

Η εφαρμογή της ικανοποίησης των ασθενών και των νοσηλευτών ως δείκτες ποιότητας φροντίδας σε ογκολογικές μονάδες

The caring elements of a therapeutic relationship

Author: Χαραλάμπους Ανδρέας¹, Παπασταύρου Ευριδίκη².

1. BSc (Hons) Nursing Science PG Certificate in Research MSc Nursing Science PhD Cancer Nursing (Candidate)

2. BSc, MSc, PhD Nursing

Περίληψη

Σκοπός: σκοπός του παρόντος ερευνητικού έργου είναι η διερεύνηση της ικανοποίησης των ασθενών με καρκίνο και των νοσηλευτών που εργάζονται σε ογκολογικές μονάδες. Το ερευνητικό έργο χρηματοδοτήθηκε από το Ίδρυμα Προώθησης Έρευνας.

Υλικό-Μέθοδος: Τα συμβαλλόμενα κέντρα στα οποία πραγματοποιήθηκε το έργο ήταν το Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας, το Γενικό Νοσοκομείο Λεμεσού (Γ. Ν.Λ/σου) και το Ογκολογικό Κέντρο της Τράπεζας Κύπρου. Το Γ. Ν.Λ/σου συμμετείχε με δυο τμήματα (Ογκολογικό και αιματολογικό), το Γ.Ν.Λ/σίας συμμετείχε με ένα τμήμα (ογκολογικό) και το Ογκολογικό Κέντρο της Τράπεζας Κύπρου με δυο τμήματα. Το δείγμα ασθενών αποτελείται από 194 ασθενείς και το δείγμα των νοσηλευτών από 48 νοσηλευτές. Για την διερεύνηση των απόψεων των ασθενών χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο της Risser (1975) ενώ για τη διερεύνηση της επαγγελματικής ικανοποίησης των νοσηλευτών χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των Hackman και Oldham (1975). Η στατιστική επεξεργασία των δεδομένων έγινε με περιγραφικές μεθόδους.

Αποτελέσματα: το νοσηλευτικό προσωπικό φαίνεται να διαπιστώνει κάποιες ελλείψεις και κενά όσον αφορά στον σωστό σχεδιασμό εργασίας, στην παρακολούθηση των διαδικασιών, στον έλεγχο του αποτελέσματος και, τέλος στην κατοχύρωση ξεκάθαρων και αυτόνομων νοσηλευτικών διαδικασιών. Με βάση την ανάλυση των αποτελεσμάτων που προέκυψαν έχει διαπιστωθεί ότι η ικανοποίηση που βιώνουν οι ασθενείς με καρκίνο από την νοσηλευτική φροντίδα και ειδικότερα τους νοσηλευτές ποικίλει. Οι ασθενείς φαίνεται να εμπιστεύονται τους νοσηλευτές όσον αφορά την επιδεξιότητα στην άσκηση των καθηκόντων τους, την γνώση του αντικειμένου, την οργάνωση, την καθοδήγηση των ασθενών στις οδηγίες του γιατρού και την παροχή επεξηγήσεων με απλά λόγια.

Συμπεράσματα: το νοσηλευτικό προσωπικό φαίνεται να απολαμβάνει μέτρια έως υψηλά ποσοστά ικανοποίησης από την εργασία του, ενώ επιπρόσθετα αναγνωρίζει το έργο του ως ιδιαίτερα σημαντικό. Η ικανοποίηση που βιώνουν οι ασθενείς από την φροντίδα του σε κάποιες διαστάσεις της παρουσιάζεται μεγαλύτερη και σε κάποιες άλλες μικρότερη, παραμένει όμως σε αρκετά υψηλά επίπεδα σε σύγκριση με άλλες παρόμοιες έρευνες που έχουν γίνει στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Λέξεις κλειδιά: ποιοτική νοσηλευτική φροντίδα, ικανοποίηση ασθενών με καρκίνο, επαγγελματική ικανοποίηση, παράγοντες ικανοποίησης

Implementing patients' and nurses' satisfaction as quality indicators in oncology units

Abstract

Aim: the aim of the research project is the exploration of the cancer patients' satisfaction and the cancer nurses' satisfaction in oncology units. The research project has been funded by the Cyprus Promotion Foundation.

Material - Method: the oncology centers that participate in the study are the Nicosia General Hospital, the Limassol General Hospital, and the Bank of Cyprus Oncology Centre. The Limassol General Hospital participates with two departments (Oncology and haematology), the Nicosia General Hospital participates with one department (oncology) and the Bank of Cyprus participates with two departments. The patients' sample was consisted of 194 participants and the nurses' sample **was** consisted of 48 participants. The Risser (1975) Patient Questionnaire **was** used in order to investigate patients' opinions. The Hackman & Oldham (1975) Questionnaire **was** used to investigate the nurses' job satisfaction. A statistical analysis **was** performed with descriptive methods.

Results: the nursing staff seems to experience lacks and gaps related to the appropriate job design, the procedures monitoring, checking the results and finally establishing clear and autonomous nursing procedures. Based on the results analyses we have realized that the satisfaction that patients with cancer experience in relation to the nursing care varies. Patients seem to trust their nurses as far as it concerns the skills they show when performing their duties, their knowledge regarding nursing, their organizing abilities, and their ability to guide patients through the doctor's orders and the provision of adequate explanations in a simple way.

Conclusions: the nursing staff seems to experience moderate to high levels of job satisfaction, while they recognized their work as particularly important. The satisfaction that patients experience from some aspects of their care seems to be lower and for some aspects, higher, however, it remains in relatively high levels in relation to other studies undertaken in the European Union.

Key words: quality nursing care, cancer patients' satisfaction, job satisfaction, factors of satisfaction.

Εισαγωγή

Η έννοια της ικανοποίησης

Οι διαφωνίες σχετικά με την ικανοποίηση δεν αφορούν μόνο την καταβολή της ικανοποίησης και την εννοιολογική της διαφάνεια αλλά συμπεριλαμβάνουν και την έννοια της (Avis et al. 1995). Παρά την απουσία διαφάνειας και συμφωνίας με τα θέματα αυτά που αφορούν την ικανοποίηση, φαίνεται να υπάρχουν κοινά σημεία αναφοράς όσο αφορά τον ορισμό της. Αυτό τεκμηριώνεται σε μελέτες οι οποίες δεν προσφέρουν ορισμό για την έννοια της ικανοποίησης ή αναφέρεται στην εννοιολο

γική της αβεβαιότητα (Walsh & Walsh, 1998; Shipman et al. 2000).

Η ικανοποίηση έχει συσχετισθεί με την εκπλήρωση αναγκών (Wright, 1998). Για παράδειγμα, αν ένας ασθενής έχει ανάγκη να πάρει παυσίπονα για τον πόνο και δεν του χορηγηθούν, τότε ο ίδιος ο ασθενής αλλά και η οικογένεια του μπορεί να εκδηλώσουν δυσαρέσκεια. Αυτό συμβαίνει ιδιαίτερα στην ογκολογική και ανακουφιστική νοσηλευτική. Αυτή η κατάσταση μπορεί επίσης να προκληθεί στις περιπτώσεις όπου οι ανάγκες των συγγενών μένουν ανεκπλήρωτες (Aspinal et al. 2003). Παρόλα αυτά δημιουργείται πρόβλημα όταν

υπάρχουν διαφορές ανάμεσα στα επίπεδα ικανοποίησης των ασθενών και των συγγενών τους. Αυτό συμβαίνει στην ανακουφιστική (=palliative) φροντίδα, όπου οι συγγενείς ή οι φροντιστές (=carers) μπορεί να χρησιμοποιηθούν ως εκπρόσωποι των ασθενών για την αξιολόγηση της ικανοποίησης. Οι απαντήσεις σε αυτές τις περιπτώσεις δίνονται να μην είναι αντικειμενικές αλλά να αντικατοπτρίζουν τις προοπτικές των συγγενών για την φροντίδα πέρα των ασθενών ή και ακόμα να αντικατοπτρίζουν προσωπικές εμπειρίες των συγγενών από την φροντίδα. Η χρησιμοποίηση αναδρομικών μετρήσεων της ικανοποίησης από πληρεξούσια άτομα των ασθενών μετά από περιόδους πένθους μπορεί να επηρεάσει τον τύπο των πληροφοριών που παρέχονται και να επηρεάσει το γεγονός κατά πόσο οι πληροφορίες που δόθηκαν αντικατοπτρίζουν τις εμπειρίες των ασθενών και την ποιότητα των υπηρεσιών. Υπάρχουν επίσης στοιχεία τα οποία υποστηρίζουν ότι υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα σε μελλοντικές και αναδρομικές αναφορές για την ικανοποίηση με τις υπηρεσίες (Hinsaw & Atwood, 1981). Πολύ συχνά έχει θεωρηθεί ότι υπάρχει μια σχέση ανάμεσα στην ικανοποίηση και την εκπλήρωση των προσδοκιών (Fox & Storms 1981; Linder-Pelz, 1982). Οι άνθρωποι είναι ικανοποιημένοι όταν παίρνουν αυτό που αναμένουν ή ακόμη και περισσότερα από αυτά που αναμένουν. Παρόλα αυτά άλλοι ερευνητές υποστηρίζουν ότι δεν υπάρχουν αρκετά στοιχεία για να υποστηρίξει αυτόν τον ισχυρισμό ενώ κάποια από τα διάφορα στοιχεία αντικρούουν την υποτιθέμενη σχέση ανάμεσα στις προσδοκίες και την ικανοποίηση (Medigovich et al. 1999). Οι Staniszewska και Ahmed (1999) εισηγούνται ότι αυτή η ασυνέπεια μπορεί να εξηγηθεί εν μέρως από τις διαφορετικές μεθοδολογικές προσεγγίσεις που χρησιμοποιήθηκαν για την μελέτη της σχέσης προσδοκιών και ικανοποίησης, και από τις διαφορετικές διαστάσεις των προσδοκιών που χρησιμοποιήθηκαν. Αναλύοντας αυτά τα προβλήματα προκύπτει ότι η έννοια της «προσδοκίας» όπως και η έννοια της «ικανοποίησης» είναι δύσκολο να ορισθεί (Williams et al. 1995).

Η ικανοποίηση των ασθενών ως δείκτης ποιότητας φροντίδας

Η ικανοποίηση των ασθενών με την ιατρική φροντίδα είναι ίσως η πιο κοινώς μετρημένη συμπεριφορά των ασθενών, και οι έρευνες σε αυτό τον τομέα έχουν αυξηθεί σημαντικά τις τελευταίες δεκαετίες. Παρόλα αυτά δεν υπάρχει κοινώς αποδεκτή θέση για το πως θα πρέπει να είναι ο ρόλος της ικανοποίησης μέσα στο ιατρικό επάγγελμα όσον αφορά την αξιολόγηση της ποιότητας της φροντίδας. Ένας σημαντικός αριθμός ερευνητών και ατόμων που δημιουργούν πολιτική, πιστεύουν ότι ο ρόλος της ικανοποίησης είναι ουσιαστικός. Ο Donabedian (1980) για παράδειγμα υποστηρίζει ότι «επιτυγχάνοντας ως παράγοντα την υγεία και την ικανοποίηση, όπως αυτή καθορίζεται για τα μέλη της από μια συγκεκριμένη κοινωνία, είναι ο απώτερος δείκτης της ποιότητας φροντίδας».

Αρκετοί είναι οι παράγοντες εκείνοι οι οποίοι έχουν διεγείρει την έρευνα γύρω από την ικανοποίηση των ασθενών. Οι καταναλωτές - Ασθενείς είναι περισσότερο ενημερωμένοι σχετικά με το είδος της φροντίδας που λαμβάνουν, ενώ οι παροχείς - νοσηλευτές επιβάλλεται να ανταποκρίνονται περισσότερο στις ανάγκες των ασθενών ενώ ο συναγωνισμός μεταξύ ιδιωτικής και κρατικής νοσηλευτικής έχει εντατικοποιηθεί (ανάμεσα σε προπληρωμένες υπηρεσίες και κατ' επίκληση παροχή υπηρεσιών). Την ίδια ώρα, οι κοινωνικοί επιστήμονες ασχολούνται όλο και περισσότερο με την έρευνα που αφορά θέματα υγείας ενώ η κυβερνητική υποστήριξη για τέτοιου είδους έρευνες έχει αυξηθεί.

Παρά το ζωηρό ενδιαφέρον που αισθάνονται από τους διάφορους φορείς για την αξιολόγηση της ικανοποίησης των ασθενών, οι μεθοδολογικές προσεγγίσεις δεν έχουν καθορισθεί ενώ η βιβλιογραφία σε αυτό τον τομέα είναι ευρεία και αντικρουόμενη.

