

FRI-2Г.104-1-НС-02

PATIENTS' ASSESMENT OF NURSE STUDENTS ACTIVITIES FROM THE DEPARTMENT OF HEALTH CARE AT THE SOUTH-WEST UNIVERSITY "NEOFIT RILSKI" – BLAGOEVGRAD¹³

Assoc. Prof. Rosica Doinovska, PhD

Head of Department of Health care, Blagoevgrad,
South - West University of Blagoevgrad, Bulgaria
Phone: 0888221114
E-mail: doynovska@swu.bg

Assist. Prof. Mariana Bacheva, PhD

Department of Health care, Blagoevgrad,
South - West University of Blagoevgrad, Bulgaria
Phone: 0897963314
E-mail: bacheva@swu.bg

Student Zoja Arabadjieva, Monika Valeova

Department of Health care, Blagoevgrad,
South- West University of Blagoevgrad, Bulgaria

***Summary:** The issue of quality of care being made by health care professionals is becoming more and more popular. A number of studies in Bulgarian hospitals analyze the attitude of patients towards health care efforts. Some of them prove that the quality of nursing is related to patient satisfaction. The relationship between nurses and patients are based on the patient's needs, support and practical advice. The aim of this study is to investigate the attitude of patients in hospitals to students of Nursing specialty. The study was conducted among 30 patients during practical training in the hospitals - clinical bases. The patients generally show a positive attitude towards students who are willing to become nurses. Most of them believe that they have an effective and sufficient communication and as well as building a relationship of trust and respect, they also appreciate the quality of health care efforts. Respondents have a positive assessment the student's desire to acquire new knowledge, skills and competencies that could build them like professionals.*

***Key words:** students, nurses, patients, attitude, health care*

ВЪВЕДЕНИЕ

Професията на медицинската сестра е специфична дейност, изискваща вземане на решения, които невинаги съответстват на точните науки. Все по-големият обхват на сестринските дейности налага необходимостта от съчетаване на техническите умения на медицинската сестра и изграждане на отношения с пациенти, лекари, колеги и други лица. За изграждане на отношения с пациента са необходими умения за професионално общуване, прояви на емпатия и емоционална подкрепа. Чрез междуличностно взаимодействие медицинската сестра успява най-пълно да отговори на потребностите на пациента и да изпълни професионалните си задължения (Chaneva, G., 2008). Някои автори различават два типа качество на здравните грижи: технически и междуличностен. Междуличностният аспект касае грижи, които посрещат информационните, емоционални и физически потребности на пациентите и са съобразени с техните предпочитания и очаквания. Използва се и понятието „пациент центрирана грижа“ (Stoeva, T., et al., 2014). Важен аспект на междуличностните грижи е включването на пациента в процеса на вземане на решения (Pancheva, V., et al., 2011, Peneva, S., 2013)

¹³ Докладът е представен на пленарната сесия на 27 октомври 2017 с оригинално заглавие на български език: ОЦЕНКА НА ПАЦИЕНТИТЕ ЗА ДЕЙНОСТТА НА СТУДЕНТИТЕ - МЕДИЦИНСКИ СЕСТРИ ОТ КАТЕДРА „ЗДРАВНИ ГРИЖИ“ В ЮЗУ НЕОФИТ РИЛСКИ“ - БЛАГОЕВГРАД

Редица проучвания в български болници установяват нивото на удовлетвореност на пациентите към полагащите здравни грижи и отношението на персонала към тях (Krusteva, S., 2015, Stamova, Kr. et al., 2010). Според авторите високата удовлетвореност на пациентите от качеството на здравните грижи е показател за нивото на болничното лечение (Braddock, C. Et al., 1999, Cleary, P., 1999, Grancharova, G., 2009). В своя публикация Chaneva (2008) се позовава на Attree, който разглежда въпроса за “добро” и “недобро” качество на грижите (Attree, M., 2001), като авторката отчита, че рисковите ситуации, опасностите и възможностите за допълнителни увреждания от определени интервенции и лечения създават у пациентите определено мнение за болничното обслужване (Morin, D., 1999). Редица автори изучават удовлетвореността на пациентите в резултат на положените сестрински грижи (Peneva, S., 2013, Toncheva, S., 2015). Осигуряването на качествена медицинска помощ е проблем, който през последните години придоби широка популярност. Определянето на качеството по отношение на предлаганата услуга „здравна грижа“ трябва да следва правилата на добрата сестринска практика, т.е. спазване на приетите професионални правила за работа. Сложността при дефинирането на качеството на здравните грижи се дължи отчасти на това, че различни групи хора могат да имат много разминаващи се причини да измерват качеството – резултатът е различни критерии за оценяване и различни акценти. Не е случайно, че на медицинската сестра се отрежда централна роля, тъй като тя е професионалистът, който е най-близо до пациента по време на престоя му в болничното заведение (Вагъ, М. J., 1995). По данни на Pancheva (2011) медицинските сестри в болниците предоставят 80% от преките грижи за болните (Brayant, R., 2002). Според Toncheva (2015) съвременната медицинска сестра трябва да може да възприема алтернативи и да търси иновационни подходи при решаването на проблемите на пациентите. Взаимодействието между медицинската сестра и пациента се определя от сложен комплекс фактори. Поради активната роля на медицинската сестра в този процес формираните комуникативни умения са от изключително значение. Професионалното поведение на медицинската сестра е регламентирано в Етичния кодекс. Въведени са стандарти за професионално поведение, регулиращи и описващи границите на възникващите взаимоотношения. Стандартите целят да защитят не само пациента, но и медицинската сестра от непрофесионално поведение (Chaneva 2008, www.nrrsing-bg.com. Когато се оценява удовлетвореността на пациентите от сестринските грижи е необходимо да се търси тяхното мнение и за качеството на грижите, които полагат студентите от професионално направление «Здравни грижи».

