

Artikel Penelitian

Description of Optimization of Education About The Rights And Obligations Of New Patients And Family: Pilot Study

Dimas Adi Krisna¹, Dewi Kusumaningsih², Eka Yudha Kristanto³, Dwi Nopriyanto⁴

Abstrak

Pendahuluan : Pelayanan keperawatan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang berperan besar menentukan pelayanan kesehatan. Keperawatan sebagai profesi dan perawat sebagai tenaga profesional dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan keperawatan sesuai kompetensi dan kewenangan yang dimiliki secara mandiri maupun bekerjasama dengan anggota kesehatan lainnya. Hak-hak dan kewajiban pasien ini dapat dipenuhi oleh perawat melalui orientasi yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien baru. Orientasi pasien baru merupakan kontrak antara perawat dan pasien atau keluarga dimana terdapat kesepakatan antara perawat dengan pasien atau keluarganya dalam memberikan asuhan keperawatan. **Tujuan**: Optimalisasi pelaksanaan edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga melalui inovasi penggunaan welcome book/booklet. **Metode**: Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif dengan pendekatan pilot studi. Sampel penelitian ini adalah perawat di ruang rawat inap anak RS X. Instrumen yang digunakan lembar observasi SOP penerapan penerimaan pasien baru yang digunakan di ruangan, dengan menggunakan Welcome Book/Booklet. **Hasil** : Hasil observasi pelaksanaan penerimaan pasien baru di ruang rawat inap anak RS X sesudah menggunakan welcome book/booklet kepada 5 orang perawat dengan katagori baik **Kesimpulan**: Pelaksanaan penerimaan pasien baru melalui pendekatan pilot studi dengan analisis menggunakan diagram *fishbone* serta pelaksanaan tindakan dengan menggunakan konsep PDCA (*Plan, Do, Check and Action*) selama evaluasi terdapat peningkatan dalam pelaksanaannya.

Kata Kunci : Hak dan Kewajiban Pasien, Orientasi Pasien Baru, Tata Tertib.

Abstract

Introduction: Nursing services are part of health services which play a major role in determining health services. Nursing as a profession and nurses as professional staff and are responsible for providing nursing services according to their competence and authority independently or in collaboration with other health members. These patient rights and obligations can be fulfilled by nurses through the orientation carried out by nurses for new patients. New patient orientation is a contract between the nurse and the patient or family where there is an agreement between the nurse and the patient or family in providing nursing care. **Objective**: Optimize the implementation of education on the rules, rights and obligations of new patients and families through innovative use of welcome books/booklets. **Method**: This research uses a descriptive research design with a pilot study approach. The sample for this research was nurses in the children's inpatient room at Hospital X. The instrument used is the SOP observation sheet for implementing new patient admissions used in the room, using the Welcome Book/Booklet. **Results**: Observation results of the implementation of new patient admissions in the children's inpatient room at Hospital X after using the welcome book/booklet for 5 nurses in the good category. **Conclusion**: Implementation of new patient admissions through a pilot study approach with analysis using fishbone diagrams and implementation of actions using the PDCA (*Plan, Do, Check and Action*) concept during the evaluation showed improvements in implementation.

Keywords : New Patient Orientation, Patient Rights and Obligations, Rules of Procedure.

Submitted: 1 November 2023

Revised: 20 December 2023

Accepted: 25 December 2023

Affiliasi penulis : 1,2,3, Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Malahayati Bandar Lampung, 4, Prodi Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Mulawarman Kalimantan Timur

Korespondensi : "Dewi Kusumaningsih"

dewikusumaningsih@gmail.com Telp: +6282299247221

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang berperan besar menentukan pelayanan kesehatan. Keperawatan sebagai profesi dan perawat sebagai tenaga profesional dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan

keperawatan sesuai kompetensi dan kewenangan yang dimiliki secara mandiri maupun bekerjasama dengan anggota kesehatan lainnya. Profesi keperawatan sebagai bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan dan menjadi kunci utama dalam keberhasilan pelayanan kesehatan.

