

Ποιότητα νοσηλευτικής φροντίδας σε χειρουργικούς ασθενείς: Ανασκόπηση βιβλιογραφίας

Ιωάννα Αρτοπούλου¹, Πέτρος Κολοβός²

Nursing Care Quality to Surgical Patients

Abstract at the end of the article

¹Νοσηλεύτρια, MSc, PhD(c), Τμήμα Νοσηλευτικής Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, Γενικό Νοσοκομείο – ΚΥ Φιλιατών, Γραφείο Ποιότητας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης,
²Επίκουρος Καθηγητής, Εργαστήριο Νοσηλευτικής Έρευνας και Φροντίδας, Τμήμα Νοσηλευτικής, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, Τρίπολη

Υποβλήθηκε: 29/01/2024
Επανυποβλήθηκε: 17/06/2024
Εγκρίθηκε: 25/09/2024

Υπεύθυνος αλληλογραφίας:
Ιωάννα Αρτοπούλου
τηλ.: +30 6934796481
e-mail: gianna_art@windowslive.com

Εισαγωγή: Η έννοια της ποιότητας κατέχει κεντρικό ρόλο στη λειτουργία των συστημάτων υγείας, ενώ συνιστά έννοια πολυδιάστατη για τη νοσηλευτική φροντίδα σε κάθε κλινικό πλαίσιο.

Σκοπός: Να διερευνήσει την έννοια της ποιότητας στην παρεχόμενη νοσηλευτική φροντίδα σε χειρουργικούς ασθενείς και τους παράγοντες που την επηρεάζουν από την πλευρά των ασθενών, καθώς και η αναζήτηση αξιόπιστων και έγκυρων εργαλείων για την εκτίμησή της.

Υλικό και Μέθοδος: Πραγματοποιήθηκε αναζήτηση της βιβλιογραφίας στις βάσεις δεδομένων PubMed / Medline, Embase και Google Scholar τον Μάρτιο - Απρίλιο 2023 με συγκεκριμένες λέξεις-κλειδιά: «nursing care quality», «perioperative care», «nursing care quality questionnaire» και «patient satisfaction». Η επιλογή των μελετών έγινε με συγκεκριμένα κριτήρια επιλεξιμότητας. Ακολούθησε ανάλυση και σύνθεση των αποτελεσμάτων των μελετών.

Αποτελέσματα: Μόνο τέσσερις μελέτες πληρούσαν τα κριτήρια επιλεξιμότητας και συμπεριλήφθηκαν στην παρούσα ανασκόπηση. Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων βρέθηκε ότι η εξατομικευμένη φροντίδα, η ενσυναίσθηση και η επάρκεια των νοσηλευτών αποτελούν βασικές διαστάσεις της ποιότητας της νοσηλευτικής φροντίδας, σύμφωνα με τις απόψεις χειρουργικών ασθενών, ενώ οι παράγοντες που την επηρεάζουν βρέθηκε να σχετίζονται τόσο με τον ασθενή όσο και με κλινικά δεδομένα. Εργαλεία εκτίμησης της ικανοποίησης από την παρεχόμενη νοσηλευτική φροντίδα έχουν αξιοποιηθεί στη βιβλιογραφία για τη συλλογή δεδομένων και τη σύγκριση αποτελεσμάτων, προσφέροντας πολύτιμες πληροφορίες σε τομείς της χειρουργικής φροντίδας για καλύτερη εφαρμογή στρατηγικών βελτίωσης.

Συμπεράσματα: Η ικανοποίηση των χειρουργικών ασθενών από την

παρεχόμενη νοσηλευτική φροντίδα είναι ένα μέτρο εκτίμησης της ποιότητας αυτής της φροντίδας και, για τον λόγο αυτό, έχουν σχεδιαστεί και σταθμιστεί κατάλληλα εργαλεία στη νοσηλευτική βιβλιογραφία. Περαιτέρω έρευνα θα πρέπει να διεξαχθεί, προκειμένου η παροχή ποιοτικής και βασισμένης σε τεκμήρια νοσηλευτικής φροντίδας να ενσωματωθεί στην καθημερινή κλινική πρακτική, ώστε να ανταποκριθεί στις ανάγκες και προτιμήσεις των χειρουργικών ασθενών.

Λέξεις-ευρετηρίου: Ικανοποίηση ασθενή, περιεγχειρητική φροντίδα, ποιότητα νοσηλευτικής φροντίδας, χειρουργικός ασθενής

Εισαγωγή

Η νοσηλευτική φροντίδα αποτελεί μία από τις πιο σημαντικές παραμέτρους σε όλο το φάσμα της παρεχόμενης φροντίδας, αλλά και στη διάρκεια της νοσηλείας ενός ασθενή. Για τον χειρουργικό ασθενή η παρεχόμενη νοσηλευτική φροντίδα διακρίνεται σε τρεις χρονικές περιόδους: την προεγχειρητική, τη διεγχειρητική και τη μετεγχειρητική φροντίδα¹ και συμπεριλαμβάνει την κάλυψη των εξατομικευμένων αναγκών του ασθενή βάσει του ολιστικού μοντέλου φροντίδας, το οποίο προάγει την ασφάλεια και εξασφαλίζει την αξιοπρέπειά του.²

Η έννοια της ποιότητας στη νοσηλευτική φροντίδα είναι πολυδιάστατη και μπορεί να αποδοθεί με πολλούς διαφορετικούς τρόπους, ανάλογα με τις ανάγκες και τα κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά των συστημάτων υγείας.^{3,4} Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ), η ποιότητα φροντίδας υγείας ορίζεται από την ικανότητα των υπηρεσιών υγείας να αυξήσουν το ποσοστό των επιθυμητών αποτελεσμάτων για το άτομο και τον πληθυσμό, από την επαγγελματική επάρκεια του προσωπικού υγείας και την τεκμηριωμένη πρακτική.⁵ Η ποιότητα της νοσηλευτικής φροντίδας εξαρτάται από την ικανοποιητική, εξειδικευμένη και τεκμηριωμένη νοσηλευτική πρακτική, που ελαχιστοποιεί το σφάλμα ή τη βλάβη.⁶ Σύμφωνα με κάποιους ερευνητές, η ποιότητα στη νοσηλευτική φροντίδα ορίζεται επίσης, ως η ικανοποίηση των πνευματικών, ψυχικών, κοινωνικών, σωματικών και περιβαλλοντικών αναγκών του ατόμου.^{7,8}

Η ανασκόπηση της βιβλιογραφίας έδειξε ότι σημαντικός δείκτης της ποιότητας της νοσηλευτικής φροντίδας και γενικότερα της παρεχόμενης φροντίδας υγείας, είναι η ικανοποίηση των ασθενών. Η ικανοποίηση των ασθενών από τη νοσηλευτική φροντίδα αποτελεί σημαντικό προγνωστικό δείκτη της συνολικής ικανοποίησής τους από όλη τη νοσοκομειακή τους περίθαλψη.^{9,10} Η ικανοποίηση από τη νοσηλευτική φροντίδα ορίζεται από τον

βαθμό σύγκλισης μεταξύ των προσδοκιών, που έχουν οι ασθενείς για την ιδανική φροντίδα και των αντιλήψεών τους για τη φροντίδα, που λαμβάνουν στην πραγματικότητα.¹¹ Έχουν μελετηθεί αρκετές νοσηλευτικές συμπεριφορές που σχετίζονται με την ικανοποίηση των ασθενών, όπως η συνέπεια και η συνοχή στη φροντίδα, η εξασφάλιση της ιδιωτικότητας, η ενσυναίσθηση, ο σεβασμός, η έγκαιρη ανταπόκριση στις ανάγκες φροντίδας, η τεχνική επάρκεια και το επίπεδο γνώσεων σχετικά με τις συνθήκες και τις ανάγκες φροντίδας του ασθενή.^{12,13} Παρά το γεγονός ότι έχουν διεξαχθεί πολλές έρευνες για τη διερεύνηση της ικανοποίησης των ασθενών από την παρεχόμενη φροντίδα στο σύνολό της, ελάχιστες μελέτες έχουν επικεντρωθεί στην ικανοποίηση χειρουργικών ασθενών από την παρεχόμενη νοσηλευτική φροντίδα κατά την περιεγχειρητική περίοδο. Η χειρουργική φροντίδα κατέχει κεντρικό ρόλο στη βελτίωση της υγείας και της ευημερίας του πληθυσμού, αφού ένα μεγάλο ποσοστό ασθενειών και διαταραχών της υγείας αντιμετωπίζονται χειρουργικά.¹⁴

Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να διερευνηθεί και να κατανοηθεί περαιτέρω η έννοια της ποιότητας στη νοσηλευτική φροντίδα χειρουργικών ασθενών και να εντοπιστούν οι παράγοντες που την επηρεάζουν, προκειμένου να βελτιωθεί και να ενισχυθεί στην καθημερινή κλινική πράξη, μέσα από τεκμηριωμένες πρακτικές και κατάλληλα οργανωμένες στρατηγικές.

