

Αξιολόγηση των παραγόντων που σχετίζονται με την ικανοποίηση των χρηστών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας σε δομές του Λεκανοπεδίου της Αττικής

Αριστείδης Βασιλόπουλος¹, Ευαγγελία Κουλιάκη²

1. Επίκουρος Καθηγητής, Τμήμα Φυσικοθεραπείας, Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, Λαμία

2. Οικονομολόγος, MSc, Αθήνα, Ελλάδα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Εισαγωγή: Η αξιολόγηση της ικανοποίησης των ασθενών αποτελεί μια σημαντική, εποικοδομητική και ουσιαστική προσπάθεια ανάδειξης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Υλικό και Μέθοδος: Πραγματοποιήθηκε μια συγχρονική μελέτη. Το δείγμα της μελέτης αποτελείται από 150 χρήστες των υπηρεσιών Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας. Η επιλογή των ασθενών έγινε με τη μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας. Για τη διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκε ένα σταθμισμένο και δομημένο ερωτηματολόγιο. Η περιγραφική και επαγωγική στατιστική ανάλυση πραγματοποιήθηκε με το Στατιστικό Πακέτο για τις Κοινωνικές Επιστήμες SPSS 22.

Αποτελέσματα: Υψηλά ποσοστά θετικής ικανοποίησης παρουσιάζει η καθαριότητα της αίθουσας αναμονής (74,6%), η καθαριότητα του χώρου εξέτασης (85,2%), η ευγένεια του προσωπικού (78,8%), οι διεκπεραιωτικές διαδικασίες της γραμματείας (73,9%) και η εύκολη πρόσβαση (51,2%) στις δομές υγείας. Υψηλά ποσοστά δυσαρέσκειας παρουσιάζει η στενότητα του χώρου αναμονής (69%), η ελλιπής σήμανση των χώρων (63,3%) και η δυσκολία εύρεσης θέσης στάθμισης (51,2%).

Συμπεράσματα: Τα αποτελέσματα της παραπάνω μελέτης ενισχύουν τα βιβλιογραφικά δεδομένα και αναδεικνύουν ως σημαντικούς παράγοντες για την ικανοποίηση των χρηστών των δομών πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας την εύκολη πρόσβαση, την καθαριότητα και την εργονομία των χώρων καθώς και την καλή επικοινωνία με το προσωπικό.

Λέξεις Κλειδιά: Ικανοποίηση ασθενών, ποιότητα, Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας

Υπεύθυνος αλληλογραφίας: Αριστείδης Βασιλόπουλος
e-mail: vasilopoulousa@uth.gr

Ημερομηνία υποβολής: 04/12/2020
Ημερομηνία δημοσίευσης: Μάρτιος 2022

Σημείωμα εκδότη: Η παρούσα δημοσίευση εκφράζει την προσωπική άποψη των συγγραφέων.

Αναφορά του άρθρου ως: Βασιλόπουλος Α. & Κουλιάκη Ε. (2022). Αξιολόγηση των παραγόντων που σχετίζονται με την ικανοποίηση των χρηστών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας σε δομές του Λεκανοπεδίου της Αττικής. *Ελληνικό Περιοδικό Νοσηλευτικής Επιστήμης* 15(1): 22-27, doi: <https://doi.org/10.24283/hjns.202213>

ΒΑΣΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ

- Η ικανοποίηση των χρηστών υπηρεσιών Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας σχετίζεται στενά με την χωροθέτηση των δομών παροχής υγείας
- Η εργονομία και η καθαριότητα του χώρου εμφανίζει υψηλή αποδοχή από τους λήπτες υπηρεσιών υγείας της Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η αξιολόγηση της ικανοποίησης των ασθενών αποτελεί μια σημαντική, εποικοδομητική και ουσιαστική προσπάθεια ανάδειξης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ο δείκτης ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών υγείας σε δομές Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας (Π.Φ.Υ), είναι στενά συνυφασμένος με την ικανοποίηση που λαμβάνουν οι ασθενείς από τις υπηρεσίες υγείας που χρησιμοποιούν (Κοτσαγιώργη 2010). Ο Peter Drunker υποστηρίζει ότι «δεν μπορείς να διαχειριστείς και να αποφανθείς αν διαχειρίστηκες σωστά ένα ζήτημα χωρίς προηγουμένως να το έχεις μετρήσει» (Νιάκας 2005). Η παράμετρος αυτή θεωρείται σημαντική στις μετρήσεις παροχής υπηρεσιών και κατ' επέκταση στην ικανοποίηση του ασθενή στο χώρο της υγείας (Νιάκας 2005).

