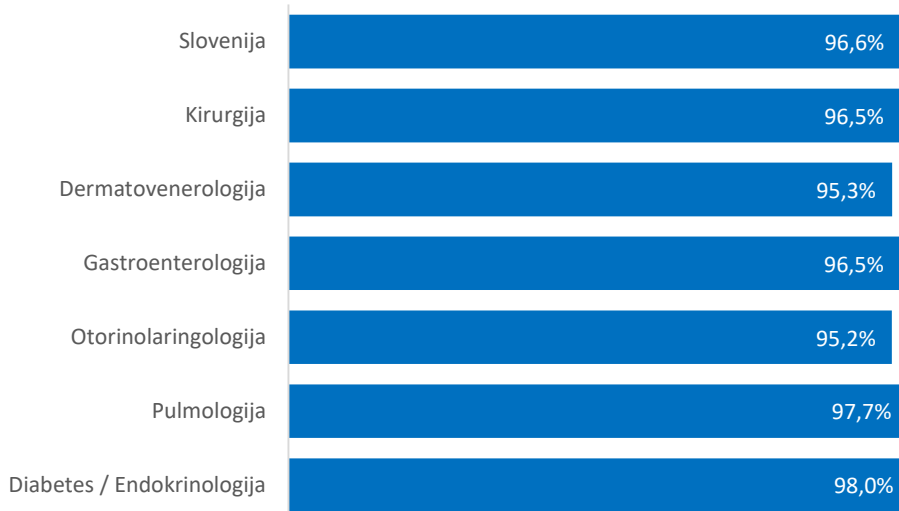
V nadaljevanju je prikazan izvleček rezultatov.

Tabela 1: 23 kazalnikov ankete PREMS v specialističnih ambulantah (več o kazalnikih v prilogi A)

	Opis kazalnika	Rezultat	n
K1	Nisem imel težav pri naročanju na obisk v ambulanti po tem, ko sem prejel napotnico pri osebnem zdravniku	<b>96,6%</b>	7.503
K2	Čakalna doba mi ni predstavljala problema	<b>79,0%</b>	7.963
K3	Sprejemno osebje me je prijazno sprejelo	<b>92,3%</b>	8.251
K4	Čakanje v čakalnici 30 minut ali manj	<b>82,6%</b>	8.372
K5	Prostori so bili čisti, urejeni, dovolj svetli in zračni	<b>92,2%</b>	8.345
K6	V ambulanti so mi zagotovili dovolj zasebnosti	<b>88,8%</b>	8.153
K7	Zdravnik me je obravnaval vljudno in spoštljivo	<b>94,4%</b>	8.370
K8	Zdravnik mi je pojasnil zadeve tako, da sem jih enostavno razumel	<b>90,3%</b>	7.896
K9	Zdravniku sem lahko zastavil vprašanja ali izrazil pomisleke glede predlaganega zdravljenja	<b>85,3%</b>	6.369
K10	Zdravnik me je vključil v odločitve glede zdravljenja v tolikšni meri, kot sem želel	<b>84,6%</b>	6.416
K11	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, zakaj je ta poseg potreben	<b>88,2%</b>	5.617
K12	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kako bo poseg potekal	<b>86,8%</b>	5.452
K13	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kakšni so pričakovani rezultati	<b>78,0%</b>	5.085
K14	Zdravnik mi je vnaprej pojasnil morebitna tveganja, posledice ali možne zaplete	<b>75,2%</b>	5.020
K15	Zdravnik mi je namenil dovolj časa	<b>82,5%</b>	8.301
K16	Od zdravnika sem prejel informacije o tem, kako jemati predpisano zdravilo v kombinaciji z drugimi zdravili, ki jih jemljem že od prej	<b>92,1%</b>	3.730
K17	Od zdravnika sem prejel informacije o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil	<b>72,6%</b>	3.543
K18	Medicinska sestra me je obravnavala vljudno in spoštljivo	<b>95,0%</b>	8.120
K19	V zvezi z obravnavo sem imel možnost vprašati medicinsko sestro, kar sem želel	<b>88,8%</b>	7.852
K20	Medicinska sestra mi je obrazložila zdravstveni postopek, preden ga je opravila	<b>87,6%</b>	5.525
K21	Po obisku spec. amb. mi je bilo jasno, kako se bo nadaljevalo moje zdravljenje oz. obravnavo	<b>83,5%</b>	8.267
K22	Splošna ocena ambulante - delež ocen 9 ali 10	<b>80,3%</b>	8.316
K23	Splošna ocena ambulante - povprečje na lestvici od 0 do 10	<b>9,25</b>	8.316

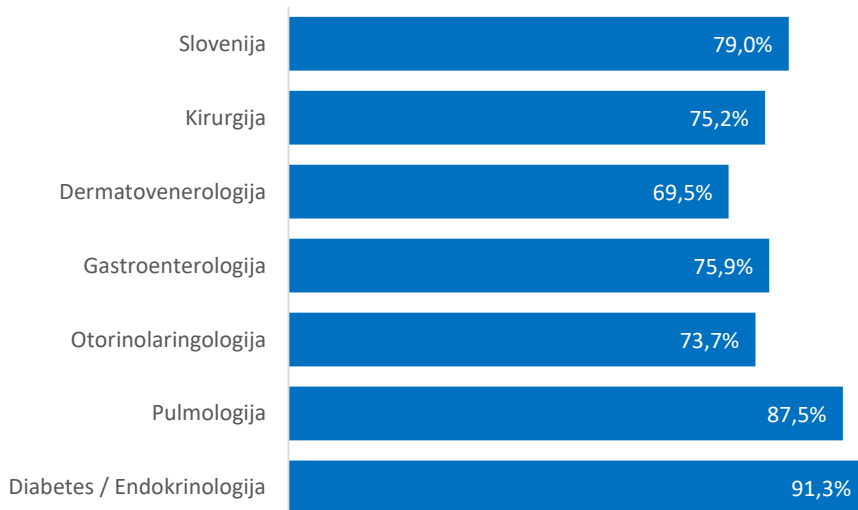
## Naročanje

Nisem imel težav pri naročanju na obisk v ambulanti po tem, ko sem prejel napotnico pri osebnem zdravniku



