

DOI: <https://dx.doi.org/10.21784/IwP.2022.015>

Ocena działań zawodowych pielęgniarki POZ ze szczególnym uwzględnieniem pracy z dziećmi i ich rodzicami

Assessment of nurse's professional activities, with particular emphasis on work with children and their parents

ANNA PIOTROWSKA¹, VIOLETTA WINNICKA-GRĘŻLIKOWSKA²

¹ Wydział Nauk o Zdrowiu PANS we Włocławku, Oddział Dziecięcy obserwacyjny, Wojewódzki Szpital Specjalistyczny we Włocławku

² NZOZ Medyk Fabianki

Streszczenie

Wstęp. Pielęgniarka POZ sprawuje kompleksową opiekę pielęgniarską nad osobą, rodziną i społecznością w środowisku zamieszkania, niezależnie od płci i wieku. Jest ważnym elementem ogniwa terapeutycznego, zwłaszcza w pracy z rodzicami i ich dziećmi, szczególnie w odniesieniu do dzieci przewlekle chorych czy niepełnosprawnych.

Cel. Analiza oceny działań zawodowych pielęgniarki POZ z uwzględnieniem pracy z dziećmi i ich rodzicami.

Materiał i metody. W pracy wykorzystano metodę sondażu diagnostycznego przy użyciu techniki ankietowania. Narzędziem badawczym służącym do przeprowadzenia badań była ankieta własna uzupełniona o fragmenty zmodyfikowane dla celów pielęgniarstwa pediatrycznego standaryzowanego narzędzia – „Standaryzowany kwestionariusz oceny poziomu zadowolenia rodziców/opiekunów z opieki pielęgniarskiej” autorstwa Latoura i wsp. Skorzystano z kryterium V kwestionariusza i przypisanych mu dziewiętnastu kryteriów szczegółowych. Analizie badawczej poddano 105 rodziców dzieci.

Wyniki. Według opinii respondentów okazało się, że odpowiedzi pacjentów na pytania dotyczące poziomu satysfakcji rodziców najwyższej ocenione zostało pytanie dotyczące sprawności wykonanych zabiegów przez pielęgniarkę

POZ. Zagadnienie najniżej ocenione dotyczyło relacji interpersonalnej personelu medycznego wobec rodziców. Niskie oceny otrzymały również pytania, które poruszyły problematykę elastyczności godzin pracy przychodni, a także dostępności do informacji pisemnej o zasadach funkcjonowania placówki.

Wnioski. Przeprowadzone badania pozwoliły określić skalę zaangażowania pielęgniarki w pomoc i eliminację obaw rodziców gwarantując przez to wysoką ocenę pracy pielęgniarki. Ankietowani rodzice w 62% zgadzają się z tym, że sprawność wykonywanych zabiegów, profesjonalizm i szacunek wobec ich dziecka gwarantują pozytywną ocenę pracy pielęgniarki POZ.

Słowa kluczowe: pielęgniarka, POZ, dziecko

Summary

Introduction. A nurse provides comprehensive nursing care for a person, family and community in the living environment, regardless of gender and age. It is an important element of the therapeutic link, especially when working with parents and their children, especially in relation to chronically ill or disabled children.

Aim. The aim of the thesis is to assess the professional activities of the POZ nurse, with particular emphasis on working with children and their parents, and to show directions for improving the quality of services rendered.

Material and methods. The method of diagnostic survey was used in the above thesis. The research used a questionnaire of own construction supplemented with fragments modified for pediatric nursing purposes in primary care. The standardized tool was – “Questionnaire for assessing the level of parent / guardian satisfaction with nursing care” by Latour, Which was adapted to the conditions of national pediatric hospital and validated by Dr. Ewa Smoleń and Prof. Anna Ksykiewicz– Dorota, Medical University of Lublin, Faculty of Health Sciences, Chair and Department of Nursing Management. The study group consisted of 105 parents of children.

Results: According to the respondents' opinions, it turned out that the patients' answers to the questions concerning the level of satisfaction of the parents were most highly rated for the question concerning the efficiency of the procedures performed by the primary care nurse. The issue with the lo-

west score concerned the interpersonal relationship of medical staff towards parents. Low ratings were also given to questions that raised the issue of the flexibility of the clinic's working hours, as well as the availability of written information about the rules of operation of the facility.

