

2015

UNIVERZA NA PRIMORSKEM  
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

BOŽENA STARMAN TRAMPUŠ

BOŽENA STARMAN

KOPER, 2015



UNIVERZA NA PRIMORSKEM  
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

Zaključna projektna naloga

ZADOVOLJSTVO IN ODZIVNOST  
UPORABNIKOV ZDRAVSTVENIH STORITEV

Božena Starman Trampuš

Koper, 2015

Mentor:izr. prof. dr. Zlatka Meško Štok



## POVZETEK

Raziskava je zasnovana z namenom ugotovitve zadovoljstva in odzivnosti uporabnikov zdravstvenih storitev Kirurškega sanatorija. Proučiti je potrebno kakovost storitev od telefonskega klica uporabnika do zaključne obravnave, se pravi odpusta iz bolnice. Predvsem pa smo se v nalogi osredotočili na samo kakovost in zadovoljstvo ležečih – operiranih pacientov, ki so dejanski kazalnik stanja kakovosti bolnišnice. V teoretičnem delu naloge smo pregledali strokovno literaturo in podali teoretična izhodišča različnih avtorjev. Uporabili smo informacije, ki smo jih pridobili pri neposrednem komuniciranju s pacienti. V empiričnem delu naloge smo za zbiranje podatkov in ugotavljanja obstoječega stanja uporabili anketne vprašalnike ter si zastavili hipotezo in jo preverili. Podatke o zadovoljstvu uporabnikov smo zbirali z anketnim vprašalnikom in prišli do zaključka, da na zadovoljstvo uporabnikov zdravstvenih storitev vplivajo komunikacija, urejenost in odnos zdravstvenega osebja do pacientov.

*Ključne besede:* zadovoljstvo, odzivnost, kakovost, komunikacija, urejenost, odnos.

## SUMMARY

The survey was designed in order to determine customer satisfaction and responsiveness of health service users Surgical Sanatorium. It is necessary to examine whether the quality of service from the user's phone call to the final hearing, is discharge from the hospital. Above all, we are focused on a quality just lying – surgical patients, which are the real indicator of the quality status of the hospital. In the theoretical part of the paper we reviewed scientific literature and theoretical frameworks presented by different authors. We used information gained in direct communication with patients. In the empirical part of the thesis we have for data collection and assessment of the existing situation using questionnaires, and set a hypothesis and check. We formed a hypothesis and check. Information on user satisfaction were collected by questionnaires and came to the conclusion that the satisfaction of the users of health services affect communication, organization and attitude of health staff towards patients.

*Keywords:* satisfaction, responsiveness, quality, communication, neatness, attitude.

UDK: 614.2:005.336.3(043.2)



## **ZAHVALA**

Najprej bi se zahvalila doc. dr. Janezu Bajcu za spodbudo, podporo in pomoč v času svojega študija, ki je verjel vame in v moje delo.

Nadalje bi se zahvalila gospodu Francu Hočevarju za vso pomoč in trud, ki mi jo je nudil ves čas pripravljanja diplomske naloge.

Posebno bi se zahvalila mojim staršem, sinu in hčerki za pomoč in potrpežljivost v času študija.

Iskrena hvala tudi vsem, ki ste mi kakor koli pomagali na poti do zaključne projektne naloge





## VSEBINA

<b>1</b>	<b>Uvod</b> .....	<b>1</b>
1.1	Namen in cilji raziskave.....	2
1.2	Hipoteza .....	2
1.3	Predstavitev in metode zbiranja podatkov .....	3
1.4	Predvidene predpostavke in omejitve.....	
<b>2</b>	<b>Opredelitev trženja in kakovosti storitev</b> .....	<b>4</b>
2.1	Opredelitev zdravstvene storitve in njene temeljne značilnosti.....	4
2.2	Kakovost zdravstvene storitve je temeljni element zadovoljstva .....	5
2.3	Zadovoljstvo porabnikov zdravstvene storitve .....	7
2.4	Merjenje zadovoljstva .....	8
2.5	Zadovoljstvo uporabnikov zdravstvenih storitev z organizacijo dela.....	8
<b>3</b>	<b>Predstavitev kirurškega sanatorija</b> .....	<b>9</b>
3.1	Splošno o kirurškem sanatoriju.....	9
3.2	Dejavnost kirurškega sanatorija .....	9
3.3	Poslanstvo .....	10
3.4	Vizija Kirurškega sanatorija.....	10
<b>4</b>	<b>Raziskava zadovoljstva pacientov</b> .....	<b>11</b>
4.1	Anketni vprašalnik .....	11
4.2	Interpretacija rezultatov raziskave .....	12
4.3	Uporabnost rezultatov raziskave .....	26
4.4	Potrditev hipoteze .....	27
<b>5</b>	<b>Ugotovitve in predlogi izboljšav</b> .....	<b>28</b>
<b>6</b>	<b>Zaključek</b> .....	<b>29</b>
	<b>Literatura</b> .....	<b>31</b>
	<b>Priloga</b> .....	<b>33</b>

## PREGLEDNICE

Preglednica 1: Ocenjujete postopka ob ambulantnem pregledu .....	12
Preglednica 2: Ocenjujete postopka ob sprejemu v bolnišnico.....	13
Preglednica 3: Odnos zaposlenih v času bivanja v bolnišnici.....	14
Preglednica 4: Pojasnilo o bolezni in zdravljenju in razumljivost razlag .....	15
Preglednica 5: Zadovoljstvo s potekom programa zdravljenja .....	16
Preglednica 6: Ocenjevanje izvajanja zdravstvene nege v ambulanti.....	17
Preglednica 7: Vzroki zadovoljstva oziroma nezadovoljstva na bolniškem oddelku .....	18
Preglednica 8: Navodila ob odpustu za nadaljnjo samooskrbo na domu – izčrpnost .....	18
Preglednica 9: Navodila ob odpustu za nadaljnjo samooskrbo na domu – jasnost.....	19
Preglednica 10: Varovanje zasebnosti v bolnišnici.....	19
Preglednica 11: Urejenost zaposlenih .....	20
Preglednica 12: Ustreznost hrane v bolnišnici .....	21
Preglednica 13: Čistoča opreme in prostorov .....	23
Preglednica 14: Organiziranost časa za obiske v Kirurškem sanatoriju .....	23
Preglednica 15: Ravnanje po navodilih in upoštevanje dogovorjenih terminov.....	24

## 1 UVOD

Zdravje je po definiciji Enciklopedije Slovenije, Mladinska knjiga (1987) splošna vrednota in bistveni vir za produktivno in kakovostno življenje slehernega posameznika in skupnosti kot celote. Je dinamično ravnovesje telesnih, duševnih, čustvenih, duhovnih, osebnih in socialnih prvin, ki se kažejo v zmožnosti neprestanega opravljanja funkcij in prilagajanja okolju. V tem smislu zdravje in skrb zanj ni le interes posameznika, medicinskih strok ali institucij zdravstvenega varstva, temveč odgovornost celotne družbene skupnosti. Je odsev dogajanj preteklih in sedanjih učinkov dednosti ter človeškega odzivanja. Je povezava telesnega in duševnega zdravja. V tem smislu deluje tudi Kirurški sanatorij, saj bolnika obravnavamo od začetka obravnave, to je od naročanja na specialistični pregled, do prvega obiska ter zaključka zdravljenja. Svetovna zdravstvena organizacija opredeljuje: »duševno zdravje je stanje dobrega počutja, v katerem posameznik uresničuje svoje sposobnosti, normalno obvladuje stres v vsakdanjem življenju, svoje delo opravlja produktivno in je sposoben prispevati k skupnosti, v kateri živi«.

Kakovost izvedbe je temeljna konkurenčna prednost vsake zdravstvene ustanove, sledi ji dostopnost in v tržno naravnanih sistemih tudi cena. Konkurenca v zdravstvu predvsem poteka na cenovnem področju. Proučevanje kakovosti v zdravstvu pa odpira vrsto dilem in pomislekov zlasti zato, ker je merjenje kakovosti v zdravstvu težko izvedljivo. Razmišljanja o kakovosti so še posebej aktualna v obdobjih omejenih virov, ko skušamo z izboljšanjem kakovosti doseči podoben tržni učinek tako, da porabnik za enako ceno dobi več (Svetic 1995, 18).

Zdravstvo je zasnovano na uporabi zdravstveno medicinskih metod in kot tako naj bi bilo v osnovi racionalno. Običajno ne more zadostiti vsem zdravstvenim potrebam ljudi. Zato se pojavlja vprašanje, kako najbolje porazdeliti obstoječe vire, kot so osebje, prostor, finance ... Sistemi zdravstvenega varstva so deloma odstranili vpliv, ki ga ima dohodek posameznika na dostop zdravstvenih storitev, vendar sistemi hkrati sami odločajo, kaj so zdravstvene potrebe in na kakšen način jih bodo posamezniki zadovoljevali (Česen 1988,76).

Bolniki nekaterih storitev ne morejo opraviti v okviru zdravstvenega zavarovanja, torej so odvisni sami od sebe in njihovega dohodka. Posameznikova pravica do zdravja pa je relativna. Kljub temu, da je vsak odgovoren za svoje zdravje, pa nosi ključno odgovornost tudi država. Pomeni, da mora prebivalcem zagotoviti socialno varnost in zdravstveno zavarovanje. Pravila, ki jih zagotavljajo, pa se zaradi prilagajanja razmeram nenehno spreminjajo.

