

# Zadovoljstvo roditelja organizacijom dječje otorinolaringološke jednodnevne kirurgije u Dječjoj bolnici Srebrnjak

## Parents' satisfaction with the organization of pediatric otolaryngology day surgery in Children's hospital Srebrnjak

Marija Igrec<sup>1</sup>, Ivan Šklebar<sup>2,3,4</sup>

<sup>1</sup> Odjel za anesteziologiju i reanimatologiju dječje dobi, Dječja bolnica Srebrnjak, 10 000 Zagreb, Hrvatska, e-mail: mkljaic.8@gmail.com

<sup>2</sup> Klinika za anesteziologiju, reanimatologiju i intenzivno liječenje, Klinička bolnica "Sveti Duh", 10 000 Zagreb, Hrvatska, e-mail: isklebar@gmail.com

<sup>3</sup> Medicinski fakultet Hrvatskog katoličkog sveučilišta, 10 000 Zagreb, Hrvatska

<sup>4</sup> Veleučilište u Bjelovaru, 43 000 Bjelovar, Hrvatska

### Sažetak

**Uvod:** Jednodnevna kirurgija podrazumijeva izvođenje terapijskog postupka i odlazak kući u istom danu. Takav je način liječenja idealan za djecu i roditelje jer su stres i strah od boravka u bolnici svedeni na minimum. Pružanje zdravstvene skrbi putem jednodnevne dječje kirurgije može uvelike povećati zadovoljstvo roditelja i percepciju kvalitete pruženih zdravstvenih usluga, a istovremeno racionalizirati troškove.

**Cilj:** Cilj je istraživanja ispitati zadovoljstvo roditelja organizacijom rada na otorinolaringološkoj jednodnevnoj dječjoj kirurgiji te detektirati potencijalna područja za poboljšanje.

**Metode i ispitanici:** Istraživanje je presječna prospektivna studija koja je provedena u Dječjoj bolnici Srebrnjak na otorinolaringološkoj jednodnevnoj dječjoj kirurgiji u razdoblju od 1. siječnja 2021. do 1. lipnja 2021. godine. Uzorak je činilo 100 ispitanika. Ispitanici su bili roditelji, skrbnici ili pratnja djeci koja su dolazila na operaciju u Dječju bolnicu Srebrnjak. Pristupalo im se na Odjelu otorinolaringološke jednodnevne dječje kirurgije prije otpusta kući sa zamolbom da ispune upitnik uz osiguranje dobrovoljnosti i anonimnosti. Za potrebe istraživanja koristio se validirani upitnik o zadovoljstvu pacijenata pruženom skrbi u dnevnoj bolnici pod nazivom *Core questionnaire for the assessment of Patient Satisfaction – Day care* (COPS-D). Upitnik je preveden na hrvatski jezik i modificiran za potrebe istraživanja.

**Rezultati:** Rezultati su pokazali visoku razinu zadovoljstva u svim ispitanim domenama. U domenama prijeoperacijske pripreme, Odjela otorinolaringološke jednodnevne dječje kirurgije, operacijske sale i sestrinske skrbi zadovoljno je svih 100 ispitanika. Liječničkom skrbi zadovoljno je 98 ispitanika, informacijama 99 ispitanika, a 97 ispitanika iskazalo je zadovoljstvo na području autonomije. Cjelokupnom organizacijom rada zadovoljno je svih 100 ispitanika. Ispitanici su najmanju razinu zadovoljstva iskazali kod pitanja o privatnosti tijekom posjete i pregleda, pa je to potencijalno područje za poboljšanje rada otorinolaringološke jednodnevne dječje kirurgije.

**Zaključak:** Na temelju dobivenih rezultata utvrđena je visoka razina zadovoljstva roditelja organizacijom rada otorinolaringološke jednodnevne dječje kirurgije. Ovakav model organizacije rada možemo preporučiti svim ustanovama i odjelima koji pružaju kirurško liječenje djeci.

