

## ARTYKUŁY ORYGINALNE (ORIGINAL PAPERS)

# Satysfakcja pacjentów z pobytu w SOR ze szczególnym uwzględnieniem opieki pielęgniarskiej

(Patients' satisfaction with E.R. treatment with a special emphasis on nursing care)

M Maconko<sup>1,A,B,D</sup>, Z Kopański<sup>1,2,F</sup>, J Strychar<sup>1,C</sup>, Ł Małek<sup>1,E</sup>

1. Collegium Masoviense – Wyższa Szkoła Nauk o Zdrowiu
2. Wydziału Nauk o Zdrowiu Collegium Medicum Uniwersytet Jagielloński

**Abstract—** Introduction. Patients' satisfaction with the care they receive is a very important element in the assessment of medical services. Thanks to meeting patients' expectations, a higher standard of service provided can be reached, as patients play a crucial part in healthcare facilities and other medical institutions. Nowadays, patients' expectations towards medical services provided to them are steadily rising.

**Aim of the study.** The aim of the study was to assess the patient satisfaction level related to their hospitalisation at the Emergency Room of the Military Medical Institute in Warsaw.

**Materials and methods.** The study was conducted in a group of 80 people treated at the ER of the Military Medical Institute in Warsaw. The study was conducted using a diagnostic poll method; the tool was a survey questionnaire. The results obtained were analysed statistically.

**Results and conclusions.** The respondents rated highly the medical service culture and the hygiene at the ER. Positive opinions were obtained from 96.3% to 77.5% of respondents, depending on the question. The most highly rated aspect was the conditions at the ER that were taken care of in order to ensure their privacy, also while undergoing nursing activities. The availability and responsiveness of nurses were appreciated by 72.5% of the responders. The kindness, understanding, and interest displayed by nurses were rated positively by 97.4% of the respondents. The nursing feedback, meaning quick responses in attending patients' needs, was appreciated by 72.5% of patients. Equally positive was the assessment of the communication between medical personnel and patients, oscillating between 92.5% to 75% of positive opinions. The general satisfaction with the treatment received in the Emergency Room of the Military Medical Institute in Warsaw was 86.2%. The authors' own study indicates that men's satisfaction with the medical service culture and hygiene at the ER was statistically significantly high. They rated highly the nursing care, communication with the medical staff and displayed a statistically significant high level of satisfaction with the treatment at the ER.

**Key words —** Emergency Room, patients, questionnaire study, nursing care.

**Streszczenie—** Wprowadzenie. Satysfakcja pacjenta ze sprawowanej opieki to niezwykle istotny element stosowany w ocenie jakości medycznych usług. Dzięki spełnieniu oczekiwań pacjenta, który w zakładach opieki zdrowotnej i innych podmiotach leczniczych odgrywa kluczową rolę, osiągnąć można wysoką jakość świadczonych usług. Współcześnie obserwuje się stale rosnące oczekiwania pacjentów pod względem świadczonym usług medycznych.

**Cel badań.** Celem pracy jest ocena ankietowa poziomu satysfakcji pacjentów z pobytu w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym Wojskowego Instytutu Medycznego w Warszawie.

**Materiał i metody.** Badania przeprowadzono na grupie 80 osób będących pod opieką SOR Wojskowego Instytutu Medycznego w Warszawie. Badania zrealizowano metodą sondażu diagnostycznego za pomocą kwestionariusza ankiety. Uzyskane wyniki poddano analizie statystycznej.

**Wyniki i wnioski.** Respondenci wysoko ocenili kulturę obsługi medycznej i warunki sanitarnohigieniczne panujące w szpitalnym oddziale ratunkowym. Ocenę pozytywną w zależności od pytania wyrażało od 96,3% do 77,5% badanych. Szczególnie korzystnie ankietowani wyrażali się o warunkach jakie im stworzono dla zapewnienia intymności badania, w tym czynności pielęgniarskich. Przystępność i dyspozycyjność pielęgniarek dla pacjentów spotkała się z pozytywną opinią 72,5% badanych. Uprzejmość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez pielęgniarki korzystnie oceniono aż 97,4% respondentów. Feedback pielęgniarski, a więc szybkie reagowanie na potrzeby/zapotrzebowanie pacjentów pozytywnie oceniono 72,5% ankietowanych. Równie korzystnie wypadła ocena komunikacji między personelem medycznym a pacjentem, wahała się od 92,5% do 75% pozytywnych opinii. Ogólna satysfakcja z otrzymanego leczenia w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym Wojskowego Instytutu Medycznego w Warszawie wynosiła 86,2%. Z badań własnych wynika, że mężczyźni charakterystycznie wysoko oceniali kulturę obsługi medycznej i warunki sanitarnohigienicznych panujące w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym, opiekę pielęgniarską, komunikację między personelem medycznym a pacjentem i wyrażali znamienne statystycznie często wysoki poziom satysfakcji z leczenia w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym.

