

SLAUGOS PASLAUGŲ ATITIKTIS OPIOIDINĖS PRIKLAUSOMYBĖS PACIENTŲ LŪKESČIAMS

DANGUOLĖ DRUNGILIENĖ, NELĖ SLATVICKAJA, GERIULDAŠ ŽILIUKAS

Klaipėdos universiteto Sveikatos mokslų fakultetas

Raktažodžiai: *slaugytojas, pacientai, lūkesčiai, opioidinė priklausomybė.*

Santrauka

Lietuvoje nemažėja asmenų, priklausomų nuo narkotikų. Didžioji dalis asmenų, kuriems diagnozuojama priklausomybė, yra opioidų vartotojai. Psichikos sveikatos slaugytojai, dirbantys su šiais pacientais, padeda jiems keisti požiūrį į save, patikėti pasveikimo galimybe. Pacientas, atvykęs į sveikatos priežiūros įstaigą, turi tam tikrus lūkesčius, kurie turi įtakos pacientų psitenkinimui teikiamomis paslaugomis. Siekiant tobulinti ir gerinti teikiamų paslaugų kokybę, pacientų lūkesčių tenkinimo vertinimas leidžia nustatyti aspektus, kuriais pacientai labiausiai nepatenkinti. Darbo tikslas: išanalizuoti slaugos paslaugų atitiktį opioidinės priklausomybės pacientų lūkesčiams. Tyrimo metodai: tiriamąjį kontingentą sudarė 122 narkotines medžiagas vartojusių asmenų, kurie buvo priklausomi nuo opioidų ir gydyti metadonu ar buprenorfinu ir 36 psichikos sveikatos slaugytojai, dirbantys su priklausomybės ligų pacientais. Informacija rinkta naudojant anketas pacientams ir slaugytojoms. Atlikta duomenų statistinė analizė. Dviejų nepriklausomų grupių rodmenų vidurkiai lyginti taikant Student'o (t) kriterijų, kai rodmenys tenkino normaliojo skirstinio prielaidas ir Vilkssono testą, kai rodmenys netenkino normaliojo skirstinio prielaidų. Kategorinių rodmenų analizei taikytas χ^2 , Fišerio ir tikimybių lygybės z-kriterijus. Taikytas statistinio reikšmingumo lygmuo, kai $p < 0,05$. Rezultatai. Dauguma pacientų, slaugytojų darbą dirbančių su priklausomybės ligų pacientais, vertino kaip sunkų, profesionalumą teigiamai, o bendravimą su slaugytojomis kaip malonų ir lengvą. Dauguma pacientų buvo patenkinti slaugytojų elgesiu su jais. Pacientų psitenkinimas teikiamomis sveikatos priežiūros paslaugomis buvo susijęs su amžiumi ir išsilavinimu. Vyresni pacientai geriau vertino slaugytojų profesionalumą. Jie geriau vertino slaugytojų rūpestingumą, susidomėjimą ir sąžiningumą slaugant pacientus. Pacientai, turintys aukštesnę išsilavinimą, prasčiau vertino slaugytojų mokėjimą atlikti slaugos procedūras, jų geranoriškumą, nesavanaudiškumą bei paciento teisės į privatumo ir konfidencialumo užtikrinimą, nei pacientai su žemesniu išsilavinimu.

jų profesionalumą. Jie geriau vertino slaugytojų rūpestingumą, susidomėjimą ir sąžiningumą slaugant pacientus. Pacientai, turintys aukštesnę išsilavinimą, prasčiau vertino slaugytojų mokėjimą atlikti slaugos procedūras, jų geranoriškumą, nesavanaudiškumą bei paciento teisės į privatumo ir konfidencialumo užtikrinimą, nei pacientai su žemesniu išsilavinimu.

ĮVADAS

Narkomanijos augimas, viena iš didžiausių problemų, su kuria pastaruoju metu susiduria visuomenė. Lietuvoje nemažėja asmenų, priklausomų nuo narkotikų: 8,2 proc. gyventojų bent kartą gyvenime yra bandę narkotinių medžiagų [1]. Didžioji dalis asmenų, kuriems diagnozuojama priklausomybė, yra opioidų vartotojai. Visuomenės požiūris į priklausomus nuo narkotikų pacientus dažniausiai nepalankus. Jų priklausomybė paveikia ne tik juos pačius, bet ir šeimą, draugus, iš dalies visą visuomenę, kadangi jie paprastai sugriauna ne tik savo, bet ir aplinkinių gyvenimą [2]. Priklausomybei nuo opioidų gydyti vienas iš būdų – gydymas pakaitiniais opioidiniais vaistinėmis preparatais, iš kurių labiausiai paplitęs metadonas ir buprenorfinas [3]. Pakaitinis gydymas mažina neigiamų sveikatai pasekmių skaičių, susijusių su narkotikų vartojimu, gerina programos dalyvių gyvenimo kokybę [4].

