

Expectations of patients to nursing staff during the hospitalization

Oczekiwania pacjentów wobec postaw personelu pielęgniarskiego podczas przebiegu hospitalizacji na oddziałach szpitalnych

Renata Rabiasz¹, Dawid Makowicz², Natalia Makowicz³

¹Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Stanisława Pigonia w Krośnie

²Centrum Kardiologii Inwazyjnej Elektroterapii i Angiologii w Krośnie

³Wojewódzki Szpital Podkarpacki im. Jana Pawła II w Krośnie

AUTOR DO KORESPONDENCJI/CORRESPONDING AUTHOR:

Renata Rabiasz

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa

im. Stanisława Pigonia w Krośnie

ul. Rynek 1, 30-400 Krosno

e-mail: renata.rabiasz@wp.pl

STRESZCZENIE

OCZEKIWANIA PACJENTÓW WOBEC POSTAW PERSONELU PIELĘGNIARSKIEGO PODCZAS PRZEBIEGU HOSPITALIZACJI NA ODDZIAŁACH SZPITALNYCH

Wstęp. W związku ze wzrostem zachorowania społeczeństwa polskiego na szereg różnych chorób rośnie również zapotrzebowanie na fachową opiekę pielęgniarską, by móc obiektywnie ocenić jaka powinna ona być należy dowiedzieć się jakie są oczekiwania pacjentów w tym aspekcie.

Cel pracy. Badanie miało na celu zdefiniowanie głównych oczekiwań pacjentów wobec personelu pielęgniarskiego podczas przebiegu hospitalizacji w szpitalu. Celem pracy było również poznanie opinii społecznej na temat modelu współczesnej pielęgniarstwa.

Materiał i metody. Badanie zostało przeprowadzone na 200 pacjentach hospitalizowanych na różnych oddziałach w szpitalach w Krośnie, Strzyżowie i Jasle na przełomie stycznia i lutego 2017 roku. Zastosowano metodę sondażu diagnostycznego z wykorzystaniem autorskiego kwestionariusza ankiety, który składał się z 10 pytań zamkniętych oraz metryczki.

Wyniki. Dla 87% pacjentów najważniejsza jest troskliwa opieka, sprawnego wykonywania czynności wymaga 79,5% ankietowanych, dla 66% badanych ważne jest przekazywanie informacji na nurtujące ich pytania, natomiast dla 51,5% osób znaczące jest zapewnienie kontaktu z rodziną. Zdecydowana większość, bo 93,5% respondentów podkreśla istotność ewentualnego asystowania a nie wyręczania ich podczas wykonywania czynności codziennego życia na oddziale. 72,5% pacjentów bardzo dobrze ocenia relacje na linii pielęgniarka-pacjent.

Wnioski. Dla pacjentów niezwykle ważnym elementem hospitalizacji jest troskliwa opieka pielęgniarska. Hospitalizowani zdecydowanie częściej cenią sobie bardziej doświadczenie zawodowe personelu pielęgniarskiego niż posiadane stopnie naukowe. Zawód pielęgniarki/pielęgniarsza postrzegany jest przez pacjentów jako odrębny zawód. Chorzy cenią sobie uśmiech oraz miłe podejście personelu pielęgniarskiego.

Słowa kluczowe: pielęgniarki, pacjenci, opieka

ABSTRACT

EXPECTATIONS OF PATIENTS TO NURSING STAFF DURING THE HOSPITALIZATION

Introduction. Due to the increasing incidence of a number of different diseases of Polish society, there is also a growing need for professional nursing care to be able to objectively assess how it should be expected to find out what the patients' expectations are in this situation.

Aim. The study aimed to define the main patient expectations for nursing staff during hospitalization. The purpose of the work was also to get to know the public opinion about the model of a modern nurse.

Material and methods. The study was carried out on 200 patients hospitalized at various hospitals in Krosno, Strzyżów and Jasło at the end of January and February 2017. The method of the diagnostic survey was used with the questionnaire survey, which consisted of 10 closed questions.

Results. For 87% of patients the most important care is caring care, 79.5% of the respondents require good practice. For 66% of respondents it is important to provide information on their questions, while 51.5% of people are important to enable contact with family. The overwhelming majority, (95%) of respondents stress the importance of possible assistance rather than helping them in their everyday life in the ward. 72.5% of patients assess the nurse-patient relationship very well.

Conclusions. For patients a very important element of hospitalization is caring nursing care. Hospitalized people are much more likely to appreciate the professional experience of nursing staff than achieved by them academic titles. The profession of a nurse/nurse is perceived by patients as a separate profession. Patients appreciate the smile and nice attitude of the nursing staff.

Key words: nurses, patients, hospital care

INTRODUCTION

Understanding patient's opinions and their expectations towards nursing staff while being in hospital is a very important aspect of nursing research. The results of the research should be an important source of information about the expectations of hospitalized patients, because no one can, as precisely as they, answer the bothering nurses questions: what are the desires and needs of the patient during their stay in the hospital ward? [1].

The patient's relationship with the medical staff is influenced by whether the patient receives the care he or she has been waiting for and is satisfied with it. This relationship may result in the creation of a bond of trust, or on the contrary, may create a barrier, distrust, even lead to hostile attitude of the patient to the nurse. Positive relationships and willingness to cooperate may have a positive impact on the entire healing process, but certainly there will be no benefits from a negative attitude towards nursing staff. Nurses are people from the therapeutic team who spend most time with hospitalized patients, which is why they have a great impact on the patients' assessment of the entire process of hospitalization. It is also worth mentioning that bad memories from previous treatment may negatively affect the patient for the next stay in the hospital as well as for the further therapeutic process.

AIM

The aim of study was to define the main expectations of patients hospitalized for nursing staff and getting to know their opinion on the image of a modern nurse.

