

ΑΝΑΣΚΟΠΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΑΣΘΕΝΩΝ

Γεωργία Γιαννακοπούλου¹, Σοφία Ζυγά²

1. Νοσηλεύτρια, MSc, Γενικό Νοσοκομείο Σπάρτης
2. Επίκουρος Καθηγήτρια, Τμήμα Νοσηλευτικής Πανεπιστημίου Πελοποννήσου

Περίληψη

Στο ανταγωνιστικό περιβάλλον του χώρου της υγείας των τελευταίων ετών έχει παρατηρηθεί μια αύξηση του ενδιαφέροντος, όσον αφορά στην αξιολόγηση και μέτρηση της ποιότητας της παρεχόμενης φροντίδας. Αν και οι επαγγελματίες της υγείας έχουν κατά καιρούς χρησιμοποιήσει ποικίλα μέσα μέτρησης της ποιότητας της φροντίδας, η ικανοποίηση των ασθενών κερδίζει συνεχώς έδαφος θεωρούμενη ως η κυρίαρχη μέθοδος συλλογής των απόψεων των ασθενών αναφορικά με την ποιότητα της παρεχόμενης σε αυτούς φροντίδα. Η μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών πρέπει να είναι συνεχής, προκειμένου να είναι δυνατές οι συγκρίσεις και η αξιολόγηση της επίδρασης των διάφορων παρεμβάσεων στη διαμόρφωσή της.

Λέξεις-κλειδιά : ποιότητα, ικανοποίηση, φροντίδα υγείας

Υπεύθυνος Αλληλογραφίας: Σοφία Ζυγά, Επίκουρος Καθηγήτρια Τμήματος Νοσηλευτικής Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, Διεύθυνση: Ορθίας Αρτέμιδος & Πλαταιών 23100, Σπάρτη, e-mail: zygas@uop.gr; zygas@spa.forthnet.gr

REVIEW ARTICLE

QUALITY OF PROVIDED CARE

Georgia Giannakopoulou¹, Sophia Zyga²

1. Nurse MSc, General Hospital of Sparta
2. Assistant Professor, Nursing Department University of Peloponnese

Abstract

In the competitive environment of the health care system, there is an increasing interest on the assessment and the measurement of the quality of the provided health care services. Despite the fact that, in order to measure the quality of the provided health care services, the health care professionals have used many tools, the patient's satisfaction, remains one of the most reliable tools.

The measurement of patient satisfaction should be continued in order to allow comparisons and evaluation of the impact of various interventions in its modulation.

Keywords: quality, satisfaction, health care

Corresponding author: J#Sofia Zyga, Assistant Professor, Faculty of Human Movement and Quality of Life Sciences, Department of Nursing, University of Peloponnese, Sparta, Greece e-mail: zygass@uop.gr; zygass@spa.forthnet.gr

Εισαγωγή

Οι επαγγελματίες της υγείας κρίνουν την ποιότητα της φροντίδας που παρέχουν βασιζόμενοι στις απόψεις και ενέργειές τους στο τι οι ασθενείς θα έπρεπε να έχουν και στο πώς θα μπορούσαν να ικανοποιηθούν.¹ Δεν επικεντρώνουν, δηλαδή, τις προσπάθειές και ενέργειές τους στο να εκτιμήσουν το τι πραγματικά θέλουν οι ασθενείς και χρειάζονται από την φροντίδα τους, έτσι ώστε, εν συνεχεία, να προσπαθήσουν να ικανοποιήσουν τόσο τις προσμονές, όσο και τις ανάγκες τους. Αξίζει να σημειωθεί ότι τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μια αλλαγή των πραγμάτων με αποτέλεσμα να δίνεται η ευκαιρία στους ασθενείς να επιλέξουν οι ίδιοι τι πραγματικά επιθυμούν από την φροντίδα τους και να έχουν λόγο στην διαδικασία λήψης αποφάσεων.^{2,3}

Θα πρέπει τα δεδομένα που οι επαγγελματίες υγείας είχαν θέσει για το τι σημαίνει ποιοτική φροντίδα, να αντικατασταθούν από το τι προσμένουν οι ασθενείς από την φροντίδα που τους παρέχεται, προκειμένου οι προσμονές αυτές να αποτελέσουν και τα νέα δεδομένα που οι επαγγελματίες θα χρησιμοποιούν για να αξιολογήσουν την φροντίδα που παρέχουν.

Διεθνής ερευνητική δραστηριότητα

Η πληθώρα της βιβλιογραφίας αλλά και ο μεγάλος αριθμός ερευνών σχετικά με την

ικανοποίηση των ασθενών καταδεικνύουν πόσο σημαντικό είναι για κάποιον να μελετήσει την έννοια αυτή προκειμένου να διαπιστώσει εάν και σε ποιο βαθμό η ικανοποίηση του ασθενούς αποτελεί ένδειξη ποιοτικής φροντίδας.

