

## Αξιολόγηση ποιότητας υπηρεσιών φυσικοθεραπείας στο τμήμα Φυσικής Ιατρικής του γενικού νοσοκομείου Βόλου «Αχιλλοπούλειο»

Πρέκας Ευάγγελος<sup>1</sup>, Σαράφης Παύλος<sup>2</sup>, Μαλλιαρού Μαρία<sup>3</sup>

1. Φυσικοθεραπευτής MSc, Γενικό Νοσοκομείο Βόλου «Αχιλλοπούλειο»
2. Επίκουρος Καθηγητής, Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου Τμήμα Νοσηλευτικής
3. Καθηγήτρια, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο Πατρών (ΕΑΠ) Τμήμα Διοίκησης Μονάδων Υγείας

DOI: 10.5281/zenodo.2528971

### ΠΕΡΙΛΗΨΗ

**Εισαγωγή:** Η ικανοποίηση ασθενών αποτελεί σήμερα σημαντικό δείκτη αξιολόγησης της ποιότητας υπηρεσιών υγείας.

**Σκοπός:** Σκοπός της παρούσας μελέτης ήταν να αποτυπωθεί ο βαθμός ικανοποίησης των εξωτερικών ασθενών του Γενικού Νοσοκομείου Βόλου «Αχιλλοπούλειο» (ΓΝΒ), που προσήλθαν στο Τμήμα Φυσικής Ιατρικής για υπηρεσίες φυσικοθεραπείας.

**Υλικό και Μέθοδος:** Ως εργαλείο έρευνας χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο PSQ των Monnin & Perneger, το οποίο χορηγήθηκε σε 104 εξωτερικούς ασθενείς του Τμήματος Φυσικής Ιατρικής του ΓΝΒ. Ο μέσος όρος ηλικίας του δείγματος ήταν τα 53,7 έτη. Το 52,9% των συμμετεχόντων ήταν γυναίκες και το 47,1% άνδρες. Για την ανάλυση της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS 19.0.

**Αποτελέσματα:** Το ποσοστό συμμετοχής των ασθενών στην έρευνα ήταν 90,43%. Η συνολική ικανοποίηση των ασθενών στις υπηρεσίες φυσικοθεραπείας διαμορφώθηκε στο 90,6%. Η ικανοποίηση των ασθενών από τη σχέση-επικοινωνία τους με τον φυσικοθεραπευτή διαμορφώθηκε στο 91,2%, η ικανοποίηση των ασθενών από τις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών φυσικοθεραπείας διαμορφώθηκε στο 88,2%, η ικανοποίηση των ασθενών από το περιβάλλον του νοσοκομείου διαμορφώθηκε στο 89,5% και η συνολική αξιολόγηση της εμπειρίας των ασθενών στο τέλος της θεραπείας τους διαμορφώθηκε στο 95,3%.

**Συμπεράσματα:** Η ικανοποίηση ασθενών ως δείκτης ποιότητας υπηρεσιών υγείας, του Τμήματος Φυσικής Ιατρικής του ΓΝΒ κυμάνθηκε σε αρκετά υψηλά επίπεδα. Η σχέση-επικοινωνία του φυσικοθεραπευτή με τον ασθενή κατά τη διάρκεια της θεραπείας αποδείχθηκε ο σημαντικότερος παράγοντας ικανοποίησης.

**Λέξεις Κλειδιά:** Αξιολόγηση, ποιότητα, Ικανοποίηση ασθενών, φυσικοθεραπεία.

**Υπεύθυνος αλληλογραφίας:** Πρέκας Ευάγγελος, email: prekas.evangelos@gmail.com

Rostrum of Asclepius® - "To Vima tou Asklipeiou" Journal

Volume 18, Issue 1 (January – March 2019)

ORIGINAL PAPER

## Quality evaluation of physiotherapy services in the department of Physical Medicine of the general hospital of Volos "Achilopouleio"

Prekas Evangelos<sup>1</sup>, Sarafis Pavlos<sup>2</sup>, Malliarou Maria<sup>3</sup>

1. Physiotherapist MSc, General Hospital of Volos 'Achilopouleio', Greece
2. Assistant Professor, Cyprus University of Technology Department of Nursing
3. Professor, Department of Health Care Management Hellenic Open University of Patras, Greece

DOI: 10.5281/zenodo.2528971

### ABSTRACT

**Introduction:** Patient satisfaction is now an important indicator to assess the quality of health services.

**Purpose:** The purpose of the present study was to estimate the patient satisfaction of the General Hospital of Volos 'Achilopouleio' (GHV) who visited the Department of Physical Medicine for physiotherapy services.

**Material and Methods:** The PSQ questionnaire of Monnin & Perneger PSQ (2002) was given to 104 outpatients of the Department of Physical Medicine of the GHV, who participated in this study. The average age of the sample was 53.7 years. 52.9% of the participants were women and 47.1% were men. The SPSS 19.0 statistical program was used to analyze the questionnaires.

**Results:** 90.43% of the patients participated in this survey. Total patient satisfaction was 90.6%. The satisfaction of the patients from their relationship with the physiotherapist was 91.2%, the satisfaction of the patients from the physiotherapy services procedures was 88.2%, the satisfaction of the patients from the hospital environment was 89, 5% and the overall assessment of patient experience at the end of their treatment was 95.3%.



**Conclusions:** Patient satisfaction as indicator quality of health service, of the Department of Physical Medicine of the GHV, ranged at quite high levels. The physiotherapist's relationship with the patient during therapy proved to be the most important factor of satisfaction.

**Keywords:** Evaluation, quality, patient satisfaction, physiotherapy.

**Corresponding Author:** Prekas Evangelos, email: [prekas.evangelos@gmail.com](mailto:prekas.evangelos@gmail.com)

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ικανοποίηση ασθενών έχει αποδειχθεί σήμερα ένας σημαντικός δείκτης αξιολόγησης της ποιότητας υπηρεσιών και προγραμμάτων υγείας. Η μέτρηση της είναι ιδιαίτερος σημαντική γιατί συμβάλει στο να αναδειχθούν αδυναμίες-προβλήματα στο χώρο της υγείας και να αντληθούν χρήσιμες πληροφορίες για τον τρόπο λειτουργίας των μονάδων υγείας. Επίσης, συμβάλει σημαντικά στη διαχείριση των πόρων για την υγεία, καθιστώντας τις υπηρεσίες που παρέχονται αποτελεσματικές και αποδοτικές.<sup>1</sup> Ο ορισμός της ικανοποίησης ασθενών στο τομέα της υγείας έχει αποδοθεί κατά καιρούς με διαφορετικό τρόπο. Κοινό χαρακτηριστικό όλων των ορισμών αυτών είναι η σύνδεση της ικανοποίησης των ασθενών με το επίπεδο φροντίδας υγείας που λαμβάνουν. Ο Donabedian<sup>2</sup> ορίζει την ικανοποίηση του ασθενούς ως δείκτη έκβασης των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας, που καθορίζει σε μεγάλο βαθμό την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών αυτών. Ο Robledo<sup>3</sup> αναφέρει ότι η ικανοποίηση του ασθενούς δεν αποτελεί μία σταθερή-μόνιμη αντίληψη που προϋπάρχει, αλλά διαμορφώνεται κάθε φορά από την ποιότητα

