

## Ποιότητα υπηρεσιών υγείας: καταγραφή απόψεων και βαθμός ικανοποίησης των ασθενών

Παπαγεωργίου Αθηνά<sup>1</sup>, Παπανικολάου Βασιλική<sup>2</sup>, Σκίτσου Αλεξάνδρα<sup>3</sup>, Γαλάνης Πέτρος<sup>4</sup>,  
Χαραλάμπους Γεώργιος<sup>5</sup>

1. *MSc, Νοσηλεύτρια ΤΕ, Τμήμα Νοσηλευτικής, Γενικό Νοσοκομείο Κατερίνης, Κατερίνη*
2. *MSc, PhD, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια, Τμήμα Πολιτικών Δημόσιας Υγείας, Σχολή Δημόσιας Υγείας, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής*
3. *MSc, PhD, Νομικός, Επίκουρη Καθηγήτρια, Πανεπιστήμιο Frederick Κύπρος*
4. *MPH, PhD, Νοσηλεύτρια ΠΕ, Επίκουρος Καθηγήτριας, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Τμήμα Νοσηλευτικής, Εργαστήριο Οργάνωσης και Αξιολόγησης Υπηρεσιών Υγείας, Αθήνα*
5. *MD, MSc, PhD, Διευθυντής Τμήματος Επειγόντων Περιστατικών- ΓΝΑ Ιπποκράτειο, Αναπληρωτής Καθηγητής Πανεπιστήμιο Frederick- Κύπρος*

### ΠΕΡΙΛΗΨΗ

**Εισαγωγή:** Οι απόψεις των ασθενών για την παροχή της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας και η ικανοποίησή τους από αυτή, αποτελούν σημαντικά κριτήρια, καθώς συμβάλλουν στον εντοπισμό των κρίσιμων διαστάσεων που χρειάζονται βελτίωση και στην εξερεύνηση των απαραίτητων λύσεων.

**Σκοπός:** Η διερεύνηση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας, μέσω της αποτύπωσης των απόψεων και του βαθμού ικανοποίησης των ασθενών.

**Υλικό- Μέθοδος:** Διεξήχθη συγχρονική μελέτη με δειγματοληψία ευκολίας. Το δείγμα που επιλέχθηκε περιλάμβανε 102 ασθενείς που νοσηλεύονταν σε κλινικές γενικού νοσοκομείου στην Θεσσαλονίκη. Τα δεδομένα συλλέχθηκαν με τη χρήση κατάλληλου τυποποιημένου ερωτηματολογίου Servqual. Η ανάλυση των δεδομένων διενεργήθηκε με το λογισμικό πρόγραμμα IBM SPSS, έκδοση 24.0.

**Αποτελέσματα:** Από τα ευρήματα της μελέτης προέκυψε ότι η ικανοποίηση των ασθενών από τις υπηρεσίες υγείας κυμαίνονται σε υψηλά επίπεδα (85%). Επιπλέον προέκυψε ότι οι ασθενείς θεωρούν εξίσου σημαντικές όλες τις διαστάσεις: διασφάλιση/εγγύηση (87%), ενσυναίσθηση (86%) ανταπόκριση (85%), απτή διάσταση (84,5%), αξιοπιστία (83%). Μεταξύ των άλλων ερευνητικών ευρημάτων διαπιστώθηκε απόκλιση μεταξύ της επιθυμητής και της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών στη διάσταση της διασφάλισης (0,57%) και της ανταπόκρισης (0,43%).

**Συμπεράσματα:** Η ικανοποίηση των ασθενών από την ποιότητα των υπηρεσιών του γενικού νοσοκομείου της Θεσσαλονίκης ήταν υψηλή, ενώ ταυτόχρονα αναδείχθηκαν και ορισμένοι τομείς που χρειάζονται βελτίωση. Τα ευρήματα αυτά, σε συνδυασμό με την ενσωμάτωση στο σύστημα διοίκησης της αξιολόγησης για την παρεχόμενη ποιότητα υπηρεσιών υγείας, μπορούν να αποτελέσουν ένα χρήσιμο υλικό για τη διοίκηση του νοσοκομείου και να συμβάλλουν σημαντικά στην αναβάθμιση της λειτουργίας του. Επίσης υπάρχει ανάγκη για συνεχή μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών, με απώτερο στόχο την αναβάθμιση των υπηρεσιών υγείας.

**Λέξεις Κλειδιά:** Ικανοποίηση ασθενών, ποιότητα υπηρεσιών, μοντέλο Servqual.

**Υπεύθυνος αλληλογραφίας:** Αθηνά Παπαγεωργίου, Αγγελή Γάτσιου 2, Τ.Κ. 60100, Κατερίνη, Τηλ: [23510] 27328, 6941563274, E-mail: maxremisgiannis@yahoo.gr.