Σύμφωνα με τα γενικά συμπεράσματα ερευνών κατά την διάρκεια της βιβλιογραφικής ανασκόπησης παρατηρούμε ότι δεν βρέθηκε καμία σημαντική διαφορά στις αντιλήψεις για την ποιοτική περίθαλψη από τους νοσηλευτές σε σχέση με την επαγγελματική εμπειρία και από τους ασθενείς σε όλα τα νοσοκομεία ανεξάρτητα φύλου και ηλικίας των ασθενών.⁴ Οι παραπάνω ερευνητές, το 1998 πραγματοποίησαν μια έρευνα στο Κουβέιτ με θέμα : Αντιλήψεις των ασθενών και των νοσηλευτών για την ποιότητα της νοσηλευτικής φροντίδας στο Κουβέιτ, χρησιμοποιώντας μια διερευνητική ερευνητική μέθοδο και ένα σκόπιμο δείγμα 259 ατόμων (109 νοσηλευτές και 148 ασθενείς). Τα στοιχεία συλλέχθηκαν χρησιμοποιώντας ένα ερωτηματολόγιο που αποτελείται από τα στοιχεία της διαδικασίας περιποίησης. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι δεν βρέθηκε καμία στατιστικά σημαντική διαφορά στην αντίληψη για την ποιότητα της νοσηλευτικής φροντίδας μεταξύ των ασθενών στις παθολογικές και χειρουργικές μονάδες των πέντε νοσοκομείων της μελέτης. Επίσης δεν

βρέθηκε καμία σημαντική διαφορά μεταξύ των νοσηλευτών στις παθολογικές και χειρουργικές μονάδες στους τομείς της αξιολόγησης, του προγραμματισμού και της εφαρμογής. Βρέθηκε όμως σημαντική διαφορά μεταξύ των νοσηλευτών στις παθολογικές και χειρουργικές μονάδες στους τομείς της υπευθυνότητας και της ευθύνης.

Ο Moret και συν.,⁵ πραγματοποίησαν μια μελέτη στο Παρίσι με θέμα : Απόδειξη της μη γραμμικής επίδρασης της ηλικίας των ασθενών για την ικανοποίηση τους από τη νοσοκομειακή περίθαλψη. Γνωρίζοντας ότι η ηλικία του ασθενούς είναι ο κύριος κοινωνικό-δημογραφικός παράγοντας που επηρεάζει την ικανοποίηση των ασθενών από τη νοσηλευτική φροντίδα, αλλά η φύση της σχέσης μεταξύ ηλικίας και ικανοποίησης των ασθενών είναι αμφιλεγόμενη, είχαν ως σκοπό να διευκρινίσουν εάν η σχέση της ικανοποίησης με την ηλικία είναι γραμμική ή δείχνει κάποια άλλη ρύθμιση. Στοιχεία ελήφθησαν από δυο ξεχωριστές μελέτες ικανοποίησης που διεξήχθησαν σε 27 πανεπιστημιακά νοσοκομεία βραχείας νοσηλείας. Στη πρώτη περιλαμβάνονται 1547 νοσηλευθέντες, οι οποίοι συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο SAPHORA κατά το χρόνο του εξιτηρίου. Στη δεύτερη μελέτη περιλαμβάνονται 7624 νοσηλευθέντες οι οποίοι απάντησαν το ερωτηματολόγιο SAPHORA με συνέντευξη από το τηλέφωνο στο σπίτι μετά το εξιτήριο. Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας η ηλικία των ασθενών ήταν γραμμικά και θετικά με την ικανοποίηση πριν από τα 65 χρόνια και αρνητικά στη συνέχεια αλλά χρειάζονται περισσότερες μελέτες προκειμένου να αποδειχθεί ότι πέρα από το όριο των 65 χρόνων, η ικανοποίηση από την ποιότητα

