

Έρευνα γνώμης και ικανοποίησης  
των ασφαλισμένων του ΙΚΑ  
από τις παρεχόμενες πρωτοβάθμιες υπηρεσίες

**ΣΚΟΠΟΣ** Στην παρούσα μελέτη παρουσιάζονται τα αποτελέσματα έρευνας γνώμης και ικανοποίησης των ασφαλισμένων του ΙΚΑ από τις παρεχόμενες πρωτοβάθμιες υπηρεσίες στην ευρύτερη περιοχή της Αθήνας.

**ΥΛΙΚΟ-ΜΕΘΟΔΟΣ** Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε 4 μονάδες υγείας του ΙΚΑ (Αθελάνδρας, Αμαρουσίου, Ζωγράφου, Περιστερίου), σε δείγμα 435 ασφαλισμένων που επιλέχθηκαν με τυχαίο τρόπο, με βάση τη σειρά αναμονής σε κάθε ιατρείο στο διάστημα Ιανουαρίου-Μαΐου 2001. Αρνήθηκαν να απαντήσουν 21 άτομα (βαθμός ανταπόκρισης 95,2%). Οι 35 ερωτήσεις που περιελάμβανε το ερωτηματολόγιο αφορούσαν σε πληροφορίες για την κατάσταση της υγείας, την οικογενειακή κατάσταση και το επίπεδο της εκπαίδευσης των ασφαλισμένων, τις ειδικότητες των γιατρών όπου επιθυμούσαν να κλείσουν ραντεβού, την ευκολία καθορισμού του ραντεβού, το χρόνο αναμονής, την ευκολία πρόσβασης στις υπηρεσίες και τη γενικότερη ικανοποίηση από τις υπηρεσίες υγείας του ΙΚΑ.

**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ** Από την έρευνα διαπιστώθηκε, μεταξύ άλλων, ότι το 51,2% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι έχει καλή υγεία, το 76,1% προτιμά να επισκέπτεται πρώτα ένα γενικό γιατρό, το 91,3% επισκέπτεται το γιατρό με δική του πρωτοβουλία, ενώ οι ασφαλισμένοι του δείγματος της έρευνας πραγματοποίησαν 10 επισκέψεις κατά μέσο όρο τον τελευταίο χρόνο στις υπηρεσίες του ΙΚΑ. Επίσης, διαπιστώθηκε ότι το 19,3% κλείνει ραντεβού την ίδια ή την επόμενη μέρα και μόνο το 0,7% μετά από ένα μήνα, ενώ το 51% αξιολογεί τις υπηρεσίες του ΙΚΑ ως πολύ καλές ή καλές και το 13,8% ως κακές ή πολύ κακές. Τέλος, το 51,2% είναι μέτρια ικανοποιημένο από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, το 31,4% πολύ ικανοποιημένο και το 8,9% καθόλου ικανοποιημένο. Τα ευρήματα αυτά σχολιάζονται με βάση τα ελληνικά και διεθνή δεδομένα. **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ** Λαμβάνοντας υπόψη το βαθμό ικανοποίησης των ερωτηθέντων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ΙΚΑ, διαπιστώνεται η ανάγκη βελτίωσης των υπηρεσιών αυτών.

Ένας από τους πλέον σύγχρονους τρόπους διερεύνησης της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών υγείας είναι η αποτύπωση της άποψης των ασθενών, ως χρήστες των υπηρεσιών.<sup>1</sup> Η αποτύπωση της γνώμης του ασθενούς πραγματοποιείται κυρίως με δομημένα ερωτηματολόγια, τα οποία επιχειρούν να εκτιμήσουν την ικανοποίηση του ασθενούς από τις υπηρεσίες υγείας, καθώς και με τηλεφωνικές συνεντεύξεις, που αποτελούν εύκολη και σχετικά οικονομική διαδικασία.<sup>2</sup> Η αύξηση της ικανοποίησης του ασθενούς, που αποτελεί συστατικό στοιχείο της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας, λαμβάνεται σοβαρά υπόψη στο σχεδιασμό των αλλαγών που πραγματοποιούν σήμερα τα περισσότερα συστήματα υγείας.<sup>3</sup>

Ειδικότερα, για την πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας, μέσα από τη συστηματική μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών, η ασκούμενη πρακτική μπορεί να αυξήσει την αποτελεσματικότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, να βελτιώσει τη θεραπευτική αποτελεσματικότητα και να ελέγχει καλύτερα τις δαπάνες.<sup>4</sup>

Για το λόγο αυτόν, τα τελευταία χρόνια, οι μελέτες που αφορούν στην ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες υγείας έχουν πολλαπλασιαστεί. Είναι χαρακτηριστικό ότι στη διεθνή βιβλιογραφία εμφανίζονται περισσότερες από 1.000 δημοσιεύσεις κάθε χρόνο, οι οποίες αφορούν στην αξιολόγηση της ικανοποίησης του ασθενούς.<sup>5</sup> Στην Ελλάδα, οι μελέτες αυτού του είδους

ΑΡΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ 2003, 20(5):497-503  
ARCHIVES OF HELLENIC MEDICINE 2003, 20(5):497-503

Γ. Τούντας,<sup>1,2</sup>  
Θ. Λοπατατζίδης,<sup>3,4</sup>  
Λ. Χουλιάρα<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Κέντρο Μελετών Υπηρεσιών Υγείας, Εργαστήριο Υγιεινής και Επιδημιολογίας, Ιατρική Σχολή, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών

<sup>2</sup>Ινστιτούτο Κοινωνικής και Προληπτικής Ιατρικής

<sup>3</sup>Διοίκηση ΙΚΑ, Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων

<sup>4</sup>Τμήμα Έρευνας Υπηρεσιών Υγείας, Πανεπιστήμιο του Bristol, Μεγάλη Βρετανία

Degree of satisfaction among IKA beneficiaries concerning primary health care services offered

Abstract at the end of the article

Λέξεις ευρετηρίου

ΙΚΑ  
Ικανοποίηση ασθενών  
Πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας

Υποβλήθηκε 22.5.2002  
Εγκρίθηκε 25.2.2003

είναι περιορισμένες και, παρά τη γενική δυσaréσκεια του πληθυσμού από τις υπηρεσίες υγείας, οι λίγες σχετικές μελέτες δεν αξιοποιούνται επαρκώς στη διαμόρφωση της πολιτικής υγείας.<sup>6</sup>

Το Κέντρο Μελετών Υπηρεσιών Υγείας του Εργαστηρίου Υγιεινής και Επιδημιολογίας της Ιατρικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών, σε συνεργασία με τον τομέα υγείας του ΙΚΑ, ανέλαβε την εκπόνηση της παρούσας μελέτης αναφορικά με την ικανοποίηση των ασφαλισμένων του ΙΚΑ από τις παρεχόμενες πρωτοβάθμιες υπηρεσίες στην ευρύτερη περιοχή της Αθήνας.

## ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ

Η μελέτη πραγματοποιήθηκε σε 4 μονάδες υγείας του ΙΚΑ (Αλεξάνδρας, Αμαρουσίου, Ζωγράφου, Περιστερίου), σε δείγμα 435 ασφαλισμένων που έκαναν χρήση των υπηρεσιών τους. Οι ασφαλισμένοι του δείγματος επιλέχθηκαν με τυχαίο τρόπο, με βάση τη σειρά αναμονής σε κάθε ιατρείο. Ανά κάθε 4 ασφαλισμένους επιλεγόταν ο ένας.<sup>7</sup> Αρνήθηκαν να απαντήσουν 21 άτομα (βαθμός ανταπόκρισης 95,2%).

Από το σύνολο των ερωτηθέντων, 149 ήταν άνδρες (36%) και 265 γυναίκες (64%). Η σχετική πλειοψηφία (39,6%) ήταν ηλικίας 60 ετών και άνω (εικ. 1). Σχετικά με την επαγγελματική τους κατάσταση, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ήταν συνταξιούχοι (37,2%), 26,8% ασχολούνταν με τα οικιακά, 10,4% ήταν ιδιωτικοί υπάλληλοι και 22,2% δήλωσαν άλλο επάγγελμα (3,4% δεν απάντησαν). Όσον αφορά στην εκπαίδευση, το μεγαλύτερο ποσοστό (38,2%) ήταν απόφοιτοι λυκείου-τεχνικής σχολής, 28,5% ήταν απόφοιτοι δημοτικού, 13,8% απόφοιτοι γυμνασίου, 18,3% πτυχιούχοι ΤΕΙ-ΑΕΙ και 6,5% αναλφάβητοι (0,7% δεν απάντησαν). Όσον αφορά στην οικογενειακή τους κατάσταση, το 74,4% ήταν παντρεμένοι, το 15,2% άγα-

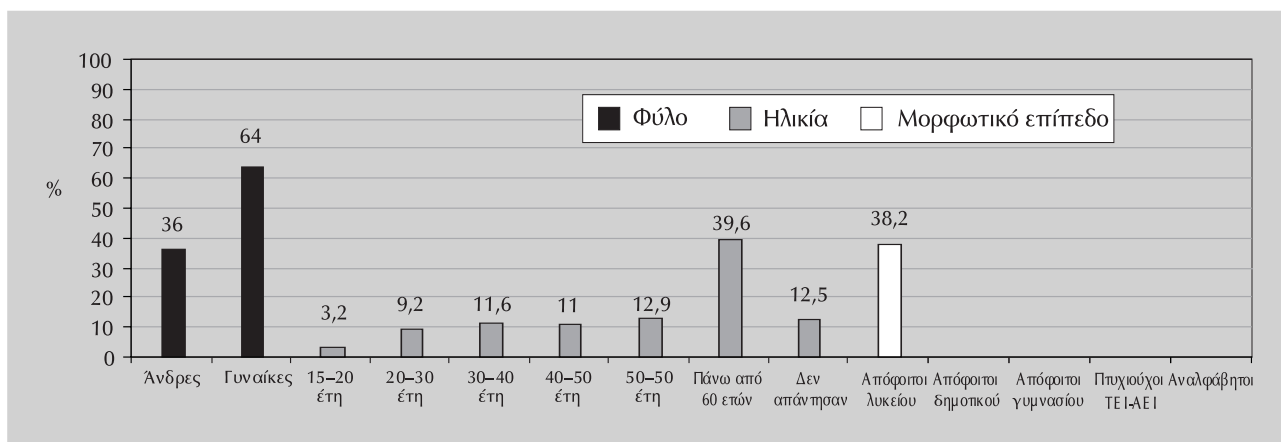
μοι, το 8,7% σε χρεία, το 1% διαζευγμένοι και το 0,2% σε διάσταση (0,5% δεν απάντησαν). Από αυτούς που κάνουν χρήση των υπηρεσιών υγείας του ΙΚΑ, άμεσα ασφαλισμένοι ήταν το 62,6%, ενώ το 37,4% ήταν έμμεσα ασφαλισμένοι.

Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε στο διάστημα 1/2001–5/2001, από 4 συνεντευκτές που ήταν υπάλληλοι του ΙΚΑ και είχαν εκπαιδευτεί από επαγγελματίες υγείας ειδικούς στο σχεδιασμό και την υλοποίηση ερευνών ερωτηματολογίων. Σε κάθε υποκατάστημα του ΙΚΑ υπήρχε ένας συνεντευκτής, που συμπλήρωνε το ερωτηματολόγιο με τη μέθοδο της προσωπικής συνέντευξης, η οποία διαρκούσε περίπου 10 min. Η συνέντευξη του ερωτηματολογίου έγινε τις πρωινές ώρες λειτουργίας των μονάδων υγείας του ΙΚΑ. Οι συνεντευκτές συμπλήρωναν το ερωτηματολόγιο στη διάρκεια της αναμονής του ασφαλισμένου στο χώρο των ιατρείων για την πραγματοποίηση του ραντεβού του. Από το σχεδιασμό της μελέτης ήταν καθορισμένο ότι τα ερωτηματολόγια θα συμπληρώνονταν για όλες τις ειδικότητες των γιατρών σε συγκεκριμένο ποσοστό, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η αντιπροσωπευτικότητα της μελέτης.

Οι 35 ερωτήσεις που περιελάμβανε το ερωτηματολόγιο αφορούσαν σε πληροφορίες για την υγεία, την οικογενειακή κατάσταση και εκπαίδευση των ασφαλισμένων, τις ειδικότητες των γιατρών στους οποίους επιθυμούσαν να κλείσουν ραντεβού, την ευκολία κλεισίματος του ραντεβού, το χρόνο αναμονής και τη γενικότερη ικανοποίηση από τις υπηρεσίες υγείας του ΙΚΑ.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Οι ασφαλισμένοι στο ΙΚΑ πιστεύουν ότι έχουν καλή υγεία σε ποσοστό 51,2%, 36,7% πιστεύουν ότι έχουν μέτρια υγεία και μόνο ένα ποσοστό 10,4% θεωρεί ότι έχει κακή υγεία (1,7% δεν απάντησαν).



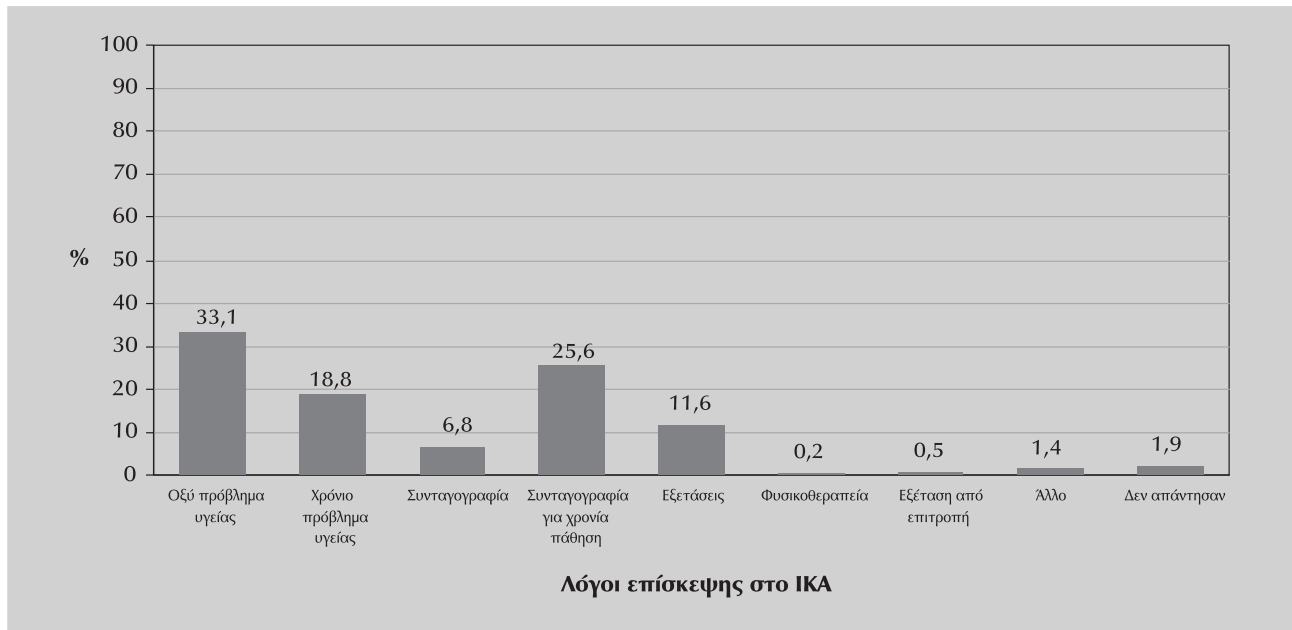
Εικόνα 1. Κατανομή κατά φύλο, ηλικία και μορφωτικό επίπεδο (414 άτομα).