Slaugytojų darbas įvairiose medicinos srityse turi daug bendrų ypatumų, bet skiriasi savo specifika, nes tai sąlygoja skirtingi pacientų poreikiai. Darbas su pacientais, priklausomais nuo opioidų, individualus, be to, jis yra sunkus dėl pacientų elgesio. Tyrimai rodo, kad apie 80 proc. pacientų, kuriems diagnozuota priklausomybė nuo narkotikų, turi ir gretutinių psichikos sutrikimų [5]. Psichikos sveikatos slaugytojai, dirbantys su šiais pacientais, padeda jiems keisti požiūrį į save, į narkotikus, patikėti pasveikimo galimybe. Todėl priklausomybės ligų specialistai yra svarbi grandis tarp priklausomų asmenų ir visuomenės, nes turi nemažai galios priklausomo asmens reintegracijos į visuomenę procese [6]. Gerinant teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę, svarbu žinoti, kaip patys pacientai

vertina įvairius sveikatos priežiūros paslaugų elementus ir pagrindinius veiksnius, turinčius įtakos pacientų pasitenkinimui – nuo sveikatos priežiūros organizavimo iki pačių sveikatos priežiūros paslaugų ar net darbuotojų vertinimo. Nemažiau svarbi ir mediko nuomonė, nes pacientas paslaugas vertina daugiau subjektyviai, per savo lūkesčius, o medikas vertina daugiau objektyviai, geriau žinodamas sveikatos priežiūros sistemos galimybes. Be to, remiantis informacija iš kelių šaltinių, duomenys apie teikiamų paslaugų kokybę objektyvesni ir išsamesni [7].

Kiekvienas pacientas, atvykęs į sveikatos priežiūros įstaigą, turi tam tikrus lūkesčius, ir jie turi didelės įtakos pacientų pasitenkinimui teikiamomis paslaugomis. Dėmesys pacientui, bendravimas su juo, suteikta informacija, laikas, skirtas pacientui, informacijos suprantamumas yra susiję su pacientų lūkesčiais ir reikšmingi pasitenkinimo paslaugomis kriterijai. Nustatyta, kad paciento lūkesčiai priklauso ne tik nuo ligos pobūdžio, sunkumo, eigos, bet ir nuo socialinių bei demografinių paciento charakteristikų [8]. Pacientų pasitenkinimas visada subjektyvus ir priklauso nuo amžiaus, lyties, išsimokslinimo, asmeninės patirties.

Pacientų lūkesčių vertinimas leidžia gydymo įstaigoms nustatyti, kaip jų teikiamos paslaugos tenkina pacientų poreikius, išsiaiškinti aspektus, kuriais pacientai labiausiai nepatenkinti, tobulinant ir gerinant teikiamų paslaugų kokybę [7,9]. Gydantis ligoninėje, pacientų pasitenkinimą veikia tiek fizinė aplinka (palatų tvarka, ramybė), tiek personalo bendravimas ir elgesys su pacientu: dėmesys, pagarba, ligonį dominančios informacijos suteikimas, taip pat gydymo rezultatai. Subjektyvus paciento vertinimas pirmiausia rodo paciento santykį su teikiamomis paslaugomis, todėl skirtingi pacientai gali skirtingai vertinti tą pačią paslaugą. Kuo didesnis lūkesčių patenkinimas, tuo didesnis pasitenkinimas paslaugomis.

Darbo tikslas - išanalizuoti slaugos paslaugų atitiktį opioidinės priklausomybės pacientų lūkesčiams.

