

Józefa Irena Szklana-Berest

Imię i nazwisko doktoranta

STRESZCZENIE ROZPRAWY DOKTORSKIEJ

Tytuł rozprawy doktorskiej: Postawy personelu medycznego oraz młodzieży kształcącej się w zawodach medycznych wobec osób starych a ocena jakości oferowanej im pomocy i opieki zdrowotnej.

Rozprawa doktorska przygotowana pod kierunkiem dr hab. Grażyny Bartkowiak, prof. AMW
oraz dr hab. Joanny Szymanowskiej.

Praca doktorska: dziedzina nauki: nauki społeczne, dyscyplina naukowa: pedagogika.

Słowa kluczowe: egeism, słuchacze, personel medyczny, pacjenci 70 plus.

Streszczenie

Zjawiskiem naturalnym w perspektywie naszej cywilizacji, które można zaobserwować w okresie ostatnich kilkunastu lat jest stałe wydłużanie życia ludzkiego. Niezależnie od tego osoby w okresie starości często wymagają i oczekują zarówno pomocy medycznej jak i wsparcia w wielu aspektach społecznych odnoszących się do doświadczania jakości życia. Niniejsza rozprawa stanowi przyczynek w obszarze niesienia pomocy tej grupie osób, która to pomoc wymaga poznania zróżnicowanych czynników i uwarunkowań umożliwiających podejmowanie konkretnych działań wspierających tę grupę osób.

Bezpośrednią przyczyną podjęcia się przez autorkę realizacji problemu związanego z sytuacją społeczną osób w wieku 70 plus było wieloletnie doświadczenie w kontaktach z osobami starymi w pracy na stanowisku pielęgniarki oraz w trakcie realizowania zajęć praktycznych w oddziałach szpitalnych jako nauczyciel zawodu.

Tematem rozważań zaprezentowanych w pracy jest funkcjonowanie osób starych tj. będących w okresie życia, który bywa nazywany okresem późnej dorosłości. Osoby te w życiu codziennym spotykają się z określonymi postawami, nie zawsze przychylnymi i niejednokrotnie obciążonymi stereotypami. W literaturze przedmiotu istnieją dane, które wskazują, że postawy, w tym zachowania wobec osób starych, mogą wywierać wpływ na jakość życia tejże grupy osób.

Przedmiotem rozważań niniejszej pracy są postawy młodzieży kształcącej się w zawodach medycznych oraz postawy personelu medycznego wobec osób starych. Jednocześnie kolejnym przedmiotem badań jest subiektywnie spostrzegana jakość pomocy i usług medycznych przez osoby 70 plus, w kontekście oceny komunikacji z personelem medycznym ich profesjonalizmu i wyposażenia szpitala w aparaturę i sprzęt medyczny.

Poznawczym celem pracy jest usystematyzowanie wiedzy w zakresie postaw wobec osób starych, w szczególności postaw młodzieży kształcącej się w zawodach medycznych, personelu medycznego oraz postrzegania i oceny pomocy i opieki zdrowotnej wobec osób starych. Empirycznym celem pracy jest identyfikacja deklarowanych i rzeczywistych postaw wobec młodzieży kształcącej się w zawodach medycznych i personelu medycznego wobec osób 70 plus, w kontekście subiektywnej oceny jakości usług i opieki zdrowotnej przez osoby stare. Kolejnym empirycznym celem jest wyodrębnienie czynników, które w opinii pacjentów 70 plus, w największym stopniu przyczyniają się do pozytywnej oceny jakości usług i opieki zdrowotnej.

Dobór osób do badań miał charakter celowy. W badaniach uczestniczyło 600 osób, w tym: 200 pacjentów i 200 pracowników z czterech różnych szpitali województwa lubuskiego oraz 200 słuchaczy policealnych szkół.

Procedura badawcza miała charakter sondażu diagnostycznego. W trakcie badań korzystano z wywiadu ustrukturyzowanego, specjalnie opracowanych i zwalidowanych kwestionariuszy pozwalających (zarówno wśród słuchaczy szkół medycznych jak i personelu medycznego) na wyodrębnienie postaw deklarowanych i rzeczywistych. Kwestionariusz wywiadu pogłębionego dla słuchaczy policealnych szkół medycznych na temat ich postaw wobec osób starych, Kwestionariusz do badania postaw słuchaczy policealnych szkół medycznych wobec osób w wieku senioralnym oraz Kwestionariusz do wywiadu pogłębionego dla personelu medycznego na temat ich postaw wobec osób starych, Kwestionariusz do badania postaw personelu medycznego wobec pacjentów w wieku senioralnym do badania jakości usług medycznych i pomocy i opieki zdrowotnej Kwestionariusz do badania jakości pomocy i opieki zdrowotnej w ocenie pacjentów, Kwestionariusz oceny opieki zdrowotnej przez pacjentów w szpitalu.

W pracy sformułowano cztery hipotezy.