## Health services quality: recording views and degree of patient satisfaction

Papageorgiou Athina<sup>1</sup>, Papanikolaou Vasiliki<sup>2</sup>, Skitsou Alexandra<sup>3</sup>, Galanis Petros<sup>4</sup>, Charalambous George<sup>5</sup>

1. *MSc, Department of Nursing, General Hospital of Katerini, Katerini*
2. *MSc, PhD, Associate Professor, Department of Public Health Policies, School of Public Health, University of West Attica*
3. *MSc, PhD, Legal, Assistant Professor, Frederick University Cyprus*
4. *RN, MPH, PhD, Assistant Professor, Center for Health Services Management and Evaluation, Department of Nursing, National & Kapodistrian University of Athens*
5. *MD, MSc, PhD, Director of Emergency Department-Hippocratio Hospital of Athens, Associate Professor Frederick*



## ABSTRACT

**Introduction:** Patient's views regarding the quality of health services and their satisfaction from them are important criteria as they contribute to tracing the critical dimensions that need improvement and to discovering the necessary solutions.

**Purpose:** Investigating the quality of health services through the recording of views and the degree of patient satisfaction.

**Material and Method:** A cross-sectional study was conducted with convenience sampling. The people studied were 102 patients hospitalized in clinics of the general hospital of Thessaloniki. The appropriate standardized SERVQUAL questionnaire was used for the data collection. Data analysis was performed with the IBM SPSS 24.0 version software program.

**Results:** It was found from the results of the study that patient satisfaction regarding health services is high (85%). Moreover, it was found that patients consider all dimensions equally important: assurance (87%), empathy (86%), responsiveness (85%), tangibles (84.5%) and reliability (83%). It was also concluded from the study that there was a deviation between the desired and the perceived quality of services regarding the dimension of assurance (0.57%) and of responsiveness (0.43%).

**Conclusions:** Patient satisfaction from the quality of services of the general hospital of Thessaloniki was high while at the same time, some fields that need improvement stood out. Such findings, in combination with integration in the system for managing the evaluation of the quality of health services provided, can be important material for the management of the hospital and significantly contribute to the upgrading of the hospital. There is also a need to continuously measuring patient satisfaction aiming at upgrading health services.

**Keywords:** Patient satisfaction, quality of services, Servqual.

**Corresponding Author:** Athina Papageorgiou, 2 Aggeli Gatsiou St., GR- 60100, Katerini, Tel: [23510] 27328, 6941563274, E-mail: maxremisgiannis@yahoo.gr.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τις τελευταίες δεκαετίες, η έννοια της ποιότητας των υπηρεσιών κερδίζει δημοσιότητα.<sup>1</sup> Η ποιότητα της υπηρεσίας θεωρείται ένα από τα σημαντικότερα ζητήματα στη διαχείριση των υπηρεσιών<sup>2</sup> και αποτελεί επίσης τον βασικό παράγοντα επιτυχίας στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς.<sup>3</sup> Η ποιότητα της υπηρεσίας χαρακτηρίστηκε ως η απόκλιση μεταξύ των αντιλήψεων των καταναλωτών για τις υπηρεσίες που προσφέρονται από έναν οργανισμό και των προσδοκιών τους για τον οργανισμό που προσφέρει τις υπηρεσίες.<sup>4</sup> Επίσης όσον αφορά την ποιότητα υπηρεσιών, είναι απαραίτητο να υπογραμμισθεί ότι στους πελάτες/χρήστες που την αξιολογούν, αυτό

που έχει σημασία είναι η αντίληψή τους και όχι αυτό που ο πάροχος υπηρεσιών θεωρεί ότι παρέχει.<sup>5</sup> Η ανασκόπηση της βιβλιογραφίας αποκάλυψε ότι η διάκριση μεταξύ ικανοποίησης του πελάτη/χρήστη και της ποιότητας υπηρεσιών δεν ήταν πάντα σαφής.<sup>6</sup> Φαίνεται να υπάρχει μια σημαντική αλληλοεπικάλυψη μεταξύ των δύο εννοιών<sup>7</sup>, αν και υπάρχει κάποιος βαθμός συναίνεσης ότι η ποιότητα των υπηρεσιών και η ικανοποίηση των πελατών/χρηστών είναι ξεχωριστές έννοιες.<sup>8,9</sup> Οι περισσότεροι ορισμοί της ικανοποίησης του πελάτη/χρήστη συνεπάγεται μία αξιολόγηση προηγούμενων εμπειριών που περιέχουν συναισθηματικά στοιχεία.<sup>10</sup> Η προσέγγιση