TYRIMO METODIKA

Atliktas vienmomentinis tyrimas. Tiriamąjį kontingentą sudarė 122 narkotines medžiagas vartojusių asmenų, priklausomų nuo opioidų. Jie buvo gydomi metadonu ar buprenorfinu X miesto priklausomybės ligų skyriuje ir 36 psichikos sveikatos slaugytojai, dirbantys su priklausomybės ligų pacientais. Informacija rinkta naudojant klausimynus pacientams ir slaugytojoms. Anketoje pacientams pateiktas 21 standartizuotas klausimas, o slaugytojams 23 klausimai (kai kurie klausimai

vienodi tiek slaugytojams, tiek pacientams). Dauguma klausimų buvo uždari. Pagal penkių balų Likerto skalę buvo prašoma įvertinti skyriaus slaugytojų kompetenciją, žinias ir įgūdžius, slaugytojų bendravimą su pacientais ir kt. Visi tyrimo dalyvavusieji respondentai buvo supažindinti su tyrimo tikslu ir su anketos pildymo instrukcija. Anketos buvo pildomos nedalyvaujant tyrėjui. Atliekant apklausą vadovautasi etiniais ir teisiniais principais. Tiriamieji iš anksto buvo informuoti, jog anketa anoniminė.

Tyrimo dalyvavusių pacientų 75,4 proc. buvo vyrai, amžius nuo 20 iki 55 metų. Didžiąją dalį sudarė pacientai su žemesniu išsilavinimu (tik 7,3 proc. iš jų turėjo aukštąjį išsilavinimą), gyvenantys mieste, vieniši. Opioidinės priklausomybės pacientai pagal šeimininę padėtį išsiskiria dideliu procentu vienišų respondentų. Pusė (50 proc.) tyrimo dalyvavusių slaugytojų buvo 36-45 metų amžiaus, turinčių pakankamą patirtį slaugant opioidinės priklausomybės pacientus.

Atlikta statistinė duomenų analizė. Tikrintas kintamųjų pasiskirstymas pagal normalųjį dėsnį. Reikšmių pasiskirstymo panašumas į normalųjį vertintas taikant Kolmogorovo–Smirnovo kriterijų ($K-S Z=2,23$; $p<0,05$). Dviejų nepriklausomų grupių rodmenų vidurkiai lyginti taikant Stjudent'o (t) kriterijų, kai rodmenys tenkino normaliojo skirstinio prielaidas ir Vilkoksono testą, kai rodmenys netenkino normaliojo skirstinio prielaidų. Kategorinių rodmenų skirstiniai tarp tiriamųjų grupių lyginti taikant chi kvadrato (χ^2), tikslųjį Fišerio ir tikimybių lygybės z-kriterijus su arksinuso transformacija. Taikytas statistinio reikšmingumo lygmuo, kai $p<0,05$. Ryšiams tarp kintamųjų nustatyti buvo skaičiuojamas Spearman'o koreliacijos koeficientas. Analizė atlikta statistine programa „SPSS 17.0“ ir „MS Excel“ skaičiuokle.

REZULTATAI IR JŲ APTARIMAS

Veiksniai, kurie sąlygoja opioidinių pacientų slaugos procesą, buvo vertinti pacientų ir slaugytojų požiūriu. Tyrimų rezultatai parodė, kad pacientų slaugai įtakos turintys techniniai veiksniai (būtiniausių priemonių saugiai slaugai užtikrinimas, skyriaus vidaus patalpos, bendra aplinka) tiek pacientų (84,4 proc.), tiek slaugytojų (92,3 proc.) buvo vertinami teigiamai.

Pacientai ir slaugytojos vertinio funkcinius veiksnius, turinčius įtakos slaugos paslaugoms: slaugytojų darbas, jų profesionalumas, sugebėjimai ir kompetencija, etikos normų užtikrinimas. Slaugytojas kaip komandos, dirbančios su pacientu, narys, su pacientu praleidžia daugiausiai laiko, todėl svarbu įvertinti, kaip jos darbo ir elgesio su pacientais veiksniai yra susiję su pacientų

lūkesčių tenkinimu. Pacientų nuomone, priklausomybės ligų skyriuje dirbančių psichikos sveikatos slaugytojų darbas yra sunkus: 18,0 proc. pacientų slaugytojų darbą vertino kaip labai sunkų, 42,7 proc. – kaip pakankamai sunkų, 25,4 proc. – kaip kartais sunkų. Pacientų nuomone, slaugos paslaugų kokybei turi įtakos slaugytojų profesionalumas. Pacientai slaugytojų profesionalumą vertino teigiamai. Nustatytos reikšmingos koreliacijos tarp slaugytojų profesionalumo ($R=0,33$, $p<0,001$), slaugytojų darbo sunkumo ($R=0,29$, $p<0,01$) vertinimų ir pacientų amžiaus. Pacientų lytis šiame vertinime buvo statistiškai nereikšminga.

