

Ημερίδα 7^{ης} ΥΠΕ Κρήτης

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΗΝ 7^η ΥΠΕ ΚΡΗΤΗΣ

Δρ. Μελάς Χρήστος, Επίκουρος καθηγητής ΤΕΙ Κρήτης

© ΤΕΙ Κρήτης - 7^η ΥΠΕ Κρήτης

8 Απριλίου 2017, Ηράκλειο Κρήτης

Χαρακτηριστικά της έρευνας:

- Τύπος μελέτης : Συγχρονική μελέτη τυχαίας δειγματοληψίας.
- Δείγμα: 1003 νοσηλευθέντες ασθενείς από όλα τα νοσοκομεία της Κρήτης.
- Περίοδος δειγματοληψίας: Φεβρουάριος – Σεπτέμβριος 2016.
- Τρόπος δειγματοληψίας: Τηλεφωνική συνέντευξη.
- Ομάδα δημοσκόπησης: 11 τελειόφοιτοι φοιτητές Νοσηλευτικής ΤΕΙ Κρήτης.
- Σχεδιασμός έρευνας: Επιστημονική ομάδα ερευνητών ΤΕΙ Κρήτης – στελεχών 7^{ης} ΥΠΕ Κρήτης.
- Κριτήρια επιλογής: Νοσηλευθέντες ασθενείς την 3^η ημέρα από το εξιτήριο, 19-80 ετών.
- Εργαλείο μέτρησης: Σταθμισμένο ερωτηματολόγιο κλειστού τύπου 35 ερωτήσεων.
- Αξιολόγηση: Κλίματα Likert 5 σημείων και διχότομες μεταβλητές

Επικοινωνία με ασθενή

Τυπική θέση εργασίας



Στοιχεία που διερευνήθηκαν:

```
graph TD; A[Στοιχεία που διερευνήθηκαν:] --> B[Στάση και συμπεριφορά Ιατρικού προσωπικού<br/>(γενικά & επαγγελματικά<br/>χαρακτηριστικά)]; A --> C[Λοιπές υπηρεσίες και<br/>υποδομές<br/>(θάλαμος νοσηλείας, σίτιση,<br/>ασφάλεια, καθαριότητα, χρήση<br/>αποκλειστικής νοσοκόμας κ.α.)]; A --> D[Στάση και συμπεριφορά<br/>Νοσηλευτικού προσωπικού<br/>(γενικά & επαγγελματικά<br/>στοιχεία)];
```

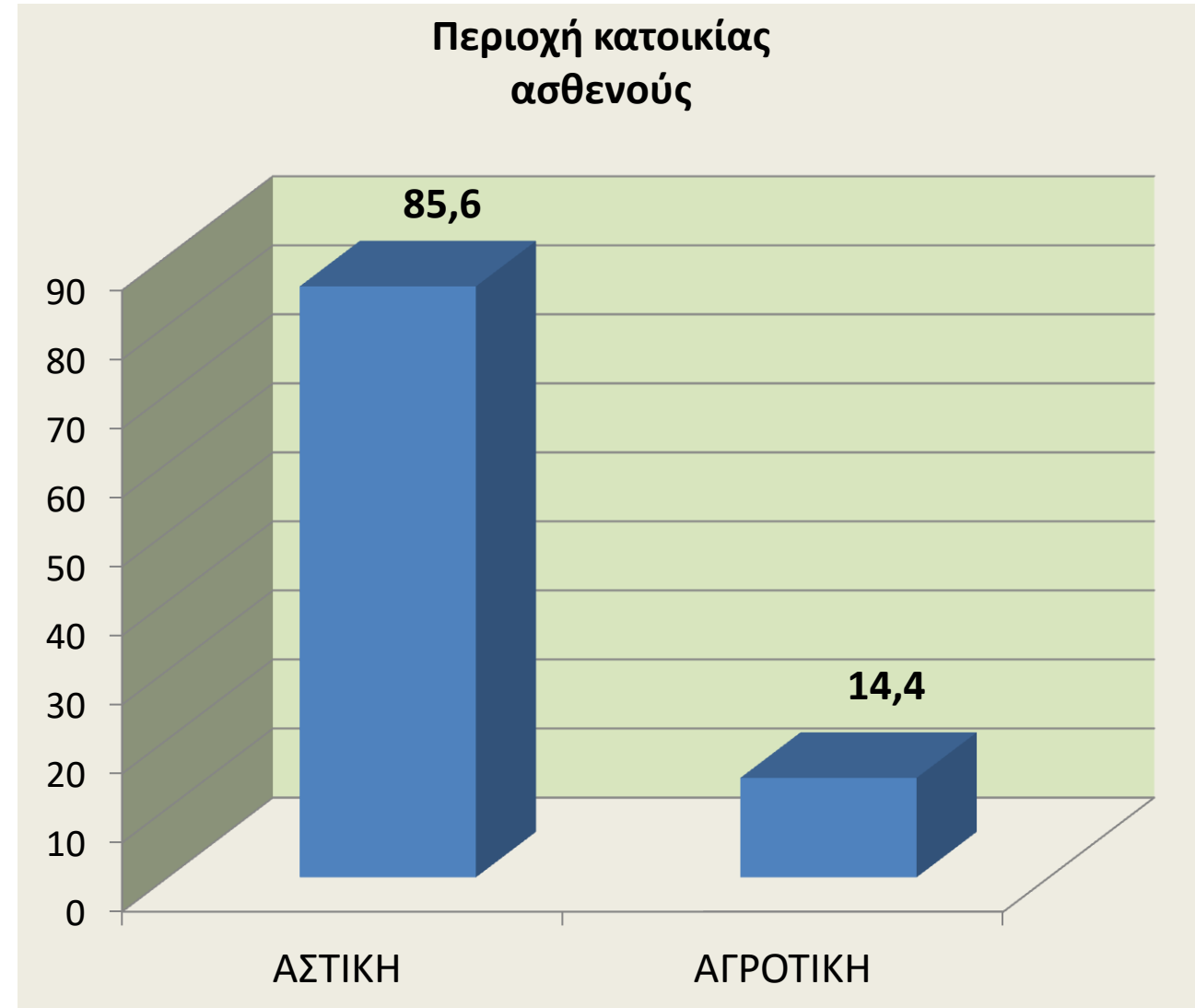
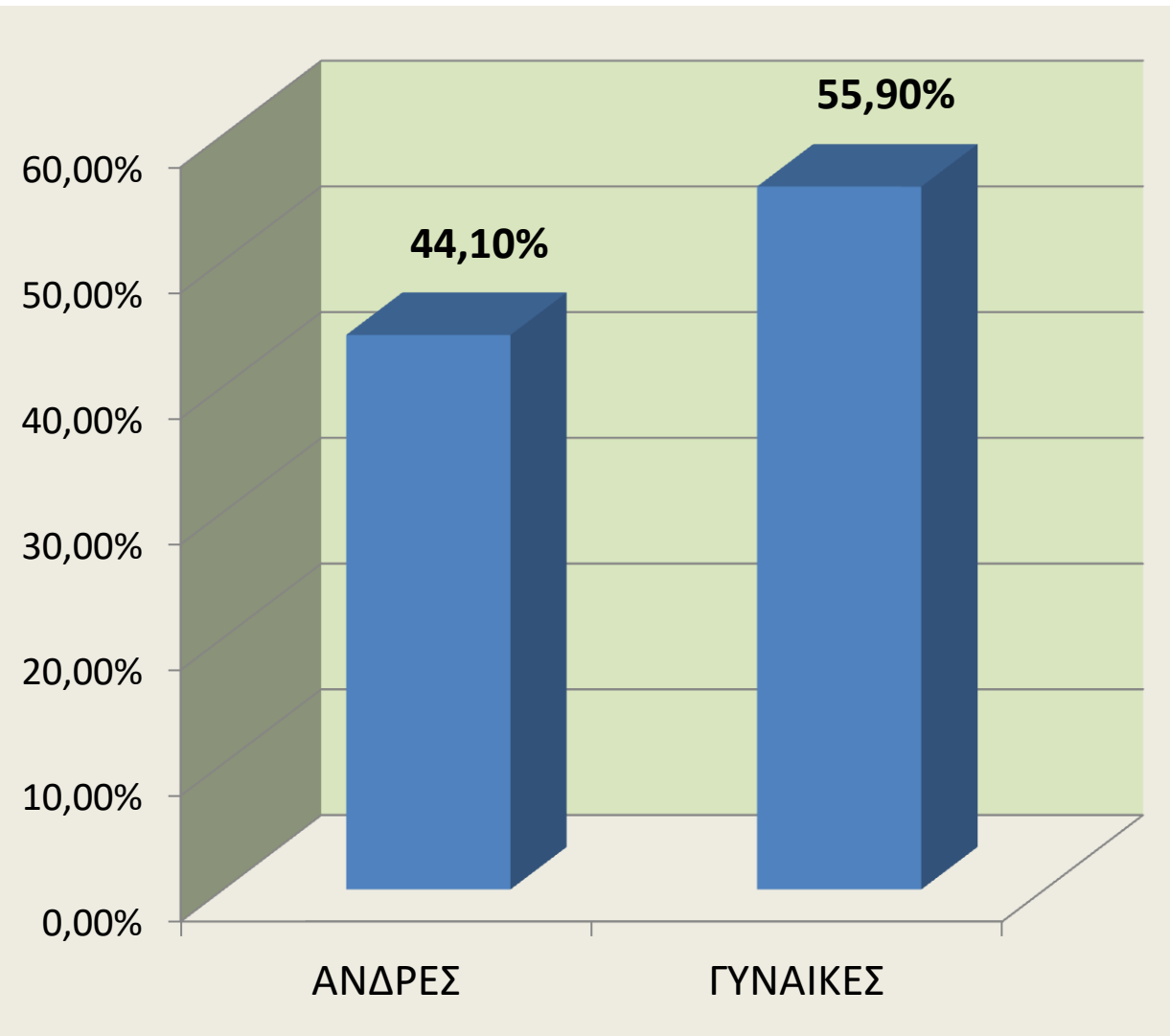
Στάση και συμπεριφορά
Ιατρικού προσωπικού
(γενικά & επαγγελματικά
χαρακτηριστικά)

Λοιπές υπηρεσίες και
υποδομές
(θάλαμος νοσηλείας, σίτιση,
ασφάλεια, καθαριότητα, χρήση
αποκλειστικής νοσοκόμας κ.α.)

