

**Έρευνα Ικανοποίησης ασθενών για το**  
**Γαστρεντερολογικό Εργαστήριο - Μονάδα Ενδοσκοπήσεων**

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο εκπόνησης διπλωματικής εργασίας για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου. Από τον Οκτώβριο μέχρι Δεκέμβριο 2020, συμπληρώθηκαν 199 ερωτηματολόγια διερεύνησης του βαθμού ικανοποίησης των ατόμων που επισκέφτηκαν την Μονάδα Ενδοσκοπήσεων του Γ.Ν.Π. «Ο Άγιος Ανδρέας». Ερευνήθηκε ο βαθμός ικανοποίησης των ατόμων, ως προς τις υπηρεσίες εισαγωγής, την προσφορά φροντίδας από το ιατρονοσηλευτικό προσωπικό και τον βαθμό άνεσης τους κατά την διάρκεια αλλά και μετά την ενδοσκόπηση. Ως εργαλείο έρευνας χρησιμοποιήθηκε το «Patient Satisfaction Survey: Endoscopy 2» από το American Gastrointestinal Association 2005. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 37 ερωτήσεις κλειστού τύπου με προεπιλεγμένες απαντήσεις όπου ζητείται από τον χρήστη να αξιολογήσει την εμπειρία του.

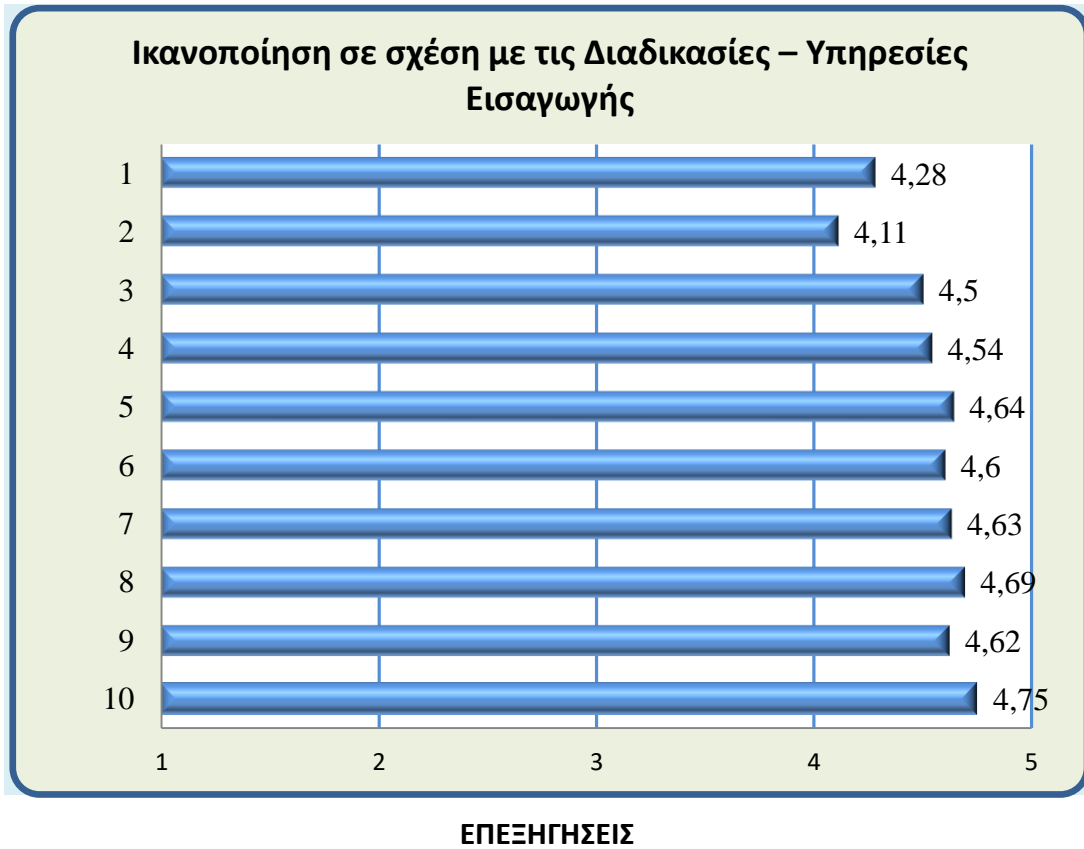
**Αποτελέσματα:** Ο συνολικός δείκτης ικανοποίησης σε σχέση με τις διαδικασίες-υπηρεσίες εισαγωγής ανέρχεται σε 45,11 με άριστα το 50, σε σχέση με την προσφορά φροντίδας από το προσωπικό ανέρχεται σε 32,82 με άριστα το 35, κατά τη διάρκεια ενδοσκόπησης ανέρχεται σε 7,94 με άριστα το 10 και μετά την εξέταση ανέρχεται σε 33,05 με άριστα το 35.