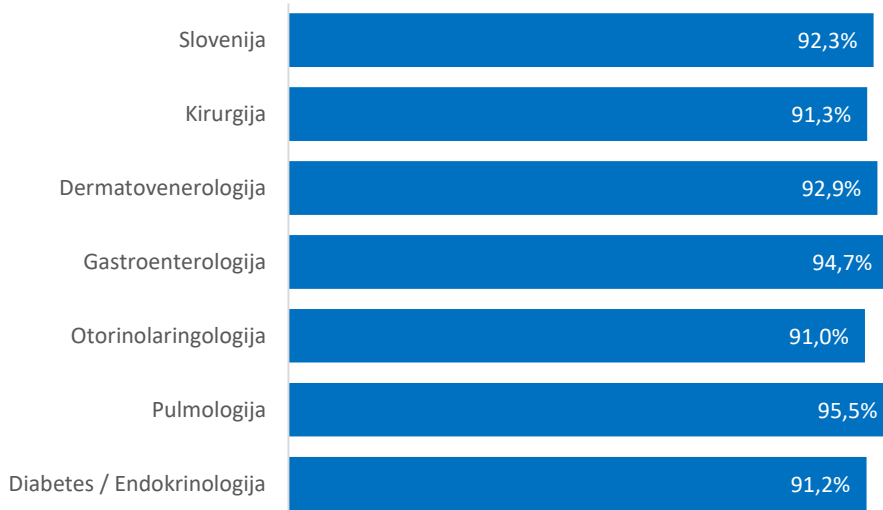
## Čakalna doba

Čakalna doba mi ni predstavljala problema



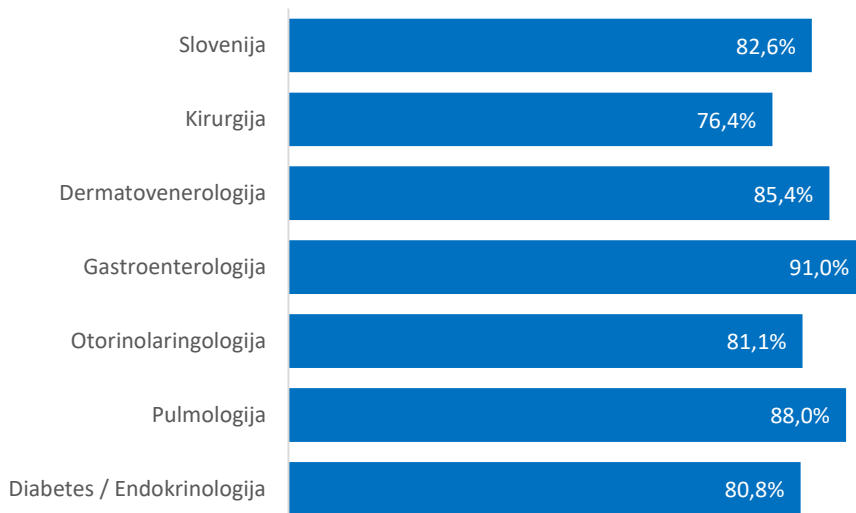
## Sprejem

Sprejemno osebje me je prijazno sprejelo



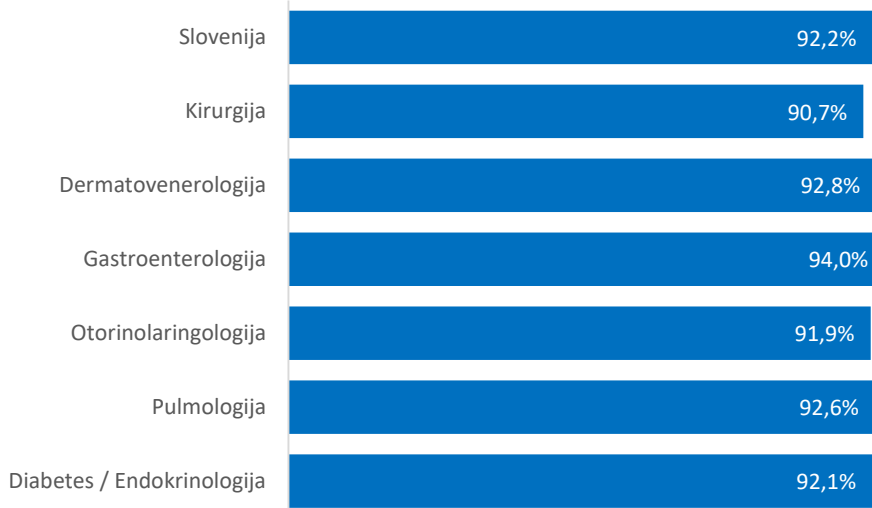
## Čakalni čas

Čakanje v čakalnici 30 minut ali manj



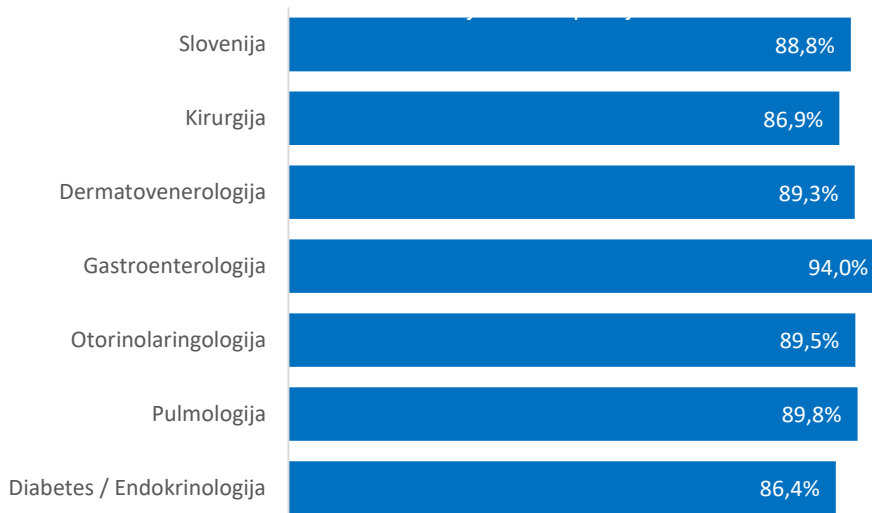
## Prostori

Prostori so bili čisti, urejeni, dovolj svetli in zračni



