

WIZERUNEK PIELĘGNIARKI ORAZ CZYNNIKI DETERMINUJĄCE ZADOWOLENIE Z OPIEKI PIELĘGNIARSKIEJ NA ODDZIALE CHIRURGII JEDNEGO DNIA

The perception of nurses and the determinants of patient satisfaction with nursing care at the same-day surgery ward



Małgorzata Kołpa¹, Beata Jurkiewicz¹, Agata Sobyra²

¹Zakład Pielęgniarstwa, Instytut Ochrony Zdrowia, Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Tarnowie

²Absolwentka kierunku pielęgniarstwo, Instytut Ochrony Zdrowia, Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Tarnowie

Pielęgniarstwo Chirurgiczne i Angiologiczne 2016; 3: 146–151

Praca wpłynęła: 23.03.2016; przyjęto do druku: 01.04.2016

Adres do korespondencji:

Beata Jurkiewicz, Zakład Pielęgniarstwa, Instytut Ochrony Zdrowia, Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Tarnowie, ul. Mickiewicza 8, 33-100 Tarnów, Polska, e-mail: beatajurkiewicz@interia.pl

Streszczenie

Wstęp: W związku z tym, że spośród wszystkich pracowników ochrony zdrowia pielęgniarki mają najczęstszy kontakt z chorym, satysfakcja pacjenta z opieki medycznej w dużym stopniu jest postrzegana przez pryzmat opieki pielęgniarskiej. Celem pracy była ocena wizerunku pielęgniarki oraz czynników warunkujących zadowolenie z opieki pielęgniarskiej w opinii pacjentów oddziału chirurgii jednego dnia.

Materiał i metody: Badaniem objęto 100 pacjentów oddziału chirurgii jednego dnia, w przedziale wiekowym 20–80 lat. Posłużono się metodą sondażu diagnostycznego, przy użyciu kwestionariusza ankiety własnej konstrukcji. Wizerunek pielęgniarki zbadano metodą dyferencjału semantycznego Osgooda. Do opisanego wyników wykorzystano podstawowe statystyki opisowe, test niezależności χ^2 , test *U* Manna-Whitneya oraz współczynnik korelacji tau Kendalla. Przyjęto poziom istotności $p < 0,05$.

Wyniki: Bardzo dobrze opiekę ze strony pielęgniarek oddziału chirurgii jednego dnia oceniło 81% pacjentów, natomiast 19% respondentów uznało ją za dobrą. Nieco wyżej poziom opieki pielęgniarskiej oceniły pacjentki ($p < 0,05$). Satisfakcjonujący pacjentów poziom otrzymywanych informacji na temat zabiegu wiązał się z wysoką oceną opieki świadczonej przez pielęgniarki ($p < 0,0001$). Wizerunek pielęgniarki oceniono na 106,9 pkt ($\pm 10,1$ pkt), na 112 pkt możliwych do zdobycia.

Wnioski: Opieka pielęgniarska na oddziale chirurgii jednego dnia została przez pacjentów bardzo dobrze oceniona, na co wpływ miały przede wszystkim płeć żeńska oraz wystarczający stopień uzyskanych informacji na temat zabiegu. Również ogólny wizerunek pielęgniarek pracujących na oddziale został oceniony na wysokim poziomie.

Słowa kluczowe: wizerunek pielęgniarki, zadowolenie z opieki, chirurgia jednego dnia.

Summary

Introduction: Of all health care workers, it is nurses who have the most frequent contact with patients; therefore, patient satisfaction with medical care is predominantly based on the quality of nursing care. The aim of the study was to explore the perception of nurses as well as the factors determining patient satisfaction with nursing care at the same-day surgery ward.

Material and methods: The research covered 100 same-day surgery ward patients aged 20-80. The methods included a diagnostic survey based on the questionnaire designed and prepared by the research author. The perception of nurses was examined with the Osgood's semantic differential. The analysis of the results was conducted using basic descriptive statistics, χ^2 test of independence, *U* Mann-Whitney test and Kendall tau correlation coefficient. Statistical significance was set at $p < 0.05$.

Results: 81% of the patients rated the nursing care they had received at the same-day surgical ward as very good; the remaining 19% of respondents considered it as good. Female patients tended to evaluate the nursing care much higher than male patients ($p < 0.05$). Whenever the patient had obtained a satisfactory level of information about their treatment, they rated nursing care provided highly ($p < 0.0001$). The score of the perception of nurses was 106.9 points (± 10.1) out of 112.