Conclusions. The conducted research allowed to determine the scale of the nurse's involvement in helping and eliminating parents' fears, thus guaranteeing a high evaluation of the nurse's work. 62% of the surveyed parents agree that the efficiency of the procedures performed, professionalism and respect for their child guarantee a positive assessment of the work of a POZ nurse.

Keywords: parent satisfaction, professionalism of the nurse, primary care nurse, child

Wstęp

Do zakresu działań Podstawowej Opieki Zdrowotnej należą świadczenia zdrowotne, profilaktyczne, diagnostyczne, lecznicze, rehabilitacyjne oraz pielęgnacyjne z zakresu medycyny ogólnej, rodzinnej, chorób wewnętrznych i pediatrii, które są udzielne w ramach ambulatoryjnej opieki zdrowotnej. Pielęgniarka POZ sprawuje kompleksową opiekę pielęgniarzką nad osobą, rodziną i społecznością w środowisku zamieszkania. Obejmuje opieką osoby zdrowe i chore, niezależnie od płci i wieku (z wyłączeniem noworodków i niemowląt do 2. miesiąca życia) oraz osoby niepełnoprawne. Pod opieką jednej pielęgniarki nie powinno być więcej niż 2750 pacjentów. W pracy pielęgniarki POZ mają zastosowanie kwalifikacje z następujących dziedzin pielęgniarstwa: rodzinnego, środowiskowego, środowiskowo-rodzinnego, pediatrycznego, przewlekle chorych i niepełnosprawnych, opieki długoterminowej, w ochronie zdrowia pracujących, środowisku nauczania i wychowania, zachowawczego, promocji zdrowia i edukacji zdrowotnej; lub powinna posiadać tytuł zawodowy magistra pielęgniarstwa oraz co najmniej trzyletni staż pracy w POZ [1].

Cel

Celem badania jest analiza oceny działań zawodowych pielęgniarki POZ z uwzględnieniem pracy z dziećmi i ich rodzicami.

Materiał i metody

Narzędziem badawczym został kwestionariusz ankiety własnej konstrukcji uzupełniony o fragmenty zmodyfikowane dla celów pielęgniarstwa pediatrycznego w opiece zdrowotnej, standaryzowanego narzędzia – „Standaryzowany kwestionariusz oceny poziomu zadowolenia rodziców/ opiekunów z opieki pielęgniarskiej” autorstwa Latoura i wsp., który został dostosowany do warunków krajowego szpitalnictwa pediatrycznego i poddany walidacji przez dr Ewę Smoleń i prof. Annę Ksykiewicz– Dorota.

Dla potrzeb przeprowadzonych badań satysfakcję rodziców z pracy pielęgniarki w POZ oceniano z wykorzystaniem części kwestionariusza, tj. kryterium V i przypisane mu dziewiętnaście kryteriów szczegółowych. Kryteria szczegółowe rodzice/opiekunowie dzieci oceniali według skali Likerta. Skala składa się z pięciu stopni, gdzie najniższy stopień zadowolenia oznaczała cyfra 1, a najwyższy stopień zadowolenia przypisano cyfrze 5.

Badanie obejmowało 105 rodziców dzieci. Badaną populacją byli rodzice i opiekunowie prawni dzieci, które są w wieku od 1 m.ż. do 18 r.ż. i korzystają z porad w przychodni niezależnie od rodzaju zaplanowanej wizyty.

Wyniki

Rodzice dobrze ocenili zaangażowanie pielęgniarki we współpracę z dzieckiem. Najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył najlepszej możliwej oceny, czyli wartości „5”. Zaznaczyło ją 45,71% ogółu uczestników badania. Natomiast oceny najniższe, czyli „1” lub „2” zaznaczyły jedynie 3 osoby (2,85%).

Następnie analizowano ocenę sposobu przekazywania informacji medycznych przez pielęgniarkę. Rodzice dobrze ocenili sposób prze-

kazania informacji medycznych przez pielęgniarkę. Najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył oceny dobrej, czyli wartości „4”. Zaznaczyło ją 46,67% ogółu uczestników badania.