Λόγοι επίσκεψης

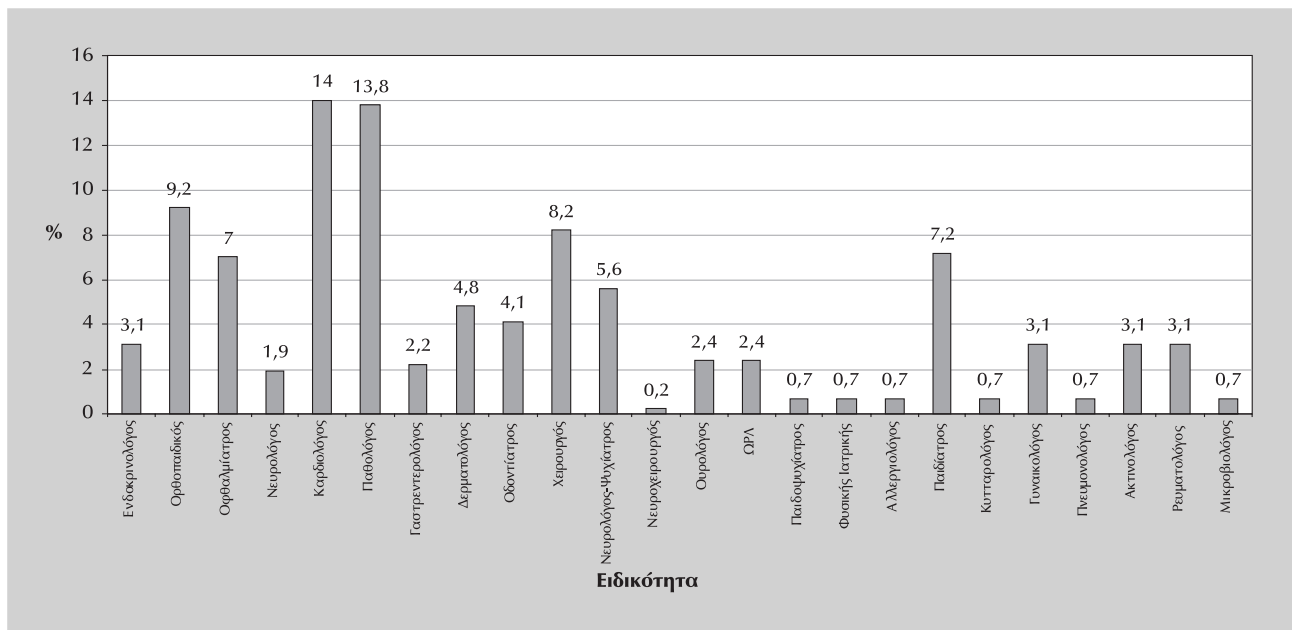
Οι λόγοι για τους οποίους οι ασφαλισμένοι επισκέπτονταν το ΙΚΑ ήταν κυρίως οξύ πρόβλημα υγείας (33,1%), χρόνιο πρόβλημα υγείας (18,8%) και συνταγογραφία για χρόνια πάθηση (25,6%) (εικ. 2).

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ασφαλισμένων (ποσοστό 14%) επισκέφθηκε γιατρό καρδιολόγο, το 13,8%

παθολόγο, το 9,2% ορθοπαιδικό, το 8,2% χειρουργό, το 7,2% παιδίατρο και το 7% οφθαλμίατρο (εικ. 3). Φαίνεται ότι οι ασφαλισμένοι συνήθως επιλέγουν γιατρό τον οποίο έχουν ήδη επισκεφθεί (61,6%), ενώ ένα σημαντικό ποσοστό (43%) αναφέρει ότι επισκέπτεται τον ίδιο γιατρό από συχνά έως πολύ συχνά (πολύ συχνά 17,4%, συχνά 25,6%, όχι πολύ συχνά 12,1%, σπάνια 8%, δεν απάντησαν 37%).



Εικόνα 2. Κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση «Για ποιο λόγο επισκεφθήκατε το ΙΚΑ.».



Εικόνα 3. Ειδικότητα γιατρού που επισκέπτονται οι ασφαλισμένοι.