Conclusions: Patients rated the nursing care as very good, which was primarily influenced by the female sex and a satisfactory level of information about the treatment. Also, the overall perception of nurses at the ward was rated as positive.

Key words: patient satisfaction, perception of nurses, same-day surgery.

Wstęp

Operacje w trybie chirurgii jednego dnia, zwanej też trybem dziennym, na stałe wpisały się w systemy ochrony zdrowia w wielu krajach, w tym również w Polsce. Są specjalną metodą organizacji opieki nad chorym, jak i postępowania lekarskiego, dotyczącą anesteziologa i lekarza zabiegowego oraz innych członków personelu medycznego. Zgodnie z tym systemem planowana procedura chirurgiczna i wszystkie towarzyszące jej czynności organizacyjne i lecznicze zaczynają się i kończą w ciągu 24 godzin [1].

Chirurgia jednego dnia to nie tylko konieczność ekonomiczna, lecz także wyraz zmian zachodzących w życiu codziennym spowodowanych większą aktywnością społeczeństwa i oszczędnością czasu. Jedną z nadrzędnych wartości dla szpitali jest zapewnienie jak najwyższej jakości świadczeń, gdyż dobra jakość usług przekłada się na zdrowie, zaufanie, bezpieczeństwo, a przede wszystkim życie pacjenta [2].

W związku z tym, że spośród wszystkich pracowników ochrony zdrowia pielęgniarki mają najczęstszy kontakt z chorym, satysfakcja pacjenta z opieki medycznej w dużym stopniu jest postrzegana przez pryzmat opieki świadczonej przez tę grupę zawodową. Jakość opieki pielęgniarskiej ma ogromny wpływ na jakość świadczeń zdrowotnych w całym systemie ochrony zdrowia [3, 4].

Na efektywność opieki i leczenia składa się wiedza i doświadczenie personelu medycznego, dostęp do nowoczesnych metod diagnostycznych, a także zadowolenie pacjenta. Badanie satysfakcji pacjenta pozwala na określenie dysfunkcji i niedomagań w analizowanych obszarach funkcjonowania opieki świadczonej przez pielęgniarki [5].

Celem pracy była ocena wizerunku pielęgniarki oraz czynników warunkujących zadowolenie ze świadczonej przez nie opieki w opinii pacjentów oddziału chirurgii jednego dnia.

Materiał i metody

Badaniami objęto 100 pacjentów w przedziale wiekowym 20–80 lat, korzystających z procedur chirurgii jednego dnia w jednym z małopolskich szpitali. Do grupy badanej nie zostali włączeni chorzy, z którymi nie można było nawiązać prawidłowo kontaktu. Badania przeprowadzono metodą sondażu diagnostycznego, z użyciem kwestionariusza ankiety własnej konstrukcji. Do oceny wizerunku pielęgniarki wykorzystano metodę dyferencjału semantycznego Osgooda [6]. Skala ta składała się z 16 pozycji, każdej z nich przypisano 2 przeciwstawne przymiotniki, które umieszczono na krańcach siedmiopunktowej skali. Cyfry na skali oznaczały nasilenie cechy, jaką ankietowani przypisywali pojęciu: „Pielęgniarka jest”. Cyfra „1” oznaczała skrajne nasilenie cechy po lewej stronie, „7” zaś – po

prawej. Przykładowo, dla wymiaru „współczująca – obojętna” punktacja przedstawiała się następująco: 1 – bardzo współczująca, 2 – średnio współczująca, 3 – mało współczująca, 4 – obie cechy występują w takim samym stopniu, 5 – mało obojętna, 6 – średnio obojętna, 7 – bardzo obojętna. Przedstawiony powyżej sposób skalowania pozwala określić pozytywny, neutralny lub negatywny charakter oceny danego zagadnienia. W skali jako całości możliwe było uzyskanie punktacji w przedziale 16–112 punktów. Wyniki skali odwrócono tak, by wyższy wynik oznaczał silniejszą ocenę pozytywną, niższy zaś – silniejszą ocenę negatywną.

Kwestionariusz dopełnił pytania o dane socjodemograficzne oraz czynniki warunkujące satysfakcję pacjentów z opieki pielęgniarskiej.