Ορίζοντας την ικανοποίηση των Νοσηλευτών

Η φύση την ικανοποίησης των νοσηλευτών έχει αλλάξει δια μέσου του χρόνου. Η ανασκόπηση της βιβλιογραφίας έχει στόχο να καθορίσει πώς η επαγγελματική ικανοποίηση έχει ορισθεί μέχρι σήμερα. Αυτό κατορθώνεται με την εξέταση των παραδοσιακών στρατηγικών και εργαλείων για την αξιολόγηση της. Οι Merkuris et al, (1999) υποστηρίζουν ότι δεν υπάρχει μια κοινώς αποδεκτή έννοια για την επαγγελματική ικανοποίηση στην νοσηλευτική. Ένας λειτουργικός ορισμός έχει δοθεί από τους Pilkington & Wood (1986) και τους Blegen & Mueller (1987), οι οποίοι υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση αντιπροσωπεύει τον βαθμό θετικής αντιμετώπισης / προσέγγισης του επαγγέλματος τους. Ένας ορισμός που έχει δοθεί από τον Locke (1983) στην ευρύτερη βιομηχανική βιβλιογραφία περιγράφει την επαγγελματική ικανοποίηση ως «... μια ευχάριστη ή θετική συναισθηματική κατάσταση η οποία πηγάζει από την ευχαρίστηση που του προσφέρει το επάγγελμα ή η επαγγελματική του εμπειρία. Η επαγγελματική ικανοποίηση πηγάζει από την αντίληψη ότι το επάγγελμα συμπληρώνει ή επιτρέπει την εκπλήρωση των προσωπικών επαγγελματικών αξιών, οι οποίες είναι συμβατές με τις προσωπικές ανάγκες του κάθε ατόμου...». Ο ορισμός αυτός υπογραμμίζει την υποκειμενικότητα που χαρακτηρίζει την έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης. Είναι επομένως πιθανόν η ικανοποίηση να πηγάζει από διάφορους παράγοντες ενώ το ίδιο φαίνεται να συμβαίνει και με την δυσαρέσκεια που βιώνει το προσωπικό (Toney & Adams, 1999). Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός ότι δυνατόν να υπάρχει μια ποικιλία στο βαθμό ικανοποίησης μέσα στην ίδια επαγγελματική ικανοποίηση.

Η βιβλιογραφική ανασκόπηση έχει ρίξει φως στον καθορισμό της έννοιας της επαγγελματικής ικανοποίησης διαμέσου του χρόνου. Παρόλα αυτά, διαμέσου του χρόνου δεν έχουν δημιουργηθεί μόνο διάφορες θεωρίες για την επαγγελματική

ικανοποίηση, αλλά και οι διάφοροι παράγοντες ικανοποίησης μπορεί να έχουν μεταβληθεί αντανακλώντας τις νέες συνθήκες που έχουν δημιουργηθεί από τα μοντέρνα συστήματα διοίκησης και την νέα τεχνολογία στο εργασιακό χώρο. Η έλλειψη ευρέως αποδεκτών παραγόντων που συμβάλλουν στην ικανοποίηση ή την δυσαρέσκεια που βιώνουν οι νοσηλευτές είναι πραγματικότητα. Οι νοσηλευτές που εργάζονται στο NHS (Εθνικό Σύστημα Υγείας) έχουν βιώσει ριζικές αναπροσαρμογές στην δομή της εργασίας του αλλά και σημαντικές αλλαγές στην πολιτική της τελευταίας δεκαετίας. Η έλλειψη συμφωνίας που τεκμηριώνεται στην βιβλιογραφία μπορεί επίσης να αντανακλά αλλαγές στην κοινωνική ζωή και κοινωνικές αξίες.

Σκοπός

Σκοπός του παρόντος ερευνητικού έργου είναι η διερεύνηση της ικανοποίησης των ασθενών με καρκίνο και των νοσηλευτών που εργάζονται σε ογκολογικές μονάδες έτσι ώστε να διασφαλίζεται η μέγιστη αποδοτικότητα και παραγωγικότητα των νοσηλευτών και η βίωση υψηλού βαθμού ικανοποίησης από τους ασθενείς για την νοσηλευτική τους φροντίδα.

Δεοντολογικές αρχές

- Γραφείο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Το ερευνητικό έργο παρουσιάστηκε σε λειτουργό του Γραφείου Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που εδρεύει στη Λευκωσία, έτσι ώστε να μπορεί να διερευνηθεί η καταλληλότητα του όσον αφορά τις ηθικές του παραμέτρους. Έγινε πλήρης παρουσίαση του χαρακτήρα του ερευνητικού έργου, των στόχων και των διαδικασιών πραγματοποίησης του καθώς επίσης για τα μέτρα που θα ληφθούν για την προστασία της ταυτότητας τόσο των ασθενών όσο και των νοσηλευτών. Μετά από συζήτηση με την υπεύθυνη λειτουργό και την διαβεβαίωση εκ μέρους του Νέου Ερευνητή ότι το έργο δεν πρόκειται

και δεν έχει στόχο την δημιουργία αρχείου δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, δόθηκε η απάντηση ότι δεν υπάρχει κάποιο πρόβλημα παραβίασης των προσωπικών δεδομένων των συμμετεχόντων.

- Εθνική Επιτροπή Βίο-Ηθικής Κύπρου

Έγινε κατάθεση των απαραίτητων στοιχείων και εντύπων έτσι ώστε να μπορεί να εξεταστεί η ηθική καταλληλότητα του ερευνητικού έργου. Σύμφωνα με την απόφαση της επιτροπής, η έρευνα δεν εμπίπτει μέσα στα πλαίσια της Βιοιατρικής έρευνας ενώ έγινε εισήγηση όπως η στρατολόγηση των συμμετεχόντων (ασθενών) να γίνεται με προσunenνόηση του ερευνητή με το θεράποντα ιατρό. Επιπρόσθετα ως μέρος αυτής της διαδικασίας έχουν δημιουργηθεί από τον Νέο Ερευνητή και εγκριθεί από την Εθνική Επιτροπή Βίο-Ηθικής Κύπρου, συγκεκριμένα έντυπα συγκατάθεσης τα οποία και δόθηκαν στους νοσηλευτές και τους ασθενείς πριν από την συμμετοχή τους στο ερευνητικό έργο.

Υλικό - Μέθοδος

Το ερευνητικό έργο πραγματοποιήθηκε με τον καθαρισμό ενός δικτύου συνεργασίας που περιλάμβανε τους ακόλουθους οργανισμούς:

- Τη Νοσηλευτική Σχολή Κύπρου ως ανάδοχο φορέα (ΑΦ)
- Το πανεπιστήμιο του Middlesex ως συνεργαζόμενο φορέα (ΣΦ1)
- Το ίδρυμα Kemp Hospice ως συνεργαζόμενο φορέα (ΣΦ2)
- Το Υπουργείο Υγείας ως Τελικό Χρήστη (ΤΧ1)
- Το Παγκύπριο Σύνδεσμο Νοσηλευτών και Μαιών (ΤΧ2)
- Το Παγκύπριο Σύνδεσμο Καρκινοπαθών και Φίλων (ΤΧ3)

Το δείγμα προερχόταν και από τα τρία συμβαλλόμενα κέντρα και αποτελείται από 194 ασθενείς με καρκίνο και 48 νοσηλευτές.

Το δείγμα των ασθενών που συμπεριλήφθηκαν έχει υπολογιστεί με την εξίσωση του Israel (1992), χρησιμοποιώντας ως παράμετρος τον αριθμό που νοσηλεύονται σε κάθε μονάδα το χρόνο και το βαθμό ακρίβειας (level of precision) ο οποίος έχει καθοριστεί στο +7%. Ερωτηματολόγια δόθηκαν και στους 60 νοσηλευτές που πληρούσαν το κριτήριο επιλογής (χρόνος εργασίας σε ογκολογικές μονάδες μεγαλύτερος του ενός έτους). 48 από αυτούς αποφάσισαν να συμμετάσχουν στην έρευνα επιστρέφοντας τα ερωτηματολόγια. Τα συμβαλλόμενα κέντρα στα οποία πραγματοποιήθηκε το έργο ήταν το Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας, το Γενικό Νοσοκομείο Λεμεσού (Γ.Ν.Λ/σου) και το Ογκολογικό Κέντρο της Τράπεζας Κύπρου. Το Γ.Ν.Λ/σου συμμετείχε με δυο τμήματα (Ογκολογικό και αιματολογικό), το Γ.Ν.Λ/σιας συμμετείχε με ένα τμήμα (ογκολογικό) και το Ογκολογικό Κέντρο της Τράπεζας Κύπρου με δυο τμήματα.

Για την διερεύνηση των απόψεων των ασθενών χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο της Risser (1975) ενώ για τη διερεύνηση της επαγγελματικής ικανοποίησης των νοσηλευτών χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των Hackman και Oldham (1975).

Το ερωτηματολόγιο της Risser δεν είχε μεταφραστεί προηγουμένως στην ελληνική γλώσσα και επομένως η γνήσια γλώσσα γραφής του ήταν η αγγλική (Η.Π.Α.). Για την προσαρμογή του εργαλείου στην Ελληνική αλλά και για να διασφαλισθεί η αξιοπιστία της μετάφρασης του ερωτηματολογίου επιστρατεύτηκαν δυο μέθοδοι μετάφρασης, η διπλή μετάφραση (αγγλικά σε ελληνικά και ελληνικά σε αγγλικά), και η παράλληλη τυφλή μετάφραση.

Το Job Diagnostic Survey των Hackman & Oldham (1975) έχει ήδη μεταφραστεί στην Ελληνική με αποτέλεσμα με βάση τους γενικούς και ειδικούς επιστημονικούς στόχους του παρόντος ερευνητικού έργου να μην απαιτούνται σημαντικές αλλαγές όσον αφορά το περιεχόμενο και την φύση του ερωτηματολογίου, όπως αυτό έχει μεταφραστεί από τον κ. Αθανάσιο Κουστέλιο.

Σαν μέρος του ερευνητικού έργου έχει διεξαχθεί την περίοδο Νοεμβρίου - Δεκεμβρίου 2005 μια πιλοτική μελέτη έτσι ώστε να μπορούν να αντιμετωπιστούν τυχόν απρόβλεπτες καταστάσεις και προβλήματα, οι επιπτώσεις των οποίων δύναται να επηρεάσουν αρνητικά την ομαλή διεξαγωγή της έρευνας. Πιο συγκεκριμένα ο ερευνητής επιθυμεί με την πιλοτική μελέτη να εξοικειωθεί με τα εργαλεία μέτρησης και να αναγνωρίσει πιθανά προβλήματα που σχετίζονται με την μορφή και την γλώσσα των εργαλείων μέτρησης καθώς επίσης και την κατανόηση τους από τους συμμετέχοντες. Το συνολικό δείγμα στο οποίο έγινε η πιλοτική μελέτη περιελάμβανε 8 ασθενείς και 8 νοσηλευτές προερχόμενοι και από τα 3 συμβαλλόμενα νοσηλευτικά κέντρα.

Η στατιστική ανάλυση των ποσοτικών δεδομένων έγινε με την χρήση του SPSS v. 12 (Statistical Package for Social Sciences- Στατιστικό Πακέτο Κοινωνικών Επιστημών) χρησιμοποιώντας περιγραφικές μεθόδους. Η ανάλυση των δεδομένων που προέκυψαν από την ανοικτού τύπου ερώτηση που χρησιμοποιήθηκε για την διερεύνηση των απόψεων των ασθενών και των νοσηλευτών για το πως αντιλαμβάνονταν τον όρο ποιοτική νοσηλευτική φροντίδα έγινε με την μέθοδο της θεματικής ανάλυσης.

Αποτελέσματα

Τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος των νοσηλευτών είχαν ως ακολούθως: το εύρος ηλικίας ήταν τα 20-60 έτη και επικρατούσα ηλικιακή ομάδα τα 20-30 έτη αποτελώντας το 56.3% του συνόλου των συμμετεχόντων. Το 31.3% ήταν άνδρες και το 61.7% ήταν γυναίκες. 43 συμμετέχοντες ήταν νοσηλευτικοί λειτουργοί και 5 ανώτεροι νοσηλευτικοί λειτουργοί.

Τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος των ασθενών είχαν ως ακολούθως: το εύρος ηλικίας ήταν τα 31 - > 80 έτη και επικρατούσα ηλικιακή ομάδα ήταν τα 51-60 έτη. 51% ήταν άντρες και 49% ήταν γυναίκες. Οι ασθενείς προέρχονταν από όλες τις επαρχίες με την πλειοψηφία (47.4%) να

προέρχεται από την Λευκωσία και να ακολουθεί η Λεμεσός με ποσοστό 27.8%.

