

Το Ταξίδι του Ασθενούς στη Β' Δερματολογική Κλινική Α.Π.Θ. του Γ.Ν.Θ. «Παπαγεωργίου»

Τριγώνη Αναστασία, Τρακατέλλη Μυρτώ, Πατσατσή Αικατερίνη, Οφλίδου Βαλεντίνα, Λαζαρίδου Ελισάβετ

Β' Δερματολογική Κλινική Α.Π.Θ. Γενικό Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης "Παπαγεωργίου", Θεσσαλονίκη, Ελλάδα

Εισαγωγή

Η Β' Δερματολογική Κλινική του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, έχει εξελιχθεί σε αναγνωρισμένο κέντρο της Δερματολογικής κοινότητας, σε κλινικό, ερευνητικό και εκπαιδευτικό επίπεδο.

Σκοπός

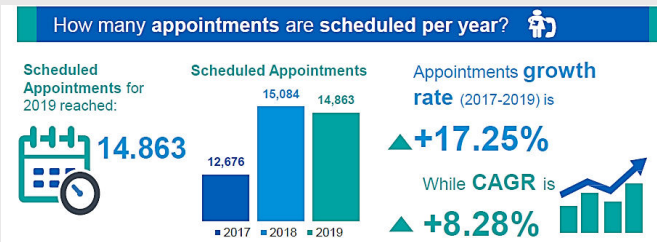
Στα πλαίσια βελτίωσής της, η Κλινική, σε συνεργασία με τη Novartis Hellas, διεξήγαγε τον Ιανουάριο – Μαρτίο 2020 μια εκτενή έρευνα με σκοπό τη βελτίωση της λειτουργίας, των παρεχόμενων υπηρεσιών και της συνολικής εμπειρίας των ασθενών. Στην παρούσα ανάλυση, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ικανοποίησης των ασθενών και το «συναισθηματικό» τους ταξίδι καθόλη την αλληλεπίδρασή τους με την Κλινική.

Υλικά-Μέθοδοι

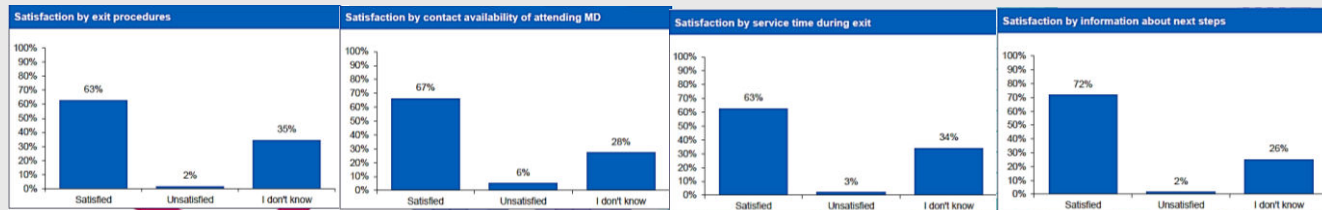
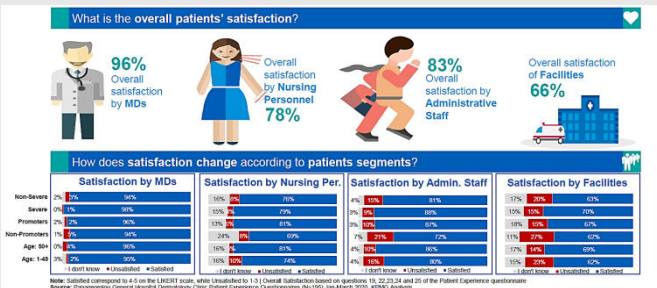
Για το σκοπό της μελέτης χρησιμοποιήθηκαν ποιοτικές (εν τω βάθει, ημιδομημένες συνεντεύξεις, διαδραστικά σεμινάρια, ομάδες εργασίας μεταξύ του προσωπικού), και ποσοτικές μέθοδοι έρευνας (ερωτηματολόγια, ανάλυση εργασιών και προσωπικού πλήρους απασχόλησης). Το συναισθηματικό ταξίδι των ασθενών, αξιολογήθηκε με δείκτες ικανοποίησης, όπως το Net Promoter Score (NPS).