Analizę statystyczną wykonano za pomocą programu SPSS Statistica 8.0. Do opisu wyników wykorzystano podstawowe statystyki opisowe, test niezależności χ^2 , test *U* Manna-Whitneya oraz współczynnik korelacji tau Kendalla. Przyjęto poziom istotności $p < 0,05$.

Badania przeprowadzono w okresie od lutego do marca 2015 r. za zgodą prezesa placówki. W trakcie ich realizacji postępowano zgodnie z zasadami etycznymi i dobrą praktyką badawczą wynikającą z Deklaracji Helsińskiej. Przed przystąpieniem do badania poinformowano respondentów o jego celu, zachowaniu anonimowości oraz sposobie wypełniania kwestionariusza.

Wyniki

Największa liczba pacjentów znajdowała się w przedziale wiekowym 51–65 lat (42%). Większość badanych stanowiły kobiety (62%). Odsetek osób mieszkających w mieście i na wsi był zbliżony (odpowiednio 49% i 51%). Znaczna część respondentów posiadała wykształcenie średnie (39%), a swoją sytuację finansową oceniła jako przeciętną lub dobrą (po 45%) (tab. 1.).

Ocena pobytu na oddziale

Dla zdecydowanej większości badanych był to pierwszy pobyt na oddziale chirurgii jednego dnia (79%). Wszyscy respondenci jednogłośnie stwierdzili, że podczas hospitalizacji mieli zapewnione poczucie bezpieczeństwa (100%). Znaczny odsetek badanych (78%) uzyskał wyczerpujące odpowiedzi na nurtujące ich pytania dotyczące zabiegu, 1/5 otrzymała informacje jedynie częściowo (21%), a jedna osoba wcale. Zdaniem 82% badanych atmosfera panująca na oddziale wpłynęła pozytywnie na przebieg hospitalizacji, dla 18% nie miała ona znaczenia. Warto podkreślić, że na żadnego z badanych atmosfera ta nie oddziaływała negatywnie. Również znaczny odsetek badanych, bo 89%, oznajmił, że bogate wyposażenie istotnie poprawiło komfort ich pobytu na oddziale, zdania na ten temat nie miało pozostałych 11% respondentów.

Tabela 1. Charakterystyka badanej grupy

Zmienne	%
Wiek (lata)	
20–35	17
36–50	34
51–65	42
66–80	7
Płeć	
kobieta	62
mężczyzna	38
Miejsce zamieszkania	
miasto	49
wieś	51
Wykształcenie	
podstawowe	7
zawodowe	30
średnie	39
wyższe	24
Sytuacja finansowa	
bardzo dobra	8
dobra	45
średnia	45
zła	2

Ocena opieki pielęgniarskiej

Bardzo dobrze opiekę ze strony pielęgniarek oddziału chirurgii jednego dnia oceniło 81% pacjentów, pozostałe 19% respondentów uznało ją za dobrą. Żaden z badanych nie ocenił opieki jako przeciętnej lub złej. Nieco wyżej poziom opieki pielęgniarskiej na oddziale oceniły kobiety ($p < 0,05$) (tab. 2.). Wiek, miejsce zamieszkania oraz poziom wykształcenia respondentów nie miały wpływu na ocenę opieki pielęgniarskiej ($p > 0,05$).

Wykazano, że satysfakcjonujący pacjentów poziom otrzymywanych informacji na temat zabiegu wiązał się z wysoką oceną opieki świadczonej przez pielęgniarki ($p < 0,0001$) (tab. 3.).

Wizerunek pielęgniarki pracującej na oddziale chirurgii jednego dnia

Badani pacjenci ocenili wizerunek pielęgniarki pracującej na oddziale chirurgii jednego dnia średnio na $106,9 \pm 10,1$ pkt, podczas gdy możliwy wynik maksymalny wynosił 112 pkt. Średnia punktacja dla wszystkich pozycji skali wyniosła $6,7 \pm 0,3$ pkt. Największy odsetek badanych uznał obecność pielęgniarki za niezbędną (śr. $6,96 \pm 0,6$ pkt). W dalszej kolejności wysokie noty

Tabela 2. Korelacja pomiędzy płcią a oceną opieki pielęgniarskiej

Ocena opieki pielęgniarek	Płeć		p
	kobiety (%)	mężczyźni (%)	
dobra	7	12	0,0246
bardzo dobra	55	26	

