

## Katarzyna Grabska, Wanda Stefańska

Wydział Pedagogiki i Nauk o Zdrowiu Wyższej Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej we Wrocławku

# Sylwetka zawodowa pielęgniarki w opinii pacjentów

Figure of a professional nurse in patient opinions

### STRESZCZENIE

**Wstęp.** Współczesne pielęgniarstwo zmierza do zapewnienia społeczeństwu opieki coraz doskonalszej pod względem jakościowym zarówno w chorobie, jak i zdrowiu. Poznawanie opinii społecznej na temat modelu współczesnej pielęgniarki pozwala lepiej rozumieć i realizować swoją rolę zawodową.

**Cel pracy.** Celem badań było poznanie opinii społecznej na temat modelu współczesnej pielęgniarki.

**Materiał i metody.** Badania przeprowadzono wśród dorosłych pacjentów Szpitala Wojewódzkiego we Wrocławku w styczniu i lutym 2008 roku. Objęto nimi 90 osób przebywających na 4 różnych oddziałach. Metodę badań stanowił sondaż diagnostyczny. Zastosowano technikę ankietową. Narzędzie badawcze stanowił kwestionariusz ankiety.

**Wyniki i wnioski.** Badani najbardziej cenią u pielęgniarki staranność i dokładność w wykonywaniu zabiegów oraz serdeczność i uprzejmość w podejściu do chorego. Pacjenci wysoko oceniają poziom wykształcenia pielęgniarki oraz posiadane przez nią specjalizacje. Zdecydowana większość badanych oczekuje od pielęgniarki troskliwej opieki, a także wsparcia. Respondenci darzą pielęgniarkę dużym zaufaniem oraz dobrze oceniają jej profesjonalizm.

**Problemy Pielęgniarstwa 2009; 17 (1): 8–12**

**Słowa kluczowe:** cechy pielęgniarki, oczekiwania społeczne

### ABSTRACT

**Introduction.** The contemporary nursing, in items of quality, aims at providing much better care both in unwell and well being of people. One of the important tasks is to become familiar with the social opinion concerning the model of the contemporary nurse in order to understand and realize the professional role much better.

**Aim.** The aim of the study was to know the social opinion concerning the model of the contemporary nurse.

**Material and methods.** The surveys were carried out among the adult patients of the Provincial Hospital in Wrocław in the period from January to February 2008. They involved 90 people staying in the four different wards. The method of the survey was a diagnostic poll with a questionnaire.

**Results and conclusions.** The surveyed valued meticulousness and care in carrying out treatments and warmth and politeness in the attitude towards the sick the most. The respondents valued the nurses' level of education and their specializations a lot. Most of the surveyed expect very good nurses' care as well as their support. The surveyed trust the nurses and assess their professionalism very well.

**Nursing Topics 2008; 17 (1): 8–12**

**Key words:** features of nurse, social expectations

### Wstęp

Opieka zdrowotna na początku XXI wieku charakteryzuje się zwiększonym poziomem oczekiwań wobec pracowników ochrony zdrowia, a przede wszystkim wobec pielęgniarek, co wynika ze wzrostu liczby i jako-

ści problemów zdrowotnych społeczeństwa oraz postrzegania tego zawodu jako wiodącego w realizacji celów i zadań ochrony zdrowia. Obowiązujące przepisy prawne dotyczące zawodu pielęgniarki jasno definiują zakres jej kompetencji oraz przyznają jej samo-

**Adres do korespondencji:** lic. piel. Katarzyna Grabska, Wydział Pedagogiki i Nauk o Zdrowiu WSHE, ul. Okrzei 94 A, 87–800 Wrocław, tel.: 0 663 482 821, e-mail: k.grabska5@wp.pl

dzielność, czyli autonomię. Wrońska [1] podkreśla, że przed pielęgniarstwem, jako samodzielnym zawodem, otwierają się nowe możliwości działania, a praca pielęgniarki opiera się nie tylko na doświadczeniu, lecz ma coraz mocniejszą podbudowę badawczo-naukową. Autorka wyraża opinię, że przemiany zachodzące w systemie opieki zdrowotnej świadczą o tym, że kształtowanie się roli pielęgniarki nie ma charakteru statycznego.