των υπηρεσιών υγείας που λαμβάνει. Επίσης σύμφωνα με τους Johansson και συν.,<sup>4</sup> η ικανοποίηση του ασθενούς είναι ουσιαστικά η άποψή του για το επίπεδο φροντίδας υγείας που λαμβάνει και συνδέεται άμεσα με τις προσδοκίες και τις αξίες του. Τη στενή σχέση ικανοποίησης του ασθενούς και ποιότητας υπηρεσιών στο χώρο της υγείας έχει επισημάνει και ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ). Σύμφωνα με τον ΠΟΥ η ποιότητα αναφέρεται ως συνδυασμός του καλύτερου δυνατού αποτελέσματος και της μεγιστοποίησης της ικανοποίησης του ασθενούς αναφορικά με τις διαδικασίες, τα αποτελέσματα και την ανθρώπινη επαφή.<sup>5</sup> Πολλοί ερευνητές τα τελευταία χρόνια προσπάθησαν να ανιχνεύσουν και να αποτυπώσουν την ικανοποίηση ασθενών από υπηρεσίες φυσικοθεραπείας. Στην ανασκόπηση της αρθρογραφίας των Hush και συν.,<sup>6</sup> οι κύριοι παράγοντες που εμφανίζονται να καθορίζουν την ικανοποίηση ασθενών από υπηρεσίες φυσικοθεραπείας είναι:

1. Το περιβάλλον της δομής υγείας (οι εγκαταστάσεις, η τοποθεσία, ο εξοπλισμός φυσικοθεραπείας, ο ξενοδοχειακός εξοπλισμός, η

πρόσβαση-προσπελασιμότητα του χώρου, ο χώρος parking κτλ.)

2. Η διαδικασία της παροχής υπηρεσιών φυσικοθεραπείας (ο χρόνος αναμονής του ασθενή, η διάρκεια-συχνότητα της θεραπείας, οι διοικητικές υπηρεσίες με τις οποίες έρχεται σε επαφή ο ασθενής, κτλ.)
3. Η σχέση-επικοινωνία του ασθενούς με τον φυσικοθεραπευτή κατά την διάρκεια της θεραπευτικής διαδικασίας

Ο τρίτος παράγοντας θεωρείται ο πιο σημαντικός καθώς διαδραματίζει τον σπουδαιότερο ρόλο στο αποτέλεσμα της ικανοποίησης ασθενών από υπηρεσίες φυσικοθεραπείας. Τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του φυσιοθεραπευτή όπως αυτοπεποίθηση, εξωστρέφεια, φιλικότητα κτλ., η γνώση του σε θέματα φυσικοθεραπείας, ο επαγγελματισμός του, η επικοινωνιακή του ικανότητα και η ενσυναίσθηση του, συμβάλλουν στην υψηλή ικανοποίηση των ασθενών στο χώρο της φυσικοθεραπείας. Ιδιαίτερα, η ενσυναίσθηση του φυσικοθεραπευτή και η καλή σχέση-επικοινωνία που αναπτύσσει με τον ασθενή, έχει αποδειχθεί ότι προσφέρει μεγαλύτερη ικανοποίηση ακόμη και από το τελικό αποτέλεσμα της θεραπείας.<sup>6,7</sup>

Τα πιο δημοφιλή ψυχομετρικά εργαλεία (ερωτηματολόγια) που έχουν χρησιμοποιηθεί

για την ανίχνευση της ικανοποίησης ασθενών στο χώρο της φυσικοθεραπείας είναι.

1. Το αμερικάνικο MedRisk instrument for Measuring Patient Satisfaction With Physical Therapy-(MRPS)<sup>8</sup>
2. Το αμερικάνικο Physical Therapy Patient Satisfaction Questionnaire-(PTPSQ)<sup>9</sup>
3. Το αμερικάνικο Physical Therapy Outpatient Satisfaction Survey-(PTOPS)<sup>10</sup>
4. Το γαλλικό Patient Satisfaction Questionnaire-PSQ<sup>11</sup>

## ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας μελέτης ήταν να αποτυπωθεί ο βαθμός ικανοποίησης των εξωτερικών ασθενών του Γενικού Νοσοκομείου Βόλου «Αχιλλοπούλειο» (ΓΝΒ), που προσήλθαν στο Τμήμα Φυσικής Ιατρικής για υπηρεσίες φυσικοθεραπείας.

## ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ

Η έρευνα έλαβε μέρος στο φυσικοθεραπευτήριο του Τμήματος Φυσικής Ιατρικής του ΓΝΒ. Το συγκεκριμένο τμήμα του νοσοκομείου λειτουργεί ως εξωτερικό ιατρείο του νοσοκομείου και παρέχει υπηρεσίες φυσικοθεραπείας Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας (ΠΦΥ) σε εξωτερικούς ασθενείς του Νομού Μαγνησίας. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσα σε ένα καθορισμένο χρονικό πλαίσιο 3 μηνών, από 1/11/2017 έως

31/1/2018 και ως προς το χρόνο διεξαγωγής της χαρακτηρίζεται ως συγχρονική έρευνα. Ο ερευνητής ανίχνευσε το επίπεδο ικανοποίησης όλων των ασθενών που συμμετείχαν στο δείγμα της έρευνας σε μία μόνο δεδομένη χρονική στιγμή που ήταν το τέλος της θεραπείας τους.

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 104 εξωτερικοί ασθενείς οι οποίοι προσήλθαν στο Τμήμα Φυσικής Ιατρικής (φυσικοθεραπευτικό τμήμα) για υπηρεσίες φυσιοθεραπείας. Τα κριτήρια επιλογής των ασθενών που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν τα εξής:

- Η ηλικία των ασθενών ήταν από 18-75 ετών.
- Όλοι οι ασθενείς είχαν την γνωστική ικανότητα να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο που τους δόθηκε στο τέλος της θεραπείας.
- Όλοι οι ασθενείς γνώριζαν την ελληνική γλώσσα.
- Όλοι οι ασθενείς είχαν παραπεμπτικό φυσικοθεραπείας από ειδικό γιατρό για 10 θεραπείες (συνεδρίες).
- Οι ασθενείς που συμμετείχαν στην έρευνα ολοκλήρωσαν τις 10 θεραπείες (συνεδρίες) και είχαν ολοκληρωμένη άποψη για τις υπηρεσίες φυσικοθεραπείας που τους παρείχε το συγκεκριμένο τμήμα του νοσοκομείου.
- Ο υλικοτεχνικός εξοπλισμός και η υποδομή του φυσικοθεραπευτικού

τμήματος ανταποκρίνονταν στις απαιτήσεις της θεραπείας των ασθενών.

- Στην έρευνα συμμετείχαν όλοι οι ασθενείς που προσέρχονταν στο Τμήμα Φυσικής Ιατρικής του νοσοκομείου για φυσιοθεραπεία χωρίς διακρίσεις. Το δείγμα της έρευνας περιλαμβάνει ασθενείς με τραυματικές κακώσεις, μυοσκελετικές, νευρολογικές και καρδιοαναπνευστικές παθήσεις.
- Στην έρευνα υπήρχε συναίνεση των ασθενών και πληροφόρηση από τον ερευνητή για τη συμμετοχή τους στην έρευνα. Για το σκοπό αυτό θεωρήθηκε απαραίτητο να δοθεί σε όλους τους ασθενείς ένα έντυπο συναίνεσης που επικύρωνε την βούλησή τους να συμμετάσχουν στην έρευνα.