MATERIALS AND METHODS

The study was conducted in a group of 200 hospitalized patients in wards in hospitals in Krosno, Strzyżów and Jasło in January and February 2017. These hospitals are located in the Podkarpackie Voivodeship. Among the respondents, 65 people were from surgical wards, and the rest from preventive wards. Patients filled out the survey during their stay in the hospital, being at various stages of hospitalization.

The method of diagnostic survey was used with the author's questionnaire, which consisted of 10 closed questions and specifications.

The determinant of the selection of respondents to the study were at least three hospitalizations lasting at least 3 days. The subjects were dominated by people over 45 years of age. The study involved 50% of women and 50% of men. Most of the patients indicated the city as a place of permanent residence. Among the respondents, the youngest person was 31 years old and the oldest was 87 years old. The mean age of the study group was $x = 58$ years, $SD = 14$. The statistical method used in the study was the method of direct counting. This method gives the possibility of counting cases or summing up the examined quantity directly from the records included in the questionnaire reports. As a result of the applied method from raw statistical material, it was transformed into a collected

material that characterizes the entire sample, in this case patients of hospital wards.

RESULTS

Assessment of the importance of nurses' education and professional experience in caring for a sick person.

The results showed that patients value professional experience higher (81.5%) than their education. Only 6.5% of respondents pay attention to education (Fig. 1).

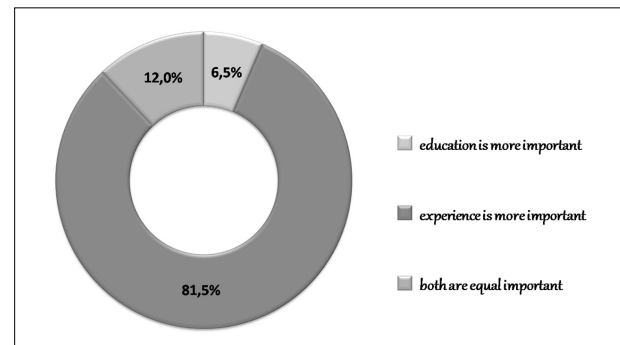


Fig 1. Assessment of the importance of nurses' education and professional experience in caring for a sick person

Assessment of the level of knowledge and competence of nursing staff in the opinion of patients.

Less than 75% of respondents evaluate the knowledge and competence of nursing staff at a very good level, every fifth respondent assesses them at a good level, while only 2.5% of respondents believe that nurses present poor level of knowledge and their skills (Fig. 2).

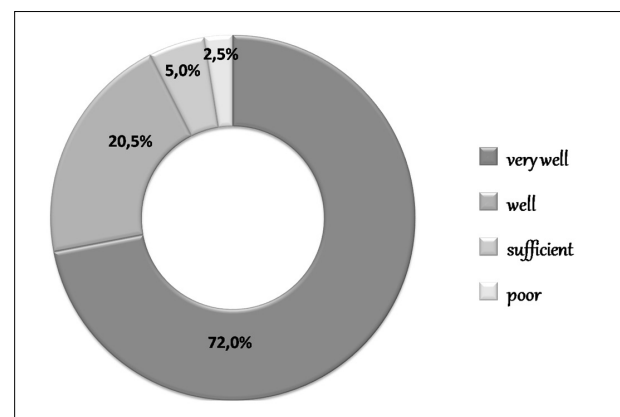
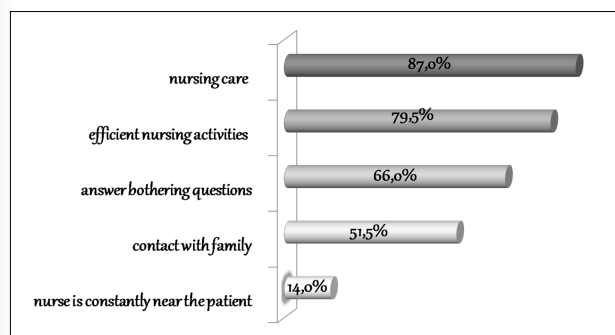


Fig 2. Assessment of the level of knowledge and competence of nursing staff in the opinion of patients

Selected expectations of the surveyed patients towards the nursing team.

Patients usually expect nursing care (87%), efficient nursing activities (79.5%) and answers to any bothering questions about hospitalization. For the smallest percentage of respondents (14%), it is important that nurses attend every call (Fig. 3).

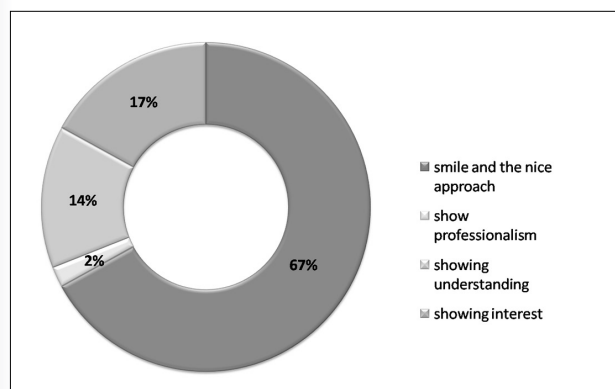
Expectations of patients to nursing Staff during the hospitalization



■ Fig 3. Selected expectations of the surveyed patients towards the nursing team

Expected attitudes from nursing staff in the opinion of patients.