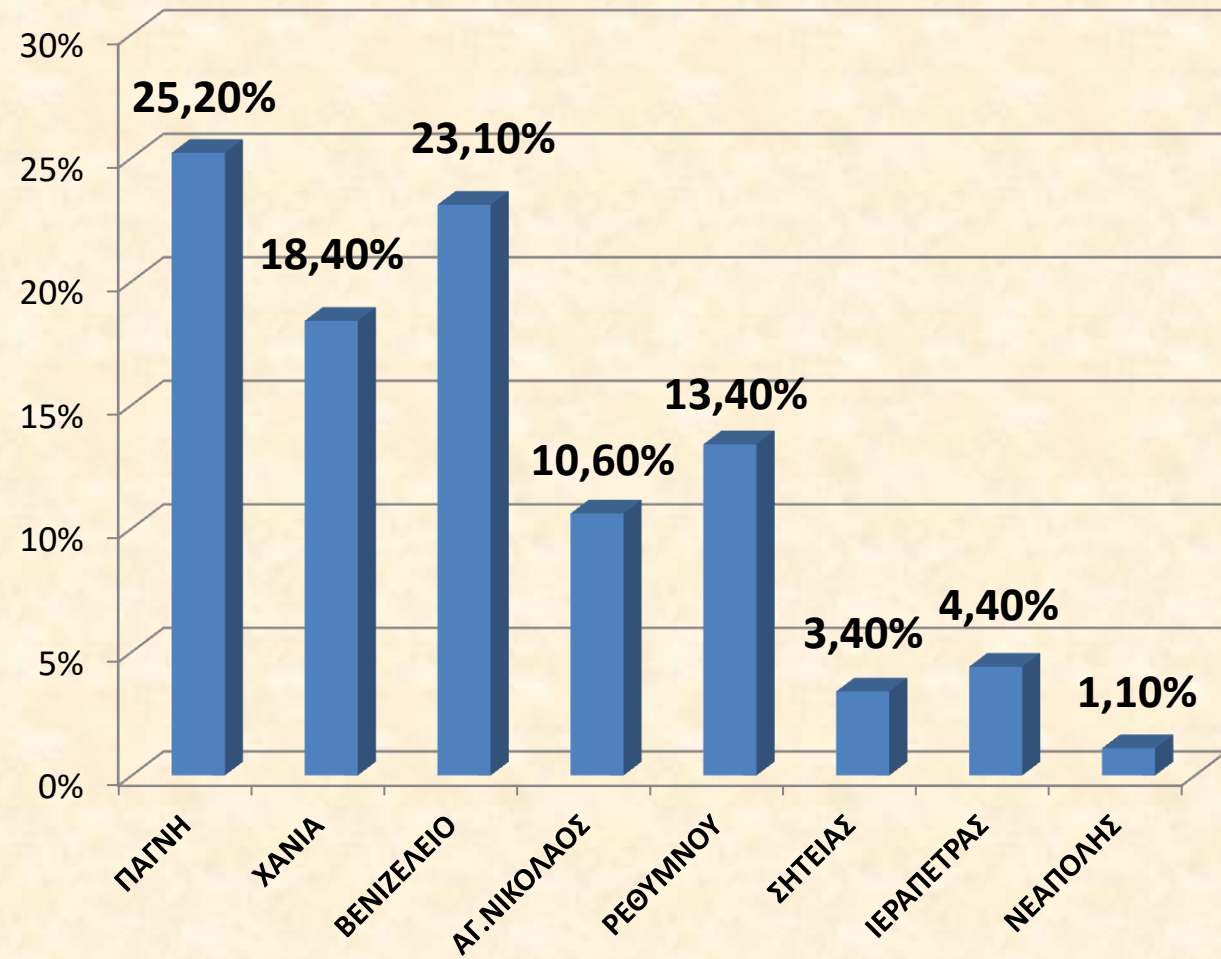
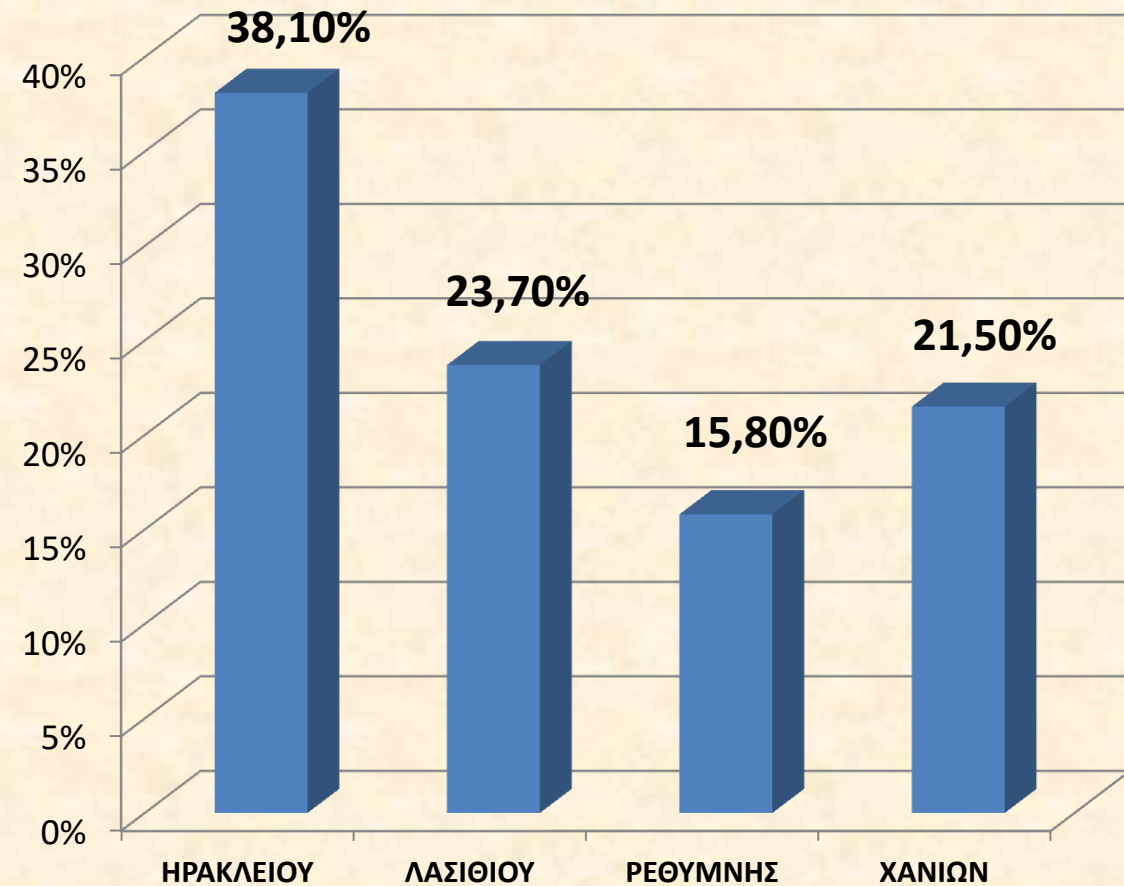
Στάση και συμπεριφορά
Νοσηλευτικού προσωπικού
(γενικά & επαγγελματικά
στοιχεία)

Διερευνήθηκαν συνολικά 36 στοιχεία. Πραγματοποιήθηκε ανάλυση συχνοτήτων ως προς Νοσοκομείο, Κλινική, ειδικότητα, δημογραφικά στοιχεία ασθενούς, ενώ έγινε διερεύνηση επιδράσεων και συσχετίσεων μεταξύ των μεταβλητών.

