

Ocena satysfakcji pacjentów z opieki pielęgniarskiej w Centrum Opieki Medycznej w Jarosławiu

The evaluation of patients satisfaction with nursery care in
Medical Care Centre in Jaroslaw

Magdalena Kozimala, Lechosław Putowski

STRESZCZENIE

CEL PRACY

Celem badań było ustalenie, jaka jest ocena opieki pielęgniarskiej w opinii pacjentów oraz wpływu wieku, płci i wykształcenia na te opinie.

Materiał i metoda:

Badania przeprowadzono w Centrum Opieki Medycznej w Jarosławiu w oddziale niezabiegowym w 2007/2008 roku wśród 100 pacjentów. Do badań wykorzystano skalę zadowolenia z pielęgnacji The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale.

WYNIKI:

1. Ogólna ocena doświadczeń pacjenta ze świadczonej opieki pielęgniarskiej w badanym ośrodku jak również satysfakcja pacjenta z opieki pielęgniarskiej jest bardzo dobra (odpowiednio 76,8%, 87,3%).
2. Czynniki socjodemograficzne takie jak: wiek, płeć i wykształcenie ankietowanych nie wpływają w sposób znaczący na satysfakcję pacjentów z opieki pielęgniarskiej sprawowanej w badanym ośrodku.

ADRES

DO KORESPONDENCJI:

mgr Magdalena Kozimala
Zakład Nauk o Zdrowiu
Instytut Ochrony Zdrowia
Państwowa Wyższa Szkoła
Zawodowa
im. ks. Bronisława Markiewicza
w Jarosławiu
37 – 500 Jarosław,
ul. Czarnieckiego 16,
tel. (+48 16) 624 46 03
tel. kom. 784 750 664
E - mail: kozimala@op.pl

WNIOSKI:

Badania poziomu satysfakcji pacjenta podczas pobytu w szpitalu mają istotne znaczenie. Kluczem do sukcesu jest systematyczne przeprowadzanie takich badań i bezwzględna ich analiza dokonywana w krótkim czasie. Na podstawie przeprowadzonych badań zauważono, że pacjenci wysoko oceniają opiekę pielęgniarską. Koniecznym jednak wydaje się doskonalenie narzędzi badawczych.

SŁOWA KLUCZOWE

satysfakcja pacjenta, jakość opieki, pobyt w szpitalu

Zakład Nauk o Zdrowiu, Instytut Ochrony
Zdrowia. Państwowa Wyższa Szkoła
Zawodowa im. ks. Bronisława Markiewicza
w Jarosławiu.

Ann.Acad.Med.Siles. 2009, 63, 1, 20-27
Copyright © Śląski Uniwersytet Medyczny
w Katowicach
ISSN 0208-5607

SUMMARY

THE AIM OF THE THESIS

The aim of research was determining the evaluation of nursery care according to patients and the impact of age, sex and education on these opinions.

Material and method:

The research was made among 100 patients in Medical Care Centra in Jarosław in non-surgery section in 2007/2008. For the research it was used satisfaction scale from the following nursery: The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale.

RESULTS

1. General evaluation of the patients' experience and satisfaction from nursery care in an analysed care center is very high. (suitably 76,8%, 87,3%)
2. Social-demographic factors such as: age, sex, the level of education among the patients don't generally influence the patients' satisfaction.

CONCLUSIONS

The researches of the level of the patients' satisfaction during their stay in the hospital have a very important sense. Systematic researches and their precise analysis made in a very short time are the key to a real success. On the basis of conducted researches it has been noticed that the patients highly evaluate nursery care. It seems necessary to improve only researching tools.