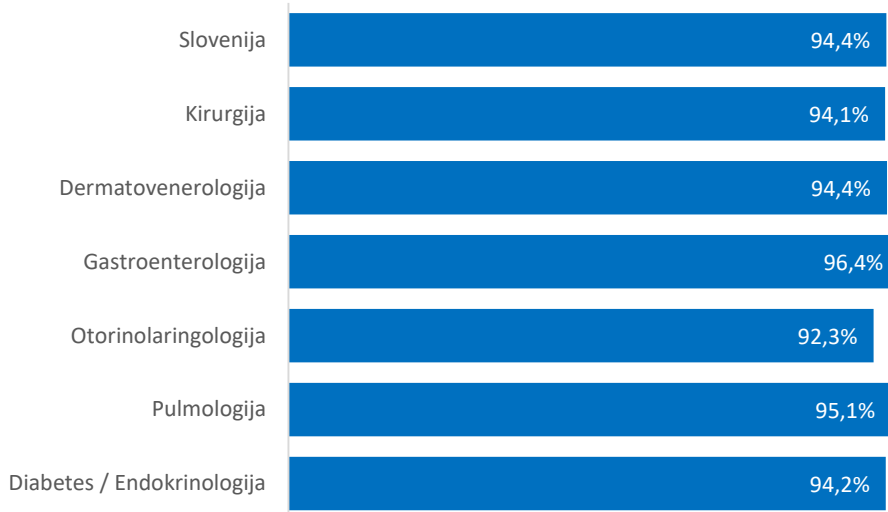
## Zasebnost

V ambulanti so mi zagotovili dovolj zasebnosti



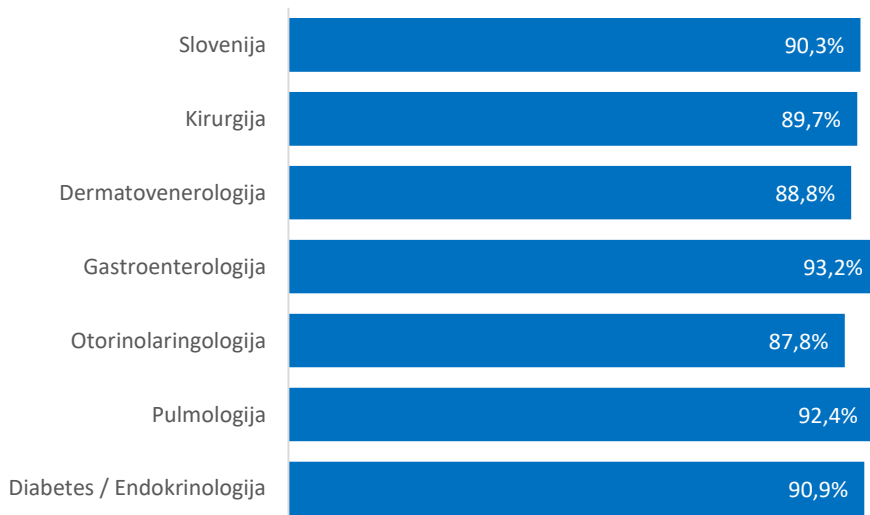
## Vljudnost in spoštljivost

Zdravnik me je obravnaval vljudno in spoštljivo



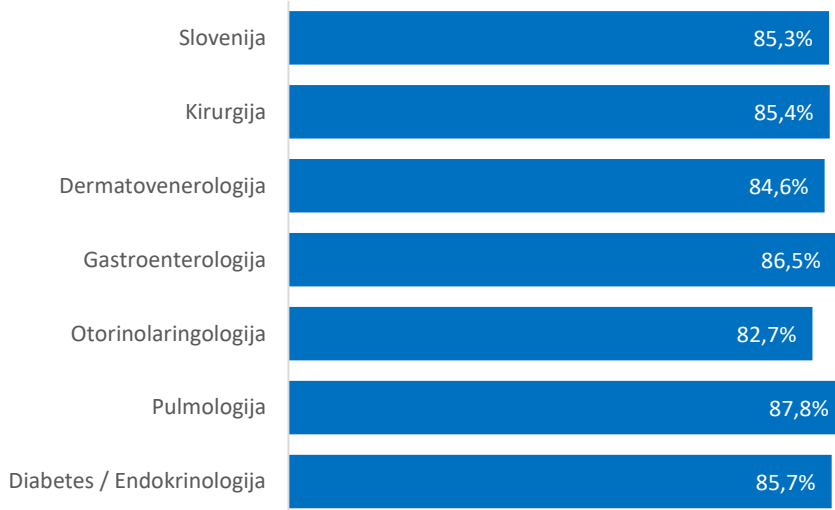
## Razumljivo pojasnjevanje

Zdravnik mi je pojasnil zadeve tako, da sem jih enostavno razumel



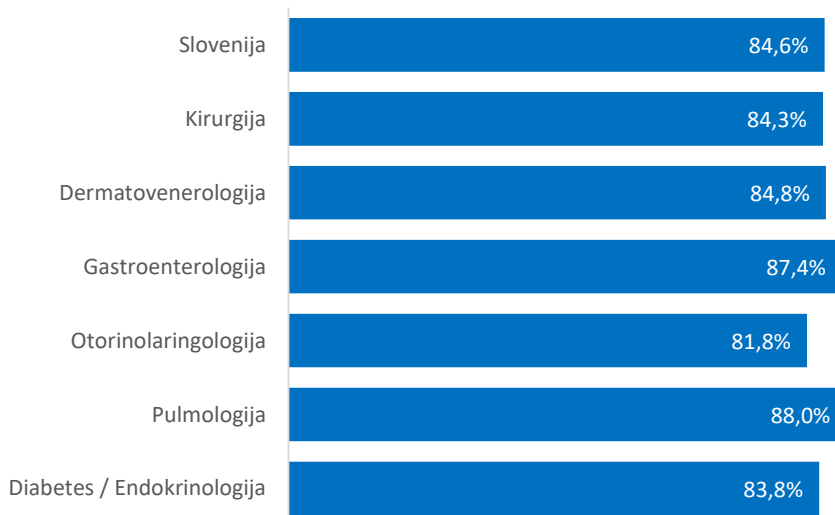
