ePublishing

EKT ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ NATIONAL DOCUMENTATION CENTRE

Health & Research Journal

Vol 3, No 3 (2017)

Volume 3 Issue 3 July - September 2017

Satisfaction of patients' needs in the Emergency Department

Evangelos Metevelis, Christina Marvaki, Ourania Govina, Dimitrios Papageorgiou

doi: 10.12681/healthresj.22125

To cite this article:

Metevelis, E., Marvaki, C., Govina, O., & Papageorgiou, D. (2017). Satisfaction of patients' needs in the Emergency Department. *Health & Research Journal*, *3*(3), 115–129. https://doi.org/10.12681/healthresj.22125

https://epublishing.ekt.gr | **e-Publisher:** EKT | **Downloaded at:** 02/01/2026 22:56:01

ΕΡΕΥΝΑ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΕΡΧΟΝΤΑΙ ΣΕ ΤΜΗΜΑ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ

Μετεβελής Ευάγγελος[1], Μαρβάκη Χριστίνα[2], Γκοβίνα Ουρανία[3], Παπαγεωργίου Δημήτριος[4]

1. Νοσηλευτής, MSc, Προϊστάμενος Ογκολογικού Τμήματος Ημερήσιας Κλινικής, Ιατρικό Κέντρο Αθηνών Μαρούσι
2. Ομότιμη Καθηγήτρια, Τμήμα Νοσηλευτικής, Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Αθήνας
3. Αναπληρώτρια Καθηγήτρια, Τμήμα Νοσηλευτικής, Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Αθήνας
4. Επίκουρος Καθηγητής, Τμήμα Νοσηλευτικής, Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Αθήνας

DOI: 10.5281/zenodo.1045003

Περίληψη

Εισαγωγή: Στα σύγχρονα συστήματα υγείας των ανεπτυγμένων χωρών η ανάγκη των ασθενών για πιο ποιοτικές υπηρεσίες υγείας είναι έντονη. Η ικανοποίηση των ασθενών αποτελεί σημαντικό δείκτη ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στα Τμήματα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ).

Σκοπός: Η μέτρηση της ικανοποίησης αναγκών των ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας σε ΤΕΠ.

Υλικό και Μέθοδος: Το δείγμα της μελέτης αποτέλεσαν 128 ασθενείς που προσήλθαν σε ΤΕΠ ιδιωτικής κλινικής για οποιαδήποτε αιτία. Για τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ειδικό ερωτηματολόγιο.

Αποτελέσματα: Η ποιότητα στην παροχή υπηρεσιών υγείας καθορίζεται από αντικειμενικά κριτήρια, που σχετίζονται με τη συνέπεια και τη διάρκεια των υπηρεσιών, καθώς και την ικανότητα του προσωπικού να ανταποκρίνεται άμεσα στις ανάγκες του ασθενή, μέρος των οποίων είναι ο συντονισμός, η ευγένεια και η καλή επικοινωνία. Το 46,1% (n=59) ήταν άνδρες και το 53,9% (n=69) ήταν γυναίκες. Το 50% (n=64) ήταν παντρεμένοι και το 56,3 (n=72) ανάφερε ότι είχε πολύ καλή υγεία. Εν συνεχεία το 72,7 (n=93) δεν είχε νοσηλευτεί τους τελευταίους 12 μήνες. Η συσχέτιση ηλικίας και των πρώτων 23 ερωτήσεων ανέδειξε ($p<0,019$). Επίσης βρέθηκε στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ του φύλλου των ασθενών και των πρώτων 23 ερωτήσεων με ($p<0,05$).

Συμπεράσματα: Καθοριστικοί παράγοντες για την ικανοποίηση των ασθενών αποδείχθηκαν η εύκολη πρόσβαση στα ΤΕΠ, σε συνάρτηση με τον μικρό χρόνο αναμονής και το ανθρώπινο περιβάλλον, καθώς και η άμεση ανταπόκριση του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού, η οποία αποτυπώνεται, εκτός από την επιστημονική κατάρτιση, στην ευγένεια, την ηρεμία, την εχεμύθεια και τη διασφάλιση της ιδιωτικότητας.

Λέξεις-κλειδιά: Ποιότητα φροντίδας, Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ), ικανοποίηση ασθενών, υπηρεσίες υγείας, κλίμακες διαλογής, ασφάλεια στο ΤΕΠ.

Υπεύθυνος αλληλογραφίας: *Ευάγγελος Μετεβελής, Αηδόνων 14, 14564 Νέα Κηφισιά, Αθήνα, Ελλάδα, Τηλ: 6987 490009, Email: junk187b@hotmail.com*

ORIGINAL ARTICLE

SATISFACTION OF PATIENTS' NEEDS IN THE EMERGENCY DEPARTMENT

Metevelis Evangelos[1], Marvaki Christina[2], Govina Ourania[3], Papageorgiou Dimitrios[4]

1. RN, MSc, Supervisor Oncology Department Day Clinic, Athens Medical Center (AMC), Marousi
2. Emeritus Professor, Nursing Department, Technological Educational Institute, Athens, Greece
3. Associate Professor, Nursing Department, Technological Educational Institute, Athens, Greece
4. Assistant Professor, Nursing Department, Technological Educational Institute, Athens, Greece

DOI: 10.5281/zenodo.1045003

Abstract

Introduction: In the modern healthcare systems of the developed countries, patients' need for more quality health services is strong. Patient satisfaction is an important indicator of the quality of services provided by the Emergency Departments.