Σκοπός

Η διερεύνηση της έννοιας της ποιότητας στην παρεχόμενη χειρουργική νοσηλευτική φροντίδα και των παραγόντων που την επηρεάζουν, μέσα από τις απόψεις και εμπειρίες των ίδιων των ασθενών. Επιπλέον, η αναζήτηση αξιόπιστων και έγκυρων εργαλείων εκτίμησης της ποιότητας της παρεχόμενης χειρουργικής νοσηλευτικής φροντίδας.

Υλικό και Μέθοδος

Πραγματοποιήθηκε συστηματική αναζήτηση της βιβλιογραφίας στις επιστημονικές βάσεις δεδομένων PubMed/ Medline, Embase και Google Scholar από τον Μάρτιο έως τον Απρίλιο του 2023 (τελευταία ημερομηνία αναζήτησης: 27/04/2023). Οι συγκεκριμένες βάσεις δεδομένων επιλέχθηκαν ως οι πιο αξιόπιστες στην ιατρονοσηλευτική βιβλιογραφία και εύκολες στη χρήση. Οι λέξεις-κλειδιά που χρησιμοποιήθηκαν κατά την αναζήτηση ήταν: «nursing care quality», «perioperative care», «nursing care quality questionnaire», «patient satisfaction». Οι λέξεις-κλειδιά χρησιμοποιήθηκαν σε συνδυασμό με βάση τον τελεστή κατά Boolean «AND» και προέκυψαν οι ακόλουθες φράσεις-κλειδιά, που εισήχθησαν στις βάσεις δεδομένων: «nursing care quality AND perioperative care», «nursing care quality AND perioperative care AND patient satisfaction», «nursing care quality questionnaire AND perioperative care», «patient satisfaction AND nursing care quality questionnaire AND perioperative care».¹⁵

Τέθηκαν τα εξής κριτήρια επιλογής και αποκλεισμού των μελετών:

Κριτήρια επιλογής:

1. Μελέτες στην αγγλική και ελληνική γλώσσα, ώστε να μπορεί ο ερευνητής να διαβάσει και να κατανοήσει το περιεχόμενο των επιλεγμένων μελετών.
2. Ημερομηνία δημοσίευσης από το 2010 έως το 2023, καθώς οι παλαιότερες μελέτες δεν θα ανταποκρίνονταν στα σύγχρονα συστήματα υγείας και μοντέλα φροντίδας υγείας.
3. Δυνατότητα πρόσβασης στο πλήρες κείμενο.
4. Πρωτογενείς μελέτες με ποιοτική, ποσοτική ή μικτή ερευνητική μεθοδολογία.
5. Ο πληθυσμός της μελέτης να αποτελείται από ενήλικες χειρουργικούς ασθενείς, ώστε να εξα-

σφαλιστεί η συνοχή των αποτελεσμάτων.

Κριτήρια αποκλεισμού:

1. Μελέτες που το περιβάλλον μελέτης δεν ήταν νοσοκομείο.
2. Ανασκοπήσεις, μελέτες περίπτωσης, άρθρα σύνταξης.
3. Μελέτες που ο πληθυσμός δεν αφορούσε αποκλειστικά χειρουργικούς ασθενείς.

Στην ανασκόπηση συμπεριλήφθηκαν επίσης μελέτες από τις βιβλιογραφικές παραπομπές των επιλεγμένων άρθρων.

Στον Πίνακα 1 παρουσιάζεται αναλυτικά η διαδικασία συλλογής των μελετών, ενώ στο Γράφημα 1 παρουσιάζεται η στρατηγική αναζήτησης, σύμφωνα με το διάγραμμα ροής PRISMA.¹⁶ Από την αναζήτηση και στις τρεις βάσεις δεδομένων προέκυψαν 747 αναφορές, από τις οποίες οι 701 αποκλείστηκαν έπειτα από ανάγνωση του τίτλου, καθώς δεν πληρούσαν τα κριτήρια επιλογής ή δεν σχετίζονταν με το ερευνητικό ερώτημα. Από το σύνολο των υπόλοιπων αναφορών, αφαιρέθηκαν είκοσι τρεις διπλότυπες μελέτες. Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε μελέτη των περιλήψεων. Δεκατέσσερις μελέτες αφαιρέθηκαν καθώς, είτε δεν πληρούσαν όλα τα κριτήρια, είτε δεν σχετίζονταν με το ερευνητικό ερώτημα (Γράφημα 1). Πραγματοποιήθηκε κριτική ανάλυση στο πλήρες άρθρο εννέα μελετών και σε αυτές προστέθηκαν άλλες τρεις μελέτες από τις βιβλιογραφικές παραπομπές, που πληρούσαν τα κριτήρια εισόδου και απαντούσαν στο ερευνητικό ερώτημα της ανασκόπησης. Από το σύνολο των δώδεκα μελετών, οι τέσσερις μελέτες εντάχθηκαν στην παρούσα ανασκόπηση για περαιτέρω ανάλυση και σύνθεση των αποτελεσμάτων τους. Οι υπόλοιπες οκτώ δεν συμπεριλήφθηκαν στην ανασκόπηση, αφού πληρούσαν τα κριτήρια αποκλεισμού της ανασκόπησης.

Πίνακας 1: Διαδικασία συλλογής των μελετών

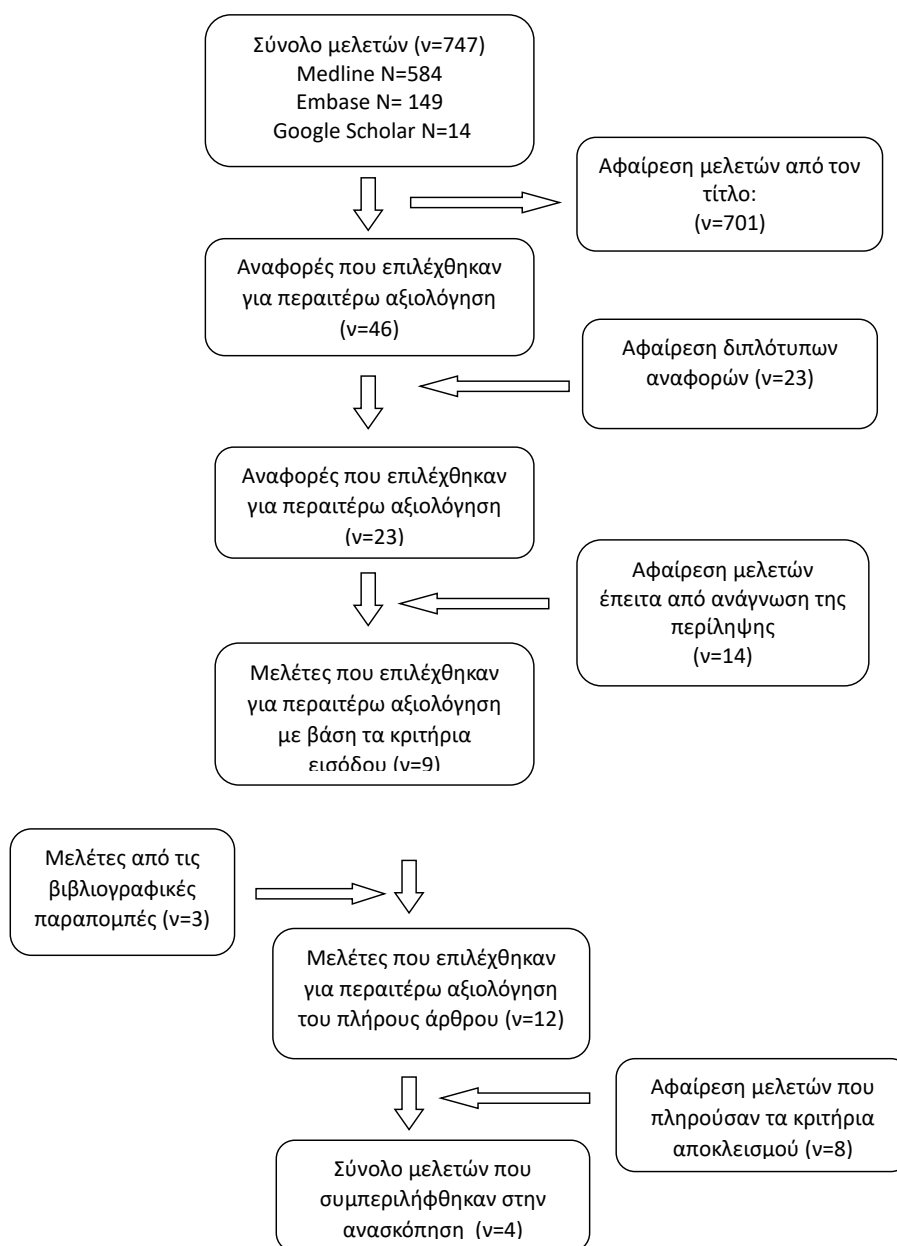
Ηλεκτρονικές βάσεις	Λέξεις – Κλειδιά	Αριθμός αναφορών που προέκυψαν	Αριθμός αναφορών που προέκυψαν μετά από ανάγνωση τίτλων
PubMed/ Medline	nursing care quality AND perioperative care	445	9
PubMed/ Medline	nursing care quality questionnaire AND perioperative care	74	6 (5 διπλότυπα)
PubMed/ Medline	nursing care quality AND perioperative care AND patient satisfaction	48	9 (4 διπλότυπα)
PubMed/ Medline	patient satisfaction questionnaire of quality nursing care AND perioperative care	17	5 (4 διπλότυπα)
Embase	nursing care quality AND perioperative care	124	8 (3 διπλότυπα)

ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ - SYSTEMATIC REVIEW

Ποιότητα νοσηλευτικής φροντίδας σε χειρουργικούς ασθενείς

Embase	nursing care quality questionnaire AND perioperative care	6	2 (διπλότυπα)
Embase	nursing care quality AND perioperative care AND patient satisfaction	19	5 (διπλότυπα)
Embase	patient satisfaction questionnaire of quality nursing care AND perioperative care	0	-
Google Scholar	Αναζήτηση μελετών από τις βιβλιογραφικές αναφορές που πληρούσαν τα κριτήρια εισόδου	14	2

Γράφημα 1. Διάγραμμα ροής της στρατηγική αναζήτησης



Αποτελέσματα - Συζήτηση

Στον Πίνακα 2 παρουσιάζονται συνοπτικά τα κυριότερα χαρακτηριστικά των μελετών της ανασκόπησης. Πρόκειται για δύο συγχρονικές μελέτες,^{9,17} μια περιγραφική μελέτη¹⁸ και μια περιγραφική συγχρονική μελέτη.¹⁹ Το μέγεθος του δείγματος των μελετών κυμαίνεται από 90 έως 240 χειρουργικούς ασθενείς. Όλοι οι συμμετέχοντες ήταν ενήλικες, νοσηλεύονταν σε νοσοκομείο (τριτοβάθμιο και πανεπιστημιακό) και ήταν σε θέση να κατανοήσουν το περιεχόμενο των ερωτήσεων και να συναινέσουν για τη συμμετοχή τους στη μελέτη.^{9,17-19} Οι μελέτες αυτές διεξάχθηκαν στη Σερβία (n=1),⁹ την Ισπανία (n=1),¹⁷ και την Τουρκία (n=2).^{19,18} Ως προς τα κριτήρια επιλογής του δείγματος στις μελέτες, σε δύο οι ασθενείς έπρεπε να νοσηλεύονται πάνω από ένα εικοσιτετράωρο^{9,17} και σε μία να νοσηλεύονται για τουλάχιστον 5 ημέρες, πριν απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο.¹⁹

Ο χώρος διεξαγωγής των μελετών ήταν οι χειρουργικές κλινικές των νοσοκομείων, που συμμετείχαν στη μελέτη. Σε δύο από τις μελέτες, η συλλογή του δείγματος έγινε στο σύνολο των χειρουργικών κλινικών των νοσοκομείων,^{9,17} ενώ στις άλλες δύο η συλλογή του δείγ-

ματος έγινε μόνο από ορθοπεδικές κλινικές^{18,19}. Τα δεδομένα συλλέχθηκαν σε διάστημα, που κυμαίνονταν από 3 έως 9 μήνες. Στις μελέτες που πραγματοποιήθηκαν σε διάφορες χειρουργικές κλινικές, η πλειονότητα των ασθενών ήταν άνδρες, ενώ στις μελέτες που πραγματοποιήθηκαν μόνο στις ορθοπεδικές κλινικές, η πλειονότητα ήταν γυναίκες. Η μέση ηλικία του δείγματος ήταν τα 57,15 έτη και κυμαίνονταν από 48,87 έως 65,58 έτη. Το 52,22% του δείγματος ήταν γυναίκες. Η μικρότερη μέση διάρκεια νοσηλείας των συμμετεχόντων ασθενών ήταν 26 ώρες και η μεγαλύτερη 17,71 ημέρες.

Οι Milutinovic et al⁹ πραγματοποίησαν συγχρονική μελέτη σε τυχαιοποιημένο δείγμα με σκοπό την αξιολόγηση των ψυχομετρικών χαρακτηριστικών της σερβικής εκδοχής του Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ), για τη διερεύνηση της ικανοποίησης των ασθενών από τη νοσηλευτική φροντίδα που έλαβαν. Επιπλέον, σκοπός ήταν να αξιολογηθεί η σχέση μεταξύ της ικανοποίησης των ασθενών και των χαρακτηριστικών των ασθενών (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, εκπαίδευση, προηγούμενη νοσηλεία, τρόπος εισαγωγής, διάρκεια νοσηλείας). Η

Πίνακας 2. Συνοπτική παρουσίαση των μελετών της συστηματικής ανασκόπησης

Συγγραφείς, Έτος, Χώρα	Σκοπός μελέτης	Ερευνητικός Σχεδιασμός, Συλλογή δεδομένων	Πλαίσιο συλλογής δεδομένων	Αποτελέσματα
Milutinovic et al, ⁹ 2012, Σερβία	Αξιολόγηση της σερβικής έκδοσης του Patient Satisfaction Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ). Διερεύνηση της ικανοποίησης των ασθενών από τη νοσηλευτική φροντίδα	Συγχρονική μελέτη σε τυχαιοποιημένο δείγμα Ερωτηματολόγιο PSNCQQ	Τριτοβάθμιο νοσοκομείο στο Novi Sad Κλινικές: Νευροχειρουργική, Κλινική Κοιλίας, Κλινική Ενδοκρινολογικής και Μεταμοσχευτικής Χειρουργικής, Κλινική Ορθοπεδικής και Τραύματος και Ουρολογική Κλινική	Τη χαμηλότερη βαθμολογία έδωσαν στη συμμετοχή των ασθενών στο πλάνο φροντίδας και τις υψηλότερες βαθμολογίες στην ερώτηση σχετικά με τις τεχνικές πτυχές της νοσηλευτικής φροντίδας «ικανότητες και δεξιότητες των νοσηλευτών». Οι υψηλότερες μέσες βαθμολογίες βρέθηκαν στους άνδρες, σε ηλικιωμένους ασθενείς, σε ασθενείς με χαμηλότερο μορφωτικό επίπεδο και σε ασθενείς που είχαν νοσηλευτεί στο παρελθόν. Το PSNCQQ συσχετίζεται σε μεγάλο βαθμό με: την ικανοποίηση από τη συνολική ποιότητα της νοσηλευτικής φροντίδας (p<0,001), συνολική ικανοποίηση από την ποιότητα της περίθαλψης και της θεραπείας κατά τη διάρκεια της παραμονής στο νοσοκομείο (p<0,001) και την πρόθεση να συστήσει το νοσοκομείο σε φίλους και οικογένεια (p<0,001). Η μονοπαραγοντική και πολυπαραγοντική ανάλυση έδειξε ότι το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο εκπαίδευσης και η προηγούμενη εμπειρία νοσηλείας επηρεάζουν έντονα την ικανοποίηση των ασθενών από τη νοσηλευτική φροντίδα που παρέχεται.

ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ - SYSTEMATIC REVIEW

Ποιότητα νοσηλευτικής φροντίδας σε χειρουργικούς ασθενείς

Tekin & Findik, ¹⁹ 2015, Τουρκία	Διερεύνηση των αντιλήψεων για την εξατομικευμένη φροντίδα και την ικανοποίηση από τα επίπεδα νοσηλευτικής φροντίδας σε ασθενείς με ορθοπεδική χειρουργική επέμβαση	Περιγραφική συγχρονική μελέτη Ερωτηματολόγιο Individualized Care Scale (ICS: ICN & ICP) και Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS)	2 πανεπιστημιακά νοσοκομεία Η μελέτη πραγματοποιήθηκε σε ορθοπεδική κλινική	Η μέση συνολική βαθμολογία: ICN 3.94 ± 0.12 (1-5), ICP 4.26 ± 0.07 (1-5), NSNS 82.6 ± 14.8 (0-100). Chrobach's a: ICN 0,94, ICP 0,95, NSNS 0,97 Θετικές συσχετίσεις μεταξύ των βαθμολογιών NSNS και ICN ($r = 0,640$, $p < 0,001$) και των βαθμολογιών NSNS και ICP ($r = 0,664$, $p < 0,001$). Δεν υπήρχαν σημαντικές συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών που σχετίζονται με τον ασθενή και των συνολικών μέσων βαθμών ICN, ICP και NSNS.
Sillero Sillero & Zabalequi, ¹⁷ 2018, Ισπανία	Εκτίμηση της ικανοποίησης των χειρουργικών ασθενών από την περιεγχειρητική νοσηλευτική φροντίδα	Συγχρονική μελέτη που πραγματοποιήθηκε σε δείγμα ευκολίας Χρήση ερωτηματολογίου La Monica-Oberst Patient Satisfaction Scale (LOPSS-12)	Τριτοβάθμιο νοσοκομείο Κλινικές: Νευροχειρουργική, Πλαστική, Γενική Χειρουργική, Αγγειοχειρουργική, Θωρακοχειρουργική, Γυναικολογική, Τραυματισμός	Η μέση συνολική βαθμολογία ικανοποίησης από τη νοσηλευτική φροντίδα ήταν 3,17 (1-5). Οι άνδρες και οι ασθενείς με συννοσηρότητες ήταν συνολικά πιο ικανοποιημένοι με τη νοσηλευτική φροντίδα. Οι ασθενείς με πανεπιστημιακές σπουδές είχαν περισσότερες πιθανότητες να θεωρήσουν χρήσιμες τις συμβουλές των νοσηλευτών, επίσης θεωρούσαν ότι οι νοσηλευτές ήταν ανυπόμονοι. Οι ασθενείς είναι ικανοποιημένοι με τη νοσηλευτική φροντίδα όταν η φροντίδα γίνεται αντιληπτή ως εξατομικευμένη και όταν οι νοσηλευτές νοιάζονται, ανταποκρίνονται και δείχνουν ενσυναίσθηση.
Ibrahimoglu et al, ¹⁸ 2023, Τουρκία	Διερεύνηση της σχέσης μεταξύ της ποιότητας της περιεγχειρητικής φροντίδας και του επιπέδου μετεγχειρητικής άνεσης των ασθενών που υποβάλλονται σε χειρουργική επέμβαση αντικατάστασης ισχίου	Περιγραφική μελέτη. Ερωτηματολόγιο Good Perioperative Nursing Care Scale (for Patients) (GPNCS) και ερωτηματολόγιο Post Hip Replacement Comfort Scale (PHRCS)	Πανεπιστημιακό νοσοκομείο. Η μελέτη πραγματοποιήθηκε σε Ορθοπεδική κλινική	Η μέση συνολική βαθμολογία των ασθενών σε GPNCS και PHRCS ήταν $134,61 \pm 16,29$ και $3,58 \pm 0,40$, αντίστοιχα. Καθώς η ποιότητα της φροντίδας των χειρουργικών ασθενών αυξάνεται, το επίπεδο άνεσής τους αυξάνεται μετά την επέμβαση. Όταν εξετάστηκε η σχέση μεταξύ ορισμένων χαρακτηριστικών των ασθενών και των συνολικών βαθμολογιών του GPNCS και του PHRCS, διαπιστώθηκε ότι υπήρχε στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ του GPNCS και της χρήσης βοηθητικών συσκευών από τους ασθενείς στην προεγχειρητική περίοδο, τον βαθμό που θυμάται τον χρόνο παραμονής στο χειρουργείο, την έξοδο από το χειρουργείο και τον χρόνο παραμονής στην ανάνηψη.

μελέτη πραγματοποιήθηκε σε περιφερειακό τριτοβάθμιο νοσοκομείο της Σερβίας σε κλινικές χειρουργικού τομέα. Το δείγμα της μελέτης αποτελούνταν από 235 ασθενείς, που νοσηλεύτηκαν σε χειρουργικές κλινικές, είτε για προγραμματισμένη είτε για επείγουσα χειρουργική επέμβαση. Η συλλογή των δεδομένων γινόταν σε 2 με 3 εργάσιμες ημέρες κατά τη διάρκεια 4 μηνών και χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο PSNCQQ, με τον συντελεστή αξιοπιστίας Cronbach's α να είναι 0,94. Τη χαμηλότερη βαθμολογία του ερωτηματολογίου είχε η ερώτηση «Πόσο συχνά οι νοσηλευτές σας ζητούν τη γνώμη σας και σας δίνουν επιλογές;» και την υψηλότερη βαθμολογία η ερώτηση σχετικά με τα τεχνικά χαρακτηριστικά της νοσηλευτικής φροντίδας, «Κανόνες

και δεξιότητες των νοσηλευτών». Χαμηλές βαθμολογίες συγκέντρωσε επίσης η ερώτηση: «Πόσο καλά κάνουν τη δουλειά τους οι νοσηλευτές, π.χ. χορήγηση φαρμάκου ή χειρισμός βελόνας με IV;» Οι υψηλότερες μέσες βαθμολογίες του PSNCQQ παρατηρήθηκαν στους άνδρες, σε ηλικιωμένους ασθενείς, σε ασθενείς με χαμηλότερο μορφωτικό επίπεδο και σε ασθενείς που είχαν νοσηλευτεί στο παρελθόν. Οι τιμές βαθμολογίας του PSNCQQ δε συσχετίστηκαν με τον τρόπο εισαγωγής ή τη διάρκεια της περιόδου νοσηλείας. Η μονοπαραγοντική και πολυπαραγοντική ανάλυση έδειξε ότι το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο εκπαίδευσης και η προηγούμενη εμπειρία νοσηλείας επηρεάζουν σημαντικά την ικανοποίηση των ασθενών από τη νοσηλευτική

φροντίδα που τους παρέχεται.

Οι Tekin και Findik¹⁹ πραγματοποίησαν περιγραφική συγχρονική μελέτη σε δείγμα ευκολίας με σκοπό την διερεύνηση των αντιλήψεων των ασθενών για την εξατομικευμένη φροντίδα και την ικανοποίηση σε σχέση με την παρεχόμενη νοσηλευτική φροντίδα σε ορθοπεδική κλινική. Επιπλέον, σκοπός ήταν η διερεύνηση της σχέσης μεταξύ των επιπέδων εξατομικευμένης φροντίδας και της ικανοποίησης από τη παρεχόμενη νοσηλευτική φροντίδα. Η μελέτη πραγματοποιήθηκε σε 2 πανεπιστημιακά νοσοκομεία της Δυτικής Τουρκίας. Το δείγμα ήταν 156 ασθενείς, οι οποίοι υποβλήθηκαν σε ορθοπεδική χειρουργική επέμβαση από 1 Σεπτεμβρίου 2009 έως 30 Μαΐου 2010. Για τις ανάγκες της μελέτης χρησιμοποιήθηκαν δύο ερωτηματολόγια, το Individualized Care Scale (ICS: ICN & ICP) και το Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS). Η μέση συνολική βαθμολογία των του ICN ήταν 3.94 ± 0.12 (1–5), του ICP 4.26 ± 0.07 (1–5) και του NSNS 82.6 ± 14.8 (0–100). Ο συντελεστής Cronbach's α για τα ICN, ICP και NSNS βρέθηκε να είναι 0,94, 0,95 και 0,97, αντίστοιχα. Δεν υπήρχαν σημαντικές συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών που σχετίζονται με τον ασθενή (ηλικία, διάρκεια νοσηλείας, φύλο, εκπαιδευτική κατάσταση και τύπος νοσηλείας) και των συνολικών μέσων βαθμολογιών στα ερωτηματολόγια ICN, ICP και NSNS. Η γνώση των νοσηλευτικών παρεμβάσεων και η αντίληψη της εξατομικευμένης φροντίδας συσχετίστηκαν θετικά με την ικανοποίηση από τη νοσηλευτική φροντίδα ($r = 0,64$, $p < 0,001$ και $r = 0,66$, $p < 0,001$), αντίστοιχα. Τα αποτελέσματα αυτής της μελέτης έδειξαν ότι η εξατομικευση φροντίδα είναι πιθανό να σχετίζεται με μεγαλύτερη ικανοποίηση. Προκειμένου να αυξηθεί η ικανοποίηση των ασθενών από τη νοσηλευτική φροντίδα, οι νοσηλευτές θα πρέπει να εφαρμόζουν εξατομικευμένη νοσηλευτική φροντίδα, λαμβάνοντας υπόψη τα μοναδικά χαρακτηριστικά των ασθενών, τις καθημερινές τους συνήθειες, τις αξίες, τα συναισθήματα, τους φόβους και τις σκέψεις, που σχετίζονται με την ασθένεια.