Tako kot je na vseh področjih recesija zajela tudi pogoje zadovoljevanja različnih potreb državljanov, pa je zajela tudi področje zdravstvenega varstva in izvedbo konkretnih storitev.

Ta kriza se kaže v slabši dostopnosti, v podaljšanih čakalnih rokih, v pomanjkanju materiala, v slabši dostopnosti do zdravil in v kroničnem pomanjkanju sredstev v okviru sistema zdravstvenega zavarovanja. Te razmere so bistveno bolj zaostrele tudi trg zdravstvenih storitev, v okviru katerega se zmanjšuje povpraševanje po storitvah, ki nedvomno izboljšujejo kakovost življenja posameznika. Nasploh pa se povečuje tudi nezadovoljstvo pacientov zaradi podaljševanja čakalnih rokov, povečevanja nezaupanja in slabe organizacije dostopnosti storitve, ki jih zavarovalnica omejuje s pravilniki. Vsa ta dejstva močno vplivajo tudi na poslovne funkcije Kirurškega sanatorija Rožna dolina glede na to, da izvaja program preko koncesij z Zavodom za zdravstveno zavarovanje na eni strani in na drugi opravlja storitve za samoplačnike.

V svoji projektni nalogi smo obravnavali zadovoljstvo in odzivnost uporabnikov zdravstvenih storitev v Kirurškem sanatoriju, kakšni so ključni dejavniki za samo zadovoljstvo in kaj vse vpliva nanje: od zdravstvene oskrbe, čistoče, do prijaznosti osebja, čas odzivnosti v ambulantah in na oddelku ter povezanost kakovosti in samega trženja zdravstvenih storitev.

V teoretičnem delu bom predstavila Kirurški sanatorij Rožna dolina ter programe, ki jih ustanova ponuja. Opredelila bom pojem trženja in zadovoljstvo uporabnikov ter povzela ugotovitve. V empiričnem delu pa bom analizirala podatke zadovoljstva uporabnikov (ležečih pacientov) v Kirurškem Sanatoriju s pomočjo ankete, ki je potekala od junija do oktobra 2014 ter ugotovitve in analizo le-teh.

## **1.1 Namen in cilji raziskave**

Projektna naloga z naslovom Zadovoljstvo in odzivnost uporabnikov zdravstvenih storitev Kirurškega sanatorija je nastala zaradi ugotavljanja in pridobivanja informacij o zadovoljstvu uporabnikov storitev v Kirurškem sanatoriju, oziroma na katerih segmentih ležeči pacienti še vidijo oziroma predlagajo možnost izboljšave.

Cilji diplomske naloge so, da se ugotovi obstoječe stanje na področju kakovosti, analiza za izboljšanje le-tega in kako povečati tržni delež ter na podlagi raziskave podati predloge izboljšav.

## **1.2 Hipoteza**

Zastavili smo si naslednjo hipotezo:

H: Uporabniki so z zdravstvenimi storitvami Kirurškega sanatorija zadovoljni.

### **1.3 Predstavitev in metode zbiranja podatkov**

Vprašalnik je standarden in se uporablja že od leta 1999.

Pripravljeni anketni vprašalnik je zajema 25 vprašanj, ki so se nanašala na pacientovo pot od samega pregleda do odpusta iz bolnišnice. Kot že napisano, smo anketirali samo ležeče paciente, se pravi operirance, ki nam lahko ocenijo celotno obravnavo. Anketirali smo 100 pacientov ne glede na spol ali starost. Anketo smo izvedli v času od Junija 2014 do oktobra 2014.

### **1.4 Predvidene predpostavke in omejitve**

Omejitve, ki nas ovirajo so podatki, ki jih je težko pridobiti za druge ustanove pri primerjanju le teh. Anketirali smo le ležeče paciente, ki vsaj eno noč bivajo v Kirurškem sanatoriju. Zaradi preobsežnosti ambulant in gneče nismo anketirali dnevnih pacientov, kateri prihajajo na zdravstvene preglede. Omejili smo se samo na zdravstvene storitve Kirurškega sanatorija.

## 2 OPREDELITEV TRŽENJA IN KAKOVOSTI STORITEV

Trženje storitev je nedvomno zahteven proces in od ponudnika kvalitetnih storitev zahteva precej znanj in spretnosti s področja oblikovanja storitev in izvajanja učinkovitega in uspešnega trženja storitev. Obvladovanje le tega je pogoj, da podjetje razvija, oblikuje in uspešno izvaja ponujene storitve (Potočnik 2004, 178).

Kotler (1996, 7) opisuje, da se trženjsko razmišljanje začne s človeškimi potrebami in željami. Ljudje za preživetje potrebujemo vodo, hrano, zrak in prebivališče, želimo pa si mnogo več. Potrebe in želje ljudi pa v današnjem času nihajo. Tako kot potrebujemo že opisane potrebe, potrebujemo tudi varnost, spoštovanje, občutek in pripadnosti. In teh potreb ne ustvari niti družba niti tržniki. Te potrebe so samo bistvo človeške narave.

Potočnik (2000) v svoji knjigi Trženjski splet in trženjske poti obravnava zadovoljstvo porabnikov storitev. Te opredelitve trženja storitev so uporabne tudi za zdravstveno organizacijo oziroma za tako ustanovo, kot je Kirurški sanatorij. Zato nas še posebno zanima dinamika trga, analiza prodaje, zaposleni v podjetju, dobavitelji, konkurenti, banch marketing in kakovost, kakor jo razlaga s pojmom garancija zadovoljstva. Ključno za uspešno poslovanje zdravstvene ustanove, ki deluje na osnovah podeljenih koncesij, pa je ugotavljanje zadovoljstva porabnikov storitev. Potočnik (2000) meni, da je ključno za uspešno poslovanje zdravstvene ustanove, ki deluje na osnovi podeljenih koncesij, ugotavljanje zadovoljstva porabnikov storitev.

Franc Hočevar (1996, 9) navaja, citiram: »Že v bližnji prihodnosti pričakujemo konkurenco, ki bo izvajalce zdravstvenih storitev in uporabnike prisilila v bolj smotno obnašanje. Seveda pa je trženje v zdravstvu ob strokovnem pristopu in preiščlenosti bolj občutljivo kot v nekaterih drugih dejavnostih. Tudi v zdravstvu je sicer možna uporaba vseh znanih tehnik, vendar je tu treba skrbno izbirati orodja in se odločati za takšne pristope, ki so primerni za to dejavnost. Poseganje v intimnost posameznika, upoštevanje njegovega zdravstvenega stanja, nujnost ukrepanja, nizka dohodkovna elastičnost povpraševanja po zdravstvenih storitvah ter bolnikovo subjektivno razumevanje kakovosti zdravstvene storitve, opredeljuje nekatere posebnost trženja zdravstvenih storitev.«

### 2.1 Opredelitev zdravstvene storitve in njene temeljne značilnosti

Vodilni svetovni strokovnjak s področja trženja (Kotler 1996) opredeljuje opravljanje storitvenih dejavnosti. To je pripeljalo do naraščajočega zanimanja za trženje storitev.

Zaradi različnih strukturnih sprememb pri nas in še posebej v Evropi in drugje po svetu, ki so povezane s staranjem in na to dejstvo vezanimi storitvami, se obseg storitev še posebej na področju zdravstva povečuje s skokovito naglico. Zaposlovanja in ponudb novih storitev na

tem področju ni mogoče zaustaviti kljub recesiji in zahtevam v varčevanju. Kotler (1996, 467) razčleni storitve v vsem svojem bistvu tako z vidika trženja, narave in razvrstitev storitev, njihovih značilnosti, vključno z definicijo storitev in njihovim upravljanjem. Prav tako meni, da je pri storitveni dejavnosti skorajda nemogoče uporabljati tradicionalne trženjske pristope. Storitve je nemogoče postaviti na polico in čakati, da jo kupec izbere. Predpostavlja več vidikov trženja kot na primer zunanje trženje. To je tudi delo, ki ga mora opraviti podjetje ali ustanova, ko pripravlja storitev, določiti ceno, opraviti tržno komuniciranje, potem notranje trženje, kar naj bi pomenilo, da moramo usposobiti in motivirati zaposlene, da dobro opravijo svoje delo in skratka pripraviti vsakega zaposlenega v organizaciji, da ravna trženjsko. Posebno pozornost nameni tudi odzivnemu trženju, ki je tesno povezano s kakovostjo tako v tehničnem smislu, npr.: ali je operacija uspela, kakor tudi v funkcionalnem, npr.: ali se je kirurg dovolj zanimal za pacienta in vzbudil zaupanje.

Nada Sfiligoj (1999, 57–63) opredeljuje marketinško okolje in v okviru tega pojma opozori na dobavitelje, konkurente, kupce, javnost, demografsko okolje in še posebej na gospodarsko okolje ter ga poveže s problemom neprilagajanja in naglim upadanjem realnih dohodkov. Potrošniki so prisiljeni k vse večji racionalnosti, kupujejo le po temeljitem preudarku ter le še nujne dobrine. Če je bila takrat inflacija kot temeljni vzrok, s katerim se je spopadala država, je danes recesija, ki še bolj zaostruje te odnose in slabi kupno moč za tiste storitve, ki niso neposredno povezane z zdravjem in kakovostjo življenja ter osebnim zadovoljstvom. To dejstvo pa je za Kirurški sanatorij Rožna dolina resno opozorilo in v celoti velja za tisti del programa, ki je samoplačniški ne glede na to, ali gre za poseg plastične kirurgije ali pa za pacienta, ki želi pohiteti s svojo operacijo in noče čakati za storitev v vrsti (Sfiligoj 1999).

