



Το Αλλεργικό Παιδί και οι Εξελιξείς

ROYAL OLYMPIC HOTEL | ΑΘΗΝΑ

02-05 ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΥ 2023

[www.allergycongress.gr](http://www.allergycongress.gr)**Αξιολόγηση Υπηρεσιών Υγείας Μονάδας Αλλεργιολογίας «Π&Α Κυριακού» 2022****Χ. Μιχοπούλου<sup>1</sup>, Μ. Δουκάκης<sup>2</sup>, Μ. Κρητικού<sup>1</sup>, Κ. Δράκου<sup>1</sup>, Π. Ξεπαπαδάκη<sup>1</sup>, Ν.Γ. Παπαδόπουλος<sup>1</sup>****1. Μονάδα Αλλεργιολογίας & Κλινικής Ανοσολογίας ΒΠΠΚ, Νοσ. Παίδων Π&Α Κυριακού****2. Ιατρική Σχολή, ΕΚΠΑ**

**ΣΚΟΠΟΣ:** Τα τελευταία χρόνια, με τη βαρύτητα των αλλεργικών νοσημάτων να αυξάνεται, παρατηρείται συνεπακόλουθη αύξηση των αναγκών των ασθενών για αρτιότερη ιατρική περίθαλψη, τόσο από πλευράς ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού, όσο και από πλευράς νοσοκομειακών εγκαταστάσεων. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση τόσο των προσδοκιών όσο και της ικανοποίησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας στη Μονάδα Αλλεργιολογίας του Νοσ. Παίδων Π&Α Κυριακού.

**ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΙ:** Διανεμήθηκε ερωτηματολόγιο προσδοκιών σε δείγμα 12 γονέων ασθενών (83% μητέρες), ηλικίας 19-55 ετών, εκ των οποίων το 75% είχε ανώτατη εκπαίδευση και στόχευε κυρίως σε επισκέπτες που δεν είχαν ξαναεπισκεφθεί τη μονάδα Αλλεργιολογίας του νοσοκομείου (75%). Το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης δόθηκε σε δείγμα 14 γονέων (86% μητέρες), ηλικίας 12-55 ετών, εκ των οποίων το 86% ήταν ανώτατης εκπαίδευσης. Το ερωτηματολόγιο διαμοιράστηκε κυρίως σε επισκέπτες που είχαν ξαναεπισκεφθεί τη μονάδα αλλεργιολογίας του νοσοκομείου (93%).

**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ:** Η ευγένεια του προσωπικού (75% των ατόμων επέλεξε «εξαιρετική») και η αντιμετώπιση από το ιατρικό (45% «εξαιρετική») και το νοσηλευτικό προσωπικό (33.3% «εξαιρετική») είναι από τα χαρακτηριστικά όπου οι γονείς των ασθενών προσδοκούσαν να είναι ιδιαίτερα ικανοποιητικά. Αντίθετα, ανεπαρκής αναμενόταν να είναι η απόδοση της μονάδας όσον αφορά την προσβασιμότητα του χώρου (8.3% των ατόμων επέλεξε «κακή»), την επικοινωνία με τις διοικητικές υπηρεσίες (16.67% επέλεξε «κακή») και την ασφάλεια και ησυχία του χώρου (8.3% επέλεξε «πολύ κακή»). Το 25% των ατόμων προσδοκούσε να είναι εξαιρετικά ικανοποιημένο.

Παρομοίως, και στο ερωτηματολόγιο ικανοποίησης φάνηκε πως εξαιρετικά υψηλή ήταν η απόδοση στους τομείς της ικανότητας του προσωπικού στην αντιμετώπιση των ασθενών (64% αξιολόγησε ως «εξαιρετική»), της ευγένειας (54% «εξαιρετική») και της αντιμετώπισης του νοσηλευτικού (64% «εξαιρετική») και ιατρικού προσωπικού (57% «εξαιρετική»). Επιπρόσθετα, μεγάλο ποσοστό γονέων έμεινε ικανοποιημένο από την εξειδίκευση της μονάδας στην αντιμετώπιση των περιστατικών (64% «εξαιρετική»). Αντίθετα αρνητικά έχουν βαθμολογηθεί η προσβασιμότητα του χώρου (28.6% την αξιολόγησε ως «μέτρια»), η επικοινωνία με τις διοικητικές υπηρεσίες (7.1% «μέτρια»), η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών (7.1% «μέτρια») και οι ώρες λειτουργίας (28.6% «καλή»). Η συνολική ικανοποίηση από την Μονάδα αξιολογήθηκε από το 65% των ατόμων ως εξαιρετική.

**ΣΥΖΗΤΗΣΗ- ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ:** Η ικανότητα του ιατρικού προσωπικού θεωρείται ο πιο σημαντικός παράγοντας για την επιλογή και σύσταση της Μονάδας σε άλλους (75% στο ερωτηματολόγιο προσδοκιών, 50% στο ερωτηματολόγιο ικανοποίησης). Σε ποσοστό 58% οι ασθενείς επέλεξαν την μονάδα ύστερα από σύσταση του προσωπικού τους γιατρού. Οι ληφθείσες υπηρεσίες ήταν σε κάθε περίπτωση καλύτερες από τις αναμενόμενες.