Οι Sillero και Zabalegui¹⁷ πραγματοποίησαν συγχρονική μελέτη σε δείγμα ευκολίας με σκοπό να αξιολογήσουν την ικανοποίηση των χειρουργικών ασθενών από τη νοσηλευτική φροντίδα, ώστε να αναπτύξουν στρατηγικές βελτίωσης της παρεχόμενης ποιότητας φροντίδας. Επίσης, σκοπός ήταν να προσδιοριστεί κατά πόσο η τροποποιημένη έκδοση του La Monica–Oberst Patient Satisfaction Scale (LOPSS-12), στην οποία οι επιλογές απάντησης είχαν μειωθεί από την 7-βάθμια σε 5-βάθμια κλίμακα, θα μπορούσε να διατηρήσει την

ευαισθησία του και, ως εκ τούτου, να χρησιμοποιηθεί για την αξιόπιστη αξιολόγηση της ικανοποίησης των χειρουργικών ασθενών. Η μελέτη πραγματοποιήθηκε σε τριτοβάθμιο νοσοκομείο της Ισπανίας. Η συλλογή των δεδομένων έγινε σε διάστημα 3 μηνών (Δεκέμβριος 2014 - Φεβρουάριος 2015) σε χειρουργικές κλινικές. Το δείγμα της μελέτης αποτέλεσαν 150 ασθενείς. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε ήταν το LOPSS-12. Ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's α του ερωτηματολογίου βρέθηκε 0,70 και ο δείκτης εγκυρότητας CVR 0,76. Το δείγμα περιλάμβανε 77 άνδρες (51%), με μέση ηλικία τα 63 ± 16 έτη (SD). Η μέση συνολική βαθμολογία ικανοποίησης από τη νοσηλευτική φροντίδα ήταν 3,17. Οι ερωτήσεις που έλαβαν τις υψηλότερες βαθμολογίες ήταν: 1) «Οι νοσηλευτές θα έπρεπε να εργάζονται πιο ευσυνειδήτητα», 2) «Οι νοσηλευτές φαίνεται ότι ενδιαφέρονται περισσότερο για την ολοκλήρωση των εργασιών τους παρά να ακούν τις ανησυχίες των ασθενών» και 3) «Οι νοσηλευτές μερικές φορές αγνοούσαν να απαντήσουν στις κλήσεις των ασθενών». Αντίθετα, οι ερωτήσεις με τις χαμηλότερες βαθμολογίες ήταν: 1) «Οι νοσηλευτές παρέιχαν χρήσιμες πληροφορίες» και 2) «Οι νοσηλευτές με κάνουν να νιώθω ότι μπορώ να μοιραστώ τα συναισθήματα μου μαζί τους». Βρέθηκε επίσης ότι οι ασθενείς με πανεπιστημιακές σπουδές είχαν περισσότερες πιθανότητες από τους ασθενείς χωρίς πανεπιστημιακές σπουδές, να θεωρήσουν χρήσιμες τις συμβουλές των νοσηλευτών, αλλά οι ίδιοι ασθενείς θεώρησαν επίσης ότι οι νοσηλευτές φάνηκαν να βιάζονται κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Οι ασθενείς με επιπλοκές κατά τη νοσηλεία τους είχαν σημαντικά περισσότερες πιθανότητες να αντιληφθούν ότι «οι νοσηλευτές ενδιαφέρονται περισσότερο να ολοκληρώσουν τις εργασίες παρά να ακούσουν τις ανησυχίες τους», και, επιπλέον, θεώρησαν ότι «οι νοσηλευτές θα πρέπει να εργάζονται πιο ευσυνειδήτητα». Επιπρόσθετα, βρέθηκε ότι υπήρχε ανάγκη για καλύτερη επικοινωνία και αφιέρωση περισσότερου χρόνου στη φροντίδα των ασθενών κατά τη διάρκεια της περιεγχειρητικής περιόδου, επισημαίνοντας την ανάγκη βελτίωσης, τόσο της ποσότητας όσο και της ποιότητας των πληροφοριών, που παρέχονται στους ασθενείς. Τα ευρήματα της μελέτης έδειξαν ότι οι ασθενείς είναι ικανοποιημένοι με τη νοσηλευτική φροντίδα, όταν η φροντίδα γίνεται αντιληπτή ως εξατομικευμένη και όταν οι νοσηλευτές νοιάζονται, ανταποκρίνονται και δείχνουν ενσυναίσθηση. Οι μεταβλητές που συσχετίστηκαν σημαντικά με τη συνολική ικανοποίηση από τη νοσηλευτική φροντίδα (το άθροισμα και των 12 στοιχείων) ήταν το φύλο του ασθενή και η συννοσηρότητα.

Οι Ibrahimoglu et al¹⁸ το 2023 πραγματοποίησαν περιγραφική μελέτη, με σκοπό να διερευνήσουν τη σχέση μεταξύ της ποιότητας της περιεγχειρητικής φροντίδας και του μετεγχειρητικού επιπέδου άνεσης ασθενών, που υποβλήθηκαν σε χειρουργική επέμβαση αντικατάστασης ισχίου. Η μελέτη πραγματοποιήθηκε σε νοσοκομείο της Τουρκίας. Η συλλογή των δεδομένων έγινε κατά τη διάρκεια 8 μηνών (Φεβρουάριος – Σεπτέμβριος 2021). Το δείγμα αποτέλεσαν 90 ασθενείς ορθοπεδικής κλινικής. Τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκαν ήταν το Good Perioperative Nursing Care Scale (GPNCS) και το Post Hip Replacement Comfort Scale (PHRCS). Ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's α του ερωτηματολογίου GPNCS βρέθηκε 0,92 και του ερωτηματολογίου PHRCS 0,771. Η μέση ηλικία των ασθενών ήταν τα $65,58 \pm 15,10$ έτη. Η μέση συνολική βαθμολογία των ασθενών για τα ερωτηματολόγια GPNCS και PHRCS ήταν $134,61 \pm 16,29$ (μέγιστη βαθμολογία 160) και $3,58 \pm 0,40$, αντίστοιχα. Η μέση διάρκεια παραμονής των ασθενών στο χειρουργείο ήταν $2,07 \pm 0,62$ ώρες και στην ανάνηψη $24,28 \pm 17,60$ λεπτά. Τη δεύτερη μετεγχειρητική ημέρα, το μέσο επίπεδο πόνου των ασθενών ήταν $3,61 \pm 1,86$ και ο μέσος αριθμός της κινητοποίησης ήταν $1,81 \pm 1,31$. Η μελέτη έδειξε ότι, καθώς η ποιότητα της φροντίδας των ασθενών κατά τη διάρκεια της χειρουργικής επέμβασης αυξάνεται, το επίπεδο της άνεσης επίσης αυξάνεται. Όταν διερευνήθηκε η επίδραση των χαρακτηριστικών της χειρουργικής επέμβασης (διάρκεια χειρουργείου, τέλος επέμβασης, χρόνος παραμονής στην ανάνηψη) και των συνολικών βαθμολογιών του GPNCS και του PHRCS, βρέθηκε στατιστικά σημαντική συσχέτιση.