αυτή είναι γνωστή ως προσέγγιση της συναλλαγής, η οποία είναι χρήσιμη στο περιβάλλον των υπηρεσιών, καθώς η κατανάλωση μιας υπηρεσίας αποτελεί μια εμπειρία και συνιστάται σε συνδυασμό εκτιμητικών και συναισθηματικών διαδικασιών που παράγουν ικανοποίηση του πελάτη/χρήστη.<sup>11</sup> Η ποιότητα της υπηρεσίας είναι περιγραφική και βασίζεται σε γεγονότα, ενώ η ικανοποίηση είναι περισσότερο αποτιμητική και βασισμένη στο συναίσθημα. Είναι περισσότερο μια κρίση για τον τρόπο με τον οποίο επηρεάζεται από την ποιότητα ο πελάτης/χρήστης συναισθηματικά.<sup>12</sup> Η μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών/χρηστών χρησιμεύει ως δείκτης αξιολόγησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.<sup>13,14</sup> Η ποιότητα της υπηρεσίας πρέπει να προσεγγιστεί από την οπτική γωνιά του πελάτη/χρήστη για το αποτέλεσμα που καθορίζει τον βαθμό αριστείας της υπηρεσίας. Η κατανόηση των αντιλήψεων και η μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη/χρήστη μπορεί να γίνει ένα ισχυρό εργαλείο για την αξιοποίηση μιας εξαιρετικής υπηρεσίας.<sup>13</sup> Οι προσδοκίες και οι απαιτήσεις των πελατών/χρηστών από το σύστημα υγείας σε περιόδους κρίσης αυξάνονται.<sup>15</sup> Η ανάγκη για ποιότητα όχι μόνο στο ιατρικό-κλινικό έργο των ασθενών αλλά και σε όλα τα τμήματα που παρέχουν διοικητικές ή χρηματοοικονομικές υπηρεσίες είναι υψηλή και υπάρχουν πολλοί παράγοντες που

επηρεάζουν τους ασθενείς. Ένας από τους πιο σύγχρονους τρόπους διερεύνησης της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας είναι η μέτρηση της άποψης των ασθενών ως χρηστών υπηρεσιών. Η μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών είναι σημαντικός δείκτης ποιότητας των υπηρεσιών υγείας διότι συμβάλλει στον εντοπισμό των διαστάσεων που χρειάζονται βελτίωση και στην εξερεύνηση των απαραίτητων λύσεων για τη σωστή λειτουργία των υπηρεσιών υγείας.<sup>16</sup>

## **ΣΚΟΠΟΣ**

Σκοπός της παρούσας μελέτης ήταν η διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών υγείας σε γενικό νοσοκομείο της Θεσσαλονίκης, η αποτύπωση της ικανοποίησης των ασθενών, καθώς και η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης τους.

## **ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ**

### **Σχεδιασμός μελέτης**

Διεξήχθη μια συγχρονική μελέτη με δειγματοληψία ευκολίας. Το δείγμα της μελέτης περιλάμβανε 102 ασθενείς που νοσηλεύονταν σε τέσσερις κλινικές του γενικού νοσοκομείου στη Θεσσαλονίκη. Η συλλογή των δεδομένων είχε διάρκεια τριών μηνών (Φεβρουάριος-Απρίλιος 2019). Το ποσοστό ανταπόκρισης ήταν 85% (102/120). Διατηρήθηκε η ανωνυμία των συμμετεχόντων, καθώς δεν συλλέχθηκαν

προσωπικά δεδομένα. Οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν από την ερευνήτρια αναφορικά για το σκοπό και τη μεθοδολογία της μελέτης, τη δυνατότητα άρνησης συμμετοχής και τη διατήρηση της ανωνυμίας των στοιχείων τους. Εξασφαλίστηκε η έγγραφη άδεια πραγματοποίησης της μελέτης από την επιτροπή του επιστημονικού συμβουλίου καθώς και οι αντίστοιχες άδειες από τους διευθυντές των τμημάτων που συμμετείχαν στη μελέτη.

## Ερωτηματολόγια

Τα δεδομένα συλλέχθηκαν με τη χρήση κατάλληλα τυποποιημένου ερωτηματολογίου «Servqual». <sup>17,18</sup> Το ερωτηματολόγιο αντιπροσωπεύει τα πέντε βασικά χαρακτηριστικά της ποιότητας: αξιοπιστία, ανταπόκριση, διασφάλιση, κατανόηση και απτή διάσταση. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 44 ερωτήσεις με 22 ερωτήσεις που αφορούν τις προσδοκίες και 22 ερωτήσεις που αφορούν τις αντιλήψεις των χρηστών υγείας σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που τους προσφέρθηκαν και την ποιότητα των υπηρεσιών που θα ήθελαν να τους παρέχεται. Οι απαντήσεις των ερωτήσεων καταγράφηκαν σε κλίμακα Likert 7 βαθμίδων, όπου το 1 αντιστοιχεί στο «διαφωνώ απόλυτα» και το 7 στο «συμφωνώ απόλυτα». Το ερωτηματολόγιο τροποποιήθηκε ώστε να περιλαμβάνει στο δεύτερο μέρος του ερωτήσεις σχετικές με τα

δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων.