**Cljučne riječi:** jednodnevna dječja kirurgija, zadovoljstvo roditelja, organizacija rada

**Kratak naslov:** Zadovoljstvo roditelja ORL dječjom kirurgijom

### Abstract

**Introduction:** Day surgery involves the performance of a therapeutic procedure and the patient going home on the same day. This type of treatment is ideal for children and parents because it minimizes the stress and fear of being in the hospital. Providing health care through day pediatric surgery can greatly increase parental satisfaction and perceptions of the quality of health services provided, and at the same time, rationalize costs.

**Aim:** The research aims to examine parents' satisfaction with the organization of work at the pediatric otolaryngology day surgery and to identify potential areas for improvement.

**Materials and methods:** The research is a cross-sectional prospective study conducted in Children's hospital Srebrnjak at the otolaryngology day pediatric surgery in the period from January 1, 2021, to June 1, 2021. The research sample consisted of 100 subjects. Subjects were parents, guardians, or escorts of children who came to the operation in Children's hospital Srebrnjak. They were approached at the Department of otolaryngology before being discharged home with a request to complete a questionnaire while ensuring voluntariness and anonymity. For the research, a validated questionnaire on patient satisfaction with the care provided in a day hospital called "Core questionnaire for the assessment of Patient Satisfaction - Day care" (COPS-D) was used. The questionnaire was translated into Croatian and modified for research purposes.

**Results:** The results showed a high level of satisfaction in all surveyed areas. In the area of preoperative preparation, Department of otolaryngology, operating room, and nursing care, all 100 respondents were satisfied. A total of 98 respondents were satisfied with medical care, 99 with information, and 97 expressed satisfaction in the field of autonomy. All 100 respondents are satisfied with the overall organization of work. Respondents expressed the lowest level of satisfaction during the visit and examination, and this is the area for improving the work of pediatric otolaryngology day surgery.

**Conclusion:** Based on the obtained results, it has been found that the majority of examinees are satisfied with the organization of the work of the pediatric otolaryngology day surgery, and we can recommend this model of work organization to all institutions and departments that provide surgical treatment to children.

**Keywords:** day pediatric surgery, parental satisfaction, work organization

**Short title:** Parental satisfaction with the work organization pediatric ENT surgery

## Uvod

Jednodnevna kirurgija (dalje u tekstu JDK) podrazumijeva prijem pacijenata u bolnicu, izvođenje operativnog zahvata te otpust u istom danu. Sve češća praksa JDK-a proizlazi iz tehnološkog napretka u medicini, odnosno kirurgiji i anesteziologiji, kao i potrebe za ekonomičnijom organizacijom zdravstvenih usluga s naglaskom na smanjenje lista čekanja. JDK poželjan je za većinu pacijenata kojima je potrebna manje zahtjevna operacija, pogotovo kod djece [1]. Dječja bolnica Srebrnjak (dalje u tekstu DB Srebrnjak) započela je s radom jednodnevne dječje kirurgije (dalje u tekstu JDDK) u listopadu 2015. godine. Operacije koje se izvode u JDDK-u trenutno su samo otorinolaringološke (dalje u tekstu ORL) operacije: adenoidektomija, otokliza, sija-loendoskopija, sinusoskopija, septoplastika, rinoplastika, radiofrekventna mukotomija nosnih školjki, miringotomija, postavljanje ventilacijskih cjevčica, odstranjivanje cista, polipa, preaurikularnih fistula i hemangioma. Operaciji mogu pristupiti djeca koja nemaju većih popratnih zdravstvenih tegoba (ASA I i ASA II), koja su starija od godinu dana i žive udaljena unutar sat vremena vožnje do bolnice. U DB-u Srebrnjak operacijsko zbrinjavanje u potpunosti je prilagođeno djeci i roditeljima – brzo naručivanje za pregled i termin operacije, boravak djece u njima ugodnom prostoru, stalna prisutnost jednog roditelja i povratak kući istog dana nakon operacije. Djeca imaju jednostavne zahtjeve – da ih ne boli i da je roditelj uz njih. Pod stručnom i brižnom skrbi anesteziologa, specijalista otorinolaringologa i iskusnih medicinskih sestara, djeci je bol svedena na minimum. Osim što je roditelj prisutan uz dijete od ORL pregleda, preoperativne pripreme za operaciju pa do primitka na Odjel ORL JDDK na dan operacije, bitno je napomenuti da DB Srebrnjak omogućava roditelju da bude uz svoje dijete čak i u operacijskoj dvorani prilikom uvođenja djeteta u anesteziju. Kada je operacija gotova i dijete je premješteno iz operacijske dvorane u sobu za oporavak, roditelj je ponovno uz svoje dijete, stoga djeca imaju osjećaj da je roditelj cijelo vrijeme bio uz njih i da ih ni u jednom trenutku nije napustio.