Aim: The measurement of satisfaction of the patients' needs by the health services provided at the Emergency Department.

Material and Methods: The studied sample consisted of 128 patients who arrived at the Emergency Department of a private clinic. For data collection a special designed questrionnaire was used.

Results: The quality of the provided health services is determined by objective criteria related to the consistency and the duration of the services, and the personnel's capacity to respond to the patient's needs, part of which are the co-ordination, the politeness and the good communication. 46,1% were men and 53.9% were women. 50 % were married and 56.3% mentioned that they were in good shape.72.7% had not been hospitalized for the past 12 months. The correlation between age and the first 23 questions showed ($p<0,019$). In addition, there was important correlation between the sex of the patients and the first 23 questions with ($p<0,05$).

Conclusions: The most determined factors for the patients' satisfaction were proven the easy access to the Emergency Department, in connection with little waiting and a nice environment, and the immediate response of the medical-nursing personnel, which is reflected, apart from its scientific grounding, in its politeness, calmness, discretion and securing of privacy.

Key words: Quality of care, Emergency Department (ED), patients' satisfaction, health care services, triage scales, ED security and safety.

Corresponding author: *Evangelos Metevelis, Aidonon 14, 14564 Nea Kifisia, Athens, Greece, (Tel) 6987 490009, Email: junk187b@hotmail.com*

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στα σύγχρονα συστήματα υγείας των προηγμένων κρατών καθίσταται όλο και πιο επιτακτική η ανάγκη προσφοράς υπηρεσιών υγείας υψηλού επιπέδου. Σε αυτό το πλαίσιο, οι προσδοκίες και οι ανάγκες των χρηστών υπηρεσιών υγείας θα πρέπει να ικανοποιούνται στον μέγιστο βαθμό. Το ενδιαφέρον εστιάζεται στην εφαρμογή διαδικασιών ελέγχου ποιότητας με στόχο την ελαχιστοποίηση ιατρονοσηλευτικών σφαλμάτων, την προστασία των ασθενών, τη μεγιστοποίηση της απόδοσης του προσωπικού και την πιο ουσιαστική αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων.[1]

Το Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ) των γενικών νοσοκομείων έχει σχεδιαστεί με σκοπό να παρέχει επείγουσα φροντίδα σε ασθενείς που προσέρχονται σε αυτό. Αποτελεί τον συνδετικό κρίκο ανάμεσα στην προνοσοκομειακή και την νοσοκομειακή παροχή υπηρεσιών υγείας αλλά και ένα φίλτρο προστασίας του νοσοκομείου από τη υπερφόρτωση άσκοπων εισαγωγών. Στελεχώνεται από ικανό αριθμό επαγγελματιών υγείας στις περισσότερες περιπτώσεις και λειτουργεί σε 24ωρη βάση.[2]

Η ικανοποίηση των ασθενών που προσέρχονται στα ΤΕΠ, αποτελεί έναν από τους βασικούς δείκτες ποιοτικής λειτουργίας ενός τμήματος ΤΕΠ. Κατανοώντας τις προσδοκίες και τα κίνητρα των ασθενών που αναζητούν ιατρική φροντίδα στο ΤΕΠ, αυτή η φροντίδα είναι ένα σημαντικό μέρος της μεγιστοποίησης της ικανοποίησης των ασθενών, και είναι ένας τομέας αυξανόμενης σημασίας τόσο για τους κλινικούς γιατρούς και τους managers όσο και για τους ερευνητές ασθενείς που λαμβάνουν τη φροντίδα.[3]

Τα τελευταία χρόνια έχουν πραγματοποιηθεί πολλές διεθνείς μελέτες που διερευνούν την ικανοποίηση των ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας στο ΤΕΠ αλλά και τους τρόπους βελτίωσης αυτών.[4-7]

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας μελέτης ήταν η εκτίμηση της ικανοποίησης των ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας στο ΤΕΠ γενικού ιδιωτικού νοσοκομείου της Αττικής.

ΥΛΙΚΟ-ΜΕΘΟΔΟΣ

Ερευνητικό Εργαλείο

Για την υλοποίηση των στόχων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε ειδικό ερωτηματολόγιο για την εκτίμηση της ικανοποίησης των αναγκών ασθενών που προσέρχονται στο ΤΕΠ.

Δείγμα Μελέτης – Συλλογή Δεδομένων

Το δείγμα της μελέτης αποτέλεσαν 128 ασθενείς, που προσήλθαν στο ΤΕΠ γενικού ιδιωτικού νοσοκομείου της Αττικής για οποιαδήποτε αιτία. Ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου για κάθε ασθενή διαρκούσε περίπου 10 λεπτά. Η συλλογή των δεδομένων και η ανάλυσή τους πραγματοποιήθηκε κατά το διάστημα μεταξύ Απριλίου του 2016 και Νοεμβρίου του 2016. Οι ασθενείς που εντάσσονταν στην μελέτη ήταν εκείνοι που προσέρχονταν στο ΤΕΠ για οποιαδήποτε πάθηση ή σύμπτωμα. Αποκλείονταν από την μελέτη ασθενείς με ψυχιατρικές και νευρολογικές παθήσεις, ασθενείς ηλικίας κάτω των 18 ετών, ασθενείς με σοβαρή γνωστική δυσλειτουργία καθώς

και εκείνοι που δεν είχαν καλή γνώση της Ελληνικής γλώσσας.

