

Agnieszka Kruszecka-Krówka

## **Satysfakcja rodziców dzieci hospitalizowanych w oddziałach pediatrycznych z opieki pielęgniarskiej**

### **Streszczenie**

#### **Wstęp**

Ocena satysfakcji rodziców z opieki pielęgniarskiej nad dzieckiem stanowi kluczowy element ewaluacji jakości opieki w oddziałach pediatrycznych.

#### **Cel pracy**

Celem pracy była ocena satysfakcji rodziców z opieki pielęgniarskiej nad dzieckiem w oddziałach pediatrycznych o różnej specyfice z uwzględnieniem jej potencjalnych determinant.

#### **Material i metody**

Badanie zostało zrealizowane w okresie od 2016 do 2018 r. w grupie 1030 rodziców dzieci hospitalizowanych w oddziałach niezabiegowych i zabiegowych 7 szpitali różnych poziomów zabezpieczenia zdrowotnego na terenie 3 województw: małopolskiego, podkarpackiego oraz warmińsko-mazurskiego. W celu oceny satysfakcji rodziców z opieki pielęgniarskiej nad dzieckiem zastosowano metodę sondażu diagnostycznego techniką ankiety z wykorzystaniem kwestionariuszy ankiet zawierających: Standaryzowany kwestionariusz *Empathic* w polskiej adaptacji Smoleń i Ksykiewicz-Dorota oraz metryczkę dotyczącą zmiennych socjo-demograficznych rodziców, a także związanych z dzieckiem i procesem hospitalizacji. Na prowadzenie badania otrzymano zgody Komisji Bioetycznej Uniwersytetu Jagiellońskiego (opinia nr: 122.6120.254.2016), dyrektorów szpitali oraz kierowników/ordynatorów oddziałów.

W analizie statystycznej wykorzystano elementy statystyki opisowej - średnią arytmetyczną ( $\bar{x}$ ), odchylenie standardowe (SD), minimum (Min), maksimum (Max), medianę (Me), liczebność (n) i procent (%). Zgodność rozkładu określonych zmiennych z rozkładem

normalnym oceniano za pomocą testu Kołmogorowa-Smirnowa. Z uwagi na fakt, że zmienne ilościowe miały charakter daleki od normalnego, analizy opierały się głównie o testy nieparametryczne: U Manna-Whitneya oraz Kruskala-Wallisa. Dla zmiennych ilościowych/porządkowych zastosowano korelację Spearmana. W celu sprawdzenia istotności związku między zmiennymi jakościowymi wykorzystano test Chi-kwadrat, a dla oceny siły związku zastosowano miary symetryczne Phi oraz V-Cramera. Za poziom istotności uznano  $p \leq 0.05$ .

## Wyniki

Wśród uczestników badania dominowały kobiety, stanowiąc 87,3% (n=899) rodziców. Najliczniejszą grupą byli respondenci z kategorii wiekowej 31 - 40 lat, którzy stanowili 50,7% (n=522) badanych. Wykształcenie wyższe zadeklarowało 60,4% (n=622) rodziców. Niemal połowa rodziców - 46,6% (n=480) posiadała dwoje dzieci. Noworodki i niemowlęta stanowiły 28,9% (n=298) wszystkich pacjentów. W oddziałach niezabiegowych hospitalizowanych było 82,3% (n=848) dzieci. Dominował tryb nagły przyjęcia dzieci do szpitala, który dotyczył 75% (n=772) pacjentów, a główną przyczyną hospitalizacji było nagłe zachorowanie, na które wskazało 72,3% (n=745) rodziców. Najwięcej było hospitalizacji krótkich, do 7 dni, które dotyczyły 44,9% (n=462) pacjentów. Przeważały pierwszorazowe hospitalizacje dzieci, na które wskazało 73,5% (n=757) rodziców.

