

Εργαλείο 11. Η γνώμη των ηλικιωμένων χρηστών υπηρεσιών υγείας: προτάσεις για τη συλλογή των απόψεων

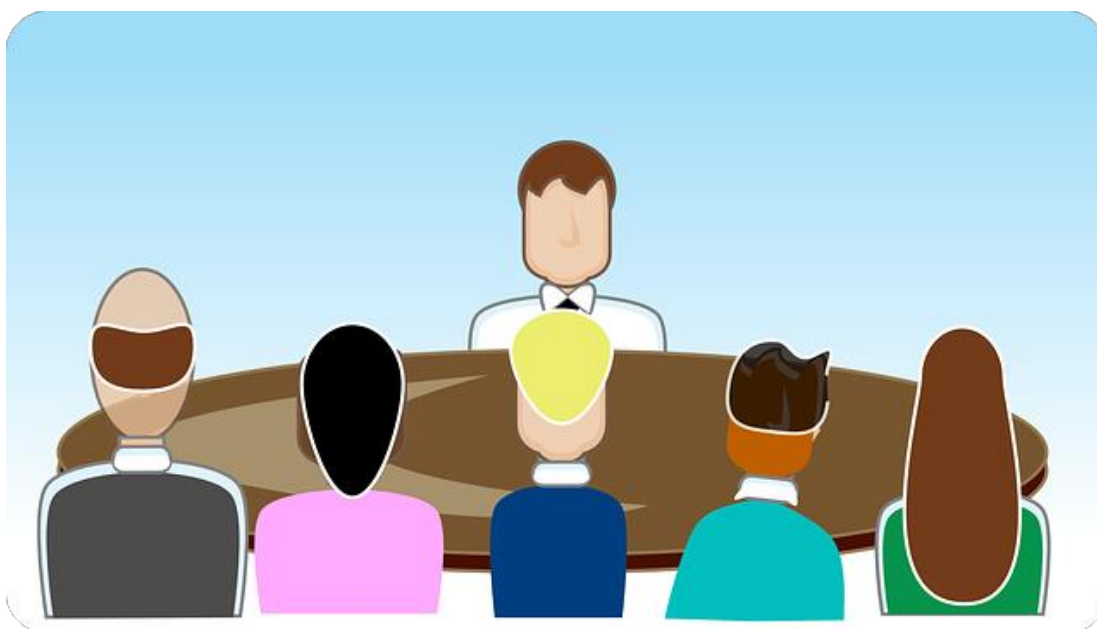


Image by Clker-Free-Vector-Images from Pixabay. <https://pixabay.com/vectors/manager-person-people-group-308474/>

Σύνοψη

Συχνά, στις διάφορες υπηρεσίες υγείας, σε κλινικές και στα ιατρεία οι επαγγελματίες υγείας δεν γνωρίζουν τον βαθμό της δυσκολίας που αντιμετωπίζουν οι ασθενείς στην ανάγνωση ή στη συμπλήρωση εντύπων, στην κατανόηση των πληροφοριών για την υγεία και στην πλοήγηση στο σύστημα υγειονομικής περίθαλψης. Οι χρήστες των υπηρεσιών υγείας είναι στην καλύτερη θέση για να κρίνουν εάν μία υπηρεσία υγείας τους δυσκολεύει. Ακούγοντας τη γνώμη τους, μπορείτε να επισημάνετε τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας σας που ίσως τους δυσκολεύουν και να μπορέσετε να αναγνωρίσετε τα πεδία που επιδέχονται βελτίωση.

Αναλαμβάνοντας Δράση

Επιλέξτε ανάμεσα στους ακόλουθους τρόπους για να παίρνετε τη γνώμη των ηλικιωμένων ατόμων. Η συλλογή των σχολίων των ηλικιωμένων ατόμων με πολλές διαφορετικές μεθόδους θα βελτιώσει το επίπεδο/ποιότητα των πληροφοριών που δέχεστε.

Παρατηρήστε τα ηλικιωμένα άτομα.

■ ■ Αναθέστε σε ένα μέλος του προσωπικού να παρατηρεί την αλληλεπίδραση των ηλικιωμένων ατόμων με την υπηρεσία ή εάν δεν υπάρχει η χρονική δυνατότητα ένας φοιτητής που κάνει την πρακτική του εξάσκηση μπορεί να αναλάβει το ρόλο του παρατηρητή.