KEY WORDS

patient's satisfaction, quality of nursery care, stay at the hospital

WSTĘP

Miarą jakości opieki zdrowotnej z perspektywy pacjenta są wyniki badania jego satysfakcji, które wykorzystuje się w wielu krajach [1,2,3]. Słowo „satysfakcja” z łac. *satis* oznacza ‘wystarczająco’ czyli tyle ile potrzeba do zaspokojenia dążeń, oczekiwań, potrzeb. Jest to subiektywne poczucie zadowolenia, powiązane z osobistymi doświadczeniami, oczekiwaniami i wartościami. W Polsce, tak jak w wielu krajach Europy ocena opieki

z punktu widzenia pacjentów nie jest czymś obcym. W ostatnich latach wzrosła liczba publikacji poświęconych temu zagadnieniu [4]. To pacjenci – jako świadczeniobiorcy usług medycznych potrafią najlepiej ocenić różne

aspekty opieki, które mają dla nich największe znaczenie. Wśród personelu medycznego osobami, które mają najczęstszy kontakt z pacjentem są pielęgniarki, a więc satysfakcja pacjenta bywa często postrzegana przez pryzmat opieki pielęgniarskiej, co podkreśla się w literaturze przedmiotu [5,6].

CEL PRACY

Celem pracy było ustalenie, jaka jest ocena opieki pielęgniarskiej w opinii pacjentów oraz doświadczeń dotyczących tej opieki w Centrum Opieki Medycznej w Jarosławiu. Kolejnym celem badań było określenie wpływu czynników takich jak: wiek, płeć, wykształcenie na ocenę opieki pielęgniarskiej przez pacjentów.

MATERIAŁ I METODYKA BADAŃ

W badaniach wykorzystano skalę The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS) [7]. Jest to narzędzie odpowiednio czułe służące do badania opinii i doświadczeń pacjentów z opieki pielęgniarskiej. Kwestionariusz NSNS składa się z trzech części. Pierwsza dotyczy doświadczeń pacjentów z opieki pielęgniarskiej. Zawiera 26 stwierdzeń (15 pozytywnych i 11 negatywnych), których prawidłowość pacjenci oceniają na siedmiostopniowej skali Likerta z oznaczeniem od „1” („ Całkowicie nie zgadzam się”) do „7” („ Całkowicie zgadzam się”). Przykładowy element tej części kwestionariusza to: „ Widziałem/ am w pielęgniarkach swoich przyjaciół”. Analiza odpowiedzi umożliwia określenie punktacji „ doświadczenia” w przedziale 0 – 100 punktów gdzie 100 oznacza doświadczenie najlepsze z możliwych, a 0 punktów doświadczenie złe.

Dруга część kwestionariusza NSNS ma na celu określenie poziomu satysfakcji pacjentów

z „19” aspektów opieki pielęgniarskiej. Osoby ankietowane mają za zadanie wybrać odpowiedzi tym razem na pięciostopniowej skali Likerta od „ Całkowicie niezadowolony” do „ Całkowicie zadowolony” gdzie 1 punkt oznacza skrajnie negatywną ocenę, 5 punktów – najbardziej pozytywną.

Część trzecia skali zawiera pytania dotyczące cech demograficznych pacjentów (tzw. metryczka), 2 pytania dotyczące ogólnej oceny opieki pielęgniarskiej i odczuć z pobytu w oddziale (skala siedmiopunktowa), oraz 2 pytania otwarte („ Czy są jakieś sposoby, dzięki którym opieka pielęgniarska mogła być poprawiona podczas Twojego obecnego pobytu w szpitalu?”), oraz „ Inne uwagi i komentarze”. Zgodnie z ustaleniami autorów NSNS, aby wyniki można było uznać za wiarygodne niezbędne jest uzyskanie 100 poprawnie wypełnionych ankiet.

W chwili obecnej trwa prowadzone przez Zakład Pielęgniarstwa Anestezjologicznego i Intensywnej Opieki Uniwersytetu Medycznego w Poznaniu badanie, którego celem jest adaptacja skali Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS) i walidacja do warunków Polskich. Badanie prowadzone jest w 6 ośrodkach w Polsce, o różnym poziomie referencyjności usług szpitala. Przedstawione poniżej wyniki pochodzą

z Centrum Opieki Medycznej w Jarosławiu biorącego czynny udział w badaniu.

