

ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ ΤΗΣ ΚΡΗΤΗΣ ΠΡΙΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ COVID 19

Μαρία (Μαρίζα) Λαμπράκη¹ Γιώργος Πατεράκης², Ειρήνη Βογιατζάκη³, Βαΐτσης Κουτσιπετσιδής⁴, Αικατερίνη Χορτατζάκη⁵, Ιωάννα Λαδάκη⁴

- 1.Γενικό Νοσοκομείο Αγ. Νικολάου, Αγ. Νικόλαος
- 2.Πολυδύναμο Περιφερικό Ιατρείο Κάσου, Δωδεκάνησα
- 3.Δ/ση Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης Ηράκλειου, Ηράκλειο
- 4.Γενικό Νοσοκομείο Ρεθύμνου, Ρέθυμνο
5. Γενικό Νοσοκομείο Χανίων, Χανιά
- 4.Γενικό .Νοσοκομείο Ρεθύμνου, Ρέθυμνο

Εισαγωγή

Η ποιότητα νοσηλευτικής φροντίδας αποτελεί ίσως τον σημαντικότερο παράγοντα αξιολόγησης, αποτελεσματικότητας και βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.

Οι μελέτες ποιότητας της φροντίδας στις υπηρεσίες υγείας επικεντρώνονται κυρίως στην μέτρηση της ικανοποίησης του ασθενή και την επαγγελματική ικανοποίηση που είναι και οι κυριότεροι δείκτες που αναφέρονται σε αυτή.¹⁻⁶

Σκοπός

Η παρούσα ερευνητική εργασία αποσκοπεί στην σύγκριση των απόψεων των νοσηλευτών που εργάζονται στο πανεπιστημιακό και τα μη πανεπιστημιακά νοσοκομεία της Κρήτης σχετικά με την ικανοποίηση των ασθενών από την παρεχόμενη νοσηλευτική φροντίδα.

Η μελέτη ξεκίνησε πριν και κατά την διάρκεια της Πανδημίας COVID 19.

Μέθοδος-Υλικό

Στην μελέτη έλαβαν μέρος οι νοσηλευτές όλων των βαθμίδων που εργάζονται σε παθολογικά και χειρουργικά τμήματα των 7 δημόσιων νοσοκομείων της Κρήτης. Χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο αυτοαναφοράς 20 ερωτήσεων κλειστού τύπου, με πενταβάθμια κλίμακα Likert, το οποίο έχει μετρηθεί για την αξιοπιστία και την εγκυρότητα του, καθώς έχει χρησιμοποιηθεί και σε άλλες μελέτες. Το ερωτηματολόγιο συνοδεύονταν από επιστολή συναίνεσης και διαμοιράστηκε από δυο νοσηλευτές ανα νοσοκομείο που έφεραν ειδική άδεια για την συλλογή.^{10,11}

Αποτελέσματα

Στην έρευνα συμμετείχαν 313 άτομα. Οι ερωτώμενοι νοσηλευτές όλων των βαθμίδων κατανέμονται ως εξής από το Γ. Ν. Χανίων (n=69, 22,0%), Γ.Ν. Ρεθύμνου (n=33, 10,5%), Γ.Ν. Σητείας (n= 38, 12,1%), Γ.Ν. Ιεράπετρας (n= 25, 8,0%) από το Γ.Ν Αγίου Νικολάου(n=43, 13,7%), Γ.Ν. Βενιζέλειο (n=34, 10,9%)και ΠαΓΝΗ (n= 71, 22,7%).

Η αποτελεσματικότητα των νοσοκομείων της Κρήτης σε ποσοστό (n=137,59,3%) θεωρείται καλή ενώ

σε ποσοστό (n=54, 23,4%) θεωρείται πολύ καλή.

Συμπεράσματα

Στο πλείστον των δημοσιευμένες μελετών εμφανίζεται ότι οι αποφάσεις που αφορούν τον ασθενή λαμβάνονται κυρίως από τους επαγγελματίες υγείας.