Στατιστική Ανάλυση

Οι κατηγορικές μεταβλητές περιγράφονται με τη μορφή απόλυτων και σχετικών (%) συχνοτήτων ενώ για τις ποσοτικές χρησιμοποιήθηκε η μέση τιμή και η τυπική απόκλιση. Για να διερευνηθεί η σχέση των δημογραφικών και κλινικών χαρακτηριστικών με τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε μονοπαραγοντική ανάλυση. Για τη συσχέτιση ποσοτικών μεταβλητών χρησιμοποιήθηκε ο μη-παραμετρικός συντελεστής του Spearman ενώ για τη σύγκρισή κατηγορικών μεταβλητών χρησιμοποιήθηκαν οι μη-παραμετρικοί έλεγχοι Mann-Whitney και Kruskal-Wallis. Ως επίπεδο σημαντικότητας ορίστηκε το $p \leq 0,05$. Για την επεξεργασία των δεδομένων, χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο Statistical Package for Social Sciences (SPSS) ver.22.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Οι ασθενείς που προσήλθαν στο τμήμα ήταν άνδρες σε ποσοστό 46,1% (n=59) και γυναίκες σε ποσοστό 53,9% (n=69). Όσον αφορά την οικογενειακή τους κατάσταση οι περισσότεροι ασθενείς ήταν παντρεμένοι σε ποσοστό 50% (n=64), ανύπαντροι 39,1 (n=50), χωρισμένοι και χήροι/ες, 5,5% (n=7). Σε ποσοστό 56,3% οι ασθενείς που μετείχαν στη μελέτη είχαν πολύ καλό επίπεδο υγείας (n=72), καλό επίπεδο το 36,7% (n=47) και δεν είχαν νοσηλευτεί τον τελευταίο χρόνο σε ποσοστό 72, 7% (n=93). Το εισόδημα τους ήταν έως 10.000 το 31,3% (n=40), μεταξύ 10.000 - 20.000 σε ποσοστό 39% (n=50) , 20.000 – 30.000 το 25% (n=32) και η μέση ηλικία των ερωτηθέντων ήταν τα 41,77 ± 15,18 έτη, (Πίνακας 1).

Ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach alpha για τις πρώτες 23 ερωτήσεις του ερωτηματολογίου βρέθηκε (0,861).(Πίνακας 2)

Το 58,6% των ερωτηθέντων θεωρεί πως ήταν αρκετά εύκολη η πρόσβαση στα ΤΕΠ (n=75), ενώ το 57% θεωρεί ότι ήταν αρκετά ασφαλής ο χώρος στάθμευσης- πάρκινγκ (n=73). Επίσης το 60,9 % των ασθενών θεώρησε πως η ανταπόκριση του νοσηλευτικού προσωπικού των ΤΕΠ ήταν πολύ άμεση (n=78). (Πίνακας3)

Το 86,7% των προσερχόμενων στα ΤΕΠ θεώρησε πως τηρήθηκε η ιδιωτικότητα (n=111) και το 58,6% έμεινε αρκετά ικανοποιημένο από το χρόνο αναμονής στον χώρο των ΤΕΠ (n=75). Παράλληλα το 69,5% δήλωσε ότι ένιωσε πολύ άνετα να εκφραστεί στο ιατρονοσηλευτικό προσωπικό (n=89), ενώ το 58,6% δήλωσε πως εισέπραξε πολύ ενδιαφέρον από το προσωπικό (n=75), (Πίνακας 3).

Εντυπωσιακό είναι το 93, 8%, το οποίο ανέφερε πως αντιμετωπίστηκε άμεσα στα ΤΕΠ (n=120), ενώ μόλις το 6,3% ανέφερε ότι αντιμετωπίστηκε με καθυστέρηση (n=8).

Η εξυπηρέτηση ήταν η πιο σημαντική παρεχόμενη βοήθεια στα ΤΕΠ για το 76,6 % των ερωτηθέντων (n=98) καθώς και η ευγένεια ήταν ο τρόπος αντιμετώπισης των ασθενών σε ποσοστό 96,1 % (n=123), ενώ μόλις 1,6 % των ασθενών δήλωσε πως εισέπραξε αγένεια από το προσωπικό (n=2).

Ιδιαίτερα σημαντικό είναι ότι το 77,3% των ερωτηθέντων ανέφερε πως αισθάνθηκε πως

έτυχε της καλύτερης δυνατής φροντίδας (n=99).

Το 57,8% των ερωτηθέντων δήλωσε πως σε αρκετά ικανοποιητικό βαθμό ένιωσε ότι υπήρχε συνεχής παρουσία του προσωπικού (n=74).

Το 54,7% δήλωσε πως εισέπραξε σε μεγάλο βαθμό την ηρεμία του προσωπικού (n=70). Στην ερώτηση αναφορικά με την παροχή βοήθειας σε περίπτωση εισαγωγής το 68% απάντησε ότι υπήρξε σε πολύ καλό επίπεδο (n=87).

Το 77,3% των ασθενών επίσης δήλωσαν ότι δόθηκαν οι εξηγήσεις με τρόπο εύκολο και εύληπτο της κατάστασής τους (n=99).

Το 68 % θεώρησε ότι δέχτηκε αξιόπιστες απαντήσεις στα ερωτήματά του σε πολύ καλό επίπεδο (n=87) και το 87,5% υπογράμμισε την εχεμύθεια του προσωπικού (n=112).