## Χρήση υπηρεσιών

Κατά τη διάρκεια του τελευταίου έτους, το 44,7% των ερωτηθέντων έκανε χρήση των υπηρεσιών των μονάδων υγείας του ΙΚΑ 4–10 φορές και το 23,2% 11–20 φορές (εικ. 4). Η μέση τιμή ήταν 10 επισκέψεις το χρόνο.

Οι ερωτώμενοι, σε ποσοστό 76,1%, απάντησαν ότι προτιμούν να επισκέπτονται πρώτα ένα γενικό οικογενειακό γιατρό και, αν υπάρχει ανάγκη, να κάνει αυτός την παραπομπή στον ειδικό γιατρό, ενώ το 20,8% δήλωσε ότι προτιμά να επισκέπτεται κατευθείαν τον ειδικό γιατρό (1% απάντησαν δεν ξέρω και 2,2% δεν απάντησαν). Ένα μεγάλο ποσοστό των ερωτώμενων (91,3%) ανέφεραν ότι επισκέπτονται το γιατρό με δική τους πρωτοβουλία και το 5,3% κατόπιν παραπομπής (3,4% δεν απάντησαν), ενώ ποσοστό 48,3% ανέφερε ότι έχει επισκεφθεί και ιδιώτη γιατρό για το συγκεκριμένο πρόβλημα υγείας (0,2% δεν απάντησαν).

## Προσέλευση

Οι ασφαλισμένοι επισκέπτονται τους γιατρούς των μονάδων υγείας, με άμεση προσέλευση σε ποσοστό 48,1%, με προσυννεόηση από το τηλέφωνο σε ποσο-

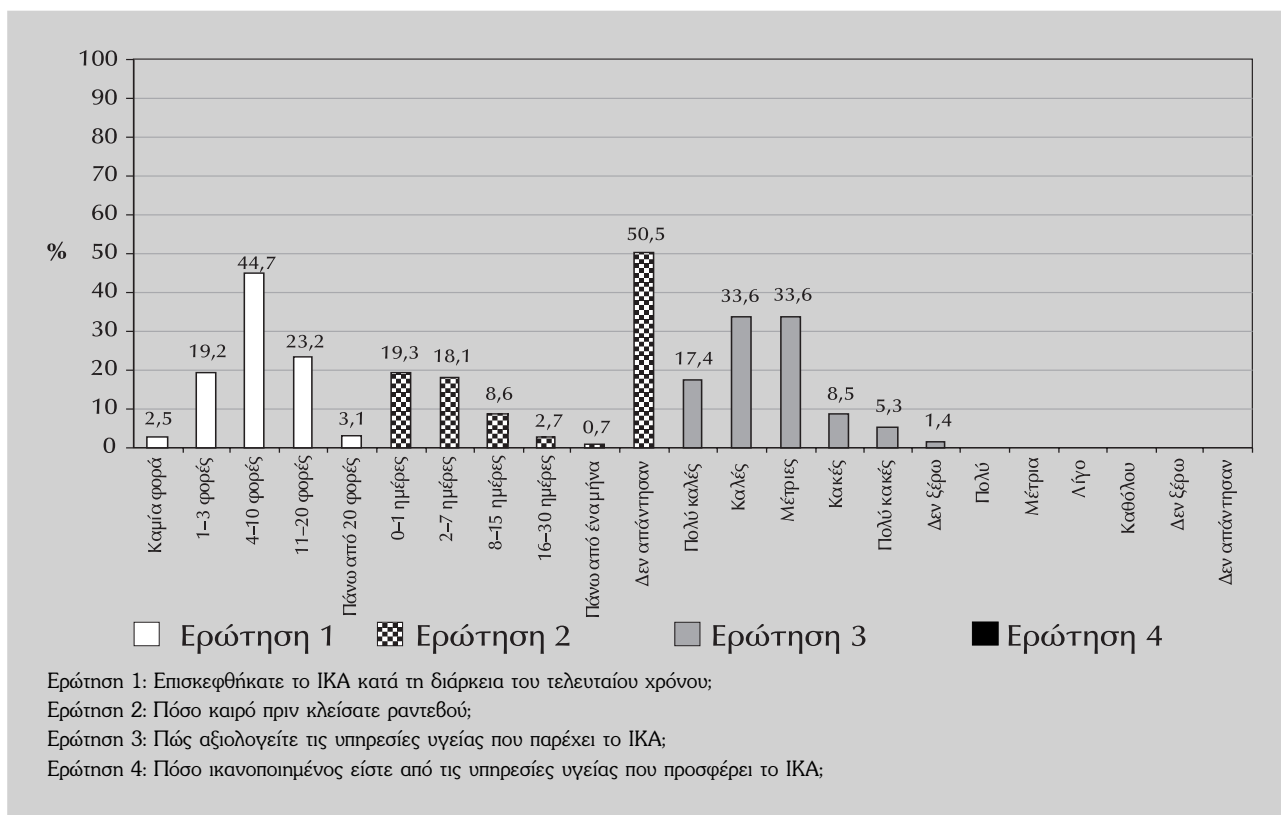
στό 27,8%, με προσυννεόηση με φυσική παρουσία σε ποσοστό 20,8% και με άλλο τρόπο το 0,5% (δεν απάντησαν το 2,9% των ερωτηθέντων).