W kolejnym punkcie dokonano weryfikacji poziomu zapewnienia bezpieczeństwa dziecka i jego opiekunom podczas wykonywania czynności pielęgniarских przez personel. Rodzice bardzo wysoko ocenili dbałość pielęgniarki o bezpieczeństwo dziecka podczas wykonywania zabiegów. Najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył najlepszej możliwej oceny, czyli wartości „5”. Zaznaczyło ją 60,95% ogółu uczestników badania. Natomiast oceny najniższej, czyli „1” lub „2” nikt nie zaznaczył.

W dalszym etapie przeprowadzonego badania realizowano ocenę sprawność wykonywania zabiegów przez pielęgniarkę wobec dzieci respondentów. Rodzice dobrze ocenili sprawność pielęgniarki wobec ich dziecka podczas wykonywania zabiegów. Najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył najlepszej możliwej oceny, czyli wartości „5”. Zaznaczyło ją 61,90% ogółu uczestników badania. Natomiast ocena najniższa, czyli „1” lub „2” nie była zaznaczona, w żadnej z pośród 105 wypełnionych ankiet.

Kolejną kwestią poddaną ocenie był profesjonalizm pielęgniarki wyrażony kompetencjami w zakresie wykonywania zawodu i postawy zawodowej. Rodzice bardzo dobrze ocenili profesjonalizm pielęgniarki. Najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył najlepszej możliwej oceny, czyli wartości „5”. Zaznaczyło ją 59,05% ogółu uczestników badania. Natomiast oceny najniższe, czyli „1” lub „2” nie zaznaczyły żaden uczestnik przeprowadzonego badania.

Następnie przeprowadzono ocenę otwartości/niefORMALNOŚCI relacji pielęgniarka-pacjent w trakcie wykonywania pracy w POZ. Rodzice dobrze ocenili otwartość relacji pielęgniarka – pacjent (rodzic dziecka). Najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył najlepszej możliwej oceny, czyli wartości „5”. Zaznaczyło ją 47,62% ogółu uczestników badania. Natomiast ocenę najniższą, czyli „2” zaznaczyły jedynie 3 osoby (2,86% grupy).

Oceniano również indywidualne podejście pielęgniarki do dziecka/pacjenta. Rodzice dobrze ocenili indywidualne podejście pielęgniarki do ich dziecka. Najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył najlepszej możliwej oceny, czyli wartości „5”. Zaznaczyło ją 57,14% ogółu uczestników badania. Natomiast ocenę najniższą, czyli „2” zaznaczyła jedynie 1 osoba (0,95% grupy).

Uzyskano ocenę uprzejmości, okazywania zrozumienia, zainteresowania przez pielęgniarkę podczas pobytu pacjenta w przychodni. Rodzice bardzo dobrze ocenili uprzejmość, okazywanie zrozumienia i zainteresowanie przez pielęgniarkę trakcie swojego pobytu z dzieckiem w przychodni. Najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył najlepszej możliwej oceny, czyli wartości „5”. Zaznaczyło ją 53,33% ogółu uczestników badania. Natomiast oceny najniższe, czyli „1” lub „2” nie były zaznaczone przez respondentów.

Przeprowadzono ocenę zakresu udzielania wskazówek dotyczących postępowania pielęgnacyjnego pacjenta w domu. Rodzice ocenili w pozytywny sposób zakres udzielania wskazówek przez pielęgniarkę dotyczących postępowania pielęgnacyjnego wobec dziecka w domu. Najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył najlepszej możliwej oceny, czyli wartości „5”. Zaznaczyło ją 40,95% ogółu uczestników badania. Natomiast oceny najniższe, czyli „1” lub „2” zaznaczyły jedynie 3 osoby (2,85% grupy).

W kolejnym punkcie ankiety dokonano analizy zaangażowania pielęgniarki w edukację dziecka w kwestii poprawy stanu zdrowia. Rodzice dobrze ocenili zaangażowanie pielęgniarki w edukację w kwestii poprawy zdrowia. Najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył oceny 4, czyli wartości „4”. Zaznaczyło ją 49,52% ogółu uczestników badania. Natomiast oceny najniższe, czyli „1” lub „2” zaznaczyło jedynie 5 osób (4,76% grupy).

