

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ & ΦΡΟΝΤΙΣΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΞΕΝΩΝΑ ΤΗΣ Μ.Α.Φ. (ΜΟΝΑΔΑΣ ΑΝΑΚΟΥΦΙΣΤΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ) «ΓΑΛΙΛΑΙΑ»

Μ.-Φ. Ξενικού, Α. Τσιατσούλη, Α. Τσερκέζογλου

ΜΑΦ «ΓΑΛΙΛΑΙΑ», Σπάτα

ΣΚΟΠΟΣ: Η αξιολόγηση της ικανοποίησης των ασθενών και φροντιστών τους που φροντίζονται στον Ξενώνα Α.Φ. της «ΓΑΛΙΛΑΙΑΣ» και η ανάδειξη σημείων βελτίωσης των προσφερόμενων υπηρεσιών.

ΥΛΙΚΟ: 185 ερωτηματολόγια αξιολόγησης των υπηρεσιών Α.Φ. στον Ξενώνα συγκεντρώθηκαν την περίοδο 12/02/2018-03/12/2021. Τα ερωτηματολόγια δημιούργησε η «ΓΑΛΙΛΑΙΑ» προσαρμόζοντας στις ανάγκες της αντίστοιχα ερωτηματολόγια Ελληνικών Οργανισμών παροχής Υπηρεσιών Υγείας, πιστοποιημένων για τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζουν. Τα ερωτηματολόγια συμπληρώνονται πριν το εξιτήριο του ασθενή από τον Ξενώνα, ή -για ασθενείς που αποβιώνουν σε αυτόν- στέλλονται ταχυδρομικά στους φροντιστές μετά την παρέλευση 40 ημερών από τον θάνατο. Τα ερωτηματολόγια είναι δύο τύπων, ασθενών και φροντιστών, αποτελούμενα και τα δύο από 28 -ίδιου περιεχομένου- ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής αναφερόμενες σε 5 τομείς ενδιαφέροντος: «Γενική Εντύπωση», «Εισαγωγή», «Προσωπικό», «Φροντίδα», «Φεύγοντας από τον Ξενώνα». Επιπλέον περιλαμβάνουν πεδίο καταγραφής παρατηρήσεων και προαιρετικά πεδία για δημογραφικά στοιχεία.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ: Από τα 78 (42,2%) ερωτηματολόγια ασθενών και 107 (57,8%) φροντιστών, που συγκεντρώθηκαν (πλήρως ή μερικώς συμπληρωμένα), τα 151 (81,6%) συμπληρώθηκαν πριν την αποχώρηση από τον Ξενώνα και 34 (18,4%) ελήφθησαν ταχυδρομικά. Τέσσερις ερωτήσεις αναλύθηκαν με περιγραφική στατιστική μέσω του Microsoft Excel και βρέθηκαν: (α) Ικανοποίηση: (α1) Πολύ υψηλή αξιολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών (Μ.Τ.: 4.95, σ: 0.25, 5βαθμια κλίμακα, συμπλήρωση 95,14%), (α2) 100% απάντησαν ότι θα σύστηναν τις υπηρεσίες σε κάποιον με την ίδια νόσο, (β) Σημεία βελτίωσης: (β1) Ύπαρξη ευκαιριών δημιουργικής απασχόλησης (Μ.Τ.: 3.56, σ: 0.72, 4βαθμια κλίμακα, χαμηλό ποσοστό συμπλήρωσης 43.78%), (β2) Συμμετοχή ασθενών-φροντιστών στη διαμόρφωση του πλάνου φροντίδας (Μ.Τ.: 3.72, σ: 0.71, 4βαθμια κλίμακα, συμπλήρωση 92,43%).

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ: Η ικανοποίηση από τις προσφερόμενες υπηρεσίες στον Ξενώνα ΑΦ της «ΓΑΛΙΛΑΙΑΣ» κυμαίνεται σε υψηλά επίπεδα. Παρόλα αυτά υπάρχουν σημεία που χρήζουν βελτίωσης.