## Στατιστική ανάλυση

Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με το IBM SPSS 24.0 (Statistical Package for Social Sciences). Το αμφίπλευρο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας ορίστηκε ίσο με 0,05. Ως εξαρτημένες μεταβλητές/μέτρα έκβασης ορίστηκαν: η αντιλαμβανόμενη ποιότητα, η επιθυμητή ποιότητα και η διαφορά αντιλαμβανόμενης επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών. Οι διαστάσεις που αντιστοιχούσαν στα μέτρα έκβασης ήταν: η αξιοπιστία, η ασφάλεια, τα υλικά στοιχεία, η ενσυναίσθηση και η ανταπόκριση. Ως προσδιοριστές/ανεξάρτητες μεταβλητές της μελέτης ορίστηκαν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων. Για την ανάλυση των απαντήσεων των ασθενών ως προς τη διερεύνηση των επιπέδων ποιότητας χρησιμοποιήθηκαν περιγραφικά μέτρα θέσης και διασποράς (μέση τιμή και τυπική απόκλιση), καθώς και οι στατιστικοί έλεγχοι t-test και η ανάλυση διακύμανσης ενός παράγοντα (one way Anova), για την εύρεση ύπαρξης χάσματος μεταξύ της αντιλαμβανόμενης και επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Η συμμετοχή των ασθενών κυμάνθηκε σε υψηλό ποσοστό 85%. Συγκεκριμένα διανεμήθηκαν 120 ερωτηματολόγια σε εσωτερικούς ασθενείς και τελικά συγκεντρώθηκαν 102. Στον πίνακα 1 παρουσιάζονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων καθώς και τα στοιχεία που αφορούν την κατάσταση υγείας τους. Τα αποτελέσματα ανέδειξαν ότι η συνολική ικανοποίηση των ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του γενικού νοσοκομείου της Θεσσαλονίκης διαμορφώθηκε στο 5,95 στην κλίμακα Likert με εύρος 1-7. Σύμφωνα με τον πίνακα 2, διαπιστώθηκε ότι οι ασθενείς έδωσαν υψηλές αξιολογήσεις στις πέντε ερωτήσεις που συσχετίζονται με την «υλικοτεχνική υποδομή». Από την ανάλυση προέκυψε ότι δεν υπήρξε διαφορά στις προσδοκίες/αντιλήψεις, ότι το νοσοκομείο διαθέτει σύγχρονες εγκαταστάσεις (MT= 6,60 / MT= 6,60), ότι οι φυσικές εγκαταστάσεις είναι οπτικά ελκυστικές (MT= 6,59 / MT=6,63), και ότι το προσωπικό του νοσοκομείου έχει περιποιημένη εμφάνιση (MT=6,59 / MT=6,61). Επίσης οι ασθενείς συμφώνησαν ότι το υλικό που συσχετίζεται με τις υπηρεσίες του νοσοκομείου είναι οπτικά ελκυστικό (MT=5,95 / MT=6,01). Στον πίνακα 3 παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα για τις πέντε ερωτήσεις που αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών που συσχετίζονται με την

«αξιοπιστία». Συγκεκριμένα ο πίνακας δείχνει την ικανοποίηση των ασθενών, ότι το νοσοκομείο προσφέρει τις κατάλληλες υπηρεσίες από την πρώτη στιγμή (MT= 6,48 / MT= 6,44), ότι όταν ένας ασθενής έχει πρόβλημα το νοσοκομείο επιδεικνύει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση του (MT= 6,43 / MT= 6,46) και ότι παρέχει τις υπηρεσίες του τη χρονική στιγμή που τις έχει υποσχεθεί (MT= 6,42 / MT= 6,47). Επίσης οι ασθενείς συμφωνούν ότι το προσωπικό του νοσοκομείου ενημερώνει με ακρίβεια τους ασθενείς για το χρόνο εκτέλεσης των υπηρεσιών του (MT= 6,39 / MT= 6,44) και ότι τα αρχεία του νοσοκομείου είναι αξιόπιστα ( MT=6,12 / MT= 6,18). Ο πίνακας 4, παρουσιάζει τα αποτελέσματα των τεσσάρων ερωτήσεων που ερευνούν τις προσδοκίες/αντιλήψεις σχετικά με τη «διασφάλιση/ ασφάλεια». Από την ανάλυση προέκυψε ότι οι ασθενείς συμφωνούν σχεδόν απόλυτα ότι τα εργαλεία για τη θεραπευτική αντιμετώπιση πρέπει να είναι καθαρά (MT=6,71 / MT=6,47), ενώ συμφωνούν ότι αισθάνονται ασφαλείς με την ιατρική φροντίδα (MT=6,51 / MT=6,61), με τη συμπεριφορά του νοσοκομείου να εμπνέει εμπιστοσύνη στους ασθενείς (MT=6,45 / MT=6,52) και ότι το προσωπικό του νοσοκομείου έχει τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντά σε ερωτήσεις των ασθενών (MT=6,41/MT=6,52). Όσον αφορά τις ερωτήσεις που ερευνούν