W toku przeprowadzonego badania respondenci oceniali współpracę w zespole pielęgniarsko-lekarskim. Współpracę zespołu lekarsko-pielęgniarskiego ankietowani ocenili na poziomie dobrym. Najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył oceny 4, zaznaczyło

ją 45,71% ogółu uczestników badania. Natomiast ocenę najniższą, czyli „2” zaznaczyły jedynie 2 osoby (1,90% grupy).

Przeprowadzona ankieta pozwoliła ocenić wiedzę respondentów, dotycząca znajomości osoby pielęgniarki, która opiekowała się ich dzieckiem. Rodzice potwierdzili znajomość osoby pielęgniarki opiekującej się ich dzieckiem. Zaznaczyło ją 45,71% ogółu uczestników badania. Natomiast oceny najniższe, czyli „1” lub „2” zaznaczyło 7 osób (6,67% grupy).

W kolejnym punkcie badania oceniano stopień znajomości przez respondentów danych interpersonalnych pielęgniarki, która współpracowała z ich dziećmi. Rodzice to pytanie ocenili w następujący sposób. Najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył najlepszej możliwej oceny, czyli wartości „5”. Zaznaczyło ją 39,05% ogółu uczestników badania. Natomiast oceny najniższe, czyli „1” zaznaczyło 9 osób (8,57% grupy).

Respondenci w kolejnych zadanych pytaniach dokonali oceny pracy pielęgniarki względem zorganizowania. Rodzice dobrze ocenili zorganizowanie pracy pielęgniarki podczas wizyty. Najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył oceny dobrej, czyli wartości „4”. Natomiast ocenę najniższą „2” zaznaczyły jedynie 4 osoby (5,71% grupy).

Następną kwestią poddaną ocenie była praca zespołu pielęgniarskiego zapewniającego dziecku ogólne poczucie bezpieczeństwa. Rodzice dobrze ocenili pracę zespołu pielęgniarskiego względem zapewnienia bezpieczeństwa dziecku. Najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył dwóch ocen, czyli wartości „5” i „4”, zaznaczyło ją 93,34% ogółu uczestników badania. Natomiast ocenę najniższą, czyli „2” zaznaczyła jedynie 1 osoba (0,95% grupy).

Kolejnym krokiem była ocena respondentów dotycząca czystości najbliższego otoczenia dziecka. Respondenci na zadane pytanie odpowiedzieli w następujący sposób: najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył najlepszej możliwej oceny, czyli wartości „5”. Zaznaczyło ją 56,19% ogółu uczestników badania. Natomiast ocenę najniższą „2” zaznaczyła jedynie 1 osoba (0,95% grupy).

Następnie przeanalizowano pytanie o sposobie dostępności do informacji pisemnych dotyczących zasad funkcjonowania placówki. Rodzice w kwestii zadanego pytania odpowiedzieli następująco: najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył oceny „4”, zaznaczyło ją 36,19% ogółu uczestników badania. Natomiast ocenę najniższą, czyli „2” zaznaczyły jedynie 4 osoby (6,67% grupy).

Poddano również analizie ocenę respondentów dotyczącą elastyczności godziny przyjęć pacjentów w placówce POZ. Poziom satysfakcji rodziców uzyskany po zadaniu w/w pytania przedstawia się następująco: najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył oceny „4”, zaznaczyło ją 41,90% ogółu uczestników badania. Natomiast oceny najniższe, czyli „1” lub „2” zaznaczyły jedynie 9 osób (9,52% grupy).

Kolejną dokonaną analizą była ocena respondentów o sposobie zapewnienia miejsce pobytu podczas wizyty w przychodni POZ. Ankietowani na przedstawione zagadnienie odpowiadali w przedstawionej poniżej kolejności. Najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył oceny „4”, zaznaczyło ją 45,71% ogółu uczestników badania. Natomiast ocenę najniższą „2” zaznaczyły jedynie 5 osób (4,76% grupy).

Badani oceniali zakres pracy pielęgniarka dotyczący zapewnienia opieki wysokiej jakości niezależnie od rasy, wyznania, płci i wykształcenia pacjenta.