Nagrinėjant slaugytojų sugebėjimų ir įgūdžių vertinimus 5 balų sistemoje, nustatyta, kad slaugytojų gebėjimą bendrauti su pacientais ir jo šeimos nariais (pacientai vertino 4,0 balais; slaugytojos – 3,5 balais, $p<0,01$), paciento ir jo šeimos narių skatinimą dalyvauti slaugos procese (pacientai – 3,8 balais; slaugytojos – 3,2 balais, $p<0,01$) bei paciento artimiesiems rekomendacijų slaugos klausimais teikimą (pacientai – 3,6 balais; slaugytojos – 3,3 balais, $p<0,05$). Pacientai slaugytojų sugebėjimus ir įgūdžius reikšmingai geriau vertino nei pačios slaugytojos, tačiau slaugytojų profesionalumą (pacientai vertino 4,1 balais; slaugytojos – 4,5 balais $p<0,01$) reikšmingai geriau vertino slaugytojos nei pacientai. Profesinės etikos nuostatų laikymąsi, mokėjimą atlikti slaugos procedūras slaugytojos ir pacientai vertino panašiai – reikšmingų skirtumų nenustatyta (1 pav.).

Analizuojant paciento teisės į privatumą ir konfidencialumą užtikrinimą, reikšmingų ($p<0,05$) skirtumų tarp vertinimų slaugytojų ir pacientų grupėse nenustatyta. Slaugytojos užtikrina paciento teises į privatumą ir konfidencialumą – tai nurodė beveik visos (92,3 proc.) slaugytojos ir dauguma (74,6 proc.) pacientų.

Iš elgesio savybių, kurios labiausiai atspindi slaugytojų skyriuje darbą, slaugytojos išskyrė pagarbą visiems be išimties pacientams (57,7 proc.), geranorišką bendradarbiavimą su kolegomis skyriuje (46,2 proc.) bei rūpinimąsi pacientų saugumu (30,8 proc.). Pacientų nuomone, slaugytojų pagarbą visiems be išimties pacientams (50,8 proc.) bei slaugytojų rūpinimasis pacientų saugumu (41,8 proc.) yra svarbiausios slaugytojų elgesio savybės, būdingos jų darbui su priklausomybės ligų pacientais skyriuje.

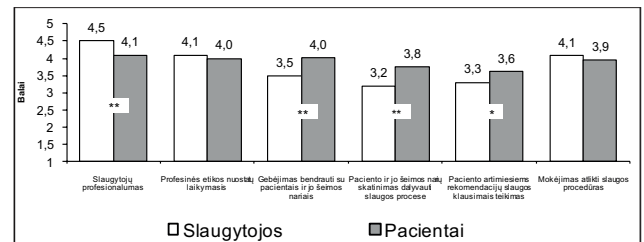
Dauguma (76,3 proc.) pacientų buvo patenkinti slauga stacionare, 13,9 proc. – nei patenkinti, nei nepatenkinti, o 9,8 proc. pacientų nurodė, jog slauga jie liko nepatenkinti. Analizuojant pacientų lūkesčius teikiamos slaugos paslaugoms, nustatyta, kad slaugos paslaugos atitiko daugumos pacientų lūkesčius- 59,0

proc. nurodė, jog slauga buvo tokia, kokios ir tikėjosi, o 32,8 proc. pacientų nurodė, jog slauga buvo dar geresnė, nei jie tikėjosi. Ir tik 8,2 proc. pacientų buvo nepatenkinti teikiamomis slaugos paslaugomis- jų nuomone, slauga skyriuje buvo blogesnė, nei tikėjosi. Reikšmingų skirtumų tarp požiūrio į slaugą pacientų ir slaugytojų grupėse nenustatyta. Dauguma pacientų liko patenkinti teikiamomis skyriuje paslaugomis, o tarp slaugytojų taip galvojančių buvo 65,4 proc. Slaugytojos linkę manyti, jog pacientai mažiau patenkinti paslaugomis ir tai sutampa su kitų autorių gautais tyrimo rezultatais [7], kur autoriai teigia, kad sveikatos priežiūros vartotojai nelinkę labai griežtai vertinti paslaugų, kurioms įvertinti neturi pakankamai kompetencijos.

Pacientų gyvenamoji vieta turėjo reikšmingos įtakos teigiamam požiūriui į slaugą ($R=-0,48$, $p<0,001$) ir jos atitiktį pacientų lūkesčiams ($R=-0,30$, $p<0,01$), taip pat šios paslaugos atitiktį pacientų lūkesčiams reikšmingos įtakos turėjo ir pacientų amžius ($R=-0,19$, $p<0,05$). Darytina prielaida, kad pacientai, gyvenantys didesniuose miestuose, ir jaunesni pacientai buvo labiau patenkinti slauga ir ji labiau atitiko jų lūkesčius.

