

Joanna STANISŁAWSKA<sup>1</sup>  
 Dorota TALARSKA<sup>1</sup>  
 Elżbieta DROZD<sup>1</sup>  
 Michał MICHALAK<sup>2</sup>  
 Karolina FILIPIAK<sup>3</sup>  
 Aleksandra GUTYSZ-WOJNICKA<sup>4</sup>  
 Danuta DYK<sup>5</sup>

## Ocena satysfakcji pacjenta z opieki pielęgniarskiej w oddziale zabiegowym i niezabiegowym za pomocą The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS)

The assessment of patient's satisfaction with nursing care on the surgical and non-surgical units with the use of The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS)

<sup>1</sup>Pracownia Pielęgniarstwa Społecznego, Wydział Nauk o Zdrowiu, Uniwersytet Medyczny w Poznaniu  
 Kierownik: Dr n. biol. Dorota Talariska

<sup>2</sup>Katedra i Zakład Informatyki i Statystyki, Wydział Lekarski II, Uniwersytet Medyczny w Poznaniu

<sup>3</sup>Absolwentka Wydziału Nauk o Zdrowiu, Uniwersytet Medyczny w Poznaniu

<sup>4</sup>Zakład Pielęgniarstwa, Katedra Pielęgniarstwa, Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie  
 Kierownik: Dr n. med. Ewa Kupcewicz

<sup>5</sup>Zakład Pielęgniarstwa Anestezjologicznego i Intensywnej Opieki, Wydział Nauk o Zdrowiu, Uniwersytet Medyczny w Poznaniu  
 Kierownik: Dr hab. Danuta Dyk

### Dodatkowe słowa kluczowe:

opieka pielęgniarska  
 satysfakcja pacjenta  
 skala NSNS

### Additional key words:

nursing care  
 patient satisfaction  
 NSNS scale

### PODZIĘKOWANIA

Dziękujemy Dyrekcji Szpitala za umożliwienie przeprowadzenia badań.

Adres do korespondencji:  
 dr n. med. Joanna Stanisławska  
 Pracownia Pielęgniarstwa Społecznego,  
 Wydział Nauk o Zdrowiu,  
 Uniwersytet Medyczny w Poznaniu  
 ul. Smoluchowskiego 11  
 Tel.: (061) 8612246  
 e-mail: stanislawskajoanna@wp.pl

W artykule przedstawiono badania, których celem była ocena satysfakcji pacjentów z opieki pielęgniarskiej w czasie hospitalizacji w oddziale kardiologicznym (oddział niezabiegowy) i w oddziale urologicznym (oddział zabiegowy) 111 Szpitala Wojskowego w Poznaniu. Badania ankietowe w oparciu o skalę zadowolenia z pielęgnacji The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS) prowadzono przez okres 6 miesięcy, wśród 200 pacjentów. Na podstawie przeprowadzonych badań m.in. stwierdzono, że pacjenci wyrażali przychylne opinie o opiece pielęgniarskiej oraz mieli pozytywne doświadczenia związane z pobytem w szpitalu.

### Wstęp

Sposobem oceny jakości opieki pielęgniarskiej dokonanej z punktu widzenia pacjenta - świadczeniobiorcy - jest badanie jego satysfakcji. Niezbędnym warunkiem przeprowadzenia pomiaru satysfakcji pacjentów z opieki pielęgniarskiej jest ustalenie kryteriów pomiaru. Trudności w sformułowaniu kryteriów wiążą się z tym, że satysfakcja jest subiektywnym poczuciem zadowolenia, powiązaniem z osobistymi doświadczeniami, oczekiwaniami i wartościami. Na gruncie pielęgniarskim satysfakcja pacjenta z opieki pielęgniarskiej to stopień zgodności pomiędzy oczekiwaniami pacjenta co do opieki a percepcją opieki, którą rzeczywiście on otrzymuje. Satysfakcja pacjenta z opieki zależy od: wieku, płci, poziomu wykształcenia, oczekiwań, stanu cywilnego oraz fizycznego i psychicznego stanu zdrowia [4,5].

