

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ & ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Π. ΕΝΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, 2010-2016

Κουφοπούλου Παρασκευή, Κουλούρη Αγορίτσα, Αλαμάνος Ιωάννης, Μοσχοφίδου Μαρία-Παρασκευή, Αντώνογλου Δημήτριος, Βοζίκης Αθανάσιος

Εισαγωγή/υπόβαθρο: Τα σύγχρονα συστήματα υγείας βασίζονται στην επείγουσα αντιμετώπιση οξέων περιστατικών και εκτάκτων συμβάντων, μέσω των Τμημάτων Επειγόντων Περιστατικών (Τ.Ε.Π.). Στοχεύουν στην υποδοχή, την αντιμετώπιση και την θεραπευτική αντιμετώπιση των ασθενών. Βασικό μέσο υλοποίησης αυτών είναι η κατηγοριοποίηση-διαλογή των περιστατικών (triage) που στηρίζεται υπό το πρίσμα της μεγιστοποίησης της ικανοποίησης των ασθενών στη βάση ωφέλειας-ζημιάς.

Σκοπός & στόχοι: Σκοπός μας είναι η αποτύπωση της ικανοποίησης των ασθενών και της ποιότητας των υπηρεσιών, στα Τ.Ε.Π. των ελληνικών τριτοβάθμιων νοσοκομείων τη δεκαετία 2007-2016, με στόχο να σχεδιαστούν οι βέλτιστες πρακτικές για την μεγιστοποίηση της ικανοποίησης τους, εν μέσω οικονομικής κρίσης.

Μέθοδος: Μέσα από βάσεις δεδομένων, όπως PubMed, Cochrane Library, CINAHL, Science Direct, Elsevier, αναζητήθηκε (ελληνόγλωσση και ξενόγλωσση) βιβλιογραφία αναφορικά με την ικανοποίηση των ασθενών συνολικά και εν μέρει στα Τ.Ε.Π. Συλλέχθηκαν 1.100 άρθρα με λέξεις-κλειδιά όπως 'patients' satisfaction' και 'emergency department in hospitals', για το χρονικό διάστημα 2007-2016. Αποκλείστηκαν 1.000 από αυτά καθώς δεν αναφερόντουσαν σε χώρες με οικονομική κρίση.

Αποτελέσματα: Η επισφαλής λειτουργία των δημοσίων νοσοκομείων ανά την Ελλάδα, έθεσε σε άμεσο κίνδυνο την ικανοποίηση των ασθενών σε σημεία αιχμής την περίοδο της οικονομικής κρίσης, όπως τα Τ.Ε.Π.

Συμπεράσματα, κλινικές εφαρμογές ευρημάτων & εισηγήσεις: Η παροχή υπηρεσιών υγείας στα ελληνικά νοσοκομεία, υποβαθμίστηκε λόγω της οικονομικής κρίσης. Υποδέχονται την μεγαλύτερη πληθώρα των (βαρύτερων) περιστατικών (τροχαία, παρασύρσεις, αιμορραγικά εγκεφαλικά κ.α.) γεγονός που αποτυπώνεται με την λειτουργία των Τ.Ε.Π. Γι' αυτό θεωρείται χρήσιμο, ένα μοντέλο της ομάδας/ανθρωπίνων σχέσεων με επίδραση στους δείκτες αποτελεσματικότητας, π.χ. κλινικές εκβάσεις, πρόληψη λοιμώξεων, εργασιακή ικανοποίηση αλλά κυρίως ικανοποίηση και ασφάλεια των ασθενών. Η εφαρμογή πρακτικών Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και η Συνεχής Ποιοτική Αναβάθμιση ενδείκνυνται για την μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των ασθενών και της βιωσιμότητας του συστήματος υγείας.