## Možnost zastavljanja vprašanj

Zdravniku sem lahko zastavil vprašanja ali izrazil pomisleke glede predlaganega zdravljenja



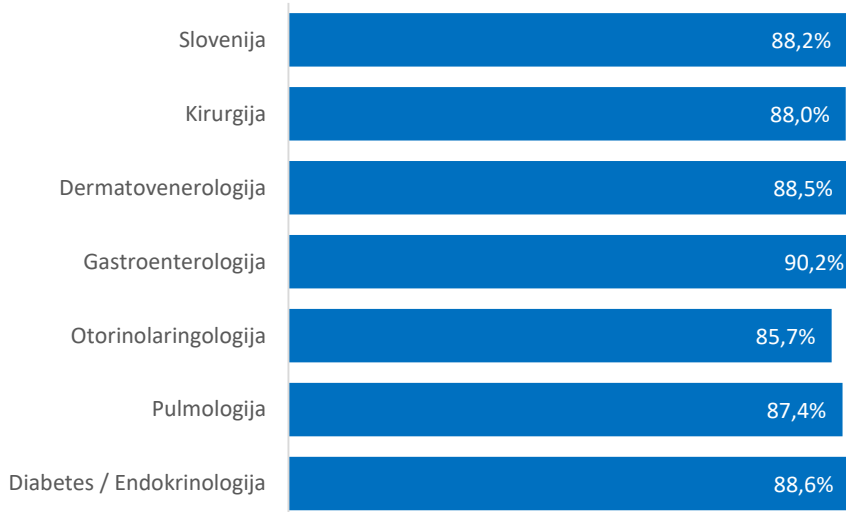
## Vključenost v odločitve

Zdravnik me je vključil v odločitve glede zdravljenja v tolikšni meri, kot sem želel



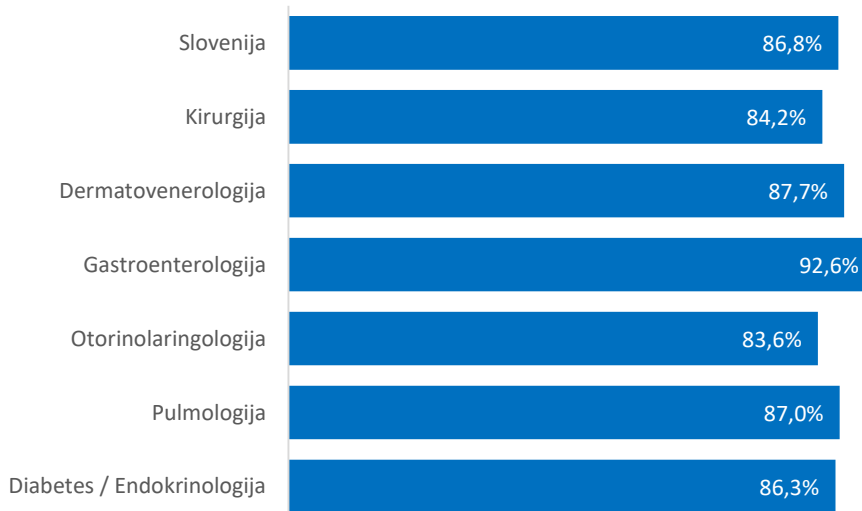
## Pojasnilo o posegu - razlogi

Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, zakaj je ta poseg potreben



