

Ικανοποίηση Γονέων από την Παρεχόμενη Νοσηλευτική Φροντίδα στα Νοσηλευόμενα Παιδιά τους

Βαρβάρα Μπουτοπούλου,¹ Κωνσταντίνος Πέτσιος,² Φωτεινή Μαυρίδη,³
Ευφροσύνη Βλαχιώτη,⁴ Εύα Κωνσταντακάκη,⁵ Βασιλική Μάτζιου⁶

Hospitalized Children's Parent Satisfaction

Abstract at the end of the article

¹Νοσηλεύτρια ΠΕ, PhD(c), MSc, Μονάδα Εντατικής Νοσηλείας Νεογνών, Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο «Αττικόν», Αθήνα

²Νοσηλεύτρια ΠΕ, PhD, MSc, Μονάδα Εντατικής Νοσηλείας Παιδών, Καρδιοχειρουργικό Κέντρο «Ωνάσειο», Αθήνα

³Νοσηλεύτρια ΠΕ, PhD(c), MSc, Παιδοχειρουργικό Τμήμα, Νοσοκομείο Παιδών «Π. & Α. Κυριακού», Αθήνα

⁴Νοσηλεύτρια ΠΕ, PhD(c), MSc, Γραφείο Νοσηλευτικής Υπηρεσίας, Νοσοκομείο Παιδών «Αγία Σοφία», Αθήνα

⁵Νοσηλεύτρια ΠΕ, MSc, Παιδιατρική Κλινική, Μαιευτικό και Χειρουργικό Κέντρο «Μητέρα», Αθήνα

⁶Αναπληρώτρια Καθηγήτρια Παιδιατρικής Νοσηλευτικής, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα

Υποβλήθηκε: 17.11.2009

Επανυποβλήθηκε: 17.6.2010

Εγκρίθηκε: 8.7.2010

Υπεύθυνη αλληλογραφίας:

Βαρβάρα Μπουτοπούλου
Γαλιλαίου 19, 187 57 Κερατσίνι
Τηλ.: 6937 129 712, Fax: 210 8846066
e-mail: bmroutopoulou@gmail.com

Εισαγωγή: Η ικανοποίηση των γονέων των παιδιατρικών ασθενών είναι ένας από τους δείκτες που χρησιμοποιούνται για την εκτίμηση της ποιότητας φροντίδας που παρέχεται στα παιδιατρικά νοσοκομεία. **Σκοπός:** Σκοπός της μελέτης ήταν η εκτίμηση της ικανοποίησης των γονέων από την παρεχόμενη φροντίδα υγείας στα νοσηλευόμενα παιδιά τους. **Υλικό-Μέθοδος:** Για την επίτευξη αυτού του στόχου έγινε μη πειραματική μελέτη με τη χρήση ερωτηματολογίου. Το δείγμα της μελέτης αποτέλεσαν 206 γονείς, τα παιδιά των οποίων νοσηλεύονταν για 3 ημέρες τουλάχιστον σε παθολογικά και χειρουργικά τμήματα ενός Παιδιατρικού και ενός Γενικού Νοσοκομείου στην Αθήνα, από το Σεπτέμβριο έως το Δεκέμβριο του 2006. Το ερωτηματολόγιο περιείχε 68 ερωτήσεις, οι οποίες ήταν ομαδοποιημένες σε οκτώ κατηγορίες και αφορούσαν στην πληροφόρηση για τη νόσο, στις λειτουργίες του τμήματος, στην προσβασιμότητα, στην ιατρονοσηλευτική φροντίδα, στις διαδικασίες φροντίδας, στη συμπεριφορά του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού, στη συμμετοχή των γονέων, στο εργασιακό περιβάλλον, καθώς και μία κλίμακα αξιολόγησης της φροντίδας. Το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας (p) ορίστηκε ίσο με 0,05 και τιμές πιθανότητας σφάλματος τύπου α (p value) $p < 0,05$ αναγνωρίστηκαν ως στατιστικά σημαντικές. **Αποτελέσματα:** Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, οι γονείς έμειναν περισσότερο ικανοποιημένοι από τη συμπεριφορά του προσωπικού και την ιατρονοσηλευτική φροντίδα και λιγότερο από την πληροφόρηση για τις λειτουργίες του τμήματος και το εργασιακό περιβάλλον του προσωπικού. Από τη σύγκριση των αποτελεσμάτων των δύο νοσοκομείων φαίνεται ότι οι γονείς των οποίων τα παιδιά νοσηλεύονταν στα παιδιατρικά τμήματα του γενικού νοσοκομείου έμειναν περισσότερο ικανοποιημένοι από την παροχή φροντίδας εκτός από την παράμετρο που αφορά στην προσβασιμότητα στο νοσοκομείο σε σχέση με τους γονείς του παιδιατρικού νοσοκομείου ($p < 0,028$) και, παράλληλα, αξιολόγησαν υψηλότερα το γενικό νοσοκομείο στην κλίμακα αξιολόγησης ($p < 0,001$). Τα σχόλια των γονέων κατέδειξαν ότι τα προβλήματα των δύο νοσοκομείων σχετικά με την παρεχόμενη νοσηλευτική φροντίδα ήταν η έλλειψη προσωπικού και υγιεινής. **Συμπεράσματα:** Οι γονείς των νοσηλευόμενων παιδιών αξιολόγησαν την παρεχόμενη φροντίδα

θετικά, επισημαίνοντας προβλήματα που αφορούν τόσο στο ιατρονοσηλευτικό προσωπικό όσο και στην υποδομή των νοσοκομείων. Οι απόψεις των γονέων πρέπει να λαμβάνονται υπόψη για τη βελτίωση της παρεχόμενης φροντίδας υγείας.

Λέξεις ευρητηρίου: Γονείς, ικανοποίηση, νοσηλευτική φροντίδα, παιδιά, ποιότητα φροντίδας

Εισαγωγή

Οι εξελίξεις στην παροχή ιατρονοσηλευτικής φροντίδας οδήγησε στην ανάγκη ποιοτικής παροχής φροντίδας υγείας.¹ Η ικανοποίηση του καταναλωτή (consumer satisfaction) ή του ατόμου που δέχεται υπηρεσίες (client satisfaction) αποτελεί την τελευταία δεκαετία έγκυρη και αξιόπιστη παράμετρο μέτρησης της ποιότητας φροντίδας.² Η ικανοποίηση των γονέων των νοσηλευόμενων παιδιών έχει ιδιαίτερη σημασία, καθώς έρευνες δείχνουν ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των προσδοκιών των νοσηλευόμενων παιδιών από την παροχή φροντίδας και των γονέων τους.³

Παρόλο που ο όρος ικανοποίηση είναι γενικά αντιληπτός, δεν υπάρχει κάποια συγκεκριμένη εννοιολογική ερμηνεία. Γενικότερα, η ικανοποίηση του ασθενούς, κατά τον Yucelt, αποτελεί την επιβεβαίωση ή μη των επιδιώξεων σχετικά με την ποιότητα και την απόδοση των υπηρεσιών υγείας. Για τους γονείς, τα κριτήρια για την παρεχόμενη φροντίδα υγείας αφορούν στις μεθόδους διαχείρισης παραπόνων, στη συμπεριφορά του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού, στην άμεση ή μη παροχή ιατρονοσηλευτικής φροντίδας και στη δομή του νοσοκομείου.⁴