Η ικανοποίηση, σαν ψυχολογικός παράγοντας είναι εύκολο να κατανοηθεί αλλά δύσκολο να οριστεί. Μία απλή ερμηνεία της ικανοποίησης είναι «ο βαθμός στον οποίο επιτυγχάνονται οι επιθυμητοί στόχοι» (Gill 2009). Ο A. Donabedian (1990) ήταν ο πρώτος που υποστήριξε ότι η ικανοποίηση του χρήστη αποτελεί έναν δείκτη ποιότητας. Ο όρος ικανοποίηση αντανακλά την ουσία της ποιότητας, και λέγοντας ουσία, αναφέρονται: «όλα εκείνα τα στοιχεία - ιδιότητες της ποιότητας τα οποία καταγράφονται όπως τα αντιλαμβάνεται ο ασθενής». Ομοίως, ο Vuori, (1999) ορίζει την ικανοποίηση του ασθενούς ως: «μια ιδιότητα που απορρέει από την ποιοτική φροντίδα, ως ένα επιθυμητό και αναγνωρίσιμο αποτέλεσμα που εκφράζει την άποψη των ασθενών». Ο Pascoe όρισε την ικανοποίηση του ασθενή ως τη γενική αντίδρασή του σε μια παρεχόμενη υγειονομική περίθαλψη μέσα από τις εμφανείς πτυχές της εμπειρίας του στις υπηρεσίες υγείας. Η αντίδραση αυτή είναι εσωτερική, μοναδική και εκδηλώνεται με παρατηρήσεις και μεταβολές στη συμπεριφορά των ασθενών (Clearly 1988).

Κι ενώ στο παρελθόν η άποψη του προσωπικού ήταν ο κύριος παράγοντας για την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας, σήμερα όλοι όσοι εξειδικεύονται στη βελτίωση της ποιότητας, αναγνωρίζουν ότι η ικανοποίηση των ασθενών αποτελεί έναν σημαντικό δείκτη μέτρησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών (Lemonidou 2003).

Τις τελευταίες δεκαετίες έχουν αυξηθεί οι έρευνες ικανοποίησης των χρηστών καθώς οι επιστήμονες προ-

σπαθούν να εντοπίσουν την κακή ποιότητα της περίθαλψης και να προσδιορίσουν τους παράγοντες που συμβάλουν στην ενίσχυσή της (Papanikolaou 2008). Παράλληλα η πλειονότητα των ερευνητικών αποτελεσμάτων συνεισφέρει στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των χρηστών υπηρεσιών υγείας και στη δημιουργία αισθήματος υπευθυνότητας για τους παρόχους.

Η ικανοποίηση (ή δυσαρέσκεια) των χρηστών υπηρεσιών υγείας προκύπτει ως η διαφορά μεταξύ των προσδοκιών και των βιωμάτων τους, σε μια συγκεκριμένη επαφή με τον αντίστοιχο φορέα παροχής υπηρεσιών υγείας, όπως αυτοί αντιλαμβάνονται (Νιάκας 2005). Αναλυτικότερα, όταν ο ασθενής βιώσει εμπειρίες που υπερβαίνουν τις προσδοκίες του, η εμπειρία του είναι ικανοποιητική, διαφορετικά η εμπειρία του χαρακτηρίζεται ως δυσάρεστη.

Η ικανοποίηση του χρήστη θεωρείται κοινή και βασική παράμετρος σε όλες τις μετρήσεις παροχής υπηρεσιών υγείας. Η μέτρηση της ικανοποίησης των νοσηλευόμενων ασθενών δείχνει ως ένα βαθμό εάν λειτουργεί σωστά και προσφέρει ποιοτικές ή όχι υπηρεσίες στον πληθυσμό (Νιάκας 2005). Όμως, στις ημέρες μας, με δεδομένο ότι οι απαιτήσεις των πολιτών αυξάνουν, πολλές πτυχές των υπηρεσιών υγείας είναι κρίσιμες για τη διαμόρφωση της γνώμης του ασθενούς ως προς την ποιότητα των υγειονομικών υπηρεσιών (Ραφτόπουλος 2003). Η ικανοποίηση των ασθενών αποτελεί νομική και ηθική υποχρέωση και αναγνωρίζεται ως ένας από τους σημαντικότερους και εγκυρότερους δείκτες αξιολόγησης και καθορισμού της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας (Merkouris 1999).