**Słowa kluczowe —** szpitalny oddział ratunkowy, pacjenci, badania ankietowe, opieka pielęgniarska.

**Wkład poszczególnych autorów w powstanie pracy—** A-Koncepcja i projekt badania, B-Gromadzenie i/lub zestawianie danych, C-Analiza i interpretacja danych, D-Napisanie artykułu, E-Krytyczne zrecenzowanie artykułu, F-Ostateczne zatwierdzenie artykułu

Adres do korespondencji — Prof. dr Zbigniew Kopański, Collegium Masoviense – Wyższa Szkoła Nauk o Zdrowiu, Żyrardów, ul. G. Narutowicza 35, PL-96-300 Żyrardów, e-mail: zkopanski@o2.pl

Zaakceptowano do druku: 30.06.2016.

## WSTĘP

Współcześnie świadczeniodawca usług medycznych dążąc do sprawowania opieki medycznej na wysokim poziomie sięga często do pomiaru satysfakcji pacjentów. Opinie pacjentów o świadczonych usługach medycznych przez określoną placówkę ochrony zdrowia, pozwalają niejednokrotnie poprawić istniejące niedociągnięcia organizacyjno-administracyjne, poprawić skuteczność komunikacji interpersonalnej pracowników placówki, a także relacji pacjent – pracownik ochrony zdrowia, sprzyjają także zwiększeniu skuteczności i efektywności zarządzania środkami, w konsekwencji zwiększając konkurencyjność określonej placówki ochrony zdrowia na rynku usług medycznych. [1-7].

Powyższe przesłanki skłoniły autorów do podjęcia badań własnych, których celem była ocena poziomu satysfakcji pacjentów leczonych w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym Wojskowego Instytutu Medycznego w Warszawie.

## MATERIAŁ I METODYKA

### Materiał

Badaniom poddano 80 ( 35 mężczyzn i 45 kobiet ) w wieku od 18 do 68 lat. leczonych w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym Wojskowego Instytutu Medycznego w Warszawie w okresie od 1 do 29 lutego 2016r. Charakterystykę demograficzno-społeczną badanej grupy przedstawiono w tabeli 1.

Tabela 1. Charakterystyka badanych osób

Dane społeczno-demograficzne		Liczebność badanej grupy	
		N=80	%
Płeć:	Kobiety	45	56,3
	Mężczyźni	35	43,7
Wiek:	od 18 do 25 lat	4	5
	od 26 do 45 lat	20	25
	od 46 do 65 lat	18	22,5
	powyżej 65 lat	38	47,5
Miejsce zamieszkania:	Wieś	15	24,4
	Miasto	65	75,5
Wykształcenie:	Gimnazjalne	4	5
	Zawodowe	21	26,3
	Srednie	31	38,7
	Wyższe	24	30

## Metody

Do badania zbiorowości incydentalnej wykorzystano ankietę bezpośrednią własnego autorstwa. Pierwsze cztery pytania zawarte w kwestionariuszu ankiety dotyczyły danych społeczno-demograficznych respondentów. Zasadniczą część ankiety składała się z trzech części. Pierwsza część dotyczy przyjęcia do szpitala i złożona była z czterech pytań. Druga część ankiety dotyczyła pobytu pacjenta w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym. Część ta podzielona została na pytania dotyczące opieki pielęgniarskiej (sześć pytań) oraz dotyczące ogólnego dostępu do informacji i wsparcia (dwa pytania). Trzecia część ankiety dotyczy wypisu ze szpitala pacjenta i składa się z sześciu pytań.