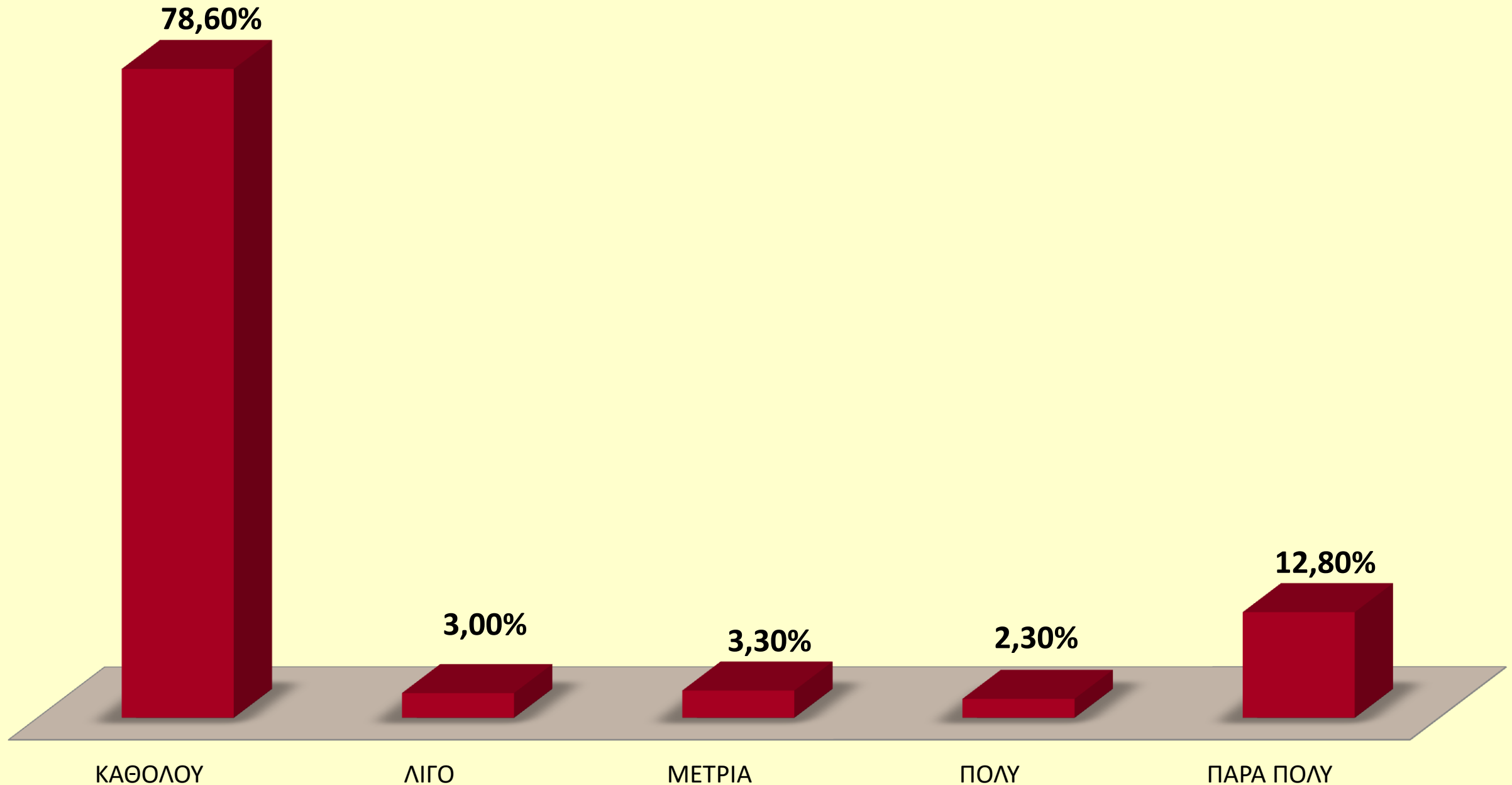
Δημογραφικά χαρακτηριστικά δείγματος



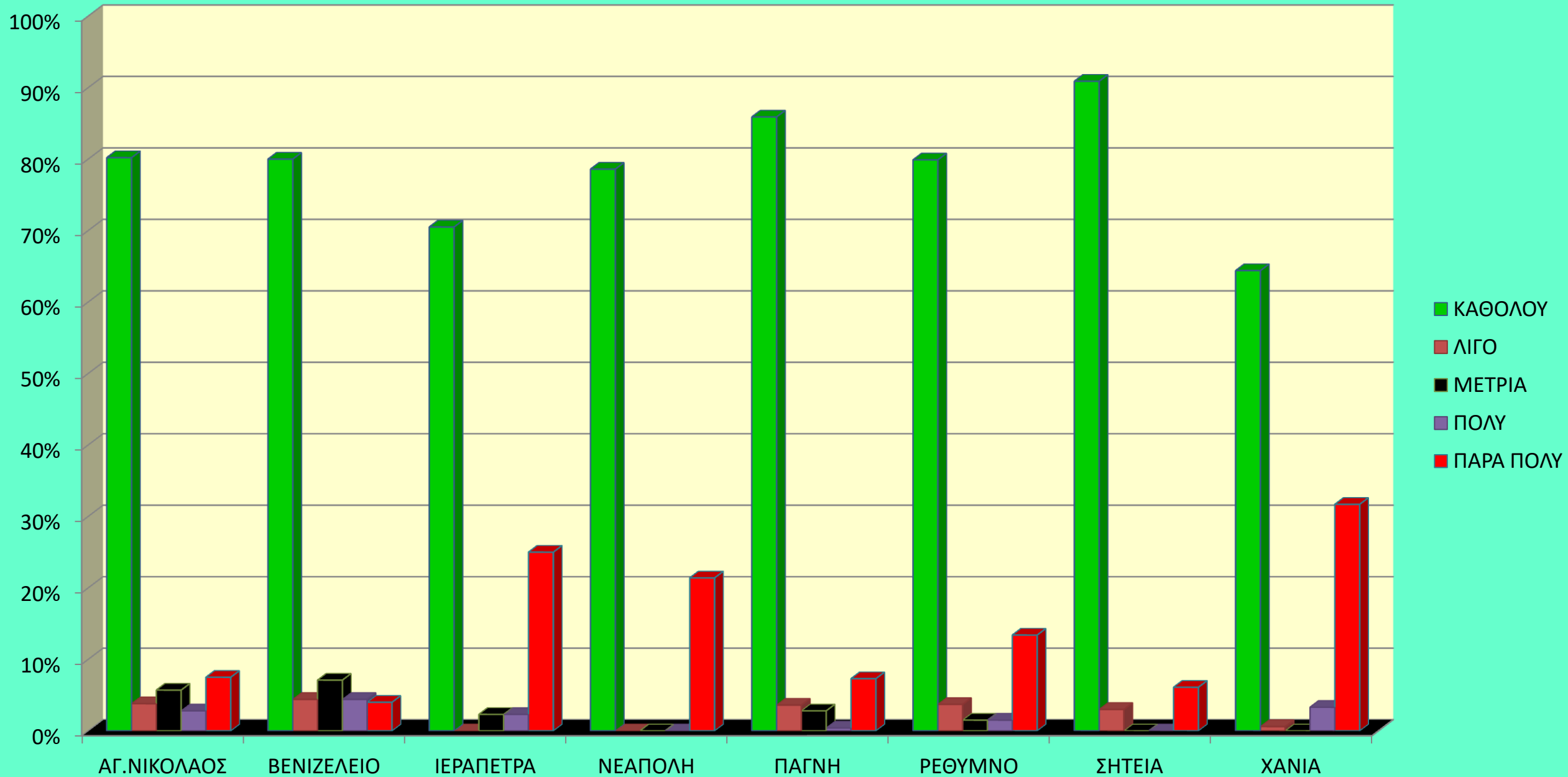
Δημογραφικά χαρακτηριστικά δείγματος



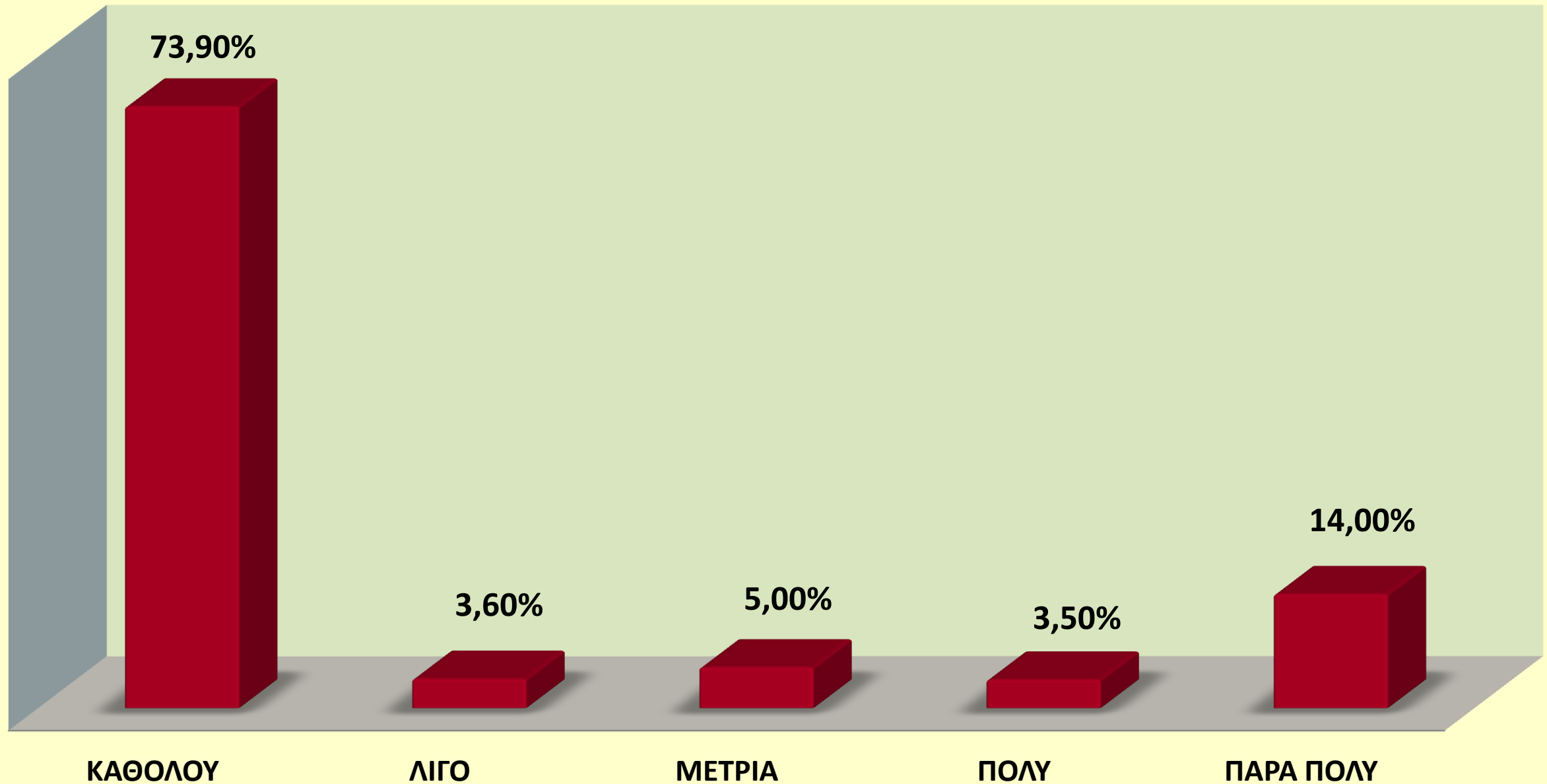
Είχατε την αίσθηση ότι το προσωπικό περίμενε φιλοδώρημα?