Samo okazywanie pacjentowi zainteresowania może dać im pewne zadowolenie, a badanie ich satysfakcji z opieki medycznej - wzmacnić ich poczucie ważności, znaczenia w obrębie systemu opieki zdrowotnej [2].

### Materiał i metoda

Badanie przeprowadzono w 111 Wojskowym Szpitalu w Poznaniu w oddziale kardiologicznym (oddział niezabiegowy) i w oddziale urologicznym (oddział zabiegowy) w okresie 6 miesięcy, od listopada 2007 r. do końca

The article presents research of which the aim was to assess patients' satisfaction with nursing care during the hospitalization in the cardiological department (non-surgical department) and the urological department (surgical department) of the 111th Military Hospital (111 Szpital Wojskowy) in Poznań. The questionnaire based on The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS) was carried out among 200 patients during a period of six months. The results of the questionnaire showed (among other things) that the patients expressed positive opinions about nursing care and had positive experiences connected with their hospital stay.

kwietnia 2008 r. W badaniu wzięło udział 200 pacjentów, w tym 100 pacjentów oddziału kardiologicznego i 100 pacjentów oddziału urologicznego. Badaną populację stanowili pacjenci, którzy wyrazili zgodę na badanie i spełniali wymogi dołączone do kwestionariusza.

Narzędziem, którym posłużono się w niniejszej pracy był kwestionariusz ankiety *The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale* (NSNS) - skala satysfakcji pacjenta z opieki pielęgniarskiej, udostępniony, zweryfikowany i zaadoptowany przez Katedrę Pielęgniarstwa UM w Poznaniu. Skala składa się z trzech części. Pierwsza część dotyczy doświadczeń związanych z opieką pielęgniarską. Zawiera 26 pytań z możliwością odpowiedzi w 7 stopniowej skali *Likerta*. Analiza odpowiedzi umożliwia określenie ogólnej punktacji „doświadczenia” w przedziale 0-100 punktów, gdzie 100 oznacza doświadczenie z opieki najlepsze z możliwych, a 0 doświadczenia z opieki tak złe, jak to tylko możliwe do wyobrażenia. Druga część skali dotyczy opinii o opiece pielęgniarskiej z możliwością odpowiedzi w 5 stopniowej skali *Likerta*. Analiza odpowiedzi umożliwia określenie ogólnego poczucia „satysfakcji” w przedziale 0-100 punktów, gdzie 100 oznacza pełną satysfakcję ze wszystkich aspektów opieki pielęgniarskiej, a 0 - całkowity brak satysfakcji. Część trzecia skali dotyczy cech demograficznych pacjentów i ich pobytu w szpitalu.

Do zbadania zależności pomiędzy zmiennymi w przebadanej grupie posłużono się testem *U Manna-Whitneya* oraz testem *Kruskala-Wallis'a*. Jako istotny statystycznie wynik testu, przyjęto poziom istotności  $p < 0,05$ .

### Wyniki badań

Przedstawione poniżej wyniki są tylko fragmentem uzyskanych danych. Poniżej omówiono wyniki dotyczące oceny doświad-

czeń z opieki pielęgniarskiej pomiędzy oddziałem urologicznym (oddział 1) i kardiologicznym (oddział 2).

### Ocena doświadczeń z opieki pielęgniarskiej

Analizując pierwszą część skali NSNS dotyczącą oceny doświadczeń związanych z opieką pielęgniarską, można stwierdzić iż 100 pacjentów hospitalizowanych w oddziale urologicznym oceniło doświadczenie z opieki pielęgniarskiej na poziomie 94,16%. Liczba uzyskanych punktów mieściła się w przedziale od 72 do 100. Natomiast 100 pacjentów hospitalizowanych w oddziale kardiologicznym oceniło doświadczenie z opieki na poziomie 65,41% (rycina 1). Liczba uzyskanych punktów mieściła się w przedziale 39-95.

Analiza statystyczna wykazała istotne różnice ( $p < 0,000$ ) pomiędzy oddziałem kardiologicznym (oddział 1) a oddziałem urologicznym (oddział 2) w przypadku oceny doświadczeń z opieki pielęgniarskiej.

