Neapolis University

HEPHAESTUS Repository **http://hephaestus.nup.ac.cy**

Department of Economics and Business Master in Public Administration (MPA)

2014

þÿ œ - Ä Á · Ã · ¹ º ± ½ ¿ À ¿ ¯ · Ã · Â ± Ã ¸ µ ½

þÿ Ä · ½ À ¿ ¹ Ì Ä · Ä ± Ä É ½ À ± Á µ Ç Ì ¼ µ ½

þÿ Å À · Á µ Ã ¹ Î ½ Å ³ µ ¯ ± Â Ã Ä ± µ ¾ É Ä µ

Evripidou, Panagiota

þÿ Á Ì ³ Á ± ¼ ¼ ± ” · ¼ Ì Ã ¹ ± Â ” ¹ ¿ ¯ º · Ã · Â , £ Ç ¿ » ® Ÿ ¹ º ¿ ½ ¿ ¼ ¹ º Î ½ • À ¹ Ã Ä · ¼ Î ½ º ± ¹ ” ¹ ¿ ¯ º
þÿ ± ½ µ À ¹ Ã Ä ® ¼ ¹ ¿ • µ ¬ À ¿ » ¹ Â ¬ Æ ¿ Å

http://hdl.handle.net/11728/6785

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΝΕΑΠΟΛΗΣ - ΠΑΦΟΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΜΕΛΕΤΗ

ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ ΣΤΟ ΚΡΑΤΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΦΟΥ

Παναγιώτα Ευριπίδου

Υπεύθυνη καθηγήτρια Δρ. Μαίρη Κοντούλη Γείτονα

Ιούνιος, 2014

ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΜΕΛΕΤΗ
ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ ΣΤΟ ΚΡΑΤΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΦΟΥ

Μεταπτυχιακό Δημόσιας Διοίκησης
Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφου
Πάφος, Κύπρος
2014

της
Παναγιώτας Ευριπίδου

Υπεύθυνη καθηγήτρια Δρ. Μαίρη Κοντούλη Γείτονα

Υποβληθείσα στη Σχολή Διοίκησης

σε μερική εκπλήρωση

των απαιτήσεων για την απόκτηση του

MASTER OF SCIENCE

ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ ΣΤΟ ΚΡΑΤΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΦΟΥ

Μεταπτυχιακή Διατριβή

Επιβλέπουσα

Δρ. Μαίρη Κοντούλη Γείτονα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός: Μέτρηση της ικανοποίησης και αξιολόγηση ποιότητας ιατρικής και νοσηλευτικής φροντίδας ασθενών που παρέχεται από Υπηρεσίες Υγείας στα Εξωτερικά Ιατρεία στο Κρατικό Νοσοκομείο Πάφου.

Μέθοδος Μελέτης: Για τη διεξαγωγή της μελέτης ως μέσον συλλογής δεδομένων χρησιμοποιήθηκε δομημένο ερωτηματολόγιο – κλίμακα τύπου Liker «Το Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Εξωτερικών Ασθενών» (Υπουργείο Υγείας και Αλληλεγγύης, Ελλάδα). Πριν αυτό το ερωτηματολόγιο επιδοθεί σε δείγμα 150 εξωτερικών ασθενών που είχαν επισκεφθεί τα εξωτερικά Ιατρεία του Κρατικού Νοσοκομείου Πάφου και οι οποίοι επιλέγηκαν τυχαίως για συμμετοχή στην παρούσα έρευνα, διενεργήθηκε έλεγχος της εσωτερικής αξιοπιστίας του. Τα αποτελέσματα έδειξαν πολύ υψηλό βαθμό αξιοπιστίας ($\alpha<0,945$).

Η ανάλυση διακύμανσης (one way ANOV Atest) και το t στατιστικό τεστ ανεξάρτητων δειγμάτων χρησιμοποιήθηκαν για να αναλυθούν τα δεδομένα, που προέρχονται από δύο ξεχωριστές υπό ομάδες (δοκιμασία t) ή περισσότερες υποομάδες (δοκιμασία t) ή περισσότερες υποομάδες (one way ANOVA test) του δείγματος, ώστε να ελεχθούν υποθέσεις που σχετίζονται με την διαφορά των μέσων τιμών των υποομάδων και να διερευνηθούν κατά πόσον υπήρξαν στατιστικά σημαντικές διαφορές, όσον αφορά το φύλο, το μορφωτικό επίπεδο, την ηλικία των ασθενών, την ειδικότητα της κλινικής που επισκέπτονταν οι ασθενείς του δείγματος, κ.ά.

