

Ικανοποίηση Εσωτερικών Ασθενών από τις Παρεχόμενες Υπηρεσίες Υγείας στα Δημόσια Γενικά Νοσοκομεία της Κύπρου

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός: Ο σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η διερεύνηση των απόψεων και η μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες υγείας που παρέχονται στα τέσσερα αστικά δημόσια νοσοκομεία της Κύπρου. Στόχοι της έρευνας είναι: (1) να εκτιμηθεί το επίπεδο ικανοποίησης των εσωτερικών ασθενών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας, (2) να εντοπισθούν οι πιθανοί παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των συμμετεχόντων από τις προσφερόμενες υπηρεσίες υγείας και (3) να διαφανούν οι πιθανές διαφορές που μπορεί να αναδειχθούν μέσα από τις απόψεις των συμμετεχόντων κατά επαρχιακό Νοσοκομείο

Μεθοδολογία: Το δείγμα της μελέτης αποτέλεσαν ασθενείς που νοσηλεύτηκαν στα συγκεκριμένα νοσοκομεία και είχαν εξιτήριο από το τμήμα τις ημερομηνίες μεταξύ 26^{ης} Ιανουαρίου 2009 έως 16^{ης} Ιουνίου 2009. Το δείγμα αποτέλεσαν 741 ασθενείς που νοσηλεύθηκαν σε θαλάμους στα τέσσερα αστικά δημόσια νοσοκομεία της Κύπρου. Κατά την έξοδό τους οι ασθενείς εθελοντικά παραλάμβαναν το ανώνυμο αυτοσυμπληρούμενο ερωτηματολόγιο, για να το πάρουν μαζί τους και να το αποστείλουν ταχυδρομικώς. Χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο του Ραφτόπουλου (2007) το οποίο έχει σταθμιστεί και εφαρμοστεί στην Ελλάδα και την Πολωνία για την εκτίμηση της ικανοποίησης των ηλικιωμένων ασθενών από τις παρεχόμενες νοσοκομειακές υπηρεσίες.

Αποτελέσματα: Καθίσταται φανερό από τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας ότι η τεράστια πλειοψηφία των ασθενών εκφράζουν μεγάλη ικανοποίηση από τη συνολική, την νοσηλευτική και την ιατρική φροντίδα. Συγκεκριμένα, οι ασθενείς που χρησιμοποιούν τα νοσοκομεία Α, Β και Γ είναι γενικά ικανοποιημένοι από την προσφερόμενη φροντίδα με μικρή στατιστική διαφορά μεταξύ τους, με εξαίρεση το νοσοκομείο Δ στο οποίο παρουσιάζεται διαφορά σε μεγαλύτερα ποσοστά από τα υπόλοιπα. Από τη έρευνα εξάγεται επίσης το συμπέρασμα, πως η παρεχόμενη φροντίδα δικαίωσε τις προσδοκίες μεγάλου αριθμού ασθενών (83.4%) και επιπλέον κατέδειξε ψηλά ποσοστά σχετικά με τη συνολική εκληθείσα ποιότητα φροντίδας των ασθενών. Κατέδειξε επίσης ισχυρή θετική και στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στη συνολική ιατρική φροντίδα και την εκτίμηση της ποιότητας της συνολικής φροντίδας, στη συνολική νοσηλευτική φροντίδα και την εκτίμηση της ποιότητας της συνολικής φροντίδας και στη βελτίωση των προβλημάτων υγείας για τα οποία οι ασθενείς εισήχθησαν στο νοσοκομείο και την εκτίμηση της ποιότητας της συνολικής φροντίδας που τους προσφέρθηκε στο νοσοκομείο. Τα αποτελέσματα ωστόσο δεν έδειξαν στατιστικά σημαντική διαφορά ($p=0.982$) στη συνολική

ικανοποίηση μεταξύ ανδρών και γυναικών και ούτε η ηλικία αποδείχτηκε στατιστικά να έχει σχέση με την ικανοποίηση ($p=.145$). Αντίθετα, η εκπαίδευση έδειξε να έχει μια στατιστικά σημαντική σχέση ($p=.005$) με την ικανοποίηση.

Συμπεράσματα:

Η ικανοποίηση των ασθενών είναι σημαντική ένδειξη της ποιότητας της περίθαλψης που παρέχεται από τα νοσοκομεία. Είναι επίσης πολύ σημαντικό ότι σήμερα η πλειονότητα των ερευνητών αναγνωρίζουν τη σημασία των απόψεων των χρηστών σχετικά με τις προτιμήσεις τους για την περίθαλψη, στην ανάπτυξη και οργάνωση των υπηρεσιών. Οι ασθενείς αναγνωρίζουν και εκτιμούν την ποιότητα της φροντίδας που δέχονται και μόνο αυτοί μπορούν να καθορίζουν την αξία της φροντίδας και τα αποτελέσματα της στη βελτίωση της υγείας τους.