

Streszczenie

Tytuł: Zjawisko konsumeryzmu a zachowanie agresywne pacjenta hospitalizowanego w relacji pacjent-pielęgniarka.

Wstęp: Konsumeryzm w ochronie zdrowia odnosi się do wykonywanych świadczeń medycznych. Coraz większe wymagania ze strony pacjentów, świadomość swoich praw przez pacjentów oraz ich roszczeniowość niejednokrotnie przyczynia się do występowania konfliktów na linii pacjent-pielęgniarka. Zbyt duże obciążenie personelu pielęgniarskiego, rosnącą frustracją z powodu niskiego wynagrodzenia i mała obsada personelu rodzi niejednokrotnie frustrację co przekłada się na występowanie negatywnych zachowań.

Cel pracy: Głównym celem niniejszej pracy jest ocena wpływu zjawiska konsumeryzmu na zachowania agresywne pacjenta w opinii hospitalizowanych pacjentów i pielęgniarek.

Material i metody: Zastosowano następujące narzędzia badawcze w przeprowadzonych badaniach:

- Skrócony Test Sprawności umysłowej wg Hodgkinsona (AMTS Abbreviated Mental Test Score),
- Pasat Hospit 1,
- Kwestionariusz Agresji BUSS-PERRY (Wersja Amity1),
- Skalę Kontroli Emocji CECS,
- Autorski Kwestionariusz ankiety dla pacjenta,
- Autorski Kwestionariusz ankiety dla pielęgniarki.

Grupę badaną stanowiło 593 pacjentów hospitalizowanych w szpitalu KSW nr 1 w Rzeszowa oraz 300 pielęgniarek pracujących w tym samym szpitalu.

Wyniki: Osoby skierowane nagle do szpitala lub przeniesione z innego szpitala posiadają wyższy poziom agresji słownej. Dokonana analiza oceny przez pacjenta procesu przyjęcia do szpitala, warunków bytowych i ich zróżnicowanie mają wpływ na zachowania agresywne. Konieczności zwiększenia obsady pielęgniarskiej częściej wskazywane było przez osoby cechujące się wyższym poziomem miary CECS w kategoriach „tłumienie gniewu” oraz „ogólnej kontroli emocji”. Pacjenci gorzej oceniający jakość usług pielęgniarskich, częściej wskazywali na nieodpowiednie zachowanie pielęgniarki jako powód agresji pacjentów oraz postrzegania działań wbrew woli pacjenta. W odniesieniu do możliwości zastosowania konsumeryzmu w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych pacjenci częściej skupiają się na teraźniejszości, co niewątpliwie wynikało z ich aktualnego stanu zdrowia, ale też częściej zamierzali skorzystać z prawa do złożenia skarg. Bardziej również byli skłonni, aby zaakceptować warunki obecnie panujące w szpitalu niż pielęgniarki, oraz podkreślali swoje prawo do uzyskiwania wiedzy o chorobie i o każdym etapie leczenia. Większym obciążeniem psychicznym dla pielęgniarek były relacje z pacjentami.

Wnioski:

Wykonywanie świadczeń medycznych na wysokim poziomie wpływa na odpowiednią satysfakcję pacjentów-klientów usług medycznych, a co za tym idzie oddziałuje na prawidłowe relacje pacjent-pielęgniarka. Niespełnianie oczekiwań pacjentów zaburza ten proces wywołując agresywne zachowania.

Słowa kluczowe: konsumeryzm, pacjent, pielęgniarka, zachowania agresywne, szpital