

## ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

Ευαγγελία Μειμέτη<sup>1</sup>, Βασιλοπαναγή Αντωνία<sup>2</sup>, Κουκουρίκος Κωνσταντίνος<sup>3</sup>

1. Νοσηλεύτρια Τ.Ε. (MSc), Γ.Ν. Μελισσίων «ΑΜΑΛΙΑ ΦΛΕΜΙΝΓΚ», Αθήνα  
Κλινική Εκπαιδευτρια ΙΕΚ ΕΚΑΒ Αθηνών  
Εργαστηριακός Συνεργάτης ΤΕΙ ΛΑΜΙΑΣ  
Υπεύθυνη Γραφείου Υποστήριξης Πολίτη- Γ.Ν. Μελισσίων «ΑΜΑΛΙΑ  
ΦΛΕΜΙΝΓΚ», Αθήνα
2. Νοσηλεύτρια Τ.Ε, Αντικαρκινικό Ογκολογικό Νοσοκομείο Αθηνών «Άγιος  
Σάββας» .
3. Καθηγητής Εφαρμογών, Τμήμα Νοσηλευτικής, ΑΤΕΙ Θεσσαλονίκης.

**Εισαγωγή:** Βασική αρχή ανάπτυξης των συστημάτων υγείας διεθνώς είναι η παροχή κατάλληλης ιατρονοσηλευτικής φροντίδας. Για να επιτευχθεί αυτό θα πρέπει να λάβουμε υπόψη μας τις ανάγκες των ασθενών και να είμαστε σε θέση να διαχειριστούμε τα παράπονά τους.

**Σκοπός:** της παρούσας μελέτης ήταν η καταγραφή παραπόνων των ασθενών σε δύο μεγάλα νοσοκομεία των Αθηνών, χρησιμοποιώντας συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο, με στόχο την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.

**Υλικό –Μέθοδος:** Διανεμήθηκαν 200 ερωτηματολόγια σε 100 άνδρες & 100 γυναίκες ασθενείς, κλινικών δύο νοσοκομείων των Αθηνών. Ηλικίας από 21-75 ετών κατά τη χρονική διάρκεια 13-3-10 έως 12-6-10. Η δειγματοληψία ήταν τυχαία και αφορούσε ασθενείς που νοσηλεύονταν τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο που αναφέρεται παραπάνω.

Το ερωτηματολόγιο περιελάμβανε 14 ερωτήσεις κλειστού τύπου και αφορούσε: Ιατρονοσηλευτικές φροντίδες , κτηριακή υποδομή, συμπεριφορά ιατρονοσηλευτικού προσωπικού, εξυπηρέτηση διοικητικών υπηρεσιών, αξιολόγηση παραπόνων από Διοίκηση. Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε μετά από αναζήτηση & μελέτη ερωτηματολογίων ικανοποίησης στην ελληνική - διεθνή βιβλιογραφία. Ακολουθήθηκε στατιστική επεξεργασία με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS 16.

**Αποτελέσματα:** Σχεδόν σε όλους τους τομείς της έρευνας που διεξήγαμε, παρατηρούμε θετικές εντυπώσεις των ασθενών. Οι ερωτήσεις που αφορούν τις

ιατρικές φροντίδες, συμπεριφορά ιατρών , νοσηλευτικές φροντίδες, ωράριο επισκέψεων, ενημέρωση ασθενών και ασφάλεια, συγκεντρώνουν υψηλά ποσοστά.

Αρνητικές εντυπώσεις συγκεντρώνει η ερώτηση που αφορά τους χώρους στάθμευσης αλλά και η αξιολόγηση των παραπόνων από την Διοίκηση του κάθε νοσοκομείου

**Συμπεράσματα:** Τα παράπονα αποτελούν ανεκτίμητη πηγή στοιχείων εξασφάλισης της ποιότητας ενώ η συλλογή τους χρησιμοποιείται για την ανεύρεση προβλημάτων των ασθενών. Θα πρέπει να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη μαζί με τα προτεινόμενα μέτρα των αρμοδίων με στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η αναγκαιότητα των ερευνών ικανοποίησης είναι δεδομένη αφού αποτελούν ένα σημαντικό μέσο έκφρασης και αποτύπωσης της ανταπόκρισης του συστήματος υγείας στις προσδοκίες και τις απαιτήσεις των πολιτών.