

Αξιολόγηση προσδοκιών των γονέων/επισκεπτών της Μονάδας Αλλεργιολογίας και Κλινικής Ανοσολογίας της Β' ΠΠΚ Νοσοκομείου Π&Α Κυριακού, Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Μ. Κρητικού¹, Λ. Μιχαλιτσιάνου¹, Κ. Δράκου¹, Χ. Μιχοπούλου¹, Β. Ζησάκη¹, Α. Καπούλα¹, Π. Ξεπαπαδάκη¹, Ν.Γ.Παπαδόπουλος¹

1. Μονάδα Αλλεργιολογίας και Κλινικής Ανοσολογίας, Β' Παιδιατρική Κλινική Πανεπιστημίου Αθηνών, ΓΝΠ «Π&Α Κυριακού»

Σκοπός: Η αξιολόγηση των προσδοκιών, και της ικανοποίησης γονέων/παιδιών που επισκέφτηκαν τη Μονάδα Αλλεργιολογίας, ΒΠΠΚ τα έτη 2022-2023.

Μέθοδος: 236 ασθενείς εκ των οποίων 5 παιδιά ηλικίας 12-18 ετών και 231 ενήλικες/γονείς, ελληνικής καταγωγής στην πλειοψηφία(94,09%), κλήθηκαν να απαντήσουν ανώνυμο ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο-με απαντήσεις εξαιρετική-πολύ καλή-καλή-μέτρια-κακή-πολύ κακή, κλίμακα Likert 6 σημείων, σχετικά με τις προσδοκίες που είχαν κατά την πρώτη επίσκεψη τους στη Μονάδα.

Αποτελέσματα: Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από 236 γονείς. Η πλειοψηφία τους άνηκε στην ηλικιακή ομάδα 36-55(72%) και 19-35(25%), γυναίκες (76,92%), έγγαμοι (86,7%), εργαζόμενοι(79,33%), ανώτατης εκπαίδευσης 48,72%, με δημόσια ασφάλιση (73,31%) και μόνιμη κατοικία την Αθήνα(84,81%). Το 55,7% επισκεπτόταν πρώτη φορά τη Μονάδα. Η επιλογή της Μονάδας έγινε κατόπιν προσωπικής έρευνας (30,8%), ύστερα από σύσταση του προσωπικού γιατρού(55,8%) ή φίλου/συγγενή/άλλου(14,83%). Επέλεξαν την Μονάδα κυρίως για την ποιότητα των υπηρεσιών και τη φήμη (62,13%), επειδή είναι δημόσια υπηρεσία (27.66%) και εξειδικευμένη για την περίπτωση τους(25.96%). Στην ενότητα αξιολογής της κατάστασης που περίμεναν κατά την επίσκεψη στην Μονάδα, οι περισσότεροι εκτίμησαν την καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων/χώρων αναμονής ως πολύ καλή (40,6%) και εξαιρετική (25,21%), την ασφάλεια/ησυχία των χώρων(41.18%) και την πληρότητα παρεχόμενης φροντίδας (48.92%) ως πολύ καλή. Η αντιμετώπιση από το ιατρικό-νοσηλευτικό προσωπικό και η ικανότητα του στην αντιμετώπιση της περίπτωσης τους αξιολογήθηκε από πολύ καλή (41.38%-35.9% και 41.99% αντίστοιχα) έως εξαιρετική (39.66%-41.03% και 38.53% αντίστοιχα). Πολύ καλές αναφέρουν τις ώρες λειτουργίας των υπηρεσιών της Μονάδας (38.79%), τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών (35.34%), τον συνολικό χρόνο ολοκλήρωσης εξέτασης(38.94%) και εξαιρετικά ικανοποιητικό το συνολικό κόστος εξέτασης(37.61%). Τέλος, το 49.78% αναφέρει ως πολύ καλή τη συνολική ικανοποίηση που περίμενε να λάβει από τη Μονάδα.

Συζήτηση: Η πλειοψηφία των επισκεπτών αναφέρουν ότι έμειναν ικανοποιημένοι από την εμπειρία τους στη Μονάδα. Οι περισσότεροι επέλεξαν τη μονάδα λόγω της φήμης, σε αντίθεση με την αναμενόμενη απάντηση του δημόσιου χαρακτήρα της, ενώ πολύ σημαντικό ρόλο φαίνεται να παίζει η ικανότητα, η ευγένεια του προσωπικού και η εξειδίκευση στην επιλογή της μονάδας. Η συνεχής αξιολόγηση είναι σημαντική για την εξέλιξη της Μονάδας.