

Αξιολόγηση Υπηρεσιών Υγείας Αλλεργιολογικής Παιδιατρικής Μονάδας

Β. Ζησάκη¹, Ε. Κολοτούρος², Κ. Δράκου¹, Χ. Μιχοπούλου¹, Μ. Κρητικού¹, Θ. Τερσιπάζογλου¹, Ε. Αναστασίου¹, Μ. Πασιώτη¹, Μ. Γαλάνη¹, Ν. Δουλαδέρης¹, Π. Ξεπαπαδάκη¹, Ε. Μανουσάκης¹, Ν.Γ. Παπαδόπουλος¹

1. Μονάδα Αλλεργιολογίας, Β' Παιδιατρική Κλινική Πανεπιστημίου Αθηνών, ΓΝΠ «Π&Α Κυριακού»
2. Ιατρική Σχολή Πανεπιστημίου Αθηνών

ΣΚΟΠΟΣ: Η αξιολόγηση των υπηρεσιών υγείας από τους ασθενείς ή/και τους γονείς/κηδεμόνες τους αποτελεί σημαντικό εργαλείο βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών Υγειονομικών Μονάδων. Στη μελέτη αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα αξιολόγησης των υπηρεσιών της Μονάδας Αλλεργιολογίας της Β' Παιδιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών στο Νοσοκομείο «Π&Α Κυριακού».

ΥΛΙΚΟ-ΜΕΘΟΔΟΙ: Η αξιολόγηση έλαβε χώρα κατά το έτος 2023. Περιλάμβανε ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο με 6 κλίμακες ικανοποίησης: «πολύ κακή», «κακή», «μέτρια», «καλή», «πολύ καλή» και «εξαιρετική», το οποίο συμπληρωνόταν ανώνυμα σε tablet. Ο συνολικός αριθμός των ατόμων που απάντησαν ήταν 189 (γυναίκες 77.3%). Τα ερωτηματολόγια συμπληρώνονταν είτε από τους γονείς/κηδεμόνες (για παιδιά <12 ετών), είτε από τους ίδιους τους εφήβους ≥12 ετών.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ: Υψηλά ποσοστά ικανοποίησης με κλίμακα «εξαιρετική» καταγράφηκαν στην αντιμετώπιση από το Ιατρικό (54%) και Νοσηλευτικό (54.5%) προσωπικό, στην ικανότητα (53.2%), ευγένεια (52.9%) και εξειδίκευση του (48.7%) και συνολικά στην πληρότητα παρεχόμενης φροντίδας (43.4%) με προσιτό κόστος (45.2%). Επίσης, το 98.4% δήλωσε ότι θα σύστηνε την Αλλεργιολογική Μονάδα σε άλλους και θα την επισκεπτόταν ξανά εξαιτίας της ικανότητας του Ιατρικού προσωπικού (62%). Βαθμοί ικανοποίησης με κλίμακα «πολύ καλή» παρατηρήθηκαν σε ποσοστό 32.3%-50.5% (Μ.Ο:41.4%) και «καλή» σε 8.5%-29% (Μ.Ο:16.3%). Ωστόσο, εκφράστηκαν και κάποιες απόψεις με «Μέτρια» ικανοποίηση (Μ.Ο:3.6%) ως προς την προσβασιμότητα του Νοσοκομείου (12.4%), επικοινωνία με τις Διοικητικές Υπηρεσίες (7.5%), διαθεσιμότητα των Υπηρεσιών (6.4%) και τις ώρες λειτουργίας (4.8%). Τέλος οι αξιολογήσεις «πολύ κακή» (Μ.Ο:1.6%) και «κακή» (Μ.Ο:0.6%), κυμαίνονταν σε πολύ χαμηλά επίπεδα (0%-1.6%).

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ: Οι ασθενείς και οι γονείς τους δηλώνουν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες υγείας της Μονάδας, κυρίως όσο αφορά το ανθρώπινο δυναμικό της. Βελτιώσεις επιδέχονται παράγοντες που σχετίζονται με τη λειτουργία της, όπως το ωράριο, διαθεσιμότητα, προσβασιμότητα και διοικητικές υπηρεσίες. Η συνεχής αξιολόγηση και προσαρμογή των Μονάδων Υγείας, είναι απαραίτητη προκειμένου να βελτιώνονται οι παροχές τους και να εκπληρώνεται ο ιατρονοσηλευτικός και ανθρωπιστικός τους ρόλος.