## **2.2 Kakovost zdravstvene storitve je temeljni element zadovoljstva**

Zadovoljstvo pacientov je pomemben kazalnik kakovosti in prikazuje predvsem kakovost sporazumevanja s pacienti, medsebojnih odnosov in organizacije dela. Pacient ima o tem, kakšna je zdravstveno oskrba in na kakšen način jo bo dobil, svoje predstave.

Na trgu zdravstvenih storitev nastopa večje število izvajalcev storitev, kot so izvajalec, zavarovalnice, država. Država oblikuje ponudbo, kar pomeni, da vpliva na povpraševanje po zdravstvenih storitvah. Ker bolnik ni neposredni plačnik storitev in stroški niso v celoti njegova skrb, bolnik pričakuje najboljšo kakovost in odzivnost.

Ker so se v Sloveniji začele odpirati številne zasebne ordinacije, je vsekakor kakovost izvedbe temeljna konkurenčna prednost zdravstvene ustanove. Uporaba pravilnih postopkov oskrbe bolnika zagotavlja tudi dobra kakovost. Zdravstveni delavci – predvsem zdravniki, so tako pri delu vezani na različne zbirke pravil (kodekse) in odločitve poklicnih združenj, ki določajo lastnosti dobrega zdravstvenega delavca in pravila konkretnega strokovnega obnašanja.

Smisel spoštovanja in uporabe pravil je boljša kakovost ali vsaj enaka kakovost o nižjih stroških zdravstvene oskrbe (Česen 1998, 17).

Philip Kotler (1996) nam ponuja vrsto izhodišč za razumevanje kakovosti, ki je ključna za delovanje take ustanove, kot je Kirurški sanatorij. Pri tem so bistvene vse komponente kakovosti. Tako iskana, pričakovana kakovost, izkustvena kakor tudi kakovost zaupanja.

Veliko pozornosti so vprašanja kakovosti zdravstvene storitve namenile tudi nekatere slovenske bolnišnice. Evalvirale so program in si definirale temeljne oporne točke v krogu zagotavljanja kakovosti. Še posebna pozornost je bila večkrat namenjena kakovosti zdravstvene nege, ki je v veliki meri povezana z notranjim trženjem in s pojmom odzivnega trženja. Kako je sklenjen ta krog, je predstavljeno v zapisu Saše Kadivec (2000, 34), ki daje pomen vrednot, znanj, na evalvacijo praktičnih in posameznih storitev, ki jih je treba opraviti pri bolnikih na standard storitve, na presojo učinkovitosti, na konkretno oceno kakovosti storitve za vsakega pacienta posebej, priprava načrtov sprememb in seveda tudi izvedbo sprememb.

Kakovost zdravstvenih storitev vsak lahko vidi drugače. Vidik bolnika je lahko drugačen kot vidik zdravnika, medicinskega in administrativnega osebja. Za samega bolnika je najvažnejši tisti del, ki ga doživlja osebno, s svojo lastno izkušnjo in ga težave bolnišnice pri zdravstveni oskrbi niti ne zanimajo.

Likon (2013) se, tako kot drugi avtorji s področja študija storitev tako teorije kot prakse, pogloblja v trženje storitev in ugotavlja zadovoljstvo porabnikov ter zagotavljanje kakovosti. Ključna ugotovitev je zvestoba pacientov, posredno pa tudi kakovost same storitve. Njene izkušnje segajo na področje merjenja zadovoljstva porabnikov storitev in določanje dejavnikov. Izbor metod in orodij za merjenje je zanimiv tudi za našo nalogo, saj evalvira pritožbe in predloge, anketira uporabnike, analizo izgubljenih uporabnikov ter indeks zadovoljstva uporabnikov.

Likon (2013) pa navaja: »Samo zadovoljstvo porabnikov storitev pa ni odvisno samo od doseganja določenih standardov, ampak tudi od razkoraka med izvedbo storitve in pričakovanji porabnikov kakovosti. Te ugotovitve uporabljajo kot osnovo za izboljšanje kakovosti svojih storitev. Pri tem najpomembnejša področja izboljšav lahko določijo na podlagi analize dimenzij storitve, s katerimi porabniki niso zadovoljni, hkrati pa so zanje zelo pomembne. Ugotavljanje zadovoljstva porabnika storitev je izredno pomembno za vnašanje nenehnih izboljšav v storitveni organizaciji in za pot k odličnosti.«

Prestor v raziskavi (2002) o zadovoljstvu pacientov, kot element kakovostne obravnave ravno tako ugotavlja zadovoljstvo pacientov kot element kakovostne obravnave. Že v svojem uvodnem delu ugotavlja, da pozitivni odgovori o zadovoljstvu pacientov še ne pomenijo



kakovosti, ampak samo eden od kazalcev stopnje kakovosti. Merjenje pacientovega zadovoljstva omogoča pacientom izraziti svoje mnenje in tako sodelovati pri odločanju o zdravstveni oskrbi in zdravstveni negi.

O zadovoljstvu pacientov kot element kakovostne obravnave v urgentni ambulanti bolnišnice Golnik, Prestor (2002) ugotavlja: »Naša predstava o tem, kako uspešni smo pri delu s pacienti, ni enaka mnenju pacientu.« Ugotavlja tudi, da bi bilo treba prilagoditi delo za hitrejšo administrativno zaključitev obravnave in da je treba usposobiti zaposlene za vzpostavljanje boljše komunikacije s pacientom.

### **2.3 Zadovoljstvo porabnikov zdravstvene storitve**

Čustva zadovoljstva in sreče so povezana z nadvse pomembnim čustvom želje. Občutimo ga takrat, ko izpolnimo svojo željo. Pomembnejša, kot je želja, intenzivnejše je zadovoljstvo ob njeni izpolnitvi. Končni rezultat oskrbe bolnika je njegovo zadovoljstvo in dobro počutje. K stopnji zadovoljstva s storitvijo prispevajo neposredno tudi demografske lastnosti bolnika (starost, spol, izobrazba) in kakšno je njegovo zdravstveno stanje, kakšen odnos ima z zdravnikom, kako sporoča svoje znake in občutja, kakšna so njegova pričakovanja (Kersnik 1999, 233).

Zadovoljstvo bolnikov je pomemben izid zdravstvene oskrbe, predvsem kakovost sporazumevanja, medsebojnih odnosov in organizacije dela. Mnenje bolnikov o lastnih izkušnjah z zdravstveno oskrbo je zato dragocen prispevek k delu in izboljšanju kakovosti storitev. Mnenja bolnika predstavljajo dragoceno sredstvo za načrtovanje sprememb in izboljšav.

V hišnem kodeksu (Kultura v medsebojnih odnosih v organizaciji), ki ga ravnokar sprejemamo, pa v ospredje postavljamo tudi odnose med zaposlenimi in še posebej zaposlenih s pacientom: »Dejstvo je, da se pričakovana kakovost vedno in najbolje izrazi ravno z uravnoteženim odnosom med pacientom in zdravstvenim osebjem. Gre torej za odnos, ki temelji na zaupanju, pa tudi ustrezni distanci, ki jo utemeljujeta strokovnost in znanje zaposlenih. Znanje temelji na perfektni seznanjenosti z boleznijo in potrebnem ukrepanju, ampak izhaja tudi iz ustreznega razpoloženja, ki ga ustvarjajo medsebojni odnosi. Ti se nam večkrat zdijo razumljivi sami po sebi, kar je tudi en od razlogov, da se premalokrat vprašamo, ali so takšni, da ustvarjajo med zaposlenimi univerzalno harmonijo in dobro razpoložensko stanje.«

## **2.4 Merjenje zadovoljstva**

Zadovoljstvo lahko ocenimo z različnimi vprašalniki, ki jih lahko pacienti izpolnijo med samo oskrbo v bolnišnici ali jih naknadno pošljejo po pošti. Merilo je lahko tudi knjiga pripomb in pritožb. Z merjenjem želimo pridobiti predvsem realna mnenja, ki jih lahko uporabimo za prihodnje ukrepanje. Pritožni sistem je sistematični sistem zbiranja, obravnavanja, reševanja in uporabe stališč bolnikov o oskrbi za izboljšanje kakovosti dela po oskrbi. Cilj pritožnega sistema je ugotavljanje bolnikovih pogledov in pomanjkljivosti, ki jih ugotavlja bolnik in jih ni moč ugotoviti z drugimi metodami za izboljšanje kakovosti. Gre za učenje iz »napak«, ki bi sicer ostale pozabljene in neizkoriščene za preprečevanje novih različkov in odstopanj (Kersnik 1999, 38).

## **2.5 Zadovoljstvo uporabnikov zdravstvenih storitev z organizacijo dela**

Naročanje je prvi stik uporabnikov zdravstvenih storitev z ustanovo. Pomembno je, da uporabnika s sistemom naročanja ne odvrčamo od ustanove, marveč se trudimo, da z njim najhitreje stopimo v stik. Glede na vrsto načinov naročanja, ki jih poznamo, je predvsem potrebno izbrati ustreznega glede na vrsto ustanove. V okviru Kirurškega sanatorija je bilo od leta 2009 do leta 2013 pretežno samo telefonsko in osebno naročanje pacientov na specialistične preglede. S povečanim koncesijskim programom in povečanim deležem samoplačnikov pa obstoječi sistem ni bil dovolj hitro odziven za veliko število kličočih pacientov. Odzivnost in dostopnost nista bila najboljša, zato je bilo med potencialnimi uporabniki kar veliko negodovanja. Treba je bilo spremeniti sistem naročanja. Iz recepcije, kjer je potekalo vse naročanje (preko telefona in osebno), so se telefonski klici preusmerili v za to posebej namenjen klicni center, kjer se sprejemajo vsi telefonski klici na način, da se vsi kličoči uporabniki, ki ne dobijo zveze s centralo, pokličejo v za to določenem času nazaj. Drugi, novi način naročanja pa je preko elektronske pošte. Po odzivih pacientov je bila težava na tem delu uspešno odpravljena in namen zadovoljstva uporabnikov povečan.