W badanej grupie oddziału urologicznego 57% stanowili mężczyźni, a 43% kobiety. W oddziale kardiologicznym mężczyźni stanowili 66,5%, a kobiety 33,5%. Mężczyźni obu oddziałów oceniali doświadczenie z opieki pielęgniarskiej na poziomie 82%. Liczba uzyskanych punktów mieściła się w przedziale 47 - 100. Natomiast kobiety na poziomie 75% (rycina 2). Liczba uzyskanych punktów mieściła się w przedziale 39 - 100.

Analiza statystyczna wykazała istotne różnice w ocenie doświadczenia z opieki pielęgniarskiej ze względu na płeć (tabela II).

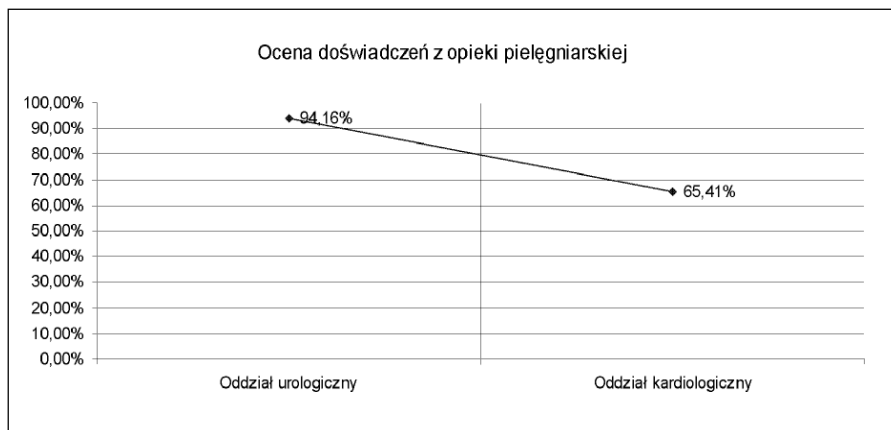
Biorąc pod uwagę wiek pacjentów oceniających doświadczenie z opieki pielęgniarskiej w obu oddziałach wyniki tego badania przedstawiają się następująco. W zakresie doświadczeń z opieki pielęgniarskiej pacjenci w przedziale wiekowym 51-70 lat (43,5%) przyznali punktację na poziomie 80% (punktacja: 52 - 100), pacjenci powyżej 70 roku życia (37,5%) przyznali punktację na poziomie 78% (punktacja: 42 - 100). Natomiast chorzy w przedziale wiekowym 31-50 lat (11%) przyznali punktację na poziomie 77% (punktacja: 47 - 99). Najwyższą punktację na poziomie 89% przyznali pacjenci do 30 roku życia (8%) (punktacja: 65 - 100) (rycina 3).

Analiza statystyczna nie wykazała istotnych różnic biorąc pod uwagę wiek badanej grupy (test *Kruskala-Wallis*  $p=0,1130$ ).

W oddziale urologicznym wykształcenie wyższe miało 18% badanych, średnie - 55%, podstawowe - 27%. Natomiast w oddziale kardiologicznym wykształcenie wyższe miało 26% badanych, średnie - 47%, podstawowe 27%.

Analizując wykształcenie pacjentów obu oddziałów oceniających doświadczenie z opieki pielęgniarskiej, w przypadku chorych z wykształceniem średnim (51%), uzyskano punktację na poziomie 79% (punktacja: 47 - 100), w przypadku pacjentów z wykształceniem wyższym (22%), uzyskano punktację na poziomie 85% (punktacja: 52 - 100). Pacjenci mający wykształcenie podstawowe (27%) przyznali punktację na poziomie 77% (punktacja: 42 - 100) (rycina 4).

Analiza statystyczna nie wykazała istotnych różnic pomiędzy wykształceniem a



Rycina 1

Ocena doświadczeń z opieki pielęgniarskiej w oddziale urologicznym (1) i w oddziale kardiologicznym (2). The assessment of patients' experiences related to nursing care in the urological department (1) and in the cardiological department (2).

Tabela I

Analiza statystyczna dotycząca oceny z doświadczenia z opieki pielęgniarskiej pomiędzy oddziałami (Test U Manna-Whitneya).