Pytanie to ukazało wysoki poziom satysfakcji rodziców w wymienionej kwestii. Najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył najlepszej możliwej oceny, czyli wartości „5”. Zaznaczyło ją 56,19% ogółu uczestników badania. Natomiast oceny najniższe, czyli „1” lub „2” nie zaznaczyły żaden uczestnik przeprowadzonego badania.

W badaniu analizowano również oceny respondentów dotyczące ochrony prywatności dziecka przez pielęgniarkę. Rodzice oceniając to pytanie poziom satysfakcji uszeregowali następująco: najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył najlepszej możliwej oceny, czyli wartości „5”. Zaznaczyło ją 61,90% ogółu uczestników badania. Natomiast ocenę najniższą, czyli „2” zaznaczyło jedynie 5 osób (4,76% grupy).

W kolejnej kwestii przeprowadzonego badania ocena respondentów dotyczyła ochrony prywatności rodziców/opiekunów. Rodzice opiniowali zadane pytanie w następujący sposób. Najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył najlepszej możliwej oceny, czyli wartości „5”. Zaznaczyło ją 55,24% ogółu uczestników badania. Natomiast ocenę najniższą, czyli „2” zaznaczyło jedynie 5 osób (4,76% grupy).

Przeprowadzona ankieta pozwoliła ocenić wiedzę respondentów dotyczącą odnoszenia się z szacunkiem do rodziców/opiekunów dziecka przez pielęgniarkę. Badanie poziomu satysfakcji opiniowali następująco: najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył najlepszej możliwej oceny, czyli wartości „5”. Zaznaczyło ją 61,90% ogółu uczestników badania. Natomiast ocenę „2” zaznaczyła 1 osoba (0,95% grupy).

Następnie ocenie poddano pytanie, w jaki sposób pielęgniarka powstrzymała się od zbędnych dyskusji przy dziecku. Ankietowani na zadane pytanie udzielili następujących odpowiedzi: najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył najlepszej możliwej oceny, czyli wartości „5”. Zaznaczyło ją 59,05% ogółu uczestników badania. Natomiast oceny najniższe, czyli „1” lub „2” zaznaczyły jedynie 3 osoby (2,86% grupy).

Badana grupa dokonała oceny w jaki sposób pielęgniarka okazywała empatię dziecku. Poziom satysfakcji rodziców uzyskany po zadaniu w/w pytania przedstawia się następująco: najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył najlepszej możliwej oceny, czyli wartości „5”. Zaznaczyło ją 62,86% ogółu uczestników badania. Natomiast oceny najniższą, „2” zaznaczyły jedynie 2 osoby (0,95% grupy).

Analizie poddano ocenę respondentów w jaki sposób pielęgniarka okazywała empatię rodzicom/opiekunom. Respondenci na zadane pytanie odpowiedzieli w następujący sposób: najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył najlepszej możliwej oceny, czyli wartości „5”. Zaznaczyło ją 53,33% ogółu uczestników badania. Natomiast ocenę najniższe, czyli „2” zaznaczyły jedynie 2 osoby (1,90% grupy).

Następnie respondenci oceniali w jaki sposób pielęgniarka witała rodziców/opiekunów podczas wizyty. Poziom satysfakcji rodziców uzy-

skany po zadaniu w/w pytania przedstawia się następująco: najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył najlepszej możliwej oceny, czyli wartości „5”. Zaznaczyło ją 49,52% ogółu uczestników badania. Natomiast ocenę najniższą, czyli „2” zaznaczyły jedynie 2 osoby (1,90% grupy).

Podczas badania ankieteryzy wnioskowali w jaki sposób zmiana atmosfery w pracy wpływała na poziom świadczonych usług pielęgniarki wobec dziecka. Rodzice oceniając to pytanie poziom satysfakcji uszeregowali następująco: Najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył najlepszej możliwej oceny, czyli wartości „5”. Zaznaczyło ją 42,86% ogółu uczestników badania. Natomiast oceny najniższe, czyli „1” lub „2” zaznaczyły jedynie 3 osoby (2,85% grupy).