### **3 PREDSTAVITEV KIRURŠKEGA SANATORIJA**

V nadaljevanju projektne naloge smo predstavili Kirurški sanatorij Rožna dolina.

#### **3.1 Splošno o kirurškem sanatoriju**

Kirurški sanatorij Rožna dolina je prva zasebna bolnišnica v Sloveniji. Ustanovljena je bila leta 1997. Poslanstvo, ki ga izpolnjuje v slovenskem prostoru, je zasnovano na naslednjih temeljnih izhodiščih:

- vrhunska in varna strokovnost storitev, ki jih izvajajo izkušeni, doma in v svetu priznani zdravniki ter izbrano drugo medicinsko osebje,
- prijetno in prijazno bivalno okolje,
- celostno obravnavanje pacientov in razumevanje njihovih individualnih potreb,
- skrb in spremljanje pacientov tudi po zdravljenju,

Kirurški sanatorij je zasnovan kot bolnišnica, ki v Slovenijo vpeljuje nove koncepte bolnišničnega zdravljenja. S strokovno in organizacijsko zasnovo omogoča svojim zdravnikom in drugemu osebju pogoje dela, v katerih se posvečajo pacientom od začetnega pregleda do operacije in pooperativnega zdravljenja. Pacientom je poleg skrbne nege in prijaznega osebjega zagotovljeno tudi ugodno bivanje v enoposteljnih in dvoposteljnih sobah.

#### **3.2 Dejavnost kirurškega sanatorija**

Sanatorij je zasnovan kot zasebna bolnišnica, ki pacientom omogoča vrhunske kirurške storitve. V Sanatoriju delujejo priznani in vrhunsko usposobljeni specialisti kirurgi, ki pacienta spremljajo od prvega ambulantnega obiska do zaključka zdravljenja.

Kirurške specialnosti so: plastična in rekonstruktivna kirurgija, kirurgija roke, estetska kirurgija, onkologija, urologija, ortopedija, abdominalna kirurgija s proktologijo, okulistika, žilna kirurgija in laserska dermatokirurgija.

Kirurški sanatorij Rožna dolina je s strani Ministrstva za zdravje Republike Slovenije pridobil koncesije na naslednjih področjih: žilna kirurgija, abdominalna kirurgija s proktologijo, oftalmologija, plastična kirurgija, splošna kirurgija in ultrazvočna diagnostika ter ortopedija. Kirurški sanatorij ima tudi sklenjene pogodbe za izvajanje nadstandardne dejavnosti z dvema slovenskima zavarovalnicama.

Kirurški sanatorij pa poleg osnovne kirurške dejavnosti zagotavlja svojim pacientom širšo skrb za zdravje v preventivnem smislu in tudi v postopkih zdravljenja, ki niso vezani zgolj na kirurške storitve: Opremljen je z laboratorijsko diagnostiko, radiologijo in ultrazvočno

diagnostiko, ki služijo kot podpora dejavnost za kirurške storitve ali pa samostojno za preventivne preglede in diagnostične storitve na področju splošne medicine.

### **3.3 Poslanstvo**

Od ustanovitve dalje sta temeljni vodili delovanja Kirurškega sanatorija zagotavljanje zelo kakovostnih zdravstvenih storitev in usmerjenost v dobro počutje pacientov. Uresničevanje poslanstva Kirurški sanatorij gradi na:

- skrbno izbranih zdravnikov s strokovnimi izkušnjami, ki paciente spoštujejo in jim znajo prisluhniti,
- predanost medicinskih sester in ostalih strokovnih sodelavcev, ki pacientom omogočajo prijazno, udobno in varno bivanje v bolnišnici,
- prepričanju, da je zdravje največja vrednota vsakega posameznika in da je treba s to vrednostno ravnati odgovorno in spoštljivo.

### **3.4 Vizija Kirurškega sanatorija**

Kirurški sanatorij se zaveda, da so meje in ovire pri uresničevanju njihovega poslanstva zgolj prostorske. Preseči želijo skrb, da njihovim pacientom zaradi prostorske omejitve ne morejo nuditi tega, kar bi si želeli in kar od njih pričakujejo pacienti. Zato je njihov pogled usmerjen v izgradnjo nove, sodobne bolnišnice, večje in udobnejše za njihove paciente in osebje. Vanjo bodo umestili nove kirurške programe, nove ambulante in diagnostične prostore, vpeljali poliklinične dejavnosti, ki bodo omogočale celovito obravnavo pacientov. Vrednost, ki jih pri tem vodi je, da nova bolnišnica ni zgolj investicija v boljše in primernejše okolje za delo njihovega osebja, ampak je predvsem vizija v zdravje in zadovoljstvo njihovih pacientov.

## **4 RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA PACIENTOV**

S standardnim vprašalnikom, ki je v uporabi v Kirurškem sanatoriju Rožna dolina že od leta 1997 leta, sem v obdobju od junija 2013 do oktobra 2013 analizirala vse izpolnjene vprašalnike pacientov, ki so nanje odgovorili.

### **4.1 Anketni vprašalnik**

Vprašalnik ni bil obvezen. V obdobju analize odgovorov na vprašalnike je od 210 pacientov, ki so bili obravnavani kot ležeči pacienti in ki so predmet naše obravnave, na vprašalnik odgovorilo 100 oziroma 47 % pacientov. Glede na to, da je odločitev odgovarjati na vprašalnik odvisna od dobre volje pacienta in ni njegova zaveza, lahko sklepamo, da so vprašalnike izpolnili tisti pacienti, ki so hoteli na ta način sporočiti svoje mnenje in oceno razmer v Kirurškem sanatoriju v času njihove prisotnosti. Vprašalnik vsebuje 25 vprašanj. 7 vprašanj je popolnoma odprtih in so pacienti odgovarjali pismeno, vsa druga vprašanja pa so zaprta, s ponujenimi možnimi odgovori. Pri 4 vprašanjih, ki se nanašajo na oceno odnosa zaposlenih do pacientov na oceno urejenosti zaposlenih, na oceno postopka ob sprejemu v bolnišnico in na oceno izvajanja zdravstvene nege je uporabljena šeststopenjska lestvica, znotraj katere so v okviru možnih odgovorov pacienti izbirali kakovost in raven ocene. Nekaj vprašanj ponuja le možnost odgovora z DA in NE, kot na primer v zvezi s pojasnilom o zdravljenju in v zvezi z varovanjem zasebnosti. Za izbiro ocene poteka zdravljenja pa so bile na razpolago le tri ravni zaznave njihovega zadovoljstva. Večji del vprašalnika je omogočal pismene odgovore. Dosedanji vprašalniki niso bili sistematično analizirani, zato nam tudi ni bila omogočena primerljivost ocene zadovoljstva pacientov v posameznih obdobjih njihovega zdravljenja v Kirurškem sanatoriju. Konec leta 2013 se je obstoječi vprašalnik posodobil. Uvrščenih je bilo nekaj dodatnih vprašanj in s tem tudi deloma standardiziran. Pričakujemo, da bo prva analiza odgovorov na vprašanje omogočila sistematično spremljanje in primerjanje različnih vrst pacientov v različnih obdobjih

## 4.2 Interpretacija rezultatov raziskave

1. vprašanje: *Kako ocenjujete postopek ob vašem ambulantnem pregledu. So bili zaposleni do vas spoštljivi, prijazni, učinkoviti, uradni, neprijazni ali osorni?*

Na vprašanje je odgovorilo 91 respondentov.

**Preglednica 1: Ocenjujete postopka ob ambulantnem pregledu**

spoštljivi	35	38.5 %
prijazni	33	36.3 %
učinkoviti	20	22 %
uradni	1	1.1 %
neprijazni	0	0 %
osorni	0	0 %
pisne pripombe in predlogi	2	2.2 %
Vsi rezultati	91	

Drugi odgovori:

- ok
- nimam pripomb
- kar tako naprej
- zelo zadovoljna

Respondenti so med ponujenimi odgovori kljub temu, da tega nov vprašalnik ne vsebuje, v povprečju zbirali manj kot dve možni alternativni med ponujenimi odgovori. Spoštljivost je v času ambulantnega pregleda zaznalo več kot 36 % odgovorov. Dokaj visoko je zaznana tudi prijaznost in na tretjem mestu učinkovitost obravnave. Ocena je skladno z dobljenimi odgovori nadvse ugodna, saj je le eden odgovoril, da je bil odnos preveč uraden. To vprašanje je omogočalo tudi sporočanje pismenih pripomb in predlogov, odgovorilo je 7 pacientov, vendar brez pripomb in predlogov. Glavna opazka je bila – nimam pripomb, kar tako naprej in ok.

2. vprašanje: *Kako ocenjujete postopek ob vašem sprejemu v bolnišnico, so bili zaposleni do vas spoštljivi, prijazni, učinkoviti, uradni, neprijazni ali osorni?*

Na vprašanje je odgovorilo 98 respondentov.