Pelayanan keperawatan akan membantu menciptakan dan berkontribusi secara komprehensif terhadap sistem kesehatan

masyarakat dan layanan kesehatan yang adil yang dirancang untuk bekerja untuk semua orang (1). Pelayanan keperawatan dirumah sakit sebagai salah satu faktor penentu peningkatan pelayanan kesehatan (2). Salah satu prosedur awal dalam penerimaan pasien diruang keperawatan adalah orientasi pasien baru (3).

Orientasi adalah melihat atau meninjau supaya kenal atau tahu dalam konteks keperawatan. Orientasi berarti mengenalkan segala sesuatu tentang rumah sakit meliputi lingkungan rumah sakit, tenaga kesehatan, peraturan prosedur dan pasien lain. Orientasi pasien baru berguna untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien baru. Orientasi pasien baru merupakan kontrak antara perawat dan pasien atau keluarga dimana terdapat kesepakatan antara perawat dengan pasien atau keluarganya dalam memberikan asuhan keperawatan sehingga menimbulkan hubungan yang baik antara pasien dan perawat (4). Program orientasi dilakukan dengan memberikan informasi tentang ruang perawatan, lingkungan sekitar, peraturan yang berlaku, fasilitas yang tersedia, cara penggunaan, tenaga kesehatan dan staf serta kegiatan pasien yang dijelaskan kepada pasien maupun keluarga (3). Penerimaan pasien baru bertujuan untuk mengetahui keadaan pasien dan keluarga, pasien bisa langsung menempati ruang perawatan, untuk mengetahui kondisi dan keadaan pasien secara umum dan membantu menurunkan tingkat kecemasan pasien saat masuk rumah sakit (5,6) Jika perawat melaksanakan program kepada pasien sesuai prosedur, maka pasien akan mampu beradaptasi dengan lingkungan dan proses pengobatan (7).

RS X merupakan rumah sakit swasta tipe C. Rumah sakit ini memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan mutu baik sehingga selalu dilakukan pembenahan baik dari segi sarana/prasarana, sumber daya manusia serta jenis pelayanan yang

diberikan selain itu banyak tantangan yang dihadapi oleh RS X dan untuk mengatasi tantangan dan hambatan tersebut diperlukan komitmen terhadap semua pihak baik fungsional maupun pihak manajemen.

Ruang rawat inap anak di RS X memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) tentang pelaksanaan edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan kepada perawat ruang pelaksanaan orientasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga belum optimal dilakukan, walaupun dilaksanakan tidak selengkap dengan pelaksanaan yang ada di SOP. Ketidak optimalan pelaksanaan kegiatan tersebut menjadikan ketidakpahaman pasien baru dan keluarga pasien berkaitan dengan tata tertib hak dan kewajiban pasien di ruangan, masih lainnya keluarga pasien dalam menjaga kenyamanan dan keamanan antar pasien lain nya, tidak terjaganya kebersihan di lingkungan pasien dengan baik di ruang rawat inap anak RS X

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis merasa perlu untuk melakukan pilot studi untuk mengoptimalkan pelaksanaan edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga di RS X, dengan secara langsung melibatkan perawat diruang tersebut dalam melakukan perubahan untuk melaksanakan pembaharuan agar dapat memberikan rekomendasi pelaksanaan edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga dengan baik dan benar.

METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif dengan pendekatan Pilot Studi. Dalam penelitian ini peneliti mengidentifikasi pelaksanaan penerimaan pasien baru di ruang rawat inap anak RS X dalam pelaksanaan edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga dengan melibatkan kepala ruangan, katim dan 5 orang perawat pelaksana pada shift

yang berbeda. Kriteria Inklusi: Sampel penelitian ini adalah perawat di ruang rawat inap anak RS X. Waktu Penelitian dilaksanakan dari tanggal 3 Juni hingga 8 Juni 2023 dengan metode wawancara dan observasi.