Slaugytojui bendraujant su pacientu ir teikiant svei-

1 pav. Slaugytojų sugebėjimų ir įgūdžių vertinimas - $p<0,05$, ** - $p<0,001$ (Manno-Vitnio testas)



1 lentelė. Pacientų sociodemografinių rodiklių ir slaugytojų kompetencijos vertinimo ryšiai (Spearman'o koreliacijos koeficientai)

Veiksniai	Lytis		Amžius		Išsilavinimas		Gyvenamoji vieta	
	R	p	R	R	p	p	R	p
Slaugytojų profesionalumas	-0,12	n.s.	0,04	-0,24	<0,01	n.s.	-0,24	<0,01
Slaugytojų darbo sunkumas	-0,16	n.s.	0,01	-0,32	<0,001	n.s.	-0,32	<0,001
Slaugytojų mokėjimas bendrauti su pacientais ir jų šeimos nariais	-0,01	n.s.	-0,23	-0,36	<0,001	<0,05	-0,36	<0,001
Slaugytojų mokėjimas skatinti pacientus ir jų šeimos narius dalyvauti slaugos procese	-0,26	<0,01	-0,08	-0,10	n.s.	n.s.	-0,10	n.s.
Slaugytojų mokėjimas teikti paciento artimiesiems rekomendacijas slaugos klausimais	-0,13	n.s.	-0,17	-0,33	<0,001	n.s.	-0,33	<0,001
Slaugytojų mokėjimas atlikti slaugos procedūras	0,03	n.s.	-0,37	-0,32	<0,001	<0,001	-0,32	<0,001

katos priežiūros paslaugas labai svarbi paties asmens nuomonė apie jam skiriamą dėmesį. Dauguma pacientų bendravimą su slaugytojomis vertino teigiamai: 39,3 proc. pacientų bendravimą su slaugytojomis apibūdino kaip malonų ir 32,8 proc. – kaip lengvą. Tačiau 16,4 proc. pacientų šis bendravimas buvo sudėtingas, o 11,5 proc. pacientų jis atrodė kaip varginantis. Pacientas iš medicinos personalo tikisi lygiavertės partnerystės, tarpusavio pagarbaus bendravimo, tačiau pacientai nebuvo patenkinti jiems skiriamu slaugytojų dėmesiu: daugiau nei pusė (55,7 proc.) pacientų pažymėjo, kad slaugytojos per mažai jiems skiria dėmesio; 59,8 proc. pacientų nuomone, slaugytojos neatsakė į visus jiems rūpinimus klausimus, nepakankamai informavo apie skyriaus vidaus tvarką ir dienos režimą (59,8), vaistų vartojimą (53,3 proc.) bei gydymo ir slaugos svarbą (45,1 proc.).

Skyriaus slaugytojų elgesį su pacientais, tiek pacientai, tiek pačios slaugytojos vertino teigiamai. 65,4 proc. slaugytojų savo elgesį su pacientais apibūdino kaip gerą ir 34,6 proc. – kaip neutralų. Dauguma (85,2 proc.) pacientų buvo patenkinti slaugytojų elgesiu su jais, ir tik 14,8 proc. pacientų nurodė, jog jie buvo nepatenkinti. Analizuojant pacientų ir slaugytojų nuomonę apie slaugytojų bendravimo savybes su pacientais (dėmesingumas, rūpestingumas, susidomėjimas, geranoriškumas, sąžiningumas, nesavanaudiškumas), statistiškai reikšmingų skirtumų ($p < 0,05$) tarp slaugytojų ir pacientų vertinimų nenustatyta. Tiek pacientai, tiek ir pačios slaugytojos šias savybes vertino daugiau teigiamai.

