ΙΑΤΡΙΚΑ ΧΡΟΝΙΚΑ
της Κρήτης

Η ΠΡΩΤΗ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΣΤΗΝ ΚΡΗΤΗ - ΦΥΛΛΟ 23 ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ - ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ - ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2005

Στροφή του κοινού προς τον ιδιωτικό τομέα Υγείας

Αποκαλύπτει έρευνα του Πολυτεχνειου Κρήτης

ντονη τάση των πολιτών να προτιμούν τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότερο την ιδιωτική περίθαλψη, αποκαλύπτει μελέτη που ονήθηκε στο Πολυτεχνείο Κρήτης και συγκεκριμένα από τον Καθηγητή Πρόεδρο του Τμήματος Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης Κωνσταντίνο πουνίδη και τη μεταπτυχιακή φοιτήτρια του τμήματος Ελιόνα Γκικα. όκειται για μία "Μέτρηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών είας στο Δημόσιο και τον Ιδιωτικό τομέα" που πραγματοποιήθηκε στην ριοχή του Ηρακλείου Κρήτης. Βασίζεται σε ανάλυση ερωτηματολογίου υ απαντήθηκε από 110 ασθενείς των δύο μεγαλύτερων νοσοκομείων της περιοχής, Βενιζέλειο και ΠΕ.ΠΑ.Γ.Ν.Η. Η στροφή των πολιτών προς τ ιδιωτικό τομέα Υγείας αφορά στην έντονη δυσαρέσκειά τους προς Δημόσιο τομέα και γίνεται μεταξύ άλλων με κριτήρια την καθαριότη τη συμπεριφορά του προσωπικού, την ποιότητα εξυπηρέτησης, τ εγκυρότητα στις γνωματεύσεις, το σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισ ακόμα και τη δραστηριοποίηση καταξιωμένων γιατρών στον ιδιωτι τομέα. Αυτά είναι κάποια από τα συμπεράσματα της μελέτης π δημοσιεύουμε ολόκληρη παρακάτω.

Μέτρηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών υγείας στο Δημόσιο και τον Ιδιωτικό τομέα

νσταντίνος Ζοπουνίδης
ηγητής και Πρόεδρος του Τμήματος Μηχανικών αγωγής και Διοίκησης του Πολυτεχνείου Κρήτης

κα Ελιόνα
απτυχιακή Φοιτήτρια του τμήματος Μηχανικών αγωγής και Διοίκησης του Πολυτεχνείου Κρήτης ος του εργαστηρίου Συστημάτων Χρηματοοικονομικής ίκησης

Εισαγωγή

ο εθνικό σύστημα υγείας είναι ένας τομέας που οι περισσότεροι υποσυνείδητα το θεωρούν καθαρά ανθρωπικό". Οι παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας ουν σχεδόν ταυτιστεί μόνο με το ιατρικό και σηλευτικό προσωπικό που βασικός τους ρόλος αι να "γιατρεύουν" και παραμελείται η ύψιστη ασία της επιστήμης της οργάνωσης και της διοίκησης ν τομέα αυτό.

Στην πραγματικότητα τα πράγματα διαφέρουν ά πολύ από αυτό που επικρατεί στη νοοτροπία περισσοτέρων ελλήνων. Τα νοσοκομεία, για ράδειγμα, που είναι οι μεγαλύτερες μονάδες οχής υπηρεσιών υγείας, αποτελούν συγχρόνως επιχειρήσεις με έσοδα και έξοδα, με κέρδη και ίες. Η υγεία είναι άλλη μια παρεχόμενη υπηρεσία σημειώνει συνεχή ζήτηση. Ως προσφερόμενη ρεσία, με συνεχώς αυξανόμενη ζήτηση, εισέρχεται στο παιχνίδι που λέγεται ανταγωνισμός. Από αυτό το παιχνίδι δεν μπορεί να λείψει ο ιδιωτικός τομέας. Σε αυτή τη μεγάλη "αγορά", την πίτα την μοιράζεται το Ελληνικό δημόσιο με τον ιδιωτικό τομέα, που έσπευσε να προσφέρει κάτι παραπάνω στο χώρο αυτό και να συμπληρώσει έτσι τα όποια κενά αφήνουν οι παρεχόμενες υπηρεσίες δημόσιας υγείας.