The statistical analysis related to the assessment of patients' experiences related to nursing care between the departments.

Zmienna	Sum. rang Oddział 1	Sum. rang Oddział 2	U	Z	Poziom p
Ocena "doświadczeń z opieki pielęgniarskiej"	14901,50	5198,50	148,5000	11,85410	0,000

Tabela II

Analiza statystyczna wpływu płci a ocena doświadczeń z opieki pielęgniarskiej (Test U Manna-Whitneya).

The statistical analysis of the influence of the patients' sex on the assessment of the patients' experiences related to nursing care (the U Mann-Whitney test).

Zmienna	Sum. Rang M	Sum. Rang K	U	Z	Poziom p
Ocena "doświadczeń z opieki pielęgniarskiej"	14165,00	5935,00	3657,000	2,0668	0,03

Tabela III

Analiza statystyczna (Test U Manna-Whitneya) pomiędzy oddziałami a oceną satysfakcji z opieki pielęgniarskiej.

The statistical analysis (the U Mann-Whitney test) between the departments and the assessment of satisfaction with nursing care.

Zmienna	Sum. rang Oddział 1	Sum. rang Oddział 2	U	Z	Poziom p
Ocena "satysfakcji z opieki pielęgniarskiej"	14803,00	5297,00	247,000	11,613	0,000

Tabela IV

Analiza statystyczna (Test U Manna-Whitneya) pomiędzy płcią a oceną satysfakcji z opieki pielęgniarskiej.

The statistical analysis (the U Mann-Whitney test) between the patients sex and the assessment of satisfaction with nursing care.

Zmienna	Sum. Rang M	Sum. Rang K	U	Z	Poziom p
Ocena "satysfakcji z opieki pielęgniarskiej"	14402,50	5697,50	3419,500	2,6815	0,007

doświadczeniem z opieki pielęgniarskiej (test *Kruskala-Wallis*  $p=0,0942$ ).

Pacjenci przebywający na obu oddziałach do 5 dni (49%) oceniali doświadczenie z opieki pielęgniarskiej na poziomie 82% (punktacja: 57 - 100), pacjenci hospitalizowani w okresie od 6 do 10 dni (42,5%) przyznali punktację na poziomie 78% (punktacja: 44 - 100) natomiast chorzy hospitalizowani powyżej 10 dni (9,5%) oceniali doświadczenie z opieki pielęgniarskiej na poziomie 75% (punktacja: 42 - 100) (rycina 5).

Analiza statystyczna wykazała istotne

różnice ( $p < 0,042$ ) pomiędzy czasem hospitalizacji a oceną doświadczenia z opieki pielęgniarskiej w obu oddziałach.

### Ocena satysfakcji z opieki pielęgniarskiej

Kolejnym etapem analizy było określenie poziomu satysfakcji z opieki pielęgniarskiej u pacjentów przebywających na oddziale urologicznym (oddział 1) i kardiologicznym (oddział 2). Pacjenci oddziału urologicznego w 96,97% oceniali satysfakcję z opieki pielęgniarskiej. Liczba uzyskanych punk-

tów mieściła się w przedziale od 75 do 100. Natomiast w 54,63% oceniali satysfakcję pacjenci z oddziału kardiologicznego (rycina 6). Liczba uzyskanych punktów mieściła się w przedziale 25 - 100.

Analiza statystyczna wykazała istotne różnice ( $p < 0,000$ ) pomiędzy oddziałem urologicznym (oddział 1) a oddziałem kardiologicznym (oddział 2) w przypadku oceny satysfakcji z opieki pielęgniarskiej.

W obu oddziałach mężczyźni (66,5%) oceniali satysfakcję z opieki pielęgniarskiej na poziomie 80% (punktacja: 45 - 100). Natomiast kobiety (33,5%) na poziomie 68% (rycina 7) (punktacja: 25 - 100).

Analiza statystyczna wykazała istotne różnice ( $p < 0,000$ ) w ocenie satysfakcji z opieki pielęgniarskiej pomiędzy kobietami a mężczyznami.