■ ■ Ορίστε στον παρατηρητή το χρονικό πλαίσιο μέσα στο οποίο θα θέλατε να ολοκληρώσει την παρατήρηση και ζητήστε να παρατηρήσει ηλικιωμένα άτομα που αποτελούν αντιπροσωπευτικό δείγμα για την υπηρεσία σας σε θέματα ηλικίας, φύλου, φυλής/εθνικότητας/γλώσσας και προβλημάτων υγείας. Ο συνδυασμός νέων χρηστών και χρηστών που τους παρακολουθείτε χρόνια είναι ιδανικός.

■ ■ Ζητήστε του να γράψει μία έκθεση με ό,τι έχει παρατηρήσει, αλλά και να συμπληρώσει το **φύλλο παρατήρησης της επικοινωνίας που υπάρχει στο παράρτημα**. Μπορούν να προστεθούν συμπληρωματικά στοιχεία για την αντιμετώπιση άλλων τομέων-στόχων για τους οποίους ενδιαφέρεται η υπηρεσία υγείας

Ζητήστε από τα ηλικιωμένα άτομα να αξιολογήσουν την υπηρεσία

■ ■ Στο τέλος της επίσκεψης, ζητήστε από το άτομο να σας πει τι πήγε καλά και τι το δυσκόλεψε κατά την επίσκεψη.

Πραγματοποιήστε μια περιήγηση.

■ ■ Ζητήστε από κάποιον που δεν γνωρίζει την υπηρεσία σας (για παράδειγμα, φοιτητές σε πρακτική άσκηση ή εθελοντές) να περιηγηθεί σε αυτήν μαζί με κάποιο μέλος του προσωπικού και να πει τη γνώμη του για τη σήμανση και τον γενικό χώρο.

•• Βεβαιωθείτε ότι αυτός που θα κάνει την περιήγηση δεν θα παρευρεθεί σε ιδιωτικές ή προσωπικές συναντήσεις. Σκεφτείτε να ζητήσετε από έναν σπουδαστή από κάποιο πρόγραμμα επιμόρφωσης ενηλίκων της περιοχής να κάνει την περιήγηση.

Ζητήστε τη γνώμη των ηλικιωμένων ατόμων για τα έντυπα ή άλλα υλικά.

■ ■ Ενώ ένα ηλικιωμένο άτομο ή κάποιος φροντιστής είναι στην αίθουσα αναμονής ή στο τέλος της επίσκεψης, ζητήστε τη γνώμη του/της για το έντυπο υλικό σας και το πόσο κατανοητό είναι. Να θυμάστε να αξιολογείτε τόσο το υλικό που δεν έχετε δημιουργήσει εσείς, όσο και το υλικό που δημιουργήθηκε εσάς.

■ ■ Ανατρέξτε στο **Εργαλείο 6: Αξιολόγηση, επιλογή και δημιουργία κατανοητού έντυπου υλικού**, για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την επιλογή και δημιουργία έντυπου υλικού που θα διαβάζεται εύκολα.

ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ: Πώς να ζητάτε τη γνώμη των ηλικιωμένων ατόμων για τα έντυπα.

Θέστε ερωτήσεις, όπως:

- ■ «Υπάρχουν σημεία που τα θεωρείτε ξεκάθαρα και κατανοητά; Ποια είναι αυτά;»
- ■ «Τι είναι αυτό που σας μπερδεύει;
- ■ «Ποια σημεία ή ποιες λέξεις είναι δυσνόητες;»
- ■ «Υπάρχει κάτι προσβλητικό;»
- ■ «Τι σας βοηθά και τι όχι;» «Με ποιον τρόπο;»
- ■ «Σας ζητά να κάνετε κάποιες ενέργειες;» «Είναι ξεκάθαρο αυτό που πρέπει να κάνετε;»

Μπορείτε να ζητήσετε τη γνώμη τους και με άλλες μεθόδους, όπως ζητώντας τους «να σκεφτούν φωναχτά» ενώ διαβάζουν το έντυπο

Να έχετε ένα κουτί συστάσεων.

■ ■ Δείξτε στα ηλικιωμένα άτομα και φροντιστές ότι θέλετε να σας μιλήσουν για τυχόν δυσκολίες στην κατανόηση των πληροφοριών που τους έχουν δοθεί ή στο να πάρουν τη βοήθεια που τους προσφέρεται. Χρησιμοποιήστε την αφίσα για να προτείνετε τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας στο ιατρείο σας.

