Neapolis University

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

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

2014-06

þÿ — ¹ º ± ½ ¿ À ¿ ¯ · Ã · Ä É ½ Ç Á · Ã Ä Î ½ þÿ À Á É Ä ¿ ² ¬ ¸ ¼ ¹ ± Â Æ Á ¿ ½ Ä ¯ ´ ± Â Å ³ þÿ Ä ¿ Å Â ³ µ ½ ¹ º ¿ Í Â ³ ¹ ± Ä Á ¿ Í Â Ä ¿ Å þÿ ´ · ¼ Ì Ã ¹ ¿ Å ½ ¿ Ã ¿ º ¿ ¼ µ ¯ ¿ Å ¬ Æ ¿

þÿ ± ½ ± ³ ¯ ´ · Â , • ¯ º ¿ Â

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/11728/7377

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΝΕΑΠΟΛΙΣ ΠΑΦΟΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ : ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΥΓΕΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΓΕΝΙΚΟΥΣ ΓΙΑΤΡΟΥΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΠΑΦΟΥ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: κ. ΓΕΙΤΟΝΑ ΚΟΝΤΟΥΛΗ ΜΑΙΡΗ

ΝΙΚΟΣ ΠΑΝΑΓΙΔΗΣ

ΠΑΦΟΣ, ΙΟΥΝΙΟΣ 2014

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΝΕΑΠΟΛΙΣ ΠΑΦΟΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ : ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΥΓΕΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΓΕΝΙΚΟΥΣ ΓΙΑΤΡΟΥΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΠΑΦΟΥ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: κ. ΓΕΙΤΟΝΑ ΚΟΝΤΟΥΛΗ ΜΑΙΡΗ

ΝΙΚΟΣ ΠΑΝΑΓΙΔΗΣ

ΠΑΦΟΣ, ΙΟΥΝΙΟΣ 2014

Copyright©Νίκος Παναγίδης, 2014

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος.Allrightsreserved.

Η Παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο των απαιτήσεων του Μεταπτυχιακού Προγράμματος στη Δημόσια Διοίκηση με ειδίκευση στη Διοίκηση Μονάδων Υγείας του Πανεπιστημίου Νεάπολις Πάφου στην Κύπρο. Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, ολόκληρη ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση ,αποθήκευση και διανομή για σκοπόμη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναγράφεται η πηγή προέλευσης. Ερωτήματα που αφορούν την χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα. Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν μόνο τον συγγραφέα.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ευχαριστώ ιδιαίτερα την επιβλέπουσα Καθηγήτρια Δρ. Μαίρη Γείτονα, για τη σημαντική επιστημονική της στήριξη στην εκπόνηση της παρούσας εργασίας.

Θα επιθυμούσα να εκφράσω την εκτίμηση και τις ευχαριστίες μου σε όλους τους Καθηγητές του Πανεπιστημίου Νεάπολις Πάφου στην Κύπρο για τις πολύτιμες γνώσεις και εμπειρίες.

Ευχαριστώ την κυρία Δήμητρα Λατσού για την ιδιαίτερα σημαντική της βοήθεια.

Ευχαριστίες στους εθελοντές που συνεργάστηκαν στη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, όπως επίσης και τους ιδίους τους χρήστες που έλαβαν μέρος στη έρευνα.

Αφιερώνεται στη μνήμη των γονιών μου, Ήβης και Χρήστου Παναγίδη, να τους συντροφεύει στο μεγάλο τους ταξίδι προς τον δικό τους Παράδεισο.

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ 9

SUMMARY 11

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 13

ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ 15

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 16

Η ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΥΓΕΙΑΣ (Π.Φ.Υ.) 16

1.1. Εννοιολογική Προσέγγιση στην Π.Φ.Υ 16

1.2 Η Θέση της Π.Φ.Υ. εντός των Σ.Υ. 18

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 21

ΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΙΑΤΡΟΙ ΣΤΗ ΠΑΡΟΧΗ Π.Φ.Υ 21

2.1. Ο Ρόλος των Γενικών Ιατρών. 21

2.2. Τα Γνωρίσματα των Γ.Ι. εντός του πλαισίου της Σχέσης τους με τους 22

Ασθενείς / Χρήστες 22

2.3. Η Έννοια της Ικανοποίησης των Χρηστών. 24

2.4. Η Σημασία της Ποιότητας στις Υπηρεσίες Υγείας 26

2.5. Η Αυξημένη Ικανοποίηση των Χρηστών Υπηρεσιών Π.Φ.Υ και οι Θετικές προεκτάσεις στη Ποιότητα. 29

