

4^Η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ

Γ.Ν.Θ. «ΑΓΙΟΣ ΠΑΥΛΟΣ»

Διεύθυνση: Εθνικής Αντιστάσεως 161 Τ.Κ. 55134 Θεσσαλονίκη
Τηλεφωνικό κέντρο: 2313304400 FAX : 2310 451 727
Ηλεκτρονική διεύθυνση: info@agpavlos.gr
Ιστοσελίδα: www.agpavlos.gr

**ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ
(Τ.Ε.Π.) Γ.Ν.Θ «ΑΓΙΟΣ ΠΑΥΛΟΣ»**



Αυτοτελές «Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας»

Προϊσταμένη: Εμμανουηλίδου Δήμητρα Αναπληρώτρια Διοικήτρια



ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΕΙΣ

- Τα στατιστικά αποτελέσματα που ακολουθούν βασίστηκαν στα ερωτηματολόγια που συμπληρώθηκαν από εξωτερικούς ασθενείς του τμήματος επειγόντων περιστατικών (ΤΕΠ) του Νοσοκομείου.
- Το σύνολο των ερωτηματολογίων που παραδόθηκαν στους εξωτερικούς ασθενείς προς συμπλήρωση το 2019, ήταν 1510, εκ των οποίων συμπληρώθηκαν και επεστράφησαν τα 454. Ποσοστό ανταπόκρισης 30,6%.

Άξονες Αξιολόγησης

Από το σύνολο των τριάντα-εννέα (39) ερωτήσεων που δομούν το «ερωτηματολόγιο ικανοποίησης εξωτερικών ασθενών» επιλέχθηκαν είκοσι τρεις (23) ερωτήσεις για να δοθεί μία γενική εικόνα αναφορικά με τους εξής άξονες:

1. Γενικά δημογραφικά στοιχεία.
2. Υποδοχή – περιβάλλον.
3. Ταχύτητα εξυπηρέτησης.
4. Κλινικές και εργαστηριακές εξετάσεις.
5. Εντυπώσεις από την ιατρική φροντίδα.
6. Εντυπώσεις από τη νοσηλευτική φροντίδα.
7. Διοικητικές υπηρεσίες.
8. Γενική εξυπηρέτηση.
9. Συνολική βαθμολογική εκτίμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