Iš elgesio savybių, kurios labiausiai atspindi slaugytojų skyriuje darbą, slaugytojos išskyrė pagarbą visiems be išimties pacientams (57,7 proc.), geranorišką bendradarbiavimą su kolegomis skyriuje (46,2 proc.) bei rūpinimąsi pacientų saugumu (30,8 proc.). Pacientų nuomone, slaugytojų pagarbą visiems be išimties pacientams (50,8 proc.) bei slaugytojų rūpinimasis paci-

entų saugumu (41,8 proc.) yra svarbiausios slaugytojų elgesio savybės, būdingos jų darbui su priklausomybės ligų pacientais skyriuje. Vertinant slaugytojų ir pacientų nuomones apie slaugytojų elgesio savybes, tokias kaip pagarbą visiems pacientams, rūpinimasis pacientų saugumu, pacientų asmeninių įpročių gerbimą, reikšmingų skirtumų nenustatyta. Pacientai reikšmingai dažniau buvo linkę manyti, kad tokia slaugytojų savybė, kaip geranoriškas bendradarbiavimas su kolegomis skyriuje, nėra svarbi jos darbui (pacientai – 22,1 proc.; slaugytojos – 46,2 proc., $p < 0,05$), tačiau, jei slaugytojos dėl subjektyvių priežasčių teikia pirmumą kai kuriems pacientams, yra svarbi jos elgesio savybė, labiausiai atspindinti požiūrį į darbą (pacientai – 21,3 proc.; slaugytojos – 3,3 proc., $p < 0,05$ (2 pav.).

Spearman'o koreliacija parodė, kad reikšmingos įtakos vertinimo rezultatams turėjo pacientų sociodemografiniai rodikliai. Koreliacija parodė, kad vyresni pacientai geriau vertino slaugytojų profesionalumą bei labiau vertino jų darbą kaip sunkų. Moterys buvo labiau patenkintos slaugytojų mokėjimu skatinti pacientus ir jų šeimos narius dalyvauti slaugos procese (1 lentelė).

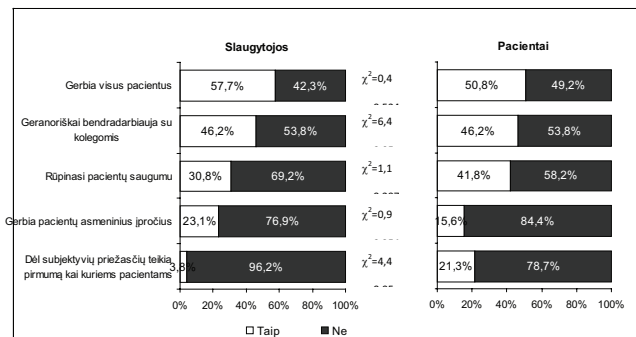
Nustatytos reikšmingos koreliacijos tarp slaugytojų profesionalumo ($R = -0,24$, $p < 0,01$), slaugytojų darbo sunkumo ($R = -0,32$, $p < 0,001$), slaugytojų mokėjimo bendrauti su pacientais ir jo šeimos nariais ($R = -0,36$, $p < 0,001$), slaugytojų mokėjimo teikti paciento artimiesiems rekomendacijas slaugos klausimais ($R = -0,33$, $p < 0,001$), slaugytojų mokėjimo atlikti slaugos procedūras ($R = -0,32$, $p < 0,001$) vertinimų ir pacientų gyvenamosios vietos, tarp slaugytojų mokėjimo atlikti slaugos procedūras ir pacientų išsilavinimo ($R = -0,37$, $p < 0,001$).

Spearman'o koreliacija parodė, kad pacientai iš miesto geriau vertino slaugytojų profesionalumą, jų mokėjimą bendrauti su pacientais ir jo šeimos nariais, teikti paciento artimiesiems rekomendacijas slaugos klausimais, atlikti slaugos procedūras bei labiau vertino slaugytojų darbą kaip sunkų. Tačiau mokėjimą atlikti slaugos procedūras prasčiau vertino pacientai, turintys aukštesnį išsilavinimą. Slaugytojų elgesio su pacientais bei jų veiksmų vertinimui taip pat turėjo reikšmingos įtakos pacientų lytis, amžius, išsilavinimas ir gyvenamoji vieta.

Nustatytos reikšmingos koreliacijos tarp teigiamai vertinamo slaugytojų elgesio ($R = -0,24$, $p < 0,01$), profesinės etikos nuostatų laikymosi slaugant pacientus ($R = -0,22$, $p < 0,05$), atsakymų į visus paciento klausimus ar padėjimo išspręsti jam iškilusias problemas ($R = -0,19$, $p < 0,05$) ir pacientų lyties. Nustatytos reikšmingos koreliacijos tarp teigiamai vertinamo slaugytojų elgesio ($R = -0,29$, $p < 0,01$), slaugytojų rūpestingumo ($R = 0,29$,

2 pav. Slaugytojų ir pacientų nuomonė apie slaugytojų bendravimo savybes.

