

Hodnocení spokojenosti pacientů s ošetrovatelskou péčí

Evaluation of patient satisfaction with nursing care

Jarmila Winklerová, Darja Jarošová

Ústav ošetrovatelství a porodní asistence, Lékařská fakulta, Ostravská univerzita v Ostravě

ABSTRAKT

Cíl: Cílem studie bylo zjistit spokojenost pacientů s poskytovanou ošetrovatelskou péčí na vybraných odděleních dvou nemocnic Moravskoslezského kraje. Porovnat spokojenost pacientů podle zdravotnického zařízení a oddělení, kde byli hospitalizováni. Zjistit, zda existuje souvislost mezi demografickými a klinickými charakteristikami pacientů a jejich spokojeností s ošetrovatelskou péčí.

Metodika: Zkoumaný soubor deskriptivní korelační studie tvořilo 507 pacientů hospitalizovaných v období od února do března 2011 na 13 lůžkových odděleních v nemocnicích Karviná-Ráj a Orlová. Ke sběru dat byl použit standardizovaný dotazník Patient Satisfaction Scale (PSS), který měří spokojenost pacientů v jedenácti položkách třech oblastí – technické/racionální aspekty, podávání informací a oblast interakce a podpory.

Výsledky: Pacienti byli nejvíce spokojeni s technickými aspekty ošetrovatelské péče a nejméně s poskytováním informací. Demografické charakteristiky pacientů na jejich spokojenost zásadní vliv neměly. Pouze v jedné nemocnici (NsP Karviná) byli muži ve všech faktorech spokojenější než ženy a naopak nejmenší spokojenost udávali pacienti, kteří popisovali svůj zdravotní stav jako uspokojivý. V NsP Orlová udávali vyšší spokojenost s podporou a interakcí pacienti hospitalizovaní delší dobu.

Závěr: Výsledky studie neprokázaly statisticky významné rozdíly v hodnocení spokojenosti pacientů mezi nemocnicemi ani mezi sledovanými odděleními.

ABSTRACT

Aims: The aim of this study was to determine patient satisfaction with nursing care provided in selected wards of two hospitals of Moravian-Silesian region, to determine whether there is a connection between demographic and clinical characteristics of patients and their satisfaction and to compare patient satisfaction according to health facility and department, where they were hospitalized.

Methods: The sample of descriptive correlation study consisted of 507 patients hospitalized in the period from February to March 2011 on 13 inpatient wards in hospitals Karvina-Raj and Orlova. Data were collected using a standardized questionnaire Patient Satisfaction Scale (PSS), which measures patient satisfaction in eleven items of three areas – technical/rational aspects, provision of information and area of interaction and support.

Results: Patients were most satisfied with the technical aspects of nursing care and least with provision of information. Demographic characteristics of the patients did not have a major impact on their satisfaction. Only in one hospital (NsP Karvina) were men in all factors happier than women and on the contrary the smallest satisfaction reported patients who described their health status as satisfactory. In NsP Orlova they reported higher satisfaction with the support and interaction patients hospitalized longer period of time.

Conclusion: The results of the study did not show statistically significant differences in evaluation of patient satisfaction between hospitals or between departments surveyed.

KLÍČOVÁ SLOVA

ošetrovatelská péče, nemocnice, pacient, spokojenost, PSS dotazník

KEY WORDS

nursing care, hospital, patient, satisfaction, PSS questionnaire

ÚVOD

Spokojenost pacientů s ošetrovatelskou péčí je jedním z důležitých indikátorů kvality poskytované ošetrovatelské péče ve všech zdravotnických zařízeních. Výsledky výzkumů v této oblasti se dostávají stále více do pozornosti laické i odborné veřejnosti. Spokojenost pacientů zvyšuje prestiž a konkurence schopnost daného zařízení a výsledky šetření spokojenosti pak poskytují zpětnou vazbu o tom, jaký je rozdíl mezi očekáváním pacienta a poskytovanou ošetrovatelskou péčí. (Dozier et al. 2001; Gladkij 2003, s. 191) Jednoznačná kritéria kvality ošetrovatelské péče neexistují, protože se často liší podle toho, kým (sestrou, lékařem, plátcem péče, pacientem) je péče hodnocena. (Farkašová et al. 2006; Madar et al. 2004) Hodnocení kvality zdravotní péče má obvykle dvě dimenze: objektivní, která představuje sledování určitých měřitelných hodnotících kritérií či výkonů zdravotnického zařízení a subjektivní, která se týká jen osobní spokojenosti pacienta. (Exner et al. 2005; Madar et al. 2004) Míra spokojenosti bývá obecně výsledkem porovnání očekávání hodnotitele s vnímanou skutečností. (Exner et al. 2005) Pacient obvykle posuzuje kvalitu ošetrovatelské péče s ohledem na uspokojování svých potřeb a očekávání. (Mastiliaková 2002; Farkašová 2006)