CHARAKTERYSTYKA GRUPY BADANEJ

W badaniu wzięło udział 100 pacjentów w wieku 21 – 84 lata, przebywających w oddziale o profilu niezabiegowym w 2007/2008. Wszyscy ankietowani spełniali kryteria uczestnictwa w badaniu tj. byli pełnoletni, byli w dniu wypisu, spędzili w oddziale minimum dwie doby, potrafili pisać i czytać po polsku, nie mieli zaburzeń świadomości, nie byli hospitalizowani w żadnym innym oddziale podczas tego pobytu w szpitalu, wyrazili zgodę na przeprowadzenie badania [8].

ANALIZA STATYSTYCZNA
WYNIKÓW

Dla celów analizy uzyskanych wyników obliczono średnią arytmetyczną, medianę, wartości minimalne i maksymalne, odchylenie standardowe. Analizowano poszczególne części ankiety oraz wpływ wieku, płci i wykształcenia na doświadczenie i opinie pacjentów odnośnie opieki pielęgniarskiej. W pierwszej i drugiej części odpowiedzi przyporządkowano odpowiednią liczbę punktów. Maksymalnej liczbie punktów odpowiadała najbardziej pozytywna ocena.

Doświadczenie z opieki pielęgniarskiej

Pytanie: 1,5,6,9,10,11,12,16,17,18,21,23,25,26

Odpowiedź oryginalna: 1,2,3,4,5,6,7 punktów

Odpowiedź przekodowana: 1=0, 2=1, 3=2, 4=3, 5=4, 6=5, 7=6 punktów

Pytanie: 2,3,4,7,8,13,14,15,19,20,22,24

Odpowiedź oryginalna: 1,2,3,4,5,6,7 punktów

Odpowiedź przekodowana: 1=6, 2=5, 3=4, 4=3, 5=2, 6=1, 7=0 punktów.

1. Zsumowano wszystkie przekodowane punkty uzyskane ze wszystkich poprawnych odpowiedzi (poprawna odpowiedź to taka, gdzie respondent zakreślił tylko jedną odpowiedź, niepoprawna to taka, gdzie zakreślono więcej odpowiedzi lub brak jest zakreślenia odpowiedzi).

2. Dzielono sumę przez całkowitą liczbę poprawnych odpowiedzi.

3. Podzielono wynik przez 6 a następnie pomnożono go przez 100.

Oceniając satysfakcję z opieki pielęgniarskiej przekodowano uzyskane odpowiedzi wg wzoru:

1=0
2=1
3=2
4=3
5=4

1. Zsumowano wszystkie przekodowane punkty uzyskane ze wszystkich poprawnych odpowiedzi.
2. Podzielono sumę przez całkowitą liczbę poprawnych odpowiedzi.
3. Podzielono wynik przez 4, a następnie pomnożono go przez 100.

Wyniki uzyskane w poszczególnych częściach skali NSNS zostały przekodowane zgodnie z instrukcją Center for Health Services Research University of Newcastle upon Tyne.

Użyto test korelacji rang R Spearmana oraz jednoczynnikowej analizy wariancji ANOVA. Za istotny statystycznie przyjęto poziom $p < 0,05$. Do analizy wyników wykorzystano program statystyczny STATISTICA 6.0 PL.

Wiek badanych wahał się od 21 do 84 lat (średnia była równa 60,16 lat przy odchyleniu standardowym równym około 15,6 roku, a mediana wynosiła 64 lata). Najbardziej liczną grupę stanowiły osoby w przedziale wiekowym od 61 do 70 lat (26 ankietowanych).

Wpływ wieku na doświadczenie ($R = -0,024223$ przy $p = 0,810937$) i satysfakcję z opieki ($R = 0,105717$ przy $p = 0,29518$) nie jest istotny statystycznie.

Poniżej umieszczona Tabela I przedstawia średnie ocen w poszczególnych grupach wiekowych. Brak widocznych związków wskazuje niezależność od wieku poziomu ocen satysfakcji i doświadczenia pacjentów z opieki pielęgniarskiej.

Większość badanych stanowili mężczyźni (60 – 60%), obok 40 kobiet (40%).