Για το χρόνο αναμονής για τον καθορισμό του ραντεβού, το 19,3% των ερωτηθέντων απάντησε ότι κλείνει το ραντεβού μέσα στην ίδια ή την επόμενη ημέρα, το 18,1% εντός μίας εβδομάδας, ενώ πάνω από ένα μήνα αναμονή ανέφερε το 0,7% των ερωτηθέντων. Είναι όμως σημαντικό να σημειωθεί ότι ένα μεγάλο ποσοστό των χρηστών (50,5%) δεν απάντησε στη συγκεκριμένη ερώτηση (εικ. 4).

## Ικανοποίηση

Όσον αφορά στην αξιολόγηση των υπηρεσιών υγείας που προσφέρει το ΙΚΑ, το 51% τις αξιολόγησε ως πολύ καλές ή καλές και το 13,8% από κακές έως πολύ κακές (εικ. 4).

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (51,2%) ήταν μέτρια ικανοποιημένο από τις υπηρεσίες υγείας που παρέχει το ΙΚΑ, το 31,4% ήταν πολύ ικανοποιημένο και το 8,9% δήλωσε ότι δεν ήταν καθόλου ικανοποιημένο (εικ. 4).



Εικόνα 4. Κατανομή των απαντήσεων στις ερωτήσεις.

## ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Η αυξημένη αναλογία γυναικών (64%), που διαπιστώνεται στη σύνθεση του πληθυσμού της έρευνας, δικαιολογείται λόγω της μεγαλύτερης χρήσης υπηρεσιών υγείας από τις γυναίκες στην Ελλάδα. Το γεγονός, επίσης, ότι η σχετική πλειοψηφία των ερωτηθέντων ήταν άνω των 60 ετών (39,6%) είναι αναμενόμενο, στο βαθμό που τα ηλικιωμένα άτομα παρουσιάζουν περισσότερα προβλήματα υγείας και, συνακόλουθα, καταφεύγουν συχνότερα στις υπηρεσίες υγείας (διεθνώς, περίπου τα 2/3 των επισκέψεων διεξάγονται από άτομα τρίτης ηλικίας). Στο θέμα της ηλικίας του δείγματος, θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι ηλικιωμένοι έχουν συνήθως υψηλότερο επίπεδο ικανοποίησης, που συχνά υπερβαίνει το 85%.<sup>8</sup> Τα υπόλοιπα δημογραφικά δεδομένα (εκπαίδευση, οικογενειακή κατάσταση) αντιστοιχούν στα χαρακτηριστικά του γενικού πληθυσμού.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η διαπίστωση του υψηλού ποσοστού (51,2%) που δηλώνει καλή υγεία, ενώ μόνο το 10,4% πιστεύει ότι έχει κακή υγεία. Ως γνωστό, το επίπεδο υγείας του ελληνικού πληθυσμού είναι διεθνώς από τα υψηλότερα. Από αντίστοιχες μελέτες στο γενικό πληθυσμό διαπιστώθηκε ότι το 80% των ανδρών και το 60% των γυναικών θεωρούν την υγεία τους καλή,<sup>9</sup> ενώ σε πληθυσμό εργαζομένων σε νοσοκομεία του λεκανοπεδίου, το 11,3% θεωρούσε την υγεία του εξαιρετική, το 47,2% πολύ καλή, το 28,6% καλή, το 10,8% μέτρια και το 2,2% κακή.<sup>10</sup>

Θα πρέπει ακόμα να υπογραμμιστεί το σχετικά μικρό ποσοστό (25,6%) που δηλώνει ως λόγο επίσκεψης τη συνταγογραφία, σε αντίθεση με την εδραιωμένη πεποίθηση ότι οι μισές επισκέψεις στις υπηρεσίες υγείας του ΙΚΑ αφορούν σε συνταγογραφία.

Ενθαρρυντικό για το μέλλον του θεσμού του προσωπικού γιατρού είναι το γεγονός ότι ποσοστό 76,1% προτιμά να επισκέπτεται πρώτα ένα γενικό γιατρό, ενώ ιδιαίτερα ανησυχητικό για την επάρκεια των προσφερομένων υπηρεσιών είναι το υψηλό ποσοστό (48,3%) που καταφεύγει και σε ιδιώτη γιατρό.

Οι 10 επισκέψεις ανά ασφαλισμένο το χρόνο, κατά μέσο όρο, είναι αναμενόμενες, αν συνυπολογιστεί το γεγονός ότι ο μέσος όρος για το γενικό πληθυσμό είναι 8 περίπου επισκέψεις κατά κεφαλή το χρόνο και ότι η προκειμένη έρευνα αφορά σε γερασμένο πληθυσμό, που καταναλώνει περισσότερες υπηρεσίες υγείας. Θα πρέπει όμως να αναφερθεί ότι, σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία, συχνόι χρήστες των υπηρεσιών υγείας τείνουν να μην είναι ικανοποιημένοι από το επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών.<sup>11</sup>

Το γεγονός ότι ένα υψηλό σχετικά ποσοστό (48,1%) προσέρχεται στη μονάδα προκειμένου να κλείσει το ραντεβού του, αναδεικνύει μια σημαντική δυσλειτουργία του συστήματος, στο βαθμό που κάθε επίσκεψη στη μονάδα συνεπάγεται πρωτίστως σημαντικό κόστος χρόνου και δευτερευόντως οικονομικό κόστος.