Taikytas chi kvadrato (χ^2) metodas



$p < 0,01$), susidomėjimo ($R = 0,27$, $p < 0,01$), sąžiningumo slaugant pacientus ($R = 0,28$, $p < 0,01$), paciento supažindinimo su skyriaus vidaus tvarka, dienos režimu ($R = 0,18$, $p < 0,05$) ir pacientų amžiaus. Spearman'o koreliacija parodė, kad moterys buvo labiau patenkintos slaugytojų elgesiu, profesinės etikos nuostatų laikymusi slaugant pacientus, atsakymais į visus paciento klausimus ar padėjimu išspręsti iškilusias problemas. Slaugytojų elgesiu labiau buvo patenkinti jaunesni pacientai nei vyresni, tačiau vyresni pacientai geriau vertino slaugytojų rūpestingumą, susidomėjimą ir sąžiningumą slaugant pacientus bei paciento supažindinimą su skyriaus vidaus tvarka, dienos režimu.

Nustatytos reikšmingos koreliacijos tarp tokių slaugytojų elgesio savybių slaugant pacientus kaip susidomėjimo ($R = -0,23$, $p < 0,05$), geranoriškumo ($R = -0,27$, $p < 0,01$), nesavanaudiškumo ($R = -0,33$, $p < 0,001$) ir pacientų išsilavinimo. Pacientų išsilavinimas taip pat turėjo reikšmingos įtakos vertinant tokią elgesio savybę kaip paciento teisės į privatumą ir konfidencialumą užtikrinimą ($R = -0,19$, $p < 0,05$).

Nustatytos reikšmingos koreliacijos tarp pasitenkinimo slaugytojų elgesiu ($R = -0,28$, $p < 0,01$), profesinės etikos nuostatų laikymosi ($R = -0,29$, $p < 0,01$), slaugytojų dėmesingumu ($R = -0,39$, $p < 0,001$), susidomėjimo ($R = -0,28$, $p < 0,01$), geranoriškumo ($R = -0,32$, $p < 0,001$), nesavanaudiškumo slaugant pacientus ($R = -0,28$, $p < 0,01$), pakankamo dėmesio skyrimo pacientui ($R = -0,24$, $p < 0,01$), išsamios informacijos apie gydymo ir slaugos svarbą ($R = -0,29$), vaistų vartojimo ($R = -0,28$) suteikimo, atsakymo į visus paciento klausimus ar padėjimo jam išspręsti iškilusias problemas ($R = -0,25$, $p < 0,01$), paciento teisės į privatumą ir konfidencialumą užtikrinimo ($R = -0,42$, $p < 0,001$) ir pacientų gyvenamosios vietos. Tyrimo rezultatai parodė, pacientai su aukštesniu išsilavinimu prasčiau vertino tokias slaugytojų elgesio savybes slaugant pacientus kaip susidomėjimą, geranoriškumą, nesavanaudiškumą bei paciento teisės į privatumo ir konfidencialumo užtikrinimą nei pacientai su žemesniu išsilavinimu. Slaugytojų elgesiu, profesinės etikos nuostatų laikymosi ir paciento teisės į privatumą ir konfidencialumą užtikrinimu labiau buvo patenkinti pacientai iš didesnių gyvenviečių. Jie geriau vertino slaugytojų dėmesingumą, susidomėjimą, geranoriškumą, nesavanaudiškumą slaugant pacientus, pakankamo dėmesio skyrimą pacientui. Taip pat geriau vertino slaugytojų suteiktos informacijos apie gydymo ir slaugos svarbą ir vaistų vartojimo išsamumą bei atsakymų į visus paciento klausimus ar padėjimo jam išspręsti iškilusias problemas.

IŠVADOS

1. Dauguma pacientų teikiamas paslaugas ligoninėje vertino teigiamai, jos atitiko pacientų lūkesčius. Pacientai slaugytojų, dirbančių su priklausomybės ligų pacientais darbą, vertino kaip labai sunkų arba kaip sunkų, profesionalumą vertino teigiamai, o bendravimą su slaugytojomis kaip malonų ir lengvą. Dauguma (85,2 proc.) pacientų buvo patenkinti slaugytojų elgesiu su jais.

2. Nors dauguma techninės bei funkcinės paslaugų kokybės veiksnių atitiko pacientų lūkesčius, tačiau daugiau nei pusė (55,7 proc.) pacientų nurodė, kad slaugytojos per mažai jiems skiria dėmesio, neatsakė į jiems rūpimus klausimus ir neinformavo apie tvarką skyriuje.