## Ciljevi rada

Cilj je istraživanja ispitati zadovoljstvo roditelja organizacijom rada na ORL JDDK-u te detektirati potencijalna područja za poboljšanje.

## Ispitanici i metode

Istraživanje zadovoljstva roditelja organizacijom rada ORL JDDK-a provedeno je kao presječna prospektivna studija u DB-u Srebrnjak na Odjelu ORL JDDK-a u razdoblju od 1. siječnja 2021. do 1. lipnja 2021. godine na uzorku od 100 ispitanika. Ispitanici su bili roditelji, skrbnici ili pratnja djeci koja su dolazila na operaciju u DB Srebrnjak. Pristupalo im se na Odjelu ORL JDDK-a prije otpusta kući sa zamolbom da ispune upitnik. Objasnjena im je svrha istraživanja koje se provodi na principu dobrovoljnosti i anonimnosti uz potpisivanje suglasnosti za sudjelovanje u istraživanju. Za potrebe istraživanja koristio se validirani upitnik o zadovoljstvu pacijenata pruženom skrbi u dnevnoj bolnici pod nazivom

Core questionnaire for the assessment of Patient Satisfaction – Day care (COPS-D) [2]. Upitnik je preveden na hrvatski jezik metodom dvostrukog prevođenja s engleskog jezika na hrvatski jezik i obrnuto te je modificiran za potrebe istraživanja tako što je izbačeno pet pitanja, a dodana su nova četiri pitanja. Prvi dio upitnika odnosi se na informacije o dobi, spolu i stručnoj spremi ispitanika. Drugi dio sadrži osam domena zadovoljstva ispitanika kao što su: prijeoperacijska priprema (četiri pitanja), Odjel ORL JDDK (dva pitanja), operacijska sala (četiri pitanja), sestrinska skrb nakon operacije (dva pitanja), liječnička skrb (dva pitanja), informiranost (tri pitanja), autonomija (dva pitanja) te otpust i skrb nakon otpusta (tri pitanja). Na pitanja o zadovoljstvu po navedenim domenama ispitanici su odgovarali odabirom jednog od pet odgovora na Likertovoj skali. Treći dio sadrži pitanje otvorenog tipa na koje su ispitanici mogli odgovarati na način da pišu preporuke za poboljšanje rada. Prikupljeni su podaci obrađeni statističkim programom SPSS (inačica 26.0, SPSS Inc, Chicago, IL, SAD). Da bismo ustanovili utječu li promatrani parametri analize na vrijednost promatranih kategorija, pored deskriptivne statističke obrade, provedeni su Kruskal-Wallis test i Mann-Whitney U test. Kao razina statističke značajnosti određena je vrijednost  $p < 0,05$ . Istraživanje je odobrilo Etičko povjerenstvo DB-a Srebrnjak (datum: 18. 12. 2020., URBROJ: 04-347/4-20).

## Rezultati

Najviše ispitanika bilo je u dobi od 31 do 40 godina. Uzorak je činilo 11,0 % ispitanika muškog spola, dok je 89,0 % ispitanika ženskog spola. Prema stručnoj spremi ispitanika najviše je bilo srednje stručne spreme, njih 45 %. U Tablici 1. prikazane su ocjene zadovoljstva ispitanika u sljedećim ispitivanim područjima: prijeoperacijska priprema djeteta, prijem na Odjel ORL JDK-a i operacijska sala. Ocjene u navedenim područjima vrlo su visoke.