της ιατρικής και νοσηλευτικής περίθαλψης μειώνονται.⁵

Μια βιβλιογραφική ανασκόπηση που έγινε το 2004 από τις Riitta Suhonen και Helena Leino-Kilpi⁶ με θέμα : Ενήλικες χειρουργικοί ασθενείς και οι πληροφορίες που τους παρέχονται από τους νοσηλευτές, είχε ως σκοπό να διερευνήσει τι είναι ήδη γνωστό για τις πληροφοριακές ανάγκες των χειρουργικών ασθενών, τις γνώμες τους σχετικά με την παροχή πληροφοριών και την επίδραση των εξατομικευμένων πληροφοριών. Η έρευνα έγινε με σχετικές αναζητήσεις στο διαδίκτυο από το 1994 έως το Μάρτιο του 2004 στο MEDLINE, the Cochrane Database of Systematic Reviews and the Cochrane Central Register of Controlled Trials χρησιμοποιώντας τις εξής λέξεις-κλειδιά: Surgical, patient, adult and nursing. Όσον αφορά στον τομέα της πληροφόρησης, από μελέτη σε μελέτη, βλέπουμε πως η εκτίμηση σχετικά με την παροχή πληροφοριών και τη σημαντικότητα για τους χειρουργικούς ασθενείς διαφέρουν. Οι χειρουργημένοι ασθενείς έχουν ειδικές ανάγκες επιμόρφωσης κατά τη διάρκεια της μετεγχειρητικής περιόδου. Ωστόσο, ορισμένες μελέτες έδειξαν ότι στους ασθενείς δεν είχαν δοθεί οι απαιτούμενες πληροφορίες και πως πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στην εκτίμηση και την αξιολόγηση των ατομικών τους αναγκών. Αυτό είναι ένα σοβαρό θέμα, γιατί οι ασθενείς έχουν αναλάβει να φροντίζουν μόνοι τον εαυτό τους μετά το εξιτήριο. Οι πληροφορίες πρέπει προσαρμόζονται στις ανάγκες μάθησης και διδασκαλίας τεχνικών που χρειάζονται οι ασθενείς, προκειμένου να διασφαλιστεί η ποιότητα και η χρησιμότητα τους από τους ασθενείς μετά την έξοδό τους

από το νοσοκομείο.

Επίσης σύμφωνα με τα αποτελέσματα της μελέτης αυτής αποδεικνύεται ότι οι πληροφορίες, οι οποίες προσαρμόζονται στις ανάγκες κάθε ασθενούς, παίζουν σπουδαίο ρόλο για τους χειρουργικούς ασθενείς. Προς το παρόν υπάρχει μια φτωχή κατανόηση των διαδικασιών που περιγράφουν τις λεπτομερείς εμπειρίες των χειρουργικών ασθενών στην κλινική φροντίδα και τις δυνατότητες ενδυνάμωσης μέσω της μάθησης. Όπως οι χειρουργικοί ασθενείς διαφέρουν ατομικά έτσι και οι μαθησιακές ανάγκες τους διαφέρουν. Για να επωφεληθούν χρειάζονται διαφορετικό περιεχόμενο και διαφορετική ποσότητα των πληροφοριών. Πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη ενδιαφέρον στην εκτίμηση και την αξιολόγηση αυτών των ατομικών αναγκών.⁶

Το 2004, οι Alasad και Ahmad⁷ εκπόνησαν μια έρευνα σε ένα νοσοκομείο της Ιορδανίας για να προσδιορίσουν τους παράγοντες εκείνους που επηρεάζουν τις απόψεις των ασθενών σχετικά με τη νοσηλευτική φροντίδα που παρέχεται σε παθολογικούς και χειρουργικούς θαλάμους. Το δείγμα της μελέτης ήταν 225 ενήλικοι ασθενείς που νοσηλεύονταν σε παθολογικούς και χειρουργικούς θαλάμους σε ένα πανεπιστημιακό νοσοκομείο στην Ιορδανία. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων είχε θετική εμπειρία σχετικά με το νοσηλευτικό χρόνο που τους διατέθηκε αλλά και από το σεβασμό που έδειξαν οι νοσηλευτές τόσο συγγενείς όσο και φίλους των ασθενών. Επίσης, βρέθηκε ότι αν και το ποσό των νοσηλευτικών πληροφοριών που δόθηκαν στους ασθενείς να είναι κύριος παράγοντας για την άποψη που διαμορφώνουν οι ασθενείς, οι

πληροφορίες που προσφέρονται έγιναν αντιληπτές από την πλειοψηφία των ασθενών ως ανεπαρκείς. Ο προσδιορισμός των παραγόντων που ενισχύουν τις απόψεις των ασθενών για τη νοσηλευτική φροντίδα είναι κρίσιμος, δεδομένου ότι βοηθά τους νοσηλευτές για να παρέχουν την καλύτερη νοσηλευτική φροντίδα.

Το 2005 στο Ηνωμένο Βασίλειο έγινε μία βιβλιογραφική ανασκόπηση από τον Currie και συν.,⁸ με θέμα τη σχέση της νοσηλευτικής φροντίδας με τα επίπεδα του προσωπικού, του μίγματος ικανότητας και της αυτονομίας των νοσηλευτών. Σκοπός της μελέτης ήταν να διερευνήσει τη σχέση μεταξύ της νοσηλευτικής φροντίδας και των επιλεγμένων οργανωτικών μεταβλητών και εάν οι αλλαγές στη στελέχωση του προσωπικού, το μίγμα ικανότητας και την αυτονομία έχουν επιπτώσεις στις αντιλήψεις για την ποιότητα της νοσηλευτικής φροντίδας. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με αναζήτηση στο διαδίκτυο χρησιμοποιώντας το CINAHL και τις βάσεις δεδομένων Medline και Embase. Οι λέξεις- κλειδιά που χρησιμοποιήθηκαν ήταν: ποιότητα της υγειονομικής περίθαλψης, ποιότητα της προσοχής περιποίησης, νοσηλευτής, ασθενής, μίγμα ικανότητας, νοσηλευτής - υπομονετική αναλογία, εκβάσεις, δυσμενή γεγονότα υγειονομικής περίθαλψης και αυτονομία. Στόχος της συγκεκριμένης έρευνας ήταν να βρεθεί μαζί μια διαφορετική συλλογή της βιβλιογραφίας σχετική με τον τομέα της ποιότητας της υγειονομικής περίθαλψης. Συμπερασματικά, αναφέρονται ότι τα παραδοσιακά εργαλεία αξιολόγησης της περιποίησης έχουν πέσει σε αχρηστία, εν μέρει επειδή έχουν αποτύχει να προσφέρουν τις πληροφορίες που απαιτούνται ώστε να προσεγγιστούν οι απόψεις τόσο των