Σε ό,τι αφορά το χρόνο αναμονής, αν και ένα σημαντικό ποσοστό (50,5%) δεν απάντησε στη σχετική ερώτηση, το γεγονός ότι η συντριπτική πλειοψηφία των όσων απάντησαν κλείνει ραντεβού μέσα σε μία εβδομάδα μπορεί να θεωρηθεί ιδιαίτερα ικανοποιητικό, συγκρινόμενο με τις λίστες αναμονής άλλων ευρωπαϊκών χωρών και ιδιαίτερα της Μεγάλης Βρετανίας.<sup>12</sup> Σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία, ο χρόνος αναμονής αποτελεί έναν από τους πλέον σημαντικούς παράγοντες που καθορίζουν το βαθμό ικανοποίησης των ασθενών.<sup>13</sup>

Στο ιδιαίτερα σημαντικό θέμα της αξιολόγησης των παρεχομένων υπηρεσιών, μόνο ένα ποσοστό 17,4% τις αξιολογεί έως πολύ καλές (67,2% από καλές έως μέτριες και 13,8% από κακές έως πολύ κακές). Σε αντίστοιχες έρευνες έχει διαπιστωθεί ότι το 35,7% των ερωτηθέντων στο λεκανοπέδιο της Αθήνας δήλωσε αρκετά ικανοποιημένο από τις παρεχόμενες νοσοκομειακές υπηρεσίες του ΕΣΥ, το 28,6% μέτρια, το 23,5% πάρα πολύ ικανοποιημένο, το 1,0% λίγο και το 10,2% καθόλου.<sup>14</sup> Σε παλαιότερη έρευνα στο γενικό πληθυσμό, το 30,9% δήλωνε πολύ ικανοποιημένο και το 46,4% ικανοποιημένο από την παραμονή του σε δημόσιο νοσοκομείο.<sup>15</sup>

Σε έρευνα ελέγχου της ικανοποίησης ασθενών, που αφορούσε σε συγκεκριμένο περιφερειακό νοσοκομείο της Αθήνας, το 55% των ερωτηθέντων δήλωσε ικανοποιημένο από τις παρεχόμενες ξενοδοχειακές υπηρεσίες, ενώ η ικανοποίηση για τις ιατρικές υπηρεσίες έφθανε το 95%.<sup>8</sup>

Οι διαπιστώσεις αυτές, σε συνδυασμό με το γεγονός ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (51,2%) είναι μέτρια ικανοποιημένοι από τις ιατρικές υπηρεσίες του ΙΚΑ (31,4% πολύ, 4,8% λίγο, 8,9% καθόλου), οδηγεί στο συμπέρασμα ότι υπάρχει ανάγκη σημαντικής βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών.

Τέλος, θα πρέπει να σημειωθούν ορισμένοι μεθοδολογικοί περιορισμοί που αφορούν στη συγκεκριμένη έρευνα. Οι 4 μονάδες του ΙΚΑ που επιλέχθηκαν, δεν μπορούν να θεωρηθούν αντιπροσωπευτικές για το σύνολο των πρωτοβάθμιων μονάδων του Ιδρύματος. Εξυπηρετούν περιοχές με σχετικά εύπορους πληθυσμούς, γεγονός που συνήθως επηρεάζει το επίπεδο υγείας, τη χρήση των υπηρεσιών υγείας, αλλά και το βαθμό ικανοποίησής τους.

από αυτές. Επίσης, το γεγονός ότι πρόκειται για ένα σχετικά “γερασμένο” δείγμα του πληθυσμού των ασφα-

λισμένων δεν επιτρέπει τη γενίκευση των συμπερασμάτων και για τον υπόλοιπο ασφαλισμένο πληθυσμό.

## ABSTRACT

### Degree of satisfaction among IKA beneficiaries concerning primary health care services offered

Υ. ΤΟΥΝΤΑΣ,<sup>1,2</sup> Α. ΛΟΠΑΤΑΤΖΙΔΗΣ,<sup>3,4</sup> Λ. ΗΟΥΛΙΑΡΑ<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Center for Health Services Research, Department of Hygiene and Epidemiology, Medical School, University of Athens, <sup>2</sup>Institute of Social and Preventive Medicine, Athens, <sup>3</sup>IKA Social Security Institute, Administration, Athens, Greece, <sup>4</sup>Department of Health Services Research, University of Bristol, UK