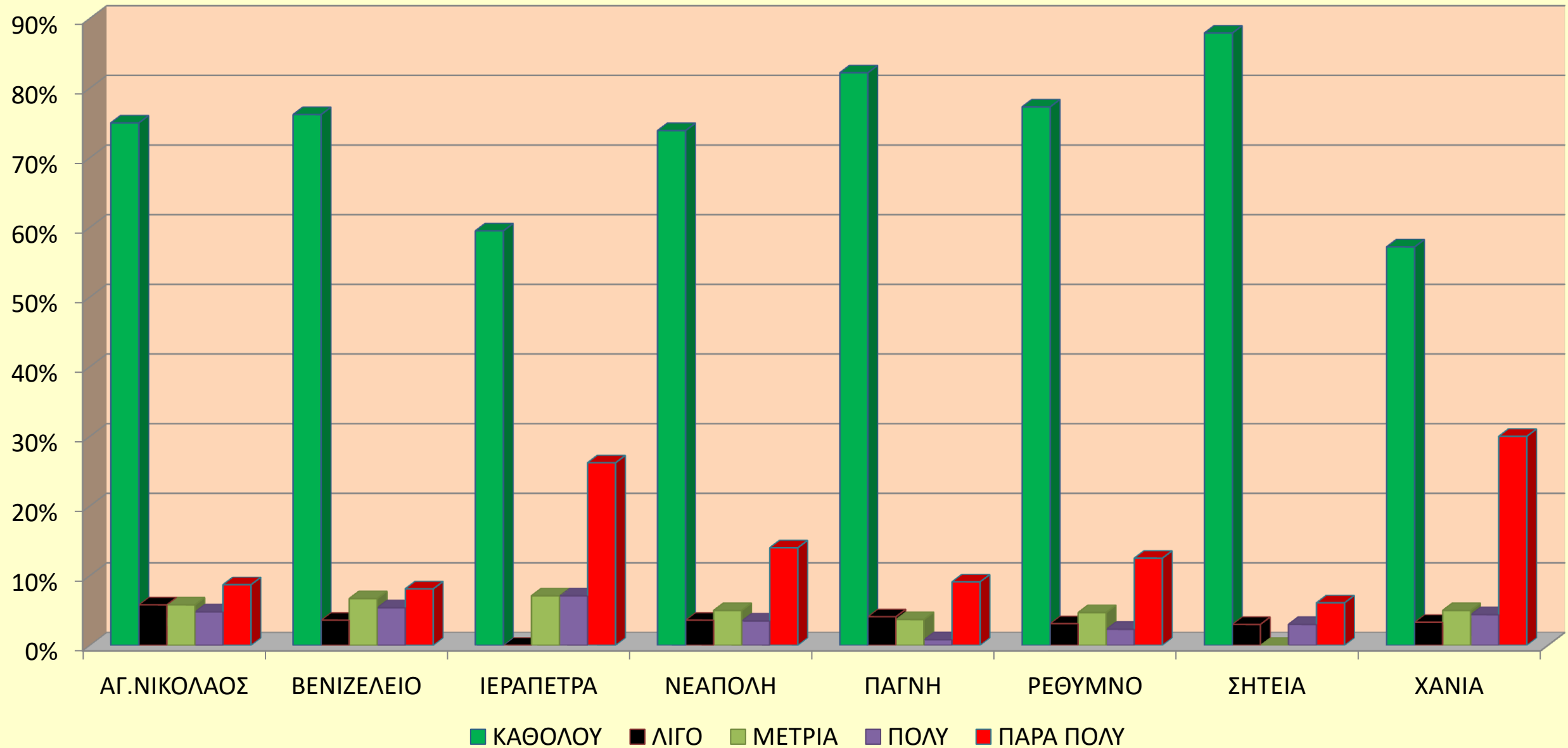
Είχατε την αίσθηση ότι το προσωπικό περίμενε φιλοδώρημα?



Είχατε την αίσθηση ότι αν δίνατε φιλοδώρημα θα εξυπηρετούσασταν καλύτερα?

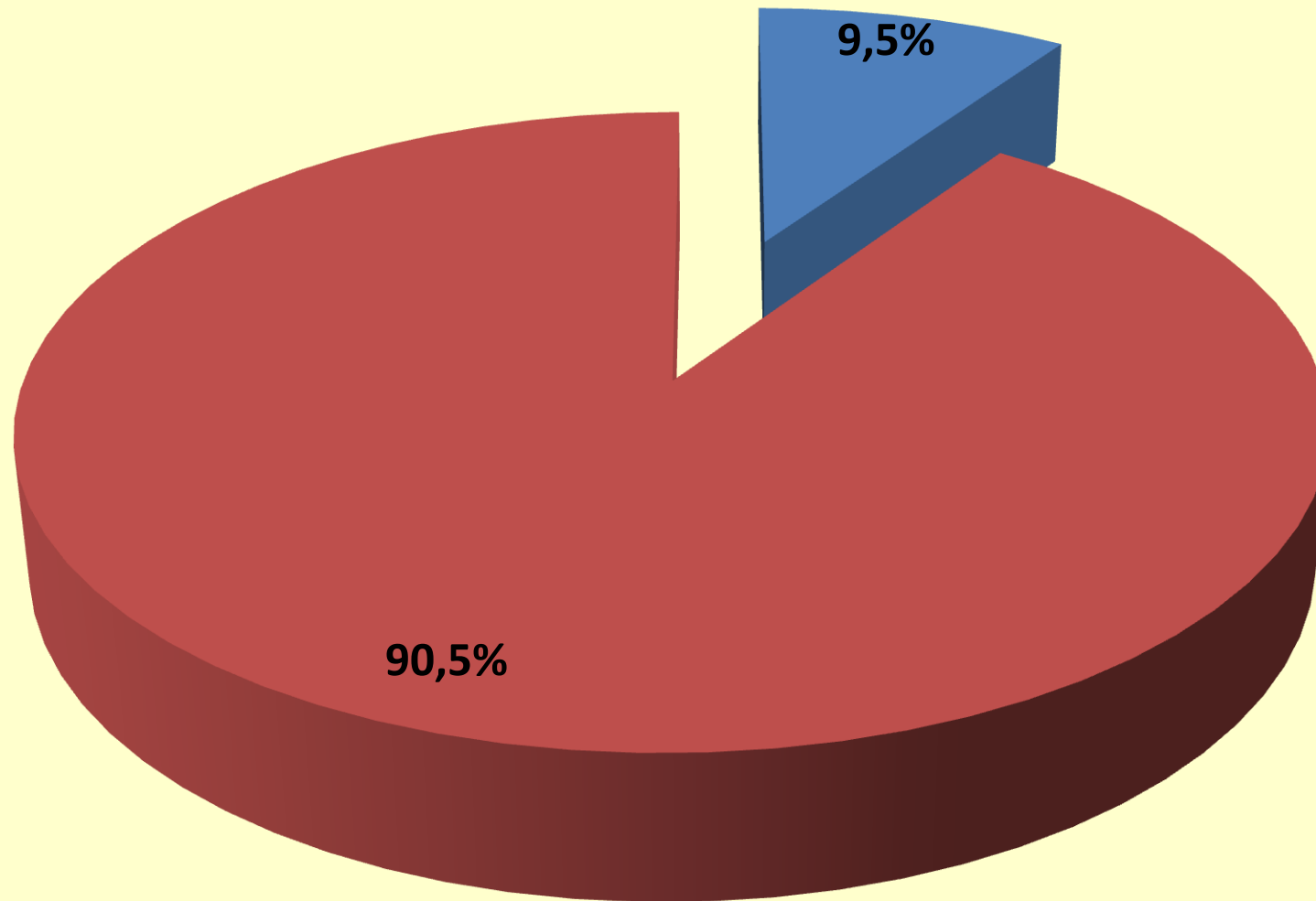


Είχατε την αίσθηση ότι αν δίνατε φιλοδώρημα θα εξυπηρετούσασταν καλύτερα?

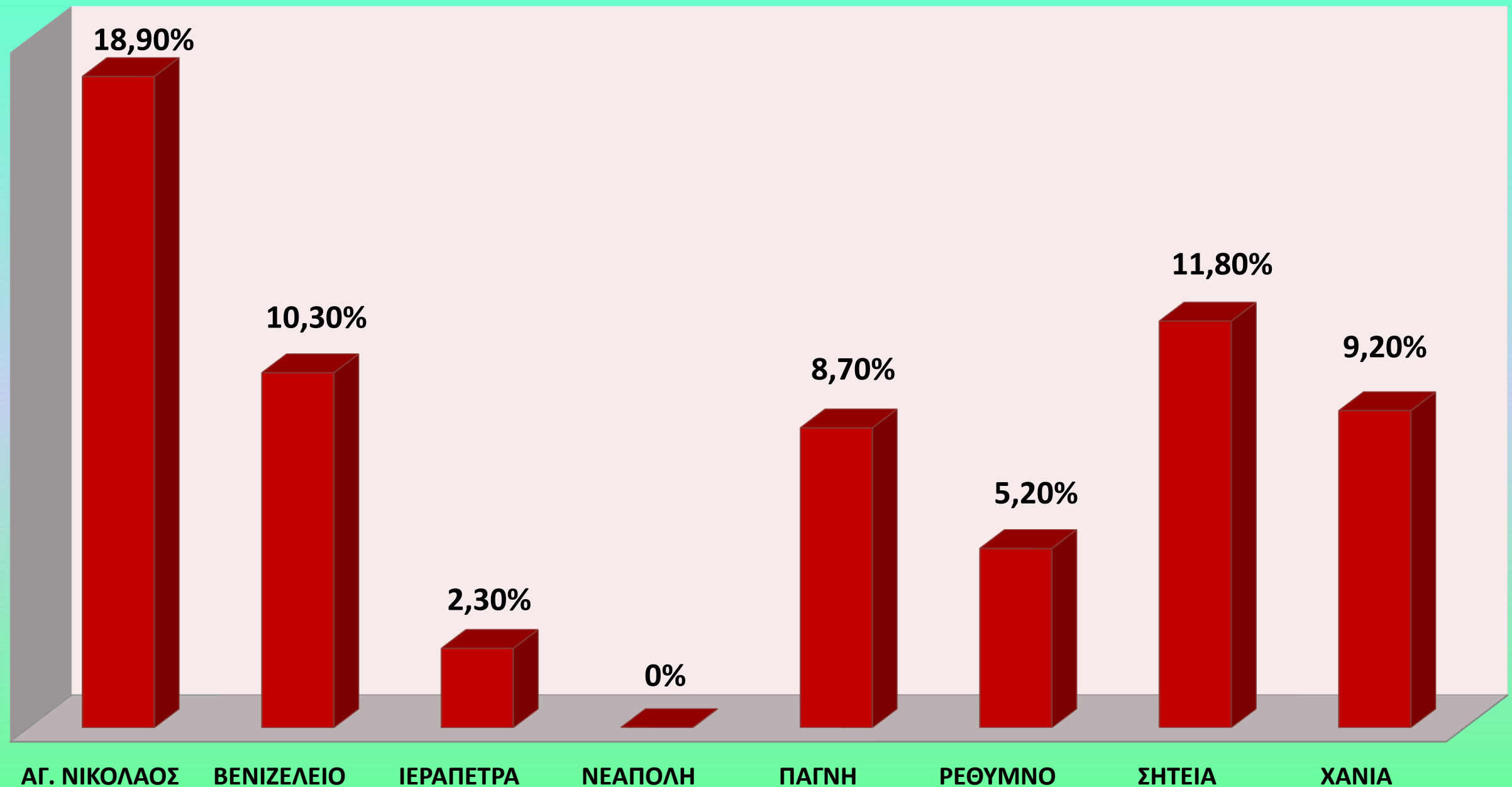


Δώσατε κάποιες φορές φιλοδώρημα στο προσωπικό?