Σκοπός της παρούσας μελέτης ήταν η διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας δομών Π.Φ.Υ.

ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ

Το δείγμα της μελέτης

Πραγματοποιήθηκε μια συγχρονική μελέτη. Το δείγμα της μελέτης αποτελείτο από 150 χρήστες των υπηρεσιών Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας. Η μελέτη διεξήχθη σε τρία Κέντρα Υγείας της 1^{ης} ΥΠΕ Αττικής, κατά το διάστημα 01/4/2018 έως 31/5/2018. Η επιλογή των ασθενών έγινε με τη μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας. Συνολικά διανεμήθηκαν 150 ερωτηματολόγια από τα οποία 142 επε-

στράφησαν πλήρως συμπληρωμένα (με ποσοστό ανταπόκρισης 95%).

Ηθική

Για τη διενέργεια της ερευνητικής διαδικασίας εξασφαλίστηκε η με αρ. πρωτ. 16428/30-3-2018 έγγραφη αδειοδότηση του Επιστημονικού Συμβουλίου της 1ης ΥΠΕ Αττικής.

Η συλλογή των στοιχείων

Για τη διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το σταθμισμένο και δομημένο ερωτηματολόγιο των Αλετρά και συν. (2006). Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 53 ερωτήσεις εκφρασμένες σε 5-βαθμη κλίμα ικανοποίησης. Συγκεκριμένα, 7 ερωτήσεις αφορούσαν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του υπό μελέτη πληθυσμού, 6 ερωτήσεις τον καθορισμό των ραντεβού, 5 ερωτήσεις την πρόσβαση στον υγειονομικό σταθμό, 8 ερωτήσεις για το χώρο αναμονής, 10 ερωτήσεις για τις εργαστηριακές εξετάσεις, 3 ερωτήσεις για τη γραμματειακή υποστήριξη, 13 ερωτήσεις για την ιατρική εξέταση και 1 για τη συνολική εικόνα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Περιορισμοί της μελέτης

Η έρευνα διενεργήθηκε σε άτομα που είχαν πραγματοποιήσει καθορισμένα ραντεβού στις για δομές υγείας για προσυμπτωματικό έλεγχο ή επανεξέταση. Οξεία ή επείγοντα περιστατικά υγείας αποκλείστηκαν από τη μελέτη.

Στατιστική ανάλυση

Έγινε περιγραφική στατιστική ανάλυση και δημιουργήθηκαν πίνακες συχνότητας για τις υπό εξέταση μεταβλητές. Οι συγκρίσεις πραγματοποιήθηκαν με τη δοκιμασία t - test και τον συντελεστή συσχέτισης Pearson. Για τη διερεύνηση της ύπαρξης σχέσης μεταξύ μιας ποσοτικής μεταβλητής που ακολουθούσε την κανονική κατανομή και μιας διχοτόμου μεταβλητής χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος t (student's t -test). Ο συντελεστής Pearson χρησιμοποιήθηκε για τον έλεγχο συσχέτισης δυο κατηγορικών μεταβλητών. Η εγκυρότητα κατασκευής και κατ'επέκταση η δομή του ερωτηματολογίου ικανοποιήθηκε από τις μονάδες υγείας διερευνήθηκε με τον υπολογισμό του συντελεστή Cronbach's alpha (0,829). Το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας ορίσθηκε στο $p < 0,05$. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων πραγματοποιήθηκε με το Στατιστικό Πακέτο για τις Κοινωνικές Επιστήμες SPSS22.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Η πλειοψηφία του δείγματος ήταν γυναίκες σε ποσοστό 60,6% και ακολουθούν οι άντρες σε ποσοστό 39,4%. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων ήταν ηλικίας 18 έως 44 ετών (40,85%) και ακολουθούν οι ηλικιακές ομάδες 45 έως 64 ετών (31,69%) και άνω των 65 (27,5%). Το 85,9% κατοικούσε σε αστική περιοχή, το 13,4% που κατοικεί σε ημιαστική περιοχή και το 0,7% που κατοικεί σε

αγροτική. Ως προς το εκπαιδευτικό επίπεδο το 2,8% ήταν αγράμματοι, το 10,6% ήταν εκπαιδευτικού επιπέδου 1, το 8,5% επιπέδου 2, το 12,7% επιπέδου 4, το 17,6% επιπέδου 5, το 34,5% επιπέδου 6 και το 13,3% επιπέδου 7.