Kada usporedimo ocjene ispitanika kod sestrinske i liječničke skrbi, može se uočiti vrlo mala razlika u zadovoljstvu. Osobnim pristupom medicinske sestre zadovoljno je svih 100 ispitanika, dok je osobnim pristupom liječnika zadovoljno 98 ispitanika; 1 je ispitanik izrazio mišljenje da niti je zadovoljan niti je nezadovoljan, a 1 je ispitanik nezadovoljan (Tablica 2.).

Također je nešto veće zadovoljstvo ispitanika jasnoćom informacija dobivenih od medicinskih sestara nego od liječnika (Tablica 3.). Područje privatnosti mogli bismo istaknuti kao područje s najmanjom razinom zadovoljstva ispitanika, dok područje autonomije, otpusta i cjelokupne organizacije rada ima iznimno visoke ocjene.

Da bi se ispitala povezanost dobi, spola i stručne spreme s ocjenom zadovoljstva roditelja pojedinom domenom od osam ispitivanih domena, provedeno je testiranje Kruskal-Wallis testom te Mann-Whitney U testom uzimajući kao razinu značajnosti  $p < 0,05$ . Provedena analiza ukazuje na to da nema statistički značajne razlike u zadovoljstvu ispitanika s obzirom na dob, spol i stručnu spremu (Tablica 4.).

Na zadnje pitanje otvorenog tipa koje glasi: „Imate li preporuke za poboljšanje rada ORL JDDK?“ roditelji su pisali pohvale ili zahvale, a bez očekivanih primjedbi ili sugestija za poboljšanje.



**TABLICA 4.** Usporedba ocjene zadovoljstva s obzirom na dob, spol i stručnu spremu ispitanika

Ispitivane domene	Ocjene zadovoljstva s obzirom na dob – Kruskal-Wallis test				Ocjene zadovoljstva s obzirom na spol – Mann-Whitney U test				Ocjene zadovoljstva s obzirom na stručnu spremu – Kruskal-Wallis test			
	Označite Vašu životnu dob u godinama		Aritmetička sredina rangova	p*	Označite spol		Aritmetička sredina rangova	p*	Označite Vašu stručnu spremu		Aritmetička sredina rangova	p*
Prije-operacijska priprema djeteta	18 – 30	16	52,41	0,767	Muško	11	51,00	0,907	Niža	3	55,50	0,717
	31 – 40	60	49,64		Žensko	89	50,44		Srednja	45	48,90	
	41 – 50	24	51,38		Ukupno	100	Viša		20	50,30		
	Ukupno	100			Visoka	32	52,41					
					Ukupno	100						
Odjel orl jednodnevne dječje kirurgije	18 – 30	16	52,00	0,732	Muško	11	47,45	0,212	Niža	3	52,00	0,928
	31 – 40	60	50,33		Žensko	89	50,88		Srednja	45	50,89	
	41 – 50	24	49,92		Ukupno	100	Viša		20	49,50		
	Ukupno	100			Visoka	32	50,44					
					Ukupno	100						
Operacijska sala	18 – 30	16	52,00	0,732	Muško	11	52,00	0,538	Niža	3	52,00	0,584
	31 – 40	60	50,33		Žensko	89	50,31		Srednja	45	50,89	
	41 – 50	24	49,92		Ukupno	100	Viša		20	52,00		
	Ukupno	100			Visoka	32	48,88					
					Ukupno	100						
Sestrinska skrb nakon operacije	18 – 30	16	51,50	0,621	Muško	11	51,50	0,617	Niža	3	51,50	0,876
	31 – 40	60	50,68		Žensko	89	50,38		Srednja	45	50,40	
	41 – 50	24	49,40		Ukupno	100	Viša		20	51,50		
	Ukupno	100			Visoka	32	49,92					
					Ukupno	100						
Liječnička skrb	18 – 30	16	49,41	0,874	Muško	11	52,50	0,475	Niža	3	52,50	0,243
	31 – 40	60	50,83		Žensko	89	50,25		Srednja	45	52,50	
	41 – 50	24	50,40		Ukupno	100	Viša		20	47,60		
	Ukupno	100			Visoka	32	49,31					
					Ukupno	100						
Informacije	18 – 30	16	55,00	0,200	Muško	11	46,27	0,302	Niža	3	55,00	0,767
	31 – 40	60	50,80		Žensko	89	51,02		Srednja	45	51,71	
	41 – 50	24	46,75		Ukupno	100	Viša		20	50,00		
	Ukupno	100			Visoka	32	48,69					
					Ukupno	100						
Autonomija	18 – 30	16	52,53	0,801	Muško	11	46,27	0,325	Niža	3	55,50	0,335
	31 – 40	60	50,44		Žensko	89	51,02		Srednja	45	52,33	
	41 – 50	24	49,29		Ukupno	100	Viša		20	45,28		
	Ukupno	100			Visoka	32	50,72					
					Ukupno	100						
Otpust i skrb nakon otpusta	18 – 30	16	52,00	0,732	Muško	11	47,45	0,212	Niža	3	52,00	0,409
	31 – 40	60	50,33		Žensko	89	50,88		Srednja	45	52,00	
	41 – 50	24	49,92		Ukupno	100	Viša		20	49,50		
	Ukupno	100			Visoka	32	48,88					
					Ukupno	100						