Μελέτες στη διεθνή βιβλιογραφία έχουν επικεντρωθεί στην εκτίμηση της ικανοποίησης των γονέων σε τμήματα, όπως οι μονάδες νεογνών⁵⁻⁸ ή τμήματα νοσηλείας παιδιών με ειδικές ανάγκες,⁹ τμήματα επειγόντων,^{10,11} παιδιατρικές μονάδες¹² και εξωτερικά ιατρεία.¹³ Πολλές από τις έρευνες, επίσης, έχουν περιορισμένο αντικείμενο μελέτης, ερευνώντας μόνο την ικανοποίηση των γονέων από συγκεκριμένες παραμέτρους παροχής φροντίδας όπως η διαχείριση του άλγους^{14,15} και η συμπεριφορά του προσωπικού.¹⁶ Οι Ygge et Arnetz¹⁷ κατασκεύασαν ένα εργαλείο μέτρησης, με το οποίο ελέγχεται η ικανοποίηση των γονέων με οκτώ παραμέτρους παροχής φροντίδας.

Παρά την αύξηση του διεθνούς ενδιαφέροντος για την ερευνητική προσέγγιση της ικανοποίησης των γονέων από την παρεχόμενη νοσηλευτική φροντίδα στα νοσηλευόμενα παιδιά τους, στην Ελλάδα είναι εξαιρετικά περιορισμένο. Οι Moutzoglou et al¹⁸ δημιούργησαν ένα αξιόπιστο εργαλείο μέτρησης της ικανοποίησης των γονέων και

βρήκαν μέτριου βαθμού ικανοποίηση (45%). Οι Μάτζιου και συν,¹⁹ σε μελέτη τους σχετικά με την αξιολόγηση της φροντίδας υγείας στα παιδιατρικά νοσοκομεία από τους γονείς, βρήκαν ότι η παρεχόμενη νοσηλευτική φροντίδα θεωρείται αρκετά ικανοποιητική (93,9%).

Σκοπός

Σκοπός της παρούσας μελέτης ήταν η διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των γονέων από την παρεχόμενη νοσηλευτική φροντίδα στα νοσηλευόμενα παιδιά τους.

Υλικό και Μέθοδος

Η έρευνα διεξήχθη στα παιδιατρικά και παιδοχειρουργικά τμήματα ενός παιδιατρικού νοσοκομείου και τα αντίστοιχα τμήματα ενός γενικού νοσοκομείου στην Αθήνα από το Σεπτέμβριο έως το Δεκέμβριο του 2006. Για την εκπόνηση της μελέτης εξασφαλίστηκε άδεια από την Επιστημονική Επιτροπή των νοσοκομείων.

Το υλικό της μελέτης αποτέλεσαν 206 γονείς που είχαν αποκλειστικά τη φροντίδα των νοσηλευόμενων παιδιών τους.

Τα κριτήρια συμμετοχής των γονέων στην έρευνα περιελάμβαναν τα ακόλουθα:

- Ενημέρωση για το σκοπό της έρευνας από το έντυπο συγκατάθεσης και εθελοντική συμμετοχή, χωρίς αντίτιμο
- Κύριοι συνοδοί των νοσηλευόμενων παιδιών
- Νοσηλεία των παιδιών τους σε χειρουργικό ή παθολογικό τμήμα
- Νοσηλεία των παιδιών τουλάχιστον για 3 ημέρες στο αντίστοιχο τμήμα.

Περιγραφή ερωτηματολογίου

Η συλλογή των πληροφοριών έγινε με τη χρήση του ερωτηματολογίου των Ygge και Arnetz.¹⁷

Το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε μετά από την εξασφάλιση άδειας από τους ερευνητές. Αποδόθηκε από τα αγγλικά στα ελληνικά από το μεταφραστικό τμήμα του Υπουργείου Εξωτερικών και κατόπιν από διπλωματούχο

μεταφράστρια διενεργήθηκε η αντίστροφη διαδικασία –από τα ελληνικά στα αγγλικά– προκειμένου να επιβεβαιωθεί η μετάφραση. Για τη συμβατότητα του ερωτηματολογίου με τα ελληνικά δεδομένα δόθηκε σε τρεις ανεξάρτητους αξιολογητές οι οποίοι εκτίμησαν επίσης την καταλληλότητα και το βαθμό που οι μεταβλητές του ερωτηματολογίου ανταποκρίνονται στο εύρος των δραστηριοτήτων και των συμπεριφορών που ένα μέλος της οικογένειας ή του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού πραγματοποιεί ή εκφράζει.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από δύο μέρη:

Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει ερωτήσεις που αφορούν στα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος όπως ηλικία, φύλο, εκπαιδευτικό επίπεδο, οικογενειακή κατάσταση αλλά και ερωτήματα για προηγούμενες νοσηλείες στο νοσοκομείο, τη σοβαρότητα της νόσου όπως οι ίδιοι την αντιλαμβάνονται και το επίπεδο άγχους τους για την κατάσταση του παιδιού τους.

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει 68 ερωτήσεις, οι οποίες αφορούν σε οκτώ κύριες παραμέτρους που σχετίζονται με τη φροντίδα υγείας. Συγκεκριμένα, αφορούν:

- Στην προσβασιμότητα στο νοσοκομείο
- Στη συμπεριφορά του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού
- Στις διαδικασίες παροχής φροντίδας
- Στην πληροφόρηση σε θέματα που αφορούν στη νόσο του παιδιού τους
- Στην πληροφόρηση σχετικά με τις λειτουργίες του τμήματος
- Στην ιατρονοσηλευτική φροντίδα
- Στη συμμετοχή των γονέων στη φροντίδα
- Στο εργασιακό περιβάλλον του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού.

Όλες οι κατηγορίες αφορούν στους γονείς και τα παιδιά τους ενώ τα ερωτήματα που αναφέρονται στο περιβάλλον εργασίας βασίζονται στη θεωρία ότι οι ασθενείς και οι γονείς είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τη φροντίδα υγείας που λαμβάνουν σε ένα περιβάλλον ήρεμο, χωρίς εντάσεις.¹⁷

Η αξιοπιστία κάθε κατηγορίας μετρήθηκε χρησιμοποιώντας το δείκτη αξιοπιστίας εσωτερικής συνοχής Cronbach's alpha, ο οποίος κυμάνθηκε από 0,62 για την πληροφόρηση σχετικά με το πρόγραμμα της κλινικής έως 0,86 για την πληροφόρηση σχετικά με τη νόσο του παιδιού.

Οι γονείς βαθμολόγησαν την ικανοποίησή τους από τις προσφερόμενες υπηρεσίες υγείας σύμφωνα με την κλίμακα διαβάθμισης 4 σημείων τύπου Likert: «Ναι, σε

μεγάλο βαθμό», «ναι, έως ένα βαθμό», «όχι, ιδιαίτερα», «όχι, καθόλου».