ΤΕΠ

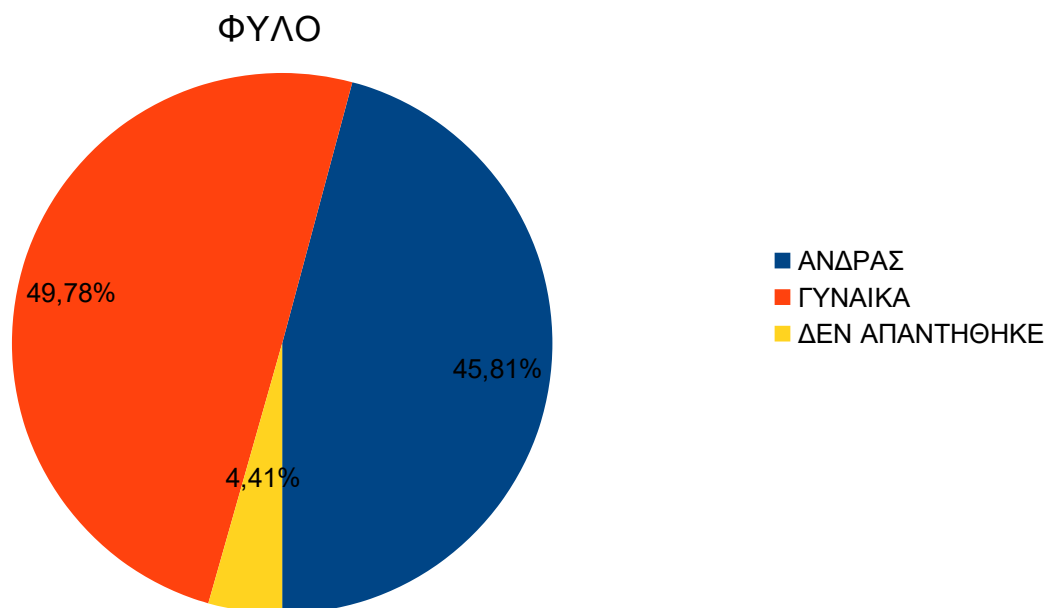
Διανεμήθηκαν n=1510 ερωτηματολόγια

Συλλέχθηκαν n=454 ερωτηματολόγια

Ποσοστό ανταπόκρισης 30,6%

ΓΕΝΙΚΑ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

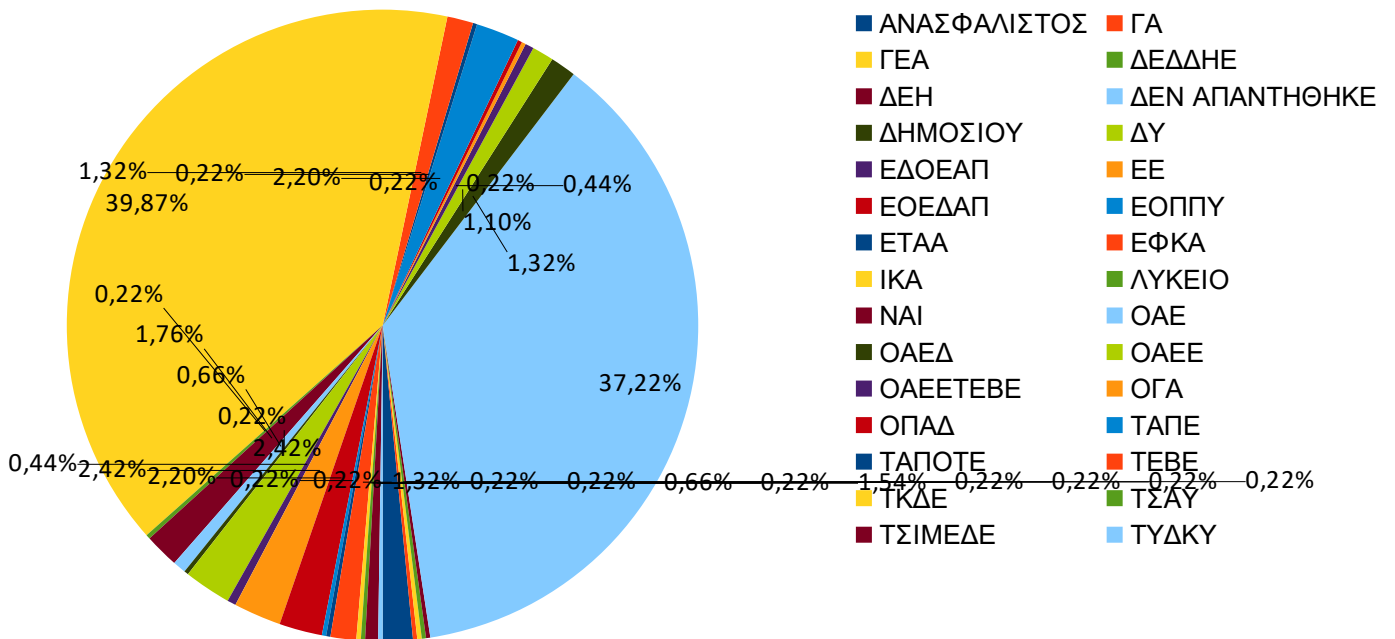
1. ΦΥΛΟ	
ΑΝΔΡΑΣ	208
ΓΥΝΑΙΚΑ	226
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΑΝ	20
	454



- Το 46% των ερωτηθέντων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, ήταν άνδρες.
- Το 50% των ερωτηθέντων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, ήταν γυναίκες.
- Το 4% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα.

2. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ	
ΑΝΑΣΦΑΛΙΣΤΟΣ	7
(ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΣ ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΑΝΑΓΡΑΦΕΙ ΣΥ-ΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΤΑΜΕΙΟ) ΝΑΙ	8
ΓΑ	1
ΓΕΑ	1
ΔΕΔΔΗΕ	1
ΔΕΗ	1
ΔΗΜΟΣΙΟΥ	6
ΔΥ	5
ΕΔΟΕΑΠ	2
ΕΕ	1
ΕΟΕΔΑΠ	1
ΕΟΠΠΥ	10
ΕΤΑΑ	1
ΕΦΚΑ	6
ΙΚΑ	181
ΑΕΙ-ΤΕΙ	1
ΟΑΕ	3
ΟΑΕΔ	1
ΟΑΕΕ	11
ΟΑΕΕ-ΤΕΒΕ	2
ΟΓΑ	11
ΟΠΑΔ	10
ΤΑΠΕ	1
ΤΑΠΟΤΕ	1
ΤΕΒΕ	6
ΤΥΔΕ	1
ΤΣΑΥ	1
ΤΣΜΕΔΕ	3
ΤΥΔΚΥ	1
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΑΝ	169
	454