Biorąc pod uwagę wiek pacjentów oceniających satysfakcję z opieki pielęgniarskiej w obu oddziałach wyniki tego badania przedstawiają się następująco. W zakresie satysfakcji z opieki pielęgniarskiej pacjenci w przedziale wiekowym 51-70 lat (43,5%) przyznali punktację na poziomie 78% (punktacja: 39 - 100), pacjenci powyżej 70 roku życia (37,5%) przyznali punktację na poziomie 71% (punktacja: 35 - 100). Natomiast chorzy w przedziale wiekowym 31-50 lat (11%) przyznali punktację na poziomie 78% (punktacja: 39 - 100). Najwyższą punktację na poziomie 87% (punktacja: 52 - 100) przyznali pacjenci do 30 roku życia (8%) (rycina 8).

Analiza statystyczna nie wykazała istotnych różnic biorąc pod uwagę wiek badanej grupy (test *Kruskala-Wallis*  $p = 0,3982$ ).

Analizując wykształcenie pacjentów obu oddziałów oceniających satysfakcję z opieki pielęgniarskiej, w przypadku chorych z wykształceniem średnim (51%), uzyskano punktację na poziomie około 75% (punktacja: 37 - 100), w przypadku pacjentów z wykształceniem wyższym (22%), uzyskano punktację na poziomie około 84% (punktacja: 49 - 100). Pacjenci mający wykształcenie podstawowe (27%) przyznali punktację na poziomie około 70% (rycina 9) (punktacja: 29 - 100).

Analiza statystyczna nie wykazała istotnych różnic biorąc pod uwagę wykształcenie badanej grupy (test *Kruskala-Wallis*  $p = 0,0738$ ).

Pacjenci przebywający na obu oddziałach do 5 dni wyżej (80%) (punktacja: 45 - 100) oceniali satysfakcję z opieki pielęgniarskiej niż pacjenci hospitalizowani od 6 do 10 dni (73%) (punktacja: 31 - 100) oraz powyżej 10 dni (65%) (punktacja: 20 - 100) (rycina 10).

Analiza statystyczna wykazała istotne różnice ( $p < 0,015$ ) pomiędzy grupami do 5 dni oraz powyżej 10 dni.

### Omówienie

Przeprowadzone badania na dwóch różnych oddziałach o profilu zabiegowym i niezabiegowym wykazały różnice w ocenie doświadczenia z opieki pielęgniarskiej czego dowodem są przedstawione wyniki badań.

Z analizy wynika, iż pacjenci przebywający na oddziale urologicznym (oddział zabiegowy) byli bardziej zadowoleni z opieki i

pobytu, jak również wysoko (94,16%) oceniali doświadczenie z opieki pielęgniarskiej. Natomiast pacjenci hospitalizowani w oddziale kardiologicznym (oddział niezabiegowy) znacznie gorzej oceniali doświadczenie z opieki - 65,41%.

Mężczyźni w porównaniu z kobietami wyżej oceniali doświadczenie i satysfakcję z opieki pielęgniarskiej na obu oddziałach. Nie zaobserwowano wpływu wieku i wykształcenia badanych na ocenę poziomu opieki pielęgniarskiej uzyskanej zarówno w oddziale urologicznym jak i kardiologicznym. Pacjenci hospitalizowani w obu oddziałach do 5 dni stanowili najliczniejszą grupę respondentów. Chorzy ci, także w najwyższym stopniu oceniali doświadczenie (82%) z opieki pielęgniarskiej.