Για την στατιστική ανάλυση χρησιμοποιήθηκε ο Μέσος Όρος (Μ.Ο) και η Τυπική Απόκλιση (Τ.Α) της κάθε δήλωσης (με βάση την πεντάβαθμη κλίμακα) και σε κάθε ενότητα, πράγμα που επέτρεψε την συγκέντρωση πολλαπλών δεδομένων και αποτελεσμάτων, εξακρίβωση στατιστικά σημαντικών διαφορών και σχέσεων μεταξύ ανεξάρτητων και εξαρτημένων μεταβλητών. Για τη στατιστική ανάλυση χρησιμοποιήθηκε το Στατιστικό Πακέτο Κοινωνικών Επιστημών (SPSS).

Αποτελέσματα – Συμπεράσματα:

Τα αποτελέσματα της παρούσας μελέτης σχετικά με την αξιολόγηση εξωτερικών ασθενών στο μικρό Νοσοκομείο της Πάφου ήταν ενθαρρυντικά. Γενικά οι εξωτερικοί ασθενείς νιώθουν αρκετά ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ιατρικής και νοσηλευτικής φροντίδας. Ωστόσο διαπιστώθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στο ύψος της ικανοποίησης στη βάση ή με κριτήριο διαφορές σε δημογραφικά χαρακτηριστικά. Όμως και σε περιπτώσεις όπου εξωτερικοί ασθενείς παρουσίασαν χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης αυτό δεν μπορεί να ερμηνευθεί ότι αυτοί οι ασθενείς εξέφρασαν οποιαδήποτε δυσαρέσκεια, αφού όλες οι δηλώσεις τους, όπως στην ενότητα «Υποδοχή των ασθενών των Εξωτερικών Ιατρείων και Περιβάλλον» αξιολογήθηκαν με βαθμολογία μεγαλύτερη από το μέσο όρο (Μ.Ο δηλώσεων = 3,00).

Είναι σημαντικό το εύρημα ότι στην ενότητα «Εντυπώσεις από την ιατρική φροντίδα» και στην ενότητα «Εντυπώσεις από τη νοσηλευτική φροντίδα»: Οι τρεις δηλώσεις «ποιότητα ιατρικής φροντίδας και «Συμπεριφορά Ιατρών» και «Πλήρης και κατανοητή ενημέρωση από ιατρούς» αξιολογήθηκαν με αρκετά υψηλή βαθμολογία, δείχνοντας την ικανοποίηση των ερωτώμενων για τα συγκεκριμένα θέματα. Παρομοίως πολύ μεγάλη ικανοποίηση εξέφρασαν οι ερωτώμενοι στη δήλωση «Ποιότητα νοσηλευτικής φροντίδας».

"Παρομοίως πολύ μεγάλη ικανοποίηση εξέφρασαν οι ερωτώμενοι στη δήλωση "Ποιότητα νοσηλευτικής φροντίδας". Καταλήγοντας αξιολογούμε τα ποικίλα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας στα διάφορα εξωτερικά ιατρεία του μικρού Νοσοκομείου Πάφου ως σημαντικά και ενθαρρυντικά. Αποτελούν καλούς δείκτες για την ποιότητα της παρεχόμενης ιατρικής και νοσηλευτικής φροντίδας και τη βελτίωση και μεταρρύθμιση των υπηρεσιών αυτών στο επαρχιακό επίπεδο, αλλά και για την αυτονόμηση των νοσοκομείων και διοίκηση του Υπουργείου Υγείας, αναγκαίες προϋποθέσεις για την εφαρμογή ενός αποτελεσματικού ΓΕΣΥ στην Κύπρο στα επόμενα δύο χρόνια.

Προτείνουμε όμως, την ανάγκη για την διεξαγωγή μιας νέας παγκύπριας έρευνας υπό την αιγίδα του Υπουργείου Υγείας που θα περιλαμβάνει όλα τα εξωτερικά ιατρεία, ιδιαίτερα των μεγάλων επαρχιακών νοσοκομείων με τη χρήση μεγαλύτερων σε μέγεθος δειγμάτων εξωτερικών ασθενών και την εφαρμογή μιας συστηματικής τυχαίας δειγματοληπτικής μεθόδου.

Λέξεις κλειδιά: Ικανοποίηση, Ιατρική και Νοσηλευτική Φροντίδα, Εξωτερικοί Ασθενείς, Εξωτερικά Ιατρεία.