προσδοκίες/αντιλήψεις σχετικά με την «ανταπόκριση», η ανάλυση έδειξε ότι οι ασθενείς συμφωνούν ότι οι εργαζόμενοι στο νοσοκομείο πρέπει να λαμβάνουν την ανάλογη υποστήριξη ώστε να κάνουν σωστά τη δουλειά τους (MT=6,62 / MT=6,66), ότι το νοσοκομείο παρέχει εξατομικευμένη προσοχή στους ασθενείς (MT=6,039 / MT=6,49), ότι το νοσοκομείο είναι προσιτό στους ασθενείς (MT=6,35 / MT=6,43) και ότι το νοσοκομείο έχει 24ωρη διαθεσιμότητα (MT=6,16 / MT=6,27). ( πίνακας 5 ). Με βάση τις ερωτήσεις που ερευνούν τις προσδοκίες/αντιλήψεις της «ενσυναίσθησης», η ανάλυση των αποτελεσμάτων έδειξε ότι οι ασθενείς συμφωνούν σε μεγάλο βαθμό ότι το προσωπικό του νοσοκομείου πρέπει να δίνει ξεχωριστή προσοχή σε κάθε ασθενή (MT=6,64 / MT=6,67) και να είναι πάντα ευγενικό (MT=6,48 / MT=6,56). Επιπλέον, οι ασθενείς συμφωνούν σε μεγάλο βαθμό ότι το προσωπικό του νοσοκομείου αντιλαμβάνεται τις ιδιαίτερες ανάγκες των ασθενών (MT=6,42 / MT=6,48) και ότι έχει ως βασικό στόχο το καλύτερο συμφέρον των ασθενών (MT=6,39 / MT=6,44) και λαμβάνει υπόψη τις ιδέες και ανάγκες τους και τους κρατά ενημερωμένους (MT=6,37 / MT=6,45). ( πίνακας 6).

## ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Στην παρούσα μελέτη διερευνήθηκε η ποιότητα των υπηρεσιών υγείας και αποτυπώθηκε η ικανοποίηση των ασθενών. Συγκεκριμένα από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτει ότι η ποιότητα των αντιλαμβανόμενων υπηρεσιών, σύμφωνα με τις εκτιμήσεις των ασθενών του γενικού νοσοκομείου της Θεσσαλονίκης ήταν σε υψηλό επίπεδο, καθώς οι ασθενείς αξιολόγησαν τις πέντε διαστάσεις του Servqual με μέση βαθμολογία 5,95 σε μια κλίμακα εύρους 1 έως 7. Από την αξιολόγηση των προσδοκιών και των αντιλήψεων των ασθενών παρατηρήθηκε απόκλιση στην διάσταση της «διασφάλισης» και στην διάσταση της «ανταπόκρισης». Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας έρχονται εν μέρει σε συμφωνία με τα ευρήματα άλλων ερευνών.<sup>19-23</sup> Σε έρευνα του Anderson<sup>24</sup> στο Χιούστον διερευνήθηκε η άποψη των ασθενών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες με τη χρήση του ερωτηματολογίου Servqual σε ένα δείγμα 431 ασθενών. Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι δεν υπήρξαν σημαντικές διαφορές μεταξύ της αντιλαμβανόμενης και προσδοκώμενης ποιότητας υπηρεσιών. Η διάσταση που εμφάνισε μεγαλύτερη διαφορά ήταν αυτή της «ασφάλειας». Επιπλέον από την ανάλυση των δεδομένων δεν προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των πέντε διαστάσεων του Servqual. Τα ευρήματα αυτά έδειξαν ότι οι υπηρεσίες που προσφέρθηκαν