## Εργαλείο έρευνας

Το γαλλικό ερωτηματολόγιο Patient Satisfaction Questionnaire-PSQ των Monnin and Perneger αποτέλεσε το εργαλείο της παρούσας έρευνας. Οι Monnin and Perneger<sup>11</sup> δημιούργησαν το ερωτηματολόγιο στο Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο της Γενεύης, στα πλαίσια της εφαρμογής ενός προγράμματος διασφάλισης της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας. Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο μεταφράστηκε από τους Μαστρογιάννη και συν.,<sup>12</sup> στα πλαίσια ολοκλήρωσης διπλωματικής εργασίας του Διατμηματικού Προγράμματος

Μεταπτυχιακών Σπουδών της Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και δόθηκε εγγράφως η άδεια χρήσης του τόσο από την συγκεκριμένη ερευνητική ομάδα όσο και από τους αρχικούς συγγραφείς. Στην διαδικασία της μετάφρασης-διαπολιτισμικής προσαρμογής του ερωτηματολογίου PSQ των Monnin and Perneger στην ελληνική γλώσσα ελήφθησαν αυστηρά υπόψη τα 6 διεθνώς αναγνωρισμένα στάδια που έχουν περιγράψει αναλυτικά από τους Beaton και συν.,<sup>13</sup> και Guillemin και συν.,<sup>14</sup>. Σύμφωνα με τη διεθνή αρθρογραφία και βιβλιογραφία τα στάδια αυτά έχουν εφαρμοστεί με επιτυχία όπου θεωρήθηκε απαραίτητο η μετάφραση-διαπολιτισμική προσαρμογή ενός ερωτηματολογίου σε διαφορετική γλώσσα και αποτελούν οδηγό-σημείο αναφοράς για όλους τους ερευνητές σε παρόμοιες έρευνες.<sup>15-18</sup> Στην ελληνική έκδοση του ερωτηματολογίου PSQ των Monnin and Perneger κρίθηκε σκόπιμο να υιοθετηθούν κάποιες αλλαγές. Οι αλλαγές αυτές σε καμία περίπτωση δεν αλλοίωσαν το περιεχόμενο του αρχικού ερωτηματολογίου και συμβάλουν στην καλύτερη ερμηνεία του στην ελληνική γλώσσα.

Συμπερασματικά το ερωτηματολόγιο PSQ των Monnin and Perneger στην ελληνική του εκδοχή περιλαμβάνει συνολικά 19 ερωτήσεις κλειστού τύπου, μετρήσιμες σε πεντάβαθμη κλίμακα τύπου Likert και 2 ερωτήσεις ανοικτού τύπου.<sup>12</sup> Στην αρχή του

ερωτηματολογίου υπάρχουν 4 ερωτήσεις που αφορούν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ασθενών, τη συχνότητα επισκέψεων τους στο χώρο του φυσικοθεραπευτηρίου και τον τρόπο επιλογής του ως χώρο θεραπείας. Οι ερωτήσεις που αξιολογούν την γραμματεία-διοικητικές υπηρεσίες του νοσοκομείου είναι συνολικά 3 (1,2,3). Οι ερωτήσεις που αξιολογούν την διαδικασία της θεραπείας είναι συνολικά 5 (4,5,6,7,8). Οι ερωτήσεις που αξιολογούν το περιβάλλον του φυσικοθεραπευτηρίου είναι συνολικά 5 (9,10,11,12,13). Οι ερωτήσεις που αξιολογούν συνολικά την εμπειρία του ασθενούς που βίωσε από την αρχή μέχρι το τέλος της θεραπείας του είναι συνολικά 2 (14,15). Οι ερωτήσεις 16,17 είναι οι ερωτήσεις ανοικτού τύπου του ερωτηματολογίου. Στις 2 ερωτήσεις ανοικτού τύπου, ο ασθενής εκφράζει ελεύθερα τις εντυπώσεις του και προτείνει παρεμβάσεις με στόχο την βελτίωση του τρόπου λειτουργίας του φυσικοθεραπευτηρίου.<sup>12</sup> Η πεντάβαθμη κλίμακα (τύπου Likert) του ερωτηματολογίου μεταφράστηκε και μετατράπηκε σε αριθμητικά δεδομένα ως εξής: εξαιρετικά = 5, πολύ καλά=4, καλά=3, μέτρια=2 και κακά=1. Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο καλύπτει όλους τους παράγοντες ικανοποίησης των ασθενών από υπηρεσίες φυσικοθεραπείας, είναι σύντομο, εύκολο και πρακτικό. Το ερωτηματολόγιο στην τελική του μορφή



όπως αυτό διαμορφώθηκε στην ελληνική γλώσσα παρατίθεται στο Παράρτημα Α.

## Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Ο ερευνητής όταν οι ασθενείς ολοκλήρωσαν τις 10 συνεδρίες (θεραπείες) φυσικοθεραπείας τους ενημέρωσε προσωπικά για το σκοπό και την διαδικασία της έρευνας. Επιπλέον, για το σκοπό αυτό οι ασθενείς καλούνταν να διαβάσουν ένα έντυπο συναίνεσης το οποίο είχε διαμορφωθεί ειδικά για αυτούς από τον ερευνητή. Το έντυπο συναίνεσης περιείχε πληροφορίες όχι μόνο για τον σκοπό και τη διαδικασία της έρευνας, αλλά καθιστούσε σαφές ότι θα τηρηθεί η προστασία των προσωπικών δεδομένων των ασθενών και η αρχή της εμπιστευτικότητας. Στη συνέχεια όσοι ασθενείς συμφώνησαν να συμμετάσχουν στην έρευνα τους δόθηκε το ερωτηματολόγιο. Ο ερευνητής προέτρεψε τους ασθενείς να το συμπληρώσουν ελεύθερα τονίζοντας τους ότι δεν υπάρχουν σωστές ή λανθασμένες απαντήσεις. Οι ασθενείς αφού συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο το έδωσαν στον ερευνητή χωρίς να σχολιάσουν ή να συζητήσουν τις απαντήσεις τους. Τέλος, ο ερευνητής ζήτησε ένα τηλέφωνο από τους ασθενείς που συμμετείχαν στην έρευνα, με σκοπό αν χρειαστεί να επιβεβαιωθεί η συμμετοχή τους σε αυτή.

## Στατιστική Ανάλυση

Η επάρκεια του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιείται στην έρευνα συνίσταται στην επάρκεια των ψυχομετρικών ιδιοτήτων του. Η ψυχομετρικές ιδιότητες που εξετάστηκαν σε αυτή την έρευνα είναι η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου και η εγκυρότητά του. Στην παρούσα έρευνα θα εκτιμηθεί η αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας (internal consistency) του ερωτηματολογίου. Η αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας εκτιμά τη συνέπεια των απαντήσεων των ασθενών που συμμετέχουν στην έρευνα στα στοιχεία του ερωτηματολογίου (δηλ. αν απαντούν με παρόμοιο τρόπο).<sup>19</sup> Η αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας του ερωτηματολογίου PSQ των Monnin and Perneger θα εξεταστεί με τον συντελεστή Cronbach's alpha.