Το ερωτηματολόγιο περιελάμβανε την εκτίμηση των γονέων για την ποιότητα φροντίδας χρησιμοποιώντας μια αναλογική κλίμακα (Visual Analog Scale, VAS) από το 1 (πολύ αρνητική) έως το 10 (πολύ θετική), καθώς και μία ελεύθερη σελίδα όπου κατέγραφαν τα σχόλια τους.

Το ερωτηματολόγιο δινόταν τυχαία στους γονείς, αφού τα νοσηλευόμενα παιδιά τους είχαν συμπληρώσει 3 ημέρες νοσηλείας. Ο χρόνος για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ήταν περίπου 20 min και γινόταν εντός του θαλάμου των ασθενών, ενώ ο ερευνητής που μοίραζε τα ερωτηματολόγια περίμενε στην αίθουσα αναμονής του τμήματος για τυχόν διευκρινίσεις. Όλοι οι γονείς ενημερώθηκαν για το σκοπό της έρευνας και υπέγραψαν το έγγραφο συγκατάθεσης.

Στατιστική ανάλυση

Μετά τη συλλογή των στοιχείων έγινε κωδικοποίηση και εισαγωγή τους στο στατιστικό πρόγραμμα Statistical Package for Social Sciences (SPSS) v.13. Το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας (p) ορίστηκε ίσο με 0,05 και τιμές πιθανότητας σφάλματος τύπου α (p value) $p < 0,05$ αναγνωρίστηκαν ως στατιστικά σημαντικές.

Για τις ποσοτικές μεταβλητές μελετήθηκαν βασικά στατιστικά χαρακτηριστικά (μέση τιμή, διακύμανση). Παράλληλα, έγιναν συγκρίσεις μέσων τιμών μεταξύ των ομάδων των δύο νοσοκομείων με διενέργεια της στατιστικής δοκιμασίας t -test.

Για τις ποιοτικές μεταβλητές μελετήθηκαν τα ποσοστά κατανομής τους στο δείγμα. Προκειμένου να εξεταστούν πιθανές σχέσεις, κατασκευάστηκαν πίνακες συνάφειας με βάση τα ποσοστά των μεταβλητών και πραγματοποιήθηκε έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας χ^2 .

Τέλος, το ποσοστό ικανοποίησης των γονέων από κάθε παράμετρο φροντίδας μετρήθηκε σύμφωνα με τις οδηγίες που παρέχονται από τους δημιουργούς του αυθεντικού ερωτηματολογίου.²⁰

Αποτελέσματα

Περιγραφικά αποτελέσματα

Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από 214 γονείς, μόνο 5 γονείς αρνήθηκαν να συμμετάσχουν (2,35%), 3 (1,40%) εξαιρέθηκαν καθώς δεν πληρούσαν τα κριτήρια και οι υπόλοιποι 206 γονείς συμμετείχαν στη μελέτη (ποσοστό απαντητικότητας=96,25%). Από το σύνολο των γονέων, οι 140 (67,9%) ήταν μητέρες και οι 66 (32,1%)

πατέρες. Η ηλικία των μητέρων κυμάνθηκε από 16–60 ετών, με μέση τιμή $M=33$ (SD=6,81). Η ηλικία των πατέρων κυμάνθηκε από 23–58 έτη, με μέση τιμή $M=38$ (SD=6,89). Στον πίνακα 1 παρουσιάζονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος.

Από τα 206 νοσηλευόμενα παιδιά, τα 117 ήταν αγόρια και τα 89 κορίτσια. Η ηλικία των νοσηλευόμενων παιδιών ταξινομήθηκε σε τέσσερις κατηγορίες από 0–1 ετών, από 2–6 ετών, από 7–11 ετών και από 12–14 ετών. Στην πρώτη κατηγορία ταξινομήθηκαν 78 παιδιά (37,9%), στη δεύτερη 65 (31,6%), στην τρίτη 38 (18,4%) και στην τέταρτη 25 (12,1%). Το 63,6% των παιδιών νοσηλεύονταν για πρώτη φορά, το 24,7% είχε εμπειρία προηγούμενης νοσηλείας και το 11,7% είχε νοσηλευτεί πολλές φορές στο παρελθόν.

Για κάθε παράμετρο φροντίδας υπολογίστηκε το μέσο ποσοστό ικανοποίησης βάσει συγκεκριμένου αλγορίθμου σύμφωνα με τις οδηγίες των κατασκευαστών του ερωτηματολογίου. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιήθηκαν συγκεκριμένες ερωτήσεις από κάθε κατηγορία βάσει των οδηγιών. Οι ερωτήσεις για κάθε κατηγορία διατυπώνονται στον πίνακα 2.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, για την προσβασιμότητα το μέσο ποσοστό ικανοποίησης του συνόλου των

γονέων ήταν 65,52%, για τη συμπεριφορά του προσωπικού 82,64% και για τις διαδικασίες φροντίδας 61,73%. Αναφορικά με την πληροφόρηση, το μέσο ποσοστό ικανοποίησης ήταν 71,74% για πληροφορίες που αφορούσαν στη νόσο, ενώ για πληροφορίες που αφορούσαν στις λειτουργίες το ποσοστό προσέγγιζε το 46,91%. Το μέσο ποσοστό ικανοποίησης του συνόλου των γονέων από τη συμμετοχή τους ήταν 65,41%, από την ιατρονοσηλευτική φροντίδα 77,48% και για το εργασιακό περιβάλλον 62,29%. Στον πίνακα 3 παρουσιάζεται το μέσο ποσοστό ικανοποίησης των γονέων για κάθε παράμετρο.

Στη βαθμίδα ποιότητας για τη φροντίδα του νοσοκομείου εφαρμόστηκε ο αλγόριθμος που χρησιμοποιήθηκε σε όλες τις υπόλοιπες κατηγορίες για την εξαγωγή συμπεράσματος σχετικά με το ποσοστό ικανοποίησης των γονέων από την ολική φροντίδα υγείας. Συνεπώς, το ποσοστό ικανοποίησης του συνόλου των γονέων ήταν 69,21%. Για τους γονείς, τα παιδιά των οποίων νοσηλεύονταν στο παιδιατρικό νοσοκομείο ήταν 64,55% ενώ για τους γονείς του γενικού νοσοκομείου ήταν 81,03%.

Το ερωτηματολόγιο περιελάμβανε και ανοικτές ερωτήσεις, όπου οι γονείς κατέγραψαν τις απόψεις τους. Στην εικόνα 1 φαίνεται η κατανομή των σχολίων των γονέων σχετικά με την παρεχόμενη φροντίδα.