Tabela 3. Korelacja pomiędzy stopniem uzyskania informacji na temat zabiegu a oceną opieki pielęgniarskiej

Ocena opieki pielęgniarek	Stopień informacji uzyskanych od pielęgniarki na temat zabiegu			p
	wystarczający (%)	częściowy (%)	brak informacji (%)	
dobra	7	12	0	< 0,001
bardzo dobra	71	9	1	

dotyczyły m.in. schludnego wyglądu (śr. $6,94 \pm 0,2$ pkt) oraz udzielanego wsparcia emocjonalnego (śr. $6,93 \pm 0,6$ pkt). Najniższe wskaźniki otrzymano w przypadku pytań o atmosferę wprowadzaną przez pielęgniarki (śr. $6,46 \pm 1,0$ pkt), ich fachowość (śr. $6,26 \pm 0,6$ pkt) i zaangażowanie emocjonalne (śr. $6,15 \pm 0,7$ pkt) (ryc. 1.).

Jeden z elementów skali oceniającej wizerunek pielęgniarki dotyczył poziomu przygotowania pacjentów do samoopieki w domu (śr. $6,69 \pm 0,8$ pkt). Analiza danych wykazała, że pacjenci, którzy w wystarczającym stopniu otrzymali wcześniej odpowiedzi na pytania związane z zabiegiem, ocenili również, że pielęgniarki w znacznym stopniu spełniały rolę edukatorów, przygotowując ich do samoopieki w warunkach domowych ($p = 0,0005$).

Dyskusja

Powstanie oddziałów chirurgii jednego dnia jest ściśle związane ze wzrostem wiedzy i świadomości społecznej w zakresie zdrowia i choroby oraz ze zmianą oczekiwań pacjentów. We współczesnym świecie pacjent jest bardziej świadomym biorcą usług i oczekuje indywidualnego traktowania przez personel sprawujący opiekę.

Otrzymane wyniki badań własnych wykazały, że opieka pielęgniarska została oceniona na bardzo dobrym (81%) i dobrym poziomie (19%). Równie zadowolające wyniki otrzymał Nowicki u chorych leczonych w procedurze chirurgii jednego dnia z powodu chorób proktologicznych (94%) [7], a także Kalinowski i Bojarska [8] prowadzący badania wśród pacjentów po zabiegu usunięcia zaćmy ze wszczepem soczewki wewnątrzgałkowej. Mniej zadowolające wyniki uzyskali



Ryc. 1. Ocena wizerunku pielęgniarki pracującej na oddziale chirurgii jednego dnia przez badanych pacjentów

Khan i wsp., którzy przeprowadzili badania wśród pacjentów oddziału chirurgii, gdzie satysfakcja z opieki pielęgniarskiej była oceniana znacznie niżej (45%) [9].

W wielu badaniach dowiedziono, że istnieje dodatnia korelacja pomiędzy wiekiem a poziomem satysfakcji z opieki pielęgniarskiej. Przykładem mogą być badania Stomberg i wsp. [10] oraz Peterson i wsp. [11], w których wykazano, że osoby powyżej 40. roku życia przejawiały wyższy poziom zadowolenia niż młodsi pacjenci. Zarówno Żakowska [4], jak i Uzun [12] stwierdzili, że pacjenci powyżej 65. roku życia wyżej oceniali jakość opieki niż pozostali chorzy. Zależności tej nie potwierdziła analiza badań własnych.

Z badań prowadzonych przez Uzun [12] oraz Alhusban [13] wynika, że kobiety lepiej postrzegają jakość opie-

ki niż mężczyźni. Również na podstawie badań własnych stwierdzono, że 88,7% kobiet i 68,4% mężczyzn oceniło opiekę pielęgniarską bardzo dobrze, a różnica ta okazała się istotna statystycznie. Odmienne wyniki otrzymano w badaniach Stanisławskiej i wsp. [14]. Ich zdaniem mężczyźni byli bardziej zadowoleni z opieki świadczonej przez pielęgniarki. W badaniach Sloman i wsp. [15] oraz Żakowskiej i wsp. [4] nie stwierdzono zależności między pcią pacjentów a oceną jakości opieki pielęgniarskiej.