Η εγκυρότητα ενός ερωτηματολογίου αφορά στον βαθμό τον οποίο το ερωτηματολόγιο μετρά την έννοια ή αλλιώς τη μεταβλητή την οποία διατείνεται ότι μετρά.<sup>20</sup> Η εκτίμηση της εγκυρότητας του ερωτηματολογίου PSQ των Monnin and Perneger έγινε εξετάζοντας την εγκυρότητα περιεχομένου (content validity) και την εγκυρότητα εννοιολογικής κατασκευής ή δομική εγκυρότητα (construct validity). Η εγκυρότητα περιεχομένου αναφέρεται στο κατά πόσο το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο ως εργαλείο έρευνας καλύπτει εννοιολογικά το εύρος της εξαρτημένης μεταβλητής που μετράει.<sup>20</sup> Τα ερωτηματολόγια που επιδεικνύουν

εγκυρότητα περιεχομένου πρέπει να έχουν όσο το δυνατό λιγότερες αναπάντητες ερωτήσεις. Η εγκυρότητα εννοιολογικής κατασκευής αφορά στον βαθμό που η κλίμακα του ερωτηματολογίου PSQ των Monnin and Perneger μετρά ακριβώς την έννοια (μεταβλητή) που έχουμε ορίσει ότι μετράει. Ο έλεγχος της μπορεί να επιτευχθεί με την παραγοντική εγκυρότητα, τη συγκλίνουσα εγκυρότητα, την διακρίνουσα εγκυρότητα και τη μέθοδο των γνωστών ομάδων.<sup>20</sup> Στην παρούσα εργασία ελέγχθηκε η παραγοντική εγκυρότητα και η συγκλίνουσα εγκυρότητα του ερωτηματολογίου. Η παραγοντική εγκυρότητα ελέγχθηκε με την παραγοντική ανάλυση που αποτελεί μία σύνθετη στατιστική διαδικασία και η συγκλίνουσα εγκυρότητα εξετάστηκε με τον συντελεστή συσχέτισης Spearman ( $r$ ).

Ο συντελεστής Cronbach' s alpha για τις 4 υποκλίμακες του ερωτηματολογίου κυμάνθηκε από 0,75 έως 0,86 και η αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας κρίνεται αρκετά ικανοποιητική (αποδεκτό όριο 0,7). Στην Ελληνική γλώσσα παρόμοιο ψυχομετρικό εργαλείο που θα μπορούσε να χρησιμεύσει ως αναφορά του ορισμού της εννοιολογικής εγκυρότητας δεν υπάρχει. Για αυτό τον λόγο στον έλεγχο της συγκλίνουσας εγκυρότητας χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της ανάλυσης των πολλαπλών χαρακτηριστικών. Οι συντελεστές συσχέτισης του Spearman

μεταξύ των ερωτήσεων της κλίμακας και των βαθμολογιών ικανοποίησης στον κάθε τομέα με τη συνολική ικανοποίηση κυμάνθηκε από 0,78 έως 0,90. Υπήρξε σημαντική θετική συσχέτιση της βαθμολογίας συνολικής ικανοποίησης τόσο με όλες τις ερωτήσεις της κλίμακας όσο και με τις βαθμολογίες ικανοποίησης από τον κάθε τομέα ξεχωριστά. Όσον αφορά την παραγοντική εγκυρότητα (Βάσει της factor ανάλυσης με τη μέθοδο Principal Component, Rotation Method: varimax), οι ερωτήσεις ομαδοποιήθηκαν σε 3 παράγοντες. Ο πρώτος παράγοντας εξηγεί το 28,50% της μεταβλητότητας, ο δεύτερος το 24,40% και ο τρίτος το 13,44%. Συνολικά, οι 3 παράγοντες εξηγούν το 66,34% της μεταβλητότητας. Τέλος, στο ερωτηματολόγιο δεν υπήρχαν ελλιπείς τιμές (αναπάντητες ερωτήσεις) σε κανένα από τα ερωτηματολόγια και η εγκυρότητα περιεχομένου χαρακτηρίζεται πλήρης. Συνολικά, η αξιοπιστία και εγκυρότητα του ερωτηματολογίου κρίνεται αρκετά ικανοποιητική. Για την ανάλυση των αποτελεσμάτων στην έρευνα χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS 19.0.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Η συμμετοχή των ασθενών στην έρευνα κυμάνθηκε σε ποσοστό αρκετά υψηλό στο 90,43%. Συγκεκριμένα το ερωτηματολόγιο PSQ των Monnin and Perneger σε διάστημα 3

μηνών μοιράστηκε σε 115 εξωτερικούς ασθενείς, από τους οποίους 104 τελικά ανταποκρίθηκαν στις απαιτήσεις της έρευνας (11 ερωτηματολόγια δεν επεστράφησαν). Στον πίνακα 1 δίνονται τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων καθώς και στοιχεία που αφορούν στην επίσκεψη και την επιλογή του φυσικοθεραπευτηρίου ως χώρο θεραπείας. Το 52,9% των συμμετεχόντων ήταν γυναίκες και το 47,1% άνδρες. Ο μέσος όρος ηλικίας του δείγματος ήταν τα 53,7 έτη (SD=16,0 έτη). Το 77,9% των συμμετεχόντων πήγαινε για πρώτη φορά στο συγκεκριμένο θεραπευτήριο ενώ το υπόλοιπο 22,1% είχε ξαναπάει τουλάχιστον μια φορά ακόμα για υπηρεσίες φυσικοθεραπείας. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων επέλεξαν το θεραπευτήριο μετά από σύσταση του γιατρού τους ποσοστό 41,3%, το 29,8% το επέλεξαν μόνοι τους και το 24,0% το επέλεξαν μετά από πρόταση κάποιου γνωστού/φίλου τους. Τέλος το 4,8% των ασθενών του δείγματος δήλωσαν ότι επέλεξαν το φυσικοθεραπευτήριο γιατί δεν είχαν άλλη επιλογή.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι η συνολική ικανοποίηση των ασθενών στις υπηρεσίες φυσικοθεραπείας του νοσοκομείου διαμορφώθηκε στο 90,6%. Πιο συγκεκριμένα η ικανοποίηση των ασθενών από το περιβάλλον του νοσοκομείου διαμορφώθηκε στο 89,5% και η ικανοποίηση των ασθενών από τις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών

φυσικοθεραπείας διαμορφώθηκε στο 88,2%. Η ικανοποίηση των ασθενών από την σχέση-επικοινωνία με τον φυσικοθεραπευτή τους κατά την διάρκεια της θεραπείας τους διαμορφώθηκε στο 91,2% και η συνολική αξιολόγηση της εμπειρίας των ασθενών που αποκόμισαν στο τέλος της θεραπείας τους διαμορφώθηκε στο 95,3%. Στον πίνακα 2 παρατίθενται περιγραφικά τα στατιστικά στοιχεία των απαντήσεων που δόθηκαν από τους συμμετέχοντες στην έρευνα. Τα στοιχεία αυτά είναι το εύρος της βαθμολογίας που συγκέντρωσε η κάθε υποκλίμακα και η συνολική ικανοποίηση, η μέση τιμή της και το ποσοστό της εκατό (%) των ερωτηθέντων που σημείωσε την ελάχιστη & μέγιστη βαθμολογία.