Πίνακας 1. Δημογραφικά χαρακτηριστικά δείγματος.

	n	%	Παιδιατρικό Νοσοκομείο		Γενικό Νοσοκομείο	
			n	%	n	%
<i>Οικογενειακή κατάσταση</i>						
Άγαμος	15	7,3	11	7,4	4	6,9
Έγγαμος	172	83,4	122	82,4	50	86,3
Διαζευγμένος	15	7,3	13	8,8	2	3,4
Χήρος(α)	2	1			2	3,4
Συμβίωση	2	1	2	1,4		
<i>Εκπαιδευτικό επίπεδο</i>						
Βασική εκπαίδευση	33	16,1	23	15,5	10	17,2
Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	118	57,3	82	55,4	36	62,1
Ανώτατη εκπαίδευση	44	21,3	33	22,3	11	19
Κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου	11	5,3	10	6,8	1	1,7
<i>Επάγγελμα</i>						
Ελεύθερος επαγγελματίας	36	17,5	26	17,5	10	17,2
Ιδιωτικός υπάλληλος	64	31,1	51	34,5	13	22,4
Δημόσιος υπάλληλος	39	18,9	30	20,3	9	15,5
Οικιακά	47	22,8	26	17,6	21	36,3
Άλλο	20	9,7	15	10,1	5	8,6
Σύνολο	206	100,0	148	100,0	58	100,0

*Όπου "n" ο αριθμός των γονέων

Πίνακας 2. Ομαδοποίηση των ερωτήσεων για την εκτίμηση της ικανοποίησης των γονέων από την παρεχόμενη φροντίδα.

Ερωτήσεις
<i>Προσβασιμότητα:</i> Επικοινωνία με τηλεφωνικό κέντρο Τηλεφωνική επικοινωνία με γιατρό Τηλεφωνική επικοινωνία με νοσηλεύτρια
<i>Συμπεριφορά προσωπικού:</i> Ευγένεια ιατρονοσηλευτικού προσωπικού προς τους γονείς και τα παιδιά Φροντίδα και εξυπηρέτηση ιατρονοσηλευτικού προσωπικού των γονέων και των παιδιών Ενδιαφέρον ιατρονοσηλευτικού προσωπικού για τους γονείς και τα παιδιά Σεβασμός ιατρονοσηλευτικού προσωπικού προς τους γονείς και τα παιδιά
<i>Διαδικασίες φροντίδας:</i> Χρόνος που παρέχεται από το ιατρονοσηλευτικό προσωπικό στους γονείς και τα παιδιά Προσωπική γνωριμία ιατρονοσηλευτικού προσωπικού με τους γονείς και τα παιδιά Υποστήριξη των γονέων και των παιδιών από το ιατρονοσηλευτικό προσωπικό Ανταπόκριση ιατρονοσηλευτικού προσωπικού στις ανάγκες των γονέων και των παιδιών
<i>Πληροφόρηση για τη νόσο:</i> Πληροφόρηση για τη νόσο και την πορεία της Πληροφόρηση για εξετάσεις και θεραπείες που πρόκειται να γίνουν Πληροφόρηση για αποτελέσματα εξετάσεων και θεραπειών
<i>Πληροφόρηση για τις λειτουργίες του τμήματος:</i> Πληροφόρηση για την κλινική και τις λειτουργίες της Πληροφόρηση για τον υπεύθυνο γιατρό Πληροφόρηση για την υπεύθυνη νοσηλεύτρια
<i>Συμμετοχή γονέων:</i> Ευκαιρία για ερωτήσεις που αφορούν στην υγεία των παιδιών Κατανόηση πληροφοριών που παρέχονται από το ιατρονοσηλευτικό προσωπικό Συμμετοχή σε συζητήσεις που αφορούν στα παιδιά Συμμετοχή σε συζητήσεις για τη θεραπεία που ακολουθείται
<i>Ιατρονοσηλευτική φροντίδα:</i> Αξιολόγηση αντιμετώπισης του άλγους Αξιολόγηση χρόνου ανταπόκρισης στο άλγος Αποδοτικότητα προσωπικού Δεξιότητα προσωπικού
<i>Εργασιακό περιβάλλον προσωπικού:</i> Θετικό εργασιακό κλίμα Εργασία σε συνθήκες έντασης Φόρτος εργασίας Επάρκεια φροντίδας Υπευθυνότητα και αφοσίωση ιατρονοσηλευτικού προσωπικού Θετική αντιμετώπιση εργασίας Καλή συνεργασία ιατρονοσηλευτικού προσωπικού Κοινός στόχος: Παροχή φροντίδας

Σύγκριση των απόψεων γονέων στα δύο νοσοκομεία

Παράλληλα με τον υπολογισμό του μέσου ποσοστού ικανοποίησης για το σύνολο των γονέων έγινε σύγκριση των απόψεων των γονέων που νοσήλευαν τα παιδιά τους στα δύο νοσοκομεία όσον αφορά στην ικανοποίηση των γονέων αλλά και των τμημάτων τους. Συγκεκριμένα, στο γενικό νοσοκομείο βρέθηκε ότι οι γονείς ανέφεραν μεγαλύτερα ποσοστά ικανοποίησης από αυτούς των οποίων τα παιδιά νοσηλεύονταν στο παιδιατρικό νοσοκομείο για τη συνολική παροχή φροντίδας ($p \leq 0,001$).

Συγκρίνοντας την ικανοποίηση των γονέων στις επιμέρους παραμέτρους του ερωτηματολογίου μόνο από την προσβασιμότητα, η ικανοποίηση των γονέων δεν είχε σημαντική διαφορά μεταξύ των δύο νοσοκομείων ($p=0,896$). Για τις υπόλοιπες παραμέτρους βρέθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές και, συγκεκριμένα, οι γονείς του γενικού νοσοκομείου έμειναν περισσότερο ικανοποιημένοι από τη συμπεριφορά του προσωπικού σε σχέση με τους γονείς του παιδιατρικού νοσοκομείου ($p < 0,001$). Επίσης, από την ανάλυση των δεδομένων προέκυψε ότι η ικανοποίηση των γονέων από τις διαδικασίες φροντίδας ήταν σημαντικά υψηλότερη στο γενικό νοσοκομείο σε σχέση με το παιδιατρικό ($p < 0,001$). Αναφορικά με την πληροφόρηση για το νόσημα και τις λειτουργίες του τμήματος, βρέθηκε ότι στο γενικό νοσοκομείο το ποσοστό ικανοποίησης των γονέων ήταν μεγαλύτερο σε σχέση με το παιδιατρικό ($p=0,027$ και $p < 0,001$, αντίστοιχα). Από τη σύγκριση των απόψεων των γονέων στα δύο νοσοκομεία βρέθηκε ότι η ικανοποίηση από την ιατρονοσηλευτική φροντίδα διέφερε σημαντικά στο γενικό νοσοκομείο, όπου οι γονείς ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι ($p < 0,001$). Τέλος, στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε στην ικανοποίηση των γονέων τόσο από τη συμμετοχή ($p=0,028$) όσο και από το εργασιακό περιβάλλον ($p < 0,001$).

Στις εικόνες 2α και 2β παρουσιάζεται η σύγκριση των απόψεων των γονέων στα δύο νοσοκομεία από κάθε παράμετρο, καθώς και για την κλίμακα ποιότητας φροντίδας.