Pacienti nemají většinou dostatek informací k tomu, aby mohli adekvátně zhodnotit všechny aspekty zdravotní péče (např. léčebné, technické), ale mohou posoudit, zda jim ošetrovatelský personál naslouchá, zda je jim věnována dostatečná pozornost, jsou-li v potřebném rozsahu informováni, edukováni a současně respektováni, což úzce souvisí také s etikou ošetrovatelské profese.

CÍL

Cílem studie bylo zjistit spokojenost pacientů s poskytovanou ošetrovatelskou péčí na vybraných lůžkových odděleních dvou nemocnic. Porovnat spokojenost pacientů podle zdravotnického zařízení a oddělení, na kterých byli hospitalizováni. Zjistit, zda demografické a klinické faktory pacientů ovlivňují jejich spokojenost s ošetrovatelskou péčí.

SOUBOR A METODIKA

Zkoumaný soubor byl sestaven z 507 pacientů hospitalizovaných na 13 odděleních dvou nemocnic, jež jsou součástí Nemocnice s poliklinikou Karviná-Ráj, přísp. org. Vstupním kritériem byl věk nad 19 let, hospitalizace minimálně 48 hodin a souhlas s vyplněním a odevzdáním dotazníku. Dotazníky byly rozdány všem pacientům ($n = 703$), kteří byli v době sběru dat hospitalizováni na sledovaných odděleních. Návratnost

dotazníků byla 72% ($n = 515$), osm dotazníků bylo pro neúplnost informací vyřazeno. Konečný soubor čítal 507 pacientů, z toho 323 žen (64%) a 184 mužů (36%). Průměrný věk respondentů byl 56,5 let ($SD = 16,1$) s věkovým rozpětím od 19 do 96 let. Nejpočetnější skupinou byli pacienti se středoškolským (54%) vzděláním. Rozložení respondentů v souboru podle plánovaného nebo akutního příjmu do nemocnice bylo rovnoměrné, většina z nich již měla předchozí zkušenosti s hospitalizací (82%), operativní zákrok podstoupilo 38% pacientů. Doba hospitalizace se pohybovala od dvou do devadesáti dnů (průměr 11 dnů). Pacienti hodnotili svůj subjektivní zdravotní stav jako velmi dobrý a dobrý (49%) nebo uspokojivý (38%).

Ke sběru dat byl použit standardizovaný dotazník Patient Satisfaction Scale (PSS), jehož původní verze byla vytvořena S. Kimovou (1991). Poslední finská modifikovaná verze byla vyhodnocena jako platný a spolehlivý nástroj s dobrými psychometrickými parametry určený k hodnocení spokojenosti pacientů s poskytovanou ošetrovatelskou péčí. (Suhonen et al. 2007) V České republice byl tento dotazník použit poprvé v rámci mezinárodní srovnávací studie měření spokojenosti pacientů chirurgických oddělení čtyř nemocnic Moravskoslezského regionu. (Jarošová et al. 2011) Dotazník obsahuje 11 položek s výběrem odpovědí na Likertově škále (1 – velmi nespokojen, 2 – nespokojen, 3 – spokojen, 4 – velmi spokojen) a jednotlivé položky jsou seskupeny do tří faktorů podle oblastí, kterých se týkají: technické/racionální aspekty, podávání informací a oblast interakce a podpory.