ИЗЛОЖЕНИЕ

ЦЕЛ. Да се изследва отношението на пациентите в лечебни заведения – клинични бази на територията на гр. Благоевград към студентите второкурсници от специалност „Медицинска сестра“.

МАТЕРИАЛИ И МЕТОДИ. Изследването включва анкетиране, по специално разработена за целта анкетна карта, на 30 пациенти, избрани на лотариен принцип, при изписване от лечебното заведение. Проведено е през м. февруари 2017 г. по време на учебна практика. Получено е информирано съгласие от пациентите и ръководителите на отделенията за попълване на анкетните карти. Направена е статистическа обработка на получените резултати, които са представени графично.

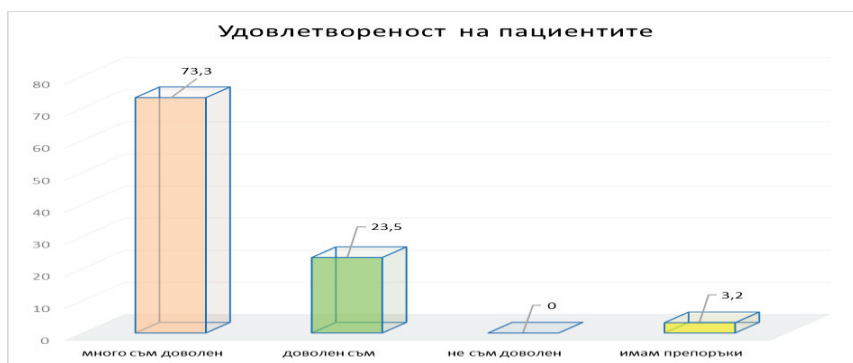
РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ. Според пола на анкетираните преобладават жените - 60% и 40% са мъже. Най-голям е процентът на анкетираните над 66 г. – 46.6%. Според образователната степен анкетираните се разделят по следния начин: с основно образование (40%), със средно образование (36.6%) и най-нисък процент на пациентите с висше образование – 23.3%. По местоживееене - 70% са градски жители и 30% живеят на село. Според получените резултати 33.2% от анкетираните съобщават, че са хоспитализирани за първи път, 26.6% са постъпвали два пъти в болница, а 6.6% от пациентите са постъпвали в болница повече от три пъти. Отношението на медицинските сестри и стажант-сестрите към пациентите е основен показател за добро качество на болничните грижи. За да разберем отношението на пациентите към студентите-медицинските сестри в анкетата беше включен въпросът „Като

пациент в болница, имали ли сте наблюдения върху работата на стажант-медицински сестри досега?“. Почти 80% са отговорили, че са били обгрижвани от студенти и очакват отново професионално отношение към тях. Тези пациенти, които не са имали контакти със студенти са посочили, че нямат определени очаквания.