Postawiona w pracy pierwsza hipoteza dotyczyła występowania określonych relacji deklarowanych (zawierających poznawczy komponent) i rzeczywistych (zawierających emocjonalno-motywacyjny i behawioralny komponent) postaw słuchaczy policealnych szkół medycznych wobec osób starych. Założono więc, że występuje zróżnicowanie w zakresie deklarowanych (uwzględniających poznawczy komponent postaw) i rzeczywistych (uwzględniających emocjonalny i behawioralny komponent) postaw słuchaczy medycznego studium zawodowego wobec osób starych. Hipoteza ta nie w pełni się potwierdziła.

Sformułowana w pracy kolejna hipoteza dotyczyła występowania określonych relacji deklarowanych (zawierających poznawczy komponent) i rzeczywistych (zawierających emocjonalny behawioralny komponent) postaw personelu medycznego wobec osób starych. Uczestniczący w badaniach przedstawiciele personelu medycznego generalnie prezentowali pozytywne deklarowane i rzeczywiste postawy wobec osób starych. Pozytywnie oceniali pacjentów 70 plus, niezależnie od tego w jaki stopniu oni byli samodzielni i sprawni. Przedstawiciele personelu medycznego traktowali ich z godnością, szacunkiem, zrozumieniem starając się o to, by ich wzajemne relacje były jak najlepsze. Można więc sformułować twierdzenie, że przedstawiciele kadry medycznej stwarzali dobre warunki dla wzajemnej współpracy. Hipoteza to również częściowo została potwierdzona.

Trzecia hipoteza dotyczyła oceny przez osoby stare jakości usług pomocy i opieki zdrowotnej w kontekście komunikacji z pacjentem, profesjonalizmu personelu medycznego, oceny warunków i poziomu wyposażenia zakładu opieki zdrowotnej, pozytywnych relacji z personelem medycznym. Założono, że pozytywna ocena jakości usług medycznych, pomocy opieki medycznej jest uwarunkowana wymienionymi powyżej elementami. Tak więc, zgodnie z przyjętymi założeniami na ocenę doświadczanej pomocy i jakości usług medycznych składają się następujące jej elementy: ocena profesjonalizmu tego personelu, ocena wyposażenia, ocena warunków pobytu oraz ocena relacji interpersonalnych. Hipoteza ta potwierdziła się w całości.

Czwarta hipoteza odnosiła się do relacji postaw personelu medycznego w stosunku do całościowej oceny pomocy i jakości usług medycznych oraz poszczególnych jej elementów. W wyniku przeprowadzonych badań stwierdzono istnienie zależności między postawami personelu a oceną pomocy i jakości usług przez w wieku pacjentów 70 plus. Oznacza to pozytywną weryfikację ostatniej hipotezy oraz że określone postawy personelu medycznego, zgodnie z przyjętą koncepcją postaw, są przez pacjentów dostrzegane i rozpoznawane i znajdują realne przełożenie na zaangażowanie jego przedstawicieli w niesienie pomocy i opieki medycznej pacjentom 70 plus, a także warunkują ocenę jakości pomocy i opieki zdrowotnej.

Podsumowując, uzyskane efekty badań wydają się być nowatorskie. Jak dotąd, w literaturze przedmiotu nie pojawiły się opracowania odnoszące się do istnienia zależności między oceną jakości pomocy i usług medycznych a postawami personelu. Podkreślają one bowiem szczególną rolę postaw personelu medycznego w kontekście całości oceny pomocy i opieki zdrowotnej. Jak wykazały przeprowadzone badania, postawy personelu zdają się kreować wizję całego pobytu w szpitalu i tym samym pośrednio przyczyniać się do uzyskanych efektów leczenia. Szczególne znaczenie odgrywa rola pozytywnych relacji interpersonalnych i wysokiej oceny profesjonalizmu, współwystępujących z pozytywnymi postawami jako elementów inspirujących do podjęcia określonych działań o charakterze aplikacyjnym.

Przeprowadzone badania pozwoliły na sformułowanie wniosków o charakterze aplikacyjnym.

Należą do nich między innymi wskazanie konieczności podjęcia przez szkołę działań związanych z kształtowaniem pozytywnych postaw słuchaczy szkół medycznych wobec osób starych, promowanie dobrych praktyk w postaci wolontariatu, praktyk zawodowych, organizowanie imprez w domach opieki społecznej oraz zajęć dla słuchaczy/seniorów Uniwersytetu Trzeciego Wieku, opracowywanie i promowanie warsztatów i treningów personelu medycznego zmierzających do poprawy relacji z seniorami wreszcie

przeprowadzanie superwizji wśród uczniów i personelu medycznego jak również zwrócenie szczególnej uwagi na relacje interpersonalne pomiędzy pacjentami a personelem medycznym.

Abstract

A natural phenomenon in the perspective of our civilization that can be observed in the last dozen or so years is the constant extension of human life. Regardless of this, people in old age often require and expect both medical help and support in many social aspects related to experiencing the quality of life. This dissertation is a contribution in the area of helping this group of people, which help requires getting to know various factors and conditions that enable taking specific actions to support this group of people.

The direct reason for the author to undertake the implementation of the problem related to the social situation of people aged 70+ was many years of experience in contacts with the elderly as a nurse and during practical classes in hospital wards as a teacher of a profession.