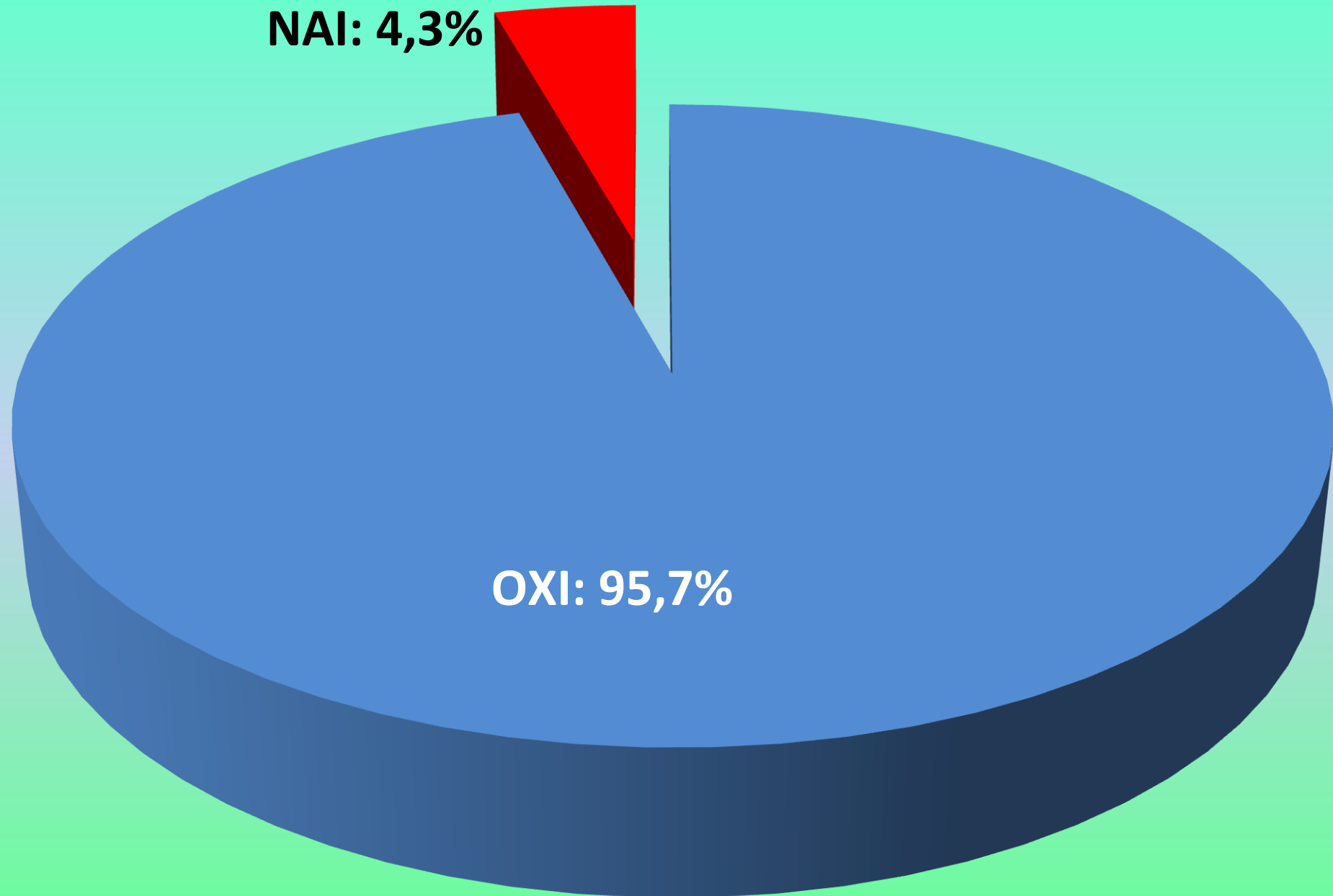
■ ΝΑΙ ■ ΌΧΙ



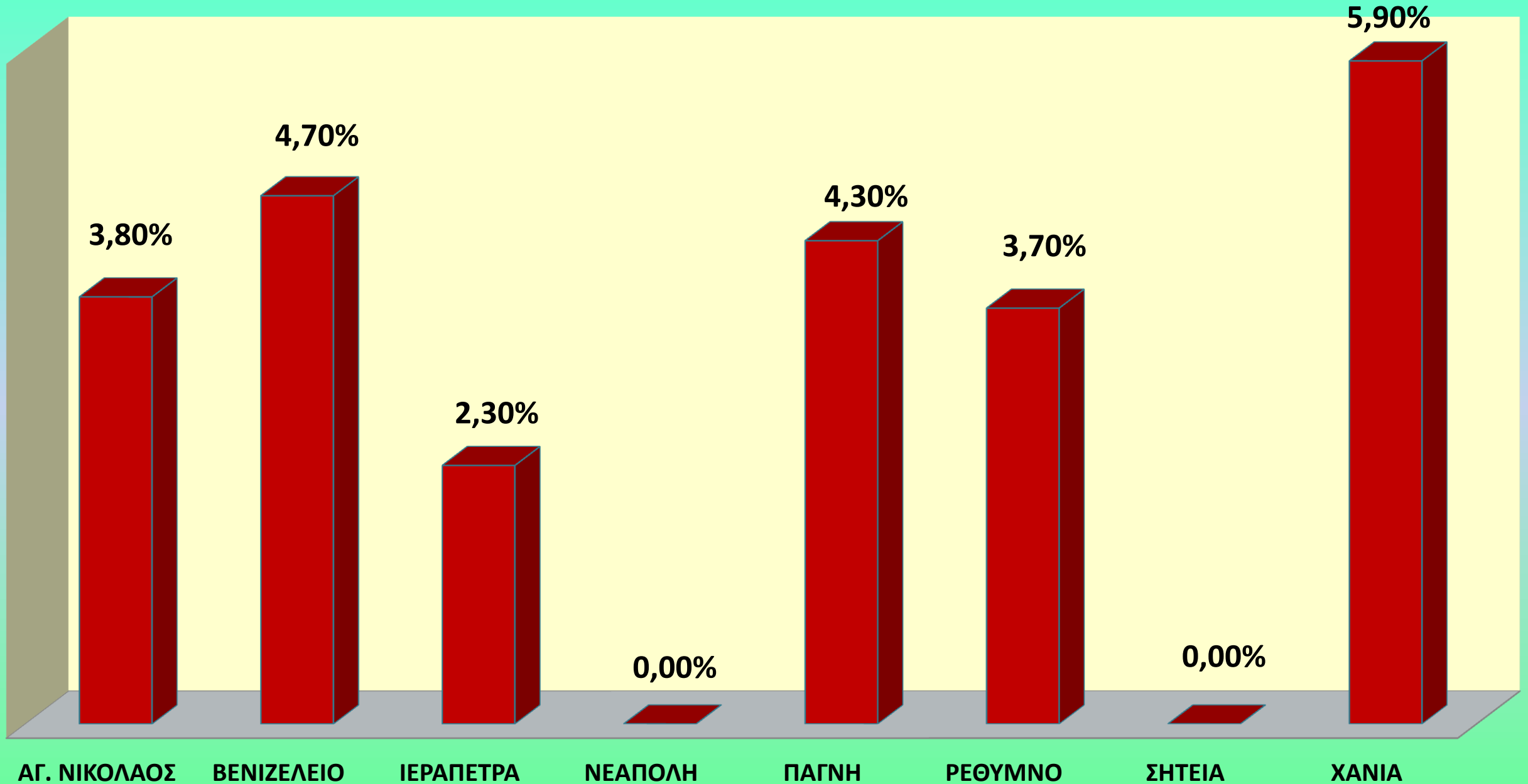
Δώσατε κάποιες φορές φιλοδώρημα στο προσωπικό?