### Analiza statystyczna

Obliczeń statystycznych dokonano za pomocą pakietu statystycznego PQStat ver oraz programu Excel z pakietu Microsoft Office 2007. Statystyczne wnioskowanie przeprowadzone zostało przy standaryzowanym poziomie istotności  $p < 0,05$ .

## WYNIKI

Rozkład odpowiedzi na poszczególne pytania ankiety

### Ocena kultury obsługi medycznej i warunków sanitarnohigienicznych panujących w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym

**Pytanie:** Czas oczekiwania w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym na przyjęcie do szpitala.

Z przeprowadzonej analizy statystycznej wynika, że 27,5% respondentów oczekiwało na przyjęcie do szpitala powyżej dwóch godzin, dla dalszych 25% czas oczekiwania wynosił powyżej pół godziny do godziny, dla 15% badanych czas ten sięgał 15 minut, a dla 11,3% - wahał się od 15 do 30 minut.

**Pytanie:** Ocena warunków sanitarnohigienicznych w SOR (np. toalety, wygląd pomieszczeń, w których przebywają pacjenci, możliwość swobodnego poruszania się).

41,3% badanych podkreśliło bardzo dobre warunki sanitarnohigieniczne panujące w SOR, 22,5% - określiło je jako dobre, 13,7%- uznało za zadowalające, a 7,5% ankietowanych uznało je jako bardzo złe.

**Pytanie:** *Stosunek personelu medycznego Szpitalnego Oddziału Ratunkowego do pacjentów.*

W wyniku przeprowadzonej analizy statystycznej stwierdza się, iż 45% badanych pacjentów oceniło stosunek personelu medycznego SOR do pacjentów jako bardzo dobry, 18% - jako dobry, 16,3% jako zadowalający, a 15% jako- zły, natomiast 1,3% jako - bardzo zły.

**Pytanie:** *Ocena zapewnienia poczucia intymności podczas badań w SOR.*

Z przeprowadzonych badań wynika, że odnośnie zapewnionej intymności podczas badań przeprowadzonych w SOR ankietowani w większości 50% ocenili zadowalająco. (31,3%) badanych oceniło zapewnienie intymności w oddziale jako dobre. Żadna z badanych osób nie określiła warunków związanych z zapewnieniem intymności w SOR jako bardzo złych.

#### Ocena opieki pielęgniarskiej

**Pytanie:** *Ocena dostępności pielęgniarek w razie potrzeby.*

W wyniku przeprowadzonej analizy statystycznej stwierdza się, że większość osób biorących udział w badaniu 37,5% oceniło dostępność opieki pielęgniarskiej bardzo dobrze. Żadna z badanych osób nie oceniła dostępności pielęgniarek w razie potrzeby jako bardzo złej. Tylko 6,3% ankietowanych oceniło wyżej opisaną opiekę jako złą. Na poziomie zadowalającym oceniło dostępność opieki pielęgniarskiej 32,5% respondentów.

**Pytanie:** *Ocena uprzejmości, okazywania zrozumienia i zainteresowania ze strony pielęgniarek.*

Zdecydowana większość osób biorących udział w badaniu oceniło uprzejmość, okazywanie zainteresowania i zrozumienia ze strony pielęgniarek jako bardzo dobre 57,5%. Również spora grupa ankietowanych 28,7% oceniła te atuty pielęgniarki na poziomie dobrym. Tyle samo badanych (1,3%) oceniło uprzejmość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania ze strony pielęgniarek na poziomie

złym i bardzo złym. 11,3% respondentów w tej kwestii zaznaczyło odpowiedź zadowalający.

**Pytanie:** *Ocena kultury rozmowy pielęgniarek z pacjentem.*

Większość badanych osób oceniło kulturę rozmowy pielęgniarek z pacjentem jako bardzo dobre 63,8%. Również spora grupa ankietowanych 27,5% oceniła te atuty pielęgniarki na poziomie dobrym. Żadna z ankietowanych osób nie oceniła kultury rozmowy pielęgniarek z pacjentem na poziomie bardzo złym. Tylko 2,5% respondentów w tej kwestii zaznaczyło odpowiedź zły, a 6,3% zadowalający.