Ποιοτική Ανάλυση Δεδομένων

Σαφώς οι απόψεις των νοσηλευτών και των ασθενών δίστανται όσον αφορά τον ορισμό της «Ποιοτικής Νοσηλευτικής Φροντίδας», αφού η κάθε ομάδα δίνει περισσότερη έμφαση στα στοιχεία εκείνα που θεωρεί πιο σημαντικά και απαραίτητα. Παρόλα αυτά υπάρχουν και κάποιες θεματικές ενότητες που είναι κοινές και για τις δυο ομάδες. Τα κοινά αυτά στοιχεία έχουν χρησιμοποιηθεί για να καθοριστεί ένας κοινά αποδεκτός ορισμός της «ποιοτικής νοσηλευτικής φροντίδας».

Σύμφωνα με τις απόψεις των ασθενών που συμμετείχαν στο ερευνητικό έργο η ποιοτική νοσηλευτική φροντίδα μπορεί να ορισθεί ως «η σωστή εφαρμογή των νοσηλευτικών διαδικασιών με σεβασμό και αξιοπρέπεια από έμπειρο προσωπικό με σκοπό την εξατομικευμένη αντιμετώπιση του ασθενή κάτω από συνθήκες ίσης μεταχείρισης».

Σύμφωνα με τις απόψεις των νοσηλευτών που συμμετείχαν στο ερευνητικό έργο η ποιοτική νοσηλευτική φροντίδα μπορεί να ορισθεί ως «η ολιστική φροντίδα του ασθενή με τα κατάλληλα μέσα από προσοντούχους και έμπειρους νοσηλευτές κατά τρόπο που να δημιουργείται ένα αίσθημα ασφάλειας και αξιοπρέπειας».

Με βάση τα στοιχεία που έχουν παρατεθεί από ασθενείς και νοσηλευτές ένας κοινά αποδεκτός ορισμός της ποιοτικής νοσηλευτικής φροντίδας μπορεί να ορισθεί ως «η εξατομικευμένη αντιμετώπιση των αναγκών του ασθενή με σεβασμό και αξιοπρέπεια από προσοντούχο και έμπειρο νοσηλευτικό προσωπικό κάτω από συνθήκες ίσης μεταχείρισης κατά τρόπο που να προάγεται το αίσθημα ασφάλειας».

Ποσοτική Ανάλυση Δεδομένων

Ασθενείς Μέρος 1:

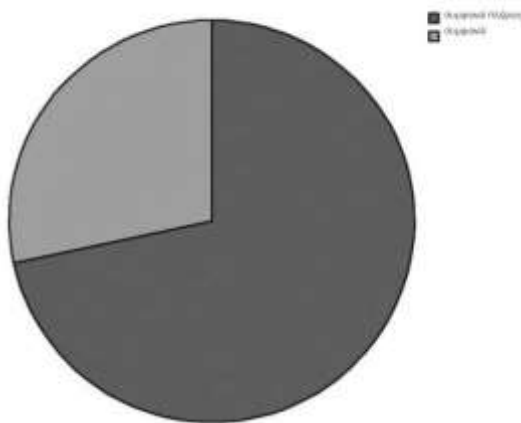
Τεχνικό - Επαγγελματικός Τομέας

Στόχος του πρώτου μέρους είναι η αξιολόγηση των γνώσεων και επαγγελματικών ικανοτήτων όπως αυτές τις αντιλαμβάνονται και τις βιώνουν οι ασθενείς. Αναλυτικά οι απαντήσεις των ασθενών στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου της Risser σε σχέση με την ικανοποίηση τους έχουν ως ακολούθως:

Στην πρώτη ερώτηση όπου ζητήθηκε η άποψη των ασθενών σε σχέση με το κατά πόσο πιστεύουν ότι ο/η νοσηλεύτ(η)ς είναι επιδέξιος/α στο να βοηθάει τον γιατρό στις διάφορες νοσηλείες ένα ποσοστό 71.6% ή 139 ασθενείς συμφωνούν πλήρως με αυτή την άποψη ενώ ένα ποσοστό 28.4% ή 55 ασθενείς φαίνεται απλά να συμφωνούν. Ενδεικτική είναι η απουσία συμμετεχόντων που να διαφωνούν πλήρως ή απλά να διαφωνούν με αυτή την άποψη.

Η νοσηλεύτρια είναι επιδέξια στο να βοηθάει το γιατρό σε διάφορες διαδικασίες

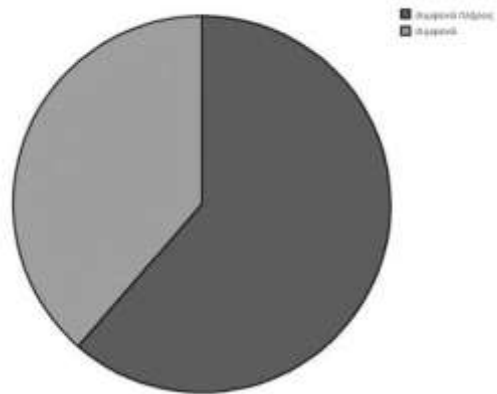
ΣΧΗΜΑ 1.1



Στην επόμενη ερώτηση (Σχήμα 1.2) ζητήθηκε η άποψη των ασθενών σε σχέση με το κατά πόσο ο/η νοσηλεύτ(η)ς γνωρίζει πραγματικά για πιο πράγμα μιλάει. Η ερώτηση αυτή αφορούσε κυρίως τις γνώσεις των νοσηλευτών πάνω στο γνωστικό τους αντικείμενο και στην ικανότητα να απαντούν ικανοποιητικά στις διάφορες

Η νοσηλεύτρια γνωρίζει πραγματικά για πιο πράγμα μιλάει

ΣΧΗΜΑ 1.2

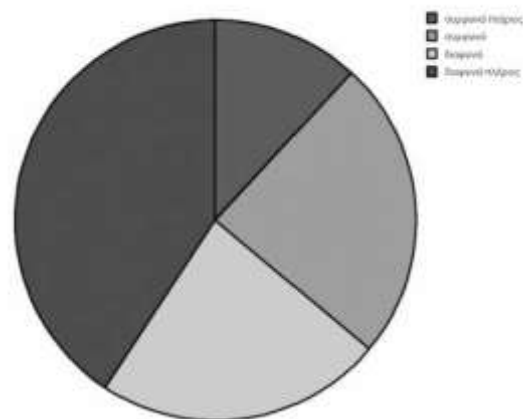


ερωτήσεις των ασθενών. Οι ασθενείς που συμφωνούν πλήρως με αυτή την υπόθεση ανέρχονται σε 119 (61.3%) ενώ αυτοί που απλά συμφωνούν ανέρχονται σε 75 (ποσοστό 38.7%).

Ακολουθεί μια αρνητική ερώτηση (Σχήμα 1,3) όπου οι ασθενείς έπρεπε να δώσουν την άποψη τους στην υπόθεση ότι 'ο/η

Η νοσηλεύτρια δεν είναι ακριβής στο να διεκπεραιώνει τα καθήκοντα της

ΣΧΗΜΑ 1.3



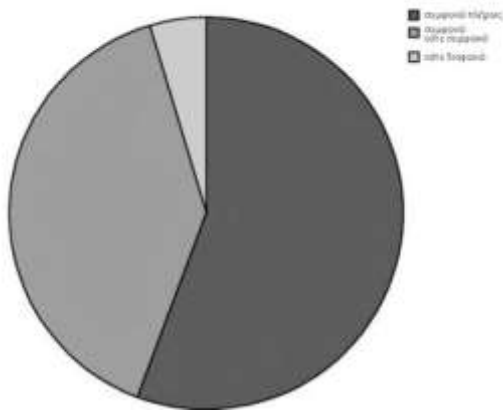
νοσηλεύτ(η)ς/τρια δεν είναι ακριβής στο να διεκπεραιώνει τα καθήκοντα του/της'. Σε αντίθεση με τις δυο πρώτες ερωτήσεις όπου οι ασθενείς είτε συμφωνούσαν είτε συμφωνούσαν πλήρως εδώ οι απόψεις διίστανται. Αναλυτικά ένα ποσοστό 63.9%

διαφωνούν ή διαφωνούν πλήρως με αυτή την άποψη υποδηλώνοντας με αυτό τον τρόπο ότι πιστεύουν ότι οι νοσηλευτές είναι ακριβείς στο να διεκπεραιώνουν τα καθήκοντα τους. Ποσοστό 36.1 % συμφωνούν ή συμφωνούν πλήρως με την άποψη ότι οι νοσηλευτές δεν είναι ακριβείς στο να διεκπεραιώνουν τα καθήκοντα τους.

Εδώ φαίνεται (Σχήμα 1.4) από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων ότι το

Η νοσηλεύτρια το θεωρεί σημαντικό να μου δείχνει πως να ακολουθώ τις ιατρικές οδηγίες

ΣΧΗΜΑ 1.4



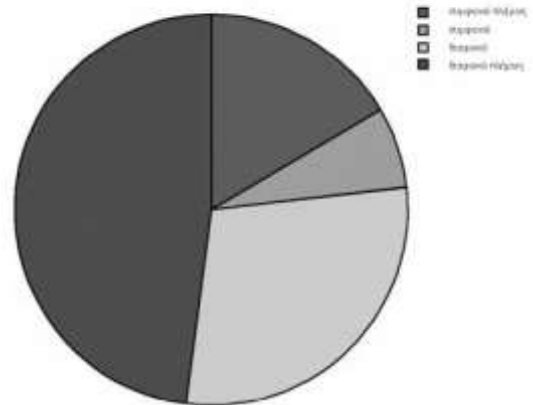
μεγαλύτερο ποσοστό (55.7%) συμφωνεί πλήρως με την άποψη ότι οι νοσηλευτές το θεωρούν σημαντικό να δείχνουν στους ασθενείς πως να ακολουθούν τις ιατρικές οδηγίες ενώ το 39.7% απλά συμφωνεί με αυτή την άποψη.

Η πέμπτη ερώτηση (Σχήμα 1.5) της πρώτης ενότητας του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει μια αρνητική ερώτηση η οποία ασχολείται με την ταχύτητα με την οποία οι νοσηλευτές εκτελούν τις διάφορες νοσηλείες. Σε αυτή την ερώτηση οι απόψεις διίστανται με τους ασθενείς που συμφωνούν ή συμφωνούν πλήρως να ανέρχονται σε ποσοστό 23.2% ενώ οι ασθενείς που διαφωνούν με αυτή την θέση και επομένως πιστεύουν ότι οι νοσηλευτές εκτελούν τις διάφορες νοσηλείες σε ικανοποιητικό χρόνο ανέρχονται σε ποσοστό 76.8%.

Ακολουθεί ακόμα μια αρνητική ερώτηση (Σχήμα 1.6) με σκοπό να διερευνη-

Η νοσηλεύτρια είναι πολύ αργή κατά την εκτέλεση των νοσηλείων

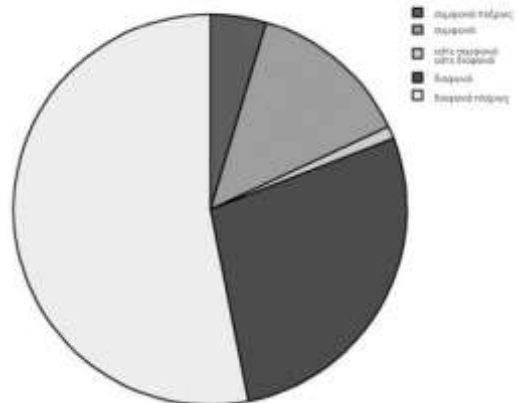
ΣΧΗΜΑ 1.5



θούν οι απόψεις των ασθενών για το βαθμό οργάνωσης που παρουσιάζουν οι νοσηλευτές όταν έρχονται σε επαφή με τους ασθενείς. Σε αυτή την ερώτηση οι απόψεις

Η νοσηλεύτρια δεν είναι τόσο οργανωμένη για να φαίνεται ήρεμη

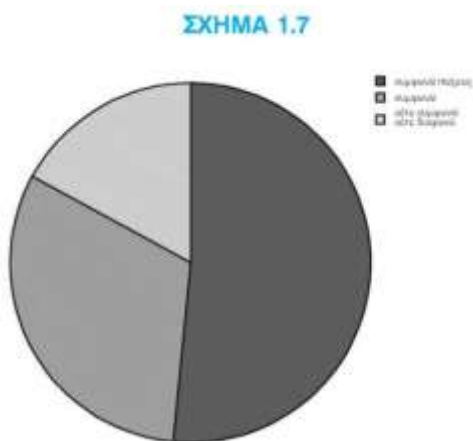
ΣΧΗΜΑ 1.6



των ασθενών διαμοιράστηκαν σε όλες τις επιλεγόμενες απαντήσεις. 2 ασθενείς δεν συμφώνησαν αλλά ούτε και διαφώνησαν με αυτή την θέση, 9 συμφώνησαν πλήρως ενώ 26 απλά συμφώνησαν. 54 ασθενείς διαφώνησαν με αυτή την θέση και 103 διαφώνησαν πλήρως, υποστηρίζοντας την άποψη ότι οι νοσηλευτές είναι οργανωμένοι κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους και παρουσιάζονται ήρεμοι.