ασθενών όσο και των νοσηλευτών. Υπάρχουν επίσης πληροφορίες ότι η νοσηλευτική φροντίδα ως δείκτης της ποιότητας συμβιβάζεται σε διάφορα επίπεδα.

Αλλά και πληροφορίες που συγκρούονται για τον τρόπο με τον οποίο οι νοσηλευτές και οι ασθενείς σκέφτονται για την ποιότητα. Η έρευνα που εξετάζει τη σχέση μεταξύ των επιλεγμένων οργανωτικών μεταβλητών και των αντιλήψεων για την ποιότητα έχει διάφορους περιορισμούς. Υποστηρίζουν ότι υπάρχει μια απαίτηση για περισσότερη επικεντρωμένη έρευνα που μελετά τις αντιλήψεις για την ποιότητα και τις διαφορές στην επάνδρωση νοσηλευτών, το μίγμα ικανότητας και την αυτονομία.

Ο Avedis Donabedian⁹⁻¹¹ κάνει μια προσπάθεια περιγραφής και αποτίμησης των μεθόδων που χρησιμοποιούνται για τον προσδιορισμό του επιπέδου της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας. Επικεντρώνεται στο εξής τρίπτυχο: δομή-διαδικασίες-αποτελέσματα και διατυπώνει την γνώμη του σε σχέση με το αν και κατά πόσο, κάθε ένας από τους παραπάνω τομείς μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη μέτρηση της ποιότητας της παρεχόμενης υγειονομικής φροντίδας. Επίσης αναφέρει ότι η ιατρική τεχνολογία δεν αποδίδει πλήρως και η μέτρηση της «επιτυχίας» που μπορεί να επιτευχθεί σε μια συγκεκριμένη περίπτωση, πολλές φορές δεν είναι γνωστή με ακρίβεια. Για το συγκεκριμένο λόγο υποστηρίζει ότι πρέπει να χρησιμοποιούνται συγκριτικές μελέτες των αποτελεσμάτων, κάτω από ελεγχόμενες καταστάσεις.

Παράλληλα αντικείμενο μελέτης του αποτελούν οι πηγές και οι μέθοδοι απόκτησης πληροφοριών και δεδομένων

που θα συμβάλλουν στην εκτίμηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας. Τέτοιοι μέθοδοι είναι οι κλινικοί δείκτες, η απευθείας παρατήρηση των δραστηριοτήτων των γιατρών, καθώς και η μελέτη συμπεριφορών και απόψεων, των ασθενών και του ιατρικού προσωπικού. Συχνά όμως, οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση και αποτίμηση της ποιότητας παρουσιάζουν ελλείψεις σε ακρίβεια. Επίσης αναφέρει ότι οι περισσότερες μελέτες για ποιότητα υστερούν στο ότι έχουν υιοθετήσει έναν πολύ στενό ορισμό της ποιότητας και γενικότερα δίνουν ελάχιστη σημασία στην πρόληψη, αποκατάσταση, συντονισμό και συνέχεια της ιατρικής φροντίδας, ή στη διαχείριση των σχέσεων ιατρού ασθενούς.

Το Υπουργείο Υγείας του Queensland πραγματοποίησε μια δημοσίευση στο διαδίκτυο μιας μελέτης που έγινε το 1993 σε ένα νοσοκομείο του Σύδνεϋ, στην οποία μετρήθηκε το επίπεδο ικανοποίησης των ασθενών και που πραγματοποιήθηκε σε ένα χειρουργικό τμήμα. Εκατό ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν τυχαία στους ασθενείς. Το ερωτηματολόγιο αποτελούσαν 24 ερωτήσεις που στην πλειοψηφία τους ήταν κλειστές ερωτήσεις. Οι ασθενείς ενημερώθηκαν ότι οι απαντήσεις τους θα παρέμεναν ανώνυμες. Συνολικά τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το νοσηλευτικό προσωπικό προσφέρει στους ασθενείς ικανοποιητικές εξηγήσεις και την εκπαίδευση στους περισσότερους τομείς. Ακόμη έκριναν αναγκαίο να αυξηθεί η συμμετοχή τόσο των ασθενών όσο και των οικογενειών τους στο θάλαμο τις περιόδους επικοινωνίας και εκπαίδευσης. Επιπλέον, ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα στο θάλαμο είναι το επίπεδο του θορύβου.