**Pytanie:** *Ocena zapewnienia intymności podczas czynności pielęgniarskich.*

Po przeprowadzonej analizie statystycznej stwierdza się, że 43,7% ankietowanych wskazywała na zadowalający poziom zapewnienia intymności podczas czynności pielęgniarskich. 30% badanych tą kwestię na poziomie bardzo dobrym. Tylko 16,3% ankietowanych udzieliło odpowiedzi bardzo dobrej.

**Pytanie:** *Ocena reakcji pielęgniarek na prośby chorych.*

W wyniku przeprowadzonych badań stwierdza się, że większość ankietowanych – 56,3% oceniła bardzo dobrze reakcję personelu pielęgniarskiego na prośbę chorych. Poziom dobry zaznaczyło 18,8% badanych, a zadowalający 20%. Tylko 5% badanych oceniło reakcję na prośby chorych przez personel pielęgniarski jako zły.

**Pytanie:** *Ocena szybkości reagowania na wezwanie przez pielęgniarki.*

Z przeprowadzonych badań wynika, że wśród badanej grupy 32,5% badanych oceniło bardzo dobrze szybkość reakcji pielęgniarek na wezwanie, 22,5% badanych oznaczyło te czynności na poziomie zadowalającym. Tyle samo badanych 17,5% oceniło szybkość reakcji na wezwanie przez pielęgniarki na poziomie dobrym i złym. 10% oceniło szybkość reakcji na wezwanie pielęgniarek jako bardzo złe.

### Ocena komunikacji między personelem medycznym a pacjentem

**Pytanie:** Ocena przekazywanej informacji o sposobach leczenia.

W wyniku przeprowadzonej analizy statystycznej stwierdza się, że najwięcej z pośród badanych osób (37,5%) oceniało, iż w sposób bardzo dobry zostały im przekazane wyczerpujące informacje o sposobach leczenia. Niewiele mniej ankietowanych 32,5% zaznaczyło w tej kwestii odpowiedź dobrą.

**Pytanie:** Ocena przekazywanej informacji o ryzyku związanym z leczeniem.

31,3% z pośród badanych osób uznało, iż w sposób bardzo dobry zostały im przekazane wyczerpujące informacje o ryzyku związanym z leczeniem. Niewiele mniej ankietowanych 20% zaznaczyło w tej kwestii odpowiedź dobrą, a 23,8% - zadowolającą.

**Pytanie:** Ocena wypisu ze szpitala.

W wyniku przeprowadzonej analizy statystycznej stwierdza się, że większość badanych ocenia pozytywnie informacje uzyskane przy wypisie ze szpitala. 68% respondentów otrzymała wypis ze szpitala (kartę informacyjną, zwolnienie lekarskie, wymagane zaświadczenia, recepty). Ankietowani w zdecydowanej większości 73,7% podają, iż uzyskali informację o przebytych leczeniu jego kontynuacji i rehabilitacji. Tylko 20% badanych podaje, iż otrzymała ze szpitala zalecenia dotyczące diety i trybu życia. 53,7% ankietowanych jest zadowolona z poprawy stanu zdrowia uzyskanej w oddziale.

### Ogólna ocena satysfakcji z leczenia w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym

**Pytanie:** Ocena pobyt w szpitalu.

53,7% respondentów ocenia pobyt w szpitalu na poziomie dobrym, a 32,5% ankietowanych na bardzo dobrym. Tylko 5% ankietowanych ocenia usługi uzyskane w szpitalu na poziomie bardzo złym, a 7,5% na poziomie złym.

### ZNACZENIE NIEKTÓRYCH CZYNNIKÓW NA WYBÓR ODPOWIEDZI ANKIETY

W dalszej części badań określono znaczenie takich czynników jak: **pleć i wiek, miejsce zamieszkania,**

**wykształcenie** respondentów na ich preferencje odpowiedzi. Z uzyskanej analizy statystycznej wynika, że jedynie pleć respondentów oddziaływała istotnie statystycznie na charakterystyczny rozkład odpowiedzi na wybrane pytania. Wyniki analizy statystycznej przedstawiono w kolejnych tabeli 2 (uwzględniono relacje wyłącznie istotne statystycznie).