Συνεπακόλουθα, στον τομέα της υγείας (δημόσιας και ιδιωτικής), η θέση του manager είναι αναγκαία. Η κακοδιαχείριση και η ανυπαρξία συστήματος οργάνωσης, μπορεί να μπλοκάρει το όλο σύστημα παροχής υπηρεσιών υγείας. Ο ίδιος ο έλληνας πολίτης, ως ασθενής και ταυτόχρονα "πελάτης" μιας συναλλαγής, καθρεπτίζει το αν η ποιότητα υπηρεσιών υγείας που του προσφέρεται είναι υψηλή ή όχι. Αυτό μπορεί μόνο να φανεί από το βαθμό ικανοποίησης του έλληνα πελάτη-ασθενή από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας. Κάθε οργανισμός μόνο μέσα από την ικανοποίηση ή τη δυσαρέσκεια των πελατών του, μπορεί να αντλήσει χρήσιμες πληροφορίες και να αξιολογήσει κατά πόσο πέτυχε το σκοπό της λειτουργίας του.

Για να διαπιστωθεί αυτή η ικανοποίηση ή μη, πρέπει να πραγματοποιούνται έρευνες. Ο ιδιωτικός τομέας υγείας βασίζεται κατά πολύ στην έρευνα για την άντληση πληροφοριών για τις προτιμήσεις του πελάτη-ασθενή. Από την άλλη, το δημόσιο σύστημα υγείας δεν ασχολείται ιδιαίτερα με τη μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών. Ένας λόγος που θα μπορούσε κανείς να σκεφτεί για αυτή την αδράνεια είναι το γεγονός ότι δεν θα ήταν θεμιτό να δαπανηθούν μεγάλα ποσά για έρευνες που θα διαπίστωναν τη δυσλειτουργία του δημόσιου συστήματος υγείας. Παρόλα αυτά, μικρές μελέτες έχουν πραγματοποιηθεί από διάφορους δημόσιους οργανισμούς, χωρίς, όμως αυτές να είναι αρκετές να ικανοποιήσουν το θέμα της μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας.

Χαρτοtest

Μεθ
, πραγματοποιήθηκε στην περιοχή του Ηρακλε Κρήτης. Βασίζεται σε ανάλυση ερωτηματολογίου απαντήθηκε από 110 ασθενείς των δύο μεγαλύτερ νοσοκομείων της περιοχής, Βενιζέλειο και ΠΕ.ΠΑ.Γ.Ν Το δείγμα επιλέχτηκε με τη μέθοδο της τυχα δειγματοληψίας. Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθ είναι η περιγραφική στατιστική ανάλυση μέσω πακέτου SPSS. Στη συνέχεια ακολουθούν κάπ σημαντικά αποτελέσματα που αφορούν την ποιότ των υπηρεσιών που δέχονται τελικά οι πολίτες το δημόσιο και ιδιωτικό σύστημα υγείας:

Πιο συγκεκριμένα, οι Έλληνες πολίτες λόγω δυσαρέσκειάς τους από το δημόσιο σύστημα υγε και επειδή δίνουν όπως είναι λογικό, ύψιστη σημα στην υγεία τους, χρησιμοποιούν και ιδιωτική περίθαλ πέρα από τη δημόσια. Για την ακρίβεια, το 85.3% ερωτηθέντων χρησιμοποιεί τη δημόσια περίθαλ Στην ερώτηση αν χρησιμοποιούν και ιδιωτική περίθαλ το 72.5% απάντησε θετικά και το 27.5% έδωσε αρνη απάντηση. Επιπρόσθετα, το 16.5% συνεργάζεται κάποιο Ιδιωτικό Νοσοκομείο. Επομένως ως συμπέρα θεωρείται ότι η ιδιωτική περίθαλψη παρουσιά ιδιαίτερα μεγάλη ζήτηση. Στη συνέχεια, παρουσιάζο οι απαντήσεις που δόθηκαν σε μερικά βασικά ερωτήμ

Α. Πόσο περιμένετε στη λίστα αναμονής στα νοσοκο και τα ασφαλιστικά ταμεία;
Πίνακας 1: Χρόνος αναμονής στη λίστα

×ñïíéêü äéÜóôçìá	Óõ÷íüôçôá	Ðïóïóôü	Óõóóùñåõôéêü ðïóïóôü
1-5 ìÞíåò	19	17.4	17
6-10 ìÞíåò	4	3.7	21
11-15 ìÞíåò	15	13.8	34
16-30 ìÞíåò	26	23.9	58
1 ìÞíá	20	18.3	77
>1ìÞíá	25	22.9	1
Óýíïëï	109	100	

Οι απαντήσεις που ελήφθησαν δεν ήταν αισιόδο καθώς μια καθυστέρηση μπορεί να αποβεί μοιρ για τον ασθενή. Όπως παρατηρείται στον Πίνακα 1 22.9% των ασθενών αναμένει πάνω από ένα μ