The subject of the considerations presented in the work is the functioning of old people, i.e. those who are in the period of life, which is sometimes called the period of late adulthood. In everyday life, these people encounter specific attitudes, not always favorable and often stereotyped. In the literature on the subject, there are data that show that attitudes, including behavior towards old people, may have an impact on the quality of life of this group of people.

The subject of this study is the attitudes of young people learning medical professions and the attitudes of medical personnel towards the elderly. At the same time, another subject of research is the subjectively perceived quality of medical assistance and services by people aged 70+, in the context of assessing communication with medical personnel, their professionalism and equipping the hospital with medical apparatus and equipment.

The cognitive goal of the work is to systematize knowledge in the field of attitudes towards the elderly, in particular the attitudes of young people learning medical professions, medical personnel, as well as the perception and evaluation of help and health care towards the elderly. The empirical goal of the work is to identify the declared and actual attitudes towards young people studying medical professions and medical personnel towards people aged 70+, in the context of subjective assessment of the quality of services and healthcare by the elderly. Another empirical goal is to identify the factors that, in the opinion of 70 plus patients, contribute the most to a positive assessment of the quality of services and healthcare.

The selection of people for the research was deliberate. 600 people participated in the study, including: 200 patients and 200 employees from four different hospitals in the Lubuskie Voivodeship and 200 students of post-secondary schools.

The research procedure was in the form of a diagnostic survey. During the research, a structured interview was used, specially developed and validated questionnaires allowing (both among students of medical schools and medical staff) to distinguish the declared and real attitudes. In-depth interview questionnaire for students of post-secondary medical schools about their attitudes towards the elderly, Questionnaire for examining attitudes of post-secondary medical school students towards people of senior age and questionnaires In-depth interview questionnaire for medical staff about their attitudes towards old people, Questionnaire for examining attitudes of medical personnel towards elderly patients for examining the quality of medical services and assistance and healthcare Questionnaire for testing the quality of aid and health care in the assessment of patients, Questionnaire on the assessment of health care by patients in the hospital.

Four hypotheses were formulated in the study.

The first hypothesis posed in the study concerned the occurrence of certain declared relationships (containing a cognitive component) and real (containing an emotional-motivational and behavioral component) attitudes of post-secondary medical school students towards the elderly. Therefore, it was assumed that there is a differentiation in the declared (taking into account the cognitive component of attitudes) and real (taking into account the emotional and behavioral components) attitudes of students of vocational medical studies towards old people. This hypothesis was not fully confirmed.

Another hypothesis formulated in the paper concerned the occurrence of specific relations of declared (containing a cognitive component) and real (containing an emotional behavioral component) attitudes of medical personnel towards the elderly. Representatives of medical personnel participating in the research generally presented positive, declared and real attitudes towards old people. They positively assessed patients 70 plus, regardless of how independent and fit they were. Medical staff representatives treated them with dignity, respect and understanding, trying to make their mutual relations as good as possible. Therefore, it can be said that the representatives of the medical staff created good conditions for mutual cooperation. This hypothesis was also partially confirmed.

The third hypothesis concerned the old people's assessment of the quality of aid and health care services in the context of communication with the patient, professionalism of medical personnel, assessment of the conditions and level of equipment in the health care facility, and positive relations with medical personnel. It was assumed that a positive assessment of the quality of medical services and medical care is conditioned by the above-

mentioned elements. Thus, in line with the adopted assumptions, the assessment of the assistance experienced and the quality of medical services consists of the following elements: assessment of the professionalism of this staff, assessment of equipment, assessment of the conditions of stay and assessment of interpersonal relations. This hypothesis was confirmed in full.

The fourth hypothesis was related to the relationship between the attitudes of medical personnel in relation to the overall assessment of medical assistance and the quality of medical services and its individual elements.

As a result of the conducted research, it was found that there is a correlation between staff attitudes and the assessment of the help and quality of services by patients aged 70+. This means a positive verification of the last hypothesis and that specific attitudes of medical personnel, in accordance with the adopted concept of attitudes, are noticed and recognized by patients and are real translated into the involvement of their representatives in providing help and medical care to patients 70 plus, and determine the quality of assistance and care. health care.

Summing up, the obtained research results seem to be innovative. So far, there have been no studies in the literature on the subject of the relationship between the assessment of the quality of medical aid and services and the attitudes of staff. They emphasize the special role of the attitudes of medical personnel in the context of the overall assessment of aid and health care. As shown by the conducted research, the attitudes of the staff seem to create a vision of the entire stay in the hospital and thus indirectly contribute to the achieved treatment effects. Particular importance is played by the role of positive interpersonal relations and high assessment of professionalism, coexisting with positive attitudes as elements inspiring to take specific actions of an application nature.

The conducted research allowed for the formulation of application conclusions.

These include, inter alia, indicating the need for the school to take actions related to shaping positive attitudes of medical school students towards the elderly, promoting good practices in the form of volunteering, apprenticeships, organizing events in social care homes and classes for students of the University of the Third Age, developing and promoting workshops and training of medical staff aimed at improving relations with seniors, and finally, conducting supervision among students and medical staff, as well as paying special attention to interpersonal relations between patients and medical staff.