**Poročilo o rezultatih Nacionalne ankete o izkušnjah odraslih pacientov v akutni bolnišnici 2010 in ukrepi za izboljšave**

Na Onkološkem inštitutu Ljubljana (OIL) smo v letu 2010 v okviru Nacionalne ankete o izkušnjah odraslih pacientov v akutni bolnišnici anketirali 415 hospitaliziranih pacientov in sicer 200 v internističnem sektorju, 115 v radioterapevtskem in 100 v kirurškem.

Anketni vprašalnik se je nanašal na bolnikovo subjektivno zaznavo zdravstvene oskrbe v bolnišnici in je obsegal 6 vsebinskih sklopov: sprejem v bolnišnico, zdravniška obravnava, obravnava medicinskih sester, zdravljenje, bolnišnično okolje in odpust iz bolnišnice. Vsak sklop je vseboval več anketnih vprašanj (ali trditev), ki so bila vrednotena na lestvici, na kateri je 1 točko dobil odgovor, ki je izražal najmanjše zadovoljstvo bolnika, 5 točk pa odgovor, ki je izražal največje zadovoljstvo bolnika. Rezultati ankete so objavljeni na spletni strani OIL (<http://www.onko-i.si/onkoloski_institut/katalog_ijz/kakovost/index.html>).

Rezultate ankete smo analizirali po sektorjih in postavili ukrepe za izboljšave. Osredotočili smo se na tista področja, ki so jih bolniki glede na leto 2008, ko smo nazadnje izvedli enako anketo, ocenili z nižjo oceno. Področja, kjer so možne izboljšave, so tako naslednja:

**SKLOP A – Sprejem v bolnišnico**

* Sodeloval sem pri dogovoru datuma sprejema v bolnišnico.
* Kako dolgo od vašega sprejema v bolnišnico je trajal postopek, da ste prišli do svoje postelje ali sobe na oddelku?

Ukrep za izboljšave: Sprejem v našo bolnico je pogojen s prostim mestom na obsevalnem aparatu oz. prosto posteljo, zato je prostora z dogovarjanje malo ali nič. Tudi čas od prihoda bolnika na oddelek do postelje ali sobe običajno pogojuje ali odhod drugega bolnika ali razpoložljivost kadra zdravstvene nege. Rešitev se kaže v nabavi novih prostorskih kapacitet in novih kadrovskih moči.

**SKLOP B – Kako so vas obravnavali zdravniki?**

* Na vprašanja, ki sem jih zastavil(a) zdravniku, sem dobil(a) odgovore na meni razumljiv način.
* Zdravniki so pred mano govorili o meni, kot da me ni.

Čas, ki ga namenijo zdravniki bolnikom je pogojen z njihovim številom. Specialistov je v Sloveniji po vseh kriterijih odločno premalo. Vsekakor pa se bomo dalje trudili, da bo komunikacija z bolnikom bolj osebna.

Ukrep za izboljšave: sestanek in pogovor z zdravniki, na katerem bodo seznanjeni z rezultati ankete in opozorjeni na izboljšanje komunikacije z bolniki.

**SKLOP C – Kako so vas obravnavale medicinske sestre?**

* Medicinske sestre so me obravnavale vljudno in spoštljivo.
* Na vprašanja, ki sem jih zastavil(a) medicinski sestri, sem dobil(a) odgovore na meni razumljiv način.
* Če vas je skrbelo ali če ste se česa bali, ali ste se lahko o tem pogovorili z medicinsko sestro?
* Medicinske sestre so mi zagotovile mojo zasebnost pri pogovoru, viziti in opravljanju posegov.
* Medicinske sestre so pred mano govorile, kot da me ni.
* Pri izvajanju negovalnih postopkov so me medicinske sestre zaščitile pred neželenimi pogledi.

Ukrep za izboljšave: sestanek in pogovor z medicinskimi sestrami, na katerem bodo seznanjene z rezultati ankete in opozorjene na izboljšanje komunikacije z bolniki.

**SKLOP D – Vaše zdravljenje**

* Včasih je nek zdravnik ali medicinska sestra rekla eno o moji bolezni, zdravljenju in zdravstveni negi, drug zdravnik ali medicinska sestra pa čisto nekaj drugega.
* Ali ste imeli občutek, da vaše pritožbe zdravniki in medicinske sestre jemljejo resno?
* Ali je osebje storilo vse za zmanjšanje bolečine?

Ukrep za izboljšave: sestanek in pogovor z zdravniki in medicinskimi sestrami, na katerem bodo seznanjeni z rezultati ankete in opozorjeni na izboljšanje komunikacije z bolniki, usklajenost v dajanju informacij bolniku in svojcem ter na izboljšanje obravnave bolečinske simptomatike.

Poročilo so sestavili člani komisije za kakovost OIL.

V Ljubljani, 06.06.2011