



**Zdravstveni dom
za študente**
Univerze v Ljubljani

POROČILO

o ugotavljanju kakovosti poslovanja z uporabniki za leto 2024



Ljubljana, februar 2025

UVOD

Ministrstvo za zdravje je leta 2019 sprejelo metodologijo za ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu v skladu s 14. členom Uredbe o poslovanju z uporabniki v javnem zdravstvu (Uradni list RS, št. 98/08 in 55/17 - ZPacP-A) in uvedlo spletni vprašalnik za paciente na portalu zVem. Glavna pridobitev za paciente je možnost izpolnjevanja vprašalnika v elektronski obliki preko spletnega portala zVem. Možnost izpolnjevanja vprašalnika se pacientom zagotavlja neprekinjeno, na voljo pa je v več jezikih.

Metodologija od izvajalcev zdravstvenih storitev zahteva naslednje aktivnosti:

- imenovanje pooblaščenih oseb za ugotavljanje zadovoljstva pacientov z vprašalnikom,
- javno objavo informacij o vprašalniku na svoji spletni strani, vključno s povezavo do vprašalnika,
- informiranje pacientov o njihovi možnosti za vrednotenje kakovosti pri obravnavi z aktivnim obveščanjem in navedbo povezave do vprašalnika,
- izvedba analize na podlagi prejetih podatkov s strani MZ do 15. dne v tekočem mesecu za pretekli mesec in objava ugotovitev na svoji spletni strani:
 - do 30. v mesecu za pretekli mesec, podatke o številu izpolnjenih vprašalnikov, glede na število obravnavanih pacientov mesečno,
 - do 31. marca v koledarskem letu letno poročilo za preteklo leto.

1. Osnovni podatki o zavodu

Naziv javnega zavoda:	ZDRAVSTVENI DOM ZA ŠTUDENTE UNIVERZE V LJUBLJANI
Sedež:	Aškerčeva cesta 4, Ljubljana
Ustanovitelj:	Vlada Republike Slovenije
Matična številka:	5700817000
TRR:	0110 0603 0921 780
Davčna številka:	42997186
Šifra proračunskega uporabnika:	92177
Glavna dejavnost zavoda:	Splošna izvenbolnišnična zdravstvena dejavnost
Šifra dejavnosti:	86.210
Spletna stran:	http://www.zdstudenti.si/
Telefon:	01 200 74 25
E-pošta:	tajnistvo@zdstudenti.si
Odgovorna uradna oseba:	Mateja Ana Grulja, mag.posl.ved, direktorica

Poročilo o ugotavljanju kakovosti poslovanja z uporabniki za leto 2024 je objavljeno na spletni strani zavoda: <https://www.zdstudenti.si/>

2. Predstavitev števila izpolnjenih vprašalnikov mesečno glede na obliko in število obravnavanih pacientov

V ZDŠ smo paciente na ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki obveščali s promocijskim gradivom (plakati, zloženke, letaki), hkrati pa smo v ordinacijah in na vstopni točki izročali pacientom kartončke z obvestilom in QR kodo za lažji dostop do spletnega vprašalnika, ki je na spletni strani ZDŠ na voljo v obdobju celotnega leta.

