

AZ EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁSBAN DOLGOZÓK VISELKEDÉSÉNEK MEGÍTÉLÉSE

Szerző: **Kajkos Hajnalka BSC ápoló**

Témavezető: Fullér Noémi

Bevezetés: A sürgősségi ellátás sajátosságaiból adódóan fokozott figyelmet kell fordítani az egészségügyi ellátásban dolgozók viselkedésére, a megfelelő kommunikációra és a felmerülő vitás szituációk megfelelő kezelésére, mivel a hozzátartozók így érzik igazán a team munka jelentőségét. Kutatásomnak fő célja vizsgálni, hogy az ellátásban részesülők hozzátartozói, kísérői hogyan ítélik meg az egészségügyi dolgozók viselkedését, és esetlegesen feltárjam, hogy a megítélést milyen faktorok befolyásolják.

Adatgyűjtési módszerek és eszközök: Kvantitatív keresztmetszeti vizsgálatot végeztünk nem-véletlenszerű kényelmi mintavétellel. Az adatgyűjtés önkitöltős, anonim kérdőív segítségével történt a Somogy Megyei Kaposi Mór Oktató Kórház, Sürgősségi Betegellátó Centrumában. 321 fő töltötte ki a kérdőívet 2012. április és 2012. június hónapok közötti időszakban. Az adatokat MS. Excel program segítségével értékeltük, az összefüggések vizsgálatára gyakoriság megbízhatósági tartományokat és khi-négyzet próbát alkalmaztunk.

Eredmények: Nem találtunk szignifikáns összefüggést a kísérők/hozzátartozók elégedettsége és a nemek tekintetében ($p=0,107$). Szignifikáns kapcsolat mutatkozott a sérülés jellege és a kísérők/hozzátartozók elégedettsége között ($p=0,012$), a traumás sérülést szenvedett betegek hozzátartozói elégedettebbek. A várakozás körülményei tekintetében szignifikáns tényező a váróhelyiség minősége ($p<0,001$), a tisztaság ($p=0,036$) és a mosdók tisztasága is ($0,013$).

Következtetések: Eredményeink tükrében az látszik, hogy az összességében tett benyomás és értékelés a sürgősségi ambulancián (akut ellátásban) dolgozók viselkedéséről és megítéléséről pozitívnak mondható. A vizsgálatból az is kitűnt, hogy a hozzátartozók belátják a korlátozott források tényét és megértőbbek, még akkor is, ha ez a várakozási idő emelkedésével járt.

Kulcsszavak: kísérő, hozzátartozó, megítélés, magatartás, viselkedés, sürgősségi betegellátás, elégedettség.