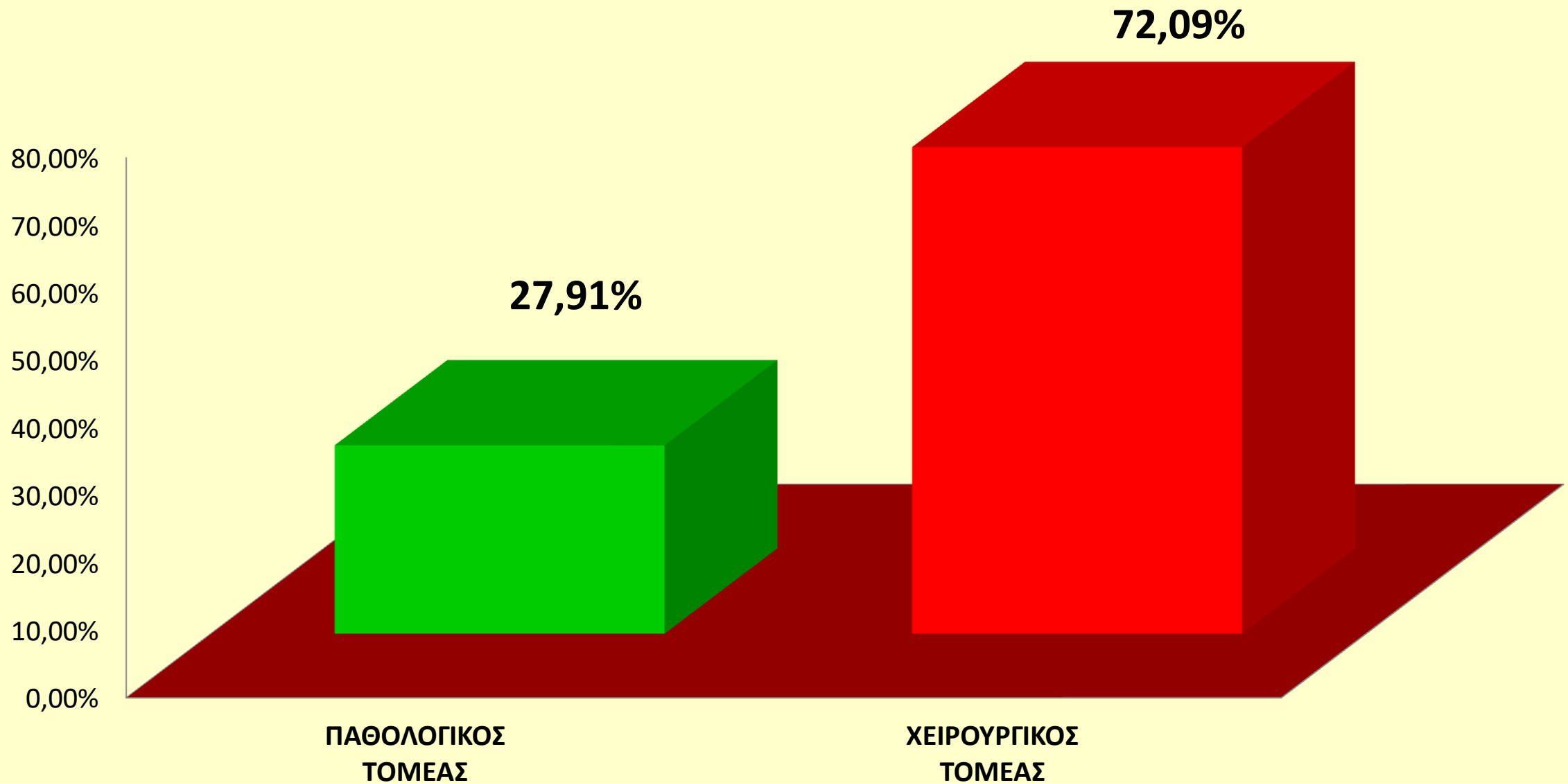
Σας ζήτησε ο γιατρός χρήματα?



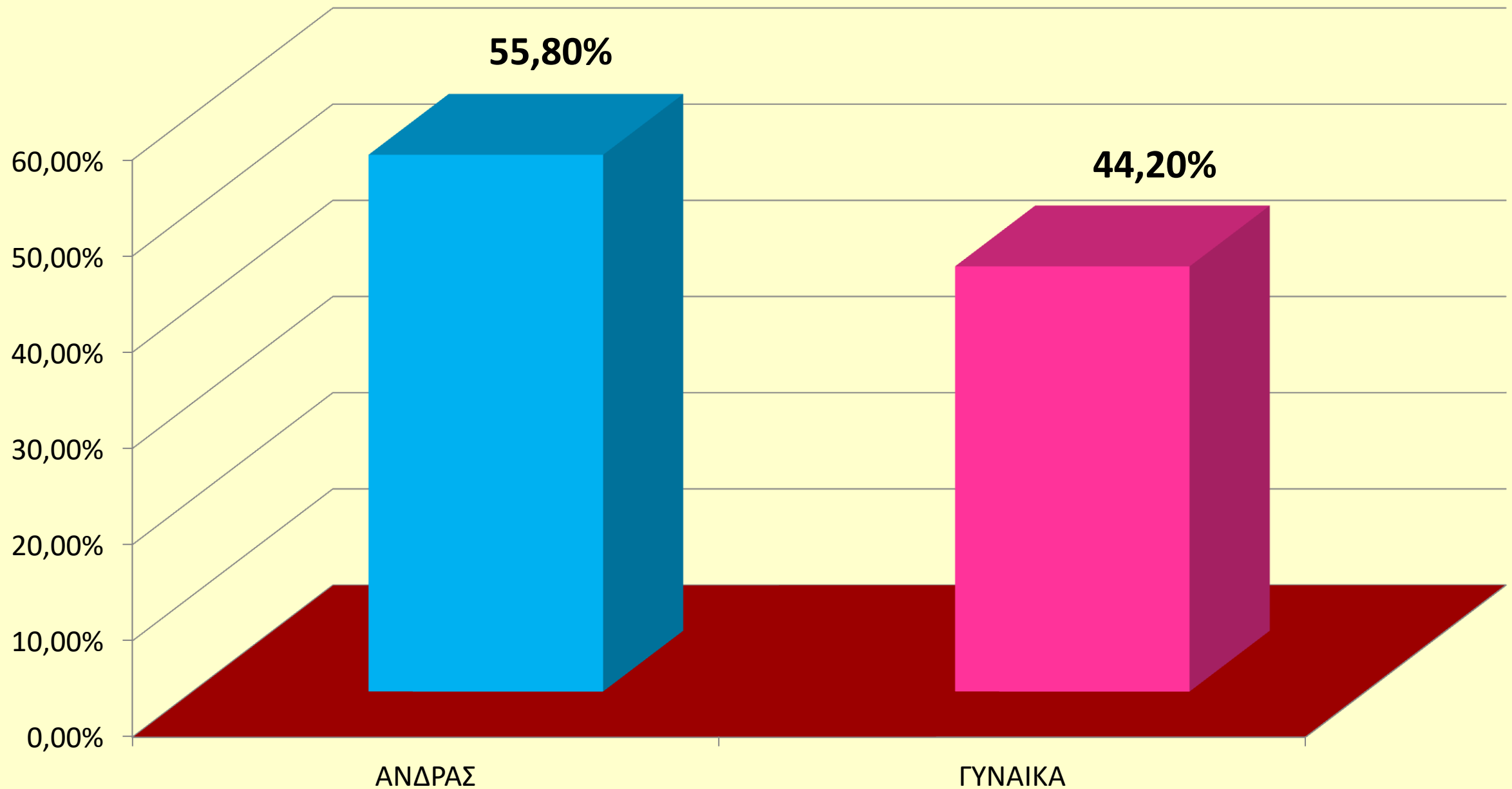
Σας ζήτησε ο γιατρός χρήματα?



Σας ζήτησε ο γιατρός χρήματα?

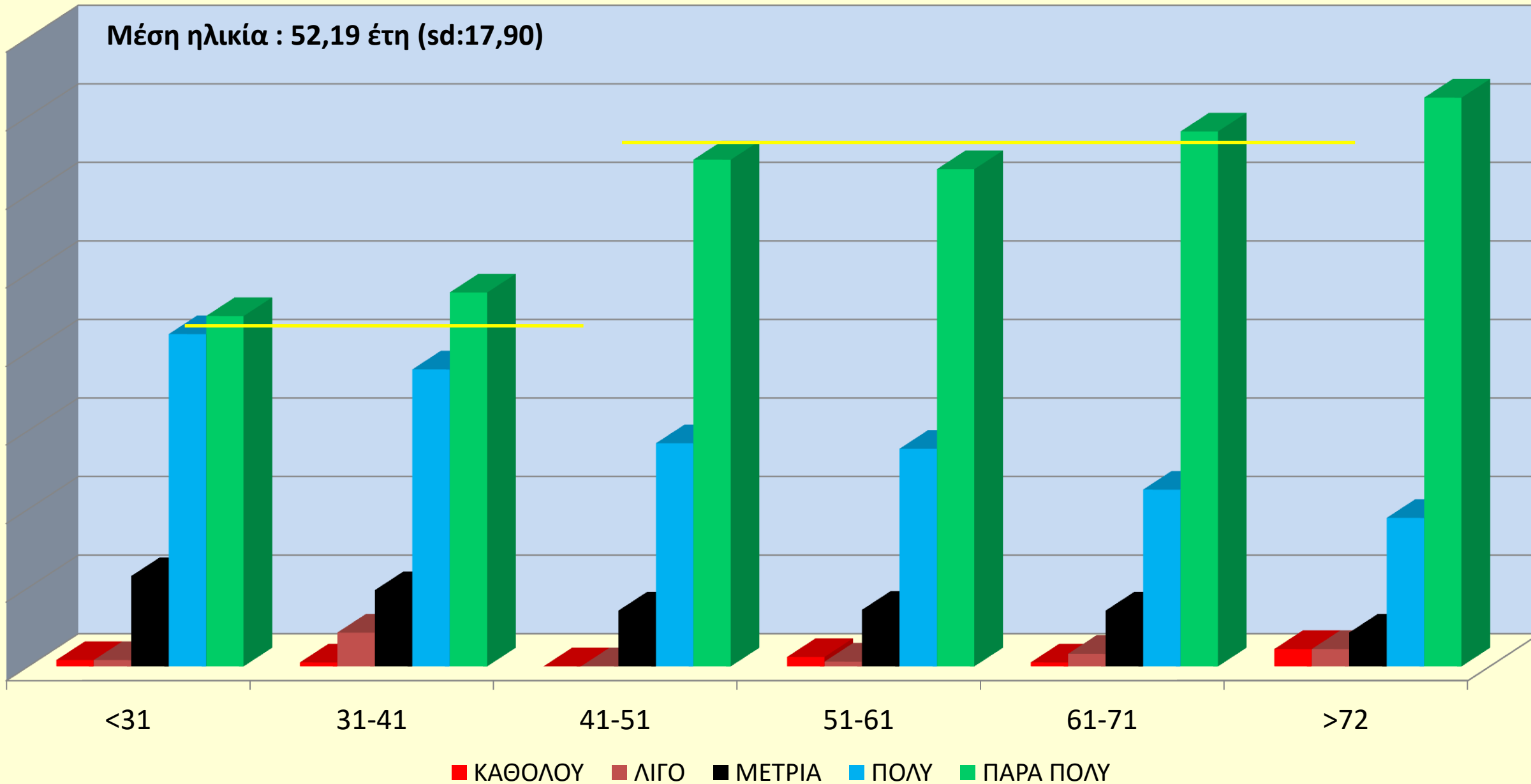


Σας ζήτησε ο γιατρός χρήματα?