**Preglednica 2: Ocenjujete postopka ob sprejemu v bolnišnico**

spoštljivi	36	36.7 %
prijazni	36	36.7 %
učinkoviti	25	25.5 %
uradni	0	0 %
neprijazni	0	0 %
osorni	0	0 %
pripombe in predlogi	1	1 %
vsi rezultati	98	100 %

Drugi odgovori:

- nimam pripomb
- niso mi všeč oblačila (kiklice in dokolenke), pižama bi bila bistveno boljša
- ni pripomb
- pripomb nimam, predlog: vztrajajte pri takem pristopu do pacientov, ker je zelo prijazen
- zelo prijazni, ustrezljivi
- nimam
- prezračevanje
- da bi vsi ostali tako lepo in prijazni

To vprašanje ni imelo odprte izbire. Odgovorilo je 98 respondentov. Odgovori kažejo, da je sprejem prijazen, spoštljiv in tudi učinkovit za 98.9 % pacientov. Tudi pri tem vprašanju ni navodila, koliko mogočih odgovorov izbirajo. Najpogostejša izbira respondentov je bila omejena na prijaznost, spoštljivost in učinkovitost sprejema. To vprašanje omogoča tudi pisne pripombe in predloge. Pisnih predlogov in pripomb je bilo 8 in med njimi sta dva predloga, ki bi jih vsekakor morali upoštevati. Nanašajo pa se na oblačila osebja, pižame za paciente in na prezračevanje.

3. vprašanje: Kakšen je bil odnos zaposlenih do vas in vaših svojcev v času bivanja v bolnišnici?

Vprašanje št. 3 je eno izmed ključnih v tem vprašalniku in povprašuje po odnosu zaposlenih do respondenta in tudi njihovih svojcev v času bivanja.

**Preglednica 3: Odnos zaposlenih v času bivanja v bolnišnici**

	odličen	prav dober	dober	zadovoljiv	nezadovoljiv	malo-maren	število odgovorov
zdravniki kirurgi	40 95,2 %	2 4,8 %					42
zdravniki anesteziologi	46 95,8 %	2 4,2 %					48
dipl. med. sestre	46 93,9 %	3 6,1 %					49
zdravstveni tehniki na bolniškem oddelku	40 90,9 %	3 6,8 %	1 2,3 %				44
med. sestre v operacijski sobi	44 95,7 %	1 2,2 %	1 2,2 %				46
radiološki inženir	22 91,7 %	2 8,3 %					24
receptorke	33 78,6 %	5 11,9 %	3 7,1 %	1 2,4 %			42
administrativno osebje	33 84,6 %	3 7,7 %	2 5,1 %	1 2,6 %			39
čistilke	33 84,6 %	5 12,8 %	1 2,6 %				39
fizioterapevt	23 92 %	1 4 %	1 4 %				25
ostali	16 84,2 %	1 5,3 %	2 10,5 %				18

Odgovori na to vprašanje kažejo, da je odnos večinoma v 90 % odličen in komaj zaznavno prav dober. Vendar je prav, da smo pozorni tudi na tisti manjši del odgovorov, ki vendarle da



slutiti, da ni bilo vse in za vse v redu, oziroma, da tega odnosa niso zaznali pri vseh kot odličnega oziroma tudi nižje kakovostno rangiranega. Zanimivo je, da se posamično zadovoljstvo v zvezi z odnosom osebja do pacientov, sicer v zelo majhnem obsegu, kaže v receptorski službi in v kontaktu z administrativnim osebjem. Res je, da gre za majhno število tovrstnih izbranih odgovorov, vendar je prav, da smo pozorni tudi na posamične tovrstne odzive respondentov.

4. vprašanje: *Ali ste dobili pojasnilo o vaši bolezni in zdravljenju in ali so bile razlage razumljive? (izbirno vprašanje)*

(Vsak pacient pred operativnim posegom v kirurški ambulanti in na anesteziškim pregledu dobi vsa pojasnila v zvezi z operacijo s strani kirurga in s strani zdravstvenih tehnikov navodila za pripravo pred operacijo.)

Odgovorilo je 50 respondentov.

#### **Preglednica 4: Pojasnilo o bolezni in zdravljenju in razumljivost razlag**

da	49	98 %
ne	1	2 %
vsi rezultati	50	

Odgovori prikazujejo, da so v 98 % pacienti dobili ustrezno razlago o njihovi bolezni, le 2 % oziroma en pacient pa očitno ni razumel ali dobil ustreznega pojasnila.

Podvprašanje: Prosimo navedite, s čim niste bili zadovoljni ali kaj vas je motilo.

Na to vprašanje je v pisni obliki odgovorilo 25 respondentov.

- s higieno rok enega od tehnikov zn
- odlična oskrba, prijazno osebje
- zadovoljna z vsem
- bilo je kot doma
- ni stvari, ki bi me motila
- sem bil zadovoljen
- bilo je brez motenj
- zelo v redu
- vsi so bili izredno ustrežljivi, prijazni in profesionalni
- nimam pripomb
- na splošno sem zadovoljen
- nimam pripomb


- ni bilo take stvari
- Predolgo – najbrž – sem čakal na odpustni list. Odhod je bil predviden med 9 in 10 uro.
- z vsem sem zadovoljna
- povsem zadovoljen
- zadovoljen sem z vsem
- zadovoljna z vsem
- prav nobene pripombe nimam, same pohvale
- vse je bilo zadovoljivo, ni pripomb
- nič me ni motilo
- vse v redu
- z vsem zadovoljna, motilo prav nič
- premajhni obrok

Na to vprašanje je odgovorilo 24 respondentov. Večina odgovorov izraža popolno zadovoljstvo. To zadovoljstvo je izraženo npr. zadovoljen z vsem, bilo je kot doma, nimam pripomb, nič me ni motilo in podobno. Trije odgovori pa so opozorilni in eden je povezan s higieno rok enega od tehnikov, drugi predolgo čaka na odpustni list in premajhen obrok.

5. vprašanje: *Ali ste bili s potekom programa zdravljenja zadovoljni?*

Odgovarjalo je 50 respondentov.

#### **Preglednica 5: Zadovoljstvo s potekom programa zdravljenja**

zelo zadovoljni	47	 94 %
zadovoljni	3	 6 %
nezadovoljni	0	 0 %
vsi rezultati	50	

Odgovori prikazujejo 94 % zelo zadovoljnih uporabnikov storitev v Kirurškem sanatoriju.

6. vprašanje: *Prosimo, navedite, s čim niste bili zadovoljni ali kaj vas je motilo?*

- vse je bilo super
- kompresijske nogavice so me motile
- vse v redu
- nimam pripomb
- pojasnilo o mojem zdravljenju
- z zdravljenjem sem bila zelo zadovoljna
- več sester pomeni tudi več razlag iste stvari oz. več vrst napotkov
- profesionalni pristop, prijazno osebje

- ni pripomb
- zadovoljna z vsem
- bilo je vse v redu
- nimam pripomb

Svoje mnenje je napisalo 12 respondentov. V glavnem izražajo odgovori visoko zadovoljstvo, vendar sta med temi 12 tudi dva opozorilna odgovora. Eden v zvezi s pojasnilom o zdravljenju in motnjo v zvezi s kompresijsko nogavico. Kompresijska nogavica je sestavni del terapevtske obravnave, moramo pa biti pozorni na opazko, ki je vezana na pojasnilo v zvezi z zdravljenjem

7. vprašanje: *Kako ocenjujete izvajanje zdravstvene nege v ambulanti?*

Odgovorilo je 46 respondentov.

#### **Preglednica 6: Ocenjevanje izvajanja zdravstvene nege v ambulanti**

odlično	42	91.3 %
prav dobro	3	6.5 %
dobro	1	2.2 %
zadovoljivo	0	0 %
nezadovoljivo	0	0 %
malomarno	0	0 %
vsi rezultati	46	

Prosimo, navedite, s čim niste bili zadovoljni ali kaj vas je motilo?

- nič me ni motilo, vse je bilo na nivoju, profesionalno opravljeno
- nič me ni motilo
- vse v redu
- nimam pripomb
- nimam pripomb, vse je bilo odlično
- nič me ni motilo
- nič me ni motilo

Kot lahko zaznavamo iz odgovorov, je ocena izvajanja zdravstvene nege odlična ali prav dobra in le v treh primerih dobra. Negativnih zaznav ni. To vprašanje je dopuščalo tudi možnost odgovora, kaj jih je motilo oziroma s čim niso bili zadovoljni. Med sedmimi, ki so zapisali svoje misli, ni nihče izrazil negativnega mnenja. Najpogostejši pisarni odgovor pa je bil, nič me ni motilo.

8. vprašanje: *Prosimo navedite, s čim niste bili zadovoljni ali kaj vas je motilo na bolniškem oddelku.*

Odgovarjalo je 48 respondentov.

**Preglednica 7: Vzroki zadovoljstva oziroma nezadovoljstva na bolniškem oddelku**

odlično	43	89.6 %
prav dobro	3	6.3 %
dobro	2	4.2 %
zadovoljivo	0	0 %
nezadovoljivo	0	0 %
malomarno	0	0 %
vsi rezultati	48	

Respondenti menijo, da je na bolniškem oddelku delo v 89.6 % odpravljeno odlično, za kar je zaslužno zdravstveno osebje, ki je vedno na voljo ležečim pacientom.

9. vprašanje: *Ali ste dobili pravočasna in izčrpna navodila ob odpustu za nadaljnjo samooskrbo na domu?*

Odgovorilo je 47 respondentov.