Tabela 2. Wpływ płci respondentów na rodzaj udzielanych odpowiedzi

Czynnik	Pytania ankiety	Współczynnik korelacji Pearsona	Poziom istotności statystycznej
Płeć	<b>Ocena kultury obsługi medycznej i warunków sanitarnohigienicznych panujących w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym</b>		
	Ocena warunków w SOR	0,2611	0,0450
	Kultura personelu w relacji z pacjentem	0,4766	0,0000
	Zapewnienie poczucia intymności podczas badań w SOR	0,3802	0,0005
	<b>Ocena opieki pielęgniarskiej</b>		
	Przystępność i dyspozycyjność pielęgniarek dla pacjentów	0,4767	0,0000
	Uprzejmość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez pielęgniarki	0,5883	0,0000
	Zapewnienie intymności podczas czynności pielęgnacyjnych	0,6361	0,0000
	Feedback pielęgniarski na potrzeby/zapotrzebowanie pacjentów	0,6502	0,0000
	Sprawność przebiegu feedbacku pielęgniarskiego na zgłaszane potrzeby pacjentów	0,5970	0,0000
	<b>Ocena komunikacji między personelem medycznym a pacjentem</b>		
	Czy podczas pobytu w oddziale udzielono Panu/i wyczerpujących informacji o sposobach leczenia?	0,5554	0,0000
	Czy podczas pobytu w oddziale udzielono Panu/i informacji o ryzyku związanym z podejmowanym leczeniem?	0,6441	0,0000
	Czy otrzymał/a Pan/i przy wypisie ze szpitala informacje o przebytych leczeniu, jego kontynuacji, rehabilitacji?	0,2398	0,0321
	Czy jest Pan/i zadowolony/a z poprawy zdrowia uzyskanego w oddziale?	0,2271	0,0428
	<b>Ogólna ocena satysfakcji z leczenia w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym</b>		
	Jak ocenia Pan/i pobyt w Szpitalu?	0,4724	0,0000

## ANALIZA CZYNNIKÓW WPŁYWAJĄCYCH NA OGÓLNA OCENĘ POBYTU

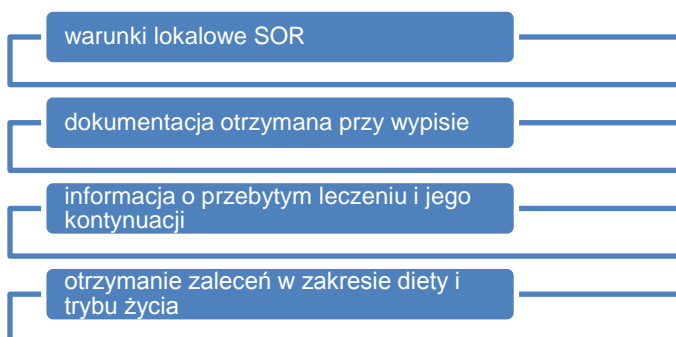
Analiza rozkładu odpowiedzi na poszczególne pytania ankiety pozwoliła wytypować czynniki, które znamienne statystycznie obniżają ocenę wystawianą przez pacjentów przebywających i leczonych na SOR-ze Wojskowego Instytutu Medycznego w Warszawie. Charakterystykę tych czynników przedstawia rycynie 1.

Czynniki obniżające ocenę pobytu:



Rycina 1. Czynniki znamienne statystycznie obniżające ocenę świadczonych procedur medycznych w SOR-rze Wojskowego Instytutu Medycznego w Warszawie

Natomiast czynnikami pozostającymi bez znaczenia dla opinii pacjentów leczonych na SOR-ze są:



Rycina 2. Czynniki nie mające wpływu na ocenę świadczonych procedur medycznych w SOR-rze Wojskowego Instytutu Medycznego w Warszawie

## DYSKUSJA

Satysfakcja pacjenta z pobytu w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym to zawsze indywidualna i subiektywna ocena. W jej skład wchodzi wiele czynników takich jak: sprawowana opieka pielęgniarska, lekarska, wykonywana diagnostyka, a także samopoczucie pacjenta czy udostępnianie właściwych informacji na temat stanu zdrowia. W znacznym stopniu na satysfakcję z pobytu w placówce medycznej wpływają również: warunki sanitarne, warunki socjalno – bytowe w oddziale.