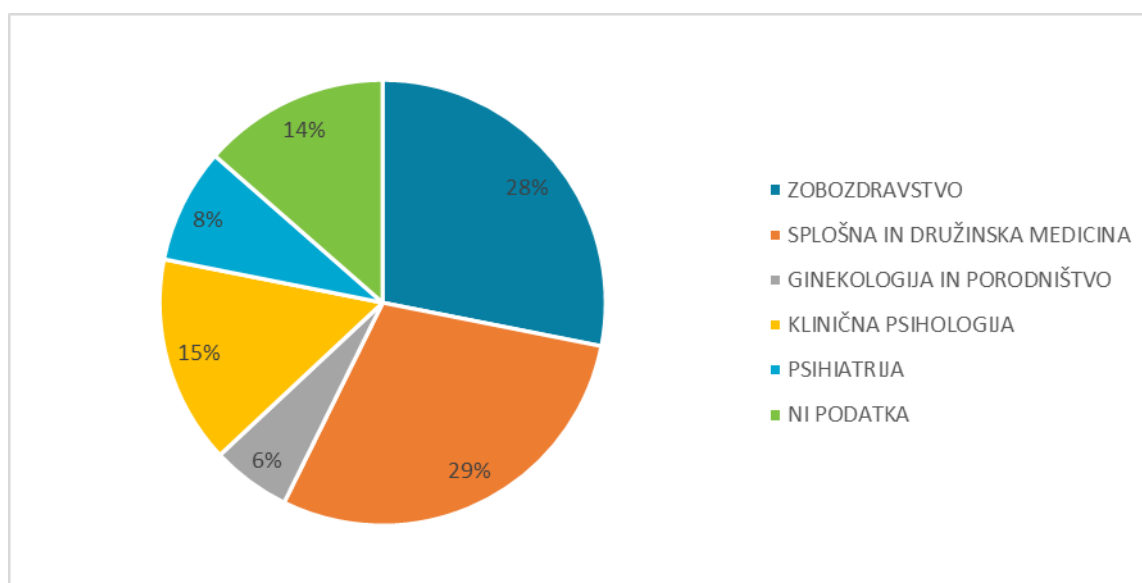
Proti koncu leta smo se, glede na slabo odzivnost pacientov na anketne vprašalnike o zadovoljstvu uporabnikov zdravstvenih storitev preko spletne strani, odločili, da ponudimo pacientom vprašalnike v papirni obliki in opravimo prepis izpolnjenih papirnih vprašalnikov v elektronsko obliko. Na ta način smo pridobili večji vzorec anketirancev in zagotovili boljše verodostojnost ugotovljenih rezultatov zadovoljstva uporabnikov.

Do 31. decembra 2024 smo tako prejeli 192 izpolnjenih vprašalnikov (172 v letu 2023). V tem obdobju je bilo obravnavanih 94.921 pacientov, kar pomeni, da je 0,20% obravnavanih pacientov izpolnilo vprašalnik (0,17% v letu 2023). Pregled števila izpolnjenih vprašalnikov po mesecih je predstavljen v Tabeli 1, Slika 1 pa predstavlja delež izpolnjenih vprašalnikov po organizacijskih enotah.

Tabela 1: PREGLED ŠTEVILA IZPOLNJENIH VPRAŠALNIKOV PO MESECIH V LETU 2024

Mesec leto	Št. obravnavanih pacientov	Št. izpolnjenih vprašalnikov	Št. izpolnjenih vprašalnikov / število obravnavanih pacientov
januar	8.140	1	0,01%
februar	5.728	1	0,02%
marec	8.426	3	0,04%
april	9.020	4	0,04%
maj	9.259	3	0,03%
junij	7.052	2	0,03%
julij	6.634	4	0,06%
avgust	5.419	0	0,00%
september	8.304	1	0,01%
oktober	9.451	4	0,04%
november	9.143	30	0,33%
december	8.345	139	1,67%
SKUPAJ	94.921	192	0,20%