2.6. Η Εκπαίδευση των Γ.Ι. στην Αποτελεσματική Επικοινωνία σε σχέση με την Ικανοποίηση των Χρηστών Υπηρεσιών Π.Φ.Υ. 31

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 33

Η ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ Π.Φ.Υ. 33

3.1. Ο Ρόλος των Χρηστών στην Αξιολόγησης των Υπηρεσιών Υγείας. 33

3.2. Οι Παράγοντες που Επηρεάζουν την Ικανοποίηση των Χρηστών Π.Φ.Υ 34

3.3. Η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών βάσει Επιστημονικών Δεδομένων 36

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 38

Ο ΤΡΟΠΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ 38

4.1. Τα Εργαλεία και οι Μέθοδοι της Μέτρησης της Ικανοποίησης 38

4.2 Η Ηλεκτρονική Έκφραση της Αποτύπωση της Ικανοποίησης Χρηστών Υπηρεσιών Υγείας σε Πραγματικό Χρόνο. 40

4.3. Πρακτική Σημασία της Μέτρησης της Ικανοποίησης Χρηστών Υπηρεσιών Υγείας 41

ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ 43

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 44

ΣΚΟΠΟΣ ΜΕΛΕΤΗΣ 44

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 45

ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ 45

6.1 Μεθοδολογία Έρευνας 45

6.2. Υλικό Έρευνας 46

6.3. Το Ερωτηματολόγιο 46

6.4. Στατιστική Επεξεργασία 47

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 50

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ 50

7.1. Ανάλυση Αξιοπιστίας Ερωτηματολογίου 50

7.2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ 53

7.3. ΕΠΑΓΩΓΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ 64

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9 80

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ –ΣΥΖΗΤΗΣΗ 80

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10 83

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ 83

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ 86

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Π.Φ.Υ:	Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας
Γ.Ι.:	Γενικοί Ιατροί
Π.Ο.Υ. :	Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας
WHO:	WORLD HEALTH ORGANIZATION
WONCA:	World Organization of National Colleges, Academies and Academic Associations of General Practitioners/Family Physicians
EUROPEP:	European Project on Patient Evaluation of General Practice Care Questionnaires
Ε.Ι. :	Εξωτερικά Ιατρεία
Δ.Ν.	Δημόσιο Νοσοκομείο

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ: Η διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών υπηρεσιών Π.Φ.Υ. αποτελεί σημαντικό συντελεστή στην αξιολόγηση της ποιότητας των παραγομένων υπηρεσιών (outcomes). Η αποτύπωση της ικανοποίησης επηρεάζεται από αρκετούς παράγοντες καθιστώντας τη μέτρησή της δύσκολη, αλλά απαραίτητη στη διαμόρφωση ορθολογικών πολιτικών υγείας.

ΣΚΟΠΟΣ: Σκοπό της έρευνας αποτέλεσε η διερεύνηση της ικανοποίησης των ασθενών / χρηστών από τους Γενικούς Ιατρούς στα Εξωτερικά Ιατρεία του Δημόσιου Νοσοκομείου Πάφου στην Κύπρο.

ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ: Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του σταθμισμένου στα ελληνικά εργαλείου EUROPEP, το οποίο συμπληρώθηκε με τη μέθοδο της προσωπικής συνέντευξης, από τον Φεβρουάριο έως και τον Απρίλιο 2014. Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει 23 ερωτήσεις με 5 διαστάσεις ικανοποίησης (σχέση ιατρού– ασθενή, ιατρική φροντίδα, πληροφόρηση και υποστήριξη, οργάνωση φροντίδας, προσβασιμότητα) και επιπλέον ερωτήσεις σχετικά με τα κοινωνικο-δημογραφικά χαρακτηριστικά των ασθενών, την κατάσταση υγείας τους και την ύπαρξη ασθένειας άνω των 3 μηνών. Η συλλογή των ερωτηματολογίων βασίστηκε στη μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας. Η εσωτερική συνάφεια του εργαλείου διερευνήθηκε με τη χρήση του συντελεστή a Cronbach. Οι στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ κοινωνικο-δημογραφικών χαρακτηριστικών και των 5 διαστάσεων ικανοποίησης βασίστηκαν στο t-test και anova. Υποδείγματα πολλαπλών γραμμικών παλινδρομήσεων πραγματοποιήθηκαν για την αναζήτηση προγνωστικών παραγόντων της ικανοποίησης.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ: Συνολικά 345 από τους 383 εξωτερικούς ασθενείς συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια (RR=90%). Η πλειοψηφία του δείγματος ήταν γυναίκες (61.2%) και ανήκαν στην ηλικιακή ομάδα 61-80 ετών. Η αυτοεκτίμηση για την κατάσταση της υγείας των ασθενών αξιολογήθηκε μέτρια (43,5%) και κακή (43,8%). Ο συντελεστής Cronbach alpha ήταν 0,924 που σημαίνει πολύ καλή αξιοπιστία. Η μέση τιμή της διάστασης σχέση ιατρού-ασθενή ήταν 4.09±1, για την ιατρική φροντίδα 3.56±0.8, την πληροφόρηση- υποστήριξη 3.97±0.9 και την οργάνωση φροντίδας 4.01±1.2, που σημαίνει καλή γνώμη για τον γενικό ιατρό. Ωστόσο, η μέση τιμή της διάστασης προσβασιμότητα ήταν χαμηλή (2,34±0,8) και απέδειξε δυσαρέσκεια. Στατιστικά σημαντικές διαφορές βρέθηκαν μεταξύ φύλου και σχέση ασθενούς - ιατρού (p=0.01),