Συζήτηση

Από τα αποτελέσματα της μελέτης βρέθηκε ότι οι γονείς ανέφεραν μέτριο ποσοστό ικανοποίησης (69,21%) για την παρεχόμενη φροντίδα υγείας. Το εύρημα αυτό είναι μικρότερο από τα αντίστοιχα των μελετών των Ygge και Arnetz,¹⁷ καθώς και των Μάτζιου και συν,¹⁹ ενώ είναι μεγαλύτερο από τη μελέτη των Moutzoglou et al,¹⁸ όπου

Πίνακας 3. Κατανομή της ικανοποίησης των γονέων για κάθε παράμετρο παροχής φροντίδας.

Παράμετρος φροντίδας	Σύνολο γονέων %	Παιδιατρικό Νοσοκομείο %	Παιδιατρικά Τμήματα Γενικού Νοσοκομείου %
Προσβασιμότητα	65,52	65,22	66,41
Συμπεριφορά προσωπικού	82,64	80,16	88,97
Διαδικασίες φροντίδας	61,73	58,60	69,71
Πληροφόρηση για τη νόσο	71,74	68,95	80,05
Πληροφόρηση για τις λειτουργίες του τμήματος	46,91	43,24	57,75
Συμμετοχή γονέων	65,41	63,68	69,82
Ιατρονοσηλευτική φροντίδα	77,48	74,54	84,96
Εργασιακό περιβάλλον προσωπικού	62,29	59,60	69,18

βρέθηκε ότι ο γενικός μέσος όρος για τη φροντίδα υγείας ήταν 45% και, συγκεκριμένα, 42% για τη λειτουργία των εξωτερικών ιατρείων και 61% για την παροχή φροντίδας στα νοσηλεύόμενα παιδιά.

Η ικανοποίηση των γονέων από την προσβασιμότητα κυμάνθηκε σε ποσοστό 65,52%. Δυσκολία στην τηλεφωνική επικοινωνία με το προσωπικό του τμήματος βρέθηκε και σε άλλες έρευνες,²¹ επισημαίνοντας τα προβλήματα τηλεφωνικής επικοινωνίας με τις υπηρεσίες του νοσοκομείου.

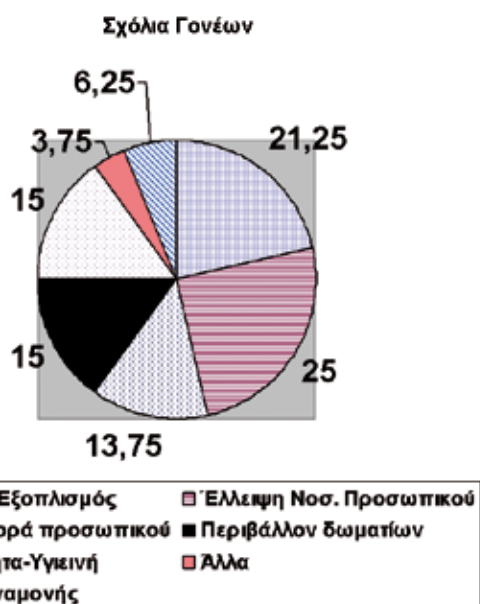
Η συμπεριφορά του προσωπικού επηρέαζε σημαντικά τη συναισθηματική κατάσταση των γονέων. Η ευγένεια του νοσηλευτικού προσωπικού και η θετική στάση απέναντι στους γονείς βοηθά τους τελευταίους να ανταπεξέλθουν

καλύτερα στη δύσκολη αυτή περίοδο της ζωής τους. Η καλή συμπεριφορά του προσωπικού είναι εξίσου σημαντική με τη φροντίδα του παιδιού τους.^{22,23} Έρευνα των Shaffer et al²⁴ έδειξε ότι οι γονείς ήθελαν να τους συμπεριφέρονται με σεβασμό και να συμμετέχουν στη φροντίδα των παιδιών τους. Στην παρούσα μελέτη βρέθηκε ότι οι γονείς έμειναν ικανοποιημένοι από τη συμπεριφορά του προσωπικού σε ποσοστό 82,64% και, συγκεκριμένα, το ιατρονοσηλευτικό προσωπικό τους συμπεριφέρθηκε με σεβασμό σε ποσοστό 47,1% και ήταν ευγενικοί σε ποσοστό 53,4%.

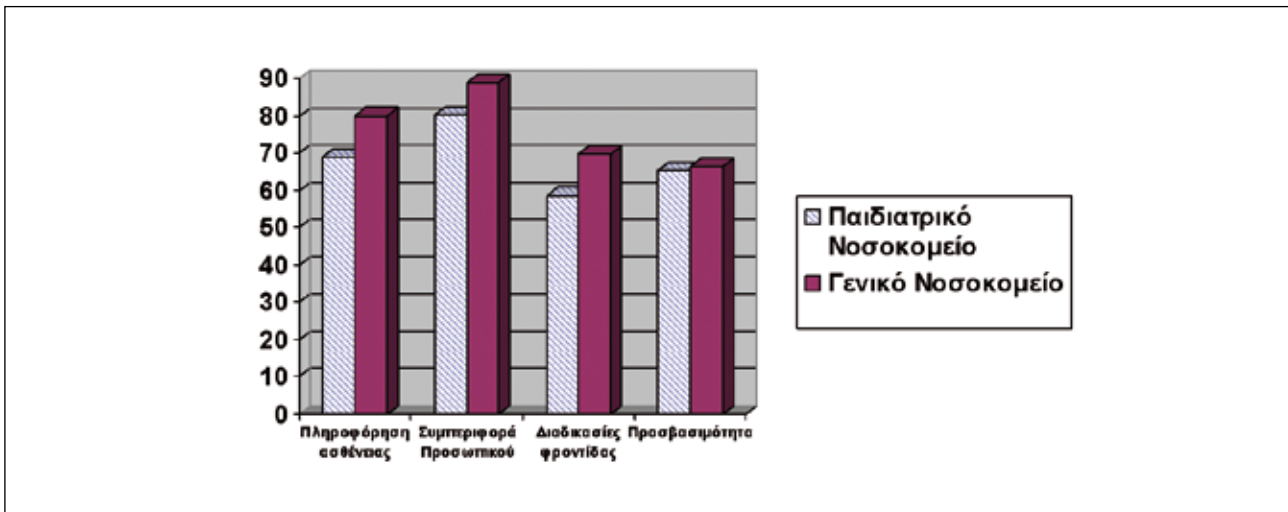
Η επικοινωνία των νοσηλευτών με το παιδί και τους γονείς δημιουργεί αίσθημα ασφάλειας και μάλιστα οι γονείς ανέφεραν ότι είχαν ανάγκη να γνωρίζουν τον υπεύθυνο γιατρό και την υπεύθυνη νοσηλεύτρια. Στην έρευνα, το ιατρονοσηλευτικό προσωπικό σε μεγάλο ποσοστό δε συστήθηκε στους γονείς και στα παιδιά (52,4% και 54,4%, αντίστοιχα). Στο ίδιο συμπέρασμα κατέληξε και η έρευνα των Μανωλάκη και συν,²⁵ όπου το 60% των γονέων απάντησε ότι το ιατρικό προσωπικό δεν τους συστήθηκε.