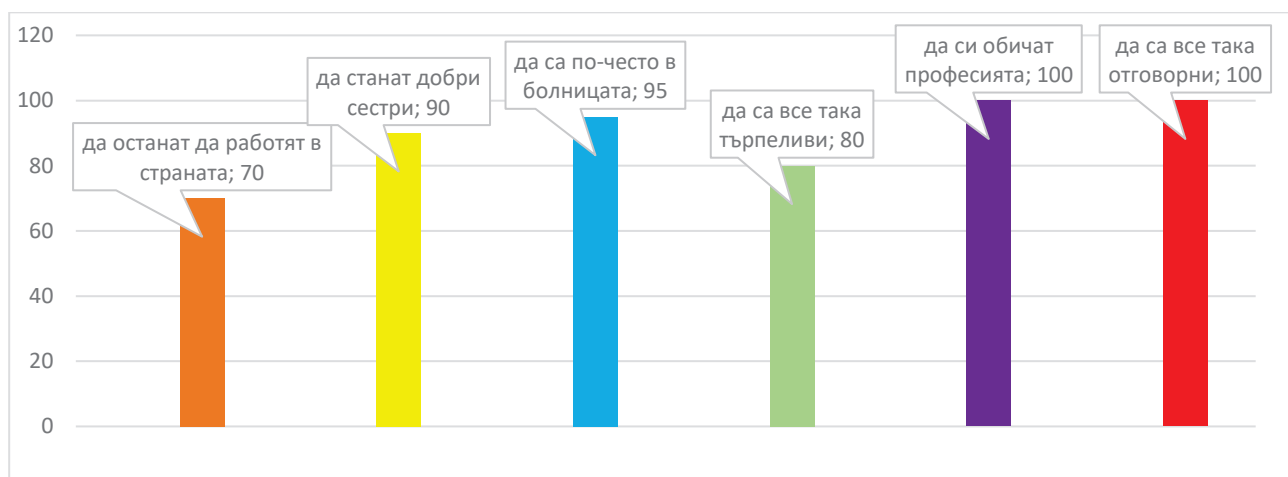
Анкетираните бяха запитани в каква степен са удовлетворени от качеството на грижите и отношението на студентите-медицински сестри – фиг.1. Препоръките, които бяха дадени от пациентите са показани на фиг. 2.

За да се създадат отношения на партньорство между пациентите и студентите – медицински сестри е необходимо да има взаимно уважение, професионална грижа и удовлетвореност от страна най-вече на пациентите. Пациентите бяха запитани дали студентите са успели да изградят отношения на доверие и чувство на сигурност при полагане на грижите. Според получените резултати студентите са успели да изградят тези взаимоотношения при 69.8% от пациентите изцяло, а при 30% имат частичен резултат. Отношения на сигурност са изградени при почти всички пациенти и само 3.3% са отговорили, че не са се доверили защото „те все още са стажанти“.

Старанието на студентите да отделят време за комуникации с пациентите като фактор за подобряване на сестринските грижи, е отчетено като много важно в хода на оказване на грижите за 83.3% от анкетираните.

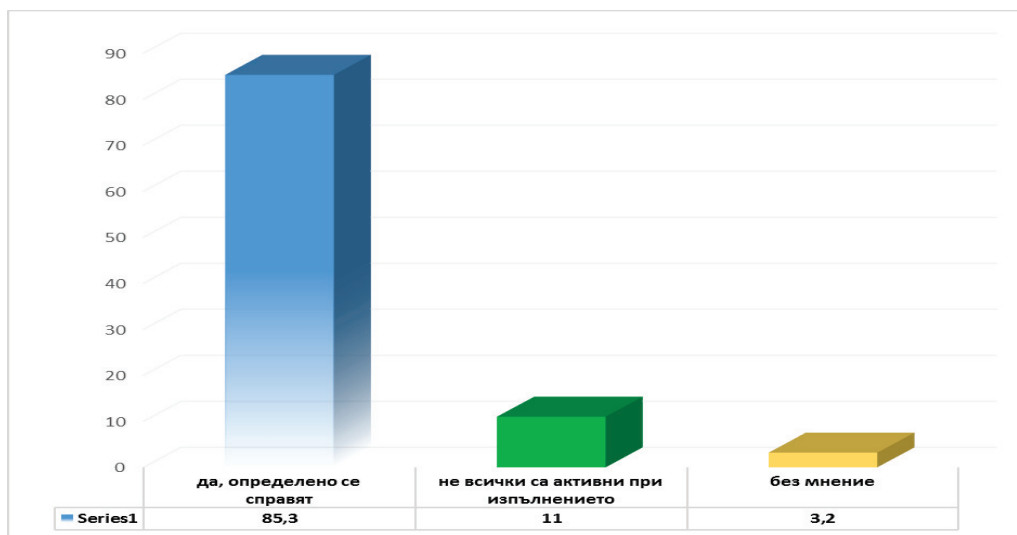


Фиг.1. Удовлетвореност на пациентите от студенти-медицински сестри



Фиг. 2. Препоръки, дадени от пациентите

Поради факта, че всички пациенти очакват да се удовлетворят техните изисквания за високо качество на предоставените им здравни грижи е важна оценката им за качеството на изпълнението на поставените задачи пред студентите – фиг. 3.



Фиг. 3. Оценка на професионалното изпълнение на поставени задачи пред студентите

Пациентите са убедени, че макар студентите да нямат голям професионален опит и сега да навлизат в професията на медицинската сестра „важно е желанието им да се научат“ (80%). Доверието и чувството на безопасност, което студентите са изградили с пациентите при извършване на различни манипулации, са при над половината от анкетираните (56.6%). За 40% от тях е „само за някои манипулации“. Тези резултати показват, че макар и във втори курс студентите показват необходимия професионализъм и уважение към пациентите при полагане на грижите.