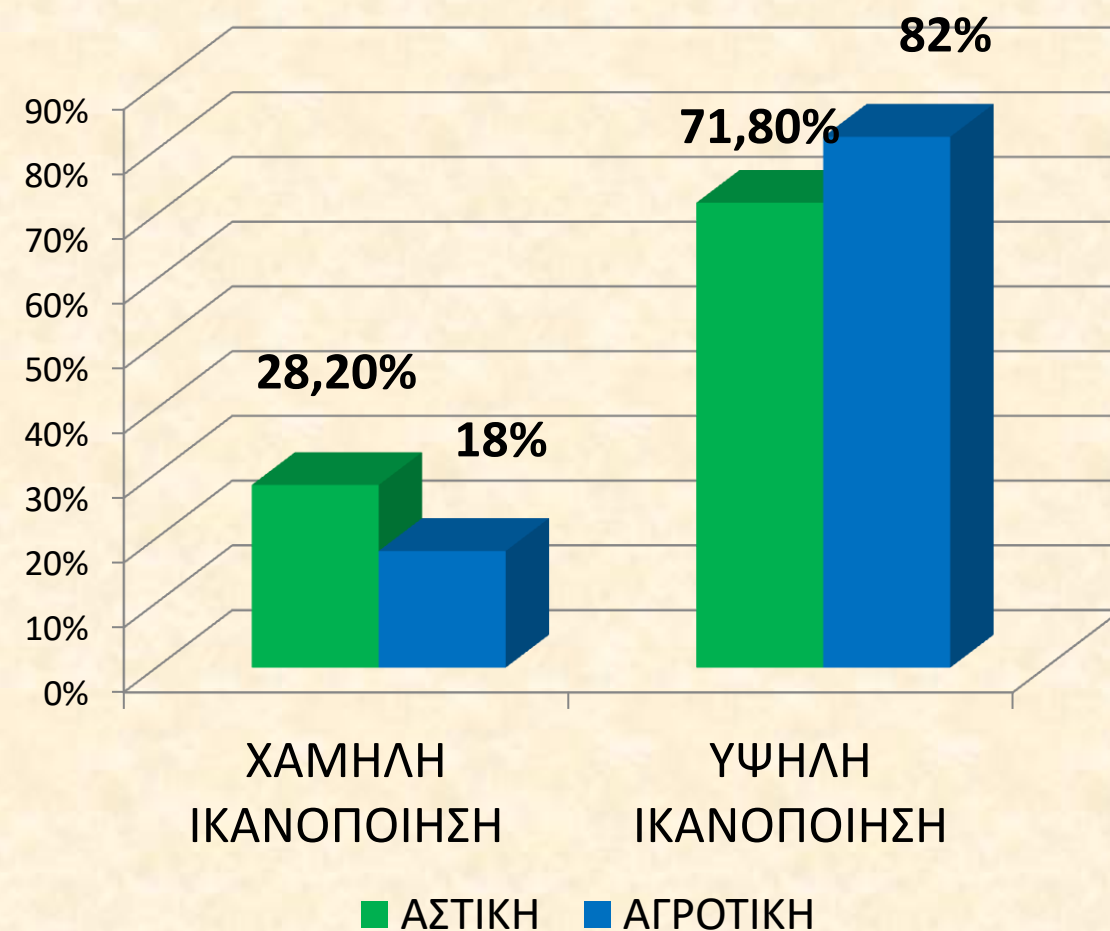
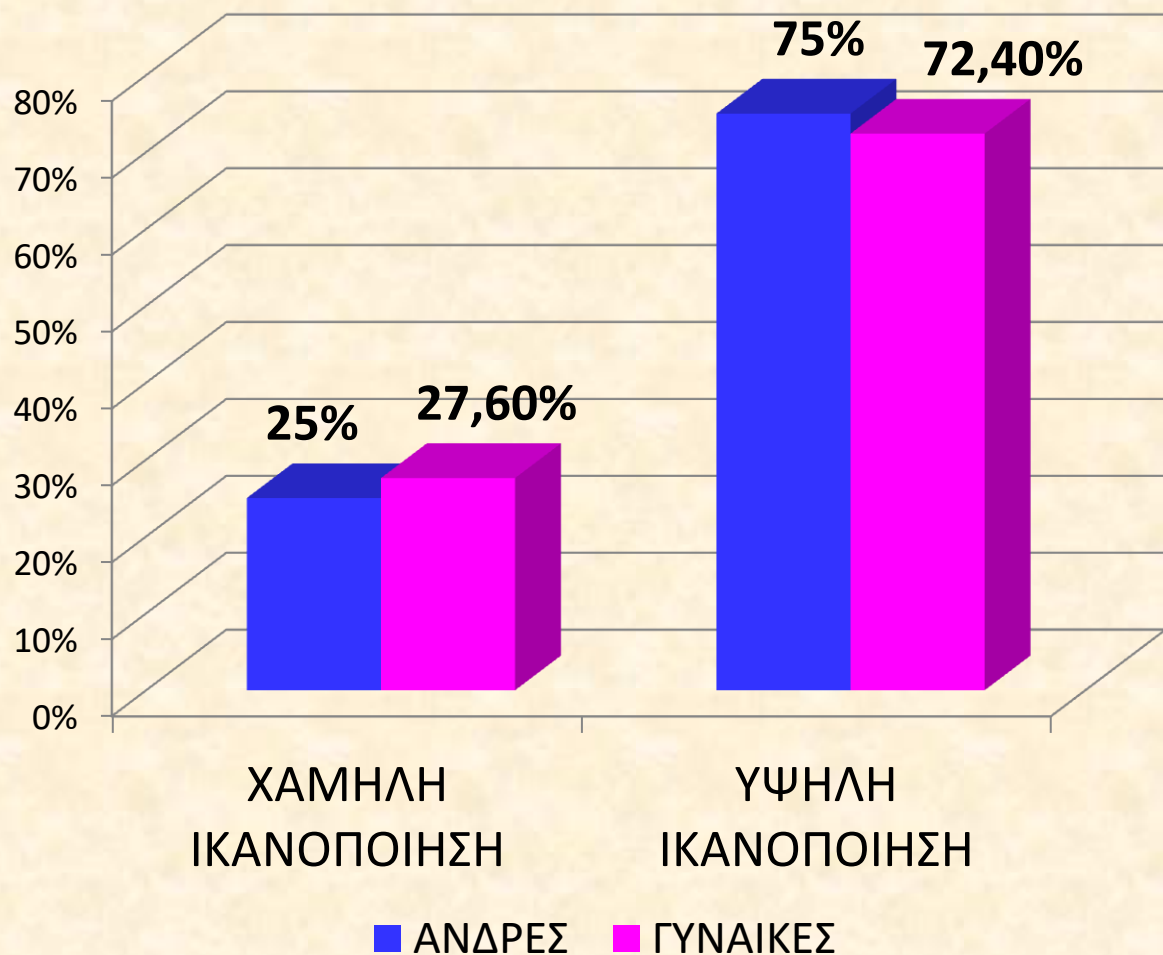


Επίπεδο ικανοποίησης ως προς Ηλικιακή ομάδα

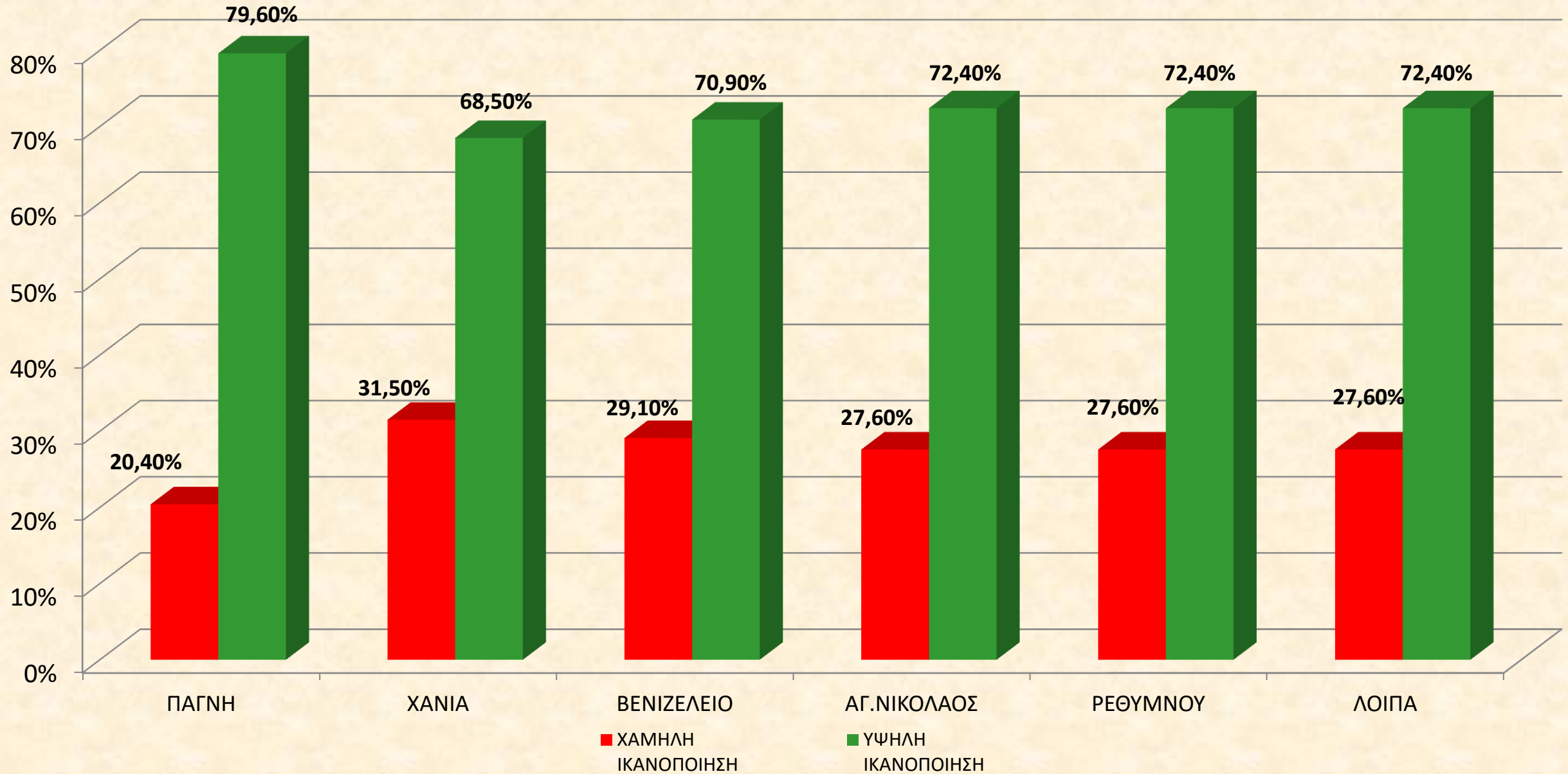
Μέση ηλικία : 52,19 έτη (sd:17,90)