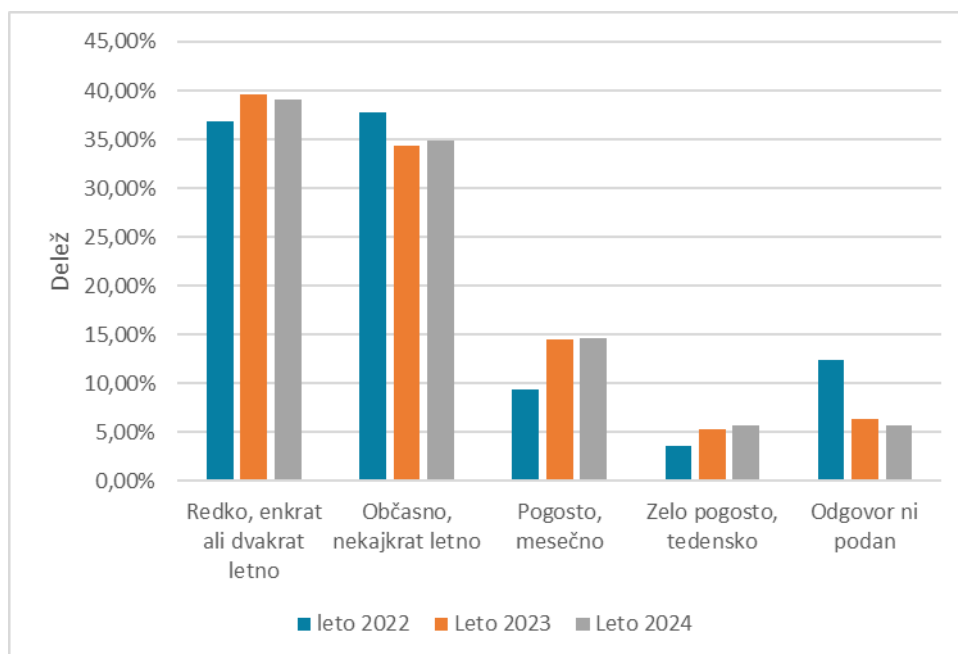
Slika 1: DELEŽ IZPOLNJENIH VPRAŠALNIKOV PO ORGANIZACIJSKIH ENOTAH ZA LETO 2024



Z anketnimi vprašalniki smo uporabnike spraševali kako pogosto koristijo zdravstvene storitve. V letu 2024 je bilo največ uporabnikov takih, ki pridejo v zdravstveni zavod redko (39,06%), na drugem mestu pa so tisti, ki pridejo občasno (34,90%). Najmanj je tistih, ki koristijo zdravstvene storitve pogosto (14,58%) in zelo pogosto (5,73%). V 5,73% odgovor ni bil podan. V letu 2024 se je v primerjavi z leti 2022 in 2023 povečal delež tistih, ki zdravstvene storitve koristijo pogosto in zelo pogosto. V letu 2022 je 12,96% uporabnikov odgovorilo, da

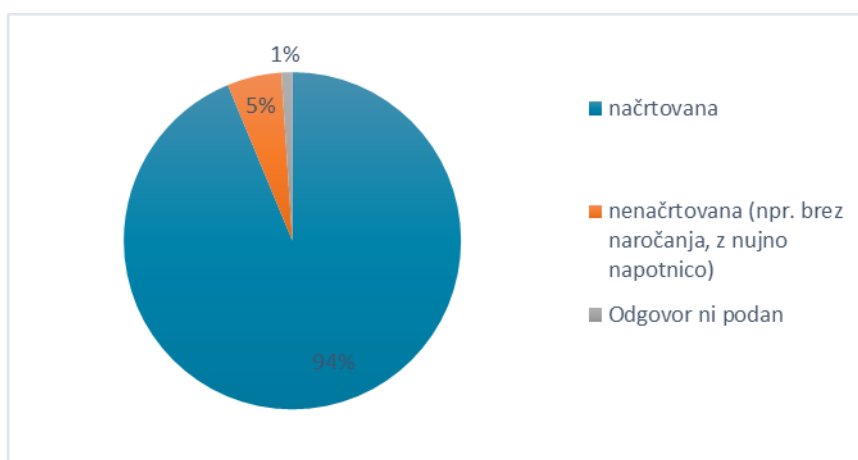
zdravstvene storitve koristijo pogosto in zelo pogosto, v letu 2023 je tak odgovor podalo 19,77% uporabnikov, v letu 2024 pa kar 20,31% uporabnikov. Pogostost koriščenja zdravstvenih storitev od leta 2022 do leta 2024 je prikazana na Sliki 2.