## Pojasnilo o posegu - potek

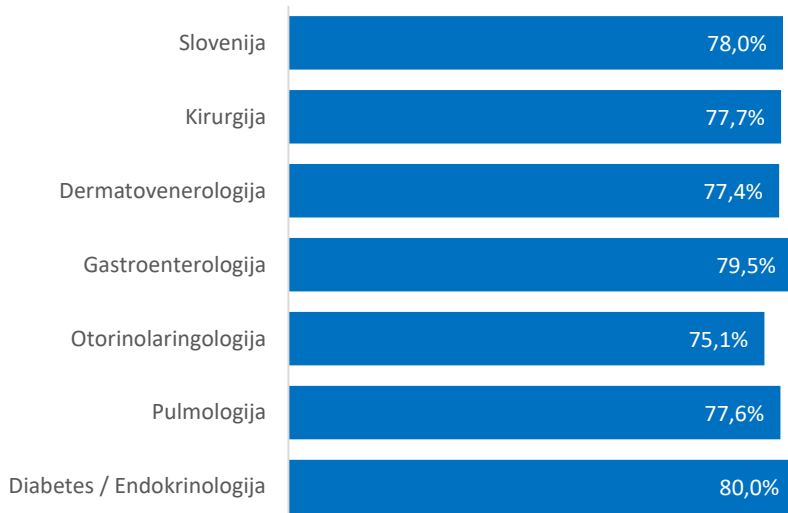
Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kako bo poseg potekal