Data byla sbírána současně na všech 13 sledovaných odděleních nemocnice Karviná-Ráj (interní, chirurgické, gynekologické, porodní, plicní, ORL, oční) a nemocnice Orlová (interní, chirurgické, neurologické, ortopedické, rehabilitační a léčebna dlouhodobě nemocných) v období od 1. 2. 2011 do 10. 3. 2011. Pacienti obdrželi dotazníky před propuštěním z nemocnice a vyplněné je vhazovali do anketních schránek umístěných na každém oddělení.

Údaje z vyplněných dotazníků byly kódovány a zpracovány do tabulek v aplikaci MS Excel. Data byla analyzována statistickým programem STATA v. 10. Pomocí deskriptivní statistiky (absolutní četnost, relativní četnost, průměr) byly zpracovány demografické údaje, položky a škály. Neparametrický statistický test hypotézy Wilcoxon rank-sum (Mann-Whitney) byl použit pro zjištění vztahů mezi hodnocenými položkami a demografickými i klinickými charakteristikami pacientů a Kruskal-Walisův test ke srovnání tří a více skupin. Statistické testy byly hodnoceny na hladině statistické významnosti $\alpha = 0,05$.

VÝSLEDKY

Pacienti hodnotili jednotlivé položky dotazníku průměrným skórem v intervalu 3,51 až 3,68 (tab. 1). Nejméně spokojeni byli „se způsobem, jak sestry připravily mou rodinu na mé propuštění z nemocnice“ (průměr = 3,51; SD = 0,64) a naopak nejvíce spokojeni „se způsobem, jak ke mně ošetřující personál přistupoval a jednal se mnou, když jsem byl/a nemocný/á“ (průměr = 3,68; SD = 0,61) a „s profesionalitou ošetřujícího personálu“ (průměr = 3,67; SD = 0,60).

Srovnání spokojenosti podle tří oblastí/faktorů ukázalo, že pacienti byli nejvíce spokojeni s technickými aspekty péče (průměr = 3,64; SD = 0,56), méně spokojeni byli v oblasti interakce a podpory (průměr = 3,57; SD = 0,56) a nejmenší spokojenost projevili s poskytováním informací v průběhu hospitalizace (průměr = 3,55; SD = 0,56). Faktory spokojenosti i jednotlivé položky dotazníku byly ohodnoceny pacienty v obou srovnávaných nemocnicích ve stejném pořadí (tab. 2).

Výše uvedenými statistickými testy byly porovnávány vztahy mezi demografickými (pohlaví, věk, vzdělání) a klinickými (délka hospitalizace, operace, předchozí zkušenost s hospitalizací, důvod přijetí a subjektivní zdravotní stav) charakteristikami pacientů se třemi faktory dotazníku a celkovým průměrným skórem.

Signifikantní rozdíly ve vyjádřené spokojenosti s poskytovanou ošetrovatelskou péčí byly nalezeny pouze u tří demografických charakteristik hospitalizovaných pacientů (tab. 3). Pohlaví – v nemocnici Karviná byli muži ve všech faktorech spokojenější než ženy ($p_{F1} = 0,0345$; $p_{F2} = 0,0472$; $p_{F3} = 0,0455$; $p_{PSS} = 0,0354$). Zdravotní stav – pacienti, kteří definovali svůj zdravotní stav jako uspokojivý, byli ve všech faktorech (PSS, F1, F2, F3) méně spokojeni než pacienti, kteří hodnotili svůj zdravotní stav jako dobrý nebo špatný ($p_{F1} = 0,0074$; $p_{F2} = 0,0226$; $p_{F3} = 0,0116$; $p_{PSS} = 0,0057$). V nemocnici Orlová byl zjištěn statisticky významný rozdíl pouze u jednoho faktoru (oblast interakce a podpory) podle délky hospitalizace, kdy vyšší spokojenost udávali pacienti s pobytem v nemocnici delším než týden ($p_{F3} = 0,0114$).