3. Slaugytojų elgesio su pacientais bei jų veiksmų vertinimui reikšmingos įtakos turėjo pacientų lytis, amžius, išsilavinimas ir gyvenamoji vieta. Slaugytojų elgesį su pacientais geriau vertino moterys ir jaunesni pacientai. Pacientai su aukštesniu išsilavinimu buvo kritiškesni slaugytojų darbui: blogiau vertino mokėjimą atlikti slaugos procedūras bei kitas slaugytojų elgesio savybes, geranoriškumą, nesavanaudiškumą, nei pacientai su žemesniu išsilavinimu. Pacientai iš miesto geriau vertino slaugytojų profesionalumą, jų mokėjimą bendrauti, atlikti slaugos procedūras. Vyresni pacientai geriau vertino slaugytojų profesionalumą bei labiau vertino jų darbą kaip sunkų.

Literatūra

1. Narkotikų kontrolės departamentas prie LR Vyriausybės. Metinis pranešimas. Vilnius: UAB „Baltija“, 2010.
2. Bulotaitė L. Priklausomybių anatomija. Vilnius: Tyto alba“, 2009.
3. Politikos gairės; ŽIV perdavimo sumažinimas gydant nuo narkotikų priklausomybės. Pasaulio sveikatos organizacija, 2004. Atviros Lietuvos fondas, 2005.
4. Vanagas G., Padaiga Ž., Bagdonas E. Pakaitinio gydymo metadonu kaštų ir naudingumo analizė Lietuvoje. Medicina, 2010;46(4):286-292.
5. Fridell M, Nilson M. Europos Bendrijų Oficialiųjų leidinių biuras. Europos narkotikų ir narkomanijos stebėsenos centras: Peter Fay, 2004.
6. Jasiukevičiūtė T., Danilevičiūtė V., Pajarskienė B. Būsimų medicininės, psichologinės ir socialinės pagalbos specialistų požiūris į priklausomybę besigydančius asmenis. Visuomenės sveikata, 2010;3(50): 90-99.
7. Bučiūnienė I., Petkinis J., Milašauskienė Ž. Ligoninės medicinos personalo ir pacientų vertinimai apie medikų ligoninėje teikiamas paslaugas. Medicina, 2004; 40(3): 272-277.
8. Žėbienė E., Kairys J., Zokas I. Paciento medicininės konsultacijos lūkesčių priklausomumas nuo socialinių bei demografinių paciento charakteristikų. Medicina, 2004; 40 (5): 467-474.
9. O'Connor SJ., Trinh HQ., Shewchuk RM. Perceptual gaps in understanding patient expectations for health care service quality. Health Care Manage Rev. 2000; 25(2):7-23.

**NURSING CARE COMPATIBILITY WITH THE EXPECTATIONS
OF PATIENTS WITH OPIOID DEPENDENCE**

Danguole Drungiliene, Nele Slatvickaja, Geriuldas Ziliukas

Summary

Key words: nurse, patients, opinion, opioid dependence.

There is persisting number of persons dependent on drugs in Lithuania. Most of those diagnosed with dependence are the opioid users. Mental health nurses working with these patients, helping them to change attitudes to themselves, to believe in a possibility of recovery. A patient comes to the health care institution has certain expectations, which affect patients' satisfaction with the services provided. In order to develop and improve the quality of service, rating of patients expectations fulfilling enables the aspects in which patients were most dissatisfied.

The aim of the study was to analyze the nursing care compatibility with the expectations of patients with opioid dependence.

Research methods: research study consists of 122 people have used drugs, which were dependent on opioids and receiving methadone or buprenorphine treatment; and 36 mental health nurses working with addiction patients. Information was collected using questionnaires for patients and nurses. Statistical data analysis was

performed. P-values less than 0.05 were interpreted as statistically significant.

Results: Nurses work with addictive patients by most of the patients was evaluated as hard, professional competency was evaluated positively, and communications with the nurses were pleasuring and easy. Most patients were satisfied how nurses communicate with them. Patient satisfaction with received health care was associated with age and education.

Older patients evaluated nurses' professionalism better. They have a better evaluation of nursing care, interest and fairness nursing patients. The level of evaluation on how nurses are performing nursing procedures for their goodwill, selflessness, and the patient's right to privacy and confidentiality by patients with higher education was less than by patients with lower education.

Correspondence to: drungiliene@gmail.com

Gauta 2011-07-05