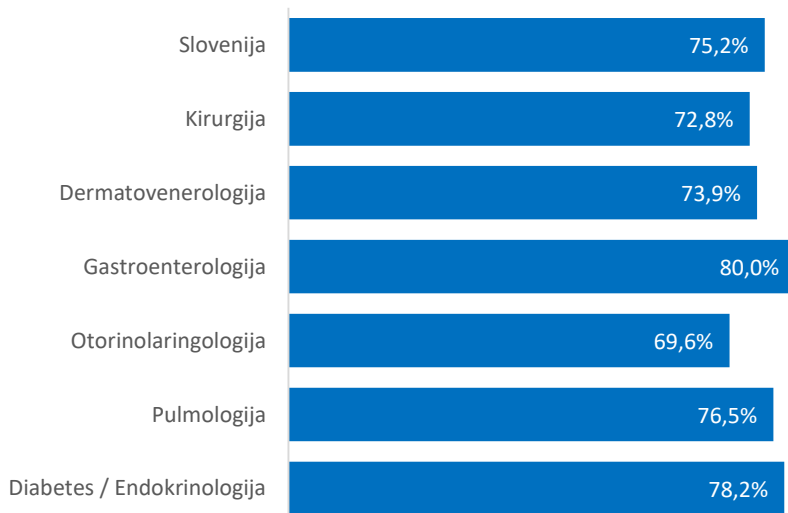
## Pojasnilo o posegu - rezultati

Zdravnik mi je vnaprej pojasnil, kakšni so pričakovani rezultati



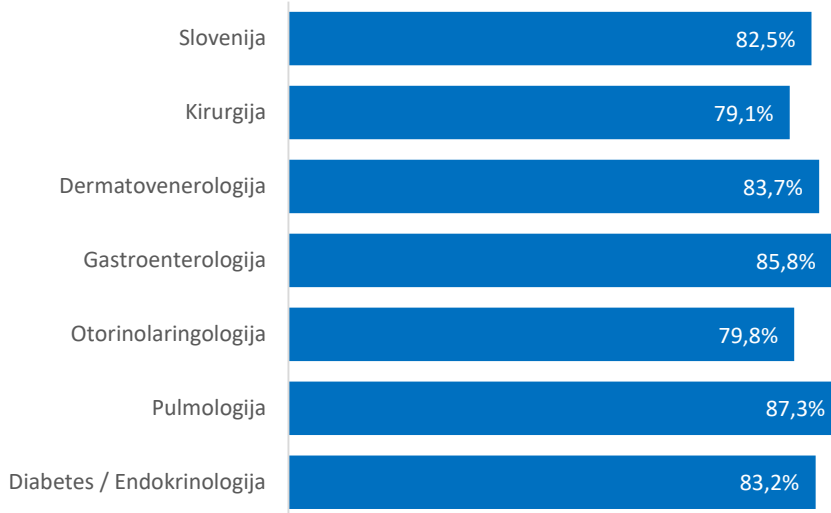
## Pojasnilo o posegu - tveganja

Zdravnik mi je vnaprej pojasnil morebitna tveganja, posledice ali možne zaplete



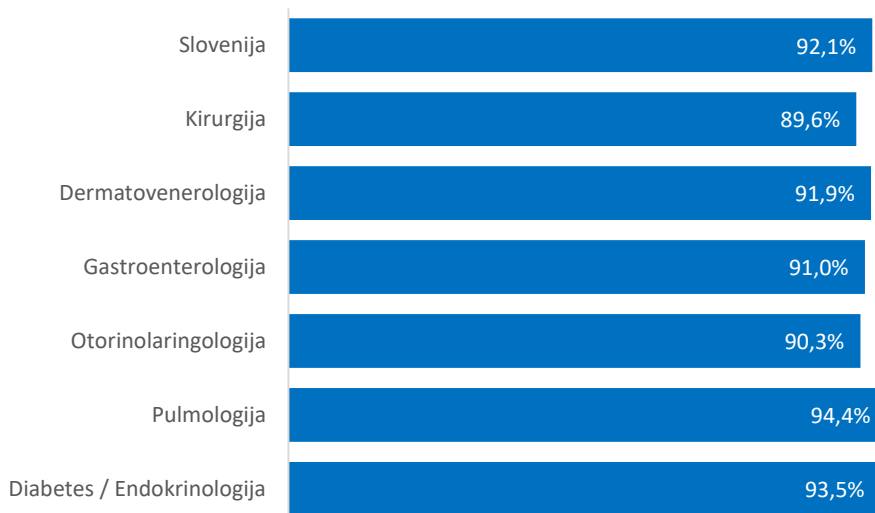
## Namenjen čas

Zdravnik mi je namenil dovolj časa



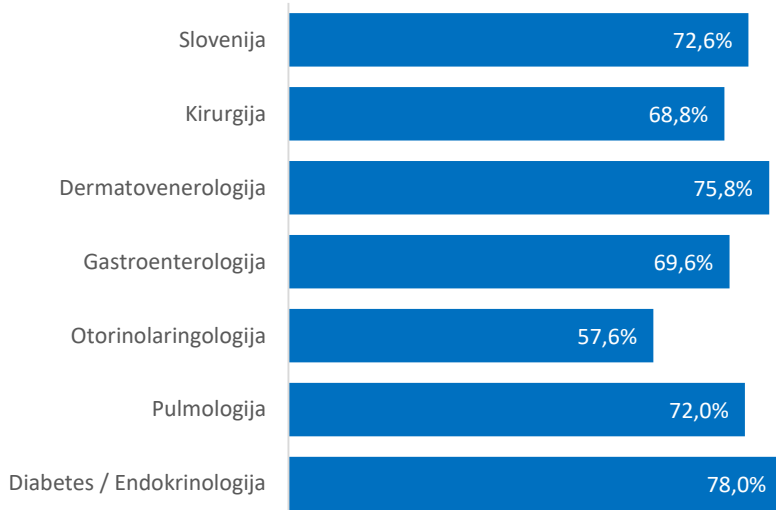
## Informacije o jemanju zdravil

Od zdravnika sem prejel informacije o tem, kako jemati predpisano zdravilo v kombinaciji z drugimi zdravili, ki jih jemljem že od prej



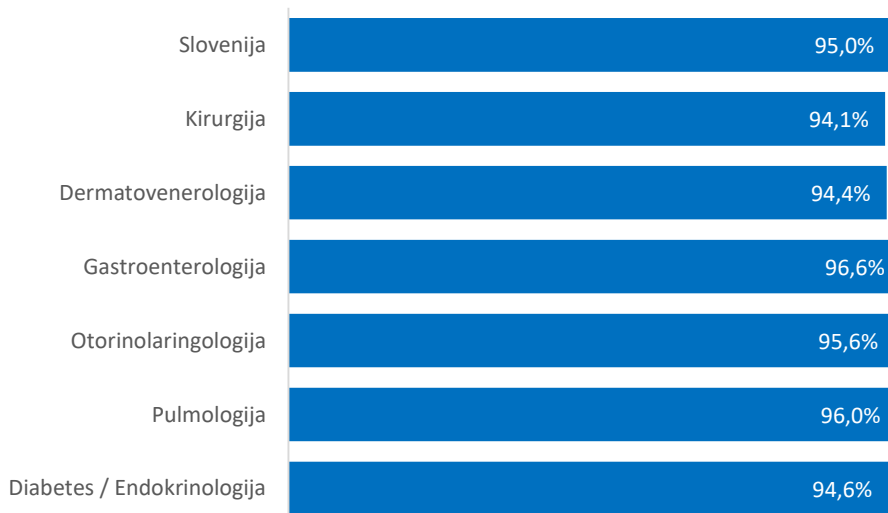
## Informacije o neželenih učinkih zdravil

Od zdravnika sem prejel informacije o možnih neželenih učinkih predpisanih zdravil