Rancangan ini akan menggambarkan pelaksanaan penerimaan pasien baru khususnya pelaksanaan edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga menggunakan welcome book/booklet di ruang rawat inap anak RS X. Penerapan penerimaan pasien baru menggunakan Welcome Book/Booklet dilakukan oleh perawat yang sedang berjaga dengan sistem alur penerimaan pasien baru sesuai dengan standar di ruang rawat inap anak RS X, serta pelaksanaan penerimaan pasien baru diobservasi oleh peneliti. Pada kegiatan Pengumpulan data pada pada kegiatan ini dengan menggunakan alat Lembar observasi penilaian penerimaan pasien baru sesuai alur penerimaan pasien baru berupa check list prosedur penerimaan pasien baru dan memiliki skor 30. Penilaian baik apabila skor >76% (23-30), penilaian cukup jika skor 56-75% (17-22), penilaian kurang jika skor <56%(1-16) (8).

Selanjutnya dilakukan implementasi berupa sosialisasi dan diseminasi mengenai pelaksanaan penerimaan pasien baru yang optimal, evaluasi terhadap SOP yang telah dimiliki RS X, menyusun panduan pelaksanaan. Data yang ditemukan di analisis menggunakan diagram *fishbone* untuk memetakan dan menemukan masalah. Kemudian dilakukan penetapan prioritas masalah bersama kepala ruangan dan katim untuk menentukan strategi pemecahan masalah menggunakan siklus PDCA (*Plan Do Check Action*).

HASIL

Pengkajian

Pelaksanaan edukasi tentang tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga di RS X dilaksanakan setiap ada pasien baru yang masuk keruang rawat inap anak. Hal tersebut dilaksanakan disetiap shift dan setiap saat jika terdapat pasien baru.

Pada pengkajian awal dengan menggunakan metode observasi menggunakan ceklist dengan 30 item yang harus di sampaikan ke pasien baru dan keluarga, pada pelaksanaan edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga yang dilakukan oleh 5 orang perawat di ruang rawat inap anak RS X diperoleh gambaran (perawat I katagori baik skor 93,3%, perawat A katagori cukup, skore 57%, Perawat F katagori kurang, skore 50%, perawat D kategori kurang, skore 43% dan perawat S kategori baik, skore 80%) seperti terlihat pada diagram 1. Serta dilakukan pengkajian dengan menggunakan 5M (*Man, Material, Methode, Machine, and Measureman*) diperoleh data kemudian dilakukan analisa menggunakan diagram *fishbone* untuk memetakan dan menemukan permasalahan sehingga dapat dilakukan prioritas masala, hasil analisa diagram *fishbone* (gambar 1).

Pada diagram *fishbone* terlihat belum optimalnya pelaksanaan edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga dalam pelaksanaannya di ruang rawat inap anak RS X dikarenakan faktor *Measurement* yaitu belum dilaksanakan secara maksimal oleh perawat pelaksanaan orientasi pasien baru dalam edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga sesuai dengan SOP dan supervisi oleh manajer ruang dalam pelaksanaan orientasi pasien baru belum dilakukan dengan maksimal.

Berdasarkan analisa dalam diagram *fishbone* tersebut maka dilakukan rencana tindakan menggunakan konsep PDCA (*Plan, Do, Check and Action*) dengan menggunakan kerangka peran dan fungsi dari manajemen ruang rawat. Rencana tindakan yang digunakan dalam pilot studi ini antara lain dengan menyempurnakan SPO serta membuat inovasi dalam edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga dengan menggunakan metode Welcome Book/Booklet dalam pelaksanaannya. Sadar et. al dalam penelitiannya menjelaskan inovasi menggunakan leaflet pada orientasi pasien saat masuk rumah sakit akan meningkatkan pengalaman pasien selama di rawat (9)



Diagram 1. Pelaksanaan edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga sebelum menggunakan Welcome Book