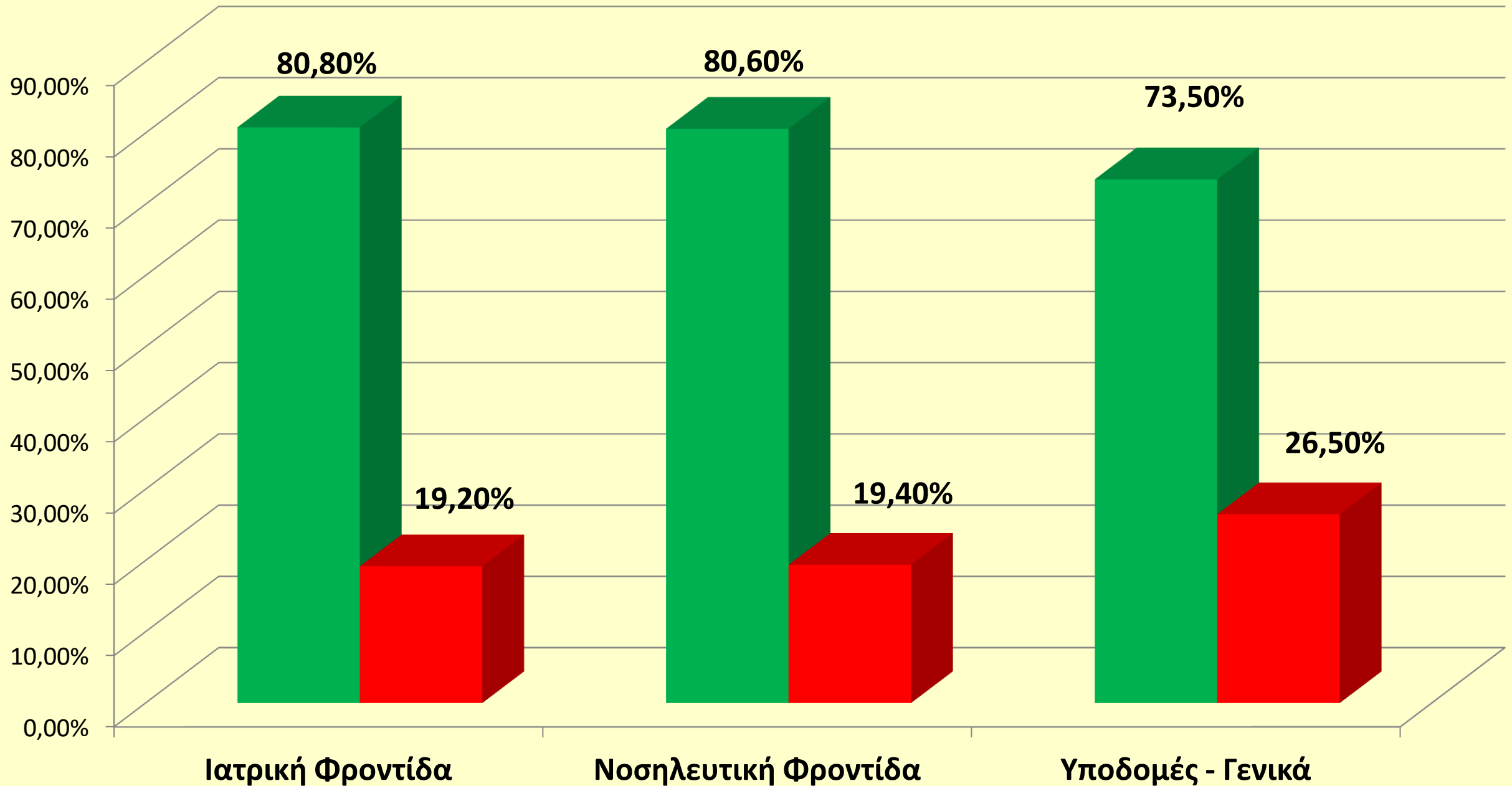
Επίπεδο ικανοποίησης ως προς φύλλο & περιοχή



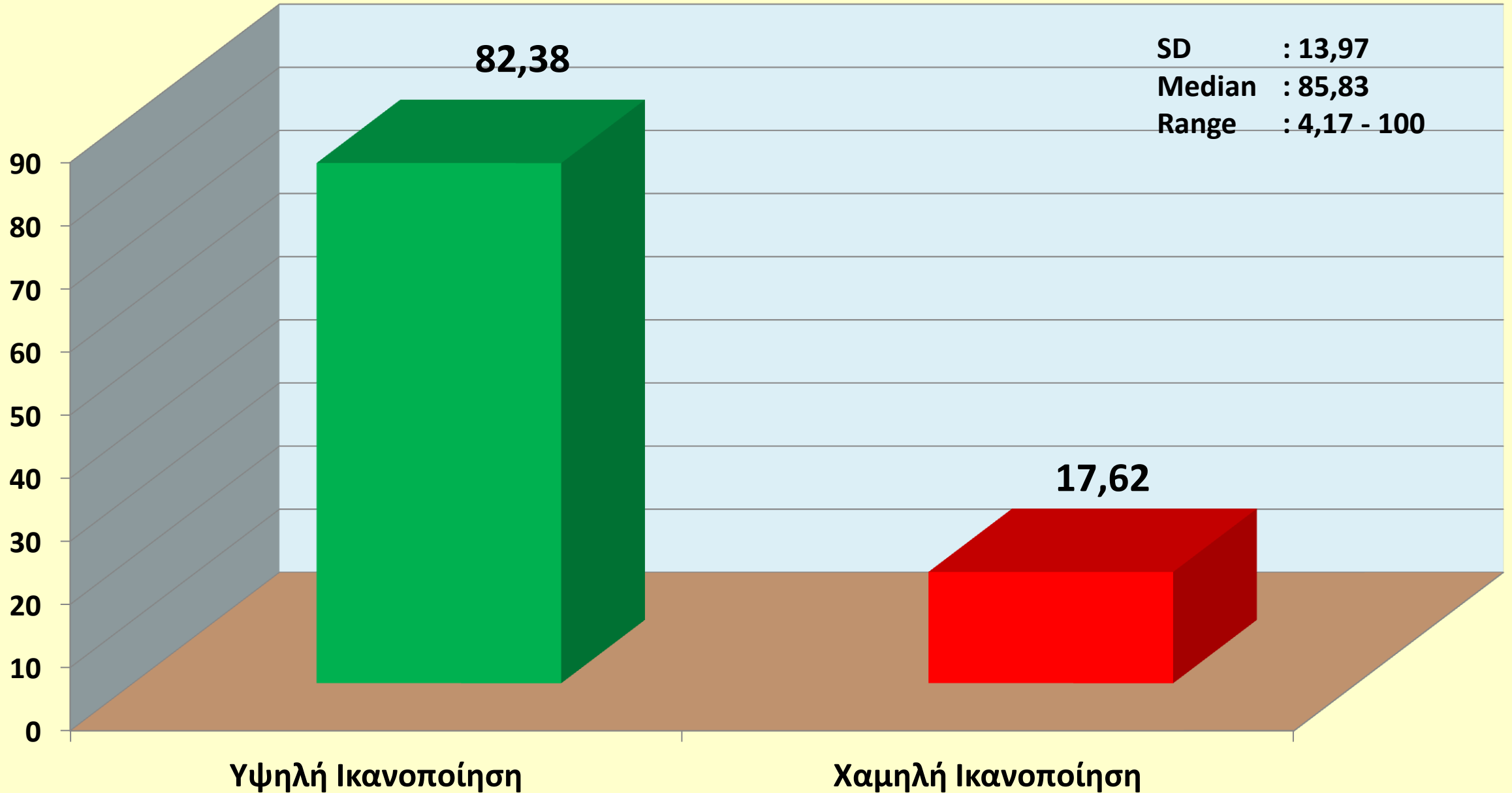
Επίπεδο ικανοποίησης ως προς Νοσοκομείο



Συνολικός βαθμός ικανοποίησης ως προς 3 άξονες



Συνολικός βαθμός ικανοποίησης



Ευρήματα - Συμπεράσματα:

- Περιορισμένο το φαινόμενο του χρηματισμού ιατρών, αλλά όχι αμελητέο.
- Ένα ποσοστό ασθενών δίνει χρήματα (σε μη ιατρούς) χωρίς να τους ζητηθεί.
- Η πρόθεση χρηματισμού είναι σε διπλάσια επίπεδα από την πράξη.
- Οι ασθενείς που δίνουν χρήματα εμφανίζουν χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης.
- Η συνολική ικανοποίηση των ασθενών από τα δημόσια Νοσοκομεία της Κρήτης είναι σε ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα και αυτό οφείλεται στον επαγγελματισμό και την στάση του προσωπικού.
- Υπάρχουν περιθώρια στοχευμένων παρεμβάσεων ως προς την ποιότητα παροχής υπηρεσιών για περιορισμό επιμέρους διαφορών μεταξύ μονάδων (διοίκηση επί στόχων).