Οι γονείς κατά τη διάρκεια νοσηλείας των παιδιών τους έχουν ανάγκη από υποστήριξη.^{24,26} Η συγκεκριμένη ανάγκη των γονέων ικανοποιήθηκε σε ποσοστό 49,8% από το νοσηλευτικό προσωπικό και σε ποσοστό 46,5% από τους γιατρούς. Σε ακόμη υψηλότερα ποσοστά κατέληξε έρευνα της Ευαγγέλου,²⁷ όπου οι γονείς δέχθηκαν υποστήριξη σε ποσοστό 71,2%.

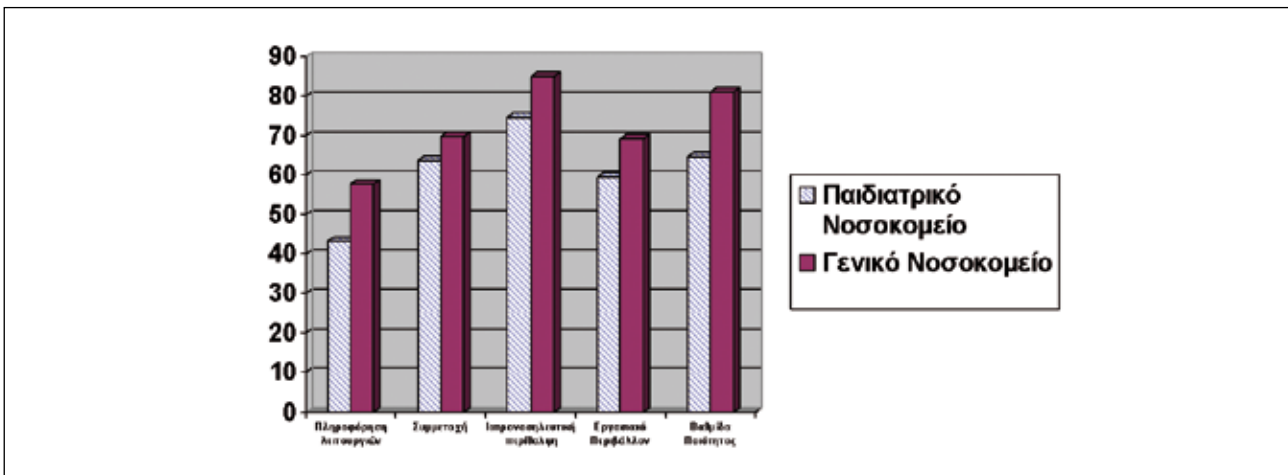
Η πληροφόρηση των γονέων σχετικά με το νόσημα των παιδιών τους και την εξέλιξή του είναι μία από τις βασικότερες ανάγκες^{13,28} που προβάλλονται από τους γονείς. Η πληροφόρηση μειώνει το άγχος τους και είναι πολύ σημαντική για αυτούς.²⁹ Σε έρευνα των Kyritsi et al³⁰ τονίζεται η σημασία της πληροφόρησης αναφορικά με τη νόσο και τις επιπτώσεις της στην ψυχοσωματική ανάπτυξη σε γονείς χρονίως πασχόντων παιδιών. Στην



Εικόνα 1. Διάγραμμα κατανομής σχολίων του συνόλου των γονέων.



Εικόνα 2α. Μέση τιμή ποσοστού ικανοποίησης των γονέων στους δείκτες ικανοποίησης – Σύγκριση Παιδιατρικού και Γενικού Νοσοκομείου.



Εικόνα 2β. Μέση τιμή ποσοστού ικανοποίησης των γονέων στους δείκτες ικανοποίησης και κλίμακα ποιότητας – Σύγκριση Παιδιατρικού και Γενικού Νοσοκομείου.

ίδια εργασία βρέθηκε ότι το 31,5% των γονέων δήλωσε ότι το νοσηλευτικό προσωπικό δεν έδωσε σαφείς πληροφορίες κατά τη διάρκεια νοσηλείας και το 21,1% θεώρησε ότι δεν του δόθηκαν οι κατάλληλες πληροφορίες για τις εξετάσεις και τις διαδικασίες που επρόκειτο να γίνουν. Σε έρευνα των Shaffer et al²⁴ τονίστηκε ότι οι γονείς ήθελαν πληροφόρηση για την κατάσταση της υγείας του παιδιού τους και ενημέρωση για εξετάσεις και θεραπείες. Η σαφής όμως πληροφόρηση που παρέχεται στους γονείς αυξάνει το άγχος τους χωρίς να παρέχει ικανοποίηση, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για επιδείνωση της κατάστασης της υγείας των παιδιών τους.³¹ Η έρευνα των Μανωλάκη και συν²⁵

έδειξε ότι το 25% των γονέων δεν μπόρεσε να κατανοήσει την παρεχόμενη πληροφόρηση. Τα αποτελέσματα αυτά συμφωνούν με την παρούσα μελέτη όπου το 25,8% των γονέων δεν πληροφορήθηκε για τη νόσο του παιδιού τους, ενώ το 17,5% δεν κατανόησε την πληροφόρηση.

Αναφορικά με την πληροφόρηση για τις λειτουργίες του τμήματος, το 50,5% των γονέων δεν ενημερώθηκε, γεγονός που επιβεβαιώνεται σε έρευνα των Kyritsi et al,³⁰ σύμφωνα με τα αποτελέσματα της οποίας το 50% των γονέων δεν ενημερώθηκε για τους κανονισμούς του νοσοκομείου και τις λειτουργίες του τμήματος, ενώ σε σχετική έρευνα που έγινε στην Αυστραλία οι γονείς σε ποσοστό 29,8% και

34,3% δεν ενημερώθηκαν για τον υπεύθυνο γιατρό και την υπεύθυνη νοσηλεύτρια, αντίστοιχα, ανάγκη που φαίνεται να είναι σημαντική για τους γονείς.³² Οι γονείς έμειναν ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση για τις λειτουργίες του τμήματος σε ποσοστό μόλις 46,91%, ποσοστό που συμφωνεί και με άλλους ερευνητές.²⁸

Η διαχείριση του άλγους έχει αποτελέσει αντικείμενο πολλών μελετών.^{14,15,33,34} Στη συγκεκριμένη μελέτη αποτέλεσε παράμετρο της ιατρονοσηλευτικής φροντίδας. Οι γονείς έμειναν ικανοποιημένοι από τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίστηκε το άλγος των παιδιών τους σε ποσοστό 44,1%, ενώ το 41,4% των γονέων ισχυρίστηκε ότι το άλγος αντιμετωπίστηκε άμεσα. Τα αποτελέσματα αυτά συμφωνούν με εκείνα των Contro et al,³³ όπου οι περισσότεροι γονείς ανέφεραν πως έγινε ό,τι ήταν δυνατό για να αντιμετωπιστεί η δυσφορία των παιδιών τους αλλά διαφωνούν με αυτά των Homer et al,³⁴ στην έρευνα των οποίων οι γονείς ανέφεραν προβλήματα στη διαχείριση του άλγους.