Υψηλά ποσοστά θετικής ικανοποίησης παρουσιάζει η καθαριότητα της αίθουσας αναμονής (74,6%), η καθαριότητα του χώρου εξέτασης (85,2%), η ευγένεια του προσωπικού (78,8%), οι διεκπεραιωτικές διαδικασίες της γραμματείας (73,9%) και η εύκολη πρόσβαση (51,2%) στις δομές υγείας. Υψηλά ποσοστά δυσάρεσκιας παρουσιάζει η στενότητα του χώρου αναμονής (69%), η ελλιπής σήμανση των χώρων (63,3%) και η δυσκολία εύρεσης θέσης στάθμισης (51,2%).

Συγκρίνοντας το επίπεδο εκπαίδευσης με μεταβλητές που επηρεάζουν την ικανοποίηση από το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον με τη βοήθεια του t -test παρατηρούμε στατιστικά σημαντική διαφορά με την συμπεριφορά του προσωπικού των δομών υγείας ($p=0,021$), με την καθαριότητα του ιατρείου ($p=0,021$), με την άνεση από τον χώρο αναμονής και εξέτασης ($p=0,032$) και από την θερμοκρασία στο χώρο αναμονής ($p=0,019$).

Η σύγκριση του φύλου με μεταβλητές που επηρεάζουν την ικανοποίηση από το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον με τη βοήθεια του t -test εμφανίζει στατιστικά σημαντική σχέση μόνο με την συμπεριφορά του προσωπικού των δομών υγείας ($p=0,021$).

Η συσχέτιση της ηλικίας με μεταβλητές που επηρεάζουν την ικανοποίηση από το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον με τη βοήθεια του t -test φανέρωσε στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ σχετικά με το κλεισίματος των ραντεβού ($p=0,024$) και της συμπεριφοράς των υπαλλήλων ($p=0,031$).

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Η Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο κάθε υγειονομικού συστήματος. Πρωταρχικός σκοπός την Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας είναι η πρόληψη και η προαγωγή της υγείας. Η διακήρυξη της Alma-Ata το 1978 σηματοδοτεί την προσπάθεια καταπολέμησης των ανισοτήτων στην υγεία, την στροφή προς το τρίπτυχο της πρόληψης, θεραπείας και αποκατάστασης, την ολοκληρωμένη οργάνωση των υπηρεσιών υγείας και τη συμμετοχή των χρηστών στη λήψη αποφάσεων για την υγεία (Groenewegen 2013).

Η ικανοποίηση των χρηστών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας θεωρείται αναπόσπαστο στοιχείο της ποιότητας της φροντίδας. Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, η ποιότητα των υπηρεσιών υγείας καθορίζεται από την παροχή διαγνωστικών και θεραπευτικών πράξεων που στοχεύει στη μέγιστη δυνατή ικανοποίηση του ασθενή (Ραφτόπουλος, 2003). Η μέτρηση της ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας είναι μια δύσκολη και περίπλοκη κατάσταση. Η μη σαφής οριοθέτηση των κριτηρίων ποιότητας, έχει ως αποτέλεσμα οι απόψεις των χρηστών υγείας να είναι διαφορετι-

κές και υποκειμενικές.

Ένας σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει την ικανοποίηση των χρηστών υπηρεσιών υγείας είναι ο τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας των δομών υγείας. Από την παρούσα μελέτη διαφαίνεται πως η ομαλή και άνετη πρόσβαση στις δομές υγείας αποτελεί σημαντικό παράγοντα ικανοποίησης των χρηστών. Παρόλο που η πλειοψηφία του δείγματος αναφέρει πως η πρόσβαση στις δομές που μελετήθηκαν ήταν εύκολη, εντούτοις οι περισσότεροι αντιμετώπισαν δυσκολία στην εύρεση χώρου στάθμισης, αποκομίζοντας αρνητική εμπειρία η οποία πιθανόν να επηρέασε αρνητικά την ικανοποίησή του.