DISKUSE

K hodnocení spokojenosti pacientů s ošetrovatelskou péčí byla převzata metodika, včetně měřicího nástroje PSS (Patient Satisfaction Scale), výzkumu uskutečněného v roce 2009 na chirurgických odděleních čtyř nemocnic Moravskoslezského kraje, který byl součástí mezinárodní srovnávací studie koordinované Kyperskou technickou univerzitou. (Jarošová et al. 2011)

Tab. 1 Hodnocení spokojenosti pacientů – průměrné hodnoty

| Spokojenost: | NsP Karviná | | NsP Orlová | | Soubor | |
|--|-------------|------|-------------|------|-------------|------|
| | průměr | SD | průměr | SD | průměr | SD |
| s úrovní péče (kvalitou) v této nemocnici | 3,57 | 0,59 | 3,56 | 0,63 | 3,55 | 0,61 |
| s mírou péče (dostatkem), která mi byla poskytována | 3,61 | 0,57 | 3,59 | 0,65 | 3,59 | 0,61 |
| s profesionalitou ošetřujícího personálu | 3,69 | 0,56 | 3,65 | 0,65 | 3,67 | 0,60 |
| s informacemi, které mi poskytl personál při péči v nemocnici | 3,55 | 0,61 | 3,54 | 0,65 | 3,55 | 0,63 |
| se způsobem, jak ke mně ošetřující personál přistupoval a jednal se mnou | 3,70 | 0,57 | 3,67 | 0,64 | 3,68 | 0,61 |
| s časem (dobou), který mi ošetřující personál věnoval | 3,55 | 0,59 | 3,56 | 0,68 | 3,55 | 0,63 |
| se způsobem, jakým mi ošetřující personál vysvětloval věci | 3,59 | 0,57 | 3,54 | 0,65 | 3,57 | 0,61 |
| s možnostmi péče, která mi byla nabídnuta | 3,57 | 0,58 | 3,53 | 0,71 | 3,55 | 0,64 |
| se způsobem, jak mě ošetřující personál připravil na pobyt v nemocnici | 3,57 | 0,60 | 3,55 | 0,64 | 3,56 | 0,62 |
| se způsobem, jak mě ošetřující personál připravil na propuštění | 3,57 | 0,61 | 3,58 | 0,63 | 3,57 | 0,62 |
| se způsobem, jak ošetřující personál připravil mou rodinu na mé propuštění | 3,49 | 0,62 | 3,53 | 0,66 | 3,51 | 0,64 |

SD – směrodatná odchylka, průměr – průměrné hodnoty skóre

Tab. 2 Spokojenost – průměrné skóre faktorů dotazníku

| Faktory (položky dotazníku) | NsP Karviná | | | NsP Orlová | | | Soubor | | |
|-----------------------------------|-------------|-------------|------|------------|-------------|------|--------|-------------|------|
| | počet | průměr | SD | počet | průměr | SD | počet | průměr | SD |
| F1 technické/racionální (3, 5, 6) | 255 | 3,65 | 0,51 | 252 | 3,63 | 0,61 | 507 | 3,64 | 0,56 |
| F2 informace (4, 7, 9, 10, 11) | 254 | 3,55 | 0,52 | 252 | 3,54 | 0,59 | 506 | 3,55 | 0,56 |
| F3 interakce a podpora (1, 2, 8) | 255 | 3,58 | 0,52 | 252 | 3,56 | 0,61 | 507 | 3,57 | 0,57 |
| PSS (všechny položky) | 255 | 3,59 | 0,50 | 252 | 3,57 | 0,58 | 507 | 3,58 | 0,54 |

SD – směrodatná odchylka, průměr – průměrné hodnoty skóre

Tab. 3 Demografické a klinické proměnné a spokojenost pacientů s ošetrovatelskou péčí

| | NsP Karviná | | | | NsP Orlová | | | |
|---------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|--------|--------|---------------|
| | PSS | F1 | F2 | F3 | PSS | F1 | F2 | F3 |
| Proměnné | p | p | p | p | p | p | p | p |
| Pohlaví | 0,0354 | 0,0345 | 0,0472 | 0,0455 | 0,558 | 0,5331 | 0,9241 | 0,4014 |
| Věk | 0,4445 | 0,412 | 0,485 | 0,6944 | 0,5417 | 0,5925 | 0,6785 | 0,5062 |
| Vzdělání | 0,4492 | 0,7477 | 0,421 | 0,2166 | 0,8881 | 0,6763 | 0,7739 | 0,8323 |
| Délka hospitalizace | 0,2145 | 0,2388 | 0,2121 | 0,4696 | 0,5417 | 0,0648 | 0,2221 | 0,0114 |
| Operace | 0,5118 | 0,6079 | 0,1765 | 0,673 | 0,8388 | 0,7503 | 0,5459 | 0,8963 |
| Předchozí zkušenost | 0,7274 | 0,9171 | 0,6423 | 0,9478 | 0,7676 | 0,9506 | 0,7768 | 0,7712 |
| Důvod přijetí | 0,4849 | 0,27 | 0,5565 | 0,941 | 0,7897 | 0,403 | 0,9878 | 0,7037 |
| Zdravotní stav | 0,0057 | 0,0074 | 0,0266 | 0,0116 | 0,9983 | 0,8444 | 0,9461 | 0,8516 |