Από την ανασκόπηση των μελετών της βιβλιογραφίας βρέθηκαν τα παρακάτω εργαλεία για την εκτίμηση της ποιότητας της νοσηλευτικής φροντίδας σε χειρουργικούς ασθενείς:

- **Ερωτηματολόγιο Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ).** Αναπτύχθηκε το 2005 από τους Laschinger et al¹⁰ και βασίστηκε στο Patient Judgement of Hospital Quality (PJHQ). Το εργαλείο αυτό αποτελείται από 19 στοιχεία, τα οποία σχετίζονται με διάφορες νοσηλευτικές δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένων των ικανοτήτων, της ευγένειας, του σεβασμού και των δεξιοτήτων του νοσηλευτικού προσωπικού, καθώς και της εκπλήρωσης των αναγκών των ασθενών. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται επιπλέον από τρεις ερωτήσεις οι οποίες αξιολογούν τη συνολική ικανοποίηση της ποιότητας της φροντίδας, τη θεραπεία κατά τη διάρκεια της παραμο-

νής στο νοσοκομείο και την πρόθεση του ασθενή να συστήσει σε άλλο άτομο το νοσοκομείο. Κάθε στοιχείο του PSNCQQ αποτελείται από μια επεξηγηματική φράση για τον προσδιορισμό του περιεχομένου της ερώτησης. Ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's α του ερωτηματολογίου είναι 0,97. Για κάθε στοιχείο του PSNCQQ χρησιμοποιείται η κλίμακα Likert 5 βαθμών, που ορίζει την ικανοποίηση από κακή (1) έως άριστη (5).

- **Ερωτηματολόγιο La Monica–Oberst Patient Satisfaction Scale (LOPSS- 12).** Αναπτύχθηκε το 1986 από τους La Monica et al και περιέχει ένα σύνολο από 12 αρνητικά και θετικά διατυπωμένες ερωτήσεις, που έχουν σχεδιαστεί για να αξιολογούν την εμπειρία του χρήστη σε σχέση με την ικανότητα της νοσηλευτικής ομάδας να επικοινωνεί αποτελεσματικά με τους ασθενείς και να ανταποκρίνεται στις ανάγκες τους.¹⁷ Ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's α του ερωτηματολογίου βρέθηκε 0,70. Κάθε ερώτηση έχει πέντε επιλογές, που εκφράζονται σε μια κλίμακα τύπου Likert από 1 «συμφωνώ απόλυτα» έως 5 «διαφωνώ απόλυτα». Οι απαντήσεις σε όλα τα στοιχεία της κλίμακας υπολογίζονται κατά μέσο όρο για να ληφθεί μια μέση βαθμολογία, με τις υψηλότερες μέσες βαθμολογίες να δηλώνουν μεγαλύτερη ικανοποίηση από τη νοσηλευτική φροντίδα.
- **Ερωτηματολόγιο Good Perioperative Nursing Care Scale (GPNCS).** Αναπτύχθηκε για πρώτη φορά από τους Leinonen et al²⁰ το 1996 για να αξιολογήσει την ικανοποίηση και την εμπειρία των ασθενών από την περιεγχειρητική νοσηλευτική φροντίδα με 54 στοιχεία. Στη συνέχεια, επανελέγχθηκε από τους Leinonen et al²¹ το 2001 και ο αριθμός των στοιχείων μειώθηκε σε 34. Ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's α του ερωτηματολογίου είναι 0,92. Η κλίμακα βαθμολογείται από 0 έως 5, με το μηδέν να δηλώνει “μη αξιολογήσιμο” και το 5 “συμφωνώ απόλυτα”. Το εργαλείο αποτελείται από επτά υποενότητες για να περιγράψει την ποιότητα στην περιεγχειρητική νοσηλευτική φροντίδα, που είναι οι εξής: σωματική φροντίδα, παροχή πληροφοριών, υποστήριξη, σεβασμός, προσωπικά χαρακτηριστικά, περιβάλλον και νοσηλευτική διεργασία. Σύμφωνα με το εργαλείο αυτό, όσο μεγαλύτερη είναι η βαθμολογία που προκύπτει, τόσο υψηλότερη είναι και η ποιότητα της παρεχόμενης νοσηλευτικής φροντίδας.
- **Ερωτηματολόγιο Post Hip Replacement Com-**

fort Scale (PHRCS). Αναπτύχθηκε από τους Saray Kilic και Tastan²² το 2017 για να αξιολογήσει την άνεση του ασθενή κατά τη διάρκεια της νοσηλείας του μετά από χειρουργική επέμβαση αντι-κατάστασης ισχίου. Ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's α του ερωτηματολογίου είναι 0,758. Η κλίμακα είναι τύπου Likert 5 βαθμών (5= συμφωνώ απόλυτα, 1= διαφωνώ απόλυτα) και αποτελείται από 26 στοιχεία, 17 θετικά και 9 αρνητικά διατυπωμένα. Η μέση βαθμολογία προκύπτει διαιρώντας τη συνολική βαθμολογία με το συνολικό αριθμό των στοιχείων, με αποτέλεσμα η τελική βαθμολογία να είναι μεταξύ 1 έως 5, με το 5 να δηλώνει μεγαλύτερο επίπεδο άνεσης.

- **Ερωτηματολόγιο Individualized Care Scale (ICS).** Αναπτύχθηκε από τους Suhonen et al²³ το 2005 για την αξιολόγηση της εξατομικευμένης φροντίδας από την πλευρά του ασθενή. Το ICS αποτελείται από δύο μέρη: το πρώτο μέρος αφορά στην αξιολόγηση των απόψεων των ασθενών σχετικά με το πώς αντιλαμβάνονται ότι εξασφαλίζεται η ατομικότητά τους κατά τη διάρκεια νοσηλευτικών παρεμβάσεων (ICN) και το δεύτερο στις απόψεις των ασθενών σχετικά με τη διατήρηση της ατομικότητάς του κατά την αυτοφροντίδα (ICP). Ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's α του ερωτηματολογίου βρέθηκε 0,92.
- **Το ερωτηματολόγιο Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS).** Αναπτύχθηκε το 1996 από τους Thomas et al¹⁹ και μετρά την ικανοποίηση των ασθενών σχετικά με διαφορετικές πτυχές της νοσηλευτικής φροντίδας. Αποτελείται από 19 στοιχεία με συντελεστή αξιοπιστίας Cronbach's α 0,94 και βαθμολογείται με την κλίμακα Likert 5 βαθμών, όπου το ένα δηλώνει απόλυτη δυσαρέσκεια και το πέντε απόλυτη ικανοποίηση. Από το σύνολο των απαντήσεων μπορεί να προκύψει μέγιστη δυνατή βαθμολογία ίση με 100, όπου το 100 δηλώνει πλήρη ικανοποίηση από όλες τις πτυχές της νοσηλευτικής φροντίδας.

Από την εφαρμογή της συγκεκριμένης στρατηγικής αναζήτησης βρέθηκε ένας περιορισμένος αριθμός μελετών, που σκοπό είχε να διερευνήσει τις απόψεις των ασθενών για την έννοια της ποιότητας στην παρεχόμενη χειρουργική νοσηλευτική φροντίδα και των παραγόντων που την επηρεάζουν. Η ικανοποίηση αποτελεί ένα δείκτη εκτίμησης της ποιότητας της παρεχόμενης φροντίδας, όπως αποτυπώνεται στις μελέτες της παρούσας ανασκόπησης, αλλά και σε άλλες μελέτες σε διαφορετι-

κό πλαίσιο φροντίδας ή/και με διαφορετικό δείγμα πληθυσμού.^{24,25}

Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων των μελετών της συστηματικής ανασκόπησης προέκυψε ότι οι χειρουργικοί ασθενείς είναι περισσότερο ικανοποιημένοι, όταν η παρεχόμενη νοσηλευτική φροντίδα είναι εξατομικευμένη, όταν οι νοσηλευτές δείχνουν ενσυναίσθηση, ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ασθενών, αλλά και όταν διαθέτουν επαρκείς γνώσεις και δεξιότητες.^{19,17} Ο ανθρωποκεντρικός χαρακτήρας της παρεχόμενης νοσηλευτικής φροντίδας σε χειρουργικό ασθενή με την ανάπτυξη εξατομικευμένου σχεδίου φροντίδας, που ανταποκρίνεται στις οργανικές, ψυχολογικές, κοινωνικές και πνευματικές ανάγκες του κάθε ατόμου έχει επισημανθεί στη νοσηλευτική βιβλιογραφία.²⁶