Slika 2: **POGOSTOST KORIŠČENJA ZDRAVSTVENIH STORITEV OD LETA 2022 DO LETA 2024**



Glede načrtovanih oziroma nenačrtovanih obravnav pacientov je 93,75% pacientov odgovorilo, da je bila njihova obravnava načrtovana, da je bila obravnava nenačrtovana je odgovorilo 5,21% pacientov, v 1,04% pa odgovor ni bil podan. Delež načrtovanih oz. nenačrtovanih obravnav je prikazan na Sliki 3.

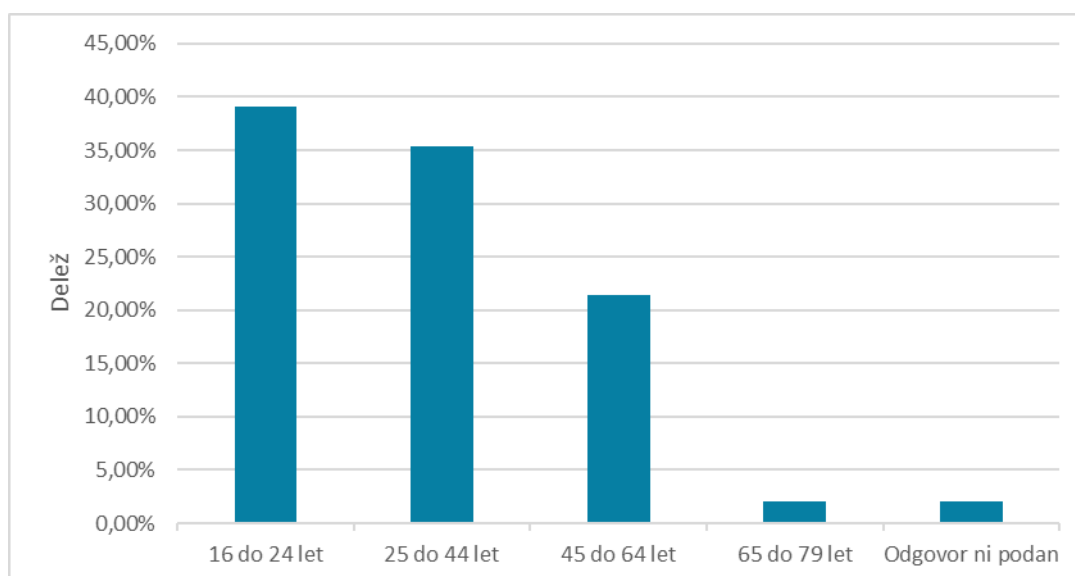
Slika 3: **NAČRTOVANA OZ. NENAČRTOVANA OBRAVNAVA V LETU 2024**