Ocenę respondentów kończy pytanie dotyczące badania w jaki sposób zdrowie dziecka było priorytetem dla pielęgniarki. Najwyższy odsetek wskazań respondentów dotyczył najlepszej możliwej oceny, czyli wartości „5”. Zaznaczyło ją 58,10% ogółu uczestników badania. Natomiast ocenę najniższą, „2” zaznaczyła jedynie 1 osoba (2,85% grupy).

Dyskusja

Podczas oceny satysfakcji rodziców/ opiekunów zostały przeanalizowane sfery pracy pielęgniarki odnoszące się do aspektu moralności pielęgniarki, etyki zawodowej i kulturowej, poszanowania godności drugiego człowieka, profesjonalizmu w wykonywaniu czynności pielęgniarskich.

Przeprowadzone badania pozwoliły określić skalę zaangażowania pielęgniarki w pomoc i eliminację obaw rodziców gwarantując przez to pozytywną ocenę pracy pielęgniarki. Ankietowani rodzice w 62% zgadzają się z tym, że sprawność wykonywanych zabiegów, profesjonalizm i szacunek wobec ich dziecka gwarantują pozytywną ocenę pracy pielęgniarki. Niewielki odsetek badanych rodziców (5%) nie zgadza się z takim założeniem.

Z analizy badań Pareto-Lorenza wynika, że 96,5% badanych dobrze ocenia życzliwość pielęgniarek, 96,5% badanych dobrze oceniło

ilość czasu poświęconego dziecku na opiekę. Delikatność przy pielęgnacji dziecka 82% badanych oceniło bardzo dobrze i dobrze. Dostępność pielęgniarek w razie potrzeby 93,5% oceniło dobrze [2].

Smoleń i Ksykiewicz-Dorota w swoim opracowaniu szacują, że ogólny wskaźnik oceny profesjonalizmu opieki pielęgniarskiej przez rodziców/opiekunów jest wysoki i wyniósł 4,3pkt. Wyższą satysfakcję rodzice/opiekunowie dzieci wyrażają w przypadku szacunku okazywanego pacjentom przez pielęgniarki i wynosi on 4,7 pkt [3].

Wyniki analizy statystycznej przeprowadzone na podstawie badań własnych wykazały, że ogólna grupa badanych rodziców w 63% twierdzi, iż pielęgniarki cechuje pełne szacunku podejście do małego pacjenta, 62% wysoka empatia i 56% znaczna ochrona prywatności wobec ich dziecka, co daje rodzicom poczucie satysfakcji z wykonywanej pracy pielęgniarki w placówce POZ, inne zdanie na to pytanie ma grupa około 5% rodziców.

Z analizy przeprowadzonych badań Warmuz-Wanciszewicz i wsp. 91% rodziców twierdzi, że pielęgniarki cechuje pełne szacunku podejście do dziecka i wyrażenie empatii, a w 72% zgadza się z opinią, że pielęgniarka wykazuje dbałość o komfort emocjonalny ich dziecka [4].

Uzyskane wyniki, poparte badaniami własnymi wykazały, że pielęgniarka zapewniała opiekę wysokiej jakości niezależnie od rasy czy wyznania – 56% rodziców wyraziło pozytywną i najwyższą ocenę w trakcie przeprowadzania tego badania.

Paszkiewicz-Mes i Głowacka uważają, że przestrzeganie zasad etyki zawodowej ma ogromne znaczenie w pracy z dziećmi. Adaptacja dziecka i jego rodziców do nowej sytuacji w znacznym stopniu zależy od postawy pielęgniarki [5]. Podobne spostrzeżenia mają Smoleń i Ksykiewicz-Dorota, uważają że pielęgniarki zapewniają wysoką jakość opieki bez względu na rasę czy wyznanie, potwierdzają to swoimi badaniami [3].

Przeprowadzona analiza nie wykazała istnienia istotnych statystycznie różnic pomiędzy ocenami wyrażanymi przez kobiety i mężczyzn, zatem nie dowiedziono wpływu płci na poziom oceny/satysfak-

cji rodziców. Można zauważyć, analizując wyniki badań własnych, iż kobiety są nieco bardziej usatysfakcjonowane od mężczyzn.

Smoleń i Ksykiewicz-Dorota wykazały poprzez swoje badania, że profesjonalizm opieki pielęgniarskiej lepiej oceniały kobiety niż mężczyźni [3].