**Συμπεράσματα:** Η ικανοποίηση ασθενών ως δείκτης ποιότητας υγείας, κυμάνθηκε σε αρκετά υψηλά επίπεδα. Ο σημαντικότερος παράγοντας ικανοποίησης αποδείχθηκε η σχέση με το βαθμό σεβασμού του προσωπικού προς τον ασθενή, την συμπεριφορά του νοσηλευτικού προσωπικού με τις ικανότητές τους, τις τεχνικές δεξιότητες του ιατρού και τις εξηγήσεις που δόθηκαν σχετικά με τα αποτελέσματα της εξέτασης. Οι ασθενείς θα συνιστούσαν το συγκεκριμένο ενδοσκοπικό τμήμα σε συγγενείς και φίλους.

Αντιθέτως, η μικρότερη ικανοποίηση των ασθενών εντοπίζεται με την επικοινωνία της τηλεφωνικής σύνδεσης με την Μονάδα Ενδοσκοπήσεων, σε σχέση με το χρόνο που τους δόθηκε για να συνέλθουν από τη διαδικασία της ενδοσκόπησης και σε σχέση με το χρόνο που διέθεσε ο γιατρός για αυτούς.

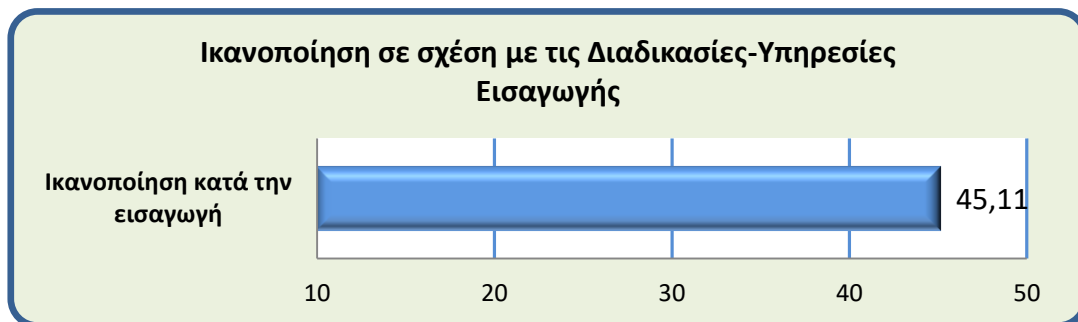
## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

### Α. Ικανοποίηση ως προς τις Διαδικασίες-υπηρεσίες εισαγωγής



Ερωτήθηκαν σχετικά με:

1. Την ευκολία της τηλεφωνικής σύνδεσης με την Μονάδα Ενδοσκοπήσεων
2. Το χρονικό διάστημα από τη μέρα που προσπάθησε να κλείσει το ραντεβού μέχρι την ημερομηνία που ορίστηκε
3. Τη συμπεριφορά του ατόμου που έκλεισε το ραντεβού
4. Τη σαφήνεια οδηγιών για πρόσβαση στο τμήμα
5. Τις πληροφορίες για διαδικασία προετοιμασίας για την ενδοσκόπηση
6. Την άνεση στο χώρο υποδοχής
7. Την καθαριότητα του χώρου υποδοχής
8. Την επαγγελματικότητα και την ευγένεια του προσωπικού
9. Τον χρόνο αναμονής μέχρι την ενδοσκόπηση
10. Το βαθμό σεβασμού που απέδειξε το προσωπικό