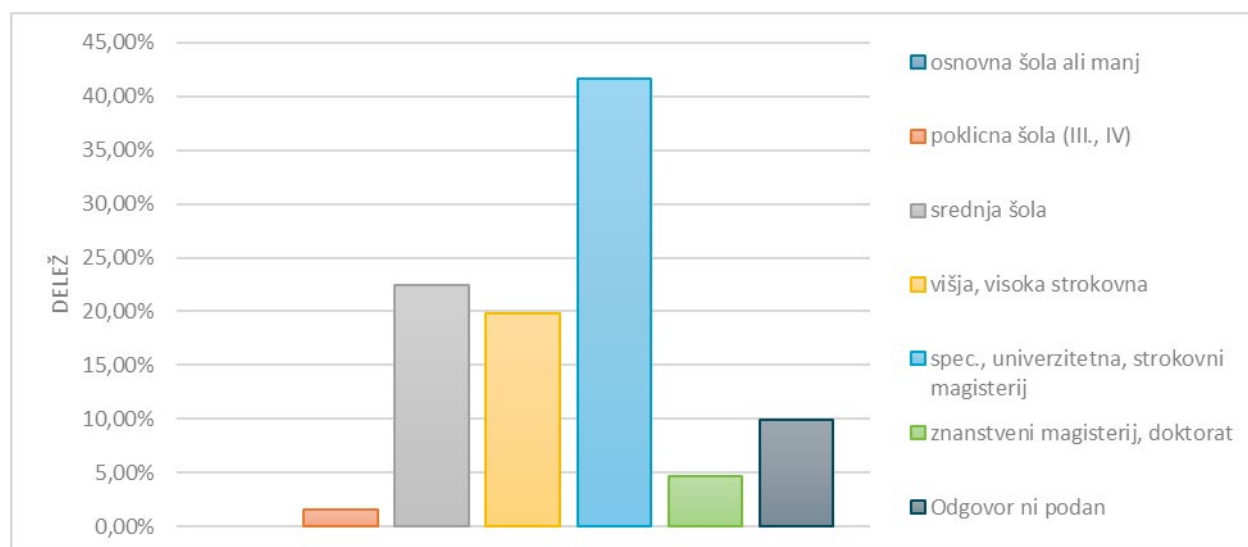
3. Demografski podatki ocenjevalcev

Vprašalnik je izpolnilo 35,42% moških in 59,90% žensk, v 4,69% odgovor ni bil podan. Največ ocenjevalcev je bilo v starostni skupini od 16 do 24 let (39,06%), sledijo si ocenjevalci v starostni skupini od 25 do 44 let (35,42%). Delež ocenjevalcev po starostnih skupinah je prikazan na Sliki 4.

Slika 4: DELEŽ OCENJEVALCEV PO STAROSTNIH SKUPINAH



Največ ocenjevalcev ima specialistično, univerzitetno izobrazbo ali strokovni magisterij (41,67%), nato si sledijo ocenjevalci s srednjo šolo (22,40%) in višjo oz. visoko šolo (19,79%). Delež ocenjevalcev glede na raven dosežene izobrazbe je prikazan na Sliki 5.

