

Zadovoljstvo bolnikov z informiranjem na Onkološkem inštitutu Ljubljana

B Skela Savič

Onkološki inštitut Ljubljana

Uvod: Informiranje bolnika je kompleksen proces. Bolnik poleg osnovnih informacij, ki mu jih posreduje zdravnik o bolezni in zdravljenju ter medicinska sestra o zdravstveni negi in oskrbi, potrebuje še številne dopolnilne kontinuirane informacije in pogovore za lažje razumevanje samega procesa zdravljenja, stranskih učinkov in ukrepov v zvezi s tem ter informacije, ki mu olajšajo bivanje ter vplivajo na kakovost življenja v času zdravljenja. Mnoge raziskave narejene na tem področju so pokazale, da imajo tako medicinske sestre kot zdravniki premalo znanj in niso dovolj usposobljeni iz področja informiranja in komunikacije z bolnikom v smislu vodenja pogovora, poslušanja bolnika, edukacije, aktivnega vključevanja bolnika v pogovor in prilagajanja pogovora bolnikovim sposobnostim dojemanja.

Materiali in metode: Informiranje bolnika in učinkovita komunikacija z bolnikom je eden izmed postavljenih kazalcev kakovosti managementa v naši ustanovi. Zato smo v novembru 2003 s pomočjo anketnega vprašalnika izvedli raziskavo na vzorcu 181 bolnikov o njihovih izkušnjah na tem področju. V anketni vprašalnik smo zapisali 21 trditev oziroma kazalcev kakovosti iz dela in nalog dveh najštevilnejših poklicnih skupin v zdravstvu, to so zdravniki in medicinske sestre/zdravstveni tehniki. Vsebina trditev je bila vezana na naslednja področja dela:

- delo zdravnikov
pogovor in podajanje informacij bolniku o bolezni in načrtu zdravljenja, seznanjanje bolnika s stranskimi učinki specifičnega onkološkega zdravljenja, dnevno opravljanje vizite pri bolniku, varovanje zasebnosti pri pogovoru, viziti in posegih, izražanje spoštovanja do bolnika kot enakopravnega partnerja v procesu zdravljenja, splošno zadovoljstvo bolnikov z delom zdravnika in zdravljenjem v zavodu.
- delo medicinskih sester
podajanje navodil o preprečevanju stranskih učinkov specifičnega onkološkega zdravljenja, dostopnost pisnih gradiv o stranskih učinkih zdravljenja, varovanje zasebnosti pri pogovoru, viziti in posegih, posredovanje zdravil ob predpisanem času,

odziv medicinskih sester/zdravstvenih tehnikov na klic obposteljnega zvonca, izražanje spoštovanja do bolnika kot enakopravnega partnerja v procesu zdravstvene nege, splošno zadovoljstvo bolnikov z delom medicinskih sester in zdravstveno nego v zavodu.

Rezultati in diskusija: V prispevku bomo prikazali izkušnje bolnikov in njihovo zadovoljstvo s postavljenimi kazalci kakovosti v vprašalniku. Poleg tega bomo prikazali čakalne čase pri opravljanju diagnostičnih in terapevtskih posegov v naši bolnišnici, po oceni bolnikov ter zadovoljstvo bolnikov s hotelskimi uslugami. Podatke smo obdelali s pomočjo statističnega programa SPSS. Poleg osnovne deskriptivne analize smo podatke obdelali še po parametrih: vpliv stopnje izobrazbe bolnikov, vpliv starosti bolnikov in vpliv spola na izražanje zadovoljstva s storitvami v zavodu.

Zaključek: Spremljanje izkušenj in zadovoljstva bolnikov z informiranjem, komunikacijo in izvedenimi storitvami je managementu zdravstvenega zavoda v pomoč pri ugotavljanju izobraževalnih potreb zaposlenih, odkrivanju področij, na katerih se pojavljajo strokovni in organizacijski problemi. Le z izvajanjem aplikativnih raziskav, uvajanjem izboljšav v praksi in vrednotenjem le teh, lahko rečemo, da to pomembno področje spremljamo in izboljšujemo.