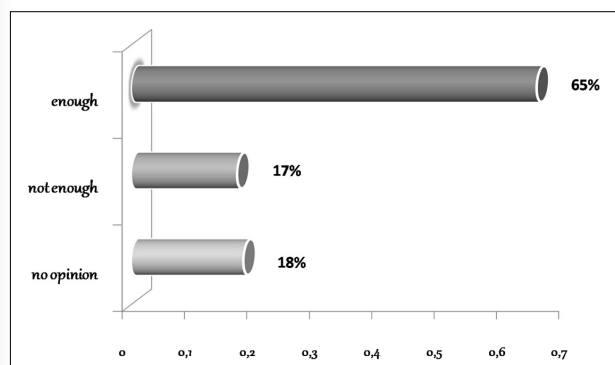
The hospitalized mostly appreciate the smile and the nice approach, this is very important for 67% of respondents. Showing interest (17%) and understanding (14%) are two expected attitudes from medical staff that have a similar level of importance for patients. A small percentage of respondents expect to show professionalism in instrumental activities (Fig. 4).



■ Fig 4. Expected attitudes from nursing staff in the opinion of patients

Evaluation of the amount of time devoted to patients by nursing staff.

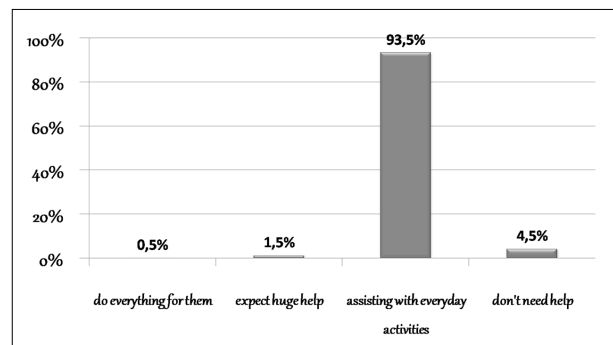
The largest number, 65% of respondents, think that nurses spend enough time during hospitalization, 17% have the opposite opinion, 18% have no opinion on this issue (Fig. 5).



■ Fig 5. Evaluation of the amount of time devoted to patients by nursing staff

Expectations of patients in the field of helping them with everyday activities.

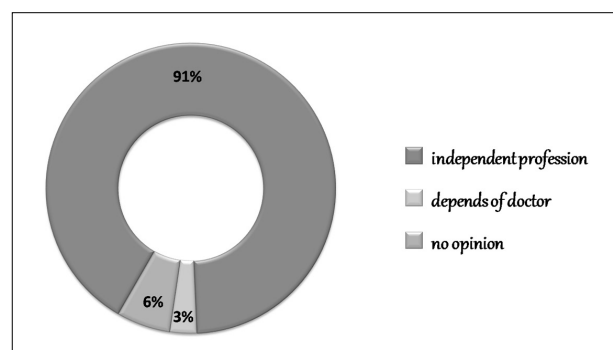
Patients in the vast majority (93.5%) expect only assisting with everyday activities. Low percentage (4.5%) declares that they do not expect any help, and for 0.5% of respondents the best solution would be to relieve them of their daily activities while being in hospital (Fig. 6).



■ Fig 6. Expectations of patients in the field of helping them with everyday activities

Perception of the nurse profession by patients.

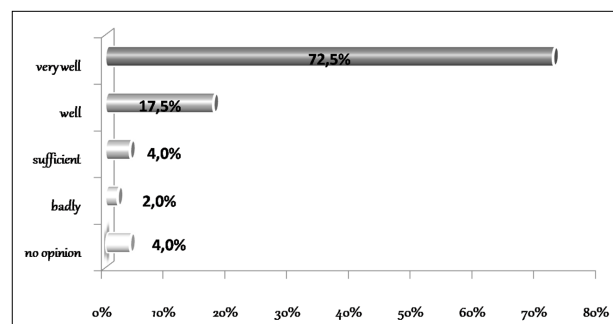
The highest percentage of respondents perceives the profession of a nurse as an independent profession, such answers were given by 91% of respondents, while 3% of respondents believe that this is a profession to report a doctor (Fig. 7).



■ Fig 7. Perception of a nurse profession by patients

Evaluation of interpersonal relations between nursing staff and patients.

The majority of respondents (72.5%) evaluates the nurse - patient relationship at a very good level. This relation was well assessed by 17.5%, while 2% of the surveyed patients rated this relationship as bad (Fig. 8).



■ Fig 8. Evaluation of interpersonal relations between nursing staff and patients

DISCUSSION

One of the objectives of the study was to answer the question of whether patients value higher education or many years of professional experience in nursing staff. The vast majority (81.5%) of the surveyed patients answered that practice in their profession is more important to them. They recognize the fact that theoretical preparation and research are very important, but experience and the multitude of clinical situations which nurses meet during their professional activity verify this knowledge and, moreover, show the correctness of actions taken in a given situation. Confirmation of the result obtained is in a study conducted by Kapała, where the professional experience was valid for 67% of respondents. Similar results were also obtained in Zieliński's study, where 72% of respondents stressed the importance of professional experience among nursing staff. According to the respondents, the acquired professional experience significantly determines the quality of nursing services provided [3,4].

The level of knowledge and competence of nursing staff was also assessed based on the previous experience of hospitalized patients. The obtained result is satisfying because this aspect was rated as very good by 72% of respondents, good by 20.5% and poorly by 2.5%. The study, conducted by Moczydłowska et al., where two groups of patients were examined (hospitalized in surgical and preventive wards), and showed a high level of assessment of nurses in both terms, of knowledge and competence; in surgical wards the result was 76.8%, while in preventive wards 85.8%, this confirms the results of this current research. The test results provided by Zdziebło et al., also confirm that the nursing staff is perceived as competent and having a high level of knowledge and skill, such aspects 81% of patients rates as very good and 17% of them rates it as good [5,6].

The research area aimed to determine the main expectations of hospitalized patients towards nursing staff and provided interesting results. The highest percentage of respondents (87%) emphasized the importance of care. This is also confirmed by the research carried out by Grochans et al., where 96% of respondents declared a need for care during their stay at the hospital ward. In Przybylska's study, it is also stated that patients value care and solicitude during the treatment. A higher result was achieved in the Kawczyńska's study, there 99% of respondents declared that they expect solicitude and care from nurses [7, 8, 9].