Το 79, 7 % έκρινε πως ρωτήθηκε για όλες τις πιθανές θεραπείες σε πολύ καλό βαθμό (n=102).

Το 65, 7 % δήλωσε πως έλαβε πολύ καλές οδηγίες αναφορικά με όσα θα χρειαζόταν να κάνει στο σπίτι καθώς (n=84) και το 57 % δήλωσε πως έλαβε πολύ καλές οδηγίες σχετικά με την επόμενη επίσκεψη στο νοσοκομείο (n=73), ενώ το 67,2 % ανέφερε πως ενημερώθηκε πολύ καλά σχετικά με τη λήψη των φαρμάκων (n=86).

Η νοσηλευτική φροντίδα ήταν το πιο σημαντικό σημείο για όση ώρα βρέθηκαν οι ασθενείς στο χώρο του ΤΕΠ σε ποσοστό 82,1 % (n=105) - (p=0,011), ενώ συνολικά η νοσηλευτική φροντίδα κρίθηκε ως καλή σε ποσοστό 86,7 % (n=111), (Πίνακας 3).

Συνολικά από το τμήμα των ΤΕΠ το 75,8% δήλωσε πως δεν αποκόμισε καμία κακή εντύπωση (n=97) – (p= <0,011) και το 64,1% δήλωσε ότι του έκανε καλή εντύπωση το προσωπικό (n=82), (Πίνακας 4).

Από το στατιστικό έλεγχο με τη χρήση του συντελεστή Spearman βρέθηκε ασθενής θετική συσχέτιση μεταξύ ηλικίας και βαθμού ικανοποίησης των ερωτηθέντων (r=0,206, p=0,019) (Πίνακας 5).

Επίσης οι άνδρες φάνηκαν πιο ικανοποιημένοι από τις γυναίκες (p=0,006) (Πίνακας 6).

Από τις συσχετίσεις μεταξύ ικανοποίησης και οικογενειακής κατάστασης των ασθενών, κατάσταση υγείας και οικονομικής κατάστασης δεν βρέθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές (Πίνακας 7).

Εκείνοι που ένιωσαν την ανάγκη παρουσίας ενός φιλικού ή συγγενικού προσώπου μέσα στο εξεταστήριο φάνηκαν πιο ικανοποιημένοι έναντι εκείνων που δεν την ένιωσαν (82,87 ± 6,16 έναντι 77,38 ± 8,13 αντίστοιχα , (p<0,001), (Πίνακας 8).

Ως προς τη συνολική εικόνα που απέκτησαν οι ασθενείς, πιο σημαντική από τις παρεχόμενες υπηρεσίες θεώρησαν την εξυπηρέτηση (p=0,029), τις συνθήκες που επικρατούσαν στο εξεταστήριο (p=0,019) και τη νοσηλευτική φροντίδα (p=o,011), (Πίνακας 9).

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Οι δείκτες αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας για τις διαδικασίες του τμήματος είναι απαραίτητοι για την εξασφάλιση της ποιότητας. Σκοπός των μετρήσεων των υπηρεσιών στα ΤΕΠ είναι η απόκτηση της δυνατότητας ελέγχου όλων των παραγόντων που επηρεάζουν κάθε