Υπάρχει μεγάλος αριθμός καταγγελιών των ασθενών σχετικά με το επίπεδο θορύβου του θαλάμου έτσι ώστε να στραφεί το ενδιαφέρον στο συγκεκριμένο πρόβλημα.¹²

Το Υπουργείο Υγείας της Victoria δημοσιοποίησε στο διαδίκτυο μια σχετική έρευνα που έγινε το 1997, στην οποία περιελήφθησαν 92 δημόσια νοσοκομεία.¹³ Ο σκοπός της έρευνας ήταν να παρέχει μια ακριβή αξιολόγηση της απόδοσης των νοσοκομείων, όπως γίνεται αντιληπτή από τους ασθενείς. Οι συγκεκριμένοι στόχοι της έρευνας για την ικανοποίηση των ασθενών ήταν η μέτρηση της γενικής ικανοποίησης των ασθενών, η εκτίμηση της γενικής φροντίδας που έλαβαν, η ανατροφοδότηση σε συγκεκριμένες πτυχές της παραμονής τους στο νοσοκομείο που περιλαμβάνει: την αποδοχή του χρόνου παραμονής για την εισαγωγή, την επάρκεια των πληροφοριών στην εισαγωγή, την ευγένεια και επικοινωνία των γιατρών και νοσηλευτών, τη διαθεσιμότητα γιατρών και νοσηλευτών, την ευγένεια του μη-ιατρικού προσωπικού, τη συμπόνια όλου του προσωπικού, την καθαριότητα των δωματίων, την αναπνευστική ατμόσφαιρα, την ποιότητα του φαγητού, τα παράπονα για το νοσοκομείο και την προθυμία για επιστροφή στο ίδιο νοσοκομείο.

Υπάρχουν πολλά ισχυρά αποτελέσματα και μερικές περιοχές που προσδιορίζονται για την περαιτέρω βελτίωση. Πολλά αποτελέσματα δείχνουν ότι το περισσότερο προσωπικό που εργάζεται στα Βικτοριανά δημόσια νοσοκομεία εκτελεί τα καθήκοντα του σε πολύ υψηλά επίπεδα. Οι περιοχές που προσδιορίζονται για την αναθεώρηση ή την πιθανή βελτίωση περιλαμβάνουν την επικοινωνία με νέους ασθενείς (ιδιαίτερα

άτομα 18-24 ετών), την ενημέρωση στην απαλλαγή, την επικοινωνία με τους ασθενείς χειρουργικών επεμβάσεων μη-έκτακτης ανάγκης για τον πιθανό πόνο, τις διαδικασίες και τα οφέλη της χειρουργικής επέμβασης, την έλλειψη ανάπαυσης στους θαλάμους, το χρόνο αναμονής για την άφιξη των ασθενών και μερική μεταβλητότητα στα πρότυπα καθαριότητας και στα γεύματα.

Υπάρχουν στοιχεία ότι οι επιθυμίες και οι δυνατότητες δεν ταυτίζονται με τις προσδοκίες σε μερικά νοσοκομεία και μπορεί να απαιτήσουν πρόσθετα στοιχεία συμπεριφοράς και εξοπλισμό για βελτίωση. Εντούτοις, αρκετές από τις περιοχές που προσδιορίζονται για τη βελτίωση δεν πρέπει να απαιτήσουν τη σημαντική είσοδο των στοιχείων συμπεριφοράς για να κάνουν τη βελτίωση, ιδιαίτερα στις περιοχές παροχής επικοινωνίας και πληροφοριών. Εάν οι περιοχές για τη βελτίωση που σημειώνεται δράσουν αποτελεσματικά, τα γενικά επίπεδα για την ικανοποίηση των ασθενών είναι πιθανό να αυξηθούν.¹³

Ερευνητική δραστηριότητα στην Ελλάδα

Σε διδακτορική διατριβή με θέμα: «Η ικανοποίηση του αρρώστου κριτήριο ποιότητας νοσηλευτικών υπηρεσιών» πραγματοποιήθηκε μια έρευνα το 1996 με κύριο στόχο, την προσπάθεια κατασκευής μιας έγκυρης και αξιόπιστης κλίμακας μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών από τις νοσηλευτικές υπηρεσίες.¹⁴ Τα κύρια αποτελέσματα της παραπάνω έρευνας συμφωνούν με τα δεδομένα της υπάρχουσας βιβλιογραφίας, σύμφωνα με τα οποία οι ασθενείς αναγνωρίζουν ως κυριότερους παράγοντες την πληροφόρηση, το περιβάλλον και την ικανοποίηση των

βασικών αναγκών. Από την άλλη οι ασθενείς του δείγματος εξέφρασαν αρκετή δυσαρέσκεια για τις νοσηλευτικές υπηρεσίες που τους προσφέρονται. Παράλληλα, οι προσδοκίες τους ήταν ιδιαίτερα χαμηλές, για την πληροφόρηση, την εξυπηρέτηση και το φαγητό και προσπάθησαν να δικαιολογήσουν τη δυσαρέσκειά τους με τη συχνή αναφορά στην έλλειψη προσωπικού, την οποία θεώρησαν ως η κυριότερη πηγή των περισσότερων προβλημάτων.

