

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟΥ ΔΟΣΗΜΕΤΡΙΑΣ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΦΥΣΙΚΗΣ

Καπλάνης Α Πρόδρομος, Παυλάκης Ανδρέας, Ζαννέτος Σάββας.

Εισαγωγή. Κατά γενική ομολογία η ικανοποίηση εργαζομένων αποτελεί ένα από τα βασικότερα κλειδιά για την επιτυχία του οργανισμού όπου εργάζονται. Η ικανοποίηση τους αποκτά ακόμη μεγαλύτερη σημασία αν ο συγκεκριμένος οργανισμός αποτελεί μέρος της μεγάλης οικογένειας παροχής υπηρεσιών υγείας όπου, όπως και σε αυτή την περίπτωση ο κίνδυνος για τους εργαζόμενους είναι δυνατόν να είναι αυξημένος.

Σκοπός. Με την παρούσα εργασία μελετήθηκαν οι όποιες διαφορές μεταξύ προσδοκίας και αντίληψης των χρηστών ακτινοβολίας σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Εργαστηρίου Δοσημετρίας του Κλάδου Ιατρικής Φυσικής.

Επίσης μελετήθηκε κατά πόσο οι διαφορές πηγάζουν από προσωπικά ή επαγγελματικά ή και άλλα κριτήρια. Τα ευρήματα κρίνονται αρκετά σημαντικά και ενδιαφέροντα εφόσον από τη μια, είναι η πρώτη φορά που διεξάγεται μια παρόμοια έρευνα και από την άλλη αυτά θα συμβάλουν στη βελτίωση του τρόπου λειτουργίας του Εργαστηρίου με όλα τα συναφή πλεονεκτήματα που θα προκύψουν.

Μεθοδολογία. Στην έρευνα χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο που βασίστηκε στη μέθοδο SERVQUAL (Service Quality), διαχωρισμένο σε πεντάβαθμη κλίμακα και αξιολογούσε τις διαφορές μεταξύ της προσδοκίας και της αντίληψης πέντε παραμέτρων. Το ερωτηματολόγιο δοκιμάστηκε μέσω πιλοτικής εφαρμογής. Ο πληθυσμός της έρευνας ήταν όλοι οι χρήστες ακτινοβολίας τόσο του δημόσιου όσο και του ιδιωτικού τομέα, που τον καιρό διεξαγωγής της έρευνας αριθμούσε σε 450 άτομα. Το δείγμα που επέστρεψε τα ερωτηματολόγια ανήλθε σε 144 άτομα, ποσοστό ίσο με 32%.

Αποτελέσματα. Το κυριότερο αποτέλεσμα που προέκυψε από την έρευνα ήταν ότι υπάρχει στατιστική σημαντική διαφορά μεταξύ των προσδοκιών και της αντίληψης για όλες τις παραμέτρους που μελετήθηκαν μεταξύ των χρηστών ακτινοβολίας που έλαβαν μέρος στην έρευνα: υποδομή, αξιοπιστία, ανταπόκριση, διασφάλιση και συναισθηματική κατανόηση.