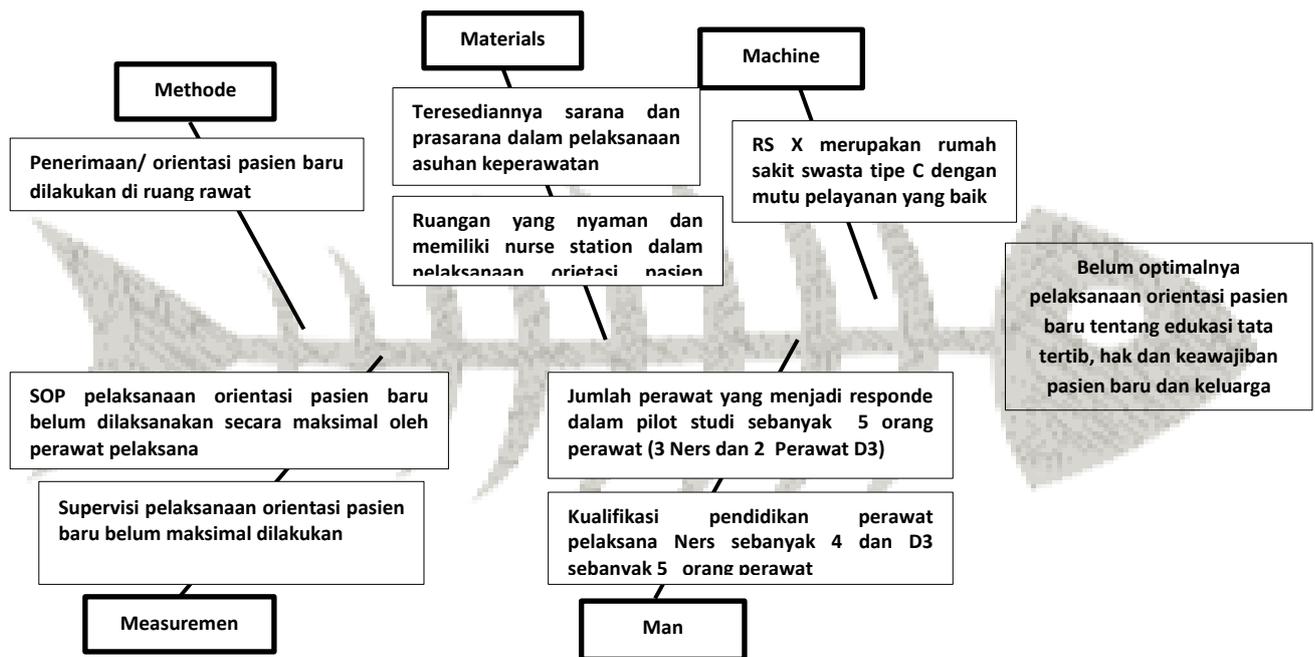
Implementasi

Tahap pelaksanaan yang dilakukan peneliti saat implementasi dengan melakukan review terhadap SOP pelaksanaan edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga di ruang rawat inap anak RS X dengan menggunakan evidence base serta

berkonsultasi dengan manajemen keperawatan dan kepala ruang RS X, sehingga menghasilkan SOP yang sudah disempurnakan. Serta melakukan inovasi dalam pelaksanaannya dengan menggunakan metode welcome book/booklet. Inovasi perlu dilakukan untuk dalam program orientasi pasien baru dalam perawatan di rumah sakit (7). Proses implementasi dilakukan dengan melibatkan perawat pelaksana, ketua tim dan kepala ruang. Implementasi dilanjutkan dengan diseminasi serta dilakukan implementasi langsung ke pasien baru dan keluarga pasien saat penerimaan pasien baru untuk memudahkan perawat pelaksana dalam memahami pelaksanaan edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga dengan menggunakan welcome book/booklet.