ИЗВОДИ

Пациентите като цяло проявяват положително отношение към студентите-медицински сестри. Значителна част от тях смятат, че имат ефективна и достатъчна комуникация, отношения на доверие и уважение и оценяват високо качеството на положените здравни грижи. Анкетираните оценяват положително стремежът на студентите да придобият нови знания, умения и компетенции, които да ги изградят като професионалисти.

REFERENCES

Barry, M. J., Fowler, F. J., Jr, Mulley, A. J., Henderson, J. V., & Wennberg, J. E. (1995). Patient reactions to a program designed to facilitate patient participation in treatment decisions for benign prostatic hyperplasia. *Med Care*.

Braddock, C. H., Edwards, K. A., Hasenberg, N. M., & et, a. (1999). Informed decision making in outpatient practice: time to get back to basics. *282*, 2313-2320.

Brayant, R., M. Graham et T. Tigar. Advanced practice nurse : a study of client satisfaction. – *J. Am. Acad. Nurs. Practice*, 14, 2002, № 2, 88-92.

Chaneva, G. PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF NURSING CARE IN HOSPITAL in *BMJ*, 2, 2008, pp. 61-64, (**Оригинално заглавие:** Чанева, Г., Удовлетвореност на пациентите от качеството на сестринските грижи в болницата, в *БМЖ*, 2, 2008, №1, с. 61-64)

Cleary, P. (1999). The increasing importance of patient surveys. *Br Med J*, 319, 720-721.

Grancharova, G., *Management of Health Care*, Publishing Center of MU-Pleven, 2009, (**Оригинално заглавие:** Грънчарова, Г., *Управление на здравните грижи*, Издателски център на МУ-Плевен, 2009)

Krusteva, S., *Quality Assessment of Health Care and the Occupation of Nursing of Patients in the Clinic of Pneumology and Phthysiatry at the Military Medical Academy, Sofia* МНАТ, in *Health Care*, 2015, 4, pp. 5-9 (**Оригинално заглавие:** Кръстева, С., *Оценка на качеството на здравните грижи и професията на медицинската сестра от пациенти в Клиника по пневмология и фтизиатрия към ВМА, МБАЛ-София, в *Здравни грижи*, 2015, 4, с. 5-9)*

Morin, D. Mesure de resultats en soins infirmiers: satisfaction des usagers. – Res. Soins Infirm., 58, 1999, 95-102.

Pancheva, V., M. Stoycheva, Guidelines improving the organization of nursing care in hospital Bourgas AD for enhancing their quality, in MANAGEMENT AND EDUCATION vol. VII, (1), 2011 (**Оригинално заглавие:** Панчева, В., М. Стойчева, Насоки за усъвършенстване на организацията на сестринските грижи в Многопрофилна болница за активно лечение Бургас АД за повишаване на тяхното качество, в Управление и образование, том VII (1) 2011, с.275-280)

Peneva, S., Nurse Professionalization for Patient Relationship in the Contemporary Health Care, Autoreferat for awarding of Doctor's Degree Doctor, Varna, 2013 (**Оригинално заглавие:** Пенева, С., Професионализация на медицинската сестра за изграждане на взаимоотношения с пациента в условията на съвременното здравеопазване, Автореферат за присъждане на ОНС „Доктор“, Варна, 2013)

Stamova, Kr., Georgieva, A., Patient assessment on the professional behavior of care nurses in Health Care, 2010 (**Оригинално заглавие:** Стамова, Кр., Георгиева, А., Оценка на пациентите за професионалното поведение на обгрижващите ги медицински сестри, в Здравни грижи, 2010, 3, с.32-37)

Stoeva, T., D. Batashki, D. Shopov, Y. Barkanova-Zaharieva, Patient Satisfaction - A Pledge for Quality in Hospitals, in Medical Review, Information for Nursing staff, 2014, 2, pp.15-18, (**Оригинално заглавие:** Стоева, Т., Д. Баташки, Д. Шопов, Я.Барганова-Захариева, Удовлетвореността на пациентите – залог за качество в лечебните заведения, в Сестринско дело, 2014, 2, с.15-18)

Toncheva, S., From Traditional Nursing to Innovation and Responding to Patient Expectations in the Scientific Papers of the University of Rouse - 2015, Volume 54, Series 8.3, pp. 9-16, (**Оригинално заглавие:** Тончева, С., От традиционното сестринство към иновации и отговор на очакванията на пациента, в Научни трудове на Русенския университет – 2015, том 54, серия 8.3, с. 9-16) www.nrrsing-bg.com