διαδικασία – διεργασία π.χ. ανθρώπινο δυναμικό, μέθοδοι εκτέλεσης πρωτοκόλλων κ.α. επίσης η διαδικασία αυτή εξασφαλίζει την παροχή ποιοτικής φροντίδας που είναι μετρήσιμη ώστε να αποδεικνύεται η αξία εφαρμογή της. Μερικές παράμετροι για την αξιολόγηση της ποιότητας του ΤΕΠ αποτελούν οι εγκαταστάσεις, το υγειονομικό υλικό, οι διαδικασίες, η συνεχιζόμενη εκπαίδευση και η κατάρτιση και εξέλιξη του προσωπικού με σύστημα αξιολόγησης και αξιοκρατίας. Όπως φάνηκε από τα παραπάνω αποτελέσματα τα ποσοστά ικανοποίησης των ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των ΤΕΠ του ιδιωτικού νοσοκομείου κυμάνθηκαν σε καλό επίπεδο. Τα ευρήματα αυτά φαίνεται να συμφωνούν με αυτά αντίστοιχων μελετών στο εξωτερικό. Σε μια άλλη μελέτη που πραγματοποιήθηκε το 2011 σε τμήμα επειγόντων περιστατικών νοσοκομείου του Ιράν βρέθηκε ότι τα ποσοστά ικανοποίησης των ασθενών ήταν υψηλά.[8] Ένα σημαντικό εύρημα της παρούσας μελέτης ήταν ότι η νοσηλευτική φροντίδα αποτέλεσε το πιο θετικό στοιχείο που εισέπραξε το 82,1 % του δείγματος. Το εύρημα αυτό συνάδει με αντίστοιχα αποτελέσματα άλλων ερευνών που δείχνουν τη σημασία της νοσηλευτικής φροντίδας στη διαμόρφωση της ικανοποίησης των ασθενών στα ΤΕΠ. Σε μελέτη που πραγματοποιήθηκε το 2013 από τους Wright και συν.,[9] βρέθηκε ότι οι νοσηλευτικές παρεμβάσεις που συνέβαλαν στο να αντιμετωπιστεί η αναμονή των ασθενών στα ΤΕΠ οδήγησαν σε καλύτερα ποσοστά ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Σε συστηματική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας που πραγματοποιήθηκε από τους Jennings και συν.,[10] το 2015, βρέθηκε ότι η απασχόληση διπλωματούχων νοσηλευτών στα ΤΕΠ συμβάλει θετικά στην αύξηση του ποσοστού της ικανοποίησης των ασθενών. Παράλληλα στην έρευνα των Chan και συν.,[11] το 2015 βρέθηκε ότι το ενδιαφέρον για τη φροντίδα των ασθενών από το νοσηλευτικό προσωπικό οδηγεί σε μεγαλύτερα ποσοστά ικανοποίησης ασθενών που φτάνουν στα ΤΕΠ. Ως προς την εξυπηρέτηση και το χρόνο αναμονής των ασθενών όπως επισημάνθηκε το 60,9 % των ασθενών θεώρησε πως η ανταπόκριση του νοσηλευτικού προσωπικού των ΤΕΠ ήταν πολύ άμεση ενώ το 93,8% ανέφερε πως συνολικά αντιμετωπίστηκε γρήγορα στα ΤΕΠ. Παρόμοιες έρευνες εστιάζουν στη σημασία που έχει ο χρόνος αναμονής στα ΤΕΠ στη διαμόρφωση της ικανοποίησης των ασθενών. Στη συστηματική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας που πραγματοποιήθηκε από τους Stang συν.,[12] το 2015 προέκυψε ότι η μεγάλη παραμονή στα ΤΕΠ συνδέεται με μειωμένα ποσοστά ικανοποίησης ασθενών και πτωχότερη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σε παρόμοια αποτελέσματα κατέληξε και η μελέτη των Pines συν.,[13] το 2008, δείγματος 1469 ατόμων που προσήλθαν στα ΤΕΠ. Όπως φάνηκε στη συγκεκριμένη μελέτη οι μεγάλοι χρόνοι αναμονής των ασθενών στα ΤΕΠ συνδέονται με μεγαλύτερα ποσοστά μη ικανοποίησης των ασθενών.[13] Όσον αφορά την ικανοποίηση των ασθενών σε άλλα Ελληνικά νοσοκομεία έχουν πραγματοποιηθεί διάφορες έρευνες. Πιο συγκεκριμένα, σε πρόσφατη έρευνα που πραγματοποιήθηκε από το Γενικό Επιτελείο Ναυτικού μετρήθηκε το ποσοστό ικανοποίησης των ασθενών που

προσήλθαν στο Ναυτικό νοσοκομείο Αθηνών, το 2010. Όπως προέκυψε και από τη συγκεκριμένη μελέτη στοιχεία της ιατρονοσηλευτικής φροντίδας όπως η ευγένεια και οι οδηγίες για τη θεραπεία, οδήγησαν σε μεγαλύτερα ποσοστά ικανοποίησης των ασθενών στα ΤΕΠ. Ωστόσο, συνολικά η ικανοποίηση των ασθενών στα ΤΕΠ ήταν μάλλον μέτρια και εξαρτάται με το χρόνο αναμονής της εξέταση.[14] Το 2011 στη μελέτη της Καλογεροπούλου[15] διερευνήθηκε η ικανοποίηση των ασθενών που προσήλθαν σε 6 μεγάλα δημόσια νοσοκομεία. Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι ο βαθμός ικανοποίησης των ασθενών επηρεάστηκε από τις συνθήκες στέγασης, υγιεινής και σίτισης εύρημα το οποίο δεν προέκυψε στην παρούσα μελέτη. Τα αποτελέσματα πιθανά να μην είναι συγκρίσιμα μεταξύ δημοσίων και ιδιωτικών νοσοκομείων στη χώρα μας, καθώς οι υποδομές διαφέρουν κατά πολύ. Παράλληλα βρέθηκε ότι καθοριστικός παράγοντας για την ικανοποίηση των ασθενών και σε αυτή την έρευνα ήταν η συμπεριφορά του προσωπικού καθώς και η κατάλληλη ενημέρωση των ασθενών αναφορικά με την κατάσταση της υγείας τους.[15]

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Καθοριστικοί παράγοντες για την ικανοποίηση των ασθενών αποδείχθηκαν η εύκολη πρόσβαση στα ΤΕΠ, σε συνάρτηση με τον μικρό χρόνο αναμονής και το ανθρώπινο περιβάλλον, καθώς και η άμεση ανταπόκριση του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού, η οποία αποτυπώνεται, εκτός από την επιστημονική κατάρτιση, στην ευγένεια, την ηρεμία, την εχεμύθεια και τη διασφάλιση της ιδιωτικότητας.

Επιπρόσθετα, η εξατομικευμένη νοσηλευτική φροντίδα που παρέχεται στον ασθενή είναι και το πιο σημαντικό κριτήριο κατά την παραμονή του στο ΤΕΠ.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Παπανικολάου Β. “Η ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας”. Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2007.
2. Αγγουριδάκης Π, Σμπυράκης Ν, «Επείγουσα Ιατρική: Αναφορά τη σημερινή πραγματικότητα», Ελληνική Εταιρεία Επείγουσας Ιατρικής Υ.Υ.Κ.Α., Αθήνα, 2010, Διαθέσιμο από: http://www.hesem.gr/wp-content/uploads/2010/12/yyka-nov10.pdf
3. Weinick RM, Burns RM, Mehrota A. Many emergency department visits could be managed at urgent care centers and retail clinics. Health Aff (Millwood) 2010 Sep;29(9):1630-6.
4. Lovato E, Minniti D, Giacometti M, Sacco R, Piolatto A, Barberis B, et al. Humanisation in the emergency department of an Italian hospital: new features and patient satisfaction. Emerg Med J 2013;30(6):487-91.
5. Hwang CE, Lipman GS, Kane M. Effect of an emergency department fast track on Press-Ganey patient satisfaction scores. West J Emerg Med 2015;16(1):34-8.
6. Tekwani KL, Kerem Y, Mistry CD, Sayger BM, Kulstad EB. Emergency Department Crowding is Associated with

Reduced Satisfaction Scores in Patients Discharged from the Emergency Department. West J Emerg Med 2013;14(1):11-5.