## Rasprava

Procjena kvalitete zdravstvene zaštite složen je i izazovan proces koji se koristi u mnogim zdravstvenim organizacijama, a između ostalog ističe i ocjenu zadovoljstva pacijenata kao mjeru kvalitete. Do zadovoljstva dolazi kada zdravstvene usluge ispunjavaju ili premašuju očekivanja ili percepciju pacijenata, stoga je za daljnje poboljšanje kvalitete nužno da zdravstveni djelatnici prate razinu zadovoljstva pacijenata pruženom zdravstvenom skrbi [3]. Suvremeni pogled na kvalitetu zdravstvene skrbi osvrće se na to u kojoj mjeri zdravstvene usluge udovoljavaju potrebama i očekivanjima pacijenata, kako u pogledu tehničke, tako i u pogledu međuljudske skrbi. Istraživanje zadovoljstva pacijenata korišteno je za postizanje triju glavnih ciljeva u djelatnosti pružanja zdravstvene zaštite: prvo, da bi se utvrdilo kako i u kojoj mjeri nezadovoljstvo utječe na pacijente; drugo, korištenje iskazanog zadovoljstva kao pokazatelja kvalitete skrbi; treće, da pomogne zdravstvenim djelatnicima da bolje razumiju gledište pacijenata i da iskoriste povratne informacije za povećanje odgovornosti i poboljšanje pruženih usluga [4].

Na temelju rezultata ovog istraživanja može se reći da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu s obzirom na dob, spol i stručnu spremu ispitanika (Tablica 4.). Usporedna istraživanja pokazala su da zadovoljstvo pacijenata bolničkom skrbi ovisi o njihovu obrazovanju, odnosno da je razina zadovoljstva manja što je obrazovanje roditelja veće te da ispitanici s višom razinom obrazovanja imaju veća očekivanja od zdravstvenih radnika [5, 6]. U ispitivanom uzorku ovog istraživanja nije potvrđena povezanost između stručne spreme ispitanika i njihova zadovoljstva ORL JDDK-om DB-a Srebrnjak.