Wpływ płci na doświadczenie ($F = 0,1102248$ przy $p = 0,740597$) i satysfakcję z opieki ($F = 0,14109163$ przy $p = 0,7080099$) nie jest statystycznie istotny. Szczegółowe dane przedstawia Tabela II.–

Ze względu na wykształcenie obserwujemy dominację grupy osób z wykształceniem średnim (48 – zaliczono do tej grupy również osoby z wykształceniem zawodowym) i podstawowym

WYNIKI

Tabela I. Ocena satysfakcji pacjenta z opieki pielęgniarskiej. Ocena w poszczególnych grupach wiekowych
Table I. The evaluation of patient's satisfaction with nursery care. The evaluation in particular age groups,

Grupa wiekowa	21 – 30 lat	31 – 40 lat	41 – 50 lat	51 – 60 lat	61 – 70 lat	71 – 80 lat	80 i więcej lat	Cała grupa
Liczebność grupy	6	7	10	23	26	22	6	100
Średnia ocen doświadczenia z opieki pielęgniarskiej	76,17	84,42	70,7	78	77,42	76,36	73,33	76,85
Średnia ocen satysfakcji z opieki pielęgniarskiej	80	88,857	81	88,04	88	88,91	92	87,33
Ogólna ocena opieki pielęgniarskiej	75	78,6	78,8	79,7	80,8	80,3	83,3	79,67
Ogólna ocena pobytu	72,2	78,8	75	76,8	75	76,5	83,3	76

Ocena w skali od 0 do 100 punktów

Tabela II. Ocena satysfakcji pacjenta z opieki pielęgniarskiej. Zróżnicowanie ocen ze względu na płeć.
Table II. The evaluation of patient's satisfaction with nursery care. Sex diversity.

Płeć	Kobiety	Mężczyźni	Całą grupa
Liczebność grupy	40	60	100
Średnia ocen doświadczenia z opieki pielęgniarskiej	76,35	76,98	76,85
Średnia ocen satysfakcji z opieki pielęgniarskiej	86,64	87,78	87,33
Ogólna ocena opieki pielęgniarskiej	81,87	78,33	79,67
Ogólna ocena pobytu	76,07	75,83	76

Ocena w skali od 0 do 100 punktów

Tabela III. Ocena satysfakcji pacjenta z opieki pielęgniarskiej. Zróżnicowanie ocen ze względu na wykształcenie.
Table III. The evaluation of patient's satisfaction with nursery care. Education diversity.

Wykształcenie	Podstawowe	Średnie	Wyższe	Całą grupa
Liczebność grupy	41	48	11	100
Średnia ocen doświadczenia z opieki pielęgniarskiej	77,195	76,271	78,1	76,85
Średnia ocen satysfakcji z opieki pielęgniarskiej	90	85,625	84,82	87,33
Ogólna ocena opieki pielęgniarskiej	80,48	78,82	80,33	79,67
Ogólna ocena pobytu	76,82	75,3	74,17	76

Ocena w skali od 0 do 100 punktów

(41 badanych). Pozostałe 11 osób legitymowało się wykształceniem wyższym.

Wykazano brak istotności statystycznej podczas analizy wpływu wykształcenia na doświadczenie pacjentów ($R = -0,0226166$ przy $p = 0,8232620$) i satysfakcję z opieki ($R = -1,650231$ przy $p = 0,102097177$). Porównując średnie wyniki w podgrupach wydzielonych ze względu na wykształcenie widać najczęściej odwrotnie proporcjonalny stosunek ocen do wykształcenia. Należy przy tym pamiętać, że zależności te nie są istotne statystycznie. Szczegółowe dane przedstawia Tabela III.

DOŚWIADCZENIE Z OPIEKI PIELĘGNIARSKIEJ

Wśród badanej populacji pacjentów najniższa ocena to 43 punkty, zaś maksymalna to 95 punktów na 100 możliwych do uzyskania. Średnia wartość wynosiła 76,8 punktu przy odchyleniu standardowym 11,7. Wynik wskazuje na umiarkowaną ocenę pacjentów z zawartymi w skali Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS) wartościami maksymalnymi. Szczegółowe dane przedstawia Tabela IV. Dla celów analizy statystycznej wyliczono ogólną średnią wartość, która stanowiła