Επιπρόσθετα, ως προς τους παράγοντες που βρέθηκε να επηρεάζουν τον βαθμό ικανοποίησης από την ποιότητα της παρεχόμενης νοσηλευτικής φροντίδας, αυτοί σχετίζονται, τόσο με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ασθενών όσο και με χαρακτηριστικά της νοσηλείας τους (επεμβατική διαδικασία, προηγούμενη εμπειρία, εξατομικευμένη φροντίδα).^{9,17-19} Στην πλειονότητα των μελετών οι γυναίκες ασθενείς ήταν σημαντικά λιγότερο ικανοποιημένες από την παρεχόμενη νοσηλευτική φροντίδα σε σχέση με τους άνδρες συμμετέχοντες, εύρημα το οποίο τεκμηριώνεται και σε άλλες μελέτες.^{1,27,28} Το ποσοστό ικανοποίησης φαίνεται να αυξάνεται με την ηλικία των ασθενών, σύμφωνα με τις μελέτες της ανασκόπησης.⁹ Αυτό επιβεβαιώνεται και από τα αποτελέσματα παρόμοιων μελετών για την αξιολόγηση της ποιότητας της παρεχόμενης φροντίδας, επισημαίνοντας ότι η νοσηλευτική φροντίδα που παρέχεται σε ηλικιωμένους ασθενείς, φαίνεται να είναι περισσότερο ικανοποιητική σε σχέση με τους νεότερους ασθενείς.^{29,30,31}

Στην παρούσα ανασκόπηση βρέθηκε ότι η συχνότητα χρήσης υπηρεσιών υγείας συσχετίζεται θετικά με το ποσοστό ικανοποίησης, δηλαδή οι προσδοκίες των ασθενών μειώνονται και είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τη νοσηλευτική φροντίδα που παρέχεται, όσο περισσότερο χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες. Η προηγούμενη εμπειρία μπορεί να θεωρηθεί σημαντικός παράγοντας για τον καθορισμό των χαρακτηριστικών, που ορίζουν την ικανοποίηση των ασθενών από την παρεχόμενη νοσηλευτική φροντίδα. Αυτό ίσως σχετίζεται με το γεγονός ότι οι προσδοκίες των χρόνιων ασθενών γίνονται πιο ρεαλιστικές ή λιγότερο απαιτητικές.^{9,18} Οι ασθενείς με μεγαλύτερο μορφωτικό επίπεδο φαίνεται να έχουν λιγότερες πιθανότητες να είναι ικανοποιημένοι, σε σχέση με ασθενείς με χαμηλότερο μορφωτικό επίπεδο.

Από την άλλη, ασθενείς με πανεπιστημιακές σπουδές ήταν πιο πιθανό να θεωρήσουν χρήσιμες τις συμβουλές των νοσηλευτών, ίσως επειδή μπορούσαν να κατανοήσουν περισσότερο την παρεχόμενη πληροφορία.⁹ Είναι γεγονός ότι τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ασθενών και οι παράγοντες που σχετίζονται με το κλινικό περιβάλλον, επηρεάζουν πτυχές της νοσηλευτικής φροντίδας (πληροφόρηση ασθενή,³² συμμετοχή ασθενή³³) και θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τον σχεδιασμό και την εφαρμογή της φροντίδας αυτής.

Τέλος, από την παρούσα ανασκόπηση βρέθηκε ότι υπάρχουν εργαλεία, αξιόπιστα και έγκυρα, για την εκτίμηση της ποιότητας της παρεχόμενης νοσηλευτικής φροντίδας σε χειρουργικούς ασθενείς, αφού η εμπειρία της νοσηλείας και οι ανάγκες των ασθενών αυτών, λόγω της επεμβατικής διαδικασίας, διαφέρουν σε σχέση με τις άλλες ομάδες ασθενών. Από τα εργαλεία αυτά το NSNS¹⁹ και το PSNCQ⁹ βρέθηκε να έχουν τον μεγαλύτερο συντελεστή αξιοπιστίας και εγκυρότητας και μπορούν να αξιοποιηθούν για περαιτέρω έρευνα σε άλλες χώρες, προκειμένου να οργανωθούν στοχευμένες στρατηγικές βελτίωσης της ποιότητας και να επιτραπούν διεθνείς συκρίσεις.

Η παρεχόμενη νοσηλευτική φροντίδα, ως δείκτης ποιότητας, θα πρέπει να αποτελεί σημαντική εισροή για τους οργανισμούς και να περιλαμβάνεται στον στρατηγικό τους σχεδιασμό για την προαγωγή της ασφάλειας των ασθενών και τη βελτίωση της ποιότητας της φροντίδας. Επηρεάζει δε τον βαθμό ικανοποίησης των ιδίων των ασθενών. Η μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών αποτελεί πολύτιμο εργαλείο της διοίκησης ενός οργανισμού, ώστε να διερευνηθούν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της παρεχόμενης νοσηλευτικής φροντίδας και να αναπτυχθούν στοχευμένες δράσεις με σκοπό τη βελτίωση της φροντίδας αυτής. Η εκτίμηση της ικανοποίησης των ασθενών και η συσχέτισή της με τα χαρακτηριστικά των ασθενών, αλλά και όλων των παραγόντων που την επηρεάζουν, επιτρέπει την αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων και την καλύτερη ανάπτυξη ενός εξατομικευμένου σχεδίου νοσηλευτικής φροντίδας.

Τα ευρήματα αυτής της ανασκόπησης μπορεί να είναι χρήσιμα για τη νοσηλευτική έρευνα, τη νοσηλευτική εκπαίδευση, τη νοσηλευτική πρακτική, αλλά και τα κέντρα λήψης αποφάσεων, τόσο σε επίπεδο οργανισμού όσο και σε εθνικό επίπεδο. Στην Ελλάδα δεν βρέθηκαν δημοσιευμένες σχετικές μελέτες. Περαιτέρω έρευνα κρίνεται αναγκαία, ώστε να κατανοηθούν καλύτερα ο βαθμός ικανοποίησης των χειρουργικών ασθενών από

την παρεχόμενη φροντίδα και οι παράγοντες που επηρεάζουν τη νοσηλευτική φροντίδα κατά την περιεγχειρητική περίοδο.

Περιορισμοί της μελέτης

Κατά τη διεξαγωγή της παρούσας βιβλιογραφικής ανασκόπησης και με βάση τα κριτήρια ένταξης και αποκλεισμού των μελετών, προκύπτουν μερικοί περιορισμοί. Αρχικά, η επιλογή άρθρων μόνο στην αγγλική και ελληνική γλώσσα αποκλείει μελέτες που έχουν γραφεί σε άλλη γλώσσα. Επιπλέον, επειδή η έννοια της ποιότητας είναι πολυδιάστατη και αποδίδεται με διάφορους όρους στη διεθνή βιβλιογραφία, η μη συμπερίληψή τους, ως λέξεις-κλειδιά, στη στρατηγική αναζήτησης των αναφορών, μπορεί να είχε ως αποτέλεσμα τον αποκλεισμό μελετών, οι οποίες σχετίζονταν με το ερευνητικό ερώτημα της παρούσας ανασκόπησης. Ο μελετώμενος πληθυσμός της ανασκόπησης περιορίστηκε σε ασθενείς που είχαν υποβληθεί σε χειρουργική επέμβαση, αποκλείοντας από την ανασκόπηση εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν σε άλλο πληθυσμό. Τέλος, ο περιορισμένος αριθμός εμπειρικών μελετών που συμπεριελήφθησαν στην παρούσα ανασκόπηση και αναλύθηκαν περαιτέρω, αποτελεί έναν επιπλέον περιορισμό της μελέτης. Ως εκ τούτου, η γενίκευση των αποτελεσμάτων θα πρέπει να γίνεται με επιφύλαξη.

Συμπεράσματα

Η εξατομικευμένη φροντίδα, η ενσυναίσθηση και η επάρκεια των νοσηλευτών αποτελούν βασικές διαστάσεις της ποιότητας της νοσηλευτικής φροντίδας χειρουργικών ασθενών. Ο βαθμός ικανοποίησης των ασθενών από την παρεχόμενη φροντίδα αποτελεί έναν αποτελεσματικό δείκτη για την εκτίμηση της ποιότητας της νοσηλευτικής φροντίδας. Η χρήση αξιόπιστων και έγκυρων εργαλείων, που καλύπτουν τις ανάγκες φροντίδας των συγκεκριμένων ασθενών, έχει τεκμηριωθεί στη διεθνή βιβλιογραφία. Λαμβάνοντας υπόψη τους παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα της νοσηλευτικής φροντίδας, μπορούν να σχεδιαστούν κατάλληλες παρεμβάσεις και αλλαγές στους οργανισμούς φροντίδας υγείας, που εστιάζουν στην αύξηση της ικανοποίησης των χειρουργικών ασθενών και, συνεπώς, στη βελτίωση της νοσηλευτικής φροντίδας κατά την περιεγχειρητική περίοδο. Περαιτέρω έρευνα θα πρέπει να διεξαχθεί, προκειμένου η παροχή ποιοτικής νοσηλευτικής φροντίδας, που βασίζεται σε τεκμήρια, να ενσωματωθεί συστηματικά στη φροντίδα των χειρουργικών ασθενών στην καθημερινή κλινική πρακτική.

