

Περίληψη

Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΛΕΥΚΩΣΙΑΣ

Η ικανοποίηση των ασθενών αποτελεί σήμερα ένα από τα βασικότερα κλειδιά για την επιτυχία ενός οργανισμού παροχής φροντίδας υγείας αφού ως συστήματα και ως οργανισμοί δεν βασίζονται στην επιστροφή του πελάτη για αύξηση του κύκλου των εργασιών τους αλλά στην επίτευξη ποιότητας στις υπηρεσίες που παρέχουν.

Σκοπός της έρευνας ήταν η διερεύνηση της ικανοποίησης των εσωτερικών ασθενών του Γενικού Νοσοκομείου Λευκωσίας από την παρεχόμενη φροντίδα υγείας. Επιπρόσθετα διερευνήθηκαν οι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των ασθενών σε σχέση με τα διεθνή δεδομένα και έρευνες.

Στην έρευνα χρησιμοποιήθηκε το ελληνικό ερωτηματολόγιο EPSS το οποίο δοκιμάστηκε μέσω πιλοτικής εφαρμογής. Η επιλογή του δείγματος έγινε μέσω τυχαίας συστηματικής δειγματοληψίας. Το δείγμα αποτέλεσαν 150 ασθενείς οι οποίοι πήραν εξιτήριο κατά τη περίοδο που διάρκεσε η έρευνα τόσο σε Παθολογικά όσο και Χειρουργικά τμήματα (συμπεριλαμβανομένων ειδικοτήτων).

Στα αποτελέσματα ένα μεγάλο ποσοστό της τάξης του 93% έμεινε ικανοποιημένο από τη συνολική φροντίδα υγείας που έλαβε. Διαφάνηκε επίσης ότι οι νέοι και οι ηλικιωμένοι παρουσιάζουν παρόμοια ποσοστά ικανοποίησης, εκτός από το φαγητό. Επίσης καταδεικνύεται ότι ο τρόπος εισαγωγής, οι προηγούμενες εισαγωγές, η βελτίωση της κατάστασης της υγείας και η υποβολή σε χειρουργική επέμβαση είναι παράγοντες που επηρεάζουν την αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση. Από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά φαίνεται ότι το φύλο, η εκπαίδευση και η οικογενειακή κατάσταση δεν διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη συνολική ικανοποίηση.

Συμπερασματικά η έρευνα κατέδειξε υψηλά επίπεδα ικανοποίησης ακόμη και σε ομάδες χαρακτηριστικών όπου άλλες διεθνείς έρευνες έδειξαν πολύ διαφορετικά αποτελέσματα. Αυτό είναι σημαντικό στην βαθύτερη μελέτη των πεποιθήσεων και των αντιλήψεων που πιθανόν να διακατέχουν τους Κύπριους μέσα στα πλαίσια της κουλτούρας τους.