Η τελευταία ερώτηση (Σχήμα 1,7) του Τεχνικό - Επαγγελματικού μέρους του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει μια ερώτηση η οποία διερευνά την ικανότητα των

Η νοσηλεύτρια δίνει σωστές οδηγίες από το τηλέφωνο



νοσηλευτών να δίνουν στους ασθενείς τους σωστές οδηγίες από το τηλέφωνο. Ένα ποσοστό ασθενών 17% δεν είχαν σχετική εμπειρία με αποτέλεσμα να δώσουν ουδέτερη απάντηση. Από τους 161 ασθενείς που είχαν κάποια σχετική εμπειρία 133 θεωρούν (ποσοστό 83%) ότι οι νοσηλευτές είναι σε θέση να παρέχουν σωστές οδηγίες από το τηλέφωνο.

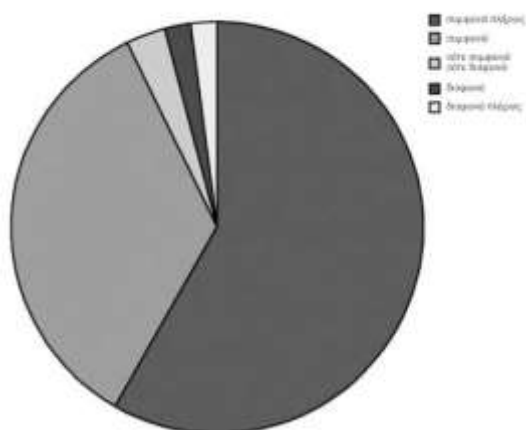
Μέρος 2: Εκπαιδευτικός Τομέας (Εκπαίδευση και Ενημέρωση ασθενών)

Ακολουθεί η στατιστική ανάλυση των 7 ερωτήσεων που περιλαμβάνονται στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου της Risser, με σκοπό να αξιολογηθεί η ικανότητα και η ποιότητα της εκπαίδευσης που λαμβάνουν οι ασθενείς από τους νοσηλευτές κατά τη διάρκεια της νοσηλείας τους.

Η πρώτη ερώτηση (Σχήμα 2.1) αφορά την ταχύτητα με την οποία οι νοσηλευτές δίνουν διάφορες οδηγίες / επεξηγήσεις στους ασθενείς. Η συντριπτική πλειοψηφία 92.7% συμφωνεί πλήρως (ποσοστό

Η νοσηλεύτρια δίνει οδηγίες στη σωστή ταχύτητα

ΣΧΗΜΑ 2.1

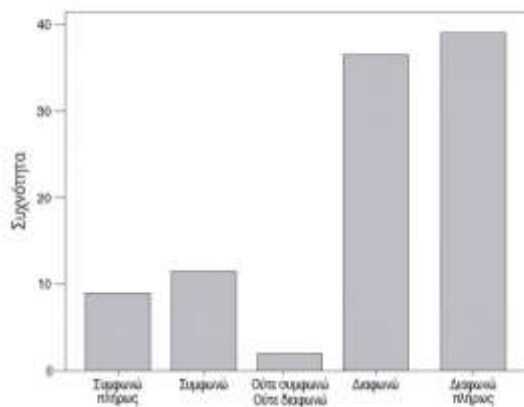


58.2%), ή συμφωνεί (ποσοστό 34.5%) με αυτή την θέση. Μόνο ένα ποσοστό της τάξης του 4.2% διαφωνούν πλήρως ή απλά διαφωνούν. 6 συμμετέχοντες ή ποσοστό 3.1% τήρησαν ουδέτερη στάση.

Η δεύτερη ερώτηση (Σχήμα 2.2) αφορά την συνέπεια των νοσηλευτών για την αντιμετώπιση πιθανών ανησυχιών ή προβλημάτων των ασθενών. Ένα ποσοστό 21.2% το οποίο μεταφράζεται σε 41

Η νοσηλεύτρια ρωτά πολλές ερωτήσεις αλλά όταν πάρει απάντηση δεν φαίνεται να κάνει τίποτα

ΣΧΗΜΑ 2.2



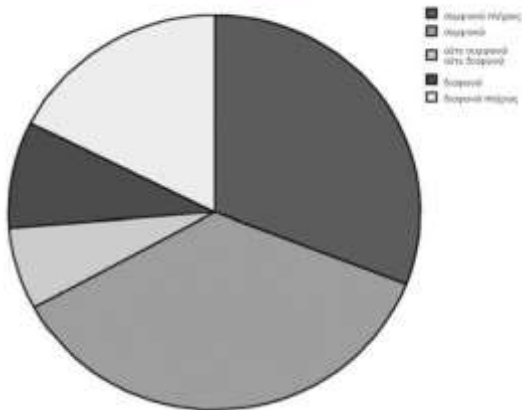
φωνούν πλήρως ή απλά συμφωνούν με αυτή την άποψη. Παρά το σχετικά μικρό ποσοστό ασθενών που φαίνεται να

συμφωνούν με αυτή την άποψη εντούτοις δεν αλλάζει το γεγονός ότι ένας στους τέσσερις περίπου ασθενείς είναι δυσαρεστημένος με την συμπεριφορά των νοσηλευτών σε αυτό τον τομέα. 149 ασθενείς παρουσιάζονται ευχαριστημένοι όσον αφορά τις ενέργειες των νοσηλευτών. Ένα πολύ μικρό ποσοστό της τάξης του 2.1.% εξέφρασε ουδέτερη στάση.

Αυτή η ερώτηση (σχήμα 2.3) ασχολείται με την ενημέρωση που τυγχάνουν οι

Εύχομαι η νοσηλεύτρια να με ενημέρωνε πιο συχνά για τα αποτελέσματα των εξετάσεων μου από ότι το κάνει

ΣΧΗΜΑ 2.3

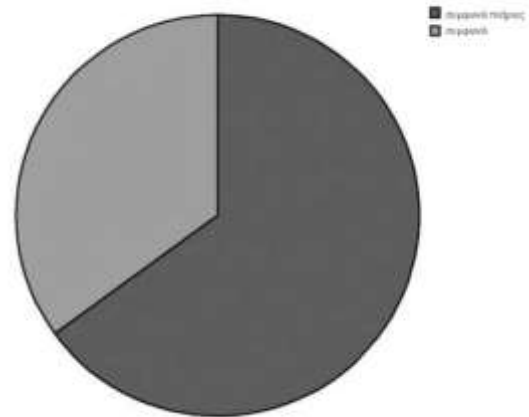


ασθενείς από τους νοσηλευτές σε σχέση με τα αποτελέσματα των εξετάσεων τους. Το θέμα αυτό αποτελεί ένα επί μέρους κεφάλαιο της παροχής πληροφοριών στους ασθενείς η οποία σύμφωνα με την διεθνή βιβλιογραφία παίζει σημαντικό ρόλο στην ικανοποίηση των ασθενών (Coulter, 2002). Με βάση την ανάλυση των αποτελεσμάτων προκύπτει ότι ποσοστό 67% συμφωνούν πλήρως ή απλά συμφωνούν με αυτή την άποψη. Ποσοστό 26.3% πιστεύει η ενημέρωση που τυγχάνουν για τα αποτελέσματα των εξετάσεων τους είναι ικανοποιητική. Ένα ποσοστό 6.7% τήρησε ουδέτερη στάση.

Η ερώτηση αυτή (Σχήμα 2.4) σχετίζεται με την ικανότητα των νοσηλευτών να δίνουν εξηγήσεις στους ασθενείς με απλά λόγια. Σε αυτή την ερώτηση οι ασθενείς

Η νοσηλεύτρια μου δίνει εξηγήσεις με απλά λόγια

ΣΧΗΜΑ 2.4

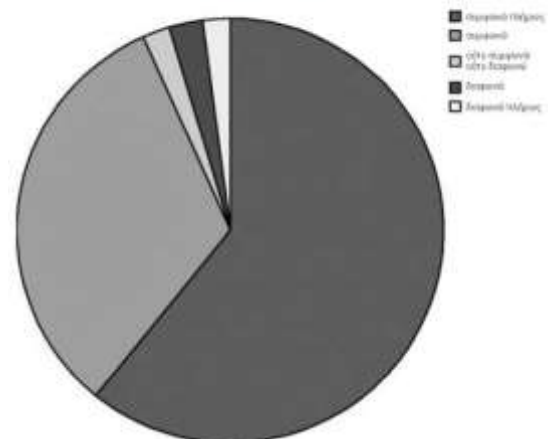


εξέφρασαν ομόφωνα την συμφωνία τους για την ορθότητα αυτή της θέσης. Σύμφωνα με την στατιστική ανάλυση 126 ασθενείς συμφωνούν πλήρως με αυτή την άποψη και 68 απλά συμφωνούν. Φαίνεται από τις απόψεις τους ότι οι ασθενείς γενικά πιστεύουν ότι οι νοσηλευτές είναι σε θέση να παρέχουν πληροφορίες και εξηγήσεις με απλά και κατανοητά λόγια ώστε να μπορούν να τους παρακολουθούν οι ασθενείς.

Η ερώτηση αυτή (Σχήμα 2.5) αποτελεί συνέχεια της προηγούμενης ερώτησης και διερευνά το κατά πόσο οι ασθενείς είναι σε θέση να καταλαβαίνουν με ευκολία αυτά

Μου είναι πάντοτε εύκολο να καταλάβω για πιο πράγμα μιλάει η νοσηλεύτρια

ΣΧΗΜΑ 2.5

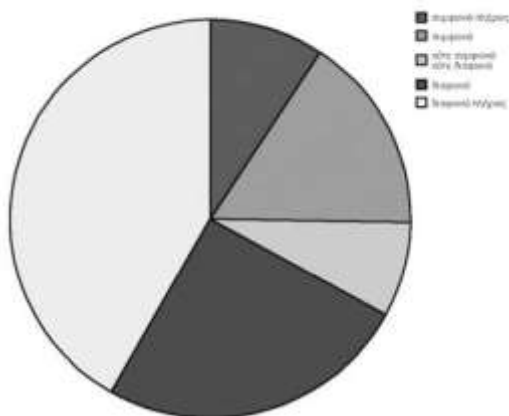


που τους λενε οι νοσηλευτές. Παρά το γεγονός ότι στην προηγούμενη ερώτηση υπήρχε θετική ομοφωνία σε αυτή την ερώτηση ένα μικρό ποσοστό της τάξης του 4.7% δηλώνει ότι δεν καταλαβαίνει πάντοτε για πιο πράγμα τους μιλούν οι νοσηλευτές. Αυτή η αδυναμία των ασθενών να κατανοήσουν αυτά που τους λενε οι νοσηλευτές πιθανόν να σχετίζεται με διάφορους παράγοντες που αφορούν τόσο τους ασθενείς όσο και τους νοσηλευτές. Για παράδειγμα ένας ασθενής που δεν βρίσκεται σε τόσο καλή ψυχολογική ή φυσική κατάσταση μπορεί να μην είναι σε θέση να κατανοήσει με ακρίβεια τα λεγόμενα των νοσηλευτών. Εδώ αποκτούν ιδιαίτερη σημασία οι επιδεξιότητες και η εμπειρία του νοσηλευτή ο οποίος θα πρέπει να είναι σε θέση να αξιολογεί την καλύτερη χρονική στιγμή για να εξηγήσει κάτι στον ασθενή. Ένα ποσοστό 2.1% εξέφρασαν ουδέτερη στάση ενώ το υπόλοιπο 93.3% συμφωνεί με την συγκεκριμένη υπόθεση.

Η ερώτηση αυτή (Σχήμα 2.6) πέραν από την σημασία που εμπεριέχει για τον εκπαιδευτικό τομέα έχει ιδιαίτερη σημασία όσον αφορά και τον τρόπο αντιμετώπισης των ασθενών από τους νοσηλευτές. Μέσα στο ολοένα μεταβαλλόμενο κλίμα στον τομέα της υγείας όπου οι ασθενείς

Πολύ συχνά η/ο νοσηλεύτρια/της πιστεύει ότι δεν καταλαβαίνω τις ιατρικές ορολογίες της ασθένειας μου, έτσι ώστε δεν μπαίνει στον κόπο να μου δώσει εξηγήσεις.