*Archives of Hellenic Medicine 2003, 20(5):497–503*

**OBJECTIVE** Evaluation of patient satisfaction with the Primary Health Care (PHC) services provided by the Social Security Institute (IKA) in the greater Athens area. **METHOD** The study was conducted in 4 IKA primary care centers (Alexandras, Amarousion, Zografou, Peristeri) among a sample of 435 randomly selected patients using priority lists, between January and May 2001. The response rate reached 95.2% and only 21 patients refused to participate in the study. The questionnaire included 35 items measuring the respondent's health status, family and educational status, as well as the quality of the services provided to patients such as ease of access to services, specialty consultation demand and waiting times. **RESULTS** The findings of the survey indicate that 51.2% of the respondents believe that their health is good, 76.1% prefer to be initially examined by a general practitioner, while 91.3% visit specialty doctors on individual initiative, without referral. On average the respondents had made 10 visits during the previous year to IKA primary care centers. It was estimated that 19.3% visit doctors on the day of request or on the following day and only 0.7% have to wait for an appointment for about a month. IKA services provided by primary care centers were evaluated as being very good or good by 51% of the respondents, and only 13.8% of the patients evaluated them as being bad or very bad. Finally, 51.2% claimed to be moderately satisfied with the services provided, 31.4% very satisfied and 8.9% not at all satisfied. **CONCLUSIONS** Based on the degree of satisfaction expressed by patients it is concluded that there is a need for the improvement of the services of IKA primary care centers.

**Key words:** Patient satisfaction, Primary Health Care, Social Security Institute

## Βιβλιογραφία

1. FORD RC, BACH SA, FOTTLER MD. Methods of measuring patient satisfaction in health organizations. *Health Care Manag Rev* 1997, 22:74–89
2. CARR-HILL RA. The measurement of patient satisfaction. *J Public Health Med* 1992, 14:236–249
3. URDEN LD. Patient satisfaction measurement: current issues and implications. *Outcomes management. Nurse Pract* 2002, 6:125–131
4. DRAIN M. Quality improvement in primary care and the importance of patient perceptions. *J Ambul Care Manag* 2001, 24:30–46
5. SITZIA J, WOOD N. Patient satisfaction: a review of issues and concepts. *Soc Sci Med* 1997, 45:1829–1843
6. MOSSIALOS E. Citizen's views on health care systems in the 15 member states of the European Union. *Health Econ* 1997, 6:109–116
7. ALTMAN DG. Better reporting randomised controlled trials: the CONSORT statement. *Br Med J* 1996, 7:570–571
8. ΝΙΑΚΑΣ Δ, ΓΝΑΡΔΕΛΛΗΣ Χ. Ικανοποίηση νοσηλευθέντων ασθενών σε ένα περιφερειακό γενικό νοσοκομείο της Αθήνας. *Ιατρική* 2000, 77:464–470
9. ΤΣΑΜΑΝΔΟΥΡΑΚΗ Κ, ΑΛΑΜΑΝΟΣ Ι, ΤΟΥΝΤΑΣ Ι. Μελέτη νοσηρότητας και χρήσης υπηρεσιών υγείας στο Δήμο Αργυρούπολης, Αττικής. *Αρχ Ελλην Ιατρ* 1992, 9:91–96
10. ΤΟΥΝΤΑΣ Υ, ΑΓΑ Ε, ΗΟΥΛΙΑΡΑ Λ, ΠΑΥΙ Ε. Quality of life among the personnel of the Hellenic Network of Health Promoting Hospitals. Poster Presentation in the 9th International Conference on Health Promoting Hospitals, Copenhagen, 2001
11. FITZPATRICK P. Measurement of patient satisfaction. In: Hopkins A, Curtis S (eds) *Measuring the outcomes of medical care*. King's Fund, London, 1990

12. MURRAY M. Patient care: access. *Br Med J* 2000, 320:1594–1596
13. ROTH TA, SCHOOLCRAFT M. Patient satisfaction. The survey says... *Nurs Case Manag* 1998, 3:184–189; quiz 190–191
14. ΣΟΥΛΙΩΤΗΣ Κ, ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ Β, ΚΥΡΙΟΠΟΥΛΟΣ Γ. Κριτική ανασκόπηση των ερευνών ικανοποίησης των ασθενών από τη νοσοκομειακή φροντίδα στην Ελλάδα. Θεωρητικό και μεθοδολογικό πλαίσιο. *Νοσοκομ Χρον* (υπό δημοσίευση)
15. ΚΥΡΙΟΠΟΥΛΟΣ Γ, ΓΕΩΡΓΟΥΣΗ Ε, ΓΕΝΝΗΜΑΤΑ Α. Η ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες υγείας στα δημόσια νοσηλευτήρια. Στο: Κυριόπουλος Γ, Γεωργούση Ε (Συντ.) *Ασθενείς και επαγγέλματα υγείας στην Ελλάδα*. Ακαδημία Επαγγελματιών Υγείας, Αθήνα, 1994

*Corresponding author:*

Υ. Tountas, Center for Health Services Research, Department of Hygiene and Epidemiology, Medical School, University of Athens, 25 Alexandroupoleos street, GR-115 27 Athens, Greece