Wyzwanie mające na celu wyodrębnienie z globalnej opieki świadczonej w szpitalu aspektów opieki pielęgniarskiej, określenie kryteriów ich pomiaru i skonstruowanie na tej podstawie narzędzia badawczego, służącego do pomiaru satysfakcji pacjenta z opieki, podjął zespół autorów z University of Newcastle upon Tyne w Wielkiej Brytanii (Thomas, McColl, Triest, Bond, Boys). Wynikiem tych prac jest The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS). Celem było skonstruowanie narzędzia odpowiednio rzetelnego i czułego, zdolnego wychwycić różnice w poziomie opieki pielęgniarskiej. Badania testujące NSNS przeprowadzono w północno-wschodniej Anglii w 5 szpitalach, na 20 oddziałach szpitalnych, na grupie 2078 pacjentów. Wyniki testów psychometrycznych potwierdziły, że NSNS jest narzędziem badawczym odpowiednio czułym, aby wykryć różnice w poziomie satysfakcji pacjentów pomiędzy poszczególnymi oddziałami i szpitalami. Na podstawie przeprowadzonych badań stwierdzono, że pacjenci mieli bardzo pozytywne doświadczenie z opieki pielęgniarskiej i oceniali je na poziomie 84,6%. Bardzo wysoko oceniali również satysfakcję (84,1%). Przeanalizowano część I zawierającą 26 pytań i oceniono doświadczenie z opieki pielęgniarskiej. Wyniki badań wahały się w granicach od 69,1% (Pytanie 3. Pielęgniarki nie mówiły mi wystarczająco dużo o moim leczeniu) do 95,5% (Pytanie 1. Można się było pośmiać z pielęgniarkami) [3].

W literaturze światowej dotyczącej praktycznego wykorzystania NSNS do badania satysfakcji pacjenta z opieki pielęgniarskiej należy zwrócić uwagę na pracę Walsh i wsp. [6]. Autorzy przeprowadzili badanie na 15-łóżkowym oddziale chirurgicznym w szpitalu uniwersyteckim w Anglii. W wyniku pracy autorzy określili poziom doświadczeń związanych z opieką pielęgniarską i poziom satysfakcji z opieki pielęgniarskiej na badanym oddziale jako pozytywny. W zakresie doświadczeń 47% pacjentów przyznało punktację na poziomie 90% i więcej (?90/100 punktów).

W 2007 roku opublikowano wyniki badań dotyczących adaptacji NSNS w Turcji. Celem badania była ocena rzetelności i trafności zmodyfikowanej tureckiej wersji NSNS (nazwana SNCS). Badanie satysfakcji dokonano w oddziałach internistycznym i chirurgicznym w szpitalu uniwersyteckim w Istambule. Badaniem objęto 200 pacjen-

tów. Przeprowadzone analizy statystyczne potwierdziły, że wersja turecka spełnia kryteria trafności i rzetelności, w związku z czym może być stosowana do pomiaru poziomu satysfakcji u hospitalizowanych pacjentów. Współczynnik Alfa Cronbacha dla satysfakcji z opieki pielęgniarskiej wynosi 0,96. W wyniku badań autorzy określili poziom satysfakcji pacjentów z opieki pielęgniarskiej na 70%. Wyszczególniono pytania, które były najbardziej pozytywnie oceniane przez pacjentów m.in. pytanie 16. Ile swobody, miałeś w oddziale - poziom satysfakcji oceniono na 74,5%, w pytaniu 18. Ile prywatności, dały ci pielęgniarki oceniono na 67%, w pytaniu 5. Jak szybko pielęgniarki przychodziły na twoje wezwanie/dzwonki? oceniono na 58,5% oraz w pytaniu 7. Ile informacji, dostałeś od pielęgniarek na temat twojego stanu i opieki oceniono na 53,5%. Wyodrębniono, również dwa pytania, które pacjenci badani oceniali najniżej, m.in. pytanie 11. Jak pielęgniarki uspokajały twoją rodzinę i przyjaciół? (26%) i pytanie 19. Świadomość pielęgniarek na temat twoich potrzeb (25%) [1].

Wendy E. Peterson i wsp. przeprowadzili badanie satysfakcji i walidację skali na grupie pacjentek oddziału położniczego w szpitalu w stanie Ontario, w Kanadzie. Przeprowadzone badania potwierdziły przydatność do pomiaru satysfakcji z opieki pielęgniarskiej w tej specyficznej grupie pacjentów. Współczynnik Alfa Cronbacha obliczony dla 19 pozycji testowych (ocena z doświadczenia z opieki pielęgniarskiej) wynosi 0,91, natomiast dla 26 pozycji testowych (ocena satysfakcji z opieki pielęgniarskiej) wynosi 0,96 [4].