Tabela IV. Ocena satysfakcji pacjenta z opieki pielęgniarskiej. Statystyki podstawowe**Table IV.** The evaluation of patient's satisfaction with nursery care. Basic statistics

	Liczba ważnych przypadków	Średnia	Odchylenie standardowe	Mediana	Minimum	Maksimum
Doświadczenia pacjentów z opieki pielęgniarskiej	100	76,85	11,77257	78	43	95
Poziom satysfakcji z opieki pielęgniarskiej	100	87,33	14,60251	93	39	100
Ogólna ocena opieki pielęgniarskiej	100	79,67	0,746439	6	3	6
Ogólna ocena pobytu	100	76	0,715203	6	3	6

Ocena w skali od 0 do 100 punktów

o poziomie doświadczenia z opieki pielęgniarskiej, a wynosiła ona 76,8 punktu. Zgodnie z założeniami podanymi przez autorów oryginalnego narzędzia badawczego przyjęto, że suma punktów uzyskana w poszczególnych obszarach NSNS tj. (doświadczenie i satysfakcja), przekraczająca połowę wartości maksymalnej, wskazuje na zadowolenie pacjentów z otrzymanej opieki pielęgniarskiej [5].

Tą część kwestionariusza wypełniło zaledwie 11 osób. Cztery wypowiedzi odniosły się do zbyt niskich zarobków pielęgniarek, które postulowano podwyższyć. Również cztery osoby stwierdziły zbyt małą liczbę personelu pielęgniarskiego na dyżurach. Kolejne trzy wypowiedzi były podziękowaniem za troskliwą opiekę oraz pochwałami za dobroć, życzliwość i kompetencje w realizowaniu zadań.

SATYSFAKCJA Z OPIEKI PIELĘGNIARSKIEJ

W drugiej części kwestionariusza Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS) poświęconej ocenie opinii pacjentów na temat uzyskanej opieki pielęgniarskiej najniższa ocena to 39 punktów, zaś maksimum to 100 punktów na 100 możliwych do uzyskania. Średnia statystyczna sumy punktów w badanej grupie była równa 87,3 punktu przy odchyleniu standardowym 14,6. Wynik ten znajduje się w przedziale pomiędzy oceną „całkiem zadowolony” a „bardzo zadowolony”. Ogólna średnia wartość stanowiąca

o poziomie satysfakcji wynosiła 87,3 punktu. Oceny, jakich dokonywali pacjenci w kategoriach „ogólna ocena opieki pielęgniarskiej” oraz „ogólna ocena pobytu” były również wysokie. Średnia statystyczna odpowiedzi na pierwsze pytanie wynosiła 79,6 punktu, a ogólna ocena pobytu plasowała się na poziomie 76 punktów na 100 możliwych. Szczegółowe dane przedstawia Tabela IV.

WYNIKI PYTAŃ OTWARTYCH**DYSKUSJA**

Podstawowym wyznacznikiem sukcesu danej placówki opieki zdrowotnej jest satysfakcja pacjenta z otrzymanej usługi medycznej. Do działań podejmowanych przez szpitale zmierzających do usatysfakcjonowania pacjentów należą badania marketingowe mające na celu ocenę zadowolenia świadczeniobiorców z oferowanych im usług zdrowotnych. Zainteresowanie problematyką, jakości opieki nasiliło się po nowelizacji ustawy o zakładach opieki zdrowotnej z 1991 r. i reformie ubezpieczeń społecznych. Usługi medyczne zawsze były świadczone na określonym poziomie jakościowym, dostosowanym do stanu wiedzy medycznej. Dotychczasowe przeobrażenia ukształtowały jednak negatywny wizerunek systemu opieki zdrowotnej. Z badań przeprowadzonych przez CBOS wynika, że ponad połowa Polaków (58,0%) nie jest zadowolona z tego, jak obecnie funkcjonuje opieka zdrowotna w naszym kraju. Warto jednak zaznaczyć, że w porówna-

niu do 2001 r., kiedy opinię negatywną wyrażało 64,0% Polaków, liczba niezadowolonych wyraźnie się zmniejszyła. Zadowolenie z funkcjonowania opieki zdrowotnej wyraża obecnie 37,0% badanych (31,0% w 2001 r.) [12].