Analizując wyniki własnych badań dowodzimy, że bardzo wysoki poziom satysfakcji i pozytywną ocenę pracy pielęgniarki wykazało 55,24% ankietowanych, poziom wysokiej satysfakcji (zadowolenia z pracy) zaznaczyło 35,24% badanych rodziców, natomiast poziom przeciętnej i niskiej satysfakcji z pracy pielęgniarki zaakcentowało tylko około 10% wszystkich ankietowanych.

W zgromadzonym piśmiennictwie wynika, że poczucie bezpieczeństwa małego pacjenta i jego rodziców w dużej mierze zależy od pracy personelu pielęgniarskiego. Podczas wizyt w przychodni POZ związanych z wieloma doznaniem lęku czy bólu, rodzice odczuwają ulgę wiedząc że ich dziecko jest bezpieczne i znajduje się pod troskliwą opieką. Przeprowadzone badania własne, oparte na przeanalizowaniu zebranego materiału wykazały, że ankietowani wysoko ocenili zapewnienie bezpieczeństwa przez pielęgniarkę wobec dziecka. Analizując wyniki przeprowadzonego badania własnego, dotyczące kwestii zminimalizowania odczucia bólu przez dziecko w trakcie wykonania zabiegów, 62% rodziców oceniło bardzo wysoko tę problematykę. Poziom satysfakcji rodziców wyrażony ocenami 4 i 5 w zadanym pytaniu o zapewnienie bezpieczeństwa wobec dziecka przy wykonywaniu czynności pielęgniarskich, oznacz wysokie poczucie bezpieczeństwa rodzica i dziecka. Najwięcej badanych oceniło dobrze i bardzo dobrze pracę zespołu pielęgniarskiego dotyczącą ogólnego zapewnienia dziecku poczucia bezpieczeństwa – 93,34% ankietowanych.

Warmuz-Wanciszewicz i wsp. szacują w oparciu o przeprowadzone badania, że prawie cała grupa badanych ankietowanych – 93% jest zdania, że pielęgniarki zapewniają bezpieczeństwo fizyczne i psychiczne dzieciom [4]. Z analizy badań Bednarka i wsp. 98% ankietowanych rodziców wyraziło wysoki poziom satysfakcji względem stworzenia

przez pielęgniarkę poczucia bezpieczeństwa [6]. W badaniach Sochacka i wsp. dowodzą, że większość respondentów – 79% potwierdza, że pielęgniarki zapewniają bezpieczeństwo dziecku [7].

Wyniki analizy statystycznej prowadzone na podstawie badań własnych wykazały wysoką ocenę personelu względem zapewnienia poczucia bezpieczeństwa dzieci i ich rodziców. W grupie badanych 62% ankietowanych uznało, że pielęgniarka dobrze lub bardzo dobrze chroni prywatność dziecka, a przez to dawała poczucie bezpieczeństwa podczas pobytu w placówce POZ. 55% ankietowanych oceniło wysoko poczucie bezpieczeństwa w wyniku stworzenia ochrony prywatności rodzicom/ opiekunom dzieci.

Na ocenę satysfakcji rodziców z pracy pielęgniarki w placówce POZ wpływa wiele składowych, jedną z nich jest długość oczekiwania na wizytę i elastyczność godzin pracy poradni.

Poddając analizie wyniki badań, uzyskane w trakcie przeprowadzenia ankiety wśród rodziców przychodni POZ, otrzymujemy następujące dane. Najwięcej badanych oceniło dobrze dostosowanie godzin pracy do potrzeb pacjentów – 42%, bardzo dobrze to zagadnienie oceniło 29% ankietowanych.

Brodzińska i wsp. wskazały, jaki wpływ ma dostępność i długość oczekiwania na wizytę u pielęgniarki POZ na opinię o jakości świadczeń pielęgniarskich. W opinii 74% badanych, dla których dostęp jest „bardzo łatwy”, jakość opieki jest bardzo dobra; dla badanych dla których dostęp jest „stosowny do potrzeb” opieka jest w większości dobra i średnia. W pojedynczych odpowiedziach stwierdzających, że dostęp jest „bardzo utrudniony” i „utrudniony” mimo to jakość tej opieki oceniona była jako dobra i bardzo dobra. Ogółem, im dostęp do opieki jest łatwiejszy, tym opinia o jakości opieki jest lepsza [8].