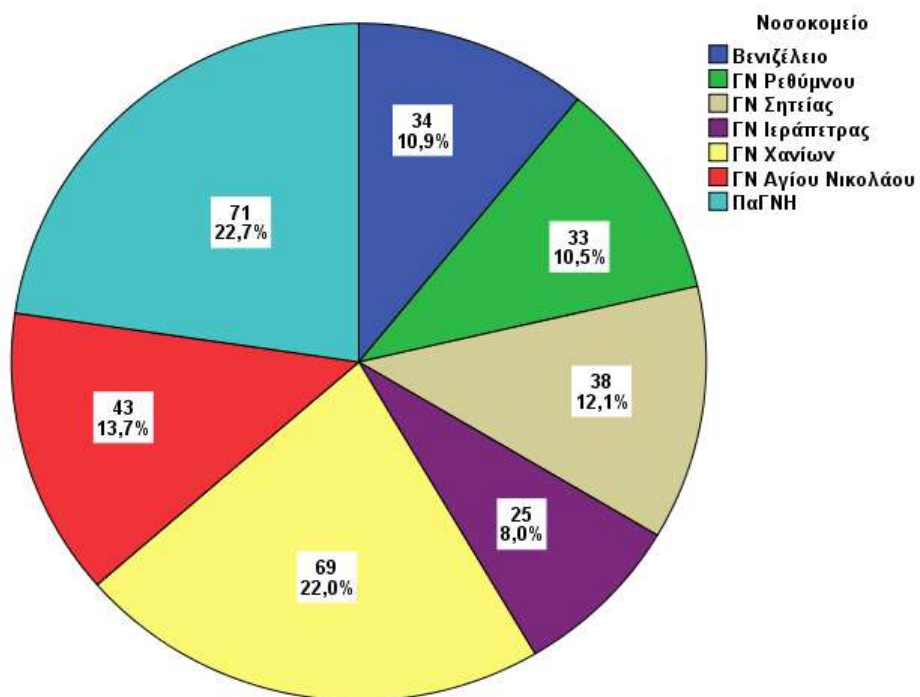
Εντούτοις η έξαρση της πανδημίας κατέδειξε την πίεση και την αλλαγή στον καταμερισμό των πόρων υλικών και ανθρώπινων που δέχτηκε το σύστημα υγείας αλλά και την αναγκαιότητα ύπαρξης ενός πιο ανθρωποκεντρικού μοντέλου θεραπείας.

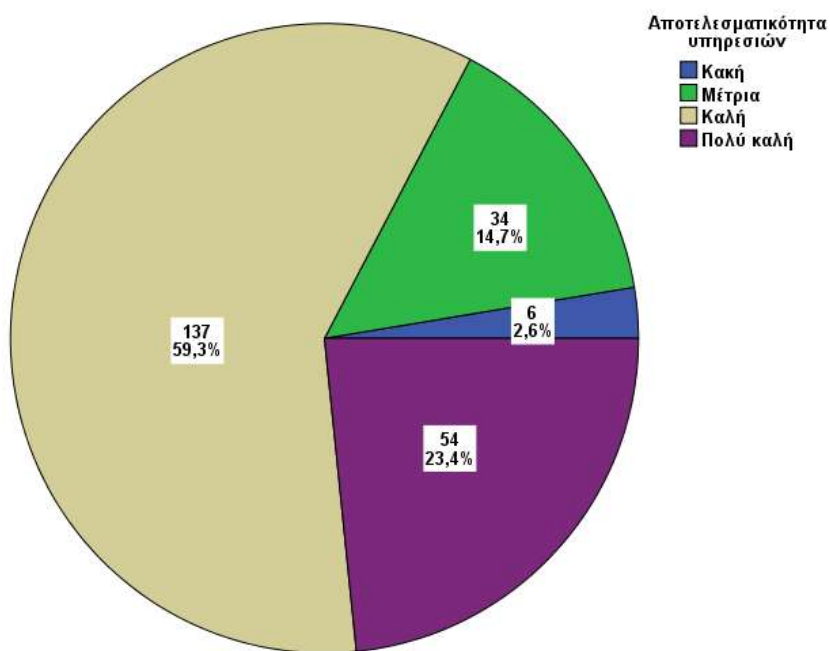
Ο Ασθενής είναι ο χρηστής αλλά και ο χρηματοδότης τους συστήματος μέσω των εισφορών του άμεσες και έμμεσες για το λόγο αυτό και οι διοικήσεις των νοσοκομείων θα πρέπει να εφαρμόζουν διοίκηση ολιστικής ποιότητας ώστε να μεγιστοποιούν το όφελος προς τον ασθενή χρησιμοποιώντας όλα τα μέσα που διατίθενται. Ο στόχος για να επιτευχθεί θα πρέπει να είναι κοινός σαφής και κατανοητός από την διοίκηση προς όλους τους εργαζόμενους.

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας κρίνεται απαραίτητη καθώς και η εφαρμογή όλων των απαιτούμενων ενεργειών για την σωστή στελέχωση των τμημάτων και την συνεχιζόμενη εκπαίδευση των εργαζομένων σε αυτά. Η εφαρμογή ελέγχου κρίνεται απαραίτητη για την αναζήτηση και επίλυση ατελειών και λαθών με το ανάλογο feedback με κύριο άξονα την απόδοση του στόχου και τελικό σκοπό την ικανοποίηση του ασθενή-χρήστη- χρηματοδότη.^{6, 14}