Kegiatan pelaksanaan edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga diobservasi dalam menerima pasien baru dengan melibatkan lima orang perawat yang sama selama tiga hari. Observasi dilakukan oleh peneliti untuk melihat kemampuan perawat pelaksana dalam menjalankan tahapan pelaksanaan penerimaan pasien baru khususnya dalam edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga sesuai dengan SOP dan keterampilan dalam menggunakan welcome book/booklet.

Pada diagram 2 terlihat perawat melaksanakan penerimaan pasien baru dalam edukasi tentang tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga setelah menggunakan welcome book/booklet. Peneliti melakukan observasi dalam pelaksanaan penerimaan pasien baru tersebut terlihat peningkatan perbaikan dalam pelaksanaannya. Hal tersebut



Gambar 1
Fishbone analysis belum optimalnya orientasi pasien baru dalam pelaksanaan edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga

diuraikan sebagai berikut: (perawat I kategori baik, score 93,3%, perawat A kategori baik, score 77%, perawat F kategori baik dengan score 86%, perawat D kategori baik, score 80% serta perawat S kategori baik dengan score 93,3%).

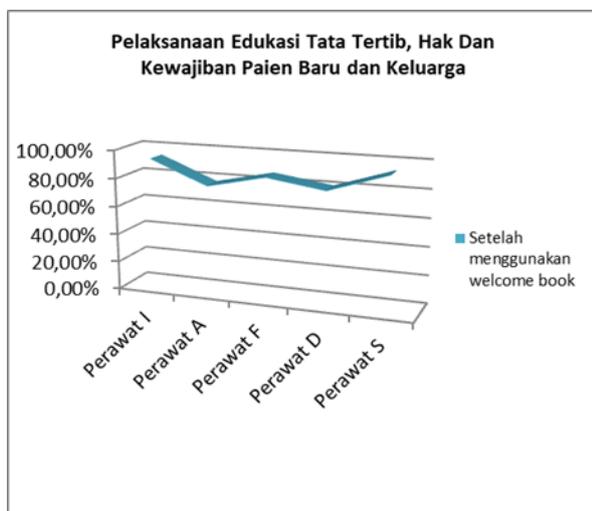


Diagram 2. Pelaksanaan edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga sesudah menggunakan Welcome Book

Berdasarkan pengamatan peneliti kemampuan perawat dalam pelaksanaan edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga, dari yang kategori kurang menjadi baik, dari yang kategori

cukup menjadi baik sedangkan kategori baik meningkat score dalam penilainnya. Hal tersebut perlu terus untuk di evaluasi dalam kepatuhan pelaksanaannya oleh ketua tim dan kepala ruang sebagai manajer ruangan. Sehingga perlu dibudayakan dan dipertahankan dalam pelaksanaannya.

PEMBAHASAN

Prosedur penerimaan pasien baru adalah pelayanan pertama yang diberikan oleh rumah sakit dan merupakan pengalaman yang selalu diingat oleh pasien (*past experience*) yang akan menjadi salah satu penentu persepsi pasien terhadap pelayanan di rumah sakit tersebut. Gualandi et.al mengatakan bahwa pengalaman pasien menjadi semakin penting untuk menilai kinerja layanan kesehatan (10). Organisasi layanan kesehatan perlu memfokuskan sumber daya mereka pada cara meningkatkan komunikasi pasien/penyedia layanan untuk mendukung pasien menjadi mitra sejati dalam perawatan mereka (11). Seorang pasien bukan lagi seorang penerima pelayanan secara pasif, tetapi seorang peserta yang aktif yang bertanggung jawab atas pilihannya dan juga memikul akibat dari pilihannya.