Slika 5: **DELEŽ OCENJEVALCEV GLEDE NA RAVEN DOSEŽENE IZOBRAZBE**

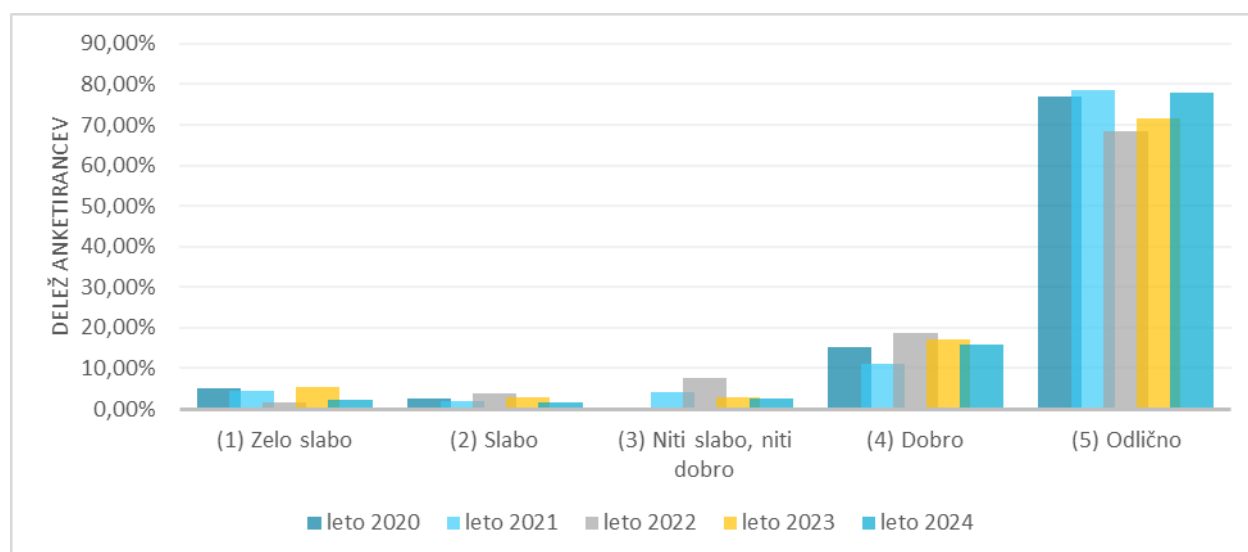
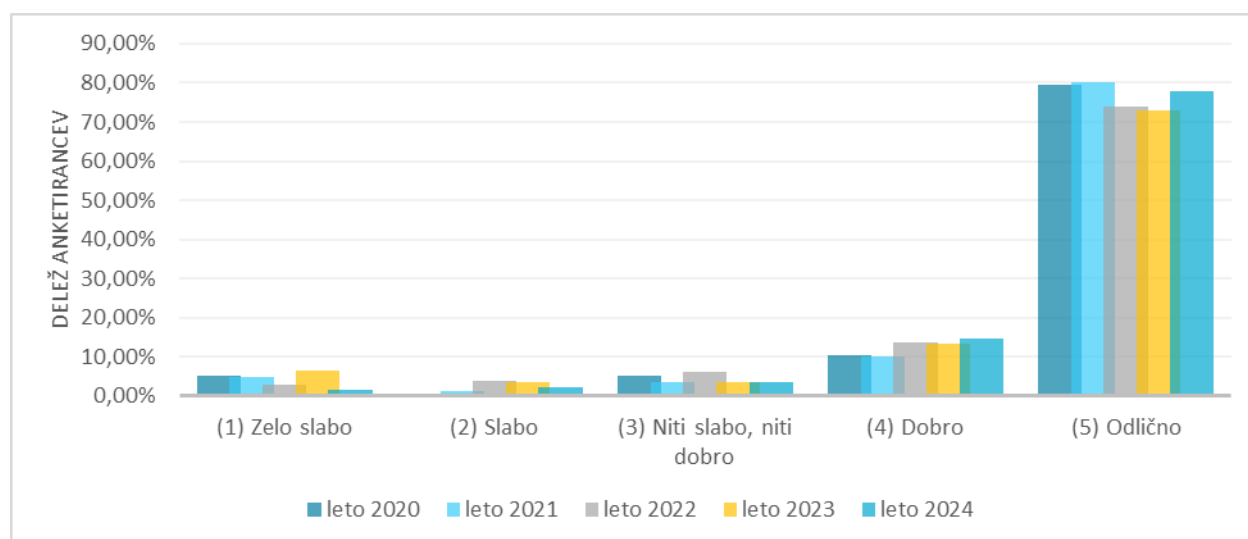
4. Stopnja zadovoljstva pacientov glede na posamezne kriterije

Z anketnimi vprašalniki smo ugotavljali tudi stopnjo zadovoljstva pacientov glede na posamezne kriterije. Pacienti so nas ocenjevali na petstopenjski lestvici z ocenami (5) »odlično«, (4) »dobro«, (3) »niti slabo, niti dobro«, (2) »slabo« in (1) »zelo slabo«.

Najpomembnejša ocena uporabnikov zdravstvenih storitev je splošna ocena izvajalca. V letu 2024 je naš zavod z ocenama 4 ali 5 ocenilo kar 93,68% uporabnikov, kar je za 5,47% več kot v letu 2023, ko je bilo takih uporabnikov 88,82%.

