

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΑΚΟΗΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ

Ελένη Λαζάρου

Εισαγωγή: Η ικανοποίηση του ασθενή, αποτελεί ίσως τον δυναμικότερο και λειτουργικότερο δείκτη έκβασης της ποιότητας, της παρεχόμενης φροντίδας. Οι χρήστες των υπηρεσιών υγείας παρέχουν σημαντικές πληροφορίες οι οποίες είναι χρήσιμες για την συνεχή προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρουν οι υπηρεσίες υγείας (Ραφτόπουλος, 2009).

Σκοπός και Στόχοι: Η διερεύνηση της ικανοποίησης των ασθενών με απώλεια ακοής από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας στην Κύπρο. Επιμέρους στόχοι ήταν να εντοπιστούν και πιθανοί παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση αλλά και να διαφανούν τυχόν προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα άτομα αυτά όταν επισκέπτονται τις υπηρεσίες υγείας.

Υλικό & Μέθοδος: Το δείγμα αποτέλεσαν 136 ενήλικα άτομα μόνιμοι κάτοικοι Κύπρου που αντιμετωπίζουν προβλήματα ακοής. Η αξιολόγηση της ικανοποίησης έγινε με τη χρήση ανώνυμου ερωτηματολογίου το οποίο δημιουργήθηκε από την ερευνήτρια και αποτελείται από δυο κύρια μέρη (78 ερωτήσεις) ανοιχτού και κλειστού τύπου. Εφαρμόστηκε πιλοτικά σε 10 άτομα (διαφορετικά επίπεδα απώλειας) και 2 διερμηνείς Κυπριακής Νοηματικής Γλώσσας με τυχαίο δείγμα. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων έγινε μέσα στο χρονικό διάστημα Μάρτιος – Απρίλιος 2014 και για την στατιστική επεξεργασία των δεδομένων, χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS.

Αποτελέσματα: Από τους 136 συμμετέχοντες (47,06%) άντρες και (52,94%) γυναίκες οι περισσότεροι ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 25-34 ετών. Το 76,47% ζει Λευκωσία και Λεμεσό, είναι παντρεμένοι/ες (56,62%) και γεννήθηκαν με πρόβλημα ακοής (61,03%). Το 50,00% υποχρεώνεται από τρίτο πρόσωπο να τους κλείσει τηλεφωνικά το ραντεβού ενώ το 47,79% αναγκάζεται να πηγαίνει στο νοσοκομείο. Το 39,71% περίμενε λιγότερο από 15 μέρες για το ραντεβού ενώ το 45,59% περίμενε στον χώρο αναμονής περισσότερο από 1 ώρα από την προκαθορισμένη ώρα. Το 96,32% δήλωσε ότι το νοσοκομείο/κλινική δεν τους παρείχε συνοδό/διερμηνέα για βοήθεια κατά την ιατρική εξέταση αναγκάζοντας το 66,91% να παίρνει μαζί του συνοδό. Το 68,85% έμεινε ικανοποιημένο από την συνολική φροντίδα που έλαβε κατά την παραμονή του στο Νοσοκομείο/Κλινική.

Συμπεράσματα: Η συνολική ικανοποίηση των ατόμων με απώλεια ακοής από τις Υπηρεσίες Υγείας στην Κύπρο δεν κρίθηκε αρκετά ικανοποιητική. Ωστόσο, διαπιστώθηκαν συγκεκριμένοι τομείς, οι οποίοι χρήζουν ποιοτικής βελτίωσης και αναβάθμισης, ειδικότερα όσο αφορά στην επικοινωνία και τον τρόπο προσέγγισης και διαχείρισης του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού προς τους ασθενείς με απώλεια ακοής. Η παρούσα εργασία έγινε κάτω υπό την επίβλεψη ακαδημαϊκού σε Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών και έχουν εξασφαλισθεί όλες οι απαραίτητες άδειες διεξαγωγής της έρευνας.

Περιορισμοί έρευνας

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε δεν είναι σταθμισμένο, ωστόσο είναι στις μελλοντικές βλέψεις της ερευνήτριας να το κάνει έτσι ώστε να σταθμιστεί και να εγγυροποιηθεί για να χρησιμοποιηθεί και από άλλους ερευνητές.