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

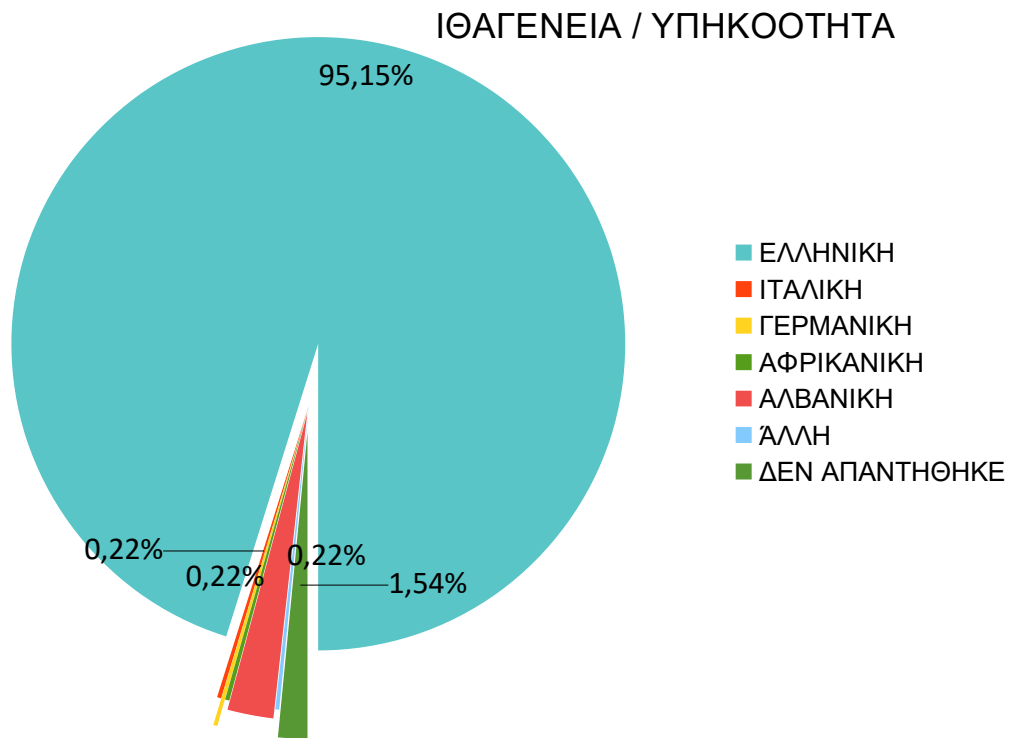


- Το 2% των ερωτηθέντων που απάντησαν στο ερώτημα, δηλώνουν ανασφάλιστοι.
- Το 98% των ερωτηθέντων που απάντησαν στο ερώτημα, δηλώνουν ασφαλισμένοι και από αυτούς:
 - Το 40% των ερωτηθέντων που είναι και ο μέγιστος αριθμός, δηλώνουν ότι είναι ασφαλισμένοι στο ΙΚΑ.
 - Το 37% των ερωτηθέντων που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο, επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα.

3. ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ / ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	
ΕΛΛΗΝΙΚΗ	432
ΙΤΑΛΙΚΗ	1
ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ	1
ΑΦΡΙΚΑΝΙΚΗ	1
ΑΛΒΑΝΙΚΗ	11
ΑΛΛΗ	1
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΕ	7