Średni poziom ogólnej satysfakcji rodziców z opieki zespołu pielęgniarskiego nad dzieckiem wyniósł 4,38 pkt. Poziom satysfakcji rodziców z opieki pielęgniarskiej w zakresie poszczególnych kryteriów głównych był zbliżony. Najniższą satysfakcję rodziców wykazano kolejno dla kryteriów *Uczestnictwo/Udział rodziców w opiece* oraz *Informacja*, natomiast najwyższą dla kryterium *Dostępność* (4,28 pkt. oraz 4,29 pkt. vs. 4,57 pkt.). Wykazano znaczne zróżnicowanie średnich poziomów satysfakcji respondentów w poszczególnych kryteriach szczegółowych - od 2,99 pkt. dla kryterium *Pielęgniarka przedstawiła się z imienia i nazwiska* do 4,68 pkt. - dla kryterium *Pielęgniarka podawała lek w odpowiednim czasie*. Miejsce hospitalizacji dziecka istotnie statystycznie różnicowało satysfakcję rodziców z opieki ( $p \leq 0,001$ ). Najniższy poziom satysfakcji z opieki wyrazili rodzice dzieci hospitalizowanych w Rzeszowie, natomiast najwyższy - respondenci z Sanoka (4,05 pkt. vs. 4,75 pkt.). Rodzice dzieci ze szpitala o najwyższym poziomie zabezpieczenia zdrowotnego wykazali najniższy poziom satysfakcji z opieki. Najwyższą satysfakcję z opieki uzyskano wśród rodziców dzieci starszych (okres przedszkolny, wczesnoszkolny, pokwitania), przyjętych do szpitala w trybie planowym, hospitalizowanych w celu leczenia onkologicznego lub diagnostyki, a także

z okresem pobytu w szpitalu poniżej 7 dni lub powyżej 28 dni. Kobiety, rodzice powyżej 30. r.ż., respondenci z wykształceniem zawodowym lub średnim oraz badani posiadający troje dzieci lub więcej byli najbardziej usatysfakcjonowani z opieki pielęgniarskiej bądź jej wybranych elementów. Rodzaj oddziału oraz doświadczenie wcześniejszych hospitalizacji w ostatnich 12 miesiącach nie miały wpływu na ogólną satysfakcję rodziców z opieki. Wykazano najwyższy stopień związku pomiędzy średnim poziomem satysfakcji rodziców w kryterium głównym *Profesjonalizm/Profesjonalne podejście* a ogólną satysfakcją z opieki pielęgniarskiej ( $\rho=0,914$ ).

### **Wnioski**

Rodzice wykazali wysoki poziom ogólnej satysfakcji z opieki pielęgniarskiej. Niższy poziom satysfakcji respondentów dotyczył ich współuczestnictwa w opiece oraz informowania przez zespół pielęgniarski. Poziom zabezpieczenia zdrowotnego placówki, okres rozwojowy dziecka, tryb przyjęcia do szpitala, przyczyna i czas hospitalizacji, a także płeć, wiek, poziom wykształcenia rodziców oraz liczba posiadanych dzieci były istotnymi predyktorami satysfakcji rodziców z opieki pielęgniarskiej. Zadowolenie rodziców z profesjonalizmu zespołu pielęgniarskiego najbardziej determinowało ogólną satysfakcję z udzielonych świadczeń pielęgniarskich.

**Słowa kluczowe:** satysfakcja z opieki, opieka pielęgniarska, hospitalizacja, dziecko, rodzice.

# Satisfaction of parents of hospitalised children in paediatric wards with nursing care

## Summary

### Introduction

The evaluation of parents' satisfaction with the nursing care of the child constitutes the key element of evaluation of the quality of care in paediatric wards.

### Aim of the work

The aim of the work was the evaluation of parents' satisfaction with the nursing care of the child in paediatric wards with different specialisations in consideration of its potential determinants.

### Material and methods

The survey was carried out during the period from 2016 till 2018 in a group of 1,030 parents of children hospitalised in non-surgical and surgical wards of seven hospitals of different levels of health security in the territory of three provinces: Małopolska, Podkarpacie, and Warmia & Mazury. For the purpose of evaluation of parents' satisfaction with the nursing care of the child, the diagnostic poll method with the questionnaire technique was applied with the use of survey questionnaires containing: A standardised *Empathic* questionnaire in Polish adaptation by Smoleń and Ksykiewicz-Dorota and particulars encompassing variable socio-demographic data of parents as well as data regarding the child and the hospitalisation process. The conduct of research was approved by the Bioethical Commission of the Jagiellonian University (opinion no. 122.6120.254.2016), directors of hospitals and heads of wards.