The most valued feature in nurses, in the opinion of the surveyed patients, is a smile and a nice approach. These features are more appreciated than showing interest and understanding. This result initially seems very unlikely that a simple smile is such a valuable gesture for hospitalized patients. Conducted research by other authors confirm that this gesture is very important in the professional work of nurses. Research conducted by Leżnicka indicates a higher result than in the own study, because 78% of the respondents appreciated the goodwill and kind attitude the most. Zieliński's research shows the value of courtesy, which was significant for 55% of the respondents. It does

not change the fact that smile and a nice approach were the behaviors most appreciated by patients. [4,8,10]

Nurses very often emphasize that it is impossible to give patients the amount of time they expect, and the reason is growing bureaucracy. However, the examined patients in 65% are satisfied with the amount of time the nursing staff devotes to them during hospitalization. The study by Tkaczuk et al. shows that about 72% of patients receive sufficient time from nurses, while the highest result was achieved in a study by Mianowana, where 76.42% of respondents were satisfied with the amount of time devoted to them by nurses [11,12].

One of the aspects discussed was to assess the patients' expectations from nursing staff in the scope of performing basic everyday activities. The results of our own research prove that patients expect (93.5%) possible help, do not wish to be exempted from these activities. Other studies on this issue (Kosicka's and Kaminska's researches) emphasize that patients count on little help in activities that make them difficult. The suggestion that comes from this knowledge gives a double benefit, firstly the nurse does not perform activities that the patient could do on his own, but also does not make the patient become addicted to help from another person [13,14].

Nursing, both around the world and in Poland, has come a long way to become an independent and respected profession. The authors gained knowledge whether nursing is perceived as an independent profession. The results showed that 91% of people perceive the profession of a nurse as completely independent, only 3% of respondents think that it is a profession subordinate to a doctor. A study conducted by CBOS in 2013 showed that nurses have a very good opinion of Polish society at the level of 78% [6,15].

The last aspect discussed was the assessment of interpersonal relations between nursing staff and patients. As many as 90% of all respondents rated the relation as very good and good. For comparison, the positive testimonies in 83% were assessed by patients from the Brodzińska's study, while the highest result from the assessment of these relations was achieved in the Grochans' study, where 96% of respondents positively commented on these relations [7,16].

CONCLUSIONS

1. Patients staying in the hospital, first of all, value the care of nursing as well as the smile and pleasant approach of nurses.
2. The profession of a nurse is perceived by patients as a separate profession, independent of the doctor.
3. Patients expect possible attendance and not to relieve them while performing daily activities in the ward.
4. Patients highly value nursing staff who have extensive professional experience, they believe that this factor is the most important factor in the quality of nursing services provided.

Oczekiwanie pacjentów wobec postaw personelu pielęgniarskiego podczas przebiegu hospitalizacji na oddziałach szpitalnych

WSTĘP

Poznanie opinii pacjentów i ich oczekiwań wobec personelu pielęgniarskiego podczas pobytu w szpitalu jest bardzo ważnym aspektem badań prowadzonych w pielęgniarstwie. Wyniki badań powinny być kluczowym źródłem informacji o oczekiwaniach hospitalizowanych pacjentów, bo nikt tak trafnie jak oni, nie potrafi odpowiedzieć na nurtujące pielęgniarki i pielęgniarzy pytanie, jakie w rzeczywistości są pragnienia i potrzeby pacjenta podczas pobytu w oddziale [1].

To, czy pacjent otrzyma opiekę, której będzie oczekiwał i będzie z niej zadowolony, będzie miało wpływ na jego relacje z personelem medycznym, zrodzi zaufanie lub wręcz przeciwnie będzie skutkowało powstaniem nieufności, stworzy bariery, a w konsekwencji będzie mogło doprowadzić nawet do wrogości. Pozytywne relacje i chęć współpracy mogą wpłynąć pozytywnie na przebieg całego procesu leczniczego, natomiast z pewnością nie będzie żadnej korzyści z negatywnego nastawienia do personelu pielęgniarskiego. Pielęgniarka i pielęgniarz to osoby spośród zespołu terapeutycznego, które najwięcej czasu spędzają z hospitalizowanymi, dlatego też mają duży wpływ na wyrażoną ocenę przez chorych przebiegu całego procesu hospitalizacji. Warto wspomnieć również, iż złe wspomnienia z poprzedniego leczenia mogą negatywnie nastawić pacjenta do kolejnego pobytu w szpitalu jak i również do dalszego procesu terapeutycznego [2].

CEL PRACY

Badanie miało na celu zdefiniowanie głównych oczekiwań pacjentów hospitalizowanych wobec personelu pielęgniarskiego oraz poznanie ich opinii na temat modelu współczesnej pielęgniarki.

MATERIAŁ I METODA

Badanie zostało przeprowadzone w grupie 200 pacjentów hospitalizowanych w oddziałach w szpitalach w Krośnie, Strzyżowie i Jasle na przełomie stycznia i lutego 2017 roku. Szpitale te zlokalizowane są w województwie podkarpackim. Z grupy ankietowanych 65 osób to pacjenci z oddziałów zabiegowych a 135 osób to pacjenci leczenia w oddziałach zachowawczych. Ankietę pacjenci wypełniali podczas pobytu w szpitalu, będąc na różnym etapie hospitalizacji.

Zastosowano metodę sondażu diagnostycznego z wykorzystaniem autorskiego kwestionariusza ankiety, który składał się z 10 pytań zamkniętych oraz metryczki.