7. Boudreaux ED, Mandry CV, Wood K. Patient satisfaction data as a quality indicator: a tale of two emergency departments. Acad Emerg Med 2003;10(3):261-8.
8. Soleimanpour H, Gholipouri C, Salarilak S, Raoufi P, Vahidi R, Rouhi A et al. Emergency department patient satisfaction survey in Imam Reza Hospital, Tabriz, Iran. International Journal of Emergency Medicine 2011;4(1):2.
9. Wright G, Causey S, Dienemann J, Guiton P, Coleman F, Nussbaum M. Patient Satisfaction With Nursing Care in an Urban and Suburban Emergency Department. JONA: The Journal of Nursing Administration 2013;43(10):502-508.
10. Jennings N, Clifford S, Fox A, O'Connell J, Gardner G. The impact of nurse practitioner services on cost, quality of care, satisfaction and waiting times in the emergency department: A systematic review. International Journal of Nursing Studies 2015;52(1):421-435.
11. Chan H, Chu H, Yen H, Chou L. Effects of a Care Workshop on Caring Behaviors as Measured by Patients and Patient Satisfaction. Open Journal of Nursing 2015;05(02):89-95.
12. Stang A, Crotts J, Johnson D, Hartling L, Guttmann A. Crowding Measures Associated With the Quality of Emergency Department Care: A Systematic Review. Academic Emergency Medicine 2015;22(6):643-656.
13. Pines J, Iyer S, Disbot M, Hollander J, Shofer F, Datner E. The Effect of Emergency Department Crowding on Patient Satisfaction for Admitted Patients. Academic Emergency Medicine 2008;15(9):825-831.
14. Αποτελέσματα έρευνας ικανοποίησης ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ΝΝΑ. Πολεμικό Ναυτικό Γενικό Επιτελείο Ναυτικού Διεύθυνση Υγειονομικου.2010.
15. Καλογεροπούλου Μ. Μέτρηση ικανοποίησης ασθενών. Μέθοδος βελτίωσης ποιότητας και αποδοτικότητας νοσοκομείων. Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής 2011;28(5):667-673.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Πίνακας 1. Κατανομή του δείγματος της μελέτης.

Μεταβλητές	**% (n/N)**
Φύλο	
Άνδρας	46,1 (59/128)
Γυναίκα	53,9 (69/128)
Οικογενειακή κατάσταση	
Παντρεμένος/η	50(64/128)
Ανύπαντρος/η	39,1 (50/128)
Χωρισμένος/η	5,5 (7/128)
Χήρος/ Χήρα	5,5 (7/128)
Υγεία	
Πολύ καλή	56,3 (72/128)
Καλή	36,7 (47/128)
Μέτρια	7 (9/128)
Κακή	0
Νοσηλεία τους τελευταίους 12 μήνες	
Ναι	27,3 (35/128)
Όχι	72,7 (93/128)
Οικονομική κατάσταση (βάσει ετήσιου εισοδήματος)	
Έως 10.000 ευρώ	31,3 (40/128)
10.000 – 20.000	39 (50/128)
20.000 – 30.000	25 (32/128)
30.000 – 40.000	0,8 (1/128)
40.000 – 50.000	0,8 (1/128)
Πάνω από 50.000	3,1 (4/128)
	ΜΤ ± ΤΑ
Ηλικία (σε έτη)	41,77 ± 15,18

ΜΤ: Μέση Τιμή, ΤΑ: Τυπική Απόκλιση

Πίνακας 2. Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach alpha για τις 23 πρώτες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου.

M.T	T.A	Cronbach alpha
95,70	8,55	0,861

MT: Μέση Τιμή, TA: Τυπική Απόκλιση

Πίνακας 3. Ποσοστά απαντήσεων για κάθε ερώτηση.