Πιο αναλυτικά, το 47,1% των συμμετεχόντων αξιολόγησαν ως εξαιρετική την απλότητα των διαδικασιών για το κλείσιμο των ραντεβού και το 38,5% ως εξαιρετικό τον χρόνο που ήταν απαραίτητος για το κλείσιμο των ραντεβού. Επίσης, το 73,1% των συμμετεχόντων αξιολόγησαν ως εξαιρετικές την εξυπηρετικότητα, ευγένεια και προθυμία του προσωπικού να απαντήσει στις ερωτήσεις και να ανταποκριθεί στις προσδοκίες τους (Πίνακας 3). Το 74,0% των συμμετεχόντων αξιολόγησε ως εξαιρετική την ικανότητα του θεραπευτή να τους κάνει να αισθανθούν άνετα και ενδεχομένως να τους καθησυχάσει. Το 59,6% αξιολόγησε ως εξαιρετικές τις εξηγήσεις που έλαβε σχετικά



με το τι θα κάνει κατά την διάρκεια της θεραπείας του και το τι αναμένεται από εκείνον να κάνει. Επίσης, το 47,1% των συμμετεχόντων αξιολόγησε ως εξαιρετικές τις πληροφορίες που έλαβε σχετικά με την εξέλιξη της πάθησής του στο μέλλον. Το 68,3% των συμμετεχόντων αξιολόγησε ως εξαιρετική την προσπάθεια του θεραπευτή τους να προσαρμόσει τη θεραπεία του στις ιδιαίτερες ανάγκες του προβλήματός τους και το 66,3% ως εξαιρετική την αίσθηση ασφαλείας που ένιωσαν καθ' όλη τη διάρκεια της θεραπείας τους (Πίνακας 4).

Το 49,0% των συμμετεχόντων αξιολόγησε ως εξαιρετική την ευκολία πρόσβασης στο φυσικοθεραπευτήριο, το 38,5% αξιολόγησε ως εξαιρετική την ευκολία προσανατολισμού μέσα στο κτίριο και το 58,7% ως εξαιρετική την άνεση και την καθαριότητα του δωματίου στο οποίο έλαβε θεραπεία. Ακόμη, το 57,7% των συμμετεχόντων αξιολόγησε ως εξαιρετικά τον φωτισμό και τη θερμοκρασία του δωματίου στο οποίο έλαβε θεραπεία και το 64,4% ως εξαιρετικές την ησυχία, την προστασία της ιδιωτικότητάς του και την χαλαρωτική ατμόσφαιρα στους χώρους θεραπείας (Πίνακας 5). Τέλος, το 61,5% των συμμετεχόντων αξιολόγησε ως εξαιρετική τη φυσικοθεραπεία τους και το 93,3% θα ξαναπήγαινε στο συγκεκριμένο θεραπευτήριο χωρίς αμφιβολία αν χρειαζόταν (Πίνακας 6).

Επίσης, στην έρευνα δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική συσχέτιση στην ικανοποίηση

ασθενών ανάλογα με το φύλο ( $p=0,069$ ), τη συχνότητα επισκέψεων ( $p=0,550$ ) και την επιλογή του φυσικοθεραπευτηρίου ( $p=0,059$ ) (Πίνακας 7). Το ίδιο διαπιστώθηκε στην έρευνα με την ηλικία του δείγματος της ( $p=0,418$ ).

### **Ανοικτές ερωτήσεις**

Οι απαντήσεις που καταγράφηκαν στις ανοικτές ερωτήσεις (16,17) του ερωτηματολογίου αποτελούν το 53% του συνόλου της έρευνας. Οι ερωτήσεις αυτές παρόλο που εξαιρέθηκαν από την στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων, λειτουργούν ως χρήσιμη ανατροφοδότηση (feedback) για το προσωπικό και την διοίκηση του νοσοκομείου, ώστε να προβούν σε ανάλογες βελτιώσεις στον τομέα παροχής υπηρεσιών φυσικοθεραπείας. Όλες οι απαντήσεις περιείχαν θετικά σχόλια για την προθυμία, ευγένεια, διακριτικότητα, εξυπηρετικότητα και ενσυναίσθηση του προσωπικού. Επίσης, οι ασθενείς εξέφραζαν ελευθέρα την γνώμη τους και πρότειναν παρεμβάσεις για τον τρόπο λειτουργίας του φυσικοθεραπευτηρίου, όπως απογευματινό ωράριο λειτουργίας, περισσότερο προσωπικό, μουσική στο χώρο θεραπείας, καλύτερη συντήρηση στον εξοπλισμό του φυσικοθεραπευτηρίου κτλ.



## ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Η σύγκριση των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας με παρόμοιες έρευνες στο παρελθόν που χρησιμοποιήσαν το ίδιο ερωτηματολόγιο ως εργαλείο, οδηγεί σε χρήσιμα συμπεράσματα προς συζήτηση. Το δείγμα της παρούσας έρευνας αποτελείται από 104 εξωτερικούς ασθενείς με μέσο όρο ηλικίας τα 53,7 έτη. Το 52,9% των ασθενών είναι γυναίκες και το 47,1% άνδρες. Η συμμετοχή των ασθενών στην έρευνα κυμάνθηκε σε ποσοστό 90,43%. Στην έρευνα των Monnin and Perneger<sup>11</sup> το δείγμα της έρευνας αποτελούν 528 εξωτερικοί & εσωτερικοί ασθενείς με μέσο όρο ηλικίας τα 58,6 έτη. Το 46% των ασθενών είναι γυναίκες, το 48,9% άνδρες και ένα μικρό ποσοστό 5,1% που συμμετείχε στην έρευνα δεν δήλωσε δημογραφικά στοιχεία. Η συμμετοχή των ασθενών στην έρευνα κυμάνθηκε σε ποσοστό 52%. Στην έρευνα των Scascighini και συν.,<sup>18</sup> το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 123 εξωτερικούς ασθενείς με μέσο όρο ηλικίας τα 58,7 έτη. Το 63% των ασθενών είναι γυναίκες και το 37% άνδρες. Η συμμετοχή των ασθενών στην έρευνα κυμάνθηκε σε ποσοστό 82%.

Στην έρευνα των Devreux και συν.,<sup>21</sup> το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 725 εξωτερικούς & εσωτερικούς ασθενείς με μέσο όρο ηλικίας τα 34,9 έτη. Το 38,1% των ασθενών είναι γυναίκες και το 61,9% άνδρες. Η συμμετοχή των ασθενών στην έρευνα

κυμάνθηκε σε χαμηλό ποσοστό 18,9%. Στην έρευνα της Μαστρογιάννη και συν.,<sup>12</sup> που πραγματοποιήθηκε σε μονάδα υγείας του ελληνικού συστήματος υγείας, το δείγμα της έρευνας αποτελούν 107 ασθενείς με μέσο όρο ηλικίας τα 57,8 έτη. Το 63% του δείγματος είναι γυναίκες και το 37% άνδρες. Η συμμετοχή των ασθενών στην έρευνα κυμάνθηκε σε ποσοστό 79,85%.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι η συνολική ικανοποίηση των ασθενών από υπηρεσίες φυσικοθεραπείας του Τμήματος Φυσικής Ιατρικής του ΓΝΒ διαμορφώθηκε στο 90,6%, το μεγαλύτερο ποσοστό που έχει καταγραφεί ποτέ σε σχέση με τις προηγούμενες έρευνες. Αντίθετα, στην έρευνα των Monnin & Perneger<sup>11</sup> η συνολική ικανοποίηση των ασθενών κυμάνθηκε στο 68,3% και στην έρευνα των Scascighini και συν.,<sup>18</sup> στο 76,6%. Στην έρευνα των Devreux και συν.,<sup>21</sup> η συνολική ικανοποίηση των ασθενών σε δημόσια και ιδιωτικά νοσοκομεία της Σαουδικής Αραβίας κυμάνθηκε από 75,7% έως 88,5% και στην έρευνα των Μαστρογιάννη και συν.,<sup>12</sup> το ποσοστό της συνολικής ικανοποίησης των ασθενών κυμάνθηκε στο 81,4%. Η σχέση-επικοινωνία του φυσικοθεραπευτή με τον ασθενή κατά τη διάρκεια της θεραπευτικής διαδικασίας αποδεικνύεται ο πιο καθοριστικός παράγοντας της ικανοποίησης των ασθενών, στην παροχή υπηρεσιών φυσικοθεραπείας στο Τμήμα Φυσικής Ιατρικής του ΓΝΒ. Η