Wyznacznikiem doboru respondentów do badania były co najmniej trzy przebyte wcześniej hospitalizacje w szpitalu trwające co najmniej 3 dni.

Wśród badanych dominowały osoby po 45 roku życia, ankietowani w podziale na płeć stanowili po 50% kobiet i 50% mężczyzn, większość pacjentów jako miejsce stałego zamieszkania wskazywało miasto.

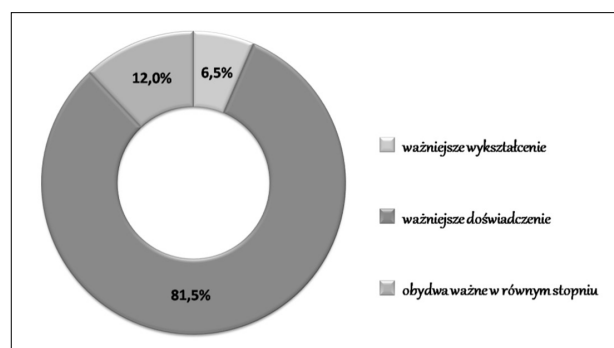
Z pośród ankietowanych najmłodszy z respondentów miał 31 lat, a najstarszy 87 lat. Średnia wieku grupy badanej wynosiła $x = 58$ lat, $SD = 14$.

Metodą statystyczną użytą w badaniu była metoda zliczania bezpośredniego. Zastosowana metoda zliczania bezpośredniego daje możliwość zliczania przypadków lub sumowania badanej wielkości bezpośrednio z zapisów zamieszczonych w sprawozdaniach ankietowych. W wyniku zastosowanej metody z surowego materiału statystycznego został on przekształcony w materiał zbiorczy, który charakteryzuje całą badaną próbę w tym przypadku pacjentów oddziałów szpitalnych.

WYNIKI

Ocena ważności wykształcenia pielęgniarek i doświadczenia zawodowego w opiece nad chorym.

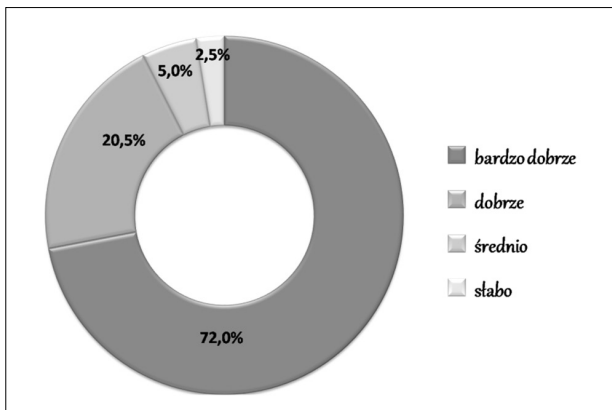
Wyniki wskazały, że pacjenci bardziej cenią sobie u personelu pielęgniarskiego doświadczenie zawodowe (81,5%), aniżeli posiadane wykształcenie. Uwagę na wykształcenie zwraca tylko 6,5% badanych (Ryc. 1).



Ryc 1. Ocena ważności wykształcenia pielęgniarek i doświadczenia zawodowego w opiece nad chorym

Ocena poziomu wiedzy i kompetencji personelu pielęgniarskiego w opinii pacjentów.

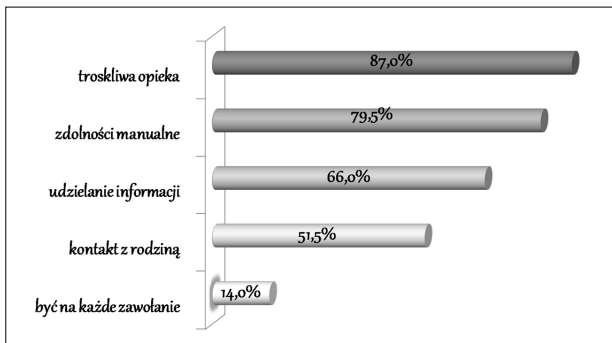
Niespełna ¼ ankietowanych ocenia wiedzę i kompetencje personelu pielęgniarskiego na poziomie bardzo dobrym, co piąty ocenia je na poziomie dobrym, natomiast tylko 2,5% ankietowanych uważa, że pielęgniarki i pielęgniarze prezentują słaby poziom wiedzy i kompetencji (Ryc. 2).



■ Ryc 2. Ocena poziomu wiedzy i kompetencji personelu pielęgniarskiego w opinii pacjentów

Wybrane oczekiwania badanych pacjentów wobec zespołu pielęgniarskiego.

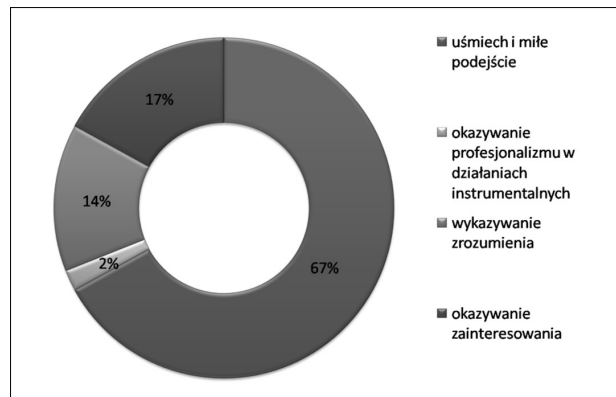
Chorzy najczęściej oczekują od pielęgniarek troskliwej opieki (87%), sprawnego wykonywania czynności pielęgniarskich (79,5%) oraz udzielania informacji na wszelkie nurtujące pytania dotyczące hospitalizacji. Dla najmniejszego odsetka badanych, bo 14% ważne jest by pielęgniarka/pielęgniarz byli na każde ich wezwanie (Ryc. 3).