Κάντε έρευνα μεταξύ των ηλικιωμένων χρηστών της υπηρεσίας σας.

■ ■ Μπορείτε να αποκτήσετε πολύτιμες πληροφορίες πραγματοποιώντας μια έρευνα. Υπάρχουν πέντε βασικές αποφάσεις που πρέπει να πάρετε για τη διαδικασία αυτή.

■ ■ **Επιλέξτε ένα εργαλείο έρευνας.** Υπάρχουν διάφορα ερωτηματολόγια από τα οποία μπορείτε να επιλέξετε.

Για παράδειγμα:

Η **Φόρμα Σύντομης Αξιολόγησης για τους Ασθενείς από το Εργαλείο 4: Επικοινωνία με Σαφήνεια** αποτυπώνει τα σχόλια των ηλικιωμένων χρηστών που αφορούν την επικοινωνία με την υπηρεσία υγείας. Η φόρμα μπορεί εύκολα να τροποποιηθεί ώστε να περιλαμβάνει ερωτήσεις που αφορούν τομείς ιδιαίτερου ενδιαφέροντος για την υπηρεσία σας. Οι έρευνες που περιγράφονται παρακάτω παρέχουν μια ποικιλία ερωτήσεων που μπορεί να θέλετε να συμπεριλάβετε.

Επιλέξτε τον πληθυσμό των ηλικιωμένων ατόμων με τους οποίους θα κάνετε την έρευνα. Ο τρόπος που θα επιλέξετε τα άτομα που θα ρωτήσετε μπορεί να επηρεάσει τα στοιχεία που θα πάρετε.

- Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε ένα βολικό δείγμα ηλικιωμένων χρηστών (π.χ. όλα τα ηλικιωμένα άτομα που ήρθαν αυτήν την εβδομάδα). Να έχετε υπόψη ότι ένα βολικό δείγμα δεν θα είναι απόλυτα αντιπροσωπευτικό του συνολικού πληθυσμού των χρηστών σας. Για παράδειγμα, ένα δείγμα ηλικιωμένων ατόμων που επισκέφτηκαν την υπηρεσία στη διάρκεια μιας συγκεκριμένης εβδομάδας θα περιλαμβάνει υψηλότερο ποσοστό ατόμων που πραγματοποιούν συχνές επισκέψεις (π.χ. ηλικιωμένα άτομα με χρόνιες παθήσεις).

- Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε ένα τυχαίο δείγμα ηλικιωμένων χρηστών (π.χ. επιλέξτε κάθε τρίτο άτομο στον κατάλογο των χρηστών σας). Ένα τυχαίο δείγμα ατόμων είναι γενικά προτιμότερο, επειδή είναι αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού των χρηστών σας. Ωστόσο, για να μετρήσετε τη βελτίωση με την πάροδο του χρόνου, πρέπει να περιορίσετε το δείγμα σε χρήστες που είχαν αλληλεπίδραση με την υπηρεσία από τότε που πραγματοποιήθηκαν οι αλλαγές.

- **Επιλέξτε πόσους ηλικιωμένους χρήστες θα χρησιμοποιήσετε στην έρευνα.** Ενδεικτικά, η συμπλήρωση 50 ερωτηματολογίων θα σας δώσει μια καλή ιδέα για το πώς λειτουργεί η υπηρεσία σας. Όσο μεγαλύτερος είναι ο αριθμός των ατόμων που ανταποκρίνονται στην έρευνά σας, όμως, τόσο πιο σίγουροι μπορείτε να είστε για τα αποτελέσματα.

■ ■ Επιλέξτε τον τρόπο με τον οποίο θα πραγματοποιήσετε την έρευνα.

- Η πραγματοποίηση ερευνών αναθέτοντας σε κάποιον να κάνει τις ερωτήσεις τηλεφωνικά ή αυτοπροσώπως μπορεί να διευκολύνει τη συμμετοχή ηλικιωμένων ατόμων με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο. Καθώς τα ηλικιωμένα άτομα μπορεί να αγχώνονται με την προοπτική να κάνουν ένα αρνητικό σχόλιο για μέλη του προσωπικού που γνωρίζουν, προσπαθήστε να βρείτε έναν εθελοντή εκτός της υπηρεσίας (ίσως κάποιος σπουδαστής, φοιτητή ή εθελοντή), ο οποίος να μπορεί να συλλέξει δεδομένα έρευνας.