Współczesne pielęgniarstwo zmierza do zapewnienia społeczeństwu coraz doskonalszej opieki pod względem jakościowym zarówno w chorobie, jak i zdrowiu. Na kompetencje pielęgniarki składają się: wiedza, umiejętności, wartości oraz postawy pozwalające jej wykazać się autonomią i profesjonalizmem. Zakres realizowanych zadań jest między innymi wynikiem oczekiwań społecznych [2]. Biorąc pod uwagę fakt, że podmiotem opieki pielęgniarskiej jest człowiek, ważną sprawą jest poznawanie opinii społecznych na temat modelu (wzoru) współczesnej pielęgniarki w celu lepszego zrozumienia swojej roli zawodowej. Przeprowadzone badania sondażowe służyły poznaniu opinii społeczeństwa na ten temat.

Jako podstawową zasadę etycznego postępowania w realizacji opieki pielęgniarskiej należy uznać tę, która mówi, że powinniśmy tak postępować, jak chcielibyśmy, aby postępowano w stosunku do nas. Zasada ta motywuje do świadczenia opieki wobec tych, którzy jej potrzebują, aby w razie konieczności uzyskania pomocy dla siebie, możliwe było otrzymanie jej od innych [3]. W dzisiejszej rzeczywistości lekarze i pielęgniarki stoją przed wyzwaniem, któremu muszą sprostać — pacjenci domagają się pogłębionych, jasnych informacji o świadczeniach i chcą brać udział w procesach decyzyjnych. Prowadzi to do zwiększenia odpowiedzialności i rzetelnego wykonywania obowiązków przez wszystkich pracowników ochrony zdrowia [4].

### Cel pracy

Głównym celem badań było poznanie opinii społecznej na temat modelu współczesnej pielęgniarki. Cele szczegółowe dotyczyły poznania następujących elementów:

- cech, które według badanych powinna posiadać pielęgniarka;
- czynników, które wpływają na kształtowanie się modelu współczesnej pielęgniarki;
- oczekiwań wobec pielęgniarki jako osoby opiekującej się pacjentem;
- poziomu satysfakcji pacjentów z uzyskanej opieki pielęgniarskiej.

### Materiał i metody

Przedmiotem badań była opinia pacjentów dotycząca modelu współczesnej pielęgniarki. Badania przeprowa-

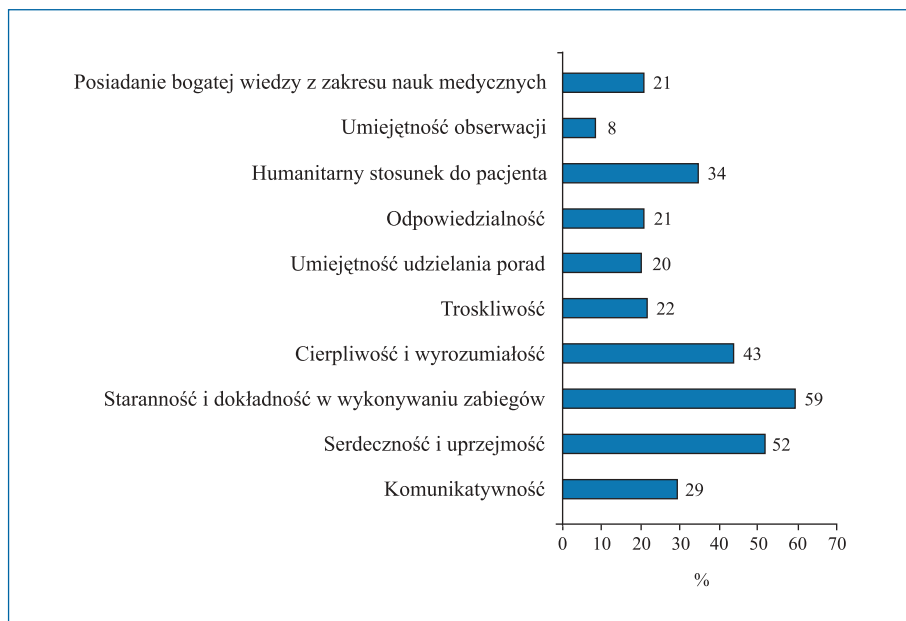
dzono wśród dorosłych pacjentów Szpitala Wojewódzkiego we Włocławku w styczniu i lutym 2008 roku. Objęto nimi 90 osób przebywających na oddziałach chorób wewnętrznych (II), pulmonologii, ortopedii oraz chirurgii (I). W badaniach zastosowano metodę sondażu diagnostycznego, natomiast narzędzie badawcze stanowił kwestionariusz ankiety. Ankieta była anonimowa, a pytania w niej zawarte nie pozwalały na identyfikację badanego.

