

## Útdráttur

Rannsókn þessi var gerð á hand- og lyflæknisdeild Fjórðungssjúkrahússins í Neskaupstað og tilgangur hennar var að meta ánægju sjúklinga út frá sjónarhóli sjúklinganna sjálfra.

Rannsakendur kynntu sér fræðilegt efni sem tengist viðfangsefninu og var afrakstur þess kynntur í kaflanum „Fræðileg umfjöllun”. Þar var fjallað um helstu þætti sem tengjast rannsóknarspurningunni, það eru gæði hjúkrunar, ánægja sjúklinga, fræðsla, samskipti og fagleg færni.

Við gerð rannsóknarinnar var notuð magnbundin rannsóknaraðferð (quantitative research). Úrtakið var 32 sjúklingar á aldrinum 18-67 ára sem lágu inni á FSN á tímabilinu jan-mars 2004. Skilyrði var að sjúklingur hefði legið inni lengur en 24 klst. og að hámarki 14 daga. Ritari deilda afhenti þátttakendum spurningalistann rétt fyrir útskrift. Spurningalistinn „Patient Satisfaction Instrument” (PSI) inniheldur 29 fullyrðingar, að auki var spurt um fæðingarár, fjölda legudaga og kyn þátttakenda. Við gagnagreiningu var notað tölfraðiforritið SPSS.

Helstu niðurstöður voru þær að nær enginn munur var á heildaránægju kynjanna með hjúkrun á FSN. Ekki var grundvöllur fyrir því að prófa tilgátu þar sem athuga átti sameiginleg áhrif kyns og aldurs á ánægju því einungis voru fjórir þátttakendur karlar yngri 40 ára.

Niðurstöður er vörðuðu aldur og ánægju sýndu að eldri sjúklingar voru ánægðari en yngri.

Varðandi einstaka þætti spurningalistans komu fagleg færni og samskipti betur út en fræðsluþátturinn og viðbótarspurningarnar fjórar sem fjalla um hjúkrunarform.

Lykilhugtök: Gæði, ánægja, fagleg færni, fræðsla, samskipi.

## Abstract

This study was conducted at the medical and surgical ward of FSN (Neskaupstadur Regional Hospital), and its aim was to estimate patients' attitudes and satisfaction with nursing care.

The researchers did a literature review in relation to the research and the results of their inquiry are summarized in the Introduction ("Fræðileg Umfjöllun") that aims to cover the major aspects relating to patient satisfaction with the quality of nursing care such as patient education, communication, and clinical skills.

The study is based on the quantitative analysis of the answers from a cohort of 32 patients, aged 18-67 years that were hospitalized for some time during January-March 2004. The criteria for inclusion were that the duration of stay had to be at least 24 hours, and no more than 14 days. The questionnaires were given to the participants by clerical staff just prior to discharge from the hospital ward. The questionnaire used was the "Patient Satisfaction Instrument" (PSI) containing 29 questions as well as items asking for basic information, such as year of birth and sex of the participant, and the duration of stay at the hospital. Data were analyzed using SPSS software.

The main results were that no gender-specific differences in patient satisfaction (total PSI score) were detected, and that patient age was positively correlated with satisfaction. Hypotheses combining age and gender could not be tested, as only 4 men younger than 40 years participated in the study. Analysis of the sub-scales indicated greater satisfaction in the area of technical/professional and interpersonal-communication parts than the educational sub-scale, and questions related to the organization of the nursing care.

Key concepts: Quality of care, patient satisfaction, clinical skills, patient education, communication.