**Preglednica 8: Navodila ob odpustu za nadaljnjo samooskrbo na domu – izčrpnost**

da	46	97.9 %
ne	1	2.1%
Vsi rezultati	47	

Respondenti menijo, da je 97,9 % uporabnikov dobilo vso potrebno razlago in navodila ob odpustu v domačo oskrbo. Pri tem je pomembno, da uporabniki razumejo vso razlago, da ne odidejo domov nevedni, kako ravnati ob določeni situaciji, ki se lahko pojavi po operaciji.

10. vprašanje: Ali ste dobili pravočasna navodila ob odpustu za nadaljnjo samooskrbo na domu pisno ali ustno?

Odgovorilo je 40 respondentov.

#### Preglednica 9: Navodila ob odpustu za nadaljnjo samooskrbo na domu - jasnost

pisno	36	90 %
ustno	2	5 %
pripombe in predlogi	2	5 %
vsi rezultati	40	

Drugi odgovori:

- predčasno opozorilo za bergle
- jih nimam

Kaže, da je večji del udeležencev dobila pisana navodila, le 5 % udeležencev je dobilo le ustna navodila. Vsakemu pacientu ob odpustu se poleg odpustnega pisma izročijo še pisna navodila za samooskrbo. V primeru, da pacient tega ne razume, mu zdravstveni tehniki razložijo še v ustni obliki.

Verjetno pa je dobila večina pacientov tako pisna kot tudi ustna navodila, kar pa ne moremo razbrati iz samih odgovorov. Čeprav je to vprašanje omogočalo tudi prepis respondentovih predlogov in pripomb, pa sta le dva odgovorila na način, ki ne izraža nobenega zadovoljstva in razočaranja.

11. vprašanje: Ali je bila varovana vaša zasebnost v bolnišnici?

Odgovarjalo je 50 respondentov.

#### Preglednica 10: Varovanje zasebnosti v bolnišnici

da	50	100 %
ne	0	0 %
vsi rezultati	50	

V 100 % je bil odgovor udeležencev pozitiven.

Kljub temu, da je vprašanje omogočalo tudi pisne pripombe, ni nobeden od respondentov napisal omogočene opazke.

12. vprašanje: Kakšna je bila urejenost zaposlenih po vaši oceni:

**Preglednica 11: Urejenost zaposlenih**

	odlična	prav dobra	dobra	zadovoljna	malomarna	število odgovorov
zdravnik	48 98 %	1 2 %				49
dipl. med. sestre	47 97,9 %	1 2,1 %				48
zdravstveni tehniki	40 97,6 %		1 2,4 %			41
radiološki inženir	27 96,4 %		1 3,6 %			28
administrativno osebje	42 97,7 %		1 2,3 %			43
čistilke	41 97,6 %		1 2,4 %			42
ostali	27 96,4 %		1 3,6 %			28

Kot je razvidno iz tabele urejenosti, je v Kirurškem sanatoriju osebje v 97 % odlično urejeno. Le nekaj odstotkov pa kaže, da vsem respondentom urejenost zaposlenih ni ustrezala.

13. vprašanje: Ali vam je hrana v bolnišnici ustrezala?

Na vprašanja je odgovarjalo od 25 do 44 respondentov.

**Preglednica 12: Ustreznost hrane v bolnišnici**

	odličen	dober	neokusen			št. odgovorov
okus hrane	20 45,5 %	23 52,3 %	1 2,3 %			44
			slaba			
raznolikost hrane	17 48,6 %	18 51,4 %				35
	zelo primerna	primerna	neprimerna			
temperatura hrane	20 54,1 %	17 45,9 %				37
	preobilna	zelo primerna	primerna	malo premajhna	premajhna	
količina hrane	12 30,8 %	22 56,4 %	4 10,3 %	1 2,6 %		39
	zelo primerna	primerna	polita			
kakovost ponujenih obrokov	19 76 %	6 24 %				25
	zelo primeren	primeren	prezgodaj	prepozno		
čas serviranja hrane	15 57,7 %	11 42,3 %				26

14. vprašanje: *Prosimo, navedite, s čim niste bili zadovoljni ali kaj vas je motilo*

- prepozen zajtrk
- v redu
- imel sem le en zajtrk in eno kosilo, na splošno zelo v redu
- odlična hrana, nisem mogla jesti, zato težko ocenjujem
- nimam pripomb
- jedel sem le zajtrk, zato ne morem ocenjevati vsega
- težko določim, ker nisem dobila vseh obrokov
- zadovoljna z vsem
- nič ni motilo
- nimam pripomb
- zadovoljna, motilo ni

Vprašalnik je zelo podroben in razčlenjen ter vsebuje oceno vseh mogočih lastnosti, ki so povezane s hrano in hranjenjem v Kirurškem sanatoriju. Kljub temu, da je naša povprečna ležalna doba le eno noč, je zadovoljstvo s hrano zanimiv in pomemben indikator. Večina pacientov, ki so hospitalno obravnavani, ni deležna vseh treh obrokov zaradi izjemno kratke ležalne dobe. Prehrana je za večino pacientov zaradi posebnosti kirurških posegov strogo kontrolirana in odmerjena ter vsebuje sestave, ki verjetno odstopajo od povprečnega okusa in zahtev, ki jih imamo v domačih razmerah. Vendar kljub temu odgovori kažejo, da je prehrana po oceni respondentov dokaj občutljiv segment zaznave splošnega zadovoljstva v sanatoriju, saj se odgovori za razliko od drugih vprašanj gibljejo med dvema sicer dobrima alternativama v podobnem obsegu. Skratka pri prehrani lahko rečemo, da je ocenjevanje bolj diferencirano kot pri drugih pomembnejših vidikih odnosov in zadovoljstva respondentov. To vprašanje je bilo dopolnjeno tudi z odprto možnostjo, v katero so zapisali svojo oceno zadovoljstva in kaj jih je motilo. Svoje mnenje je zapisalo le 11 respondentov in vsi so prehrano na takšen ali drugačni način pohvalili. Dva sta se distancirala glede na to, da sta bila postrežena samo z zajtrkom.



15. vprašanje: Kakšna je čistoča opreme in prostorov?

Odgovarjalo je 49 respondentov.

**Preglednica 13: Čistoča opreme in prostorov**

brezhibna	39	79.6 %
ustrezna	9	18.4 %
dobra	1	2 %
pomanjkljiva	0	0 %
nezadostna	0	0 %
vsi rezultati	49	

Kot je pričakovano, je čistoča ključen dejavnik v bolnišnicah. Tudi Kirurški sanatorij ne odstopa od tega kriterija, zato so odgovori na vprašanje odlični.

16. vprašanje: Kako je čas za obiske v Kirurškem sanatoriju organiziran po vaši oceni?

Odgovorilo je 45 respondentov.

**Preglednica 14: Organiziranost časa za obiske v Kirurškem sanatoriju**

ob ustrezni uri	45	100 %
ob neustrezni uri	0	0 %
prekratek časa	0	0 %
predolgo časa	0	0 %
vsi rezultati	45	

Kot pokažejo odgovori, je čas obiskov, ki potekajo od 10. ure zjutraj pa vse do 20. ure zvečer, za vse paciente ustrezen.

17. vprašanje: Ali ste ravnali po navodilih in upoštevali dogovorjen termin?

Odgovarjalo je 45 respondentov.

#### Preglednica 15: Ravnanje po navodilih in upoštevanje dogovorjenih terminov

da	44	97.8 %
ne	1	2.2 %
vsi rezultati	45	

V 97,8 % so se udeleženci ravnali po navodilih in upoštevali dogovorjen termin. Le 2,2 % udeležencev se zaradi različnih osebnih vzrokov tega ni držalo.

18. Vprašanje: Prostor za vaše pohvale in pritožbe ter predloge za spremembe v Kirurškem sanatoriju Rožna dolina.

- Podpiram vas pri vašem plemenitem delu. Bodite še naprej požrtvovalni, pošteni in predani. Življenje je lepo, lepo življenje je še lepše.
- Počutil sem se kot doma, hvala.
- Prijazni, ustrežljivi, ne čutiš, da si v bolnišnici, res odlično.
- Vse odlično.
- Dodatna pohvala za medicinsko osebje v drugem nadstropju.
- Zelo primerno.
- Hvala za vse.
- Moram pohvaliti vse osebje, s prijaznostjo in ustrežljivostjo, sem zelo zadovoljen.
- Zahvaljujem se kirurški ekipi za odlično opravljeno delo. Ravno tako se zahvaljujem vsemu osebju za ves trud, ki so ga imeli z menoj, da so zadovoljni tudi ostali pacienti.
- Nimam pripomb.
- Nadaljujte tako še naprej.
- Odlično.
- Lepa hvala celemu osebju za njihovo delo. Zelo sem zadovoljna, posebej velika hvala dr. Jasmini Hunt, zelo je prijazna in svoje delo opravlja zelo dobro. Hvala lepa.
- Iskrena hvala za vso strokovnost, profesionalnost, pozornost, nego.
- Odlično, zelo prijetno.
- Ni pripomb.
- Manjka parkirni prostor.
- Predvsem me impresionira vaša stalna strokovnost in prijaznost. Nimam pripomb.
- Pohvalim lahko vse osebje, ki mi je nudilo vso potrebno nego in pomoč.
- Počutil sem se odlično, osebje v celoti je prijazno. Zelo prijazne so medicinske sestre, s katerimi sem največ skupaj, nimam niti najmanjše pripombe. Odlični ste, hvala vam.
- So odlični vsi, od kirurga dalje.
- Hvala za prijaznost in strokovnost.