Η συμμετοχή των γονέων σε θέματα που αφορούν στο παιδί τους έχει βρεθεί ότι είναι ιδιαίτερα σημαντική γι' αυτούς. Η γονική συμμετοχή στη φροντίδα του νοσηλευόμενου παιδιού εξασφαλίζει τη συνοχή της οικογένειας, συντηρεί την καθημερινότητα του παιδιού παρά τους περιορισμούς του νοσοκομειακού περιβάλλοντος και μειώνει το άγχος του.^{35,36} Αν και πλέον επιτρέπεται η παραμονή των γονέων στο νοσοκομείο, δεν επιτρέπεται η συμμετοχή τους σ' ό,τι αφορά στη φροντίδα των παιδιών τους.³⁷ Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι γονείς, σε ποσοστό 32,4%, δεν είχαν την ευκαιρία να λάβουν μέρος σε συζητήσεις που αφορούσαν στα παιδιά τους, ενώ μόλις το 35,8% των γονέων είχε την ευκαιρία να συζητήσει για τη θεραπεία με το γιατρό. Έρευνητες έχουν δείξει ότι οι γονείς είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τη φροντίδα υγείας όταν αυτή πραγματοποιείται σε περιβάλλον ήρεμο.¹⁷ Επίσης, οι δύσκολες συνθήκες εργασίας του προσωπικού έχουν συσχετιστεί με μειωμένη

ικανοποίηση των γονέων.³⁸ Το 55,8% των γονέων θεωρούσε ότι υπήρχε θετικό κλίμα ανάμεσα στο προσωπικό, ενώ το 35,4% ανέφερε ότι το προσωπικό εργαζόταν σε δύσκολες συνθήκες, γεμάτες με ένταση.

Στην ανοικτή ερώτηση για σχόλια ή παράπονα, το μεγαλύτερο ποσοστό των γονέων ανέφερε την έλλειψη προσωπικού, τις κακές συνθήκες υγιεινής και τις δυσκολίες παραμονής στους θαλάμους νοσηλείας. Τα ίδια προβλήματα αναφέρονται στην έρευνα της Ευαγγέλου,²⁷ ενώ στην έρευνα των Schaffer et al²⁴ αναφέρεται επιπλέον η έλλειψη ανέσεων για τους γονείς. Το εύρημα αυτό φαίνεται ότι δεν ενοχλούσε το μελετώμενο πληθυσμό, καθώς επικεντρώθηκε στα προβλήματα που αντιμετώπιζαν τα νοσηλευόμενα παιδιά τους.

Συμπεράσματα

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι παράμετροι από τις οποίες οι γονείς έμειναν περισσότερο ικανοποιημένοι ήταν η συμπεριφορά του προσωπικού, η ιατρονοσηλευτική φροντίδα και η πληροφόρηση για το νόσημα, ενώ λιγότερο ικανοποιημένοι έμειναν από το εργασιακό περιβάλλον, τις διαδικασίες φροντίδας και την πληροφόρηση για τις λειτουργίες του τμήματος.

Η εκτίμηση της ικανοποίησης των γονέων αποτελεί σημαντικό δείκτη της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας στα παιδιά τους. Η παρούσα μελέτη αφορούσε σε γονείς, των οποίων τα παιδιά νοσηλεύονταν σε συγκεκριμένα νοσοκομεία της Αθήνας, γεγονός που ενδεχομένως περιορίζει την ικανότητα γενίκευσης των αποτελεσμάτων. Προτείνεται η επανάληψη παρόμοιων μελετών και σε άλλα νοσοκομεία της χώρας προκειμένου να εξαχθούν χρήσιμα αποτελέσματα, τα οποία, λαμβάνοντάς τα σοβαρά υπόψη θα συμβάλουν στη βελτίωση της παρεχόμενης φροντίδας υγείας των νοσηλευόμενων παιδιών.

ABSTRACT

Parent Satisfaction with the Hospital Care provided to Hospitalized Children

Barbara Boutopoulou,¹ Konstantinos Petsios,² Fotini Mavridi,³ Efrosini Vlachioti,⁴ Eva Konstantakaki,⁵ Vasiliki Matziou⁶

¹MSc, RN, Neonatal Intensive Care Unit, "Attikon" General University Hospital of Athens, Athens, ²PhD, MSc, RN, Pediatric Intensive Care Unit, "Onassis" Cardiac Surgery Centre, Athens, ³PhD(c), MSc, RN, Surgery Ward, General Paediatric Hospital of Athens "P. & A. Kyriakou", Athens, ⁴MSc, RN, Nursing Education Office, "Aghia Sophia" General Paediatric Hospital of Athens, Athens, ⁵MSc(c), RN, General, "Mitera" Maternity and Children's Hospital, Athens, ⁶Associate Professor of Paediatric Nursing, Faculty of Nursing, National and Kapodistrian University of Athens, Athens, Greece

Background: The degree of satisfaction of parents with the hospital care provided to their hospitalized children constitutes an indicator in the evaluation of the quality of hospital care. **Aim:** This study aimed to assess the degree of parental satisfaction with the hospital care of their hospitalized children. **Method:** A non experimental study was conducted using an anonymous

questionnaire. The sample consisted of 206 parents whose children were hospitalized for at least 3 days in the paediatric and paediatric surgical departments of one paediatric and one general hospital in Athens, from September to December 2006. The questionnaire included 68 items using 8 main measurement indices covering information about the child's illness, routines in the clinic, accessibility, medical treatment, caring processes, staff attitudes, participation and the staff work environment, as well as an overall quality rating. The statistical significance level adopted was $p < 0.05$. **Results:** Of the nine parameters measured, parents were most satisfied with the staff's attitude and the medical treatment, while they were less satisfied with the information given about routines and with the working environment. A comparison of the two hospitals revealed that parents whose children were treated in the paediatric departments of the general hospital were more satisfied with all aspects of care, except for accessibility ($p < 0.028$) and the total health care provided ($p < 0.001$). The parents' comments revealed that the main problems in both hospitals were the insufficient numbers of staff and the lack of hygiene. **Conclusions:** Parents were in general satisfied with the hospital care of their hospitalized children, but they also indicated problems related to staffing and the hospital structure. The findings of this study and the parents' comments need to be taken into serious consideration in planning for the improvement of the Greek paediatric hospitals. *NOSILEFTIKI* 2010, 49 (3): 264-273.