πληροφόρηση- υποστήριξη ($p \leq 0.001$) και οργάνωση φροντίδας ($p=0.003$). Η ηλικιακή ομάδα συσχετίστηκε με την πληροφόρηση- υποστήριξη ($p \leq 0.001$) και με την οργάνωση φροντίδας ($p \leq 0.001$). Τέλος με βάση τα υποδείγματα, το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, η κατάσταση της υγείας, η συχνότητα των επισκέψεων και η ύπαρξη ασθένειας άνω των 3 μηνών αποδείχθηκαν ότι επηρεάζουν σημαντικά την ικανοποίηση.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ: Οι ασθενείς ήταν ικανοποιημένοι από τις παροχές φροντίδας των γενικών ιατρών και τα κοινωνικο-δημογραφικά χαρακτηριστικά αποδείχθηκαν σημαντικοί προγνωστικοί παράγοντες της ικανοποίησης. Ωστόσο, τα προβλήματα στην προσβασιμότητα είναι σκόπιμο να λυθούν μέσω της επικείμενης μεταρρύθμισης της Π.Φ.Υ. στην Κύπρο.

ΛΕΞΕΙΣ- ΚΛΕΙΔΙΑ: Ικανοποίηση Χρηστών -Π.Φ.Υ.- Κύπρος

SUMMARY

BACKGROUND: Exploring user satisfaction of primary health care services is an important determinant in assessing the quality of the services outcomes. The survey of satisfaction depends on several factors. Measuring is difficult, but essential in formulating rational health policies.

OBJECTIVE: To evaluate patients' satisfaction with the general practice care provided at the Primary Care Unit of Pafos Public Hospital.

METHODS: The EUROPEP questionnaire standardized into Greek, was distributed to outpatients, with the method of random sampling and filled out with personal interviews, from February to April 2014. EUROPEP includes 23 items and 5 dimensions regarding doctor – patient relationship, medical care, information - support, organization of care and accessibility. For the assessment of the questionnaire internal consistency, the coefficient a Cronbach was used. Student's *t*-test and analysis of variance have been performed in order to determine the significant differences between the dimensions and sociodemographic characteristics. Multivariate linear regressions were realized to explore prognostic factors of satisfaction.

RESULTS: In total 345 out of 383 outpatients filled out the questionnaire (RR=90%). The majority of the sample (61.2%) was female and belonged to the 61-80 years old group. 43.5% of sample answered moderate health condition and 43.8% bad. The Cronbach's alpha of questionnaire met the criterion of 0.858. The doctor – patient relationship, medical care, information – support and organization of care scored 4.09±1, 3.56±0.8, 3.97±0.9 and 4.01±1.2 respectively, which mean 'satisfied'. However, the accessibility regarding the getting through to the practice and waiting time was scored much lower (2.3 ±0.8), meaning 'dissatisfied'. Statistically significant differences were found between gender and doctor – patient relationship ($p=0.019$), information - support ($p\leq0.001$) and organization of care ($p=0.003$), while age group was related to information – support ($p\leq0.001$) and organization of care ($p\leq0.001$). Patients' health condition was found significant with the doctor – patient relationship ($p=0.004$), medical care ($p=0.007$) and accessibility ($p=0.001$). Finally, based on regressions, gender, age, educational level, health condition, frequency of visits and chronic disease were influencing patients' satisfaction.

CONCLUSIONS: Patients were satisfied with the provision of general practice and sociodemographic characteristics appear to be significant predictors of satisfaction. Also, problems of accessibility can be solved through the forthcoming reform of primary health care in Cyprus.

Keywords: Pafos, Cyprus, Patients', Satisfaction, Primary Health Care.