

**ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ ΚΥΠΡΙΑΚΗΣ ΚΑΙ  
ΒΡΕΤΑΝΙΚΗΣ ΚΑΤΑΓΩΓΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ  
ΙΑΤΡΕΙΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ**

**Ελευθερίου Αδωνis, Ραφτόπουλος Βασίλειος, Παυλάκης Ανδρέας, Τάλιας Μιχάλης**

**Εισαγωγή:** Η ικανοποίηση των ασθενών αποτελεί λειτουργικό δείκτη της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών φροντίδας υγείας.

**Σκοπός:** η συγκριτική αξιολόγηση της ικανοποίησης των ασθενών Βρετανικής και Κυπριακής καταγωγής από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας στα εξωτερικά ιατρεία Γ.Ν. της Κύπρου.

**Δείγμα και Μέθοδος:** Το δείγμα αποτέλεσαν 295 χρήστες υπηρεσιών εξωτερικών ιατρείων Γ.Ν. της Κύπρου με ισορροπημένη αντιπροσώπευση των δυο ομάδων εθνικής καταγωγής. Η αξιολόγηση της ικανοποίησης έγινε με την χρήση της κλίμακας Expectations-Perceived Quality-Satisfaction with Primary Care Services Scale των 27 ερωτήσεων του Raftopoulos (2010). Για την στατιστική επεξεργασία των δεδομένων, χρησιμοποιήθηκε το IBM-SPSS 19.

**Αποτελέσματα:** Η συνολική ικανοποίηση των ασθενών ήταν πολύ υψηλή, με το 92,9% των συμμετεχόντων να δηλώνουν από λίγο έως πολύ ικανοποιημένοι. Το 93,5% δήλωσα λίγο έως πολύ ικανοποιημένοι από την ιατρική φροντίδα. Δεν υπήρξε στατιστικά σημαντική διαφορά στη μέση συνολική και στην ικανοποίηση από τον ιατρό ανάμεσα στους ασθενείς Βρετανικής και Κυπριακής καταγωγής. Η ικανοποίηση από το νοσηλευτικό προσωπικό ήταν 68,1%. Στην περίπτωση αυτή διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στις δύο ομάδες ασθενών με τους Βρετανικής καταγωγής να δηλώνουν περισσότερο ικανοποιημένοι σε σχέση με τους Κυπριακής. Το 40% των ασθενών Βρετανικής καταγωγής δήλωσαν περισσότερο ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες υγείας στην Κύπρο σε σχέση με την χώρα τους, το 41% το ίδιο ικανοποιημένοι και το 17% δήλωσαν λιγότερο ικανοποιημένοι. Δεν υπήρξε στατιστικά σημαντική διαφορά στο τι θεωρούν ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας.

**Συμπεράσματα:** Οι υπηρεσίες των εξωτερικών ιατρείων του Γενικού Νοσοκομείου αξιολογήθηκαν πολύ θετικά όχι μόνο από τους Κύπριους ασθενείς αλλά και από την δεύτερη πολυπληθέστερη εθνική ομάδα χρηστών των υπηρεσιών του που είναι οι ασθενείς Βρετανικής καταγωγής.