Σύμφωνα με τους Παπανικολάου και Σιγάλα¹⁵ στη μελέτη τους «Η ικανοποίηση του ασθενούς ως δείκτης ποιότητας της νοσηλευτικής φροντίδας» έγινε μια προσπάθεια μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των ασθενών. Στόχος αυτής της μελέτης ήταν να δημιουργηθεί η κατάλληλη μέθοδος συλλογής πληροφοριών για τους ασθενείς η οποία θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί ως εργαλείο στην εκτίμηση της ποιότητας της νοσοκομειακής περίθαλψης και στον εφοδιασμό των υπεύθυνων των κλινικών και της διοίκησης των Νοσοκομείων με χρήσιμα στοιχεία, όσον αφορά την εφαρμογή προγραμμάτων βελτίωσης ποιότητας. Η περιγραφή ενός βασικού μοντέλου διανομής Νοσοκομειακής Φροντίδας, μίας θεωρίας για τη βελτίωσή του και των τρόπων με τους οποίους οι απόψεις των ασθενών σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων Νοσοκομειακών Υπηρεσιών μπορούν να οδηγήσουν στο σχεδιασμό βελτιώσεων αποτελεί σκοπό της έρευνας. Το δείγμα της μελέτης ήταν οι ασθενείς ενός Γενικού Νοσοκομείου Αθηνών (531 άτομα) και ενός Γενικού Νοσοκομείου Θεσσαλονίκης (300 άτομα), με δύναμη σε κρεβάτια 710 και 670 αντίστοιχα. Η όλη έρευνα διήρκεσε τέσσερις εβδομάδες. Επίσης

φαίνεται ότι η ικανοποίηση των εξερχόμενων ασθενών από τα δύο νοσοκομεία, ήταν υψηλού βαθμού για την ιατρική και νοσηλευτική φροντίδα που δέχτηκαν και μέτριου βαθμού για τις ξενοδοχειακές και λοιπές υπηρεσίες.

Μια εμπειρική μελέτη διεξήγαγαν οι Αντωνοπούλου, Καραμητρόπουλος και Σοφιανός¹⁶ το 1991, στα εφημερεύοντα εξωτερικά ιατρεία του Παθολογικού Τομέα του Ιπποκράτειου Νοσοκομείου Θεσσαλονίκης με θέμα «Παράγοντες που επηρεάζουν το επίπεδο ικανοποίησης των ασθενών». Η συγκεκριμένη έρευνα έκανε λόγο για την ανοιχτή περίθαλψη και ειδικότερα τη ζήτηση περίθαλψης που παρέχεται από τα εφημερεύοντα εξωτερικά ιατρεία των παθολογικών κλινικών του συγκεκριμένου νοσοκομείου. Στόχος της παρούσας έρευνας ήταν, αφενός μεν να αξιολογηθεί η υπάρχουσα κατάσταση αφ' εταίρου δε να ερευνηθούν οι προϋποθέσεις για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ασθενών από τα εξωτερικά ιατρεία, σε ημέρες εφημερίας. Για το σκοπό αυτό, διερευνήθηκαν τα κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά όσων επισκέπτονται τα εξωτερικά ιατρεία, οι αντιλήψεις των ατόμων για θέματα υγείας, οι παράγοντες που επηρεάζουν την κατάσταση υγείας και έχουν σχέση με τον τρόπο ζωής των διάφορων κοινωνικών ομάδων, η επικοινωνία των ομάδων αυτών με το ιατρικό προσωπικό και η σχέση τους με το σύστημα υγείας. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε βάσει ερωτηματολογίων. Το δείγμα αποτέλεσαν 200 άτομα, τα οποία επισκέφτηκαν τα εξωτερικά ιατρεία του παθολογικού τομέα, σε ημέρες εφημερίας. Σύμφωνα με τα συμπεράσματα, η