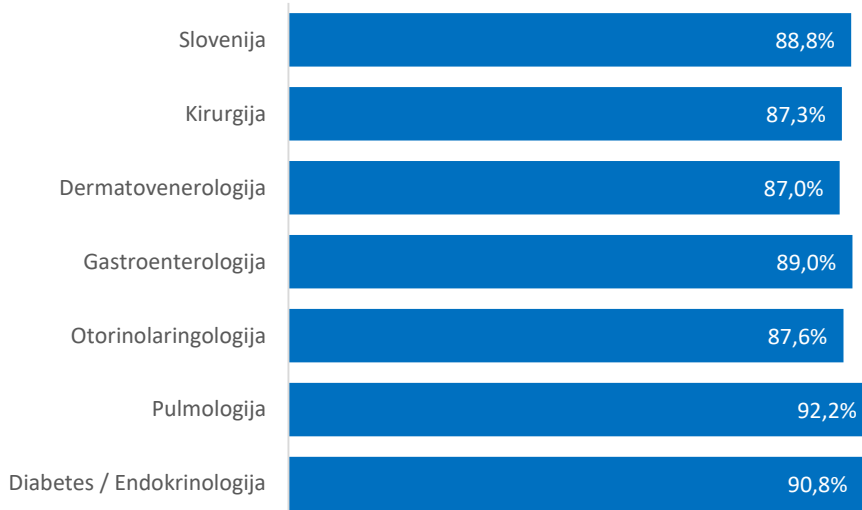
## Vljudnost medicinske sestre

Medicinska sestra me je obravnavala vljudno in spoštljivo



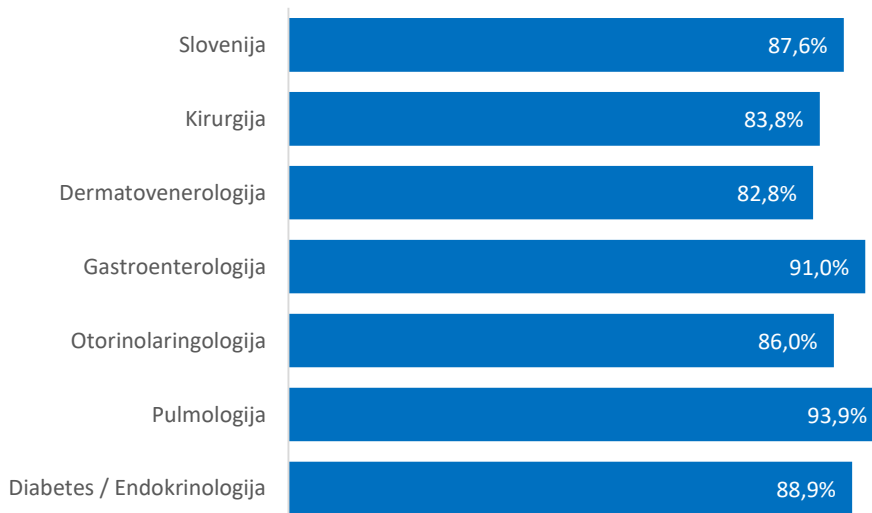
## Možnost spraševanja medicinske sestre

V zvezi z obravnavo sem imel možnost vprašati medicinsko sestro, kar sem želel



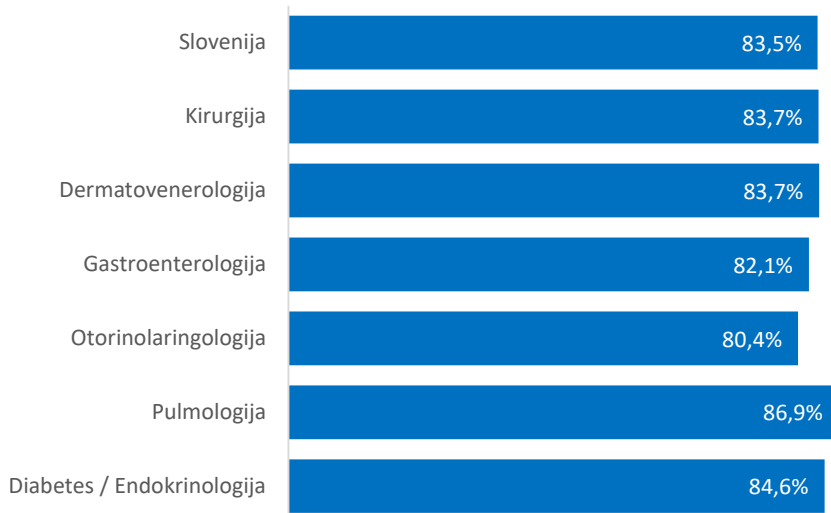
## Obrazložitev postopka medicinske sestre

Medicinska sestra mi je obrazložila zdravstveni postopek, preden ga je opravila



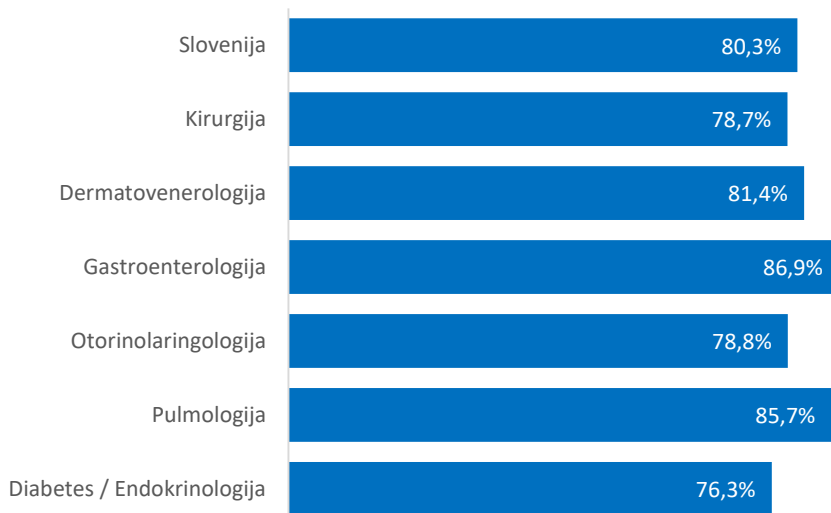
## Nadaljevanje zdravljenja

Po obisku specialistične ambulante mi je bilo jasno, kako se bo nadaljevalo moje zdravljenje oz. obravnava