■ Ryc 3. Wybrane oczekiwania badanych pacjentów wobec zespołu pielęgniarskiego

Oczekiwane postawy od personelu pielęgniarskiego w opinii pacjentów.

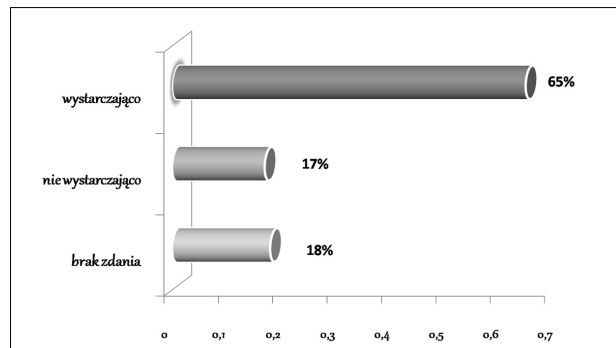
Hospitalizowani w największym stopniu cenią sobie uśmiech i miłe podejście, te cechy są ważne dla 67% badanych. Okazywanie zainteresowania (17%) oraz wykazywanie zrozumienia (14%), to dwie oczekiwane postawy od personelu medycznego, które posiadają zbliżony poziom ważności dla pacjentów. Niewielki odsetek ankietowanych oczekuje okazywania profesjonalizmu w działaniach instrumentalnych (Ryc.4).



■ Ryc 4. Oczekiwane postawy od personelu pielęgniarskiego w opinii pacjentów

Ocena ilości poświęcanego czasu pacjentom przez personel pielęgniarski.

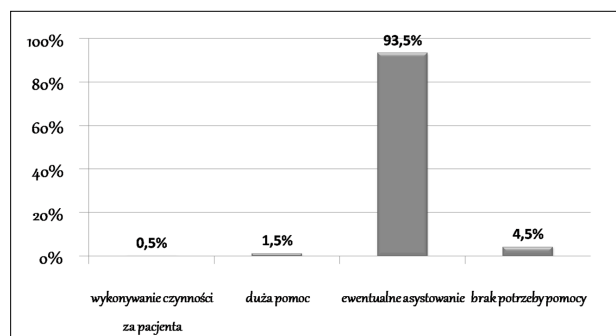
Najwięcej, bo 65% ankietowanych jest zdania, iż pielęgniarki i pielęgniarze poświęcają im wystarczającą ilość czasu podczas przebiegu hospitalizacji, przeciwnego zdania jest 17% badanych, 18% nie ma zdania w tej kwestii (Ryc. 5).



■ Ryc 5. Ocena ilości poświęcanego czasu pacjentom przez personel pielęgniarski

Oczekiwania pacjentów w zakresie udzielania im pomocy przy wykonywaniu czynności dnia codziennego.

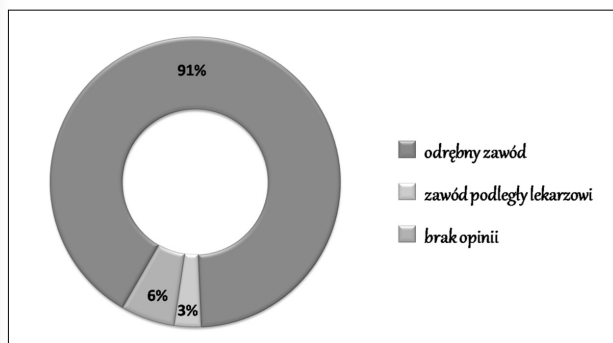
Pacjenci w zdecydowanej większości (93,5%) oczekują tylko ewentualnego asystowania przy wykonywaniu czynności dnia codziennego. Niski odsetek (4,5%) deklaruje, iż nie oczekuje żadnej pomocy, a dla 0,5% badanych najlepszym wyjściem byłoby wyręczenie ich przy wykonywaniu codziennych czynności podczas pobytu w szpitalu (Ryc. 6).



■ Ryc 6. Oczekiwania pacjentów w zakresie udzielania im pomocy przy wykonywaniu czynności dnia codziennego

Postrzeżenie zawodu pielęgniarki/pielęgniara przez pacjentów.

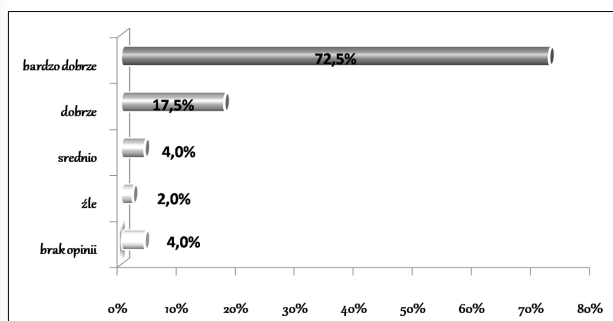
Największy odsetek badanych postrzega zawód pielęgniarki i pielęgniara jako samodzielny zawód, takich odpowiedzi udzieliło 91% ankietowanych, zaś 3% ankietowanych jest zdania, iż jest to zawód podległy lekarzowi (Ryc.7).



Ryc 7. Postrzeżenie zawodu pielęgniarki/pielęgniara przez pacjentów

Ocena interpersonalnych relacji między personelem pielęgniarskim a pacjentami.

Większość respondentów (72,5%) ocenia relacje pielęgniarka – pacjent na poziomie bardzo dobrym. Dobrze oceniło relacje 17,5 % ankietowanych, natomiast 2 % badanych pacjentów oceniło tę relacje jako złą (Ryc. 8).