Αποτελέσματα

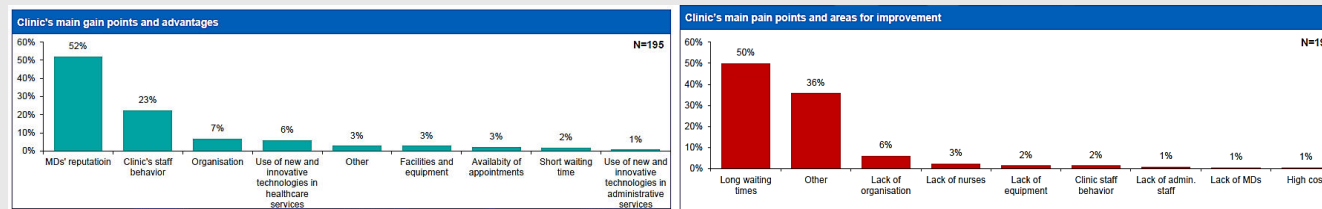
Κατά την περίοδο ανάλυσης (2017-2019), τα προγραμματισμένα ραντεβού στην Κλινική αυξήθηκαν κατά +17.35%, φτάνοντας τα 14,863 το 2019.



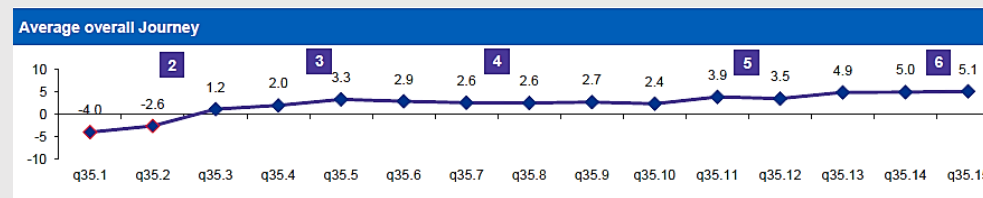
Η ικανοποίηση των ασθενών ήταν εξαιρετικά υψηλή για το ιατρικό (96%) και νοσηλευτικό προσωπικό (78%), αλλά μέτρια για τις εγκαταστάσεις (66%), και για τις επακόλουθες διαδικασίες.



Το NPS της Κλινικής αποτυπώνεται στο 72, με το 75% των ασθενών να είναι υποστηρικτές. Το ισχυρότερο σημείο της Κλινικής είναι η φήμη των ιατρών, ενώ ο τομέας που χρήζει βελτίωσης είναι οι χρόνοι αναμονής.



Η συναισθηματική εικόνα των ασθενών, αποτυπώνεται αρνητική στην αρχή και σταδιακά βελτιώνεται. Οι πιο αρνητικές εντυπώσεις εμφανίζονται κατά την πρώτη εκδήλωση των συμπτωμάτων, ενώ οι πιο θετικές κατά την αλληλεπίδραση με τους θεράποντες ιατρούς στην πρώτη επίσκεψη, και την επαναξιολόγηση.



Συμπεράσματα

Η Β' Δερματολογική Κλινική Α.Π.Θ. που λειτουργεί στο Γ.Ν. «Παπαγεωργίου», εξελίσσεται σημαντικά σύμφωνα με σύγχρονες ποσοτικές και ποιοτικές παραμέτρους. Κατέχει ισχυρή θέση στην ικανοποίηση και τη συνολική εμπειρία των ασθενών, υπάρχουν, ωστόσο, ορισμένοι τομείς στην υποδομή και οργάνωση του νοσοκομείου που χρήζουν βελτίωσης προκειμένου να υποστηριχθεί η αναμενόμενη ανάπτυξη τα επόμενα χρόνια.

Ευχαριστίες

Η μελέτη πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με τη Novartis (Ελλάς) Α.Ε.Β.Ε. Η ανάλυση των δεδομένων έγινε από την KPMG Ορκωτοί Ελεγκτές Α.Ε.