Ocena poziomu satysfakcji pacjenta z opieki pielęgniarskiej jest przedmiotem wielu badań, których wyniki mogą stanowić podstawę do ciągłego doskonalenia, jakości usług pielęgniarskich [13]. Zainteresowanie kategorią, jakości opieki zajmowała się już w 1859 roku Florence Nightngale, która porównywała śmiertelność w brytyjskiej armii i liczbę zgonów wśród ludności cywilnej.

Skala Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS) została opracowana przez zespół badaczy z University of Newcastle upon Tyne w Wielkiej Brytanii. Badania przeprowadzono w północno-wschodniej Anglii w 5 szpitalach, na grupie 2078 pacjentów. Wyniki testów potwierdziły, że jest to narzędzie odpowiednio czułe, aby wykryć różnice w poziomie satysfakcji pacjentów pomiędzy poszczególnymi oddziałami i szpitalami. The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS) służy do badania opinii i doświadczeń pacjentów z opieki pielęgniarskiej [7].

Walsh i wsp. przeprowadzili badania z wykorzystaniem Newcastle Satisfaction with Nursing Scale(NSNS) na 15 łóżkowym oddziale chirurgicznym w szpitalu University of St.Martin w Anglii. Zgodnie z założeniami autorów skali NSNS założono uzyskanie 100 poprawnie wypełnionych ankiet, z czego 88 można było wykorzystać. Wyniki, jakie uzyskano względem zakładanej punktacji pozytywne: w zakresie doświadczenia z opieki pielęgniarskiej 47% przyznało punktację na poziomie 90% i więcej na 100 % maksymalnie możliwych do uzyskania, a w przypadku satysfakcji z opieki aż 59 % ankietowanych pacjentów przyznało punktację 90% i więcej.

Uzyskane wyniki wskazują na wysoki poziom satysfakcji pacjentów z doświadczeń i satysfakcji z opieki pielęgniarskiej podczas hospitalizacji. Takie wyniki potwierdzają również inne doniesienia dotyczące badań w innych grupach pacjentów [5,6,7,9,10,11].

Jak wynika z dostępnej literatury, do tej pory przeprowadzono wiele badań na świecie mających na celu określenie, jakości opieki pielęgniarskiej w opinii pacjentów jak również i doświadczeń z tej opieki.

W badaniach własnych analizowano zależność pomiędzy wpływem wieku, płci oraz poziomu wykształcenia na satysfakcję i doświadczenia pacjentów z opieki pielęgniarskiej. Badania wykazały, że owe czynniki nie mają statystycznie znamiennej zależności w ocenie opieki pielęgniarskiej przez ankietowanych pacjentów. Brak zależności w przeprowadzonych badaniach można tłumaczyć małą liczbą osób z wykształceniem wyższym (11 osób), oraz małą liczebnością osób w przedziale wiekowym 21-30 lat (6 osób).

W świetle obecnej wiedzy koniecznym jest doskonalenie narzędzi badawczych, które rzetelnie oceniają, jakość usług medycznych w tym pielęgniarskich. Ocena satysfakcji pacjenta, z jakości otrzymywanych usług, w tym pielęgniarskich, jak i stałe dążenie do ich poprawy ma istotne znaczenie w dobie obecnych przemian w systemie opieki zdrowotnej na całym świecie [11].

Zastosowanie rzetelnych narzędzi, oceny satysfakcji pacjentów pozwala uzyskać opinię o jakości świadczeń w różnych obszarach działalności placówki, wpływających zarówno bezpośrednio jak i pośrednio na finalny kształt usługi. W praktyce zakłady opieki zdrowotnej, jako narzędzie wykorzystują najczęściej przez siebie skonstruowane ankiety.

We współczesnym świecie pacjent nie chce już akceptować miernych warunków pobytu na oddziale szpitalnym, tj. braku czystości, estetyki, natomiast oczekuje zapewnienia odpowiedniego poziomu tego rodzaju usług. Dla pacjenta obecnie coraz częściej staje się istotne indywidualne traktowanie jego osoby przez personel zespołu terapeutycznego (tj. lekarzy, pielęgniarki, jako tych osób, które biorą pod uwagę poglądy i życzenia podopiecznego pod względem proponowanych przez siebie metod postępowania [14].