### Wyniki i wnioski

Główne pytanie ankiety dotyczyło cech, jakimi według badanych powinna charakteryzować się dobra pielęgniarka. Pacjentów poproszono o podkreślenie 3 najważniejszych wyróżników, spośród 10 podanych w ankiecie. W opinii badanych najważniejszymi cechami dobrej pielęgniarki są: staranność i dokładność w wykonywaniu zabiegów (59% badanych), a także serdeczność i uprzejmość (52,9%). Znaczna część badanych za istotne cechy uznała cierpliwość i wyrozumiałość (43%), a także humanitarny stosunek do pacjenta (34%). Posiadanie przez pielęgniarkę umiejętności komunikacji ceni 29% badanych, natomiast troskliwość — 22%. Według 21% pacjentów ważnymi cechami są także: odpowiedzialność oraz posiadanie bogatej wiedzy z zakresu nauk medycznych. Podobna liczba ankietowanych (20%) wskazała na umiejętność udzielania porad. Zaledwie 8% badanych wskazało na umiejętność obserwacji (ryc. 1).

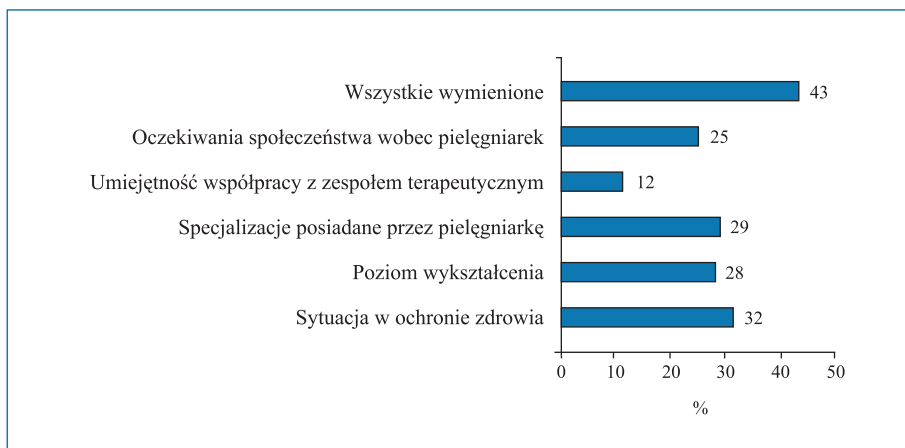
Kolejne pytanie dotyczyło czynników, które wpływają na kształtowanie się modelu współczesnej pielęgniarki. Część ankietowanych (32%) była zdania, że największy wpływ na ten proces ma sytuacja w ochronie zdrowia. Za równie ważny czynnik uznano specjalizację, jakie posiada pielęgniarka (29%). Grupa 28% badanych uważa, że zarówno poziom wykształcenia pielęgniarek, jak i oczekiwania społeczeństwa mają podobny wpływ na kształtowanie się modelu współczesnej pielęgniarki. Według 43% badanych wszystkie wymienione w ankiecie czynniki wpływają na formowanie się modelu nowoczesnej pielęgniarki. Zaledwie 12% badanych wskazało umiejętność współpracy z zespołem terapeutycznym, jako czynnikiem wpływającym na ten proces (ryc. 2). Ze względu na podawanie przez badanych więcej niż jednej odpowiedzi w wymienionych wskaźnikach, liczba odpowiedzi przekracza liczbę ankietowanych.