Pregled literature upućuje na to da su nerazumijevanje predstojećih postupaka, nepoznavanje bolničkog okruženja i neizvjesnost u vezi s bolešću i njezinim liječenjem glavni čimbenici koji doprinose stresu roditelja. Stoga je roditeljsko sudjelovanje imperativ u prijeoperacijskoj psihodukacijskoj pripremi njihova djeteta za operaciju [7], a rezultati ovog istraživanja pokazuju iznimno visoko zadovoljstvo roditelja prijeoperacijskom pripremom. Takav rezultat pripisuje se predanosti i iskustvu tima u kojem značajnu ulogu imaju medicinske sestre koje stručno i empatično pristupaju uplašenoj djeci i roditeljima. Priprema za dnevnu operaciju te pružanje pravodobnih i iscrpnih informacija djeci i roditeljima zahtijeva od medicinskih sestara razvijanje čvrste baze znanja i vještina na temelju kojih će raditi i dalje unaprjeđivati kvalitetu svog rada. Shodno tomu, medicinske su sestre u idealnom položaju za razvoj i usavršavanje programa prijeoperacijske pripreme za JDDK [8].

U prijeoperacijskoj pripremi medicinske sestre također mogu jasno prepoznati anksioznost koja je prisutna kod djece i roditelja [9]. U ovom istraživanju nije proučena razina anksioznosti, ali se iz dobivenih rezultata posredno može zaključiti da čitav koncept JDDK-a pozitivno utječe na smanjenje anksioznosti i stresa jer bi u suprotnom zadovoljstvo roditelja bilo manje. DB Srebrnjak trenutno je jedina bolnica u Hrvatskoj koja svakodnevno prakticira prisutnost roditelja prilikom uvođenja djeteta u anesteziju. Kvalitetnom prijeoperacijskom pripremom roditelja, njihova prisutnost u

operacijskoj dvorani tijekom uvođenja djeteta u anesteziju pozitivan je čimbenik u pružanju kirurške i anesteziološke njege djece [10]. Da su roditelji zadovoljni takvim načinom rada, vidi se iz odgovora svih 100 ispitanih roditelja koji se slažu da je razina stresa djeteta manja zbog mogućnosti ulaska roditelja u operacijsku salu i prisutnosti uz dijete tijekom uvoda u anesteziju. Stoga, u skladu s pružanjem sveobuhvatne individualizirane prijeoperacijske i postoperacijske njege te željom za poboljšanjem iskustva pacijenata, roditeljima i djeci treba ponuditi izbor prisutnosti roditelja tijekom uvođenja u anesteziju jer u današnjem dobu višestrukog izbora pružanja zdravstvene zaštite ima mjesta za roditelje tijekom uvođenja djeteta u anesteziju [10, 11].

Kvaerner i suradnici [12] navode da je zadovoljstvo roditelja važan čimbenik u mjerenju kvalitete zdravstvene zaštite djece. Rezultati njihova istraživanja o zadovoljstvu roditelja osobljem i informacijama pokazali su da nezadovoljstvo roditelja samim time potiče poboljšanje procesa liječenja. Suprotno tomu, rezultati istraživanja u DB-u Srebrnjak pokazali su visoku razinu zadovoljstva na proučavanim područjima. Roditelji su iskazali visoku razinu zadovoljstva skrbi medicinskih sestara i liječnika, dobivenim informacijama te količinom dobivenog informativnog pisanog materijala te se čini da postojeća organizacija JDK-a u DB-u Srebrnjak zadovoljava kriterije i najzahtjevnijih roditelja spram kvalitete zdravstvene skrbi za njihovu djecu.

Isto tako, svi su roditelji zadovoljni stupnjem uključivanja u odlučivanje o liječenju njihova djeteta, stupnjem podrške osoblja Odjela kao i cjelokupnom organizacijom rada na Odjelu. Najmanju razinu zadovoljstva ispitanici su iskazali na području privatnosti. Razlog tomu može biti nedostatak prostora jer na ORL JDDK-u nedostaje adekvatna prostorija za prijeoperacijsku pripremu, stoga nije osigurana potpuna privatnost prilikom davanja informacija roditeljima i djeci, pa je to potencijalno područje za poboljšanje rada ORL JDDK-a.