Key-words: medical treatment, parental satisfaction, pediatric care, quality of care

✉ **Corresponding Author:** Barbara Boutopoulou, 19 Galilaiou street, GR-187 57 Keratsini, Greece, tel.: +30 6937 129 712, fax: +30 210 8846066, e-mail: bmpoutopoulou@gmail.com

Βιβλιογραφία

1. Παπαγεωργίου Δ. Κριτήρια ποιότητας νοσηλευτικής φροντίδας στις μονάδες εντατικής θεραπείας. *Νοσηλευτική* 2008, 47:57–64
2. Ovretveit J. Formulating a health quality improvement strategy for a developing country. *Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh Health Serv* 2004, 17:368–376
3. Chesney M, Lindeke L, Johnson L, Jukkala A, Lynch S. Comparison of child and parent satisfaction ratings of ambulatory pediatric subspecialty care. *J Pediatr Health Care* 2005, 19:221–229
4. Yucelt U. An investigation of causes of patient satisfaction/dissatisfaction with physician services. *Health Mark Q* 1994, 12:11–28
5. Baas LS. What do parents need when their infant is a patient in the NICU? *Neonatal Netw* 1991, 10:25–33
6. Blackington SM, McLauchlan T. Continuous quality improvement in the neonatal intensive care unit: Evaluating parent satisfaction. *J Nurs Care Qual* 1995, 9:78–85
7. Mitchell-Dicenso A, Guyatt G, Paes B, Blatz S, Kirpalani H, Fryers M et al. A new measure of parent satisfaction with medical care provided in the neonatal intensive care unit. *J Clin Epidemiol* 1996, 49:313–318
8. Conner MJ, Nelson EC. Neonatal intensive care: Satisfaction measured from a parent's perspective. *Pediatrics* 1999, 103: e336–e3350
9. Ngui EM, Flores G. Satisfaction with care and ease of using health care services among parents of children with special health care needs: The roles of race/ethnicity, insurance, language and adequacy of family-centered care. *Pediatrics* 2006, 117:1184–1196
10. Margaret ND, Clark TA, Warden CR, Magnusson AR, Hedges JR. Patient satisfaction in the emergency department – a survey of pediatric patients and their parents. *Acad Emerg Med* 2002, 9:1379–1388
11. Spahr CD, Flugstad NA, Brousseau DC. The impact of a brief expectation survey on parental satisfaction in the pediatric emergency department. *Acad Emerg Med* 2006, 13:1280–1287
12. Latour JM, van Goudoever JB, Hazelzet JA. Parent satisfaction in the pediatric ICU. *Pediatr Clin North Am* 2008, 55:779–790
13. Halfon N, Inkelas M, Mistry R, Olson LM. Satisfaction with health care for young children. *Pediatrics* 2004, 113(Suppl 6):1965–1972
14. Reid GJ, Chambers CT, McGrath PJ, Finley GA. Coping with pain and surgery: children's and parents' perspectives. *Int J Behav Med* 1997, 4:339–363
15. Hong SS, Murphy SO, Conolly PM. Parental satisfaction with nurses' communication and pain management in a pediatric unit. *Pediatr Nurs* 2008, 34:289–293
16. Mark B, Berman WF, Harless DW. Nurse staffing and pediatric quality of care. *Abstr Academy Health Meet* 2005, 22:Abstract no. 3157
17. Ygge BM, Arnetz JE. Quality of paediatric care: Application and validation of an instrument for measuring parent satisfaction with hospital care. *Int J Qual Health Care* 2001, 13:33–43
18. Moutzoglou A, Dafogianni C, Karra V, Michailidou D, Lazarou P, Bartsocas C. Development and application of a questionnaire for assessing parent satisfaction with care. *Int J Qual Health Care* 2000, 12:331–337
19. Μάτζιου Β, Γαλάνης Π, Αλεξοπούλου Δ, Βλαχιώτη Ε, Τσουμάκας Κ. Πώς οι γονείς αξιολογούν τη φροντίδα υγείας στα νοσηλευόμενα παιδιά τους. *Νοσηλευτική* 2006, 45:92–97
20. Arnetz JE, Arnetz BB. The development and application of a patient satisfaction measurement system for hospital-wide quality improvement. *Int J Qual Health Care* 1996, 8:555–566
21. Ammentrop J, Rasmussen AM, Norgaard B, Kirketerp E, Kofoed

- PE. Electronic questionnaires for measuring parent satisfaction and as a basis for quality improvement. *Int J Qual Health Care* 2007, 19:120–124
22. Latour JM, van Goudoever JB, Duivenvoorden HJ, van Dam NA, Dullaart E, Albers MJ et al. Perceptions of parents on satisfaction with care in the pediatric intensive care unit: The EMPATHIC study. *Intensive Care Med* 2009, 35:1082–1089
23. Diaz-Caneja A, Gledhill J, Weaver T, Nadel S, Garralda E. A child's admission to hospital: A qualitative study examining the experiences of parents. *Intensive Care Med* 2005, 31:1248–1254
24. Schaffer P, Vaughn G, Kenner C, Donohue F, Longo A. Revision of a parent satisfaction survey based on the parents perspectives. *J Pediatr Nurs* 2000, 15:373–377
25. Μανωλάκη Ν, Παπαδέλλης Φ, Δουλγεράκη Α, Δαυίδ Α, Μασσανιώτης Ν. Απόψεις γιατρών και γονέων για παράγοντες που επηρεάζουν τη μεταξύ τους σχέση. *Δελτίο Α΄ Παιδιατρικής Κλινικής Πανεπιστημίου Αθηνών* 1992, 39:18–25
26. Bragadóttir H. A descriptive study of the extent to which self-perceived needs of parents are met in paediatric units in Iceland. *Scand J Caring Sci* 1999, 13:201–207
27. Ευαγγέλου Ε. Εισαγωγή του παιδιού στο νοσοκομείο, ο ρόλος της οικογένειας στη φροντίδα του. *Νοσηλευτική* 2001, 3:27–38
28. Ammentorp J, Mainz J, Sabroe S. Parents' priorities and satisfaction with acute pediatric care. *Arch Pediatr Adolesc Med* 2005, 159:127–131
29. Maisels MJ, Kring EA. A simple approach to improving patient satisfaction. *Clin Pediatr (Phila)* 2005, 44:797–800
30. Kyritsi H, Matziou V, Perdicaris P, Evagelou H. Parents' needs during their child's hospitalization. *ICUS Nurs Web J* 2005, 23
31. Meert KL, Eggly S, Pollack M, Anand KJ, Zimmerman J, Carcillo J et al. Parents' perspectives on physician –parent communication near the time of a child's death in the pediatric intensive care unit. *Pediatr Crit Care Med* 2008, 9:2–7
32. Shields L, Young J, McCann D. The needs of parents of hospitalized children in Australia. *J Child Health Care* 2008, 12:60–75
33. Contro N, Larson J, Scofield S, Sourkes B, Cohen H. Hospital staff and family perspectives regarding quality of pediatric palliative care. *Pediatrics* 2004, 114:1248–1252
34. Homer CJ, Marino B, Cleary PD, Alpert HR, Smith B, Crowley Ganser CM et al. Quality of care at a children's hospital: The parent's perspective. *Arch Pediatr Adolesc Med* 1999, 153:1123–1129
35. Hopia H, Tomlinson PS, Paavilainen E, Astedt-Kurki P. Child in hospital: Family experiences and expectations of how nurses can promote family health. *J Clin Nurs* 2005, 14:212–222
36. Newton MS. Family-centered care: Current realities in parent participation. *Pediatr Nurs* 2000, 26:164–168
37. Ygge BM, Arnetz JE. A study of parental involvement in pediatric hospital care: Implications for clinical practices. *J Pediatr Nurs* 2004, 19:217–223
38. Stratton KM. Pediatric nurse staffing and quality of care in the hospital setting. *J Nurse Care Qual* 2008, 23:105–114