Orientasi pasien baru dalam pelaksanaan edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien perlu dilakukan dalam penerimaan pasien baru, hal ini sangat mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pasien selama di rawat. Hastuti dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Penerapan Program Orientasi pasien baru terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan sebelum dan sesudah dilakukan orientasi pasien baru dengan hasil $p=0,000$ ini berarti perawat dalam menerima pasien baru dapat melakukan orientasi kepada pasien baru untuk menunjang kompetensi mereka dalam memberikan pelayanan dan asuhan keperawatan yang professional sehingga pasien dapat merasakan kualitas jasa pelayanan yang mengakibatkan perasaan puas yang dirasakan pasien (Hastuti, Sugiasi, & Lestari, 2009). Orientasi merupakan sesuatu yang penting untuk mempengaruhi kinerja pelayanan yang dihasilkan yang akan memberikan kepuasan, yang akan mempengaruhi loyalitas pengguna pelayanan kesehatan dan meningkatkan interaksi berkelanjutan yang lebih tinggi antar penyedia layanan (rumah sakit) dan pasien (13).

Pelaksanaan orientasi pasien baru memerlukan kepatuhan dari perawat untuk melakukan kegiatan tersebut dan harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Standar sangat diperlukan dalam pelayanan keperawatan. Standar juga sangat membantu perawat untuk mencapai asuhan keperawatan yang professional serta berkualitas. Penggunaan standar yang memenuhi kriteria yang berlaku di rumah sakit sangat membantu perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Khoriyah dalam penelitiannya menjelaskan perawat profesional dalam melakukan asuhan keperawatan dalam pelaksanaannya berdasarkan pada SOP yang telah ditetapkan rumah sakit bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah

sakit (14). Perawat dalam melakukan pekerjaan sesuai SOP berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini membuktikan bahwa tanggung jawab perawat terhadap pekerjaan yang dilakukan akan berdampak pada kepuasan pasien.

Sebagai penyedia jasa pelayanan keperawatan sudah selayaknya perawat memberikan pelayanan yang terbaik buat pasien terlebih pada pasien baru. Kepuasan pasien akan meningkat dengan meningkatnya tanggung jawab yang dilakukan oleh perawat (15). Unsur-unsur penting yang diyakini akan meningkatkan pengalaman pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan: perawat yang kompeten secara klinis, hubungan kerja kolaboratif, praktik keperawatan otonom, staf yang memadai, kendali atas praktik keperawatan, dukungan manajerial, dan budaya yang berpusat pada pasien (16). Perawat melaksanakan program orientasi kepada pasien sesuai prosedur, maka pasien akan mampu beradaptasi dengan lingkungan dan proses pengobatannya (7)

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Pelaksanaan penerimaan pasien baru melalui pendekatan pilot studi dengan analisis menggunakan diagram *fishbone* serta pelaksanaan tindakan dengan menggunakan konsep PDCA (*Plan, Do, Check and Action*) selama evaluasi terdapat peningkatan dalam pelaksanaannya. Optimalisasi peningkatan dalam pelaksanaan edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga sesuai dengan SOP dengan menggunakan welcome book/booklet akan menjadi pengalaman pasien yang akan menjadi salah satu penentu persepsi pasien terhadap pelayanan di ruang rawat inap anak RS X.

SARAN

Pilot studi ini dilaksanakan dengan harapan untuk optimalisasi pelaksanaan penerimaan pasien baru dalam edukasi tata tertib, hak

dan kewajiban pasien baru dan keluarga di RS X, hasil yang didapatkan hendaknya menjadi gambaran dalam pelaksanaan pasien baru di RS X dan dapat dilakukan tindak lanjut berupa evaluasi berkelanjutan dari manajemen ruang/kepala ruang dalam pelaksanaannya. Kepala ruang dapat menerapkan peran dan fungsi manajemen dalam pelaksanaan penerimaan pasien baru terutama dalam edukasi tata tertib, hak dan kewajiban pasien baru dan keluarga, melalui fungsi pengarah, pengontrolan dan pengendalian melalui kegiatan supervisi. Peran manajer ruang/kepala ruang dalam melaksanakan peran dan fungsi manajerial akan meningkatkan kepatuhan pada perawat dalam melaksanakan tugasnya (17). Manajer perawat harus meningkatkan motivasi untuk produktivitas kerja perawat yang terbaik. Motivasi perawat yang tinggi dapat meningkatkan pelayanan keperawatan secara profesional sehingga diperoleh kepuasan pasien (18).