ΣΧΗΜΑ 2.6

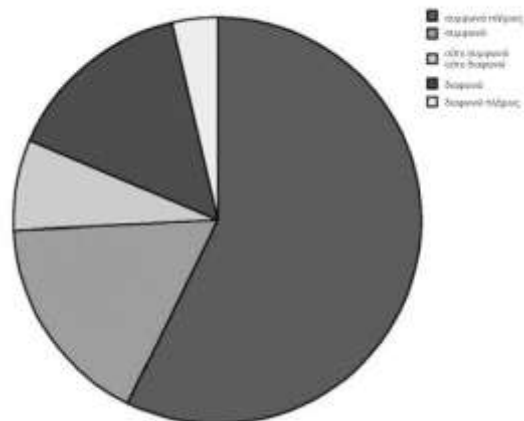


αναλαμβάνουν ένα πιο ενεργό ρόλο στο χειρισμό της ασθένειας τους (Sainio & Sirikka, 2003) αλλά και το γεγονός ότι οι ασθενείς είναι περισσότερο ενημερωμένοι αλλά και μορφωμένοι, συμπεριφορές που περιγράφονται μέσα από αυτή την ερώτηση δεν έχουν θέση στο νέο κλίμα. Η στατιστική ανάλυση των απόψεων των ασθενών έδειξε ότι 49 ασθενείς υποστηρίζουν ότι οι νοσηλευτές τους αντιμετωπίζουν υποτιμητικά. 15 ασθενείς προτίμησαν να ακολουθήσουν την ουδέτερη προσέγγιση στο θέμα ενώ οι 130 ασθενείς διαφωνούν ή διαφωνούν πλήρως με αυτή την άποψη.

Η τελευταία ερώτηση του 2ου μέρους (Σχήμα 2.7) έχει σχέση με την ενημέρωση που τυγχάνουν οι ασθενείς από τους

Η/Ο Νοσηλεύτρια/της πάντα δίνει αρκετές εξηγήσεις για τις εξετάσεις που πρέπει να γίνουν

ΣΧΗΜΑ 2.7



νοσηλευτές όσον αφορά τις διάφορες διαγνωστικές εξετάσεις στις οποίες έχουν ή πρόκειται να υποβληθούν κατά την νοσηλεία τους. Η παροχή πληροφοριών προς τους ασθενείς αποτελεί ένα σημαντικό στοιχείο της ικανοποίησης από τις νοσηλευτικές υπηρεσίες αλλά και από τις υπηρεσίες υγείας γενικά (Cleary & McNeil, 1988; Coulter et al., 1999; Sainio & Sirikka, 2003). Ένα ποσοστό που κυμαίνεται στο 18.5% (36 ασθενείς) υποστηρίζουν ότι οι νοσηλευτές δεν τους παρέχουν πάντοτε αρκετές εξετάσεις για τις εξετάσεις που πρέπει να

γίνουν. Ίσως αυτό το φαινόμενο να μπορεί να εξηγηθεί και από τον τρόπο αντιμετώπισης των ασθενών από τους νοσηλευτές (π.χ υποτίμηση). 74.2% των ασθενών συμφωνούν πλήρως ή απλά συμφωνούν ότι οι νοσηλευτές δίνουν πάντοτε αρκετές εξηγήσεις. 14 ασθενείς επέλεξαν να μην εκφράσουν προτίμηση σε κάποια από τις απαντήσεις.

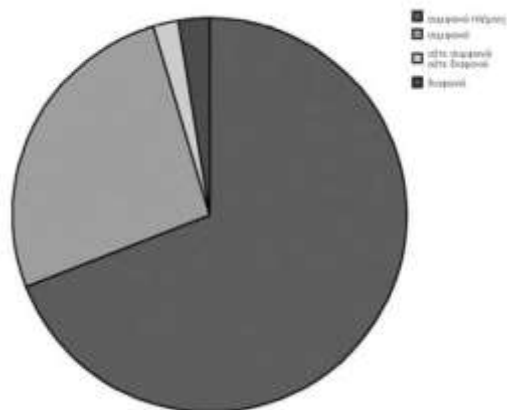
Μέρος 3: Σχέση Εμπιστοσύνης

Οι ερωτήσεις που περιλαμβάνονται στο 3ο του ερωτηματολογίου μέρος στοχεύουν στην διερεύνηση της σχέσης που διέπει τους ασθενείς και τους νοσηλευτές.

Η πρώτη ερώτηση (Σχήμα 3.1) αφορά την κατανόηση που επιδεικνύουν οι νοσηλευτές στο να ακούσουν τα προβλήματα

Η/Ο νοσηλεύτρια/ης δείχνει κατανόηση στο να ακούει τα προβλήματα των ασθενών

ΣΧΗΜΑ 3.1



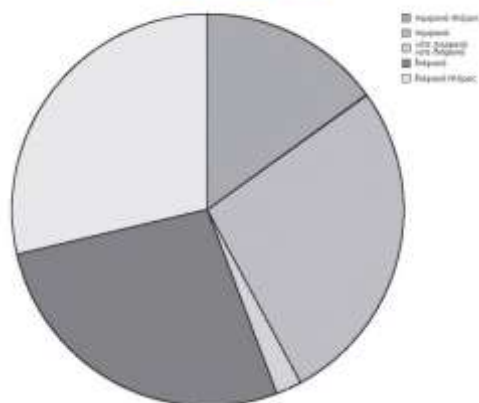
των ασθενών. Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων προκύπτει ότι η πλειοψηφία των ασθενών φαίνεται να συμφωνούν με την άποψη ότι οι νοσηλευτές δείχνουν κατανόηση στο να ακούσουν τα προβλήματα που απασχολούν τους ασθενείς. Συγκεκριμένα 185 ασθενείς συμφωνούν πλήρως ή απλά συμφωνούν ενώ μόνο 5 ασθενείς φαίνεται να διαφωνούν. 4 ασθενείς επέλεξαν να τηρήσουν ουδέτερη στάση.

Η επόμενη ερώτηση (Σχήμα 3.2) είχε ως στόχο να διερεύνηση το κατά πόσο οι

νοσηλευτές χρειάζεται να βρίσκονται πιο κοντά στους ασθενείς από ότι είναι τώρα. Οι απαντήσεις των ασθενών διαχωρίστηκαν

Η/Ο Νοσηλεύτρια/ης πρέπει να είναι πιο κοντά στον ασθενή από ότι είναι

ΣΧΗΜΑ 3.2



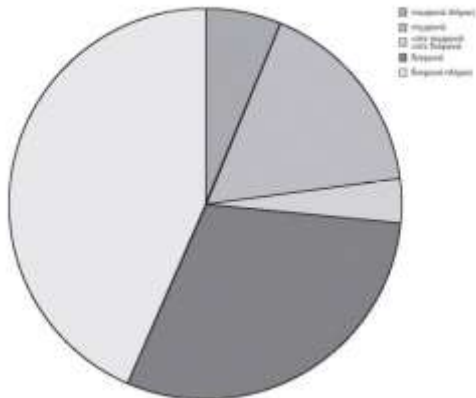
και στις 5 επιλογές που είχαν στην διάθεση τους. Με εξαίρεση τις κατηγορίες των ασθενών που συμφωνούν πλήρως ή τηρούν μια ουδέτερη στάση με αυτή την θέση παρατηρήθηκε μια ισοζυγισμένη κατανομή των απαντήσεων. Αναλυτικότερα, 53 ασθενείς συμφωνούν με αυτή την θέση, 53 διαφωνούν ενώ 55 ασθενείς διαφωνούν πλήρως.

Η 3η ερώτηση του 3ου μέρους του ερωτηματολογίου είναι αρνητική και διερευνά την υπόθεση κατά πόσο οι νοσηλευτές είναι αρκετά υπομονετικοί κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Ένα σχετικά μεγάλο ποσοστό της τάξης του 23.2% φαίνεται να συμφωνούν ή να συμφωνούν πλήρως με αυτή την υπόθεση ενώ 73.2% των ασθενών διαφωνούν ή διαφωνούν πλήρως. Ένα ποσοστό της τάξης του 3.6% δεν εξέφρασαν θετική ή αρνητική θέση όσον αφορά αυτή την υπόθεση.

Στην επόμενη ερώτηση (Σχήμα 3.4) διαφαίνεται ότι οι ασθενείς σε ποσοστό 94.3% νιώθουν άνετα αλλά και εμπιστεύονται τους νοσηλευτές όταν θέλουν να συζητήσουν μαζί τους κάποιο προσωπικό πρόβλημα που τους απασχολεί. Μόνο ένα μικρό ποσοστό της τάξης του 2.6% διαφωνεί με αυτή την άποψη.

Η Νοσηλεύτρια δεν είναι αρκετά υπομονετική

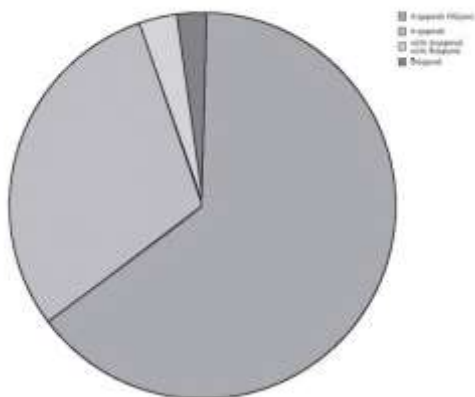
ΣΧΗΜΑ 3.3



Ακολουθεί μια ερώτηση (Σχήμα 3.5) που αποτελεί συνέχεια της προηγούμενης και

Όποτε χρειάζομαι να μιλήσω σε κάποιον μπορώ να μιλήσω στη νοσηλεύτρια για τα προβλήματα μου

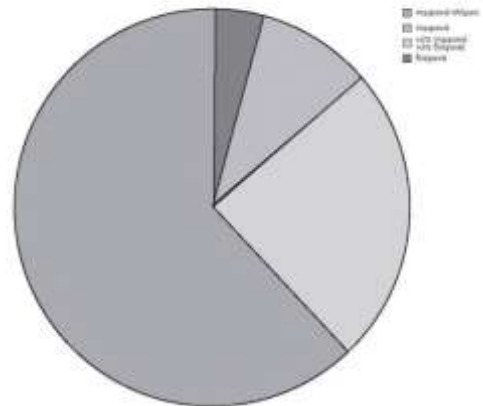
ΣΧΗΜΑ 3.4



στόχο έχει να διερευνήσει το κατά πόσο οι νοσηλευτές αφιερώνουν αρκετό χρόνο στους ασθενείς ή αποσπώνται σε γραφειοκρατικές δουλειές. 48 ασθενείς ή ποσοστό 24.7 διαφωνούν με αυτή την θέση ενώ 120 ασθενείς διαφωνούν πλήρως (61.9%). 8 μόνο ασθενείς συμφωνούν με αυτή την άποψη ενώ ένα σχετικά μεγάλο ποσοστό 9.3% επέλεξαν μια ουδέτερη στάση. Πέραν από την στατιστική ανάλυση μπορεί να ισχυριστεί κάποιος ότι η πλειοψηφία των νοσηλευτών επικεντρώνεται στους ασθενείς παρά σε άλλες

Η νοσηλεύτρια/τής είναι πολύ απασχολη- μένη/ος στο γραφείο της/του για να αφιερώσει λίγο χρόνο για να μιλήσει μαζί μου

ΣΧΗΜΑ 3.5

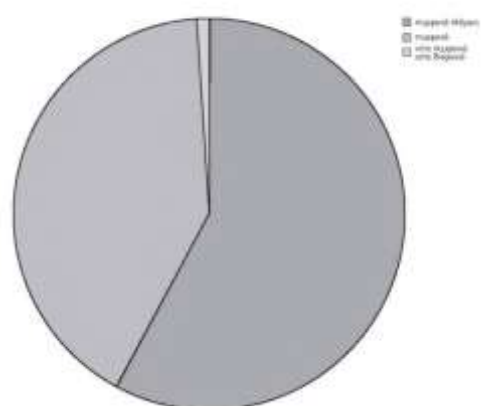


γραφειοκρατικές δουλειές κατά τη διάρκεια της εργασίας τους.