- Μια διαδικτυακή έκδοση ή μια έκδοση για tablet της έρευνάς σας μπορεί να σας βοηθήσει να συλλέξετε και να αναλύσετε δεδομένα και μπορεί να προσφέρει επιλογές ήχου για την αντιμετώπιση εμποδίων αλφαριθμητισμού. Χρησιμοποιήστε όρους αναζήτησης στον ιστό όπως «ηλεκτρονικά εργαλεία έρευνας» για να βρείτε τις διαθέσιμες επιλογές.

- Χρησιμοποιήστε μια συνοδευτική επιστολή για να παρουσιάσετε και να εξηγήσετε τον σκοπό της έρευνας στους συμμετέχοντες.

- Εάν ρωτάτε χρήστες που έρχονται για επίσκεψη στο ιατρείο, προτείνουμε το προσωπικό στην υποδοχή να ρωτά κάθε άτομο εάν θα ενδιαφερόταν να εκφράσει τη γνώμη του για τη βελτίωση της παροχής φροντίδας. Καταστήστε σαφές ότι είναι δική τους επιλογή και η περίθαλψή τους δεν θα αλλάξει αν αρνηθούν. Εάν δεχτούν, ζητήστε από τους ασθενείς να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο στο τέλος της επίσκεψής τους, προτού φύγουν.

- Ανεξάρτητα από τον τρόπο συλλογής δεδομένων, οι συμμετέχοντες στην έρευνα είναι πιθανότερο να είναι πιο ειλικρινείς εάν γνωρίζουν ότι οι απαντήσεις τους θα παραμείνουν απόρρητες. Σχεδιάστε ένα σύστημα για να διασφαλίσετε ότι οι προσωπικές απαντήσεις τους δεν θα συνδέονται μαζί τους με τρόπο που να τους καθιστά αναγνωρίσιμους και μόνο τα συνολικά αποτελέσματα θα κοινοποιούνται στους

επαγγελματίες υγείας. Ενημερώστε τους ασθενείς ότι οι απαντήσεις τους θα παραμείνουν απόρρητες.

Δράστε με βάση τα αποτελέσματα.

■ **Παρουσιάστε τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα στην ομάδα επαγγελματιών υγείας** όταν ολοκληρωθεί η συλλογή των δεδομένων.

- Βεβαιωθείτε ότι τα δεδομένα δεν δείχνουν συγκεκριμένα άτομα και τις απαντήσεις τους.
- Προσδιορίστε τομείς για βελτίωση.

■ **Συγκεντρώστε τις απαντήσεις των συμμετεχόντων ως μέρος της ρουτίνας των δραστηριοτήτων βελτίωσης ποιότητας.** Η συλλογή σχολίων από τους ηλικιωμένους χρήστες δεν είναι μια δράση που συμβαίνει μία φορά. Πρέπει να γίνεται σε τακτική βάση. Εξετάστε το ενδεχόμενο να ζητάτε τη γνώμη τους σε ετήσια βάση.

Παρακολουθήστε την Πρόοδό σας

Αναρωτηθείτε:

■ **Έχετε εκπονήσει κάποιο σχέδιο για να ζητάτε τη γνώμη των ηλικιωμένων χρηστών;** Για παράδειγμα, καταφέρατε να ακολουθήσετε τον αριθμό των ατόμων που θέλατε και ολοκληρώσατε τη διαδικασία στον καθορισμένο χρόνο;

■ **Έχετε χρησιμοποιήσει πολλαπλές μεθόδους για να ζητάτε τη γνώμη τους;**

■ **Έχετε ζητήσει τη γνώμη δείγματος διαφορετικής ηλικίας, διαφορετικών πολιτιστικών/εθνικών/γλωσσικών ομάδων, κατάστασης υγείας, και επίσης κι από τα δύο φύλα;**

■ **Έχετε θέσει στόχους βελτίωσης με βάση τις γνώμες των ηλικιωμένων χρηστών;**

■ ■ Έχετε εκπονήσει σχέδια βελτίωσης;

■ ■ Έχετε ζητήσει επιπρόσθετη τροφοδότηση με σχόλια από τα άτομα, για να αξιολογήσετε αν έχετε επιτύχει τους στόχους βελτίωσης και για να εντοπίσετε νέους τομείς προς βελτίωση;