ABSTRACT

Purpose: Measurement of the satisfaction and evaluation of the quality of the medical and nursing care of the outpatients, which is provided to them by the Health Services in the Outpatient medical centres of the Paphos State Hospital.

Methodology of the Study

For the carrying out of the present study as a means of collecting the necessary data a structured Questionnaire – A Likert type Scale – in particular the Questionnaire of the Satisfaction of Outpatients (Ministry of Health and Solidarity, Greece), was ued. Prior to the introduction of the Questionnaire to a sample of 150 outpatient which visited the outpatient medical centres of the Paphos Hospital, and which were selected to participate in the present study on the basis of a simple Random Sampling Method, a control of the internal reliability of the Scale was performed. The results have shown a very high degree of reliability (a<0, 945).

The Analysis of Variance (One Way ANOVA test) and the t-test for independent measures were used for analyzing the data which arise from two separate sub-groups (t-test) or more subgroups (one way ANOVA test) of the sample, so as to check the hypotheses which are related with the different of the Mean Values of the subgroups, and to investigate whether there were statistically significant differences regarding the gender, the educational level, the age of the patients, the speciality of the medical centre, which the outpatients were visiting, e.t.c.

For the statistical analysis the Mean and the Standard Deviation (S.D) of each statement and for each unity, on the basis of the 5-degree scale, were used, a procedure which allowed the collection of multiple data and results, statistically significant differences and relationships between independent and dependent.

For the Statistical Analysis the Statistical Package of the Social Sciences (SPSS) was used.

RESULTS – CONCLUSIONS

The results of the present study of a small sample of outpatients in the small Paphos Hospital could be considered encouraging. General the participents in this study appear quite satisfied from the provided services of medical and nursing care.

It is significant the finding that in the unity "Impressions from the Medical Care' – three statements 1 Quality of Medical care, 2 Doctor's behavior" and 3 full and understanding information from the doctors', have been evaluated quite highly, showing the satisfaction of the participants regarding the above areas.

Similary quite large degree of satisfaction the participants expressed regarding the Quality of Nursing Care' afforded to them.

Regarding the overall evalution of the Paphos Hospital, the participants in this study expressed great satisfaction.

Over and above the above – mentioned results statistically significant different regarding the degree of satisfaction were ascertained on the basis, or with criterion differences in demographic characteristics. However even in cases where outpatients presented lower levels of satisfaction, this cannot be interpreted that these outpatient expressed any discontent or dissatisfaction, since all their statements, as for example in the unity "Reception of the patients in the Outpatients' Medical Centres and Environment" were evaluated with a grade greater than the Median (Statements Median = 3,00)

Concluding, it is proposed that further to the present study, a more comprehensive study need to be carried out under the aegis of the Cyprus Ministry of Health, where larger samples of participants, selected on the basis of a Random Systematic Sampling, from the Outpatient Medical Centres of the fiere district Hospitals in Cyprus. The results of such a study can prove to be most useful in the process of upgrading and offecting more autonomy to the hospitals

and in the restructuring of the ministry of health – two significant prerequisites for the programmed effective introduction of a National Health System (ΓΕΣΥ) in Cyprus.

Key-Words: Satisfaction, Medical and Nursing Care, Outpatients, Outpatient Medical Center.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

σελ.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ……..…….vi

ABSTRACT …….….ix

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ……...……..1

1.1. Γενικά…….....….1

1.2. Σκοπός μελέτης……..….5

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΙΣΗ…….6

2.1 Διεθνείς έρευνες……..….…6

2.2 Ελληνικές έρευνες……..…..….9

2.2.3 Επιτομή…….……...12

2.3 Ορισμός Βασικών Εννοιών……..…...14

2.3.1 Ποιότητα Φροντίδας Υγείας…….……...15

2.3.2 Ικανοποίηση……..……..17

2.3.3 Ικανοποίηση στον τομέα της νοσηλευτικής…….18

2.3.4 Χαρακτηριστικά που επηρεάζουν και την ικανοποίηση……..19

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3. ΜΕΘΟΛΟΓΙΑ …….21

3.1 Επιλογή Δείγματος……..……...22

3.2 Ερωτηματολόγιο – Κλίμακα……..……23

3.3 Διεξαγωγή της έρευνας……..……23

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ – ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ……...26

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΣΥΖΗΤΗΣΗ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ……...39

6.ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ……..…….46

7. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'……...……..51

8. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β' ……55