Η 6η ερώτηση του 3ου μέρους του ερωτηματολογίου (Σχήμα 3.6) καταπιάνεται με μια εξ' ολοκλήρου υποκειμενική ερώτηση. Ζητήσαμε από τους ασθενείς να εκ-

Η νοσηλεύτρια νιώθει ωραία να είναι κοντά στους ασθενείς

ΣΧΗΜΑ 3.6

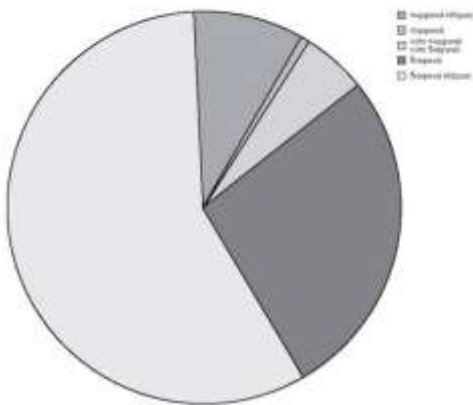


φράσουν την άποψη τους αν πιστεύουν ότι οι νοσηλευτές νιώθουν ωραία όταν βρίσκονται με τους ασθενείς. Κάποιοι από τους ασθενείς παραξενεύτηκαν με αυτή την ερώτηση και δυσκολεύονταν να δώσουν κάποια συγκεκριμένη απάντηση. Τους εξηγήθηκε από τον Νέο Ερευνητή ότι για να είναι σε θέση να απαντήσουν

στά στην ερώτηση θα έπρεπε να σκεφτούν συγκεκριμένες αντιδράσεις και συμπεριφορές από τους νοσηλευτές κατά τη διάρκεια της νοσηλείας τους. Ένα ποσοστό της τάξης του 57.7% συμφώνησαν πλήρως με αυτή την υπόθεση ενώ 41.2% των ασθενών απλά συμφώνησαν. Αξιόλογο είναι το γεγονός ότι κανένας από τους ασθενείς που έλαβαν μέρος στην έρευνα δεν απάντησαν αρνητικά ενώ μόνο 2 ασθενείς τήρησαν ουδέτερη θέση. Η επόμενη ερώτηση (Σχήμα 3.7) είναι αρνητική και διερευνά την άποψη κατά πόσο οι νοσηλευτές μιλούν υποτιμητικά

Κουράστηκα να ακούω την Νοσηλεύτρια να μου μιλάει υποτιμητικά

ΣΧΗΜΑ 3.7

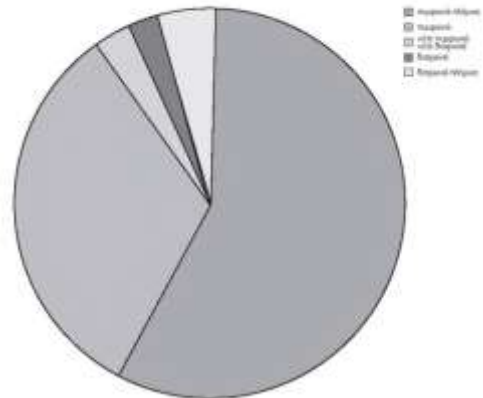


στους ασθενείς. 19 (9.8%) ασθενείς συμφώνησαν ή συμφώνησαν πλήρως με αυτή τη θέση ενώ 10 ασθενείς τήρησαν ουδέτερη στάση (5.2%). Συνολικά 165 ασθενείς διαφώνησαν ή διαφώνησαν πλήρως με αυτή την θέση.

Ακολουθεί ακόμα μια υποκειμενική ερώτηση (Σχήμα 3.8) που στόχο έχει να εξακριβώσει το κατά πόσο οι νοσηλευτές είναι σε θέση να καταλαβαίνουν το πως νιώθουν οι ασθενείς. 111 ασθενείς υποστηρίζουν πλήρως αυτή την άποψη ενώ 63 ασθενείς απλά την υποστηρίζουν. Μόνο 14 ασθενείς φαίνεται να έχουν αντίθετη άποψη, υποστηρίζοντας ότι οι νοσηλευτές δεν καταλαβαίνουν το πως νιώθουν. 6 ασθενείς τήρησαν ουδέτερη θέση.

Η Νοσηλεύτρια είναι άτομο που μπορεί να καταλαβαίνει πως νιώθω

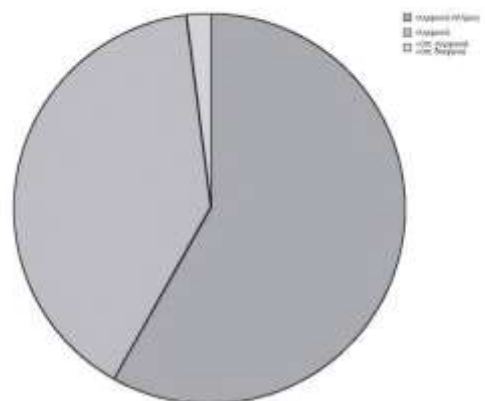
ΣΧΗΜΑ 3.8



Η 9η ερώτηση σχετίζεται με την άνεση που νιώθουν οι ασθενείς στο να υποβάλλουν ερωτήσεις στους νοσηλευτές. Είναι

Οι ασθενείς αισθάνονται άνετα στο να κάνουν ερωτήσεις στη νοσηλεύτρια

ΣΧΗΜΑ 3.9



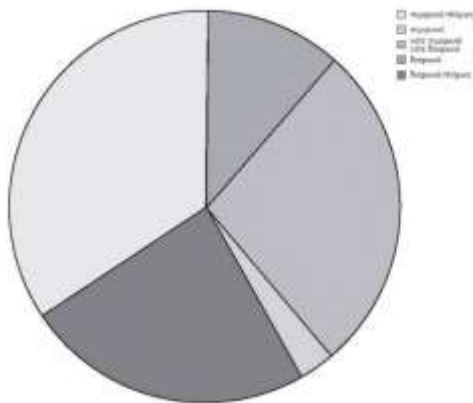
χαρακτηριστικό ότι κανένας ασθενής δεν εξέφρασε διαφωνία με αυτή την θέση ενώ μόνο ένα μικρό ποσοστό της τάξης του 2.1% εξέφρασε ουδέτερη στάση. Ποσοστό 97.9% το οποίο μεταφράζεται σε 190 ασθενής υποστήριξαν ότι νιώθουν άνετα στο να υποβάλλουν ερωτήσεις στους νοσηλευτές τους.

Στην ερώτηση κατά πόσο οι νοσηλευτές θα πρέπει να είναι πιο φιλικό από ότι είναι (Σχήμα 3.10), 75 ασθενείς συμφωνούν

νούν ή συμφωνούν πλήρως με αυτή την άποψη. 113 ασθενείς δεν πιστεύουν ότι οι

Η Νοσηλεύτρια πρέπει να είναι πιο φιλική από ότι είναι

ΣΧΗΜΑ 3.10

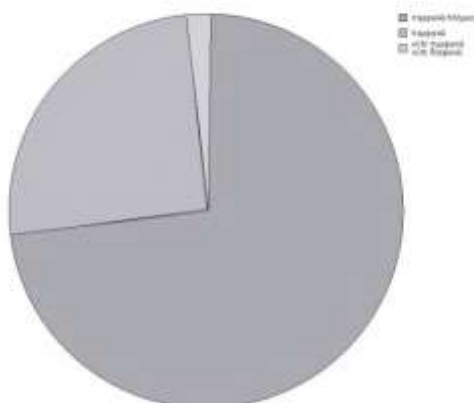


νοσηλευτές θα πρέπει να είναι περισσότερο φιλικό ενώ 6 ασθενείς επέλεξαν να τηρήσουν μια πιο ουδέτερη στάση.

Στην τελευταία ερώτηση (Σχήμα 3.11) ζητήθηκε από τους ασθενείς να εκφέρουν την άποψη τους κατά πόσο μια απλή κουβέντα με τον νοσηλευτή/τρια τους κάνει

Μια απλή κουβέντα να πω με τη νοσηλεύτρια με κάνει να αισθάνομαι καλύτερα

ΣΧΗΜΑ 3.11



να αισθάνονται καλύτερα. 98.5% των ασθενών απάντησαν ότι νιώθουν καλύτερα ενώ μόνο ένα ποσοστό 1.5% (3 ασθενείς)

φαίνεται να διαφωνούν με αυτή την θέση.

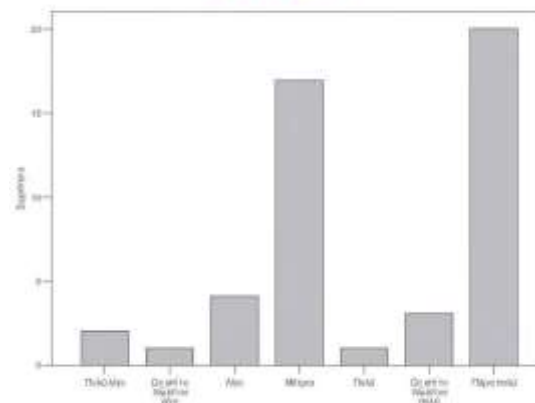
- Νοσηλευτές

Οι ερωτήσεις αφορούσαν τις εξής 5 διαστάσεις της εργασίας, οι οποίες συνδέονται άρρηκτα με την προσωπική ικανοποίηση των ατόμων (Hackman and Oldham, 1975):

- Ποικιλία δεξιοτήτων
- Φύση καθήκοντος
- Σπουδαιότητα καθήκοντος
- Αυτονομία
- Ανατροφοδότηση

Ακολούθως γίνεται παρουσίαση κάποιων ενδεικτικών αποτελεσμάτων που προέκυψαν,

Σε ποιο βαθμό όταν κάνεις τη δουλειά σου έχεις πληροφόρηση σχετικά με την απόδοση σου σε αυτή;

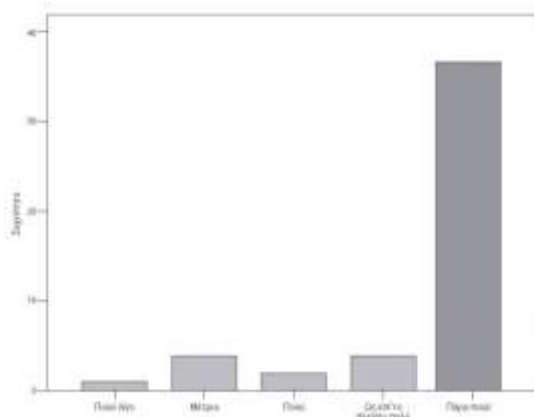


και τα οποία είναι σημαντικά στην εξαγωγή των ανάλογων συμπερασμάτων. 50% των συμμετεχόντων, το οποίο μεταφράζεται σε 24 νοσηλευτές θεωρούν ανεπαρκή την πληροφόρηση που λαμβάνουν σχετικά με την απόδοσή τους στην δουλειά.

41 νοσηλευτές ή ποσοστό 85.4% θεωρούν ότι η δουλειά τους είναι ως επί το πλείστο ή πάρα πολύ σημαντική και σπουδαία.

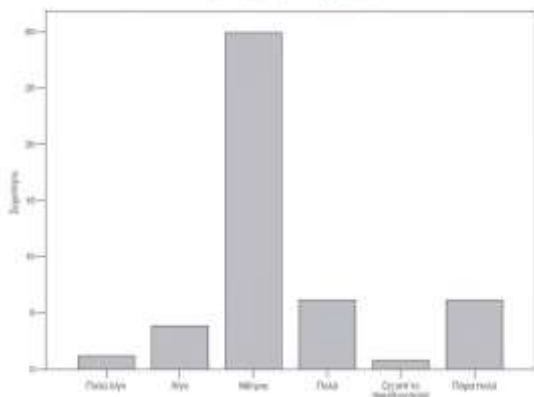
72.9% των νοσηλευτών πιστεύουν ότι δεν εκτελούν μια ολοκληρωμένη και αναγνωρισμένη εργασία στην δουλειά τους ενώ ένα μικρό ποσοστό της τάξης του

Γενικά πόσο σημαντική ή σπουδαία είναι η δουλειά σας;



10.4% απάντησαν στην ερώτηση κατά πόσο θεωρούν ότι η εργασία τους σημαντική ή σπουδαία, 'πολύ λίγο' ή 'μέτρια'.

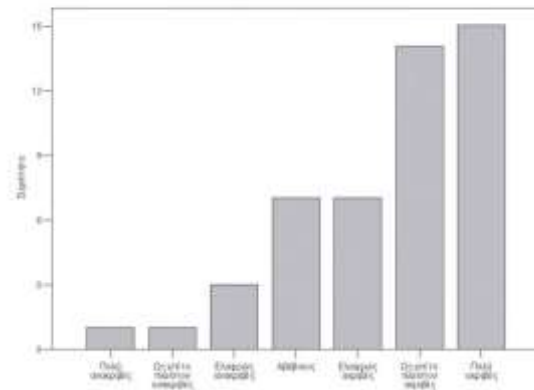
Σε ποιο βαθμό στην εργασιακή σας θέση εκτελείτε μια ολοκληρωμένη και αναγνωρισμένη εργασία



75.1 % των νοσηλευτών πιστεύουν ότι η δουλειά τους απαιτεί να χρησιμοποιούν υψηλού επιπέδου ή περίπλοκες δεξιότητες κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

66.7% θεωρούν ότι η εργασία τους παρέχει σημαντικές ευκαιρίες για ανεξαρτησία κατά την εκτέλεση της ενώ ποσοστό 22.9% θεωρούν ότι δεν έχουν αρκετή ανεξαρτησία κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Στον πίνακα (πίνακας 1) που ακολουθεί παρουσιάζονται αναλυτικά οι απαντήσεις των νοσηλευτών στην ερώτηση 'κατά πόσο είναι δύσκολο να νοιάζονται

Η δουλειά απαιτεί από μένα να χρησιμοποιώ ένα αριθμό από περίπλοκες ή υψηλού επιπέδου επιδεξιότητες



πάρα πολύ εάν η δουλειά γίνεται σωστά ή όχι'. Παρά το υψηλό ποσοστό που φαίνεται να διαφωνεί με αυτή την θέση είναι αξιοσημείωτο το γεγονός ότι ένα ποσοστό της τάξης του 22.9% συμφωνεί με αυτή τη θέση. Δηλαδή ένας νοσηλευτής στους 5 θεωρεί ότι στην εργασία τους είναι δύσκολο να νοιάζονται και παρά πολύ κατά πόσο η δουλειά γίνεται σωστά ή όχι.