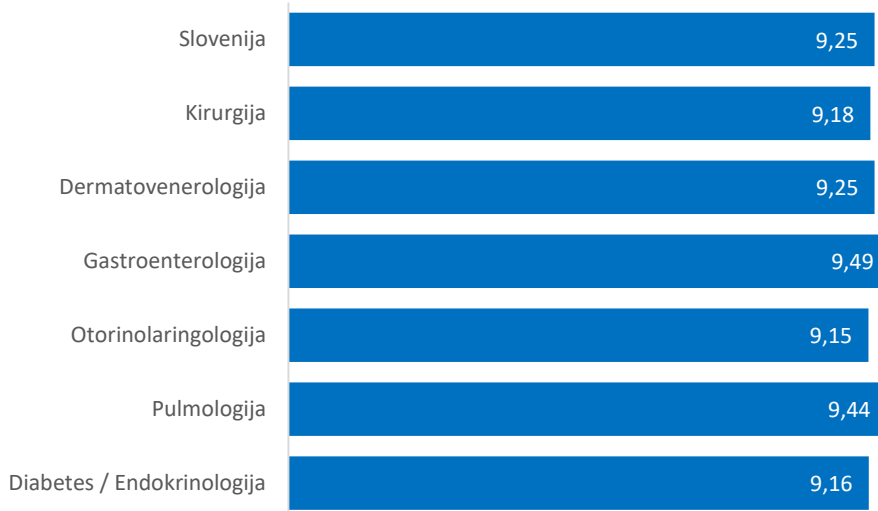
## Splošna ocena ambulante (1)

Splošna ocena ambulante - delež ocen 9 ali 10



## Splošna ocena ambulante (2)

Splošna ocena ambulante - povprečje na lestvici od 0 do 10



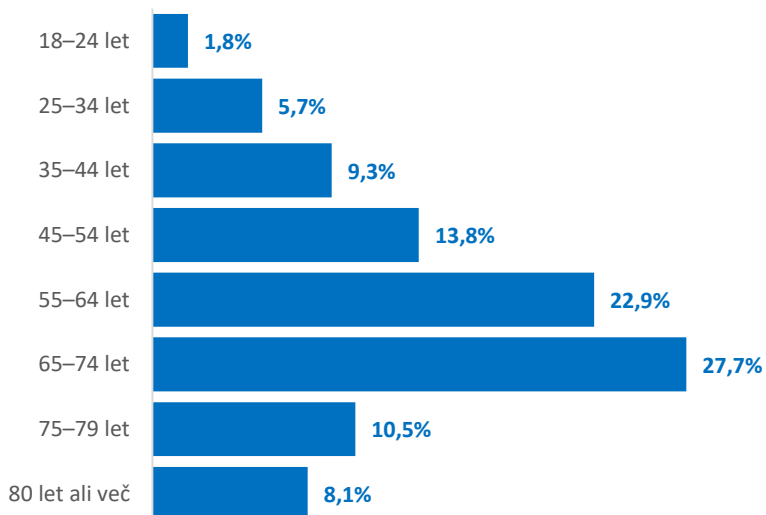
## Spol

Spol pacientov, ki so sodelovali v raziskavi



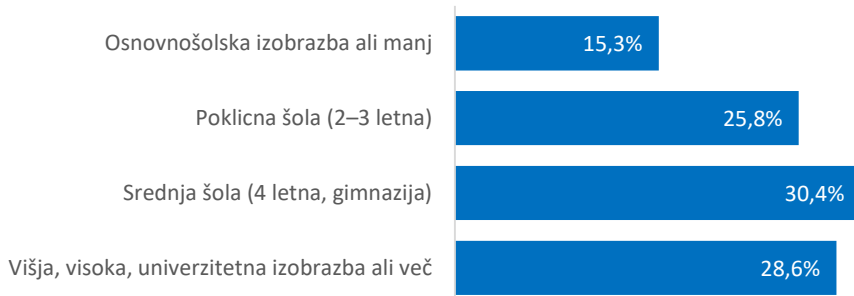
## Starost

Starost pacientov, ki so sodelovali v raziskavi



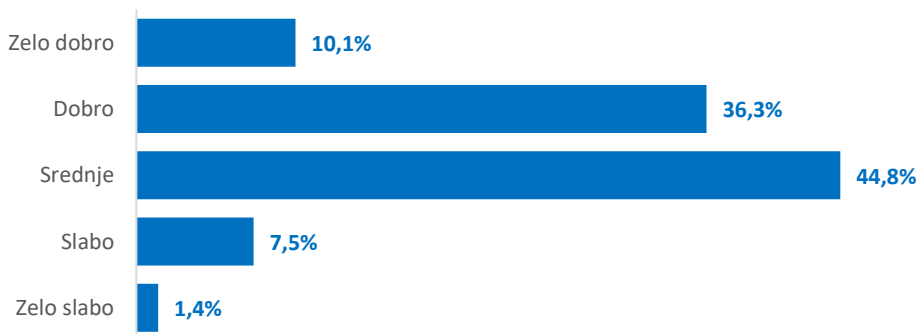
## Izobrazba

Izobrazba pacientov, ki so sodelovali v raziskavi



## Samooocena zdravja

Ocena lastnega zdravja pacientov, ki so sodelovali raziskavi



## Kronična bolezen

Prisotnost kronične bolezni pacientov, ki so sodelovali v raziskavi



## Priloga A: 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