διαμόρφωση της γνώμης των ασθενών, σχετικά με την υγειονομική περίθαλψη στα εξωτερικά ιατρεία, καθορίστηκε από την επικοινωνία που είχαν με το ιατρικό προσωπικό, και από τους λόγους για τους οποίους επισκέφτηκαν τα εξωτερικά ιατρεία του νοσοκομείου. Συγκεκριμένα, τα άτομα τα οποία επισκέπτονται το νοσοκομείο χωρίς να τους ωθεί σε αυτό κάποια οικονομική ανάγκη, έδειξαν ευχαριστημένοι από τις υπηρεσίες του, ενώ, αντίθετα, εκείνοι που οδηγήθηκαν σε αυτό για οικονομικούς κυρίως λόγους, ήταν δυσαρεστημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Από την ανάλυση των δεδομένων προέκυψε ότι υπήρχε μια κατηγορία νέων ανθρώπων εξαρτημένων οικονομικά, οι οποίοι δεν είναι ευχαριστημένοι από τις υπηρεσίες περίθαλψης, ιδίως λόγω της σχέσης τους με το προσωπικό. Τα συμπεράσματα της έρευνας οδήγησαν στη διαμόρφωση προτάσεων τρόπων βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών από τα εξωτερικά ιατρεία, τα οποία συνιστούν, στην ουσία, τον προνομιακό δεσμό του νοσοκομείου με το εξωτερικό περιβάλλον.

Ο σκοπός μιας άλλης ερευνητικής προσπάθειας που εκπονήθηκε σε ένα Περιφερειακό Γενικό Νοσοκομείο της Αθήνας ήταν να μετρήσει το βαθμό ικανοποίησης των ασθενών από τις παρεχόμενες ιατρικές, νοσηλευτικές και ξενοδοχειακές υπηρεσίες.¹⁷ Ένα δομημένο ερωτηματολόγιο με δημογραφικά- κοινωνικά στοιχεία, δινόταν στους ασθενείς κατά την έξοδο τους και έπειτα επιστρεφόταν, από όσους το επιθυμούσαν συμπληρωμένο μέσω ταχυδρομείου. Συγκεντρώθηκαν 300 πλήρη ερωτηματολόγια, ένα μέγεθος δείγματος ικανοποιητικό, αφού αντιπροσώπευε το 1% των νοσηλευθέντων ασθενών για ένα χρόνο.

Η έρευνα έδειξε ότι οι χρήστες των νοσοκομειακών υπηρεσιών ήταν ικανοποιημένοι από την ιατρική και νοσηλευτική φροντίδα και λιγότερο ικανοποιημένοι με τις ξενοδοχειακές υπηρεσίες που προσφέρει το νοσοκομείο, οι οποίες μπορούν να βελτιωθούν με την συμβολή μιας αποτελεσματικής και σύγχρονης διοίκησης.

Μια άλλη έρευνα πραγματοποιήθηκε το 1994 από τους Κυριόπουλο και Γεωργούση¹⁸ σε δημόσια νοσοκομεία της Αθήνας. Η έρευνα αποσκοπούσε στο να αναδείξει πλευρές των νοσοκομειακών υπηρεσιών που σχετίζονται με την ικανοποίηση των ασθενών και ταυτόχρονα να συμβάλει στην ανάδειξη τέτοιων μετρήσεων ως χρήσιμων διαδικασιών καθημερινής χρήσης, ώστε με τις πληροφορίες που παρέχονται να παρακινούν τα διευθυντικά στελέχη για βελτίωση της ποιότητας των φροντίδων. Η έρευνα στηρίχθηκε σε ερωτηματολόγιο, το οποίο λήφθηκε ταυτόχρονα σε τυχαίο δείγμα νοσοκομειακού πληθυσμού 583 ατόμων από 17 νοσοκομεία της επικράτειας. Το ερωτηματολόγιο με 24 ερωτήσεις ήταν ανώνυμο και κλειστού τύπου. Από την έρευνα προέκυψε ότι ο συνολικός βαθμός ικανοποίησης των χρηστών διαφοροποιείται στα διάφορα διαμερίσματα της χώρας και επίσης διαφοροποιούνται οι διάφορες συνιστώσες των νοσοκομειακών υπηρεσιών στο ιατρικό, νοσηλευτικό, ξενοδοχειακό και διοικητικό επίπεδο. Είναι αξιοσημείωτο ότι επιβεβαιώθηκαν εμπειρικές διαπιστώσεις σχετικά με το χαμηλό δείκτη ικανοποίησης σε βασικές λειτουργίες του νοσοκομείου, όπως για παράδειγμα η κατάσταση του θαλάμου, η διατροφή, η καθαριότητα, η επικοινωνία, η οργάνωση κ.ά., ενώ ο δείκτης από τις ιατρικές και νοσηλευτικές-

θεραπευτικές υπηρεσίες είναι υψηλού βαθμού.

Τέλος, ο Σουλιώτης και συν.,¹⁹ διερεύνησαν το εξής θέμα : “Η ικανοποίηση των ασθενών από τη νοσοκομειακή φροντίδα στην Ελλάδα: Αποτελέσματα γνώμης στην ευρύτερη περιοχή των Αθηνών” που έγινε με τηλεφωνικές συνεντεύξεις που διεξήχθησαν σε δείγμα πληθυσμού 350 ατόμων (175 άνδρες και 175 γυναίκες) ηλικίας 15-65 ετών, στην περιοχή της Αθήνας. Στη συγκεκριμένη έρευνα βρέθηκε ότι η ικανοποίηση από τα νοσοκομεία του ΕΣΥ κυμαίνεται σε σχετικά υψηλά επίπεδα, παρά τα προβλήματα που υπάρχουν και σχετίζονται με την ξενοδοχειακή υποδομή, την έλλειψη προσωπικού, την καθαριότητα των χώρων και την συμπεριφορά των επαγγελματιών υγείας.