Zarówno Uzun [12], jak i Żakowska [4] zaobserwowali, że pacjenci z wykształceniem wyższym gorzej oceniali jakość opieki niż pozostali chorzy. Analiza badań własnych nie potwierdziła powyższej zależności.

Na podstawie przeprowadzonej analizy wykazano, że pacjenci oddziału chirurgii jednego dnia bardzo

wysoko ocenili życzliwość personelu pielęgniarskiego (86%), jak również jego fachowość (97%). Podobnie w badaniu Wyrzykowskiej [16] znaczny odsetek pacjentów (84%) spotkał się z dużą fachowością świadczonych przez pielęgniarki usług. Rozpatrując kryterium życzliwości, uzyskane wyniki są zbliżone z wynikami badań przeprowadzonych przez Sierpińską i Dzirbę [17], gdzie ocenę bardzo dobrą wskazało 86,5% badanych. Jeszcze wyższe wyniki otrzymali Grochans i wsp. [18], u których na zapewnienie przez pielęgniarki życzliwości wskazało ponad 90% respondentów.

Z prawa do godności wynika obowiązek podmiotowego traktowania każdego pacjenta, zapewniającego mu poczucie wartości i szacunku dla niego z racji tego, że jest człowiekiem. W badaniach własnych odnotowano bardzo wysoki wskaźnik przestrzegania godności pacjentów (95%), co wskazuje na pełen profesjonalizm personelu przy wykonywaniu czynności diagnostyczno-pielęgnacyjnych. Identyczne wyniki otrzymano na Oddziale Chirurgii Ogólnej Samodzielnego Publicznego Szpitala Rejonowego w Nowogardzie [18], wśród pacjentów przyjętych na zabiegi planowe (95%). Również bardzo wysoko zapewnienie godności osobistej i intymności oceniali pacjenci Prywatnej Kliniki Okulistycznej w Lublinie (97%) [8].

Celem edukacji pacjenta na oddziale chirurgii jednego dnia jest przede wszystkim dostarczenie mu wiedzy i umiejętności z zakresu samoopieki i samopielęgnacji. Wypełnianie przez pielęgniarki funkcji edukatora zostało ocenione na wysokim poziomie. Otrzymane wyniki badań własnych nie pokrywają się z wynikami Kuźmicz [19], które wskazują, że pielęgniarki w niewystarczającym stopniu realizują działania związane z informowaniem pacjenta w zakresie zgodnym z jego życzeniem, zwłaszcza w odniesieniu do samopielęgnacji. Również w badaniach Wyrzykowskiej [16] wykazano, że pielęgniarki zbyt mało uwagi poświęcają przygotowaniu pacjenta do kontynuowania opieki w domu oraz edukacji w tej kwestii. Znaczenie tego czynnika podkreślają również w swoich badaniach Glińska i wsp. [20], zwracając uwagę, że rozmowy na ten temat prowadzone przez pielęgniarkę były mało dokładne i dla niektórych pacjentów – niejasne.

Analiza zebranego materiału pozwoliła na wyciągnięcie wniosku – w przebadanej grupie pacjentów poziom satysfakcji z opieki pielęgniarskiej był bardzo wysoki. Mimo tak zadowalających wyników należy zwrócić uwagę pielęgniarek na jeszcze staranniejsze przygotowanie pacjenta do samoopieki w domu oraz na znaczenie edukacyjnej strony ich działań.

Wnioski

1. Badani pacjenci wysoko ocenili wizerunek pielęgniarek pracujących na oddziale chirurgii jednego dnia.

Najwyższe noty uzyskano w obrębie takich obszarów, jak niezbędność pielęgniarek na oddziale, wygląd oraz zapewnianie wsparcia emocjonalnego.

2. Płeć żeńska oraz wystarczający w opinii pacjentów stopień uzyskanych informacji na temat zabiegu były dodatnio skorelowane z oceną poziomu opieki pielęgniarskiej.

3. Wysoki stopień informowania na temat zabiegu był również pozytywnie związany z przygotowaniem pacjentów do samoopieki w warunkach domowych.

4. Wszyscy pacjenci w trakcie pobytu na oddziale mieli zapewnione poczucie bezpieczeństwa.

5. Zdaniem respondentów zarówno atmosfera, jak i wyposażenie wpłynęły pozytywnie na komfort pobytu na oddziale.

Autorki deklarują brak konfliktu interesów.