		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ
1. Η εύκολη πρόσβαση στα επείγοντα περιστατικά	**N**	**0**	**3**	**50**	**75**
	%	**0%**	**2,3%**	**39,1%**	**58,6%**
2. Το ασφαλές και άνετο παρκινγκ	**N**	**0**	**24**	**73**	**31**
	%	**0%**	**18,8 %**	**57%**	**24,2%**
3. Η άμεση καταγραφή του περιστατικού σας	**N**	**0**	**2**	**48**	**78**
	%	**0%**	**1,6%**	**37,5%**	**60,9%**
4. Η άμεση ανταπόκριση του νοσηλευτικού προσωπικού	**N**	**0**	**1**	**38**	**69**
	%	**0%**	**0,8%**	**29,7%**	**69,5%**
5. Η ιδιωτικότητα	**N**	**1**	**2**	**14**	**111**
	%	**0,8%**	**1,6%**	**10,9%**	**86,7%**
6. Ο χρόνος αναμονής	**N**	**0**	**18**	**75**	**35**
	%	**0%**	**14,1%**	**58,6%**	**27,3%**
7. Να μπορείτε να εκφραστείτε ελεύθερα μπροστά στο επιστημονικό προσωπικό	**N**	**2**	**0**	**37**	**89**
	%	**1,6%**	**0%**	**28,9%**	**69,5%**
8. Το προσωπικό ενδιαφέρον και η ευγένεια του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού	**N**	**0**	**1**	**52**	**75**
	%	**0%**	**0,8%**	**40,6%**	**58,6%**
9. Να νιώθετε ότι τύχατε της καλύτερης δυνατής φροντίδας	**N**	**0**	**0**	**29**	**99**
	%	**0%**	**0%**	**22,7%**	**77,3%**
10. Να έχετε πάντα δίπλα σας κάποιον από το νοσηλευτικό προσωπικό	**N**	**0**	**24**	**74**	**30**
	%	**0%**	**18,8%**	**57,8%**	**23,4%**
11. Το άνετο και ευρύχωρο εξεταστήριο	**N**	**4**	**44**	**57**	**23**
	%	**3,1%**	**34,4%**	**44,5%**	**18%**

12. Η ηρεμία του επιστημονικού και μη προσωπικού	**N**	**0**	**2**	**56**	**70**
	%	**0%**	**1,6%**	**43,7%**	**54,7%**
13. Η βοήθεια του προσωπικού σε περίπτωση εισαγωγής	**N**	**0**	**2**	**39**	**87**
	%	**0%**	**1,6%**	**30,4%**	**68%**
14. Να σας εξηγήσουν την κατάσταση με εύκολο και εύληπτο τρόπο	**N**	**0**	**0**	**29**	**99**
	%	**0%**	**0%**	**22,7%**	**77,3%**
15. Να βρίσκετε άμεσες και υπεύθυνες απαντήσεις στα ερωτήματα σας	**N**	**0**	**1**	**40**	**87**
	%	**0%**	**0,8%**	**31,2%**	**68%**
16. Η απόλυτη εχεμύθεια του προσωπικού	**N**	**1**	**0**	**15**	**112**
	%	**0,8%**	**0%**	**11,7%**	**87,5%**
17. Να ερωτηθείτε για όλες τις πιθανές θεραπείες της περίπτωσης σας	**N**	**0**	**1**	**25**	**102**
	%	**0%**	**0,8%**	**19,5%**	**79,7%**
18. Να ενημερωθείτε για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να σας βοηθήσουν οι δικοί σας άνθρωποι	**N**	**0**	**8**	**43**	**77**
	%	**0%**	**6,3%**	**33,6%**	**60,1%**
19. Να ενημερωθείτε σωστά για όσα θα χρειαστεί να κάνετε μόνοι/ες σας στο σπίτι	**N**	**0**	**3**	**41**	**84**
	%	**0%**	**2,3%**	**32%**	**65,7%**
20. Να ενημερωθείτε για το πότε θα χρειαστεί να επιστρέψετε στο νοσοκομείο	**N**	**0**	**8**	**47**	**73**
	%	**0%**	**6,3%**	**36,7%**	**57%**
21. Να ενημερωθείτε για τη λήψη των φαρμάκων	**N**	**0**	**1**	**41**	**86**
	%	**0%**	**0,8%**	**32%**	**67,2%**
22.Η ύπαρξη προσώπου από το φιλικό ή συγγενές περιβάλλον μέσα στο εξεταστήριο	**N**	**10**	**35**	**61**	**22**
	%	**7,8%**	**27,3%**	**47,7%**	**17,2%**
23.Να μπορείτε να ξεχωρίσετε το ιατρικό από το νοσηλευτικό και το υπόλοιπο επιστημονικό προσωπικό	**N**	**3**	**21**	**82**	**22**
	%	**2,3%**	**16,4%**	**64,1%**	**17,2%**

Πίνακας 4. Ποσοστά απαντήσεων για τις υπόλοιπες 8 ερωτήσεις.

24.Πώς σας αντιμετώπισαν όταν φθάσατε στα ΤΕΠ

	Άμεσα	Με καθυστέρηση
N	120	8
%	93,8%	6,3%

25. Ποια ήταν η πιο σημαντική από τις παραχθείσες βοήθειες μέσα στα ΤΕΠ;

	Εξυπηρέτηση	Επικοινωνία	Ευγένεια	Επικοινωνία- Ευγένεια	Όλα	Άλλο
N	98	13	11	1	1	4
%	76,6%	10,1%	8,6%	0,8%	0,8%	3,1%

26. Πως σας αντιμετώπισε το προσωπικό

	Ευγένεια	Αγένεια	Άλλο
N	123	2	3
%	96,1%	1,6%	2,3%

27. Νιώσατε την ανάγκη παρουσίας ενός φιλικού ή συγγενικού προσώπου μέσα στο εξεταστήριο;

	Ναι	Όχι
N	62	66
%	48,4%	51,6%

28. Αναφέρετε ότι σας έκανε καλή εντύπωση μέσα στο χώρο του ΤΕΠ

	Χώρος αναμονής	Εξεταστήριο	Προσωπικό	Χώρος αναμονής-Προσωπικό	Εξεταστήριο-Προσωπικό	Όλα	Τίποτα
N	8	10	82	3	1	5	19
%	6,3%	7,8%	64,1%	2,3%	0,8%	3,9%	14,8%