Badanie satysfakcji pacjentów z jakości świadczonych usług medycznych dostarcza kadrze zarządzającej szpitalem wskazówek. Obrazuje to w jaki sposób placówka medyczna jest postrzegana przez chorych (klientów) na rynku, czy są oni zadowoleni ze świadczonych im usług i czy mogliby zachęcić do korzystania z opieki medycznej w tej placówce inne osoby. W przedstawionej pracy uzyskane wyniki są istotnym źródłem informacji o potrzebach pacjentów przebywających Szpitalnym Oddziale Ratunkowym Wojskowego Instytutu Medycznego w Warszawie ich oczekiwaniach w stosunku do pielęgniarek i innego personelu medycznego. Badania te ukazują również problemy, które należy rozwiązać w celu podwyższenia jakości świadczonych usług [8].

Z badań własnych wynika, że respondenci wysoko ocenili kulturę obsługi medycznej i warunki sanitarnohigieniczne panujące w szpitalnym oddziale ratunkowym. Ocenę pozytywną w

zależności od pytania wyrażało od 96,3% do 77,5% badanych. Szczególnie korzystnie ankietowani wyrażali się o warunkach jakie im stworzono dla zapewnienia intymności badania, w tym czynności pielęgniarstkich. Najmniej korzystnie, choć odpowiedzi korzystnych było 77,5% ankietowani wyrażali się o warunkach lokalowych szpitalnego oddziału ratunkowego Wojskowego Instytutu Medycznego w Warszawie.

Ocena opieki pielęgniarstkiej świadczonej w SOR-ze Wojskowego Instytutu Medycznego w Warszawie na ogół była bardzo wysoka. Przystępność i dyspozycyjność pielęgniarek dla pacjentów spotkała się z pozytywną opinią 72,5% badanych. Uprzejmość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez pielęgniarki korzystnie oceniło aż 97,4% respondentów. Feedback pielęgniarstki, a więc szybkie reagowanie na potrzeby/zapotrzebowanie pacjentów pozytywnie oceniło 72,5% ankietowanych. Równie korzystnie wypadła ocena komunikacji między personelem medycznym a pacjentem i wahała się od 92,5% do 75% pozytywnych opinii.

O korzystnym postrzeganiu pracy personelu pielęgniarstkiego przez pacjentów donoszą również inni autorzy [8-10]. To musi cieszyć. Tym bardziej, że codzienna praca pielęgniarstki napotyka na szereg problemów organizacyjnych, na pewno utrudniających pełne zaangażowanie pielęgniarki w czynności zawodowe.

Dokonując analizy wyników uzyskanych w ogólnie dostępnej literaturze i porównując je z wynikami badań własnych, stwierdza się, iż ankietowani mają podobne pozytywne odczucia związane z opieką pielęgniarstką. Respondenci twierdzą iż jest ona usytuowana na wysokim poziomie mimo wielu różnych problemów organizacyjnych z którymi boryka się ta grupa zawodowa

Ogólna satysfakcja z otrzymanego leczenia w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym Wojskowego Instytutu Medycznego w Warszawie wynosiła 86,2% (ocen bardzo dobrych – 32,5%, ocen dobrych – 53,7%).

W badaniach podjęto również próbę ustalenia, które cechy (płeć i wiek, miejsce zamieszkania, wykształcenie) respondentów ogrywają rolę w charakterystycznym (istotnym statystycznie) rozkładzie odpowiedzi na poszczególne pytania. Ustalono, że jedynie płeć respondentów wpływa znamienne statystycznie na charakterystyczny rozkład odpowiedzi. Z badań własnych wynika, że

mężczyźni charakterystycznie wysoko oceniali kulturę obsługi medycznej i warunki sanitarno-higieniczne panujące w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym, opiekę pielęgniarstką, komunikację między personelem medycznym a pacjentem i wyrażali znamienne statystycznie często wysoki poziom satysfakcji z leczenia w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym. Przeprowadzone badania własne częściowo potwierdziły spostrzeżenia innych autorów. Pawelczyk i wsp.[11] stwierdzili na przykład, że płeć, wiek, wykształcenie oraz status zawodowy respondentów ma wpływ na rozkład udzielanych odpowiedzi. Z moich ustaleń wynika, że takie znaczenie miała tylko płeć respondentów.