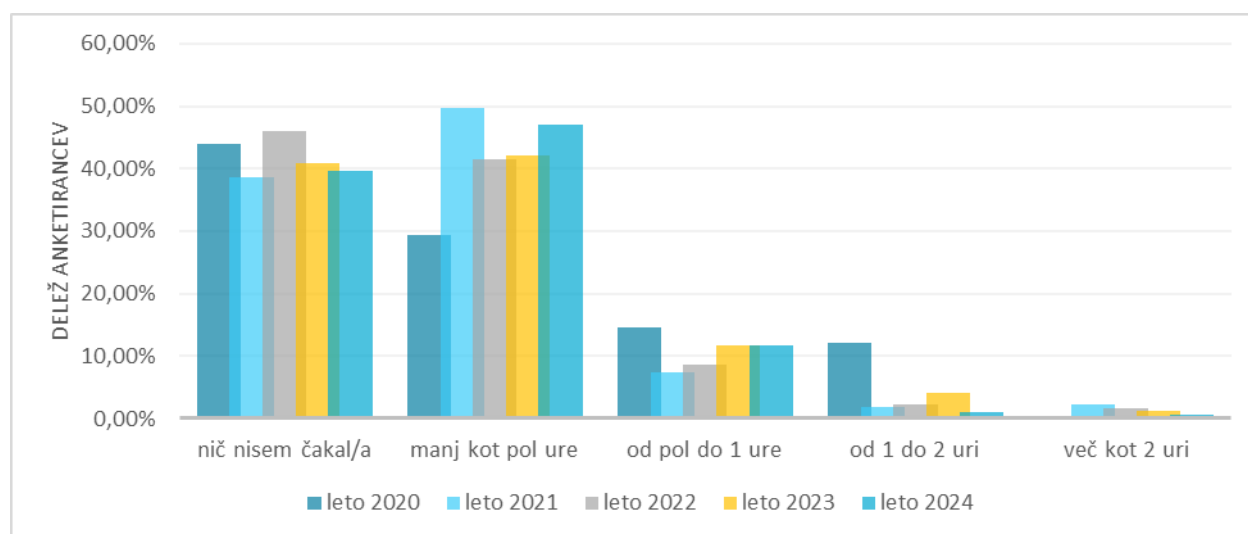
Zelo pomembno področje ocenjevanja je tudi kakovost obravnave pri izvajalcu. V letu 2024 je z ocenama 4 ali 5 kakovost obravnave ocenilo 92,67% uporabnikov, kar je za 7,07% več, kot v letu 2023, ko je bilo takih uporabnikov 86,55%.

Na Slikah 6 in 7 so predstavljeni rezultati o splošni oceni izvajalca in oceni obravnave pri izvajalcu od leta 2020 do leta 2024.

Slika 6: **SPLOŠNA OCENA IZVAJALCA OD LETA 2020 DO LETA 2024**Slika 7: **OCENA OBRAVNAVE PRI IZVAJALCU OD LETA 2020 DO LETA 2024**