Reasumując, podnoszenie jakości świadczeń medycznych w tym usług pielęgniarskich jest procesem ciągłym. Jakość opieki nad chorym to nie tylko wartość stosunków międzyludzkich(komunikacja na poziomie lekarz- pacjent, pielęgniarka- pacjent), ale również wartość techniczna oraz takie elementy jak: komfort, estetyka, zadowolenie

z otrzymanej opieki, które należy systematycznie oceniać i udoskonalać.

WNIOSKI

Badania poziomu satysfakcji pacjenta podczas pobytu w szpitalu ma istotne znaczenie w świetle obecnych przemian w systemie opieki zdrowotnej. Kluczem do sukcesu jest systematyczne przeprowadzanie takich badań i bez-

względna ich analiza dokonywana w krótkim czasie, by możliwe było szybkie reagowanie na niedoskonałości. Na podstawie przeprowadzonych badań w oparciu o skalę oceny satysfakcji NSNS stwierdzono, że pacjenci wysoko oceniają opiekę pielęgniarską. Nie mniej jednak koniecznym wydaje się doskonalenie narzędzi badawczych, które rzetelnie oceniłyby jakość usług pielęgniarskich.

PIŚMIENNICTWO

1. Vis M., Bond M., Artur A. Questioning patient satisfaction: an empirical investigation in two outpatient clinics. *Soc. Sci. Med.* 1997;44 :85-92.
2. Carr- Hill RA. The measurement of patient satisfaction. *J. Public. Health Med.* 1992; 14: 236-249.
3. Fitzpatrick R., Hopkins A. Patient satisfaction in relation to clinical care: a neglected contribution. In: *Measurement of patients. Satisfaction with their care.* Ends. R. Fitzpatrick and A. Hopkins. Royal College of Physicians of London, London 1993: 18-19.
4. Marcinowicz L. Satysfakcja pacjenta z opieki – analiza polskiej literatury medycznej. *Probl. Med. Rodz.* 2004; 6: 10-15.
5. Walsh M., Walsh A. Measuring patient satisfaction with nursing care: experience of using the Newcastle Satisfaction With Nursing Scale. *J. Adv. Nurs.* 1999;29:307-317.
6. Johansson P., Oleni M., Fridlund B. Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature Study. *Scand. J. Caring. Sci.* 2002; 16:337- 338.
7. Thomas L. H., McColl E., Priest J., Boys R. J. The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale: an instrument for quality assessment of nursing care. *Qual. Health Care.* 1996; 5: 67-72.
8. Merkouris A., Ifantopoulos J., Lanara V., Lemonidou C. Patient satisfaction: a key concept for evaluating and improving nursing services. *J. Nurs. Management.* 1999; 7: 19-28.
9. Jaipaul C.K., Rosenthal G.E. Are older patients more satisfied with hospital care than younger patient? *J. General Int. Med.* 2003; 18: 23-30.
10. Peterson W.E., Charles C., DiCenso A., Sword W. The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale: a valid measure of maternal satisfaction with inpatient postpartum nursing care. *J. Adv. Nurs.* 2005; 52: 672-681.
11. Zadroga M., Cudak – Bańska E., Dyk D., Krysia I., Gutysz – Wojnicka A. Ocena satysfakcji pacjenta z opieki pielęgniarskiej. *Pielęg. Pol.* 2005; 1: 49-52.
12. Komunikat CBOS. *Opinie o opiece zdrowotnej.* Warszawa, marzec 2007.
13. Shemiha A., Semra E. The turkish version of The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale used on medical and surgical patients. *J. Clin. Nurs.* 2007; 16: 646-653.
14. Wasilewski T. Subiektywna ocena wybranych aspektów satysfakcji z pobytu w szpitalu pacjentów oddziałów zabiegowych. *Pielęgniarstwo Chirurgiczne i Angiologiczne.*2008; 3: 81-86.