Pacjenci byli także pytani, czego głównie dotyczą ich oczekiwania wobec pielęgniarki. Spośród 9 możliwych odpowiedzi należało zaznaczyć 3. Zdecydowana większość badanych (74%) oczekuje od pielęgniarki troskliwej opieki, a także wsparcia podczas pobytu w szpitalu (61%). Natomiast 58% ankietowanych spodziewa się sprawnego wykonywania zabiegów. Według 37% badanych pielęgniarka powinna udzielać odpo-



Rycina 1. Cechy charakteryzujące dobrą pielęgniarkę w opinii badanych

Figure 1. Features of a good nurse



Rycina 2. Czynniki wpływające na model współczesnej pielęgniarki

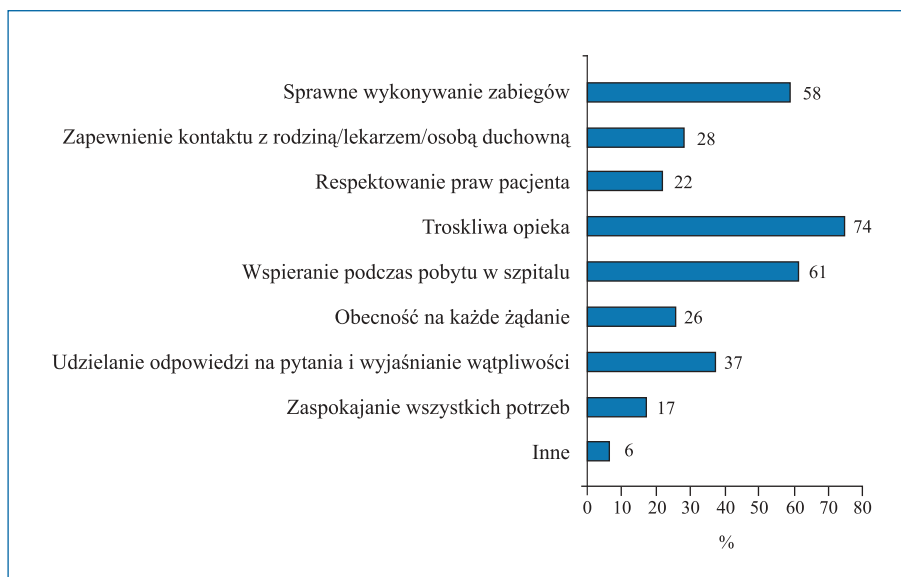
Figure 2. The factors of the respondents have a good impact on a form of a modern nurse

wiedzi na pytania pacjenta i wyjaśniać ich wątpliwości. Zapewnienia kontaktu z rodziną/lekarzem/osobą duchowną oczekuje 28% badanych, a obecności na każde żądanie 26% ankietowanych. Zdaniem 22% badanych istotne jest respektowanie praw pacjenta, natomiast zaspokajanie wszystkich potrzeb ceni 17% respondentów. Inne oczekiwania miało zaledwie 6% ankietowanych (ryc. 3).

Kolejne pytanie zawarte w ankiecie dotyczyło wyrażenia przez badanych opinii na temat tego, czy dostrzegają poprawę (w stosunku do minionych doświadczeń)