Ryc 8. Ocena interpersonalnych relacji między personelem pielęgniarskim a pacjentami

DYSKUSJA

Jednym z celów badania było uzyskanie odpowiedzi na pytanie czy pacjenci bardziej cenią sobie posiadanie wyższego wykształcenia czy wieloletniego doświadczenia zawodowego u personelu pielęgniarskiego. Zdecydowana większość, bo 81,5% badanych pacjentów odpowiedziała, że ważniejsza jest dla nich praktyka w zawodzie. Dostrzegają fakt, iż przygotowanie teoretyczne i badania naukowe są bardzo ważne, ale nie mniej jednak staż i wielorakość sytuacji klinicznych, z którymi pielęgniarki i pielęgniarze spotkają się podczas aktywności zawodowej weryfikują tę wiedzę i ponadto pokazują poprawność podjętych działań w danej sytuacji. Potwierdzenie dla otrzymanego wyniku znajduje się w badaniu przeprowadzonym przez Kapałę, gdzie staż zawodowy był ważny dla 67% respondentów. Podobne wyniki uzyskano również w badaniu Zielińskiego, gdzie 72% badanych podkreśliło wagę doświadczenia zawodowego wśród personelu pielęgniarskiego.

Zdaniem ankietowanych to zdobyte doświadczenie zawodowe w znaczący sposób decyduje o jakości świadczonych usług pielęgniarskich [3,4].

Ocenie poddano także poziom wiedzy i kompetencji personelu pielęgniarskiego w oparciu o dotychczasowe doświadczenia pacjentów z przebytych hospitalizacji. Uzyskany wynik jest satysfakcjonujący, ponieważ bardzo dobrze ten aspekt oceniło 72% badanych, dobrze 20,5% a słabo zaledwie 2,5%. Badanie prowadzone, przez Moczyłowską i wsp., gdzie przebadano dwie grupy pacjentów (hospitalizowanych na oddziałach zabiegowych i zachowawczych), pokazały wysoki poziom oceny pielęgniarek i pielęgniarzy zarówno w aspekcie wiedzy, jak i kompetencji, na oddziałach zabiegowych wynik ten wynosił 76,8%, natomiast na oddziałach zachowawczych 85,8%, potwierdza to wyniki własnych badań. Wyniki badań przedstawione przez Żdziebło i wsp., także, mówią, że personel pielęgniarski postrzegany jest jako kompetentny i z dużym zakresem wiedzy i umiejętności, aspekty te 81% ocenia bardzo dobrze a 17% dobrze [5,6].

Obszar badań poświęcony określeniu głównych oczekiwań hospitalizowanych wobec personelu pielęgniarskiego dostarczył ciekawych wyników. Największy odsetek badanych, bo 87% podkreśliło wagę troskliwej opieki. Potwierdzają to również badania przeprowadzone przez Grochans i wsp., gdzie 96% zadeklarowało potrzebę troskliwej opieki podczas pobytu na oddziale szpitalnym. W badaniu autorstwa Przybylskiej stwierdza się również, że pacjenci cenią troskliwość i opiekę podczas przebiegu leczenia. Jeszcze wyższy wynik niż powyższe został osiągnięty w badaniu Kawczyńskiej, tam 99% respondentów zadeklarowało, iż oczekuje od pielęgniarek pracujących w szpitalach głównie troskliwości oraz opiekuńczości [7,8,9].

Najbardziej cenioną cechą u pielęgniarek w opinii badanych pacjentów szpitali jest uśmiech i miłe podejście. Cechy te są bardziej doceniane, niż okazywanie zainteresowania i zrozumienia. Wynik ten początkowo wydaje się bardzo nieprawdopodobny, że zwykły uśmiech jest tak cennym gestem dla hospitalizowanych. Prowadzone badania przez innych autorów potwierdzają, że ten gest jest bardzo ważny w pracy zawodowej pielęgniarek. Badania prowadzone przez Leźnicką wskazują wyższy wynik niż w badaniu własnym, bowiem aż 78% ankietowanych najbardziej ceniło sobie życzliwość i miłe podejście. Badania Zielińskiej prezentują nieco niższe wartości badanej cechy, była ona jako znacząca wykazana przez 55% badanych pacjentów. Nie zmienia to faktu, że to właśnie uśmiech i miłe podejście było zachowaniami najbardziej docenianymi przez pacjentów leczonych na oddziałach [4,8,10].

Pielęgniarki bardzo często podkreślają brak możliwości poświęcenia oczekiwanej przez pacjentów ilości czasu, a powodem jest narastająca biurokracja. Jednakże badani pacjenci w 65% są zadowoleni z ilości czasu jaki personel pielęgniarski poświęca im podczas hospitalizacji. Badanie Tkaczuk i wsp. pokazuje, że usatysfakcjonowanych chorych w tym aspekcie jest około 72%, natomiast najwyższy wynik został osiągnięty w badaniu autorstwa Mianowanej, gdzie było 76,42% badanych zadowolonych z ilości czasu, które poświęcały im pielęgniarki i pielęgniarze [11,12].

Jeden z poruszanych aspektów miał na celu ocenę oczekiwań pacjentów od personelu pielęgniarskiego w zakresie wykonywania podstawowych czynności dnia codziennego. Wyniki badań własnych dowodzą, że chorzy oczekują w zdecydowanej większości (93,5%) ewentualnej pomocy, nie życzą sobie wyręczania z tych czynności. Inne badania odnośnie tej kwestii (Kosickiej i Kamińskiej) podkreślają, iż chorzy liczą głównie na niewielką pomoc w działaniach, które sprawiają im trudność. Płynące z tej wiedzy sugestie daje dwukrotną korzyść, po pierwsze pielęgniarka nie wykonuje czynności, które pacjent mógłby wykonać samodzielnie, ale również nie powoduje u hospitalizowanych zjawiska uzależnienia się od pomocy od innej osoby [13,14].