ABSTRACT

Nursing Care Quality to Surgical Patients: A literature review

Ioanna Artopoulou¹, Petros Kolovos²¹Registered Nurse MSc, Phd(c), Nursing Department, University of the Peloponnese, General Hospital of Filiates, Quality & Educational Office²Assistant Professor, Laboratory of Nursing Research and Care, Department of Nursing, University of the Peloponnese, Tripolis

Introduction: The concept of quality has a central role in delivery of the healthcare systems, while constitute a multifaceted concept for the nursing care to clinical settings.

Aim: To investigate the concept of quality of the provided nursing care to surgical patients and the factors affecting it from the patients' point of view, as well to search for reliable and valid tools for its assessment.

Method: A literature review in the database PubMed/ Medline Embase, and Google Scholar was conducted in March-April 2023 with the key-words entered: «nursing care quality», «perioperative care», «nursing care quality questionnaire», «patient satisfaction». The selection of the studies was based on specific eligibility criteria. Data extracted were analyzed and synthesized.

Results: Only four studies matched the inclusion criteria and included in this review. The analysis of the results revealed that individualized care, empathy and nurses' competences constitute essentials aspects of the quality of nursing care, according to surgical patients' views, while the affecting factors are related both to patient and the clinical data. Nursing care satisfaction measurement tools have been used in the literature to collect data and compare outcomes, offering valuable information in aspects of surgical care to better implement improvement strategies.

Conclusions: Surgical patients' satisfaction of the provided nursing care is a measure of assessing the quality of this care and for this reason appropriate tools have been designed and tested in nursing literature. Further research should be conducted in order the provision of quality, evidence-based nursing care, to be integrated in daily clinical practice to meet surgical patients' needs and preferences.

Keywords: nursing care quality, patient satisfaction, perioperative care, surgical patient



Corresponding Author: Ioanna Artopoulou, tel: +30 6934796481, e-mail: address:gianna_art@windowlive.com

Βιβλιογραφία

1. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open* 2019; 6:535-545.
2. Blomberg AC, Bisholt B, Lindwall L. Responsibility for patient care in perioperative practice. *Nurs Open* 2018; 5:414-421.
3. Ρίκος Ν. Η έννοια της ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας. *Το βήμα του Ασκληπιού* 2015; 14(4):247-252.
4. Ραφτόπουλος Β, Θεοδοσοπούλου Ε. Η ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας. *Νοσηλευτική* 2001; 40(1):8-23.
5. World Health Organization. Health care accreditation and quality of care Exploring the role of accreditation and external evaluation of health care facilities and organizations. 2022.
6. Hogston R. Quality nursing care: a qualitative enquiry. *J Adv Nurs* 1995; 21(1):116-124.
7. Leino-Kilpi H, Vuorenheimo J. The patient's perspective on nursing quality: Developing a framework for evaluation. *Int J Qual Health Care* 1994; 6:85-95.
8. Kunaviktikul W, Wichaikhum O, Nantsupawat A, Nantsupawat R, Chontawan R, Klunklin A, et al. Nurses' extended work hours: patient, nurse, and organizational outcomes. *Int Nurs Rev* 2015; 62(3):386-393.
9. Milutinovic D, Simin D, Brkic N, Brkic S. The patient satisfaction with nursing care quality: the psychometric study of the Serbian version of PSNCQ questionnaire. *Scand J Caring Sci* 2012; 26(3):598-606.
10. Laschinger HS, Hall LMG, Pedersen S, Almost J. A psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire: an actionable

- approach to measuring patient satisfaction. *J Nurs Care Qual* 2005; 20(3):220–230.
11. Akin S, Erdogan S. The Turkish version of the Newcastle satisfaction with nursing care scale used on medical and surgical patients. *J Clin Nurs* 2007; 16(4):646–653.
12. Merkouris A, Andreadou A, Athini E, Hatzimbalasi M, Rovithis M, Papastavrou E. Assessment of patient satisfaction in public hospitals in Cyprus: A descriptive study. *Health Science Journal* 2013; 7(1):28–34.
13. Findik ÜY, Unsar S, Sut N. Patient satisfaction with nursing care and it's relationship with patient characteristics. *Nurs Health Sci* 2010; 12(2):162–169.
14. Kolovos P. Discharge process from hospital to community; planning care for surgical patients. *International Journal Of Occupational Health and Public Health Nursing* 2018; 5(2):1–6.
15. Γαλάνης Π. Βασικές Αρχές Αναζήτησης Βιβλιογραφίας στο PubMed. *Νοσηλευτική* 2013; 52(1):25–34.
16. Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman D G, PRISMA Group. Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: the PRISMA statement. *PLoS Med* 2009; 6(7):e1000097.
17. Sillero Sillero A, Zabalegui A. Satisfaction of surgical patients with perioperative nursing care in a Spanish tertiary care hospital. *Sage Open Med* 2018; 6:1–9.
18. Ibrahimoglu O, Gezer N, Ogutlu O, Polat E. The relationship between perioperative care quality and postoperative comfort level in patients with hip replacement surgery. *J Perioanesth Nurs* 2023; 38(1):69–75.
19. Tekin F, Findik UY. Level of perception of individualized care and satisfaction with nursing in orthopaedic surgery patients. *Orthop Nurs* 2015; 34(6):371–374.
20. Leinonen T, Leino-Kilpi H, Jouko K. The quality of intraoperative nursing care: the patient's perspective. *J Adv Nurs* 1996; 24:843–852.
21. Leinonen T, Leino-Kilpi H, Stahlberg MR, Lertola K. The quality of perioperative care: development of a tool for the perceptions of patients. *J Adv Nurs* 2001; 35(2):294–306.
22. Saray Kilic H, Tastan S. Development of post hip replacement comfort scale. *Appl Nurs Res* 2017; 38:169–174.
23. Suhonen R, Leino-Kilpi H, Valimaki M. Development and psychometric properties of the Individualized Care Scale. *J Eval Clin Pract* 2005; 11(1):7–20.
24. Thapa S, Joshi A. Patients' satisfaction with quality nursing care at teaching Hospital, Chitwan. *IOSR-JNHS* 2019; 8(3):71–75.
25. Arumugam T. A study to measure the quality of nursing care in a medical ward at selected hospital. *IJSR* 2018; 8(11):1896–1898.
26. Κολοβός Π. Ανθρωποκεντρική φροντίδα: Ένα πλαίσιο για εφαρμογή στην Περιεγχειρητική Νοσηλευτική. *Νοσηλεία και Έρευνα* 2021; 59(1): 20–23.
27. Foss C. Gender bias in nursing? Gender-related differences in patient satisfaction with quality in nursing care. *Scand J Caring Sci* 2002; 16:19–26.
28. Gonzalez-Valentin A, Padiñ-López S, de Ramoñ-Garrido E. Patient's satisfaction with nursing care in regional University hospital in Southern Spain. *J Nurs Care Qual* 2004; 20(1):63–72.
29. Rahmqvist M. Patient satisfaction in relation to age, health status and other background factors: a model for comparisons of care unit. *International Journal for Quality Health Care* 2001; 13(5):385–390.
30. Liu Y, Wang G. Inpatient satisfaction with nursing care and factors influencing satisfaction in a teaching hospital in China. *J Nurs Care Qual* 2007; 22(3):266–71.
31. Uzun O. Patient satisfaction with nursing care at the University hospital in Turkey. *J Nurs Care Qual* 2001; 16(1):24–33.
32. Κολοβός Π, Καϊτελίδου Δ, Σαχλάς Α, Γκούζου Μ, Λεμονίδου Χ, Σουρτζή, Π. Πληροφόρηση του ασθενή από το νοσηλευτικό προσωπικό. *Νοσηλευτική* 2013; 52(2):199–214.
33. Kolovos P, Kaitelidou D, Lemonidou C, Zyga S, Sourtzi P. Patient Participation in Nursing Care. *Nursing Care & Research/Nosileia kai Ereuna* 2012; 6(32):30–39.