Piśmiennictwo

1. Maciejewski D. Historia znieczulenia w chirurgii jednego dnia. W: Znieczulenie w chirurgii jednego dnia. Wydawnictwo Medyczne α-medica press, Bielsko-Biała 2013; 14-20.
2. Grynchutskyi V, Machuga N. Zdrowotne, społeczne i ekonomiczne wymiary jakości usług zdrowotnych. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach 2013; 97: 125-132.
3. Jacox AK, Bausell BR, Mahrenholz DM. Patient satisfaction with nursing care in hospitals. *Outcomes Management for Nursing Practice* 1997; 1: 20-28.
4. Żakowska A, Zera A, Krupienicz A. Jakość opieki pielęgniarskiej w opinii pacjentów po zabiegach urologicznych i ortopedycznych znieczulanych metodą podpajęczynówkową. *Przegląd Urologiczny* 2009; 3: 39-44.
5. Majchrzak-Kłocka E, Taraszkiewicz H. Przedsiębiorczość i zarządzanie. Tom XIII. Zeszyt 11. Wydawnictwo SAN 2012; 201-214.
6. Osgood CE, Suci GJ, Tannenbaum PH. The measurement of meaning. *Universitate Illinois Press, Urbana* 1957.
7. Nowicki A. Ocena satysfakcji pacjentów leczonych z powodu chorób proktologicznych w ramach chirurgii jednego dnia. *Proktologia* 2001; 1: 49-54.
8. Kalinowski P, Bojakowska U. Ocena satysfakcji z opieki pielęgniarskiej wśród pacjentów po operacji usunięcia zaćmy w prywatnej klinice okulistycznej. *Problemy Pielęgniarstwa* 2013; 21: 173-178.
9. Khan MH, Hassan R, Anwar S, et al. Patient Satisfaction with Nursing Care. *Rawal Medical Journal* 2007; 32: 27-29.
10. Stomberg MW, Wickström K, Joelsson H, et al. Postoperative pain management on surgical wards – do quality assurance strategies result in long-term effects on staff member attitudes and clinical outcomes? *Pain Management Nursing* 2003; 4: 11-22.
11. Peterson WE, Charles C, DiCenso A, et al. The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale: a valid measure of maternal satisfaction with inpatient postpartum nursing care. *J Adv Nurs* 2005; 52: 672-681.
12. Uzun O. Patient satisfaction with nursing care at a University Hospital in Turkey. *J Nurs Care Qual* 2001; 16: 24-33.
13. Alhusban MA, Abualrub RF. Patient satisfaction with nursing care in Jordan. *J Nurs Manag* 2009; 17: 749-758.
14. Stanisławska J, Talarska D, Drozd E i wsp. Ocena satysfakcji pacjenta z opieki pielęgniarskiej w oddziale zabiegowym i niezabiegowym za pomocą The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS). *Przegląd Lekarski* 2011; 68: 157-160.
15. Sloman R, Wruble AW, Rosen G, et al. Determination of clinically meaningful levels of pain reduction in patients experiencing acute postoperative pain. *Pain Manag Nurs* 2006; 7: 153-158.
16. Wyrzykowska M. Ocena opieki pielęgniarskiej w opinii pacjentów. *Pielęgniarstwo Chirurgiczne i Angiologiczne* 2007; 1: 3-10.

17. Sierpińska L, Dzirba A. Poziom satysfakcji pacjenta z opieki pielęgniarstwa na oddziałach zabiegowych. *Pielęgniarstwo Chirurgiczne i Angiologiczne* 2011; 5: 18-22.
18. Grochans E, Wieder-Huszla S, Jurczak A i wsp. Wsparcie emocjonalne jako wyznacznik opieki pielęgniarstwa. *Problemy Higieny i Epidemiologii* 2009; 90: 236-239.
19. Kuźmicz I. Pomiar i ocena poziomu pielęgnowania w oddziałach internistycznych. *Pielęgniarstwo Polskie* 2005; 1: 34-39.
20. Gilińska J, Bednarska A, Brosowska B i wsp. Analiza poziomu jakości opieki pielęgniarstwa w opinii pielęgniarek i pacjentów. *Pielęgniarstwo Chirurgiczne i Angiologiczne* 2012; 6: 151-160.