σχέση-επικοινωνία που αναπτύσσει ο φυσικοθεραπευτής με τον ασθενή κατά τη διάρκεια της θεραπείας αποδείχθηκε ο πιο καθοριστικός παράγοντας της ικανοποίησης των ασθενών και στις προηγούμενες έρευνες των Monnin & Perneger,<sup>11</sup> Scascighini και συν.,<sup>18</sup> και Devreux και συν.,<sup>21</sup> Αντίθετα, στην έρευνα της Μαστρογιάννη και συν.,<sup>12</sup> που πραγματοποιήθηκε σε ελληνική μονάδα ΠΦΥ, η γραμματεία-διοικητικές υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών φυσικοθεραπείας συγκέντρωσε ποσοστό ικανοποίησης μεγαλύτερο σε σχέση με τους άλλους δύο παράγοντες ικανοποίησης.

Επίσης, στην παρούσα έρευνα όπως στις έρευνες των Monnin & Perneger,<sup>11</sup> Μαστρογιάννη και συν.,<sup>12</sup> Scascighini και συν.,<sup>18</sup> και Devreux και συν.,<sup>21</sup> δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική συσχέτιση στην ικανοποίηση ασθενών ανάλογα με το φύλο, τη συχνότητα επισκέψεων, την επιλογή του φυσικοθεραπευτηρίου, και την ηλικία του δείγματος της έρευνας.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η ικανοποίηση των ασθενών αποτελεί σήμερα ένα από τα πιο σημαντικά εργαλεία αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών και συστημάτων υγείας. Στην παρούσα έρευνα ο δείκτης αυτός χρησιμοποιήθηκε για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών φυσικοθεραπείας του Τμήματος Φυσικής Ιατρικής του ΓΝΒ. Σύμφωνα με τα

αποτελέσματά της, η ικανοποίηση των ασθενών του Τμήματος Φυσικής Ιατρικής του ΓΝΒ κυμάνθηκε σε αρκετά υψηλά επίπεδα. Η σχέση-επικοινωνία που αναπτύσσει ο φυσικοθεραπευτής με τον ασθενή κατά τη διάρκεια της θεραπείας αποδείχθηκε ο πιο καθοριστικός παράγοντας της ικανοποίησης των ασθενών. Δεύτερος παράγοντας ικανοποίησης των ασθενών ήταν το περιβάλλον του φυσικοθεραπευτηρίου στο οποίο έλαβαν μέρος οι υπηρεσίες φυσικοθεραπείας. Τρίτος παράγοντας ικανοποίησης ήταν οι διαδικασίες οι οποίες χρειάστηκε να αντιμετωπίσει ο ασθενής ώστε να έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες φυσικοθεραπείας της συγκεκριμένης μονάδας υγείας.

Ο αριθμός του δείγματος ίσως θεωρηθεί περιορισμένος, όμως τηρεί τις προδιαγραφές μιας ποσοτικής έρευνας βάση της διεθνούς βιβλιογραφίας και αρθρογραφίας. Ωστόσο, υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης προκειμένου να επιβεβαιωθούν σε μεγαλύτερη κλίμακα τα αποτελέσματα της έρευνας και να ερευνηθούν σε βάθος οι παράγοντες που καθορίζουν και σε πιο βαθμό την ικανοποίηση των ασθενών στο χώρο της φυσικοθεραπείας.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. LaVela SL, Gallan AS. Evaluation and measurement of patient experience.



- Patient Experience Journal 2014; 1(1):28-36.
2. Donabedian, A. Quality improvement through monitoring health care. Seoul, Annual Meeting of the Society of the Quality Assurance in Health Care, 1996.
  3. Robledo MA. Measuring and managing service quality: Integrating customer expectations. *Managing Service Quality* 2001; 11(1):22-31.
  4. Johansson P, Oleni M, Fridlund B. Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. *Scandinavian Journal Caring Sciences* 2002; 16(4):337-344.
  5. World Health Organization (WHO). Continuous quality development: A proposal national policy. Copenhagen, WHO Regional Office for Europe, 1996.
  6. Hush J, Cameron K, Mackey M. Patient satisfaction with musculoskeletal physical therapy care: a systematic review. *Physical Therapy* 2011; 91(1):25-36.
  7. Beattie P, Nelson R. (2008). Preserving the Quality of the Patient-Therapist Relationship: An Important Consideration for Value-Centered Physical Therapy Care. *Journal of Orthopedic & Sports Physical Therapy* 2008; 38(2):34-35.
  8. Beattie P, Pinto M, Nelson M, Nelson R. Patient satisfaction with outpatient physical therapy: instrument validation. *Physical Therapy* 2002; 82(6):557-565.
  9. Goldstein M, Elliott SD, Guccione, AA. The development of an instrument to measure satisfaction with physical therapy. *Physical Therapy* 2000; 80(9):853-863.
  10. Roush SE, Sonstroem RJ. Development of the physical therapy outpatient satisfaction survey (PTOPS). *Physical Therapy* 1999; 79(2):159-170.
  11. Monnin D, Perneger TV. Scale to measure patient satisfaction with physical therapy. *Physical Therapy* 2002; 82(7):682-691.
  12. Μαστρογιάννη Κ, Γκοτζαμάνη Κ, Τσιότρας Γ. Αξιολόγηση ποιότητας υπηρεσιών φυσικοθεραπείας στα πλαίσια της πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας, Τμητικός Τόμος Ομότιμου Καθηγητή Γεωργίου Σ. Οικονόμου. Πειραιάς, Πανεπιστήμιο Πειραιώς, 2017.
  13. Beaton DE, Bombardier C, Guillemin F, Ferraz MB. Guidelines for the process of cross-cultural adaptation of self-report measures. *Spine* 2000; 25(24):3186-3191.
  14. Guillemin F, Bombardier C, Beaton D. Cross-Cultural Adaptation of Health-Related Quality of Life Measures: Literature Review and Proposed Guidelines. *Journal of Clinical Epidemiology* 1993; 46(12):1417-1432.
  15. Cacchio A, Necozone S, MacDermid JC, Rompe JD, Maffulli N, Orio F. et al. Cross-cultural adaptation and measurement properties of the Italian version of the Patient-Rated Tennis Elbow Evaluation

- (PRTEE) questionnaire. *Physical Therapy* 2012; 92(8):1036-1045.
16. Vanti C, Monticone M, Ceron D, Bonetti F, Piccarreta R, Guccione AA. et al. Italian version of the physical therapy patient satisfaction questionnaire: cross-cultural adaptation and psychometric properties. *Physical Therapy* 2013; 93(7):911-922.
17. Vanti C, Pillastrini P, Monticone M, Ceron D, Bonetti F, Piccarreta R. et al. The Italian version of the Physical Therapy Patient Satisfaction Questionnaire - [PTPSQ-I(15)]: psychometric properties in a sample of inpatients. *BMC Musculoskeletal Disorders* 2014; 15(135), 1-10.
18. Scascighini L, Angst F, Uebelhart D, Aeschlimann A. Translation, transcultural adaptation, reliability and validity of the Patient Satisfaction Questionnaire in German. *Physiotherapy* 2008; 94(1):43-45.
19. Γαλάνης Π. Εγκυρότητα και αξιοπιστία των ερωτηματολογίων στις επιδημιολογικές μελέτες. *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής* 2013; 30(1):97-110.
20. Ουζούνη Χ, Νακάκης Κ. Η αξιοπιστία και η εγκυρότητα των εργαλείων μέτρησης σε ποσοτικές μελέτες. *Νοσηλευτική* 2011; 50(2):231-239.
21. Devreux I, Jacquerye A, Kittel F, Elsayed E, & Al- Awa B. Benchmarking of patient satisfaction with physical rehabilitation services in various hospitals of Jeddah. *Life Science Journal* 2012; 9(3):3-78.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