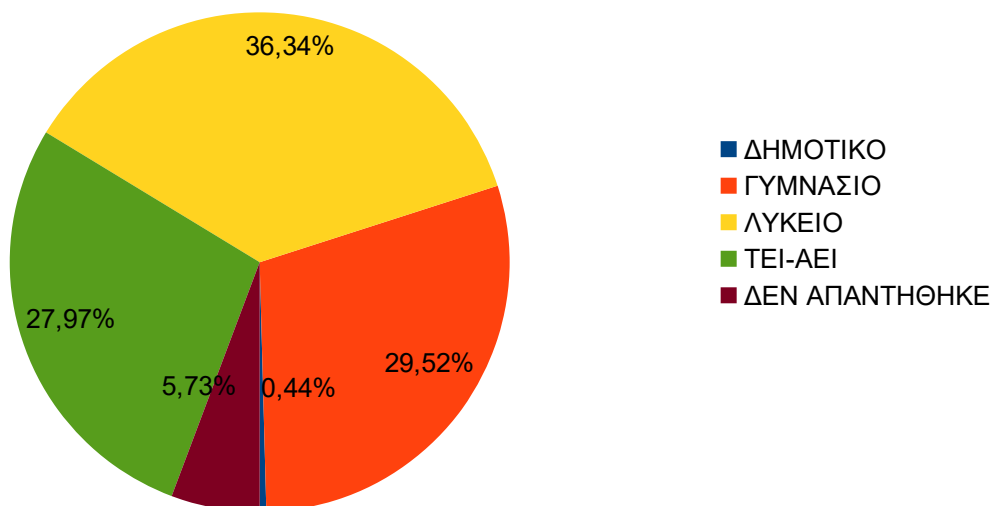
454

- Το 95% των ερωτηθέντων δηλώνουν ότι έχουν ελληνική ιθαγένεια / υπηκοότητα.
- Το 3% των ερωτηθέντων δηλώνουν ότι έχουν κάποια **άλλη** πλην της ελληνικής, ιθαγένεια / υπηκοότητα.
- Το 2% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα.



4. ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	
ΔΗΜΟΤΙΚΟ	2
ΓΥΜΝΑΣΙΟ	134
ΛΥΚΕΙΟ	165
ΤΕΙ-ΑΕΙ	127
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΕ	26
	454

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ



- Το 0,44% των ερωτηθέντων είναι απόφοιτοι ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ .
- Το 29,52% των ερωτηθέντων είναι απόφοιτοι ΓΥΜΝΑΣΙΟΥ.
- Το 36,34% των ερωτηθέντων είναι απόφοιτοι ΛΥΚΕΙΟΥ.
- Το 27,97% των ερωτηθέντων είναι απόφοιτοι ΑΕΙ-ΤΕΙ
- Το 5,73% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΝΤΥΠΩΣΕΩΝ - ΠΟΣΟΣΤΑ ΙΚΑΝΟΠΟΗΣΗΣ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ

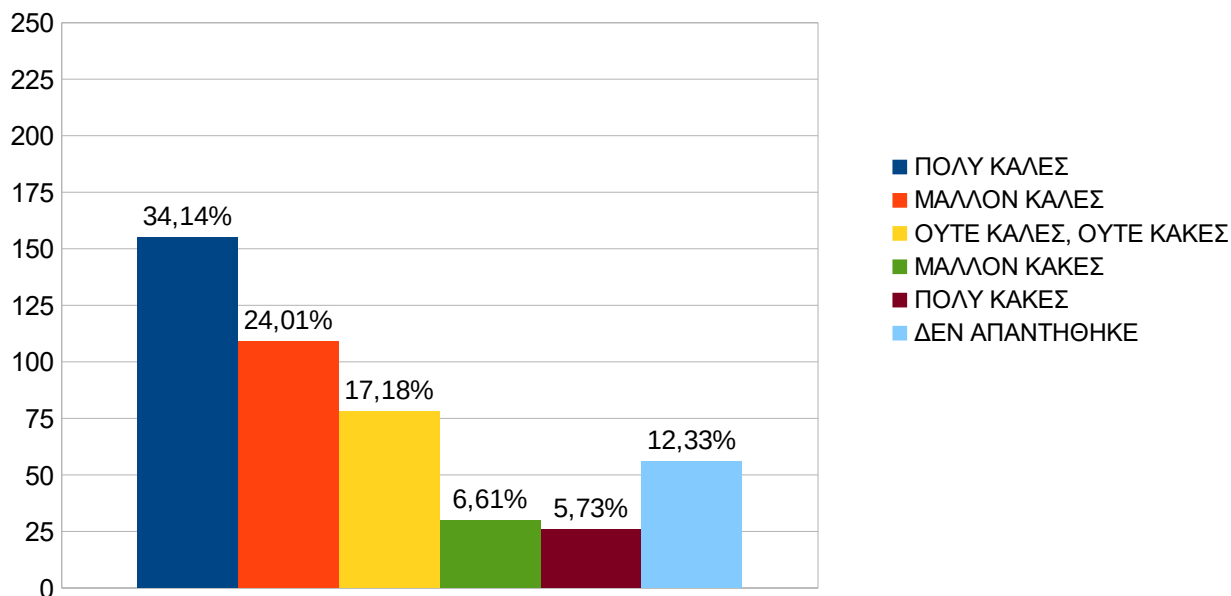
ΥΠΟΔΟΧΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- 5. Εντυπώσεις σχετικά με το χρόνο αναμονής μέχρι την επίσκεψη στο γιατρό