Στην ερώτηση κατά πόσο οι νοσηλευτές είναι ικανοποιημένοι από την δουλειά τους, 41 δήλωσαν ικανοποιημένοι (ελαφρώς - απόλυτα), ένας μόνο νοσηλευτής δήλωσε μη ικανοποιημένος ενώ οι υπόλοιποι 6 τήρησαν μια ουδέτερη στάση.

Στην ερώτηση κατά πόσο ο 'νοσηλευτής νιώθει ικανοποίηση όταν κάνει την δουλειά του σωστά', 75% συμφώνησαν απόλυτα με αυτή τη θέση ενώ 25% απλά συμφώνησαν.

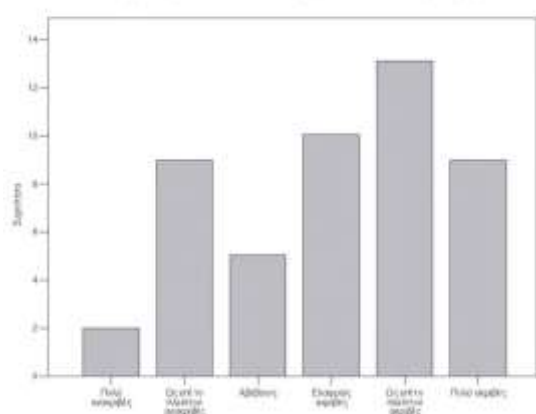
Ακολουθεί μια ενδιαφέρουσα ερώτηση η οποία διερευνά το 'κατά πόσο οι νοσηλευτές σκέφτονται να εγκαταλείψουν την εργασία τους'. Ένα ποσοστό της τάξης του 16.7% εξέφρασαν την άποψη ότι σκέφτονται συχνά να παρατήσουν την δουλειά τους. Σε αυτό το ποσοστό έρχεται να προστεθεί και το ποσοστό των 10.4% των νοσηλευτών οι οποίοι και εξέφρασαν μια ουδέτερη στάση και οι οποίοι δυνητικά επιθυμούν να εγκαταλείψουν την δουλειά τους. Συγκρίνοντας τα ποσοστά αυτά με τα ποσοστά που προέκυψαν από την ανάλυση

		Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Έγκυρο	Διαφωνώ απόλυτα	25	52,1	52,1	52,1
	Διαφωνώ	10	20,8	20,8	72,0
	Διαφωνώ ελαφρώς	2	4,2	4,2	77,1
	Συμφωνώ ελαφρώς	3	6,3	6,3	83,3
	Συμφωνώ	4	8,3	8,3	91,7
	Συμφωνώ απόλυτα	4	8,3	8,3	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	48	100,0	100,0	

της ερώτηση σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι με τη δουλειά τους, προκύπτει ότι υπάρχει αναλογική ταύτιση των ποσοστών, γεγονός που πιθανόν να υποδηλώνει ότι κάποιοι από τους νοσηλευτές που δεν είναι και τόσο ικανοποιημένοι σκέφτονται και να αποχωρήσουν από το επάγγελμα.

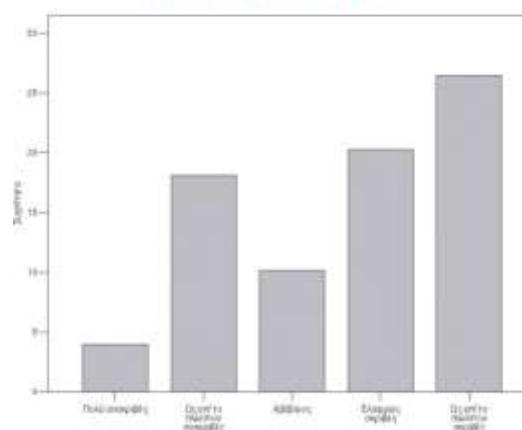
Όσον αφορά την προσωπική ανάπτυξη και εξέλιξη που βιώνουν οι νοσηλευτές στην εργασία τους, τα ποσοστά υποδη

Η δουλειά μου δίνει σημαντικές ευκαιρίες για ανεξαρτησία κατά την εκτέλεση της



λώνουν ότι υπάρχει μια σχετικά μεγάλη δυσαρέσκεια, αφού ένας στους τέσσερις νοσηλευτές φαίνεται να συμφωνεί με αυτή την υπόθεση. 5 νοσηλευτές ή ποσοστό 10.4% απάντησαν ουδέτερα, ενώ το υπόλοιπο 64.6% είναι από ελαφρώς έως πολύ ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες προσωπικής ανάπτυξης και εξέλιξης που τους παρέχονται. Όσον αφορά την υποστήριξη και την καθοδήγηση που λαμβάνουν οι νοση

Γενικά είμαι πολύ ικανοποιημένος από την δουλειά μου

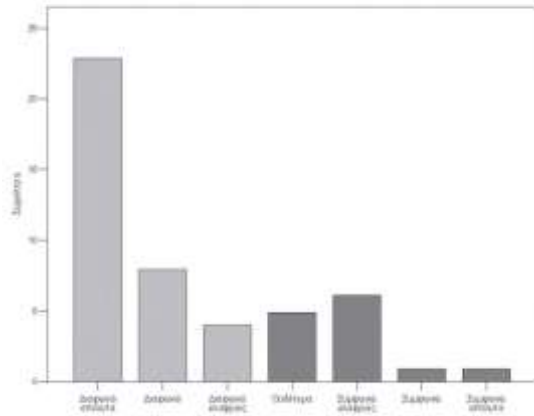


λευτές από τους προϊστάμενους τους, οι πλείστοι παρουσιάζονται ικανοποιημένοι (62.6%) ενώ μόνο το 10.4% παρουσιάζονται δυσαρεστημένοι. Στην ερώτηση όμως αυτή αξιολογήθηκε είναι το ψηλό ποσοστό ουδέτερων απαντήσεων, το οποίο κυμάνθηκε στο 27.1%.

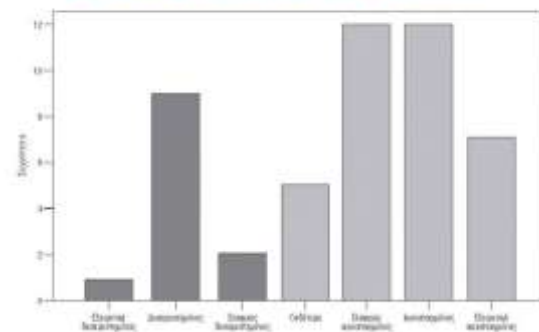
Οι νοσηλευτές σε σχετική ερώτηση που συμπεριλαμβανόταν στο ερωτηματολόγιο αναγνώρισαν την ανάγκη για συνεχή εκμάθηση νέων πραγμάτων στην εργασία τους (συνεχής επιμόρφωση - δια βίου μάθηση). Ενδεικτικό αυτής της ανάγκης είναι ο αριθμός των νοσηλευτών που συμφώνησαν με αυτή τη θέση, και ο οποίος ανήλθε στους 39.

29.2% των νοσηλευτών θεωρούν ότι οι προϊστάμενοι και οι συνάδελφοι τους δεν τους ενημερώνουν αρκετά για το πόσο καλά κάνουν την δουλειά τους ενώ ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό 47.9% θεωρούν ότι τους ενημερώνουν μέτρια. Το υπόλοιπο

Συχνά σκέφτομαι να παρατήσω αυτή τη δουλειά



Με την προσωπική ανάπτυξη και εξέλιξη που έχω κάνοντας αυτή τη δουλειά



22.9% θεωρούν ότι τυγχάνουν ικανοποιητικής ενημέρωσης.

Συμπεράσματα - Συζήτηση

A. Ασθενείς

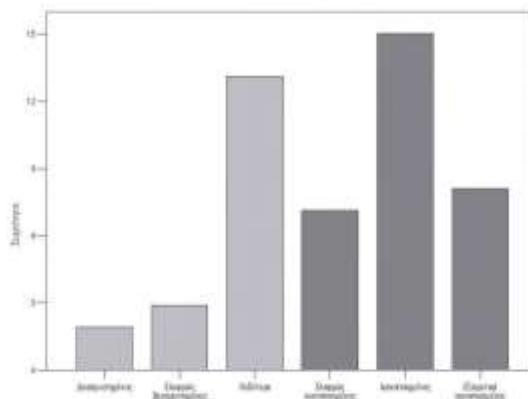
Με βάση την ανάλυση των αποτελεσμάτων που προέκυψαν έχει διαπιστωθεί ότι η ικανοποίηση που βιώνουν οι ασθενείς από την νοσηλευτική φροντίδα και ειδικότερα τους νοσηλευτές ποικίλει. Σε κάποιες διαστάσεις της παρουσιάζεται μεγαλύτερη και σε κάποιες άλλες μικρότερη, παραμένει όμως σε αρκετά υψηλά επίπεδα σε σύγκριση με άλλες έρευνες που έχουν γίνει στον Ευρωπαϊκό χώρο. Τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης είναι ιδιαίτερα

χρήσιμα αφού επιτρέπουν τον εντοπισμό των τομέων εκείνων στους οποίους θα πρέπει να επικεντρωθούν οι προσπάθειες διόρθωσης και βελτίωσης.

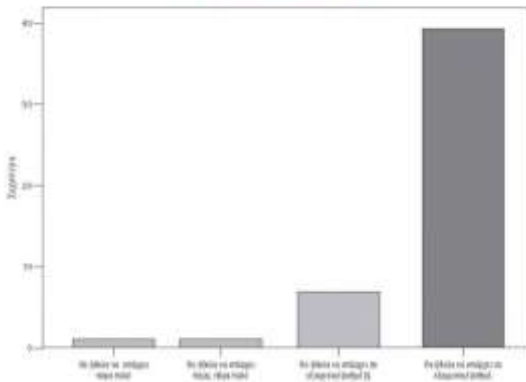
Το γενικό συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι οι ασθενείς γενικά είναι ικανοποιημένοι με τις πλείστες διαστάσεις που συνθέτουν το προφίλ της νοσηλευτικής τους φροντίδας. Πιο συγκεκριμένα όσον αφορά το 1ο Μέρος με το οποίο αξιολογείται ο Τεχνικό - Επαγγελματικός Τομέας της φροντίδας, οι ασθενείς φαίνεται να εμπιστεύονται τους νοσηλευτές όσον αφορά την επιδεξιότητα στην άσκηση των καθηκόντων τους, την γνώση του αντικειμένου, την οργάνωση και την καθοδήγηση των ασθενών στις οδηγίες του γιατρού. Κάποια δυσaráεσκεια εκφράζεται από τους ασθενείς σε ότι αφορά την ακρίβεια με την οποία εκτελούν τα καθήκοντα τους οι νοσηλευτές. Λαμβάνοντας όμως υπόψη το γεγονός ότι οι πλείστοι ασθενείς δεν έχουν κάποιες εξειδικευμένες γνώσεις για να είναι σε θέση να κρίνουν αντικειμενικά την ακρίβεια με την οποία οι νοσηλευτές εκτελούν τα καθήκοντα τους, τότε προκύπτει το συμπέρασμα ότι σε αυτή την ερώτηση οι ασθενείς εκφράζουν μάλλον υποκειμενικές απόψεις.