- Zaslužijo si vse pohvale.
- Zaslužite si vse pohvale.
- V kopalnici bi lahko bila WC školjka višja.
- Iskrena hvala za vso vašo strokovno in čustveno podporo, ki jo človek potrebuje v času bolezni, za vse osebe od kirurgov do tehnikov, ni besed, s katerimi bi se lahko dovolj zahvalila za njihovo prijaznost.
- Osebe je enkratno in zdravnik.
- Vsi s katerimi sem bila v stiku ste zelo »fejst«.
- Enostavno super.
- V celoti čestitam.
- Pohvale vsem, ki so sodelovali v mojem primeru.
- Vsem se lepo zahvaljujem za vso pozornost in nego.
- Hvala za prijetno vzdušje v tem neprijetnem opravilu. ustrežljivi in pozorni. Kar tako naprej.
- Moje mnenje je, da je bilo vse v redu.
- Vse je bilo v najlepšem redu.
- Zahvaljujem se vsem osebju v kirurškem sanatoriju v rožni dolini. Iskrena hvala.
- Iskreno se zahvaljujem celotnemu osebju v sanatoriju Rožna dolina.
- Zaposleni naj ohranijo standard, prijaznost. Pohvala.
- Najlepše pohvale vsem zdravnikom, osebju – spremembe ne vem, ker je vse ok.
- Še enkrat: samo pohvale.
- Pohvalo namenjam dr. Rauchu za odlično opravljeno delo in vsemu osebju za njihovo prijaznost in spoštljiv odnos.
- Pohvala dr. Voršiču, sestri Metki, Brigiti.
- Zelo sem zadovoljen s kar hitrim sprejemom in uspešno opravljeno operacijo.
- Zdravnikom, oddelčnim sestram in fizioterapevtki vsa pohvala. vsem najlepša hvala.
- Najlepša hvala za vaš trud in prijazne spodbude.
- Vse je odlično.
- Hvala vsem za prijaznost.
- Zelo sem zadovoljna z vsem, želim vam še veliko uspeha in veliko zadovoljnih pacientov.
- Pohvala na vseh nivojih, če je mogoče, naj ostane tako. Lepa hvala za vse.
- Vse je super, ok.
- Vse ok, super.

Odgovorilo je 51 respondentov, ki so zapisali v glavnem pohvale, nekaj pritožb in predlogov za spremembe. Zaradi zanimivosti zaznav in načina izražanja predstavljamo vse odgovore. Tako kot so zapisani. Naj povemo, da je splošna ocena zelo dobra, da je 49 zaznav kot povsem ustreznih, da respondenti predvsem kot ključno odliko sanatorija izpostavljajo prijaznost osebja in to v 15 primerih, da izpostavljajo pohvalo medicinskim sestram in da

izražajo tudi poimenske zahvale posameznim delavcem. Da so zapisi dokaj navdihujoči in dobra opora za oblikovanje samozavesti in trdne lastne podobe zaposlenih v sanatoriju.

Resna pripomba gre na račun premajhnega parkirnega prostora. Zaradi resnosti tega problema bi lahko upravičeno pričakovali več tovrstnih pripomb, pa je le ena in druga pripomba, ki se nanaša na višino WC školjke, kar je pa z navadnim dodatkom in vložkom povsem mogoče obvladati in bi moral biti na razpolago vsakemu, ki bi želel imeti tak pripomoček.

Vprašalnik se zaključuje s stavkom »Podatke iz anketnih vprašalnikov obravnavamo strogo zaupno in jih uporabimo za oceno zadovoljstva bolnikov v naši bolnišnici. Lahko nam zaupate vaše cenjeno ime in priimek, če to želite, da bomo z vami v stiku ob obravnavi ponavljajočih se pritožb. Anketni vprašalniki so lahko izpolnjeni tudi anonimno.«

Na koncu vprašalnika so pacienti povabljeni z opozorilom, če seveda to želijo, da zapišejo tudi priimek in ime in telefonsko številko. Priimek in ime je zapisalo 92 respondentov, telefonske številke pa nihče.

### **4.3 Uporabnost rezultatov raziskave**

Prva razprava dobljenih rezultatov analize vprašalnikov je bila opravljena v krogu strokovnega direktorja, poslovnega direktorja, glavne medicinske sestre in booking službe. Ne glede na to, da odgovori kažejo visoko stopnjo zadovoljstva in zaupanje v Sanatorij, se je razprava znotraj panel diskusije omejila predvsem na tiste redke slabe oziroma negativne odgovore in opozorila, ki se jih da odpraviti, in stanje v zvezi s tem izboljšati. Največ pozornosti znotraj te razprave je bilo posvečeno delu recepcije in booking službe, kjer je bilo kljub relativno dobri oceni zaslediti nekatera opozorila in pomanjkljivosti, ki so jih odgovorni skladno s svojimi nalogami upoštevali pri odpravljanju napak. Panel diskusija je odprla tudi druga vprašanja, ki niso neposredno vezana na odgovore, ampak se je pokazala kot možna oblika razprave o nekaterih slabostih delovanja sanatorija. Rezultat te razprave je bil ta, da je sanatorij pripravil temeljna izhodišča za razumevanje kulture medsebojnih odnosov v organizaciji. Ta izhodišča bodo služila kot osnova za protokoliranje pravil oziroma kodeksa medsebojnih odnosov in komuniciranje s pacienti. Panel diskusija je opozorila tudi na nekatere težave, ki jih je nemogoče odpraviti, kot je pomanjkanje parkirnih prostorov, rigidnost glavnih plačnikov, ki mnogokrat vplivajo tudi na samo storitev, in to predvsem takrat, ko si pacient odloči za nadstandardno doplačljivo storitev, ki pa jo plačnik onemogoča.

Splošno zadovoljstvo pacientov je visoko. Večinoma so bili izbrani odgovori odlična prav dobra, brezhibna, spoštljivo, prijazno, učinkovito, zelo zadovoljni in le redko samo dobro, zadovoljivo, uradno neprijazno in podobno. Negativni odgovori so bili posamični in od vseh možnosti povsem izjemni. Tudi pisмени odgovori pri vprašanjih, ki so to omogočali, so take vrste, da lahko zapišemo splošni zaključek, da je zadovoljstvo pacientov Kirurškega sanatorija

visoko in izjemno. Tisti redki negativni odgovori pa terjajo resno presojo in analizo, kajti večina vzrokov za njih se da odpraviti in nikakor niso splošna značilnost sanatorija

Vprašalnik je svojevrstna oblika komuniciranja s pacienti. Imajo priložnost, da neposredno dajo svojo oceno in zaznavo ter da zapišejo posamičen vtis o svojem počutju in razmerah ter pozornosti, ki so jo bili deležni. S tega vidika je vprašalnik smiseln.

#### **4.4 Potrditev hipoteze**

Hipoteza H1: Uporabniki so z zdravstvenimi storitvami kirurškega sanatorija zadovoljni. Rezultati in analiza vprašalnika ter zaključki panelne diskusije v zvezi s presojo uporabnosti analize vprašalnikov kažejo in potrjujejo, da so uporabniki Kirurškega sanatorija z zdravstvenimi storitvami v visokem odstotku zadovoljni in to na vseh področjih sledenja mnenj, ki so jih izrazili pacienti z odgovori na vprašalnik. Visoko zadovoljstvo zasledimo tako na prvih kontaktih pacientov, na področju urejenosti okolja in zaposlenih, prijaznosti, spoštljivosti, strokovnosti, visoko stopnjo zadovoljstva s konkretno storitvijo in namestitvijo ter prehrano. Hipotezo H1 potrdimo.

## 5 UGOTOVITVE IN PREDLOGI IZBOLJŠAV

Izhodišče moje raziskovalne naloge je bilo ugotoviti, oceniti in predlagati izboljšave za zadovoljstvo uporabnikov v Kirurškem sanatoriju Rožna dolina.

- Predlagala bi, da se uredi poenotenje stopenj v ocenjevalni lestvici, da se ga pripravi za eventualno sistematično računalniško obdelavo. Sploh pa, če pacienti že izpolnjujejo vprašalnike, bi jih morali tudi redno analizirati. Vprašalnik bi lahko bil po mojih ocenah tudi bolj senzibilen in bi s tem dobili več uporabnih odgovorov in ne samo z namenom, da ugotavljamo zadovoljstvo, ampak, da izvabimo iz pacientov konkretne predloge za spremembe.
- Poudarila bi odnos zaposlenih do pacientov, kjer bi se osredotočila na zadovoljive rezultate pri receptorkah in administrativnemu osebju. Na recepciji Kirurškega sanatorija se poleg sprejemanja pacientov na ambulantne preglede in operativne posege opravlja tudi telefonsko in osebno naročanje na preglede. Tovrstno dvotirno delo, tako sprejem pacientov kot tudi komunikacija po telefonu, ni bilo organizirano optimalno in je bil v takih razmerah nemogoče vzpostaviti pristno in celovito komunikacijo skladno s pričakovanji pacientov. Problem obremenjenosti administrativnega osebja na tem delovišču bil zaznaven že kar nekaj let, vendar se ni našla primerna rešitev. V letu 2013 pa se je izpeljal projekt nove telefonske centrale, kamor se je preselilo naročanje preko telefona in razbremenilo recepcijo oziroma osebje, ki je pozicionirano na tem mestu.
- Ob odpustu bolnika bi predlagala, da se poleg pisnih navodil še bolj kot do sedaj, poudari ustno prenašanje informacij zdravstvenega osebja pacientom o samooskrbi na domu.