Sporządzona weryfikacja przeprowadzonej ankiety ukazała, że zadane pytanie o tematykę długości oczekiwania na wizytę i elastyczność godzin pracy otrzymały najniższy poziom oceny satysfakcji rodziców z pośród wszystkich pytań ankietowych.

Wnioski

1. Rodzice korzystając z usług pielęgniarki POZ oczekują komfortu psychicznego, który będzie im zapewniony poprzez profesjonalizm i szacunek wobec ich dziecka. Niezależnie od płci, wieku, wykształcenia czy miejsca zamieszkania, to statystycznie biorąc większość rodziców oczekuje pełnego zaangażowania pielęgniarki w pomoc i eliminację obaw. W trakcie pobytu rodziców z dzieckiem w placówce POZ dobrze odbierane są cechy takie jak: empatia, troska, otwartość oraz bycie komunikatywnym.
2. W zakresie usprawnienia usług dla dzieci i ich rodziców świadczonych przez pielęgniarkę POZ ważne jest stworzenie poczucia bezpieczeństwa dla dziecka i jego rodzica. Wysoki poziom satysfakcji rodzica z pracy pielęgniarki uzyskuje się poprzez wnikliwą obserwację oczekiwań rodzica względem personelu pielęgniarskiego.

Zalecenia dla praktyki pielęgniarskiej

Niniejsze badania wykazały, że mało elastyczne godziny pracy i długie oczekiwanie na wizytę są głównymi problemami, występującymi na terenie POZ. Poprzez wprowadzenie zmian w systemie zarządzania i funkcjonowania placówki możliwym jest osiągnięcie lepszych ocen odbioru pracy pielęgniarki czym także zadowolenia rodziców.

Długość oczekiwania na wizytę i dostępność do poradnictwa pielęgniarskiego, są istotnym elementem pracy pielęgniarki, który należy usprawnić i dostosować do potrzeb pacjentów. Analizując potrzeby pacjentów i wychodząc im z pomocą należy wprowadzić w placówce POZ system weryfikacji oczekiwań pacjentów.

Bibliografia/ Bibliography:

1. Kawczyńska-Butrym Z. Rodzina – zdrowie – choroba. Koncepcje i praktyka pielęgniarstwa rodzinnego. Wydawnictwo Czelej. Lublin 2014.
2. Leźnicka M., Warunek A. Ocena satysfakcji pacjenta z usług świadczonych w stacjonarnej opiece zdrowotnej w województwie kujawsko-pomorskim. Hygeia Public Health. 2014;49(4):787-792.

3. Smoleń E., Ksyniewicz-Dorota A. Profesjonalizm pielęgniarek jako element oceny satysfakcji rodziców/opiekunów dzieci z opieki pielęgniarstwiejskiej *Medycyna Pracy* 2015;66(4):549-556.
4. Warmuz-Wanciszewicz A., Witanowska J., Ufniarz P. Zadania zawodowe pielęgniarek pediatrycznych w opinii rodziców. *Pielęgniarstwo XXI wieku* 2016;3(60):25-33.
5. Paszkiewicz-Mes E., Głowacka A., Grzanek M. Postawy etyczne w opinii pielęgniarek pediatrycznych. *Pielęgniarstwo XXI wieku* 2016;1(54):37-38.
6. Bednarek A., Mianowska W., Jachorek M. Zakres funkcji profilaktycznej i promocji zdrowia w pracy pielęgniarki pediatrycznej a oczekiwania rodziców dzieci hospitalizowanych noworodków. Część II. *Probl. Pielęg.* 2011;19(3):296-302.
7. Sochacka L., Wojtyłko A. Poczucie satysfakcji podopiecznych Oddziału Chirurgii Dziecięcej WCM w Opolu a model opieki funkcjonujący w Oddziale. *Pielęg. Zdrow. Publiczne* 2011;1(1):16-25.
8. Brodzińska M., Modzelewska K., Stachowska M., Talarska D. Stratyfikacja czynników determinujących opinię o jakości świadczeń w zakresie kompetencji pielęgniarki podstawowej opieki zdrowotnej *Probl Hig Epidemiol* 2010;91(2):303-307.