Στο 2ο μέρος του ερωτηματολογίου με το οποίο αξιολογείται ο Εκπαιδευτικός Τομέας (Εκπαίδευση και Ενημέρωση ασθενών) της φροντίδας, οι ασθενείς παρουσιάζουν μεγαλύτερη δυσaráεσκεια σε σχέση

Την ενίσχυση και την καθοδήγηση που λαμβάνω από τον προϊστάμενο μου

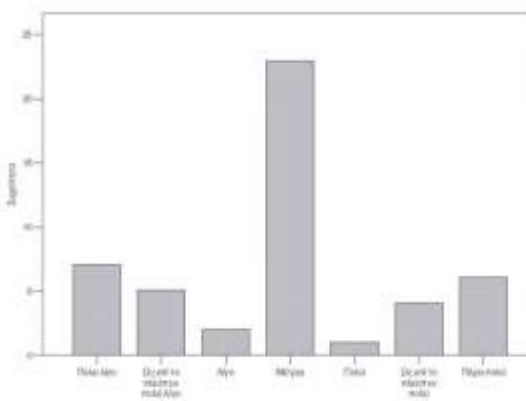


Ευκαιρίες για την εκμάθηση νέων πραγμάτων στην δουλειά μου



με το πρώτο μέρος, χωρίς όμως τα αρνητικά ποσοστά να υπερβαίνουν σε καμία περίπτωση τα θετικά. Δεν μπορεί για παράδειγμα να παραγνωρισθεί το γεγονός ότι ένας στους τέσσερις νοσηλευτές προβαίνουν σε κάποιες ερωτήσεις αλλά όταν παίρνουν τις απαντήσεις δεν δρουν αναλόγως, προκαλώντας δυσαρέσκεια στους ασθενείς. Παρά την ολοένα αυξανόμενη σημασία που αποκτά η ενημέρωση των ασθενών διεθνώς, στην Κύπρο προκύπτει ότι πέραν του 26% των ασθενών θεωρούν ότι δεν λαμβάνουν την απαραίτητη ενημέρωση από τους νοσηλευτές τους. Δεν απουσιάζουν όμως και τα συμπεράσματα εκείνα που προκαλούν ανησυχία και απαιτούν άμεση αντιμετώπιση, όπως για παράδειγμα η υποτίμηση που βιώνουν κάποιοι

Σε ποιο βαθμό οι προϊστάμενοί σας ή οι συναδέλφοί σας, σας ενημερώνουν για το πόσο καλά τα καταφέρνετε στη δουλειά σας;



ασθενείς από τους νοσηλευτές οι οποίοι υποθέτουν ότι οι ασθενείς τους δεν είναι σε θέση να κατανοήσουν κάποιες ορολογίες. Παρ' όλες τις αρνητικές διαπιστώσεις που προκύπτουν δεν θα πρέπει να παραγνωρισθεί και το γεγονός ότι οι ασθενείς αναγνωρίζουν την ικανότητα των νοσηλευτών να παρέχουν πληροφορίες και επεξηγήσεις με απλά και κατανοητά λόγια όταν χρειάζεται. Για την αντιμετώπιση τους προβλήματος της ελλιπούς ενημέρωσης που αναφέρουν οι ασθενείς, θα μπορούσε να αντιμετωπισθεί με την καθιέρωση ενός νοσηλευτή (ανά βάρδια) που θα είναι υπεύθυνος για την ενημέρωση των ασθενών σε ότι αφορά την κατάσταση της υγείας τους, την φαρμακευτική αγωγή κτλ και ο οποίος θα ήταν σε θέση να απαντήσει και σε σχετικές ερωτήσεις τόσο των ασθενών όσο και των συγγενών τους. Φυσικά η καθιέρωση του θεσμού του νοσηλευτή ενημέρωσης προϋποθέτει την στενή συνεργασία νοσηλευτών - ιατρών και την παροχή περισσότερης αυτονομίας που αφορούν την ενημέρωση των ασθενών στους νοσηλευτές.

Στο 3ο μέρος του ερωτηματολογίου αξιολογείται η σχέση εμπιστοσύνης ανάμεσα σε ασθενείς και νοσηλευτές. Στατιστικά προκύπτει ότι οι ασθενείς νιώθουν εμπιστοσύνη και έχουν άνεση με τους νοσηλευτές κάτι που εκδηλώνεται και με την άνεση που νιώθουν όταν θέλουν να τους υποβάλλουν κάποιες ερωτήσεις σε σχέση με την ασθένειά τους ή τη φαρμακευτική τους αγωγή. Σημαντική είναι και η θετική άποψη που τονίζεται από τους ασθενείς όσον αφορά την κατανόηση που επιδεικνύουν οι νοσηλευτές στα προβλήματα τους και το γεγονός ότι και μια απλή κουβέντα μαζί τους συχνά τους κάνει να νιώθουν καλύτερα. Κάποια μικρή δυσαρέσκεια υπάρχει για το γεγονός ότι οι νοσηλευτές δεν είναι τόσο υπομονετικοί κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους ενώ μια μερίδα ασθενών (38.6%) θα ήθελε οι νοσηλευτές να είναι πιο φιλικοί μαζί τους από ότι είναι. Αυτό που δεν είναι δυνατόν να διευκρινιστεί από το ερωτηματολόγιο είναι κατά πόσο αυτό που εκλαμβάνεται από τους ασθενείς ως έλλειψη υπομονής εκ μέρους

των νοσηλευτών μπορεί να οφείλεται στην ανεπαρκή στελέχωση των μονάδων ή σε κάποιες οργανωτικές αδυναμίες.

B. Νοσηλευτές

Είναι προφανές ότι το νοσηλευτικό προσωπικό φαίνεται να απολαμβάνει μέτρια έως υψηλά ποσοστά ικανοποίησης από την εργασία του, ενώ επιπρόσθετα αναγνωρίζει το έργο του ως ιδιαίτερα σημαντικό.

Παρ' όλα αυτά διαπιστώνονται κάποιες ελλείψεις και κενά όσον αφορά στον σωστό σχεδιασμό εργασίας, στην παρακολούθηση των διαδικασιών, στον έλεγχο του αποτελέσματος και, τέλος στην κατοχύρωση ξεκάθαρων και αυτόνομων νοσηλευτικών διαδικασιών.

Ως μέθοδο αντιμετώπισης φαινομένων επαγγελματικής εξουθένωσης (burn out) και έλλειψης ικανοποίησης μέσα από την εργασία, η διεθνής βιβλιογραφία εστιάζεται στον σωστό σχεδιασμό εργασίας και στην υποκίνηση του προσωπικού (Hellriegel et al., 1989; Tovey & Adams, 1998; Merkouris et al., 1999).

Με τον ορισμό του σχεδιασμού μιας εργασίας εννοούμε τον τρόπο με τον οποίο τα καθήκοντα και οι υποχρεώσεις συνδυάζονται για να σχηματίσουν μια ολοκληρωμένη και με νόημα εργασία. Με άλλα λόγια είναι η οργάνωση της εργασίας με τέτοιο τρόπο, ώστε να εκπληρώνονται οι τεχνικές και οργανωτικές απαιτήσεις της δουλειάς παράλληλα με τις ανθρώπινες ανάγκες των ατόμων που πραγματοποιούν τη συγκεκριμένη εργασία

Σύμφωνα με τον Ζαβλανό (1998) η διαδικασία του σχεδιασμού της εργασίας περιλαμβάνει τις ακόλουθες δραστηριότητες:

- Προσδιορισμός του περιεχομένου κάθε καθήκοντος της εργασίας
- Προσδιορισμός της μεθόδου πραγματοποίησης κάθε καθήκοντος και,
- Συνδυασμός των επιμέρους ατομικών καθήκοντων για τη διαμόρφωση συγκεκριμένων εργασιών.

Μια ακόμη στρατηγική που προτείνεται

μέσα από την οποία το προσωπικό μπορεί να απολαμβάνει περισσότερη ικανοποίηση μέσα από την εργασία του αλλά και για να τη βλέπει δημιουργικά, είναι ο εμπλουτισμός εργασίας, στις περιπτώσεις εκείνες όπου η φύση και το περιεχόμενο της εργασίας το επιτρέπουν. Αυτός ο εμπλουτισμός της εργασίας θα μπορούσε να επιτευχθεί με:

- Εισαγωγή νέων καθηκόντων.
- Ανακατανομή των υπαρχόντων καθηκόντων μέσα στην εργασία.
- Εισαγωγή νέων υπευθυνοτήτων.
- Βελτίωση του συστήματος ανατροφοδότησης.
- Καλλιέργεια συναισθήματος πραγματοποίησης του καθήκοντος.

Εισηγήσεις

Πέραν από τις εισηγήσεις που αναφέρθηκαν πιο πάνω για την βελτίωση της ποιότητας της φροντίδας που παρέχεται στους ασθενείς η οποία προκύπτει μέσα από την αύξηση της ικανοποίησης των νοσηλευτών από το επάγγελμα τους, οι νοσηλευτικές υπηρεσίες του κράτους θα μπορούσαν να μελετήσουν ένα καινούργιο σχεδιασμό εργασίας ο οποίος:

- Θα δίνει τη δυνατότητα περισσότερης ανεξαρτησίας στους νοσηλευτές κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.
- Καθορισμός ενός νέου συστήματος ανατροφοδότησης από τους υπεύθυνους, με άμεση και αντικειμενική πληροφόρηση του νοσηλευτή για την αποδοτικότητα του.
- Παρότρυνση των νοσηλευτών για την ανάληψη περισσότερων πρωτοβουλιών.
- Καλύτερη στελέχωση των μονάδων έτσι ώστε να υπάρχει η περισσότερος χρόνος για την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Αυτό θα δώσει με την σειρά του τη δυνατότητα στους νοσηλευτές να παίρνουν περισσότερο χρόνο με τους ασθενείς τους.

Βιβλιογραφία

- Aspinal, F., Addington-Hall, J., Hughes, R and Higginson, I.J. (2003) Using satisfaction to measure the quality of palliative care: a review of the literature. *Journal of Advanced Nursing* 42(4): 324-339.
- Avis, M., Bond, M., & Arthur, A. (1995) Satisfying solutions? A review of some unresolved issues in the measurement of patient satisfaction. *Journal of Advanced Nursing* 22, 316-322.
- Blegen, M.A. & Mueller, C.W. (1987) Nurses' job satisfaction: a longitudinal analysis. *Research in Nursing and Health* 10,227-237.
- Boumans, N.P.G & Landerweerd, J. (1993) Leadership in the nursing unit: relationships with nurses' well-being. *Journal of Advanced Nursing* 18, 767-775.
- Cleary, P.D & McNeil, B. (1988) Patient Satisfaction as an indicator of quality care. *Inquiry* 25:25-36.
- Coulter, A., Entwistle, V., Gilbert, D (1999) Sharing decisions with patients: is the information good enough? *BMJ* 318: 318-322.
- Coulter, A. (2002) After Bristol: putting patients at the centre. *Quality Safety in Health Care*, 11:186-188.
- Donabedian, A.K. (1980) Explorations in quality assessment and monitoring: the definition of quality approaches to its assessment. Ann Arbor- Health Administration Press.
- Fox, J.G. & Storms, D.M. (1981) A different approach to socio-demographic predictors of satisfaction with health care. *Social Science and Medicine* 15A, 557-564.
- Hackman, J.R, & Oldham, G.R. (1975) Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology* 1975, 60(2): 159-170.
- Hellriegel, D., Slocum, J., Woodman, R (1989) *Organizational Behaviour* (5th Ed). Minnesota: West St Paul.
- Linder-Pelz, S (1982) Social psychological determinants of patient satisfaction: a test of five hypotheses. *Social Science and Medicine* 16, 583-589.
- Linder-Pelz, S (1982) Towards a theory of patient satisfaction. *Social Science and Medicine* 16, 577-582.
- Locke, E. (1983) The nature and causes of job satisfaction. In *Handbook of Industrial and Organisational Psychology* (M.D. Dunnette, ed.) Rand McNally, Chicago.
- Medigovich, K., Porock, D., Kristjanson, L.J., & Smith, M. (1999) Predictors of family satisfaction with an Australian palliative home care service: a test of discrepancy theory. *Journal of Palliative Care* 15, 48-56.
- Merkouris, A., Ifantopoulos, J., Lanara, V., and Lemonidou, C. (1999) Patient satisfaction: a key concept for evaluating and improving nursing services. *Journal of Nursing Management* 7, 19-28.
- Pilkington, W. & Wood, J. (1986) Job satisfaction, role conflict and role ambiguity: a study of hospital nurses. *Australian Journal of Advanced Nursing* 3(3), 3-14.
- Risser, N.L. (1975) Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings. *Nursing Research* 24, 45-52.
- Ζαβλανός, Μ (1998) *Μάνατζμεντ*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
- Sainio, C., Lauri, S. (2003) Cancer patients' decision-making regarding treatment and nursing care. *Journal of Advanced Nursing*, 41(3): 250-260.
- Shipman, C., Payne, F., Hooper, R., & Dale, J. (2000) Patient satisfaction with out-of-hours services: how do GP co-operatives compare with deputising and practice-based arrangements? *Journal of Public Health Medicine* 22, 149-154.
- Staniszewska, S., & Ahmed, L. (1999) The concepts of expectations and satisfaction: do they capture the way patients evaluate their care? *Journal of Advanced Nursing* 29, 364-372.
- Tovey, E.J. and Adams, A.E. (1999) The changing nature of nurses' job satisfaction: an exploration of sources of satisfaction in the 1990s. *Journal of Advanced Nursing* 30(1), 150-158.
- Walsh, M., Walsh, A. (1999) Measuring patient satisfaction with nursing care: experience of using the Newcastle Satisfaction with Nursing Scale. *Journal of Advanced Nursing* 29, 307-315
- Williams, S., Weinman, J., Dale, J & Newman, S. (1995) Patient expectations: what do primary care patients want from the GP and how far does meeting expectations affect patient satisfaction? *Family Practice* 12, 193-201.
- Wright, S (1998) Patient satisfaction in the context of cancer care. *Irish Journal of Psychology* 19, 274-282.