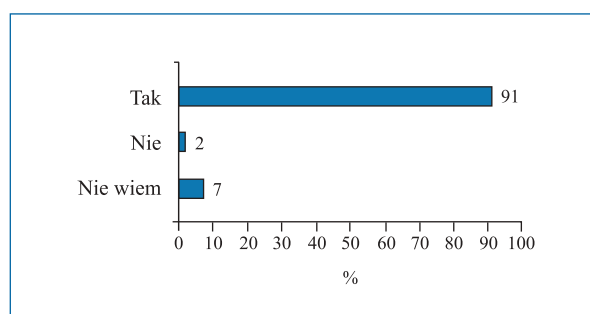
w zakresie podejścia pielęgniarek do pacjenta. Zdecydowana większość ankietowanych (91%) dostrzega poprawę w tym zakresie, natomiast 2% badanych nie dostrzega różnicy w relacjach pielęgniarka-pacjent, a 7% ankietowanych nie miało zdania na ten temat (ryc. 4). Zaufanie do pielęgniarek zadeklarowało 76% badanych, zaś 16% było przeciwnego zdania. Pozostali pacjenci (8%) nie potrafili określić, czy mają zaufanie do pielęgniarki (ryc. 5).

W dalszej części ankiety pacjenci określali stopień profesjonalizmu pielęgniarek pracujących na oddziale



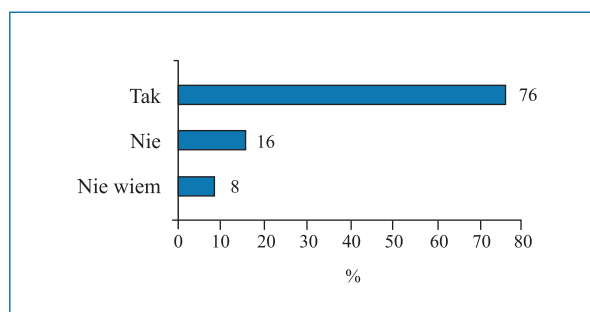
**Rycina 3.** Oczekiwania respondentów wobec pielęgniarki

**Figure 3.** Expectations of respondents in accordance with nurse



**Rycina 4.** Ocena poprawy relacji pielęgniarka–pacjent

**Figure 4.** Notice by respondents and performance of improvement in relation to the nurse and patient



**Rycina 5.** Zaufanie badanych do pielęgniarki

**Figure 5.** The reliance of respondents from the patient to the nurse

poprzez zakreślenie właściwej cyfry na skali punktowej od 1 do 10, przy czym 1 oznacza brak profesjonalizmu, a 10 — wysoki stopień profesjonalizmu. Zdecydowana

większość badanych zakreśliła punkty w przedziale 8–10 (81%). Wartości pośrednie (4–7 punktów) zakreśliło łącznie 17% badanych. Pozostali ankietowani (2%) ocenili profesjonalizm pracy pielęgniarek na 3 punkty (ryc. 6).

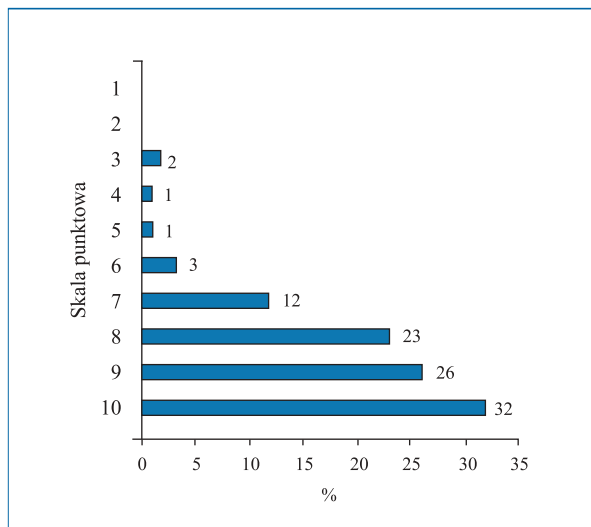
### Podsumowanie

Wyniki przeprowadzonych badań empirycznych w grupie badawczej 90 osób pozwoliły uzyskać odpowiedzi na pytania dotyczące:

- cech, którymi według badanych powinna charakteryzować się pielęgniarka;
- czynników, które zdaniem pacjentów wpływają na kształtowanie się modelu współczesnej pielęgniarki;
- oczekiwań badanych wobec pielęgniarki jako osoby opiekującej się pacjentem oraz wobec tego zawodu;
- poziomu satysfakcji pacjentów z opieki pielęgniarskiej.