## Zaključak

Prijem djece u bolnicu zbog operacije neizbježno izaziva osjećaj tjeskobe za njih i roditelje, a organizacija JDK-a u gotovo svim aspektima ublažava njihov strah i tjeskobu. Model JDK-a u Hrvatskoj sve je više zastupljen, ali postoji malo dostupnih istraživanja na temu zadovoljstva korisnika organizacijom JDK-a. Rezultati ovog istraživanja pokazuju pozitivna iskustva roditelja i zadovoljstvo organizacijskim modelom JDDK-a te ujedno daju vrijednu povratnu informaciju zdravstvenim djelatnicima o elementima skrbi koji su dobro organizirani, kao i onima kod kojih su moguća poboljšanja. Ovakva i slična istraživanja trebala bi postati standard kako u pedijatrijskoj, tako i u zdravstvenoj skrbi odraslih jer mogu značajno doprinijeti poboljšanju kvalitete zdravstvene zaštite. Visok stupanj zadovoljstva roditelja organizacijskim modelom JDDK-a u sklopu provedenog istraživanja potvrđuje i priznanje uspješnog timskog rada specijalista ORL-a i anesteziologije te medicinskih sestara / tehničara u svim segmentima organizacije dječje jednodnevne kirurgije. Prikazane rezultate smatramo vrijednim primjerom dobre prakse koji može poslužiti kao poticaj za uvođenje jednodневnih kirurgija u što više bolnica i odjela



na kojima se provodi dječja kirurgija, a koji još nemaju organiziranu jednodnevnu kirurgiju.

### Authors declare no conflict of interest

### Literatura/References

- [1] Bellani ML. Psychological aspects in day-case surgery. *Int J Surg.* 2008; 6 (1): 44–6.
- [2] Kleefstra SM, Kool RB, Zandbelt LC, de Haes JCJM. An instrument assessing patient satisfaction with day care in hospitals. *BMC Health Serv Res.* 2012; 12 (1): 125.
- [3] Erden IA, Pamuk AG, Ocal T, Aypar U. Parental satisfaction with pediatric day case surgery. *Middle East J Anaesthesiol.* 2006; 18 (6): 1113–21.
- [4] Alhashem AM, Alquraini H, Chowdhury RI. Factors influencing patient satisfaction in primary healthcare clinics in Kuwait. *Int J Health Care Qual Assur.* 2011; 24 (3): 249–62.
- [5] Sam CJ, Arunachalam PA, Manivasagan S, Surya T. Parental satisfaction with pediatric day-care surgery and its determinants in a tertiary care hospital. *J Indian Assoc Pediatr Surg.* 2017; 22 (4): 226–31.
- [6] Akoijam BS, Konjengbam S, Bishwalata R, Singh TA. Patients' satisfaction with hospital care in a referral institute in Manipur. *Indian J Public Health.* 2007; 51 (4): 240–3.
- [7] Li HCW, Lopez V, Lee TLI. Psychoeducational preparation of children for surgery: The importance of parental involvement. *Patient Educ Couns.* 2007; 65 (1): 34–41.
- [8] Taylor-Murphy C. The benefits of preparing children and parents for day surgery. *Br J Nurs.* 1999; 8 (12): 801–4.
- [9] Al-Sagarat AY, Al-Oran HM, Obeidat H, Hamlan AM, Moxham L. Preparing the family and children for surgery. *Crit Care Nurs Q.* 2017; 40 (2): 99–107.
- [10] Gauderer MWL, Lorig JL, Eastwood DW. Is there a place for parents in the operating room? *J Pediatr Surg.* 1989; 24 (7): 705–7.
- [11] Erhaze EK, Dowling M, Devane D. Parental presence at anaesthesia induction: A systematic review. *Int J Nurs Pract.* 2016; 22 (4): 397–407.
- [12] Kvaerner KJ, Moen MC, Haugeto O, Mair IW. Paediatric otolaryngology - a parental satisfaction study in outpatient surgery. *Acta Otolaryngol Suppl.* 2000; 543: 201–5.