p – statistická významnost Mann-Whitney test ($\alpha = 0,05$), F1 – technické/racionální, F2 – informace, F3 – interakce a podpora

Naše zjištění odpovídala výsledkům uvedené srovnávací studie, kdy pacienti byli rovněž nejvíce spokojeni s technickými aspekty ošetrovatelské péče a nejméně s poskytováním informací souvisejících s hospitalizací, zejména pak přípravy jich samotných a jejich rodin na propuštění z nemocnice. Také autoři finské studie (Suhonen et al. 2007) uvádějí, že nedostatečná informovanost pacientů bývá nejčastější příčinou jejich nespokojenosti. Podobně jako výzkumníci v zahraničí (Dozier et al. 2001) jsme zaznamenali vyšší výskyt chybějících odpovědí (12 %) na otázku, související s poskytováním rad a informací rodině pacienta. Pravděpodobně proto, že tato položka je irelevantní pro skupinu autonomních a soběstačných nebo samostatně žijících pacientů („single“) – poskytovat informace a rady jejich rodině není zapotřebí. Na rozdíl od publikovaných výzkumů (Jarošová et al. 2011, Suhonen et al. 2012, Johansson et al. 2002) nebyla v naší studii potvrzena jednoznačná souvislost mezi demografickými faktory pacientů a jejich vyjádřenou spokojeností s ošetrovatelskou péčí. V nemocnici Karviná tak byl prokázán pouze vliv pohlaví a zdravotního stavu, kdy více spokojeni byli muži a dále pacienti hodnotící svůj zdravotní stav jako dobrý nebo naopak špatný. Větší spokojenost mužů potvrdily i některé zahraniční výzkumy (např. Johansson et al. 2002; Findik et al. 2010), které však současně prokázaly i vliv vzdělání (vzdělanější pacienti byli méně spokojeni) a věku (starší lidé byli spokojenější) na spokojenost s ošetrovatelskou péčí, což naše šetření nepotvrdilo. Ve studii realizované na chirurgických odděleních čtyř nemocnic Moravskoslezského kraje (Jarošová et al. 2011) byl prokázán vliv vzdělání a délky hospitalizace pacientů na jejich spokojenost s poskytovanou péčí – na rozdíl od našeho výzkumu vyjádřili pacienti s vyšším odborným vzděláním větší celkovou spokojenost i spokojenost v oblasti informovanosti než

pacienti se středoškolským vzděláním. V souladu s naší studií byli výrazně spokojenější pacienti hospitalizovaní více než sedm dní. Délka pobytu ovlivňovala také spokojenost pacientů v nemocnici Orlová, kdy vyšší skóre spokojenosti s poskytovanou ošetrovatelskou péčí bylo naměřeno v oblasti podpory a interakce u pacientů hospitalizovaných déle než týden. V našem výzkumu nebyly potvrzeny statisticky významné rozdíly v hodnocení spokojenosti mezi oběma nemocnicemi ani mezi jednotlivými odděleními.