W 2002 roku przeprowadzono badania, których celem było określenie przydatności tego narzędzia badawczego do pomiaru satysfakcji z opieki pielęgniarskiej w warunkach polskich. Podmiotem badania byli pacjenci przebywający na oddziałach: położniczy, chirurgia, kardiologia i ortopedia. Na podstawie przeprowadzonych badań m.in. stwierdzono, że pacjenci wyrażali przychylną opinię o opiece pielęgniarskiej oraz mieli pozytywne doświadczenia związane z pobytem w szpitalu. Kobiety w porównaniu z mężczyznami wyżej oceniały opiekę pielęgniarską. Nie zaobserwowano wpływu wieku badanych na poziom oceny opieki pielęgniarskiej [7].

W chwili obecnej kontynuowane są przez Zakład Pielęgniarstwa Anestezjologicznego i Intensywnej Opieki Uniwersytetu Medycznego w Poznaniu badania, których celem jest walidacja The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale w warunkach polskich. Badania prowadzone są w 4 ośrodkach na terenie całej Polski, podmiotem badań są dorośli pacjenci hospitalizowani na oddziałach zabiegowych i niezabiegowych szpitali różnej wielkości i stopnia referencyjności. Wymogiem niezbędnym jest uzyskanie 100 poprawnie wypełnionych ankiet na każdym z badanych oddziałów. Udział w badaniu jest otwarty. Analizy rzetelności skali oceny doświadczeń z opieki pielęgniarskiej dokonano na podstawie kwestionariuszy pytań, w których odpowiedziano na wszystkie zamieszczone pytania - 787 kwestionariuszy pytań. Współczynnik Alfa

Cronbacha obliczony dla 19 pozycji testowych wynosił 0,98, natomiast dla 26 pozycji testowych wynosił 0,92.

Przedstawione wyniki badań w tej pracy stanowią mały wycinek całości prowadzonych badań w Zakładzie Pielęgniarstwa Anestezjologicznego i Intensywnej Opieki, Uniwersytetu Medycznego w Poznaniu.

Uzyskane wyniki badań są porównywalne do danych opublikowanych w literaturze światowej dotyczącej praktycznego wykorzystania NSNS do badania satysfakcji pacjenta z opieki pielęgniarskiej.

#### **Wnioski**

1. Poziom doświadczenia i satysfakcji z opieki pielęgniarskiej w opinii pacjentów przebywających na oddziale zabiegowym i oddziale niezabiegowym jest wysoki.

2. Pacjenci przebywający w oddziale zabiegowym wyżej oceniali doświadczenie jak i satysfakcję z opieki pielęgniarskiej (94,16%/96,97%) niż pacjenci przebywający na oddziale niezabiegowym (65,41%/54,63%).

3. Pacjenci z wyższym wykształceniem wyżej oceniali doświadczenie i satysfakcję z opieki pielęgniarskiej w obu oddziałach (85%/84%).

4. Najwyżej oceniali doświadczenie i satysfakcję z opieki pielęgniarskiej pacjenci przebywający w oddziałach do 5 dni (82%/80%).

#### **Piśmiennictwo**

1. **Akin S., Erdogan S.:** The Turkish version of the Newcastle Satisfaction with Nursing Scale used on medical and surgical patients. *J. Clin. Nurs.* 2007, 16, 646.

2. **Blenkiron P., Hammill C.A.:** What determines patients' satisfaction with their mental health care and quality of life? *Postgrad. Med. J.* 2003, 79, 337.

3. **McColl E., Thomas L., Bond S.:** A study to determine patient satisfaction with nursing care. *Nursing Standard.* 1996, 52, 34.

4. **Peterson W.E., Charles C., DiCenso A., Sword W.:** The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale: a valid measure of maternal satisfaction with inpatient postpartum nursing care. *J. Adv. Nurs.* 2005, 52, 672.

5. **Risser N.:** Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings. *Nurs. Res.* 1975, 24, 45.

6. **Walsh M., Walsh A.:** Measuring patient satisfaction with nursing care: experience of using the Newcastle Satisfaction with Nursing Scale. *J. Adv. Nurs.* 1999, 29, 307.

7. **Zadroga M., Cudak-Bańska E., Dyk D. i wsp.:** Ocena satysfakcji pacjenta z opieki pielęgniarskiej. *Pielęgniarstwo Polskie* 2005, 1, 49.