ήταν ισοδύναμες ως προς τις πέντε διαστάσεις του Servqual, επομένως το νοσοκομείο ικανοποιεί όλα τα βασικά στοιχεία της ποιότητας των υπηρεσιών. Αυτά τα αποτελέσματα έρχονται σε αντίθεση με τα αποτελέσματα άλλων ερευνών που έχουν δείξει ότι υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ των διαστάσεων.<sup>25-29</sup> Για παράδειγμα σε μελέτη με τη χρήση του Servqual, η οποία διεξήχθη στην Τουρκία από τον Uzum<sup>30</sup> η αρνητική βαθμολογία για κάθε μια από τις πέντε διαστάσεις υποδηλώνει την ανάγκη για συνεχή βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών. Σε γενικές γραμμές το Servqual, αποδείχθηκε ότι αποτελεί ένα ισχυρό εργαλείο, καθώς επιτρέπει όχι μόνο την εκτίμηση του συνολικού επιπέδου ικανοποίησης, αλλά και τον εντοπισμό των διαστάσεων, όπου η εμπειρία ξεπερνά τις προσδοκίες και τις διαστάσεις όπου η εμπειρία ανταποκρίνεται στις προσδοκίες. Με τον εντοπισμό των κενών, είναι δυνατόν να αποκαλυφθούν τα σημεία όπου μπορούν να γίνουν βελτιώσεις για να αυξηθεί το επίπεδο ικανοποίησης των ασθενών.<sup>31</sup>

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ο βαθμός ικανοποίησης των ασθενών καθορίζεται από τις προσδοκίες τους, από τις αντιλήψεις τους, τα βιώματα τους από την παρεχόμενη υπηρεσία και κατά πόσο καλύπτουν ή ξεπερνούν τις προσδοκίες τους. Οι αντιλήψεις των ασθενών χρησιμεύουν ως

βάση για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας. Η μέτρηση της ικανοποίησης μεταξύ αντιλήψεων και προσδοκιών των χρηστών θα πρέπει να αποτελεί εργαλείο έρευνας για τις διοικήσεις των υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης, καθώς παρέχει χρήσιμες πληροφορίες για την επίλυση οργανωτικών και λειτουργικών προβλημάτων. Η ικανοποίηση των ασθενών μπορεί να επηρεάσει την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας, αλλά και να επιφέρει οφέλη ως προς το σύστημα υγείας, τους επαγγελματίες υγείας και στους ίδιους τους ασθενείς. Σημειώνεται ότι η παρούσα μελέτη είχε και ορισμένους περιορισμούς. Πρόκειται για μια μελέτη με δείγμα ευκολίας, η οποία διενεργήθηκε σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο με σχετικά μικρό μέγεθος δείγματος και περιορίστηκε μόνο στην περιοχή της Θεσσαλονίκης. Σημαντικό είναι ότι η μελέτη περιορίστηκε μόνο σε τέσσερις κλινικές του γενικού νοσοκομείου της Θεσσαλονίκης. Επομένως, η γενίκευση των συμπερασμάτων απαιτεί ιδιαίτερη προσοχή. Προκειμένου να ενισχυθούν τα αποτελέσματα και να εξαχθούν γενικά συμπεράσματα, απαιτούνται περαιτέρω μελέτες, καθώς κρίνεται και η ανάγκη χρησιμοποίησης μεγαλύτερου δείγματος.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Antony J, Antony F & Ghosh S. Evaluating service quality in a UK hotel chain: A case



- study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 2004; 16 (6):380-384.
2. Panda TK & Das S. The Role of Tangibility in Service Quality and Its Impact on External Customer Satisfaction: A Comparative Study of Hospital and Hospitality Sectors. *The IUP Journal of Marketing Management* 2014; 13 (4): 53-69.
  3. Chen JS & Lin YC. Effects of Service Quality on Organizational Performance. *Pakistan Journal of Statistics* 2014; 30 (6):1131-1140.
  4. Parasuraman A, Zeithaml L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Marketing* 1985; 29:41:50.
  5. Lakshmi SR & Santhi P. Antecedents of Customer Perception of Service Quality of Life Insurance Corporation of India. *The IUP Journal of Management Research* 2015; 14 (3):70-81.
  6. Hoffman KD & Bateson JEG. *Service marketing concepts, strategies and cases*. 4th edition. South-Western ed. Australia: Cengage Learning, 2011.
  7. Zeithaml VA. Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *The Journal of Marketing* 1998; 52:2-22.
  8. Berry LL. Retail Businesses are Service Business. *Journal of Retailing* 1986; 62: 3-6.
  9. Parasuraman A, Zeithaml V & Berry L. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing* 1994; 58(1):111-124.
  10. Churchill JR & Surprenant C. An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research* 1982; 8(5):491-504.
  11. Fornell C. A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing* 1992; 56 (1):6-21.
  12. Schneider B & White SS. *Service Quality: Research perspectives*. California: Sage Publications, 2004.
  13. Choi KS, Cho WH, Leec S, Leed H. & Kim C. The relationships among quality, value, satisfaction and behavioural intention in health care provider choice: A South Korean study. *Journal of Business Research* 2004; 57:913- 921.
  14. Papanikolaou V & Zygiaris S. Service quality perceptions in primary health care centers in Greece. *Health Expectations* 2014; 17(2):197-207.