## 6 ZAKLJUČEK

Temeljna konkurenčna prednost bolnišnice je zadovoljstvo uporabnikov zdravstvenih storitev. S pomočjo literature smo ugotovili, da je to ključno za uspešno poslovanje bolnice, ki delujejo na področju podeljenih koncesij. Na trgu je vse več konkurence, zato je nujno, da v tej smeri uporabimo vse tehnike in orodja, ki so za tovrstno dejavnost primerni. Zadovoljstvo pacientov je ključen kazalnik kakovosti sporazumevanja medsebojnih odnosov in samo organizacijo dela. Vsak pacient pa ima seveda svojo presojo in svoje predstave o tem, kako in na kakšen način jo bo dobil. Vsak jo doživlja po svoje in ga same težave bolnišnice niti ne zanimajo. In kot pravi Kersnik (1998, 233), da čustva zadovoljstva in sreče občutimo takrat, ko izpolnimo svojo željo. Pomembnejša, kot je želja, intenzivnejše je zadovoljstvo ob njeni izpolnitvi. Končni rezultat oskrbe bolnika pa je njegovo zadovoljstvo in dobro počutje.

Raziskavo smo zasnovali na način, da nanjo odgovarjajo samo ležeči pacienti, ki v dnevu ali dveh občutijo kakovost dela, predanost ter skrb osebja za paciente v Kirurškem sanatoriju.

S pomočjo anketnih vprašalnikov smo ugotovili, da na zadovoljstvo vplivajo tako komunikacija zdravstvenih tehnikov, zdravnikov, administrativnega osebja, odnos do njih, urejenost le-teh in ne nazadnje čistoča.

Ugotovili smo, da je zadovoljstvo pacientov v Kirurškem sanatoriju visoko. Tudi pismeni odgovori in predlogi nam pokažejo visoko mero zadovoljnih bolnikov. Redke negativne odgovore pa je treba analizirati ter vzroke zanje odpraviti.

Smiselno bi bilo ureditev vprašalnika za eventualno računalniško obdelavo ter ga prirediti na tako raven, da bi iz odgovorov pacientov izvabili konkretne predloge za izboljšave.





## LITERATURA

- Česen, M. 1998. *Osnova upravljanja sistema zdravstvenega varstva*. Ljubljana: Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.
- Dipak, C. J., Suvit, M. 2002. *Marketing Moves*. Boston: Harvard business school.
- Enciklopedija Slovenije*. 1987–2002. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Hočevar, F. 1996. *Management zdravstvenih storitev in obnašanje uporabnikov*. Ljubljana: Magistrsko delo, Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta Ljubljana.
- Kadivec, S. 2000. *Zagotavljanje kakovosti v zdravstveni negi v bolnišnici Golnik*. Ljubljana: Izvleček Obzornika zdravstvene nege.
- Kersnik, J. 1999. Zadovoljstvo bolnikov. *Medicinski razgledi* 38: 389–392.
- Kotler, P. 1996. *Marketing management*. Ljubljana: Založba Slovenska knjiga.
- Likon, B. 2013. *Trženje storitev in pomen ugotavljanja zadovoljstva porabnikov za zagotavljanje kakovosti*. Ljubljana: Povzetek iz IBS poročevalca.
- Potočnik, V. 2000. *Trženje storitev*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Potočnik, Vekoslav. 2004. *Trženje storitev s primeri iz prakse*. Ljubljana: GV založba.
- Prestor, L. 2008. *Izvleček raziskave zadovoljstvo pacientov kot element kakovostne obravnave v urgentni ambulanti bolnišnice Golnik*. Golnik: Raziskovalno delo.
- Sfiligoj, N. 1999. *Marketinško upravljanje*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Svetic, A. 1995. Trženje v zdravstvu, Management v zdravstvu. Ljubljana, Gea College, 1995, str. 18.



## **PRILOGA**

Priloga 1: Anketni vprašalnik



## VPRAŠALNIK

**Spoštovani.**

**Prosimo vas, da skrbno preberete vprašanja in odgovorite z ustrežno oceno ter napišete vaše mnenje ali predloge.**

**Oddelek in številka bolniške sobe, kjer ste bili sprejeti:** I. nadstropje , številka sobe   
V. nadstropje , številka sobe

### Ambulantni pregled

Kako ocenjujete postopek ob vašem ambulantnem pregledu, so bili zaposleni do vas ?  
Ustrežno označite s križcem!

<input type="checkbox"/> spoštljivi	<input type="checkbox"/> prijazni	<input type="checkbox"/> učinkoviti	<input type="checkbox"/> uradni	<input type="checkbox"/> neprijazni	<input type="checkbox"/> osorni
-------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------

Vaše pisne pripombe in predlogi:.....

### Sprejem v bolnišnico

Kako ocenjujete postopek ob vašem sprejemu v bolnišnico, so bili zaposleni do vas ?  
Ustrežno označite s križcem!

<input type="checkbox"/> spoštljivi	<input type="checkbox"/> prijazni	<input type="checkbox"/> učinkoviti	<input type="checkbox"/> uradni	<input type="checkbox"/> neprijazni	<input type="checkbox"/> osorni
-------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------

**Vaše pisne pripombe in**

**predlogi:.....**

.....

.....

.....

.....

**Kakšen je bil odnos zaposlenih do vas in vaših svojcev v času bivanja v bolnišnici?**

Ustrežno označite s križcem!

	odličen	prav dober	dober	zadovoljiv	nezadovoljiv	malomaren
zdravniki kirurgi <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zdravniki anesteziologi <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dipl. medicinske sestre <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zdravstveni tehniki / MS						

*Priloga 1*

na bolniškem oddelku <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
med. sestre v operac. sobi <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
radiološki inženir <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
receptorke <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
administrativno osebje <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
čistilke <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ostali <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Ali ste dobili pojasnila o vaši bolezni in zdravljenju in ali so bile razlage razumljive?**

Ustrezno označite s križcem!

da  ne

**Prosimo, navedite, s čim niste bili zadovoljni ali kaj vas je motilo?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Ali ste bili s potekom programa zdravljenja zadovoljni?**

Ustrezno označite s križcem!

zelo zadovoljni  zadovoljni  nezadovoljni

**Prosimo, navedite, s čim niste bili zadovoljni ali kaj vas je motilo?**

.....  
.....  
.....

**Kako ocenjujete izvajanje zdravstvene nege?**

**V ambulanti:**

Ustrezno označite s križcem! Prosimo, navedite, s čim niste bili zadovoljni ali kaj vas je motilo?

odlično  prav dobro  dobro  zadovoljivo  nezadovoljivo  malomarno

**Prosimo, navedite, s čim niste bili zadovoljni ali kaj vas je motilo?**

**Na bolniškem oddelku:**

Ustrezno označite s križcem!

odlično  prav dobro  dobro  zadovoljivo  nezadovoljivo  malomarno **Prosimo, navedite, s čim niste bili zadovoljni ali kaj vas je motilo?**

.....

.....

**Ali ste dobili pravočasna in izčrpna navodila ob odpustu za nadaljnjo samooskrbo na domu?**

Ustrezno označite s križcem!

Navodila vam je dal zdravnik:

 da  ne pisno  ustno

**Prosimo navedite Vaše pripombe in predloge:** \_\_\_\_\_

**Ali je bila varovana vaša zasebnost v bolnišnici?**da  ne 

Ustrezno označite s križcem!

**Prosimo navedite s čim niste bili zadovoljni ali kaj vas je motilo?**

.....

.....

.....

**Kakšna je bila osebna urejenost zaposlenih po vaši oceni?**

Ustrezno označite s križcem!

	odlična	prav dobra	dobra	zadovoljiva
malomarna				
zdravniki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dipl. medicinske sestre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zdravstveni tehniki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
radiološki inženirji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
administrativno osebje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
čistilke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Priloga 1

<input type="checkbox"/>				
ostali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>				

### Ali vam je hrana v bolnišnici ustrezala?

Ustrezno označite s križcem!

okus hrane	<input type="checkbox"/>	odličen	<input type="checkbox"/>	dober	<input type="checkbox"/>	neokusen		
raznolikost hrane	<input type="checkbox"/>	odlična	<input type="checkbox"/>	dobra	<input type="checkbox"/>	slaba		
temperatura hrane	<input type="checkbox"/>	zelo primerna	<input type="checkbox"/>	primerna	<input type="checkbox"/>	neprimerna		
količina hrane	<input type="checkbox"/>	preobilna	<input type="checkbox"/>	zelo primerna	<input type="checkbox"/>	primerna	<input type="checkbox"/>	malo premajhna
	<input type="checkbox"/>	premajhna						
kakovost ponujenih obrokov	<input type="checkbox"/>	zelo primerna	<input type="checkbox"/>	primerna	<input type="checkbox"/>	polita		
čas serviranja hrane	<input type="checkbox"/>	zelo primeren	<input type="checkbox"/>	primeren	<input type="checkbox"/>	prezgodaj	<input type="checkbox"/>	
prepozno								

### Prosimo, navedite, s čim niste bili zadovoljni ali kaj vas je motilo?

.....

.....

.....

.....

### Kakšna je čistoča opreme in prostorov?

Ustrezno označite s križcem!

brežhibna       ustrezna       dobra       pomanjkljiva

nezadostna

### Kako je čas za obiske v Kirurškem Sanatoriju organiziran po vaši oceni?

Ustrezno označite s križcem!

ob ustrezni uri       ob neustrezni uri       prekratek čas       predolgo časa

Ali ste se ravnali po navodilih in upoštevali dogovorjeni termin?  da       ne



