

SPREMLJANJE ZADOVOLJSTVA PACIENTOV V LETU 2024 (podatki pridobljeni iz MZ)

Zadovoljstvo uporabnikov naših storitev spremljamo tudi preko portala z- VEM. Pacienti/uporabniki so obveščeni, da lahko podajo mnenje o izkušnjah z zdravstveno obravnavo v bolnišnici.

V letu 2024 se je na spletno anketo odzvalo 86 pacientov/uporabnikov. Sodelovalo je 62% žensk in 38% moških. Največ (45,%) anketiranih je bilo v starostni skupini med 45 in 64 let, nato od 65 do 79 let (27%) in od 25 do 44 let (19%). Najmanj bolnikov se je odzvalo na anketo v starostni skupini do 24 let (5,8%) in nad 80 let (3,5%). V anketo ni vključen nihče iz starostne skupine do 15 let.

Anketiranci so kot splošno oceno od 1 do 5, kako so bili zadovoljni z samo obravnavo in kar so videli in doživeli v času obravnave v Splošni bolnišnici dr. Jožeta Potrča Ptuj podali oceno 4,5. V primerjavi s prejšnjimi leti se ocena postopoma nekoliko zvišuje.

Anketirani so bili najbolj zadovoljni z dogovorjenim terminom obravnave, s predhodno seznaitvijo o poteku obravnave in odnosom zaposlenih do uporabnikov (4,6).

Bolniki so bili zadovoljni (4,3) s prvim kontaktom v bolnišnici pred samo obravnavo pri naročanju in podajanju informacij glede priprave na poseg itd.. Trdijo, da so informacije o dostopnosti do zdravnika / zdravstvenega delavca objavljene na vidnem mestu z ordinacijskimi časi, informacijami za svojce, itd. (4,6). V primerjavi z prejšnjimi leti veliko bolje tudi ocenjujejo dostop do izvajalca (4,3).

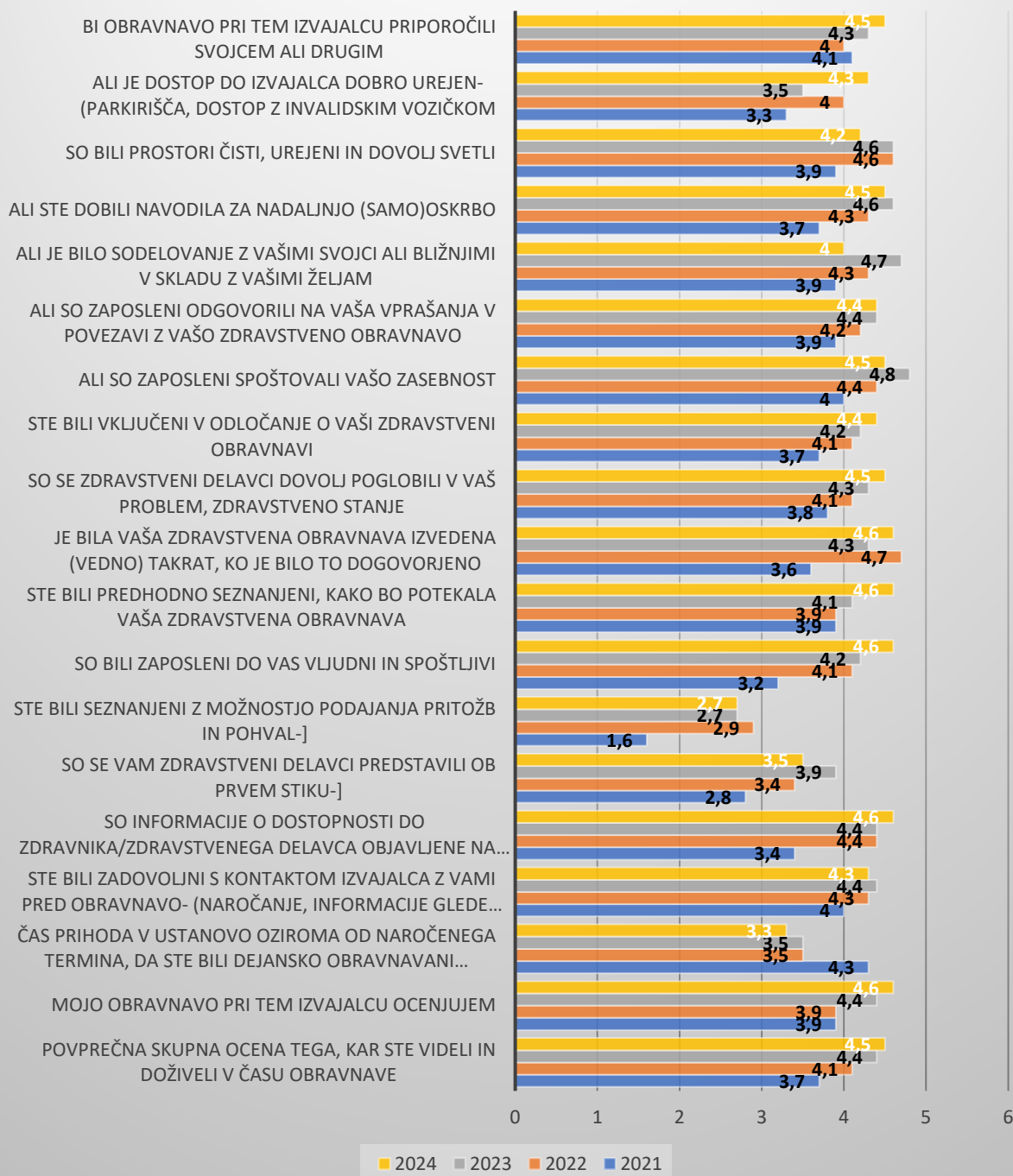
Ugotavljamo, da se zdravstveni delavci dovolj poglobljajo v bolnikove probleme in njihovo zdravstveno stanje (4,5) ter bolnikom odgovarjajo na vprašanja povezana z njihovo zdravstveno obravnavo (4,4). Zaposleni paciente/uporabnike vključujejo v odločanje pri zdravstveni obravnavi (4,4). Obravnavo v naši bolnišnici pacienti/uporabniki ocenjujejo kot zelo dobro (4,6), zato bi zdravstveno obravnavo v bolnišnici Ptuj priporočali svojcem ali drugim (4,5).

Ponovno ugotavljamo, da se zaposleni zdravstveni delavci dosledno pacientu ob prvem stiku ne predstavijo, kar prikazuje upad ocene v primerjavi z letom 2023 (3,5).

Anketiranci so pri nas z oceno 3,3 ocenili, da so na obravnavo čakali manj kot pol ure, kar je nekoliko slabše v primerjavi z zadnjimi leti.

Najslabše so anketirani ponovno ocenili možnost podajanja pritožb in pohval (2,7), čeprav je možnost podajanja pohval in pritožb označeno na vidnem mestu v čakalnicah in na oddelkih.

Zadovoljstvo uporabnikov zdravstvenih storitev 2021-2024



Graf 1: Zadovoljstvo uporabnikov zdravstvenih storitev