**ΠΙΝΑΚΑΣ 1.** Τα δημογραφικά στοιχεία των ασθενών και τα στοιχεία που αφορούν την επίσκεψη και την επιλογή του χώρου θεραπείας

<b>Ηλικία (σε έτη), μέση τιμή (±ΤΑ)</b>		53,7 (±16,0)	
		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Φύλο</b>	Άντρες	49	47,1
	Γυναίκες	55	52,9
<b>Συχνότητα επισκέψεων</b>	Ναι, είναι η πρώτη φορά	81	77,9
	Όχι, έχω ξαναέρθει 1 φορά	11	10,6
	Όχι, έχω ξαναέρθει 2-10 φορές	10	9,6
	Όχι, έχω ξαναέρθει πάνω από 10 φορές	2	1,9
<b>Επιλογή φυσικοθεραπευτηρίου</b>	Από μόνος / η μου	31	29,8
	Με σύσταση του γιατρού μου	43	41,3
	Από γνωστό / φίλο	25	24,0
	Δεν είχα άλλη επιλογή	5	4,8
<b>ΤΑ: Τυπική Απόκλιση</b>			

**ΠΙΝΑΚΑΣ 2:** Τα στατιστικά στοιχεία των απαντήσεων του ερωτηματολογίου

	Ελάχιστη τιμή	Μέγιστη τιμή	Μέση τιμή	SD	Φαινόμενο βάσης, N (%)	Επίδραση οροφής, N (%)
Ικανοποίηση από τη γραμματεία-διοικητικές υπηρεσίες του νοσοκομείου	9,00	15,00	13,24	1,62	0 (0,0)	36 (34,6)
Ικανοποίηση από τη διαδικασία της θεραπείας	16,00	25,00	22,80	2,44	0 (0,0)	36 (34,6)
Ικανοποίηση από το περιβάλλον του φυσικοθεραπευτηρίου	16,00	25,00	22,38	2,37	0 (0,0)	31 (29,8)
Συνολική αξιολόγηση	6,00	10,00	9,53	0,68	0 (0,0)	63 (60,6)
Συνολική ικανοποίηση	50,00	75,00	67,94	6,15	0 (0,0)	19 (18,3)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 3 :** Η ικανοποίηση των ασθενών από τη γραμματεία και τις διοικητικές υπηρεσίες του νοσοκομείου

		N	%
<b>Πως αξιολογείτε την απλότητα των διαδικασιών για το κλείσιμο των ραντεβού;</b>	Κακή	0	0,0
	Μέτρια	1	1,0
	Καλή	8	7,7
	Πολύ καλή	46	44,2
	Εξαιρετική	49	47,1
<b>Πως αξιολογείτε τον χρόνο που ήταν απαραίτητος για το κλείσιμο των ραντεβού;</b>	Κακός	0	0,0
	Μέτριος	2	1,9
	Καλός	21	20,2
	Πολύ καλός	41	39,4
	Εξαιρετικός	40	38,5
<b>Πως αξιολογείτε την εξυπηρετικότητα, ευγένεια και προθυμία του προσωπικού να απαντήσει στις ερωτήσεις και να ανταποκριθεί στις προσδοκίες σας;</b>	Κακές	0	0,0
	Μέτριες	0	0,0
	Καλές	1	1,0
	Πολύ καλές	27	26,0
	Εξαιρετικές	76	73,1



**ΠΙΝΑΚΑΣ 4 :** Η ικανοποίηση ασθενών από την διαδικασία της θεραπείας

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Πως αξιολογείτε την ικανότητα του θεραπευτή σας, να σας κάνει να αισθανθείτε άνετα και ενδεχομένως να σας καθησυχάσει;</b>	Κακή	0	0,0
	Μέτρια	0	0,0
	Καλή	2	1,9
	Πολύ καλή	25	24,0
	Εξαιρετική	77	74,0
<b>Πως αξιολογείτε τις εξηγήσεις που λάβατε, σχετικά με το τι θα κάνετε κατά την διάρκεια της θεραπείας και το τι αναμένεται από εσάς να κάνετε;</b>	Κακές	0	0,0
	Μέτριες	0	0,0
	Καλές	9	8,7
	Πολύ καλές	33	31,7
	Εξαιρετικές	62	59,6
<b>Πως αξιολογείτε τις πληροφορίες που λάβατε σχετικά με την εξέλιξη της πάθησής σας στο μέλλον;</b>	Κακές	0	0,0
	Μέτριες	1	1,0
	Καλές	17	16,3
	Πολύ καλές	37	35,6
	Εξαιρετικές	49	47,1
<b>Πως αξιολογείτε την προσπάθεια του θεραπευτή σας να προσαρμόσει τη θεραπεία που λάβατε, στις ιδιαίτερες ανάγκες του προβλήματός σας;</b>	Κακή	0	0,0
	Μέτρια	0	0,0
	Καλή	5	4,8
	Πολύ καλή	28	26,9
	Εξαιρετική	71	68,3
<b>Πως αξιολογείτε την αίσθηση ασφαλείας που νιώθατε καθ' όλη τη διάρκεια της θεραπείας;</b>	Κακή	0	0,0
	Μέτρια	0	0,0
	Καλή	2	1,9
	Πολύ καλή	33	31,7
	Εξαιρετική	69	66,3

**ΠΙΝΑΚΑΣ 5 :** Η ικανοποίηση των ασθενών από το περιβάλλον του φυσικοθεραπευτηρίου

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Πως αξιολογείτε την ευκολία πρόσβασης στο φυσικοθεραπευτήριο;</b>	Κακή	0	0,0
	Μέτρια	0	0,0
	Καλή	9	8,7
	Πολύ καλή	44	42,3
	Εξαιρετική	51	49,0
<b>Πως αξιολογείτε την ευκολία προσανατολισμού μέσα στο κτίριο;</b>	Κακή	0	0,0
	Μέτρια	1	1,0
	Καλή	17	16,3
	Πολύ καλή	46	44,2
	Εξαιρετική	40	38,5
<b>Πως αξιολογείτε την άνεση και την καθαριότητα του δωματίου στο οποίο λάβατε θεραπεία;</b>	Κακές	0	0,0
	Μέτριες	0	0,0
	Καλές	0	0,0
	Πολύ καλές	43	41,3
	Εξαιρετικές	61	58,7
<b>Πως αξιολογείτε τον φωτισμό και τη θερμοκρασία του δωματίου στο οποίο λάβατε θεραπεία;</b>	Κακά	0	0,0
	Μέτρια	0	0,0
	Καλά	2	1,9
	Πολύ καλά	42	40,4
	Εξαιρετικά	60	57,7
<b>Πως αξιολογείτε την ησυχία, την προστασία της ιδιωτικότητάς σας και την χαλαρωτική ατμόσφαιρα στους χώρους θεραπείας;</b>	Κακές	0	0,0
	Μέτριες	0	0,0
	Καλές	2	1,9
	Πολύ καλές	35	33,7
	Εξαιρετικές	67	64,4