The statistical analysis was carried out using elements of descriptive statistics: the arithmetic mean ( $\bar{x}$ ), standard deviation (SD), minimum (Min), maximum (Max), median (Me), number (n) and percentage (%). The consistence of the distribution of specific variables with the normal distribution was evaluated by means of the Kolmogorov-Smirnov test. Due to the fact that quantitative variables were far from normal, analyses were based mainly on non-

parametric tests: the U Mann-Whitney test and the Kruskal-Wallis test. For quantitative/ordinal variables, Spearman's correlation was applied. For the purpose of checking the importance of the relationship between qualitative variables, the Chi-square test was used, and for the evaluation of strength of the relationship, Phi and V-Cramer symmetric measures were applied. The level of significance was set at  $p \leq 0,05$ .

## Results

Women constituted a majority of respondents, accounting for 87,3% (n=899) of parents. The largest group was formed by respondents from the age category of 31 - 40 years, who accounted for 50,7% (n=522) of respondents. Higher education was declared by 60,4% (n=622) of parents. Almost one half of parents - 46,6% (n=480) - had two children. Newborns and infants accounted for 28,9% (n=298) of all parents. In non-surgical wards, 82,3% (n=848) of children were hospitalised. In most cases, children were admitted to a hospital on an emergency basis; this refers to 75% (n=772) of patients, and the main reason for hospitalisation was sudden illness, which was indicated by 72,3% (n=745) of parents. Short-term hospitalisations up to 7 days were most frequent - they concerned 44,9% (n=462) of patients. Most children were hospitalised for the first time - this fact was reported by 73,5% (n=757) of parents.

The average score of the general satisfaction of parents with the nursing team's care of the child was satisfactory, amounting to 4,38 pts. Evaluations of parents' satisfaction with nursing care with regard to main criteria were similar. The lowest satisfaction of parents was indicated for *Parental Participation* and *Information* criteria, whereas the highest one was reported for the *Availability* criterion (4,28 pts and 4,29 pts vs. 4,57 pts, respectively). A large degree of differentiation was shown for average scores of respondents' satisfaction in individual specific criteria - from 2,99 pts for the criterion *The nurse introduced herself with her first name and surname* to 4,68 pts - for the criterion *The nurse administered the drug in proper time*. The place of the child's hospitalisation statistically differentiated the level of parents' satisfaction with care ( $p \leq 0,001$ ). Parents of children hospitalised in Rzeszów were least satisfied with received benefits, whereas respondents in Sanok showed the highest average general score of satisfaction (4,05 pts vs. 4,75 pts). Parents from the hospital with the highest level of health protection showed the lowest level of satisfaction with care. The highest level of satisfaction with care was expressed by parents of older children (the kindergarten period, the early school period, the adolescence period), children admitted to a hospital on a planned basis, children hospitalised for the purpose of oncologic treatment or diagnosis, or children staying in hospital

for a period shorter than 7 days or longer than 28 days. Women, parents above 30 years of age, respondents with vocational or secondary education, and respondents having three or more children were satisfied to the greatest extent with nursing care or its selected elements. The type of the ward and the experience of previous hospitalisations during the last 12 months had no impact on parents' level of general satisfaction with care. The highest degree of correlation was shown between the evaluation of parents in the main criterion *Professionalism/Professional approach* and general satisfaction with nursing care ( $\rho=0,914$ ).

## **Conclusions**

Parents expressed a high level of general satisfaction with nursing care, and the lower satisfaction of respondents concerned their co-participation in care and information provided by the nursing team. The level of health protection of the institution, the child's development period, the hospital admittance procedure, the cause and time of hospitalisation, as well as the gender, age, education level of parents and the number of their children were important predictors of parents' satisfaction with nursing care. The satisfaction of parents with the professionalism of the nursing team was the strongest determinant of general satisfaction with granted nursing benefits.

**Keywords:** satisfaction with care, nursing care, hospitalisation, child, parents.