Αντίστοιχη μελέτη των Dulliel και συν. (2018) σε δομές Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας στην Μαλαισία αναφέρει πως η πρόσβαση και η γεωγραφική θέση της δομής σχετίζεται θετικά με την ικανοποίηση των χρηστών τους. Ιδιαίτερα σημαντικά παρουσιάζονται τα ευρήματα της μελέτης των Ronca και συν. (2018) ως προς την ικανοποίηση των ηλικιωμένων ατόμων που πάσχουν από μυοσκελετικά προβλήματα από την πρόσβαση στις δομές υγείας. Σύμφωνα με τους ερευνητές τα παραπληγικά άτομα και οι ασθενείς με χρόνιο πόνο συγκέντρωσαν χαμηλή βαθμολόγηση ικανοποίησης. Στο ίδιο συμπέρασμα καταλήγει και η έρευνα των Cohidon και συν. (2018) όπου η «κακή υγεία» των ηλικιωμένων συνδέθηκε με την δυσκολία πρόσβασης στις υπηρεσίες της Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας.

Από την παρούσα μελέτη αλλά και από αυτές των Dulliel και συν. (2018) Ronca και συν. (2018), Cohidon και συν. (2018), προκύπτει ότι οι δομές Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας πρέπει να είναι προσβάσιμες για όλες τα άτομα της κοινότητας όλων των ηλικιών. Η ύπαρξη πρωτοβάθμιων δομών υγείας σε αστικές, ημιαστικές και αγροτικές περιοχές και η σύνδεσή τους μέσω ευρέως δικτύου Μέσων Μαζικής Μεταφοράς θα περιορίσει τη δυσκολία της πρόσβασης και θα αυξήσει τη ζήτηση των υπηρεσιών υγείας.

Η καθαριότητα και η εργονομία φαίνεται να σχετίζονται σημαντικά με την ικανοποίηση των χρηστών τους. Από την παρούσα μελέτη προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος ήταν ικανοποιημένοι από την καθαριότητα του χώρου αναμονής και εξέτασης καθώς και από τις διεκπεραιωτικές διαδικασίες της γραμματείας, ενώ η στενότητα του χώρου και η ελλιπή σήμανση των χώρων επηρέασε αρνητικά τους χρήστες.

Μελέτη των Mtiraoui και συν. (2002) αναφέρει ότι η καθαριότητα, η άνεση του χώρου αναμονής και η εργονομία του χώρου εξέτασης φαίνεται να αξιολογούνται στο σύνολο των ατόμων που επιζητούν την ιατρονοσηλευτική φροντίδα, επηρεάζοντας σημαντικά την ικανοποίηση των ατόμων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας. Έρευνα των Mohamed και συν. (2015) αναφέρει ότι η μεγαλύτερη ικανοποίηση των χρηστών αντλείται από καθαριότητα και την εργονομία του χώρου. Αντίστοιχη

μελέτη των Al-Mandhari και συν. (2004) αναφέρει ότι η κακή υγεία επηρεάζει την εκτίμηση ως προς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σύμφωνα με τους ερευνητές τα άτομα με σωματικές παθήσεις έχουν μικρά ποσοστά ικανοποίησης από την καθαριότητα των δομών, ενώ αντίθετα τα άτομα με ψυχικές διαταραχές από την προσβασιμότητα.

Όπως καταφαίνεται από την παραπάνω μελέτη αλλά και από αυτές των Mtiraoui και συν. (2002), Mohamed και συν. (2015), Al-Mandhari (2004), η καθαριότητα και η εργονομία των χώρων αναμονής και εξέτασης των δομών Πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας σχετίζονται θετικά με την ικανοποίηση ή με τη δυσαρέσκεια από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας.

Η εξυπηρέτηση και η ευγένεια του προσωπικού συνδέεται με υψηλή αποδοχή του θεραπευτικού πλάνου, αλλά και με την ικανοποίηση των ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Από την παρούσα μελέτη προκύπτει ότι οι διεκπεραιωτικές διαδικασίες της γραμματείας δημιούργησε θετική εντύπωση στον υπό μελέτη πληθυσμό.

