

## ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΟΥ ΣΤΡΑΤΙΩΤΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ

**Αντρη Χρίστου, Ιωάννα Έλληνα**

**Εισαγωγή:** Η ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας αποτελεί απαίτηση των συστημάτων υγείας διεθνώς, δεδομένου ότι παρέχει πληροφορίες για τους παράγοντες που χρειάζονται βελτίωση και τη λήψη συγκεκριμένων διορθωτικών μέτρων. Ακόμη πιο σημαντική είναι η διαπίστωση των παραγόντων που σχετίζονται με την ικανοποίηση αλλά και την ποιότητα της φροντίδας όπως την αντιλαμβάνονται οι χρήστες.

**Σκοπός:** Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η αξιολόγηση της ικανοποίησης των χρηστών στα εξωτερικά ιατρεία του Στρατιωτικού Νοσοκομείου Εθνικής Φρουράς (ΣΝΕΦ) Κύπρου.

**Υλικό και μέθοδος:** Το υλικό της παρούσας έρευνας αποτέλεσαν 213 άτομα στρατιωτικού προσωπικού (κληρωτοί) που επισκέφθηκαν το ΣΝΕΦ κατά τους μήνες Νοέμβριο και Δεκέμβριο 2011. Η μέθοδος ήταν η χρήση ανώνυμων και αυτοσυμπληρούμενων ερωτηματολογίων που περιείχαν την κλίμακα Expectations-Perceived Quality-Satisfaction with Primary Care Services Scale (E-PQ-SPCSS) των 27 ερωτήσεων του Raftopoulos (2010).

**Αποτελέσματα:** Ήταν όλοι άντρες, ηλικίας από 18 μέχρι 48. Το 67,4% των συμμετεχόντων δήλωσαν από πολύ έως απλά ικανοποιημένοι. Η χαμηλή ικανοποίηση αφορούσε κύρια τον χώρο του ιατρείου και στην τήρηση των ραντεβού. Το 65% χαρακτήρισαν ποιοτικές τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Όσοι πάσχουν από κάποιο χρόνιο νόσημα που τους αναγκάζει να κάνουν συχνή χρήση των υπηρεσιών υγείας ήταν λιγότερο ικανοποιημένοι. Το ίδιο και όσοι αξιολόγησαν ως πολύ σοβαρό το πρόβλημα υγείας τους. Οι κυριότερες πηγές ικανοποίησης για τον χρήστη ήταν: (1) ο γιατρός προστάτευσε την αξιοπρέπεια του όταν τον εξέτασε, (2) ο γιατρός δεν του ζήτησε χρήματα, (3) ο γιατρός ήταν πρόθυμος να απαντήσει στις ερωτήσεις του και (4) αισθάνθηκε ότι η νοσηλεύτρια ξέρει καλά την δουλειά της.

**Συζήτηση:** Είναι η πρώτη έρευνα που έγινε στο αντίστοιχο θέμα στην Κύπρο. Έγινε σύγκριση των παραμέτρων που μελετήθηκαν και των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας με άλλες διεθνείς έρευνες.

**Συμπεράσματα:** Η ικανοποίηση ήταν μέτρια (67,4% των συμμετεχόντων δήλωσαν από απλά έως πολύ ικανοποιημένοι). Οι χρήστες έδωσαν πολύ μεγαλύτερη σημασία στη διαπροσωπική διάσταση της παρεχόμενης φροντίδας που περιλαμβάνει την επικοινωνία και τον σεβασμό της προσωπικότητάς τους από το γιατρό παρά στην τεχνική διάσταση της φροντίδας που περιλαμβάνει για παράδειγμα την λήψη εξετάσεων. Τα αποτελέσματα αυτά θα πρέπει να αξιολογηθούν υπό το πρίσμα του δεδομένου ότι πρόκειται για στρατιωτικό νοσοκομείο με γιατρούς-αξιωματικούς. Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας υποδεικνύονται συγκεκριμένα διορθωτικά μέτρα των οποίων η αποτελεσματική εφαρμογή χρήζει περαιτέρω αξιολόγησης.

**Λέξεις κλειδιά:** ικανοποίηση χρηστών, ποιότητα, ΠΦΥ, στρατιωτικό νοσοκομείο