ZÁVĚR

Studie byla uskutečněna ve spolupráci s managementem nemocnice v rámci přípravy na akreditaci zařízení a vedená snahou o zlepšování kvality poskytovaných služeb. Celková spokojenost pacientů s poskytovanou ošetrovatelskou péčí byla poměrně vysoká (průměr 3,58 ze 4, což znamená dosažení úrovně 89,5 %). Mezi nemocnicemi ani mezi jednotlivými odděleními nebyly nalezeny statisticky významné rozdíly v hodnocení spokojenosti pacientů. Zpracované výsledky byly prezentovány managementu nemocnice, vrchním sestřám a jsou trvale k dispozici pro všechny pracovníky na intranetu nemocnice. Největší slabinou při poskytování ošetrovatelské péče na všech sledovaných odděleních obou nemocnic bylo, podle vyjádření pacientů, podávání informací jak v průběhu pobytu, tak před jejich propuštěním z nemocnice. Spokojenost pacientů s poskytovanou péčí je vhodné hodnotit opakovaně v pravidelných intervalech, aby se mohly porovnávat výsledky a případné změny s uplynulým obdobím. Výstupy provedených šetření je vhodné využívat pro zvyšování kvality ošetrovatelské péče.

Tento příspěvek je dedikován projektem SGS OU_SGS4/LF/2011.

SEZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZŮ

- DOZIER, A., M., KITZMAN, H., J., INGERSOLL, G., L., HOLMBERG, S., SCHULTZ, A., W. 2001. Development of an instrument to measure patient perception of the quality of nursing care. *Research in Nursing and Health*. 2001, vol. 24, no. 6, p. 506–517. ISSN 1098-240X.
- EXNER, L., RAITER, T., STEJSKALOVÁ, D. 2005. *Strategický marketing zdravotnických zařízení*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2005. 188 s. ISBN 80-86419-73-8.
- FARKAŠOVÁ, D. et al. 2006. *Ošetrovatelství – teorie*. 1. vyd. Martin: Osveta, 2006. 211 s. ISBN 80-8063-227-8.
- FINDIK, U., Y., UNSAR, S., SUT, N. 2010. Patient satisfaction with nursing care and its relationship with patient characteristics. *Nursing & Health Sciences*, 2001, vol. 12, no. 2, p. 162–169. ISSN 1442-2018.
- GLADKIJ, I. et al. 2003. *Management ve zdravotnictví*. Brno: Computer Press, 2003. 393 s. ISBN 80-7226-996-8.
- JAROŠOVÁ, D., JANÍKOVÁ, E., VRUBLOVÁ, Y., ZELENÍKOVÁ, R., TOMÁŠKOVÁ, H., PAPASTAVROU, E. 2011. Spokojenost pacientů s ošetrovatelskou péčí na chirurgických odděleních. *Praktický lékař*. 2011, roč. 91, č. 5, s. 269–273. ISSN 0032-6739.
- JOHANSSON, P., OLÉNI, M., FRILUND, B. 2002. Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*. 2002, vol. 16, no. 4, p. 337–344. ISSN 1471-6712.
- KIM, H., S. 1991. Patient-Nurse collaboration in nursing care decision making: American studies. In *International Nursing Research Conference, Nursing Research: Global Health Perspectives*. Los Angeles, CA: American Nurses Association and Council of Nurse Researchers, 1991. 399 p. ISBN neuvedeno.
- MADAR, J. et al. 2004. *Řízení kvality ve zdravotnickém zařízení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. 248 s. ISBN 80-247-0585-0.
- MASTILIAKOVÁ, D. 2002. *Úvod do ošetrovatelství – II. díl systémový přístup*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2002. 160 s. ISBN 80-246-0428-0.
- SUHONEN, R., LEINO-KILPI, H., VÄLIMÄKI, M., KIM, H., S. 2007. The Patient Satisfaction Scale – an empirical investigation into the Finnish adaptation. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*. 2007, vol. 13, no. 1, p. 31–36. ISSN 1365-2753.
- SUHONEN, R., PAPASTAVROU, E., EFSTATHIOU, G., TSANGARI, E., JAROSOVA, D., LEINO-KILPI, H., PATIRAKI, E., KARLOU, E., BALOGH, Z., MERKOURIS, A. 2012. Patient satisfaction as an outcome of individualised nursing care. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*. 2012, vol. 26, no. 2, p. 372–380. ISSN 1471-6712.

KONTAKT NA HLAVNÍHO AUTORA

Mgr. Jarmila Winklerová
Prstná 3
CZ-735 72 PETROVICE U KARVINÉ
jarmaw@seznam.cz