### **Β. Ικανοποίηση σε σχέση με την προσφορά φροντίδας από το προσωπικό**



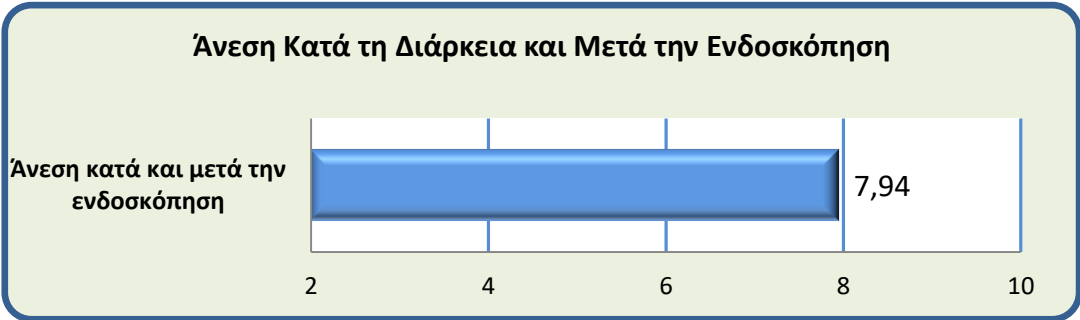
#### **ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ**

Ερωτήθηκαν σχετικά με:

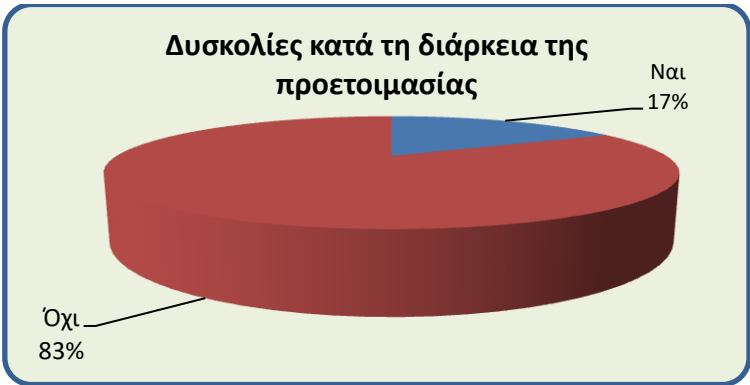
1. Την ικανότητα του νοσηλευτικού προσωπικού να ακούει προσεκτικά (καλός ακροατής)
2. Τις εξηγήσεις που σας δόθηκαν από τον ιατρό για την διαδικασία της ενδοσκόπησης
3. Την συμπεριφορά του ιατρού (ευγένεια, σεβασμός, ευαισθησία, φιλικότητα)
4. Την συμπεριφορά του νοσηλευτικού προσωπικού (ευγένεια, σεβασμός, ευαισθησία, φιλικότητα)
5. Τις τεχνικές δεξιότητες του ιατρού (επιμέλεια, ακρίβεια προσεκτικότητα και ικανότητα)
6. Τις τεχνικές δεξιότητες του νοσηλευτικού προσωπικού (επιμέλεια, ακρίβεια προσεκτικότητα και ικανότητα)
7. Τις οδηγίες που σας δόθηκαν σχετικά με την εκτέλεση των παραπεμπτικών σας μετά την εξέταση



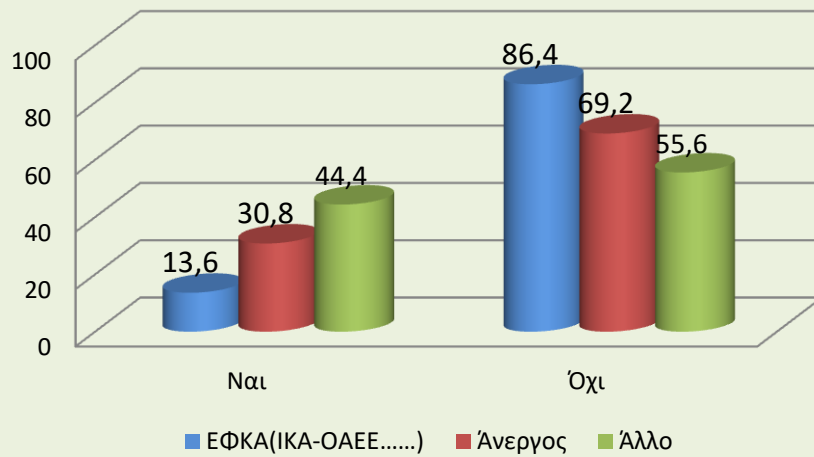
**Γ. Άνεση κατά την διάρκεια και μετά την εξέταση**