Podsumowując można stwierdzić, iż istnieją jeszcze elementy opieki w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym, które należy poprawić. Pomimo to otrzymane wyniki badań własnych utwierdzają w przekonaniu o istnieniu prawidłowej polityki zarządzania oddziałem, która oparta jest na właściwej współpracy lekarsko-pielęgniarstkiej w której centrum znajduje się chory. Przeważające wśród ankietowanych oceny bardzo dobre i dobre opieki pielęgniarstkiej są bez wątpienia powodem do zadowolenia.

## WNIOSKI

1. Respondenci wysoko ocenili kulturę obsługi medycznej i warunki sanitarnohigieniczne panujące w szpitalnym oddziale ratunkowym. Ocenę pozytywną w zależności od pytania wyrażało od 96,3% do 77,5% badanych.
2. Szczególnie korzystnie ankietowani wyrażali się o warunkach jakie im stworzono dla zapewnienia intymności badania, w tym czynności pielęgniarstkich.
3. Przystępność i dyspozycyjność pielęgniarek dla pacjentów spotkała się z pozytywną opinią 72,5% badanych. Uprzejmość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez pielęgniarki korzystnie oceniło aż 97,4% respondentów.
4. Feedback pielęgniarstki, a więc szybkie reagowanie na potrzeby/zapotrzebowanie pacjentów pozytywnie oceniło 72,5% ankietowanych. Równie korzystnie wypadła ocena komunikacji między personelem medycznym a pacjentem, wahała się od 92,5% do 75% pozytywnych opinii.

5. Ogólna satysfakcja z otrzymanego leczenia w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym Wojskowego Instytutu Medycznego w Warszawie wynosiła 86,2%.
6. Z badań własnych wynika, że mężczyźni charakterystycznie wysoko oceniali kulturę obsługi medycznej i warunki sanitarnohigienicznych panujące w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym, opiekę pielęgniarską, komunikację między personelem medycznym a pacjentem i wyrażali znamienne statystycznie często wysoki poziom satysfakcji z leczenia w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym.

## PIŚMIENNICTWO

1. Hupert Z. Jakość w opiece medycznej: koncepcja pomiaru. Lublin; Instytut Medycyny Wsi, 2003.
2. Miller M, Supranowicz P, Gębska - Kuczerowska A, Car J. Ocena poziomu satysfakcji pacjentów jako element jakości pracy podstawowej opieki zdrowotnej. *Pol Merk Lek* 2007; XXIII, 137: 367-374.
3. Mudie P, Cottam A. Usługi: zarządzanie i marketing. Warszawa; PWN, 1998.
4. Steć A, Wołyniak M, Wdowiak L. Satysfakcja pacjentów z usług świadczonych przez wybrane niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej. *Probl Hig Epidem* 2007; 88 (3): 272-276.
5. Withers J, Viperman C. Na czym polega i jak robić marketing usług. Lublin; M.&A Communications Polska Sp. z o.o, 1994.
6. Kazura R, Cichá M, Brukwicka I, Kopański Z, Marczevska S, Kurowski A. Jakość w opiece zdrowotnej i pielęgniarskiej. *JPHNMR* 2011; (1):9-12.
7. Socha B, Kutnohorska J, Zielińska M, Kowalik J, Kopański Z, Skura-Madziala A, Tabak J. Jakość życia uwarunkowana stanem chorego. *JPHNMR* 2011; (2):6-8.
8. Zagroda M., Cudak-Bańska E., Dyk D. Ocena satysfakcji pacjenta z opieki pielęgniarskiej. *Pielęg Pol* 2005;19:49-52.
9. Jaipaul C.K., Rosenthal G.E.: Are older patients more satisfied with hospital care than younger patient? *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. *Adv Nurs* 2005;52:672-681.
11. Pawelczyk K, Maniecka-Bryła I, Targowski M, Samborska-Sablik A. Satysfakcja pacjentów jako jeden ze wskaźników jakości opieki medycznej na przykładzie poradni lekarza rodzinnego. *Acta Clin Morphol* 2006;9(3):20–27.