

ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ ΠΑΛΟΥΚΗ

“Διερεύνηση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται στα δημόσια μαιευτήρια”

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός: Η διερεύνηση της ποιότητας των μαιευτικών υπηρεσιών στα δημόσια μαιευτήρια.

Η παροχή των ιατρικών υπηρεσιών εξελίσσεται προς πολλές κατευθύνσεις, όχι μόνο ως προς την κατεύθυνση της ιατρικής επιστήμης, αλλά και ως προς την αντίληψη για την ικανοποίηση των ασθενών από την νοσηλευτική φροντίδα και τις ιατρικές επενέργειες. Η καταγραφή των απόψεων και της ικανοποίησης των ασθενών, είναι αξιοποιήσιμη στην βελτίωση της λειτουργίας των τμημάτων των νοσοκομείων και της αποδοτικότερης αξιοποίησης των υποδομών τους. Αποκτούμε μια πληρέστερη εικόνα της λειτουργίας των δημόσιων μαιευτηρίων (στην προκειμένη περίπτωση), με απώτερο σκοπό την βελτίωση και την αποδοτικότερη λειτουργία των τμημάτων τους.

Υλικό και μέγεθος:

Σε γυναίκες στις οποίες προσφέρθηκαν μαιευτικές υπηρεσίες, σε τέσσερα δημόσια μαιευτήρια της Αττικής, (Αλεξάνδρα, Αρεταίειο, Αττικό, Θριάσιο), τους δόθηκε η δυνατότητα μέσω ενός ερωτηματολογίου, (που απαντήθηκε ανώνυμα από τις γυναίκες) να εκφράσουν τις απόψεις τους και την ικανοποίησή τους. Το ερωτηματολόγιο διερευνούσε τις απόψεις τους και την ικανοποίησή τους στα τρία στάδια της εγκυμοσύνης (πριν την γέννα, κατά την διάρκεια της γέννας και του τοκετού-μετά τον τοκετό).

Τα δεδομένα (απαντήσεις) επεξεργάστηκαν στατιστικά ως: προς το μαιευτήριο, και προς τις απόψεις τους σε σχέση με άλλους παράγοντες, που δυνητικά διαμορφώνουν την ικανοποίησή τους.

Αποτελέσματα: Η ικανοποίηση βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα, ωστόσο τα περιθώρια βελτίωσης είναι σημαντικά. Οι παράγοντες που διαμορφώνουν την ικανοποίηση μεταξύ άλλων, είναι το εκπαιδευτικό επίπεδο των γυναικών, η επικοινωνία με το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό, η φροντίδα, η ανακούφιση από τον πόνο, η αίσθηση ασφάλειας, η φροντίδα για τις ανάγκες της μητέρας και του νεογνού, η ενημέρωση για θέματα που την αφορούν.

Συμπεράσματα: Τα δημόσια μαιευτήρια θα πρέπει να θεωρήσουν την επιμόρφωση και εκπαίδευση του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού, ως μια επένδυση, η οποία θα τους δώσει την δυνατότητα να βελτιώσουν σημαντικά την λειτουργία τους, αλλά και την εικόνα τους.

Keywords: •patient satisfaction surveys, •maternity services satisfaction, surveys, •quality of services in maternal clinics