- 
15. Karanikolos M, Mladovsky P, Cylus J, Thomson S, Basu S, Stuckler D et al. Financial crisis, austerity and health in Europe. *The Lancet* 2013; 381 (9874):1323-1331.
  16. Toundas Y, Lopatzidis A & Chouliara L. Degree of satisfaction among IKA beneficiaries concerning primary health care services offered. *Arch Hellen Med* 2003; 20(5):497-503.
  17. Cronin J. & Taylor S. Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing* 1992; 56(3):55-68.
  18. Parasuraman A, Berry L & Zeithaml V. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 1988; 64(1):12-40.
  19. Curry A, Stark S & Summerhill L. Patient and stakeholder consultation in healthcare. *Managing Service Quality* 1999; 9 (5):327-336.
  20. Karassavidou E, Glaveli N & Papadopoulos C. Health care quality in Greek NHS hospitals: No one knows better than patients. *International QMOD Conference* 2009; August: 20-22.
  21. Resnick S & Griffiths M. Service quality in alcohol treatment. *International Journal of Health Care Quality Assurance* 2011; 24 (2):149-163.
  22. Babakus E & Mangold, WG. Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. *Journal of Health Services Research* 1992; 26 (6):767-786.
  23. Vandamme R & Leunis J. Development of a Multiple-item Scale for Measuring Hospital Service Quality. *International Journal of Service Industry Management* 1993; 4 (3):30-49.
  24. Anderson EA. Measuring service quality at a university health clinic. *International Journal of Health Care Quality Assurance* 1995; 8(2):32-37.
  25. Youseff FN, Jones R & Hunt A. Health care quality in NHS hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance* 1996; 9(1):15-28.
  26. Butt MM & Cyril de Run E. Private Healthcare quality: applying a SERVQUAL model. *International Journal of Health Care* 2010; 23 (7):658-673.
  27. Chakravarty CA. Evaluation of service quality of hospital outpatient department services. *Medical Journal Armed Forces India* 2010; 67 (3):221-224.
  28. Chou SM, Chen TF, Woodard B & Yen MF. Using Servqual to Evaluate Quality Disconfirmation of Nursing Service in Taiwan. *Journal of Nursing Research* 2005; 13(2):75-83.
-



29. Lim PC & Tang NKH. A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance* 2000; 13 (7):290-299.
30. Uzun Ö. Patient Satisfaction with Nursing Care at a University Hospital in Turkey. *Journal of Nursing Care Quality* 2001; 16 (1):24-33.
31. Mohsin MB & De Run EC. Private healthcare quality: Applying a SERVQUAL model. *International Journal of Health Care Quality Assurance* 2010; 23(7):658-673.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

**ΠΙΝΑΚΑΣ 1.** Δημογραφικά χαρακτηριστικά δείγματος ασθενών

		v	%
Φύλλο	Άντρας	70	68,6%
	Γυναίκα	32	31,4%
Ηλικία	Εώς 25 ετών	3	2,9%
	26-35	4	3,9%
	36-45	9	8,8%
	46-55	22	21,6%
	56 και άνω	64	62,7%
Εκπαιδευτικό επίπεδο	Απόφοιτος Πρωτοβάθμιας	43	42,2%
	Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας	44	43,1%
	Απόφοιτος Τριτοβάθμιας	11	10,8%
	Μεταπτυχιακό	4	3,9%
Κατάσταση υγείας	Κακή	8	7,8%
	Μέτρια	24	23,5%
	Καλή	70	68,6%

**ΠΙΝΑΚΑΣ 2.** Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις των ερωτήσεων ικανοποίησης χρηστών από την απτή διάσταση.

	Αντιλαμβανόμενη ποιότητα		Επιθυμητή ποιότητα	
	ΜΤ	ΤΑ	ΜΤ	ΤΑ
1. Το νοσοκομείο διαθέτει σύγχρονες εγκαταστάσεις.	6,60	0,51	6,60	0,53
2. Οι φυσικές εγκαταστάσεις του νοσοκομείου είναι οπτικά ελκυστικές.	6,59	0,53	6,63	0,55
3. Το προσωπικό του νοσοκομείου έχει περιποιημένη εμφάνιση.	6,59	0,53	6,61	0,53
4. Το υλικό που σχετίζεται με τις υπηρεσίες του νοσοκομείου (πχ. ενημερωτικά φυλλάδια), είναι οπτικά ελκυστικό.	5,95	1,25	6,01	1,17

**ΠΙΝΑΚΑΣ 3.** Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις των ερωτήσεων ικανοποίησης χρηστών για τη διάσταση της αξιοπιστίας.