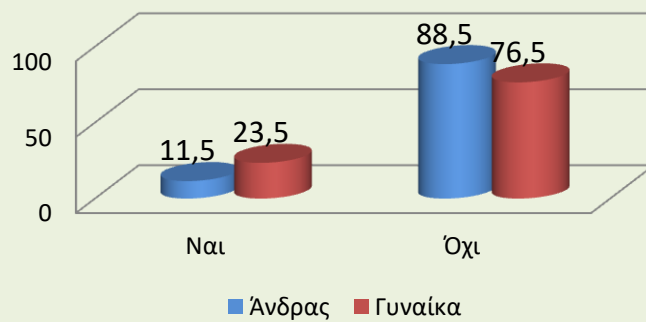
**Δ. Δυσκολίες κατά την διάρκεια της προετοιμασίας**



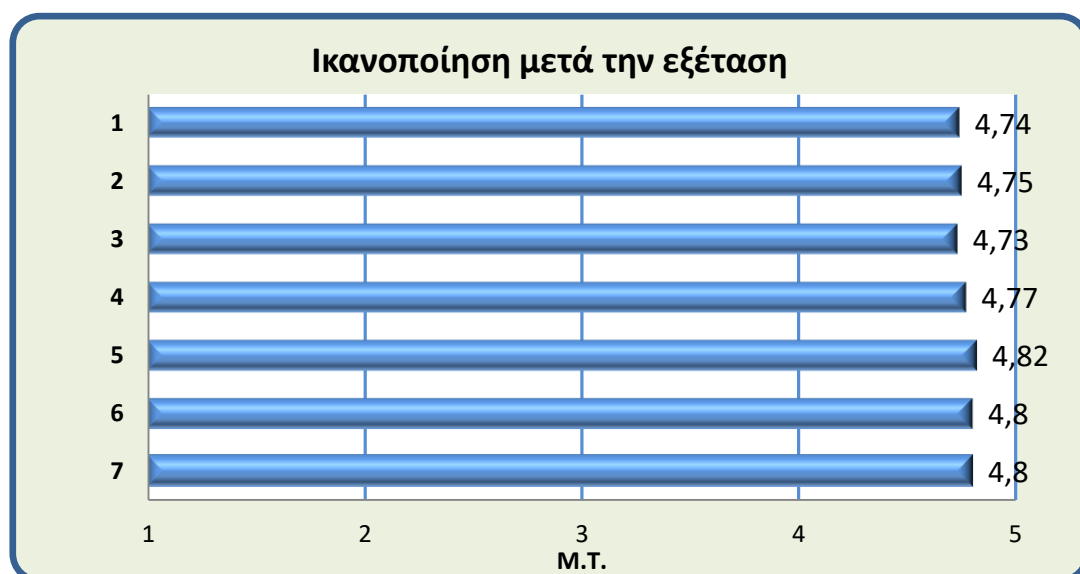
### Δυσκολίες κατά τη διάρκεια της προετοιμασίας ανά Ασφαλιστικό Ταμείο



### Δυσκολίες κατά τη διάρκεια της προετοιμασίας ανά Φύλο



## Ε. Βαθμός ικανοποίησης μετά την εξέταση



### ΕΠΕΞΗΓΗΣΙΣ

Ερωτήθηκαν σχετικά με:

1. Το αν ο γιατρός διέθεσε αρκετό χρόνο για αυτούς
2. Το αν οι υπηρεσίες /φροντίδα που παρασχέθηκαν ήταν σημαντικές για την βελτίωση της υγείας τους
3. Το αν ο χρόνος που δόθηκε μετά την ενδοσκόπηση ήταν επαρκής
4. Το αν πληροφορήθηκαν για τα αποτελέσματα μου σύντομα
5. Το αν οι εξηγήσεις που δόθηκαν σχετικά με τα αποτελέσματα της εξέτασης ήταν ικανοποιητικές και τις κατανόησαν πλήρως
6. Το αν θα συνιστούσαν το συγκεκριμένο ενδοσκοπικό τμήμα σε συγγενείς και φίλους
7. Το αν θα ξαναπήγαιναν να δουν το συγκεκριμένο γιατρό για περαιτέρω φροντίδα