Συμπεράσματα

Βιβλιογραφία

1. Carte S., Nowad L. Is nursing ready for consumerism? *Nursing Administration Quarterly*, 1998;12(3):74-78.
2. Vuori H. Patient satisfaction: an attribute or indicator of the quality of care? *Quality Review Bulletin*,1987;13(3): 106-108.
3. Rao K.D., Peters D.H., Bandeen-Roche K. Toward patient-centered health services in India-a scale to measure patient perceptions of quality. *International Journal for Quality in Health Care*,2006;18: 414-21.
4. Al-Kandari F., Ogundeyin W. Patients' and nurses' perceptions of the quality of nursing care in Kuwait. *Journal of Advanced Nursing*, 1998;27(5): 914-921.
5. Moret L., Nguyen J.M., Pillet N., Falissard B., Lombrail P., Gasquet I. Improvement of psychometric properties of a scale measuring inpatient satisfaction with care: a better response rate and a reduction of the ceiling effect. *BMC Health Services Research*, 2007; 7: 197.
6. Suhonen R., Leino-Kilpi H. Adult surgical patients and the information provided to them by nurses: A literature review, *Patient Education and Counseling*, 2004; 61(1): 5-15.
7. Ahmad M.M., Alasad J.A. [Predictors of patients experiences of nursing care in medical-surgical wards](#). *International Journal of Nursing Practice*, 2004; 10: 235-241.
8. [Currie V., Harvey G., West E., McKenna H., Keeney S.](#) Relationship between quality of care, staffing levels, skill mix and nurse autonomy: literature review. [J Adv Nurs.](#) 2005;51(1):73-82.
9. Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? *Journal of the American Medical Association*, 1998; 260(12): 1743-1748.
10. Donabedian A. Quality improvement through monitoring health care, Annual Meeting of the

- Society of the Quality Assurance in Health Care, 1996; Seoul, 29 March.
11. Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? *Arch Pathol Lab Med J*, 1997; 11:1145–1150.
 12. Διαδικτυακή σελίδα: www.health.qld.gov.au/quality/publications/patients_satisfaction_report.pdf Πρόσβαση: 1-11-2012
 13. Διαδικτυακή σελίδα: www.dhs.vic.gov.au/ahs/archive/patsat/4.htm Πρόσβαση: 10-11-2012
 14. Μερκούρης Α. Διδακτορική διατριβή: Η ικανοποίηση του αρρώστου κριτήριο ποιότητας νοσηλευτικών υπηρεσιών, Αθήνα, 1996.
 15. Παπανικολάου Β., Σιγάλας Ι. Η ικανοποίηση του ασθενούς ως δείκτης ποιότητας της νοσοκομειακής φροντίδας. *Επιθεώρηση Υγείας*, 1995;56:248-256.
 16. Αντωνοπούλου Λ., Καραμητρόπουλος Δ., Σοφινός Ε. Παράγοντες που επηρεάζουν το επίπεδο ικανοποίησης των ασθενών. *Επιθεώρηση Υγείας*, 1991; 50-53.
 17. Νιάκας Δ., Γαρδέλης Χ. Ικανοποίηση νοσηλευθέντων ασθενών σε ένα περιφερειακό γενικό νοσοκομείο της Αθήνας, *Ιατρική*, 2000; 77(5):464-470.
 18. Κυριόπουλος Γ., Γεωργούση Ε. Ασθενείς και επαγγέλματα υγείας στην Ελλάδα. σελ 22, Ακαδημία Επαγγελματιών Υγείας, 1994; Αθήνα.
 19. Σουλιώτης Κ., Δουλγεράς Α., Κοντός Δ., Οικονόμου Χ. Η ικανοποίηση των ασθενών από τη νοσοκομειακή φροντίδα στην Ελλάδα: αποτελέσματα γνώμης στην ευρύτερη περιοχή των Αθηνών. *Πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας*, 2002; 14(3):114-118.
 20. Nelson E.C. Do patient perceptions of quality relate to hospital financial performance. *Journal of Health Care Marketing*, 1992; 12(4), 6-12.
 21. Διαδικτυακή σελίδα: <http://www.cyna.org/16thx/one.pdf> Πρόσβαση: 12-11-2012.
 22. Zineldin M. The quality of health care and patient satisfaction: an exploratory investigation of the 5Qs model at some Egyptian and Jordanian medical clinics. *International Journal for Quality in Health Care*, 2006; 19: 60–99.