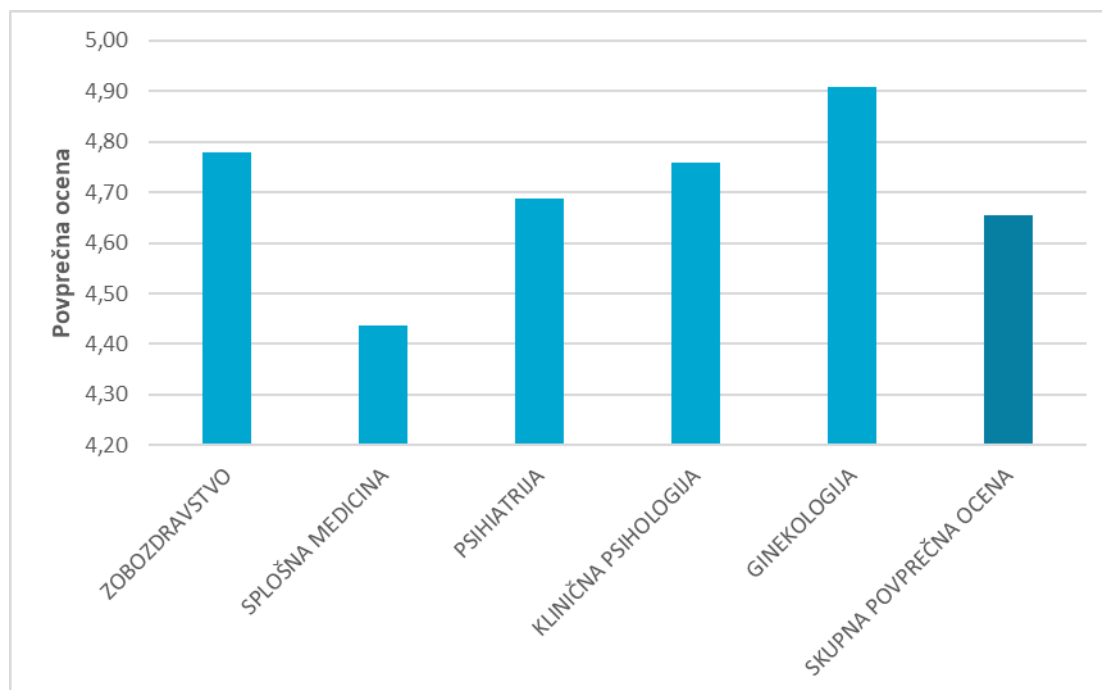
Pacienti so ocenjevali tudi dolžino čakanja od naročenega termina do dejanskega začetka obravnave pri zdravstvenih delavcih. 86,77% uporabnikov je odgovorilo, da na obravnavo niso čakali oz. so čakali manj kot pol ure, 11,64% uporabnikov je čakalo od pol do ene ure, 1,59% uporabnikov pa je čakalo od 1 do 2 uri, oz. več kot 2 uri. Na Sliki 8 so predstavljeni rezultati o času čakanja na obravnavo od leta 2020 do leta 2024.

Slika 8: ČAS ČAKANJA NA OBRAVNAVO OD LETA 2020 DO LETA 2024



Ugotavljali smo tudi povprečno oceno izvajalca po organizacijskih enotah in skupno povprečno oceno izvajalca. Skupna povprečna ocena izvajalca je znašala 4,65. Povprečna ocena je najvišja v organizacijski enoti ginekologije (4,91), najnižja pa v splošni in družinski medicini (4,44). Povprečna ocena izvajalca po organizacijskih enotah in skupna povprečna ocena izvajalca v letu 2024 je prikazana na Sliki 9.

Slika 9: POVPREČNA OCENA IZVAJALCA PO ORGANIZACIJSKIH ENOTAH IN SKUPNA POVPREČNA OCENA IZVAJALCA V LETU 2024



Vprašalnik se zaključuje z možnostjo, da pacienti sporočijo še kaj v povezavi s kakovostjo njihove zdravstvene obravnave. Odgovor je podalo 27 pacientov, od tega je bilo 16 pohval in 11 kritik. Tako pohvale kot kritike so se nanašale na odnos do pacientov in organizacijo dela.

5. Zaključek

Izpolnjevanje vprašalnika je za uporabnike storitev prostovoljno in predstavlja individualno oceno njihovega zadovoljstva.

Na podlagi rezultatov anketnih vprašalnikov ugotavljamo sledeče:

- vzorec anketiranih je glede na število obravnavanih pacientov precej majhen,
- glede na več pozitivnih, kot negativnih komentarjev, ugotavljamo zadovoljstvo z obravnavo pri anketiranih,
- glede na splošno oceno izvajalca storitev, oceno obravnave in čas čakanja na obravnavo, ugotavljamo visoko stopnjo zadovoljstva anketiranih,
- rezultati anketnega vprašalnika so precej podobni rezultatom iz leta 2023.

Kljub izzivom kot je npr. pomanjkanje kadra, je naš cilj zagotavljanje še boljše zdravstvene obravnave za vse paciente tudi v prihodnje.

Rezultati izvedene ankete nam bodo služili kot podlaga za izboljšave pri izvajanju naših storitev, pri čemer bomo upoštevali tudi izražena mnenja in predloge uporabnikov.

Pripravila:
Sandra Kosmač, dipl.ekon.