DAFTAR PUSTAKA

1. Wakefield MK, Williams DR, Menestrel S Le. The Future of Nursing 2020–2030: Charting a path to achieve health equity. Flaubert JL, editor. Vol. 70, Nursing Outlook. Washington, DC: The National Academies Press; 2022. 1–9 p.
2. Zebua F. Pentingnya Perencanaan dan Implementasi Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. 2020;
3. Potter P., Perry G. Fundamental of nursing. 7th ed. St. Louis: Mosby Elsevier; 2010.
4. Mula JM, Estrada JG. Impact of nurse-patient relationship on quality of care and patient autonomy in decision-making. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(3).
5. Nursalam. Manajemen Keperawatan aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika; 2017.
6. Rahman R, Yusuf M, Darti, Kempa M. Pengaruh Orientasi Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien yang Dirawat Di Ruang Rawat Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *J Media Keperawatan Politek Kesehat Makassar*. 2018;9(2):138–44.
7. Hidayah N, Dardin D, Putri DP. The Effect of Implementation of Patient Orientation Program on Patient's Adaptability. *J Heal Sci Prev*. 2019;3(3S):146–9.
8. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2010.
9. Sardar S, Ahmed MU, Logrono KJ, Paul T, Yapendon RA, Macaaly R, et al. Hospital pre-admission orientation and patient satisfaction. *A J Contin Educ Prof Heal Sci*. 2019;7(2):16–22.
10. Gualandi R, Masella C, Viglione D, Tartaglini D. Exploring the hospital patient journey: What does the patient experience? *PLoS One*. 2019;14(12):1–15.
11. Grocott A, McSherry W. The patient experience: informing practice through identification of meaningful communication from the patient's perspective. *Healthc*. 2018;6(1).
12. Tedjasukmana P. Tata Laksana Hipertensi. Departemen Kardiologi, RS Premier Jatinegara dan RS Grha Kedoya. Jakarta; 2012.
13. Lestari SIP, Ambarwati R, Agustina T, Muryani E, Andriani A, Alfani M. The effect of customer's orientation of service employee on customer's satisfaction of health services. *Int J Econ Bus Adm*. 2019;7(2):278–86.
14. Khoiriyah DA. Hubungan Karakteristik Perawat Terhadap Kepatuhan Menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemasangan Kateter di RSUD Pada Arang Boyolali [Internet]. Stikes Kusuma Husada Surakarta. Stikes Kusuma Husada Surakarta; 2016. Available from: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10947/MiñanoGuevara%2C Karen Anali.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repository.upb.edu/bitstream/handle/20.500.11912/3346/DIVERSIDAD DE MACROINVERTEBRADOS ACUÁTICOS](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10947/MiñanoGuevara%2C%20KarenAnali.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repository.upb.edu/bitstream/handle/20.500.11912/3346/DIVERSIDAD%20DE%20MACROINVERTEBRADOS%20ACUÁTICOS)
15. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open*. 2019;6(2):535–45.

16. Kieft RA, de Brouwer BB, Francke AL, Delnoij DM. How nurses and their work environment affect patient experiences of the quality of care: a qualitative study. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2014;14:249. Available from:
<http://www.embase.com/search/results?subaction=viewrecord&from=export&id=L603325377%0Ahttp://dx.doi.org/10.1186/1472-6963-14-249>
17. Nopriyanto D, Hariyati R, Ungsianik T. Improving documentation of patient progress note through role empowerment of head nurse by Orlando theory approach &. *Enfermería Clínica* [Internet]. 2019;29:182–8. Available from:
<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.04.051>
18. Sofiatun S, Fitryasari R, Ahsan A. The Impact of Nurse Characteristics and Work Productivity on Patient Satisfaction: A Systematic Review. *Str J Ilm Kesehat*. 2021;10(1):1073–80.