Σύμφωνα με τους Weinhold και συν. (2018), οι χρήστες πρωτοβάθμιων υπηρεσιών υγείας σε αγροτικές περιοχές αποκτούν περισσότερο στενή σχέση με το προσωπικό των δομών που επισκέπτονται οικοδομώντας μια ιδιαίτερη σχέση. Αντίστοιχη μελέτη των Abu Al Hamayel και συν. (2018), αναφέρει ότι οι σημαντικότεροι παράγοντες που σχετίζονται με την ικανοποίηση των ατόμων τρίτης ηλικίας από τις δομές πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας που επισκέπτονται είναι η επικοινωνία, ο τρόπος περίθαλψης, η συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, η ικανότητα του γιατρού και η πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας.

Όπως καταφαίνεται από την παραπάνω μελέτη αλλά και από αυτές των Weinhold και συν. (2018) και Abu Al Hamayel και συν. (2018), η ευγένεια του προσωπικού, η επικοινωνιακή ικανότητα του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού και η προθυμία στην εξυπηρέτηση των χρηστών ή ασθενών σχετίζονται με υψηλά επίπεδα ικανοποίησης.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα αποτελέσματα της παραπάνω μελέτης ενισχύουν τα βιβλιογραφικά δεδομένα και αναδεικνύουν ως σημαντικούς παράγοντες για την ικανοποίηση των χρηστών των δομών πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας την εύκολη πρόσβαση, την καθαριότητα και την εργονομία των χώρων, καθώς και την καλή επικοινωνία με το προσωπικό.

Συνεισφορά Ερευνητών

Ο Αριστείδης Βασιλόπουλος (ΑΒ) και η Ευαγγελία Κουλιάκη (ΕΚ), συνέβαλαν στη σύλληψη και στο σχεδιασμό της μελέτης. Συγκεκριμένα η ΕΚ συνέβαλε στη συλλογή των δεδομένων, οι ΑΒ και ΕΚ συνέβαλαν στις αναλύσεις δεδομένων, ενώ η συγγραφή και η επεξεργασία του άρθρου έγινε από τον ΑΒ και την ΕΚ.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αλετράς, Β., Ζαζαράκη, Φ., Νιάκας, Δ. (2007). Ερωτηματολόγιο μέτρησης της ικανοποίησης των επισκεπτών των εξωτερικών ιατρείων οφθαλμολογικής κλινικής ελληνικού δημόσιου νοσοκομείου. *Αρχαία Ελληνικής Ιατρικής*, 24,(1),89-96.
- Κοτσαγιώργη Ι., Γκέκα Κ. (2010). Ικανοποίηση ασθενών από την παρεχόμενη φροντίδα υγείας. *Το Βήμα του Ασκληπιού*, 9(4), 398-408.
- Νιάκας, Δ. (2005). *Διαχειριστικά και Οικονομικά Ζητήματα του Υγειονομικού Τομέα*. Αθήνα, Mediforce Services S.A σελ 21-127.
- Ραφτόπουλος Β., Οικονομοπούλου Χ., (2003). Ανάπτυξη και εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας στις υπηρεσίες φροντίδας υγείας. *Δελτίο Ελληνικής Μικροβιολογικής Εταιρείας* 48(2), 84-94.
- Abu Al Hamayel, N., Isenberg, S. R., Hannum, S. M., Sixon, J., Smith, K. C., & Dy, S. M. (2018). Older Patients' Perspectives on Quality of Serious Illness Care in Primary Care. *The American journal of hospice & palliative care*, 35(10), 1330-1336. <https://doi.org/10.1177/1049909118771675>
- Al-Mandhari, A. S., Hassan, A. A., Haran, D. (2004). Association between perceived health status and satisfaction with quality of care: evidence from users of primary health care in Oman. *Family practice*, 21(5), 519-527. <https://doi.org/10.1093/fampra/cmh508>
- Clearly, D.P., Barbara, J. M. (1988). Patient Satisfaction as an Indicator of Quality Care. *Blue Cross and Blue Shield Association, Inquiry*, 25, 25-36.
- Cohidon, C., Wild, P., Senn, N. (2018). Patient experience in primary care: association with patient, physician and practice characteristics in a fee-for-service system. *Swiss Med Wkly*, 3, 148w, 1460. <https://doi.org/10.4414/smw.2018.14601>
- Donabedian, A. (1990). The seven pillars of Quality. *Archives of Pathology. Laboratory Medicine*, 114, 1115-1118.
- Dullie, L., Meland, E., Mildestvedt, T., Hetlevik Q., Gjesdal, S. (2018) Quality of primary care from patients' perspective: a cross sectional study of outpatients' experience in public health facilities in rural Malawi. *BMC Health Serv Res* 18(1):872. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3701-x>
- Gill, L., White, L. (2009). A critical review of patient satisfaction. *Leadership in Health Services*, 22(1), 819.
- Groenewegen, P., Jurgutis, A. (2013). A future for primary care for the Greek population. *Quality in primary care*, 21:369-378.
- Lemonidou, C., Merkouris, A., Papatheanassoglou, E., (2003) Evaluation of patient satisfaction with Nursing care: Quantitative or qualitative approach. *Int J Nurs Stud*, 41 (4), 355-367. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2003.10.006>
- Merkouris, A., Ifantopoulos, V., Lañara, C., Lemonidou, (1999). Patient satisfaction: a key concept for evaluating and improving nursing services. *Journal of Nursing Management*, 7, 19-28. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2834.1999.00101.x>
- Mohamed, E. Y., Sami, W., Alotaibi, A., Alfaraq, A., Almutairi, A., Alanzi, F. (2015). Patients' Satisfaction with Primary Health Care Centers' Services, Majmaah, Kingdom of Saudi of Saudi Arabia. *International journal of health sciences*, 9(2), 163-170.
- Miraoui, A., Alouini B. (2002). Evaluation of satisfaction of patients hospitalized at the Kairouan Hospital. *Tunis Med*, 80(3), 113-21.
- Papanikolaou, V. Ntani, S. (2008). Addressing the paradoxes of satisfaction with hospital care. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 21(6), 548 -561. <https://doi.org/10.1108/09526860810900709>
- Ronca, E., Scheel-Sailer, A., Koch, HG., Essig, S., Brach, M., Münzel, N., Gemperli, A. (2018). Satisfaction with access and quality of healthcare services for people with spinal cord injury living in the community. *J Spinal Cord Med*, 2:1-11. <https://doi.org/10.1080/10790268.2018.1486623>
- Vuori, H. (1999). Patient Satisfaction an attribute or indicator of the Quality of care? *Quality Review Bulletin*, 13(3), 106-108. doi:10.1016/s0097-5990(16)30116-6
- Weinhold, I., Gurtner, S. (2018). Rural - urban differences in determinants of patient satisfaction with primary care. *Social science & medicine* (1982), 212, 76-85. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2018.06.019>