Λέξεις- κλειδιά

Ικανοποίηση ασθενή , νοσηλευτής, ποιότητα, Sars-Cov-2, παρεχόμενη φροντίδα





ΚΛΙΜΑΚΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΒΕΝΙΖ ΕΛΕΙΟ	ΡΕΘΥΜ ΝΟ	ΙΕΡΑΠΕΤ ΡΑ	ΧΑΝΙΑ	ΑΓ.ΝΙΚΟΛΑΟ Σ	ΠΑΓΓΗ	
	ΜΟ	ΜΟ	ΜΟ	ΜΟ	ΜΟ	ΜΟ	ΜΟ
Εξυπηρέτηση- Περιποίηση	3,44	3,52	4,05	4,16	3,93	3,98	3,85 0,006
Πληροφόρηση	3,87	3,92	4,34	4,24	4,14	4,38	3,92 0,01
Ανακούφιση πόνου	3,94	3,91	4,39	4,81	4,24	4,38	3,91 <0,001
Πληροφόρηση οικείων	3,86	3,65	4,04	4,18	4,21	4,07	3,85 0,046

Εκπαίδευση- Οδηγίες	3,74	3,88	4,08	4,38	4,13	4,09	3,81	0,046
Παρακολούθηση	3,85	3,91	4,21	4,50	4,30	4,05	3,90	0,01
Ανταπόκριση	-	3,89	4,64	4,72	4,28	4,27	3,70	<0,001
Διαθέσιμος χρόνος	-	3,55	4,12	3,80	3,88	3,95	3,59	0,162
Συνέχεια Νοσηλ. φροντίδας	-	3,85	4,50	4,68	4,19	4,31	3,73	0,001
Χρόνος ξεκούρασης	-	3,56	3,56	3,98	3,86	3,71	3,43	0,183
Καθαριότητα	-	3,47	4,11	4,02	3,84	3,85	3,77	0,032
Φαγητό	3,58	3,51	3,63	4,03	3,36	3,70	3,28	0,024
Ευγένεια- Φιλικότητα	3,97	4,06	4,27	4,28	4,25	4,13	3,79	0,442
Σεβασμός	4,00	4,00	4,16	4,32	4,35	4,08	3,75	0,147
Ενδιαφέρον- Επικοινωνία	3,74	3,75	4,03	4,36	4,25	4,08	3,56	0,008
Προσωπικές προτιμήσεις	3,68	3,69	3,76	4,00	4,20	4,00	3,48	0,016
Αποτελεσματικότ ητα	3,94	4,00	4,11	4,68	4,23	4,29	3,86	0,002

Ενδεικτική Βιβλιογραφία

1. Bond S, Thomas LH. Issues in measuring outcomes of nursing. *Journal of Advanced Nursing* 1991,16(12):1492-502.
2. Urden LD. Patient satisfaction measurement: current issues and implications. *Outcomes Management* 2002,6(3):125-31.
3. Μπακάλης Α.Ν, Θεοδωρακοπούλου Γ. Ποιότητα σημαντικός παράγοντας για την νοσηλευτική. *Νοσηλευτική* 2006, 45(3):352–358.
4. Stavropoulou A, Stroubouki T. Measurement of quality assurance and job satisfaction. *Medical Annals* 2006, 18 (1): 29-31.
5. Μπαμπατσίκου Π.Φ, Γερογιάννη Κ.Γ. Νοσηλευτικό τμήμα: Κριτήρια δημιουργίας ενός επιτυχημένου μοντέλου. *Το βήμα του Ασκληπιού* 2012,11(1):17-27.
6. Καλογεροπούλου Μ. Μέτρηση ικανοποίησης ασθενών. Μέθοδος βελτίωσης ποιότητας και αποδοτικότητας νοσοκομείων. *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής* 2011,28 (5):667-673.
7. Mishra PH, [Gupta S](#). Study of patient satisfaction in a surgical unit of a tertiary care teaching hospital [Journal of Clinical Orthopaedics and Trauma](#) 2012, 3 (1):43-47.
8. Suhonen R, Leino-Kilpi H. Adult surgical patients and the information provided to them by nurses: A literature review. *Patient Education and Counselling* 2006, 61(1):5-15.
9. . Stavropoulou A, Rovithis M. Change of health care policy and achievement of quality. *Hellenic Hospital Dentistry* 2008; 1: 93-98 (Article in Greek).
10. Λαμπράκη και συν. Σύγκριση των απόψεων ασθενών και νοσηλευτικού προσωπικού για την ποιότητα της παρεχόμενης νοσηλευτικής φροντίδα στα χειρουργικά τμήματα των δημόσιων νοσοκομείων της Κρήτης. *Το Βήμα του Ασκληπιού*. 2013, 12(2):205-221
11. Merkouris A. Patient Satisfaction. Criterion of the quality of nursing services. PhD Thesis.1996; University of Athens.
12. Fitzpatrick J.M, Selby T.T, While A.E. Patients' experiences of varicose vein and arthroscopy day surgery. *Br. J. of Nursing* 1998;7(18):1107-1115.

13. Κοτσαγιώργη Ι, Γκέκα Κ. Ικανοποίηση ασθενών από την παρεχόμενη φροντίδα υγείας. Το Βήμα του Ασκληπιού 2010;9(4):398-408.
14. Αντεριώτη Π, Αντωνίου Γ. Ικανοποίηση ασθενών από την φροντίδα υγείας. Περιεγχειριστική Νοσηλευτική 2014;(1)1 62-68