Uzyskane dane wskazują, że badani najbardziej cenią u pielęgniarek staranność i dokładność w wykonywaniu zabiegów (59%) oraz serdeczność i uprzejmość w podejściu do chorego (52%). Nieznacznie mniejsza liczba ankietowanych (20%) wskazała na umiejętność udzielania porad oraz umiejętność obserwacji jako najistotniejszą cechę (8%).

Najważniejszymi czynnikami wpływającymi na postrzeganie pielęgniarki jest sytuacja w ochronie zdrowia (32% badanych) oraz realizacja oczekiwań, jakie są przed nią stawiane (25% ankietowanych). Pacjenci cenią sobie wysoko poziom wykształcenia pielęgniarki oraz posiadane przez nią specjalizacje (29% wskazań). Zebrany materiał badawczy pozwala stwierdzić, że na-



**Rycina 6.** Stopień profesjonalizmu pielęgniarek zdaniem badanych  
**Figure 6.** The level of professionalism of the nurse in opinion of respondents with the survey

stawienie opinii społecznej wobec zawodu pielęgniarki jest bardzo pozytywne, co wynika z udzielanych przez respondentów odpowiedzi. Zdecydowana większość ankietowanych (91%) dostrzega poprawę dotyczącą podejścia pielęgniarki do pacjenta w porównaniu z wcześniejszymi doświadczeniami w tym zakresie. Zawód pielęgniarki zdaniem badanych charakteryzuje się wysokim stopniem profesjonalizmu. Z analizy materiału empirycznego wynika także, że większość badanych jest usatysfakcjonowana poziomem świadczonej przez pielęgniarki opieki. Poziom pracy pielęgniarek został wysoko oceniony wśród pacjentów, gdyż najczęściej zaznaczane wartości punktowe obejmowały zakres 8–10 punktów

(łącznie aż 81%), co jest bardzo budujące. Wynika z tego, że pielęgniarkę postrzega się jako profesjonalistkę, która jest kompetentna nie tylko w podejmowaniu niezależnych decyzji w zakresie pielęgnowania, ale także w sprawnym organizowaniu opieki, co budzi uznanie wśród jej podopiecznych. Zebrany materiał empiryczny pozwala stwierdzić, że wskaźnikiem społecznej oceny systemu ochrony zdrowia są między innymi opinie wyrażające zadowolenie bądź niezadowolenie z opieki świadczonej przez pielęgniarki. Jest on ważną, aczkolwiek subiektywną miarą oceny jakości systemu opieki zdrowotnej.

### Wnioski

Biorąc pod uwagę wyniki uzyskanych badań, należy stwierdzić, że:

1. Pacjenci najbardziej cenią u pielęgniarki takie cechy, jak: uprzejmość i serdeczność oraz dokładność w wykonywaniu zabiegów.
2. Istotnie ważnym elementem w ocenie sylwetki zawodowej współczesnej pielęgniarki przez pacjentów jest sytuacja w ochronie zdrowia i poziom realizacji oczekiwań, jakie są przed nią stawiane.
3. Badani bardzo wysoko oceniają profesjonalizm pielęgniarki.

### Piśmiennictwo

1. Wrońska I. Rola społeczno-zawodowa pielęgniarki. Studium z zakresu współczesnego pielęgniarstwa. Wydawnictwo Centrum Edukacji Medycznej, Warszawa 1997; 10.
2. Stefańska W. Podstawowe zagadnienia współczesnej pielęgniarki w opiece zdrowotnej. Pielęgniarstwo Polskie 2004; 1–2: 4.
3. Poznańska S. Z historii etyki pielęgniarstwa. W: Wrońska I., Mariański J. (red.). Etyka w pracy pielęgniarstwie. Wydawnictwo Czelej, Lublin 2002; 93.
4. Kamińska M., Ślusarz R., Opozda K. Oczekiwania pacjentów wobec personelu pielęgniarstwowego. Pielęgniarstwo Polskie 2001; 2 (12): 323–341.