	Αντιλαμβανόμενη ποιότητα		Επιθυμητή ποιότητα	
	ΜΤ	ΤΑ	ΜΤ	ΤΑ
1. Το νοσοκομείο παρέχει τις υπηρεσίες του, τη χρονική στιγμή που τις έχει υποσχεθεί.	6,42	0,62	6,47	0,60
2. Όταν ένας ασθενής έχει πρόβλημα, το νοσοκομείου επιδεικνύει ειλικρινές ενδιαφέρον.	6,43	0,65	6,46	0,58
3. Το νοσοκομείο προσφέρει τις κατάλληλες υπηρεσίες από την πρώτη στιγμή.	6,48	0,56	6,44	0,61
4. Τα αρχεία του νοσοκομείου είναι αξιόπιστα	6,12	0,90	6,18	0,89
5. Το προσωπικό του νοσοκομείου ενημερώνει με ακρίβεια τους ασθενείς για το χρόνο εκτέλεσης των υπηρεσιών .	6,39	0,63	6,44	0,59

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.** Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις των ερωτήσεων ικανοποίησης χρηστών από την διάσταση της εγγύησης/διασφάλισης.

	Αντιλαμβανόμενη ποιότητα		Επιθυμητή ποιότητα	
	ΜΤ	ΤΑ	ΜΤ	ΤΑ
1 Τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται για τη θεραπευτική αντιμετώπιση πρέπει να είναι πάντα καθαρά.	6,71	0,48	6,74	0,46
2. Η συμπεριφορά του προσωπικού του νοσοκομείου εμπνέει εμπιστοσύνη στους ασθενείς.	6,45	0,65	6,52	0,56
3. Οι ασθενείς αισθάνονται ασφαλείς με την ιατρική φροντίδα που παρέχει το νοσοκομείο.	6,51	0,66	6,61	0,51
4. Το προσωπικό του νοσοκομείου έχει τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντά σε ερωτήσεις	6,41	0,71	6,52	0,56

**ΠΙΝΑΚΑΣ 5.** Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις των ερωτήσεων ικανοποίησης χρηστών από την διάσταση της ανταπόκρισης.

	Αντιλαμβανόμενη ποιότητα		Επιθυμητή ποιότητα	
	ΜΤ	ΤΑ	ΜΤ	ΤΑ
1. Το νοσοκομείο παρέχει εξατομικευμένη προσοχή στους ασθενείς	6,39	0,65	6,49	0,54
2. Το νοσοκομείο έχει 24ωρη διαθεσιμότητα (πχ. απογευματινά ραντεβού. 24ωρη διαθεσιμότητα).	6,16	0,93	6,27	0,77
3. Το νοσοκομείο είναι προσιτό για τους ασθενείς (πχ. επαφή με τη διοίκηση, άμεση τηλεφωνική εξυπηρέτηση κλπ.).	6,35	0,73	6,43	0,66
4. Οι εργαζόμενοι στο νοσοκομείο πρέπει να λαμβάνουν την ανάλογη υποστήριξη ώστε να κάνουν σωστά τη δουλειά τους.	6,62	0,51	6,66	0,50

**ΠΙΝΑΚΑΣ 6.** Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις των ερωτήσεων ικανοποίησης χρηστών για τη διάσταση της ενσυναίσθησης.

	Αντιλαμβανόμενη ποιότητα	Επιθυμητή ποιότητα		
	ΜΤ	ΤΑ	ΜΤ	ΤΑ
1. Το προσωπικό του νοσοκομείου πρέπει να δίνει ξεχωριστή προσοχή σε κάθε ασθενή.	6,44	0,52	6,67	0,50
2. Το προσωπικό του νοσοκομείου είναι πάντα ευγενικό με τους ασθενείς.	6,48	0,75	6,56	0,56
3. Το νοσοκομείο λαμβάνει υπόψη τις ιδέες και ανάγκες των ασθενών.	6,37	0,66	6,45	0,65
4. Το νοσοκομείο έχει ως βασικό στόχο το καλύτερο συμφέρον των ασθενών.	6,39	0,60	6,44	0,63
5. Το προσωπικό του νοσοκομείου αντιλαμβάνεται τις ιδιαίτερες ανάγκες των ασθενών.	6,42	0,64	6,48	0,56