**ΠΙΝΑΚΑΣ 6 :** Η ικανοποίηση των ασθενών από την συνολική αξιολόγηση της εμπειρίας τους

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Συνοψίστε τη φυσικοθεραπεία σας με μία λέξη.</b>	Κακή	0	0,0
	Μέτρια	0	0,0
	Καλή	1	1,0
	Πολύ καλή	39	37,5
	Εξαιρετική	64	61,5
<b>Αν χρειαστεί να ξανακάνετε φυσικοθεραπεία, θα ερχόσασταν ξανά στην υπηρεσία μας;</b>	Όχι, σε καμία περίπτωση	0	0,0
	Μάλλον όχι	0	0,0
	Ίσως	1	1,0
	Μάλλον ναι	6	5,8
	Ναι, χωρίς αμφιβολία	97	93,3

**ΠΙΝΑΚΑΣ 7:** Οι μέσες τιμές της συνολικής ικανοποίησης ανάλογα με τα δημογραφικά & άλλα χαρακτηριστικά

		Συνολική ικανοποίηση		
		Mean	Standard Deviation	
<b>Φύλο</b>	Άντρες	69,10	5,92	<b>p = 0,069</b>
	Γυναίκες	66,91	6,23	
<b>Συχνότητα επισκέψεων</b>	Ναι, είναι η πρώτη φορά	68,02	5,71	<b>p = 0,550</b>
	Όχι, έχω ξαναέρθει 1 φορά	65,73	9,27	
	Όχι, έχω ξαναέρθει 2-10 φορές	69,50	5,54	
	Όχι, έχω ξαναέρθει πάνω από 10 φορές	69,00	8,49	
<b>Επιλογή φυσικοθεραπευτηρίου</b>	Από μόνος / η μου	69,13	5,29	<b>p = 0,059</b>
	Με σύσταση του γιατρού μου	68,14	5,80	
	Από γνωστό / φίλο	67,48	6,27	
	Δεν είχα άλλη επιλογή	61,20	10,33	

**Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης Ποιότητας Υπηρεσιών Φυσικοθεραπείας**  
(Patient Satisfaction Questionnaire-PSQ Monnin & Perneger, 2002)

**Στοιχεία συμμετέχοντα**

A. Ηλικία: \_\_\_\_\_ Ετών

B. Φύλο: Άνδρας  Γυναίκα

**Συχνότητα επισκέψεων στο χώρο**

Ήταν η πρώτη φορά που κάνατε φυσικοθεραπείες στο χώρο μας ή έχετε ξανακάνει και στο παρελθόν;

Ναι, είναι η πρώτη φορά      Όχι, έχω ξαναέρθει 1 φορά      Όχι, έχω ξαναέρθει 2-10 φορές      Όχι, έχω ξαναέρθει πάνω από 10 φορές

**Επιλογή φυσικοθεραπευτηρίου για τη θεραπεία σας**

Επέλεξα:

Από μόνος / η μου

Με σύσταση του  
γιατρού μου

Από γνωστό / φίλο

Δεν είχα άλλη επιλογή

**Γραμματεία**

1. Πως αξιολογείτε την απλότητα των διαδικασιών για το κλείσιμο των ραντεβού;

Εξαιρετική

Πολύ καλή

Καλή

Μέτρια

Κακή

2. Πως αξιολογείτε τον χρόνο που ήταν απαραίτητος για το κλείσιμο των ραντεβού;

Εξαιρετικός

Πολύ καλός

Καλός

Μέτριος

Κακός

3. Πως αξιολογείτε την εξυπηρετικότητα, ευγένεια και προθυμία του προσωπικού να απαντήσει στις ερωτήσεις και να ανταποκριθεί στις προσδοκίες σας;

Εξαιρετικές

Πολύ καλές

Καλές

Μέτριες

Κακές



## Η θεραπεία σας

4. Πως αξιολογείτε την ικανότητα του θεραπευτή σας να σας κάνει να αισθανθείτε άνετα και ενδεχομένως να σας καθησυχάσει;

Εξαιρετική	Πολύ καλή	Καλή	Μέτρια	Κακή
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Πως αξιολογείτε τις εξηγήσεις που λάβατε σχετικά με το τι θα κάνετε κατά τη διάρκεια της θεραπείας και το τι αναμένεται από εσάς να κάνετε;

Εξαιρετικές	Πολύ καλές	Καλές	Μέτριες	Κακές
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Πως αξιολογείτε τις πληροφορίες που λάβατε σχετικά με την εξέλιξη της πάθησής σας στο μέλλον;

Εξαιρετικές	Πολύ καλές	Καλές	Μέτριες	Κακές
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Πως αξιολογείτε την προσπάθεια του θεραπευτή σας να προσαρμόσει τη θεραπεία που λάβατε στις ιδιαίτερες ανάγκες του προβλήματός σας;

Εξαιρετική	Πολύ καλή	Καλή	Μέτρια	Κακή
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Πως αξιολογείτε την αίσθηση ασφαλείας που νιώθατε καθ' όλη τη διάρκεια της θεραπείας;

Εξαιρετική	Πολύ καλή	Καλή	Μέτρια	Κακή
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Περιβάλλον

9. Πως αξιολογείτε την ευκολία πρόσβασης στο φυσικοθεραπευτήριο;

Εξαιρετική	Πολύ καλή	Καλή	Μέτρια	Κακή
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Πως αξιολογείτε την ευκολία προσανατολισμού μέσα στο κτίριο;

Εξαιρετική	Πολύ καλή	Καλή	Μέτρια	Κακή
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Πως αξιολογείτε την άνεση και την καθαριότητα του δωματίου στο οποίο λάβατε θεραπεία;

Εξαιρετικές	Πολύ καλές	Καλές	Μέτριες	Κακές
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Πως αξιολογείτε τον φωτισμό και τη θερμοκρασία του δωματίου στο οποίο λάβατε θεραπεία;

Εξαιρετικά	Πολύ καλά	Καλά	Μέτρια	Κακά
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Πως αξιολογείτε την ησυχία, την προστασία της ιδιωτικότητάς σας και την χαλαρωτική ατμόσφαιρα στους χώρους θεραπείας;

Εξαιρετικές	Πολύ καλές	Καλές	Μέτριες	Κακές
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Συνολική αξιολόγηση

14. Συνοψίστε τη φυσικοθεραπεία σας με μία λέξη.

Εξαιρετική	Πολύ καλή	Καλή	Μέτρια	Κακή
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Αν χρειαστεί να ξανακάνετε φυσικοθεραπεία θα ερχόσασταν ξανά στην υπηρεσία μας;

Ναι, χωρίς αμφιβολία	Μάλλον ναι	Ίσως	Μάλλον όχι	Όχι, σε καμία περίπτωση
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Κατά τη διάρκεια της θεραπείας σας υπήρξε κάτι που να σας προκάλεσε έκπληξη;  
Ευχάριστη έκπληξη

.....  
.....

Δυσάρεστη έκπληξη

.....  
.....

17. Κατά τη γνώμη σας τι θα μπορούσαμε να κάνουμε για να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας;

.....  
.....

Σας ευχαριστούμε για την συνεργασία σας!