Pielęgniarstwo zarówno światowe jak i polskie przeszło bardzo długą drogę by stać się niezależnym i szanowanym zawodem. Autorzy pozyskali wiedzę czy pielęgniarstwo jest postrzegane jako samodzielny zawód. Wyniki dowiodły, że aż 91% osób postrzega zawód pielęgniarki i pielęgniarski, jako zupełnie samodzielny, tylko 3% badanych uważa, że jest to zawód podległy lekarzowi. Badanie prowadzone przez CBOS w 2013 roku wykazało, że pielęgniarki cieszą się wysokim uznaniem społeczeństwa polskiego na poziomie 78% [6,15].

Ostatnim poruszonym aspektem była ocena relacji interpersonalnych występujących pomiędzy personelem pielęgniarskim a pacjentami. Ocenę bardzo dobrą i dobrą stanowiło 90% wszystkich odpowiedzi. Dla porównania pozytywne relacje w 83% ocenili pacjenci z badania Brodzińskiej, natomiast najwyższy wynik z oceny tych relacji został osiągnięty w badaniu Grochans, gdzie aż 96% badanych pozytywnie wypowiadało się na temat tych relacji [7,16].

WNIOSKI

1. Chorzy przebywający w szpitalach przede wszystkim cenią sobie troskliwą opiekę pielęgniarską oraz uśmiech i miłe podejście pielęgniarek/pielęgniarzy.
2. Zawód pielęgniarki/pielęgniarski postrzegany jest przez pacjentów jako odrębny zawód, nie podlegający lekarzowi.
3. Pacjenci oczekują ewentualnego asystowania a nie wyręczania ich podczas wykonywania czynności codziennego życia na oddziale.
4. Pacjenci bardzo cenią personel pielęgniarski, który posiada duże doświadczenie zawodowe, uważają, że ten czynnik w największym stopniu decyduje o jakości świadczonych usług pielęgniarskich.

PIŚMIENNICTWO/REFERENCES

1. Marcinowicz L. Satysfakcja pacjenta z opieki – analiza polskiej literatury medycznej. *Probl Med Rodz.* 2004; 6 (2):10–13.
2. Kamińska M. Rola pielęgniarki rodzinnej w prewencji upadków. *Family Medicine & Primary Care Review.* 2013; 15(1): 21–26.
3. Kapala W, Skrobisz J. Oczekiwanie pacjentów hospitalizowanych w oddziale chirurgii trybem planowym względem zespołu lekarskiego, pielęgniarskiego i warunków lokalowych. *Nowiny Lekarskie.* 2006; 75(4): 351–358.
4. Zieliński G. Percepcja jakości usług zdrowotnych w ujęciu relacyjnym. *Studia i prace wydziału nauk ekonomicznych i zarządzania. Uniwersytet Szczeciński,* 2015; 39(2): 273–283.
5. Moczyłowska A, Krajewska-Kułak E, Kózka M, i wsp. Oczekiwanie chorych wobec personelu pielęgniarskiego. *Problemy Pielęgniarstwa,* 2014; 22 (4): 464–470.
6. Ździebło K, Stępień R, Skrzypek J. Jakość świadczeń pielęgniarskich w ocenie pacjentów opieki długoterminowej. *Kwartalnik międzynarodowy.* 2016; 1: 15–21.
7. Grochans E, Wieder-Husla S, Jurczak A, i wsp. Wsparcie emocjonalne jako wyznacznik jakości opieki pielęgniarskiej. *Probl Hig Epidemiol.* 2009; 90(2): 236–239.
8. Przybylska D, Przybylski P, Drop B, et. al. A comparison of the levels of satisfaction with the medical services provided by primary healthcare centers in selected communes in Lubelskie. *Public Health.* 2016;126(1): 8–12.
9. Kawczyńska-Butrym Z. Koncepcje opieki i zawody opiekuńcze. *Pracownicy socjalni i pielęgniarki.* Olsztyn: UW-M; 2005.
10. Leżnicka M, Warunek A, Hartwitch E, Kryn P. Ocena satysfakcji pacjenta z usług świadczonych w stacjonarnej opiece zdrowotnej w województwie kujawsko-pomorskim. *Hygeia Public Health.* 2014; 49(4): 787–792.
11. Mianowana V, Bednarek A, Czekirda M. Wsparcie informacyjne a poziom satysfakcji pacjentów z opieki pielęgniarskiej. *Uniwersytet Medyczny w Lublinie. Przedsiębiorczość i zarządzanie.* Wydawnictwo SAN. 2014; XV(12): 59–72.
12. Tkaczuk K, Dobosz M, Gaworska-Krzemińska A. Rzeczywistość samodzielności zawodowej pielęgniarek. *Przedsiębiorczość i zarządzanie.* Wydawnictwo SAN. 2012; XIII(11): 139–148.
13. Kamińska M, Brodowski J, Bażydło M, Dąbrowska O. Postawy personelu medycznego a poczucie bezpieczeństwa pacjenta. *Fam Med Primary Care Rev.* 2009, 11(4): 881–885.
14. Kosicka B, Wronska I. Rola pielęgniarki w edukacji chorych na cukrzycę. *Problemy pielęgniarstwa.* 2007; 15 (2-3): 88–189.
15. Prestiż zawodów CBOS, Warszawa, listopad 2013. https://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2013/K_164_13.PDF - 07.05.2018 r.
16. Brodzińska M, i wsp. Stratyfikacja czynników determinujących opinię o jakości świadczeń w zakresie kompetencji pielęgniarki podstawowej opieki zdrowotnej. *Doniesienia wstępne. Probl Hig Epidemiol.* 2010; 91(2): 303–307.

Praca zgłoszona do czasopisma/Manuscript received: 31.10.2017

Praca zaakceptowana do druku/Manuscript accepted: 13.09.2018