29. Αναφέρετε ότι σας έκανε κακή εντύπωση μέσα στο χώρο του ΤΕΠ

	Χώρος αναμονής	Εξεταστήριο	Προσωπικό	Τίποτα
N	15	8	8	97
%	11,7%	6,3%	6,3%	75,8%

30. Ποιο ήταν τελικά το ποιο σημαντικό για εσάς για όση ώρα βρεθήκατε στα ΤΕΠ

	Ενημέρωση	Νοσηλευτική φροντίδα	Ενημέρωση - Νοσηλευτική φροντίδα	Άλλο
N	11	105	3	9
%	8,6%	82,1%	2,3%	7%

31.Πως κρίνεται την ποιότητα της νοσηλευτικής φροντίδας

	Κακή	Μέτρια	Καλή
N	2	15	111
%	1,6%	11,7%	86,7%

Πίνακας 5. Συσχέτιση ηλικίας και ερωτήσεων ερωτηματολογίου.

Spearman correlation	p-value
0,206	**0,019**

Πίνακας 6. Συσχέτιση μεταξύ των ερωτήσεων και του φύλου και το αν έχουν νοσηλευτεί τους τελευταίους 12 μήνες.

	M.T±T.A		p-value
Φύλο			
Άνδρας	78,08±7,67		**0,006**
Γυναίκα	81,71±7,41		
Νοσηλεία τους τελευταίους 12 μήνες			
Ναι	79,54±7,71		**0,736**
Όχι	80,22±7,75		

ΜΤ: Μέση Τιμή, ΤΑ: Τυπική Απόκλιση

Πίνακας 7. Συσχέτιση μεταξύ των ερωτήσεων και της οικογενειακής κατάστασης των ασθενών, την κατάσταση της υγείας τους και την οικονομική τους κατάσταση.

	M.T±T.A	X^2	p-value
Οικογενειακή κατάσταση		**3,003**	**0,391**
Παντρεμένος/η	81,03± 7,49		
Ανύπαντρος/η	78,80±7,55		
Χωρισμένος/η	77,43 ±10,92		
Χήρος/ Χήρα	82,43±6,97		
Υγεία		**0,122**	**0,941**
Πολύ καλή	80,08±7,61		
Καλή	79,70±8,36		
Μέτρια	81,44±5,15		
Οικονομική κατάσταση (βάσει ετήσιου εισοδήματος)		**7,677**	**0,175**
Έως 10.000 ευρώ	81,07±7,71		
10.000 – 20.000	78,10±8,48		
20.000 – 30.000	80,72±6,26		
Πάνω από 50.000	86,25±3,201		

ΜΤ: Μέση Τιμή, ΤΑ: Τυπική Απόκλιση

Πίνακας 8. Συσχέτιση μεταξύ των ερωτήσεων για την ικανοποίηση και κάθε μιας ερώτησης που αφορά την συνολική εικόνα που απέκτησε ο ασθενής.

	M.T±T.A	p-value
Πώς σας αντιμετώπισαν όταν φθάσατε στα ΤΕΠ;		
Άμεσα	80,33±7,64	**0,094**
Με καθυστέρηση	75,63±8,09	
Νιώσατε την ανάγκη παρουσίας ενός φιλικού ή συγγενικού προσώπου μέσα στο εξεταστήριο;		
Ναι	82,87±6,16	**<0,001**
Όχι	77,38±8,13	

ΜΤ: Μέση Τιμή, ΤΑ: Τυπική Απόκλιση

Πίνακας 9. Συσχέτιση μεταξύ των ερωτήσεων και κάθε μιας ερώτησης που αφορά την συνολική εικόνα που απέκτησε ο ασθενής.

	M.T±T.A	X^2	p-value
Ποια ήταν η πιο σημαντική από τις παραχθείσες βοήθειες μέσα στα ΤΕΠ;		**9,025**	**0,029**
Εξυπηρέτηση	81,23±7,29		
Επικοινωνία	77,77±5,28		
Ευγένεια	74,55±9,87		
Άλλο	75,50±9,44		
Πως σας αντιμετώπισε το προσωπικό;		**2,451**	**0,294**
Ευγένεια	80,25±7,69		
Αγένεια	74,50±9,19		
Άλλο	75,00±7,94		
Αναφέρετε ότι σας έκανε καλή εντύπωση μέσα στο χώρο του ΤΕΠ.		**9,909**	**0,019**
Χώρος αναμονής	81,21±8,19		
Εξεταστήριο	82,85±7,90		
Προσωπικό	80,52±7,49		
Τίποτα	75,16±6,70		
Αναφέρετε ότι σας έκανε κακή εντύπωση μέσα στο χώρο του ΤΕΠ.		**23,584**	**<0,001**
Χώρος αναμονής	75,73±6,53		
Εξεταστήριο	75,50±7,15		
Προσωπικό	72,75±8,22		
Τίποτα	81,93±6,95		
Ποιο ήταν τελικά το ποιο σημαντικό για εσάς για όση ώρα βρεθήκατε στα ΤΕΠ;		**9,076**	**0,011**
Ενημέρωση	77,71±8,99		
Νοσηλευτική φροντίδα	80,97±7,28		
Άλλο	72,78±6,73		
Πως κρίνεται την ποιότητα της νοσηλευτικής φροντίδας;		**2,429**	**0,297**
Κακή	80,00±16,97		
Μέτρια	77,27±6,60		
Καλή	80,14±7,71		

ΜΤ: Μέση Τιμή, ΤΑ: Τυπική Απόκλιση