Evaluation of the factors related to the satisfaction of the users from the provided Primary Health Care services in structures of the Attica Basin

Aristidis Vasilopoulos¹, Evaggelia Kouliaki²

1. Assistant Professor, Department of Physiotherapy, University of Thessaly, Lamia, Greece

2. Economist, MSc, Athens, Greece

ABSTRACT

Introduction: Assessing patient satisfaction is an important, constructive and substantial effort to highlight the quality of services provided.

Material and Method: A synchronous study was performed. The sample of the study consisted of 150 users of Primary Health Care services. The selection of patients was done by the method of random sampling. A weighted and structured questionnaire was used to conduct the research. Descriptive and inductive statistical analysis was performed with the Statistical Package for Social Sciences SPSS22.

Results: High percentages of positive satisfaction are shown by the cleanliness of the waiting room (74.6%), the cleanliness of the examination area (85.2%), the courtesy of the staff (78.8%), the handling procedures of the secretariat (73, 9%) and easy access (51.2%) to health structures. High percentages of dissatisfaction are presented by the narrowness of the waiting area (69%), the insufficient marking of the spaces (63.3%) and the difficulty of finding a weighting position (51.2%).

Conclusions: The results of the above study reinforce the bibliographic data and highlight as important factors for the satisfaction of the users of the primary health care structures the easy access, the cleanliness and the ergonomics of the premises as well as the good communication with the staff.

Key words: Patient satisfaction, Primary Health Care, quality

Corresponding author: Aristidis Vasilopoulos
e-mail: vasilopouloa@uth.gr

Date of submission: 04/12/2020
Publication date: March 2022

Citation: Vasilopoulos A. & Kouliaki E. (2022). Evaluation of the factors related to the satisfaction of the users from the provided Primary Health Care services in structures of the Attica Basin. *Hellenic Journal of Nursing Science* 15(1): 22-27, doi: <https://doi.org/10.24283/hjns.202213>