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΜΕΧΡΙ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΟ ΓΙΑΤΡΟ	
ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ	155
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ	109
ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ, ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ	78
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ	30
ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ	26
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΕ	56

454

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ
ΜΕΧΡΙ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΟ ΓΙΑΤΡΟ



Με δυνατότητα επιλογών «ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ», «ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ» και «ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ» έχουμε:

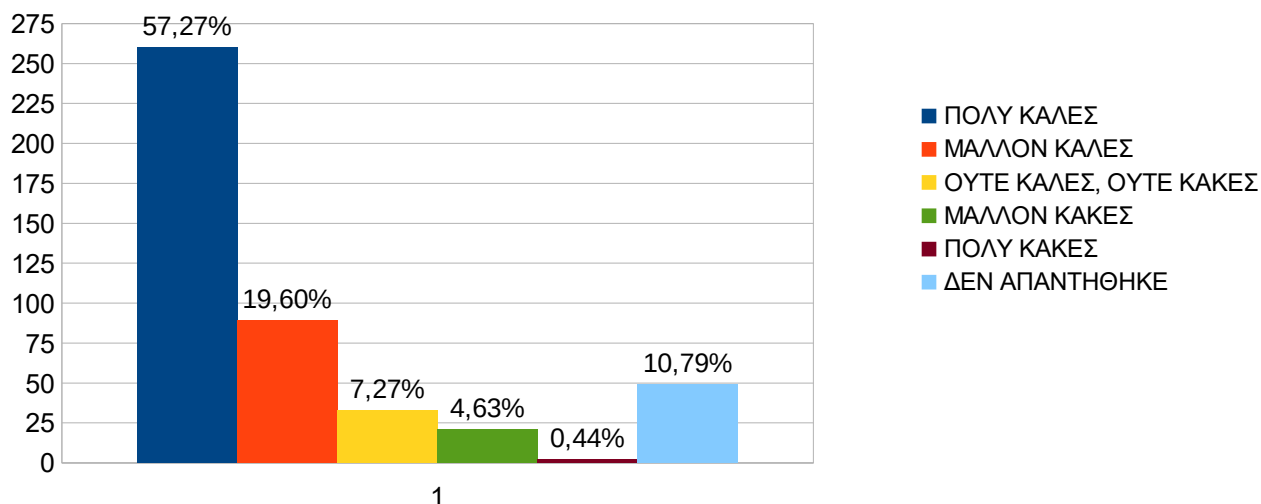
- Το 34,14% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΛΟΣ ήταν ο χρόνος αναμονής μέχρι την επίσκεψη στο γιατρό.
- Το 24,01% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΟΣ ήταν ο χρόνος αναμονής μέχρι την επίσκεψη στο γιατρό.
 - Το 17,18% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΟΥΤΕ ΚΑΛΟΣ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΟΣ ήταν ο χρόνος αναμονής μέχρι την επίσκεψη στο γιατρό..
- Το 6,61% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΟΣ ήταν ο χρόνος αναμονής μέχρι την επίσκεψη στο γιατρό.
- Το 5,73% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΚΟΣ ήταν ο χρόνος αναμονής μέχρι την επίσκεψη στο γιατρό.
 - Το 12,33% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα που αφορούσε το χρόνο αναμονής μέχρι την επίσκεψη στο γιατρό.

- 6. Εντυπώσεις σχετικά με την παροχή πληροφοριών

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	
ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ	260
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ	89
ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ, ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ	33
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ	21
ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ	2
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΕ	49

454

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ



Με δυνατότητα επιλογών «ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ», «ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ» και «ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ» έχουμε:

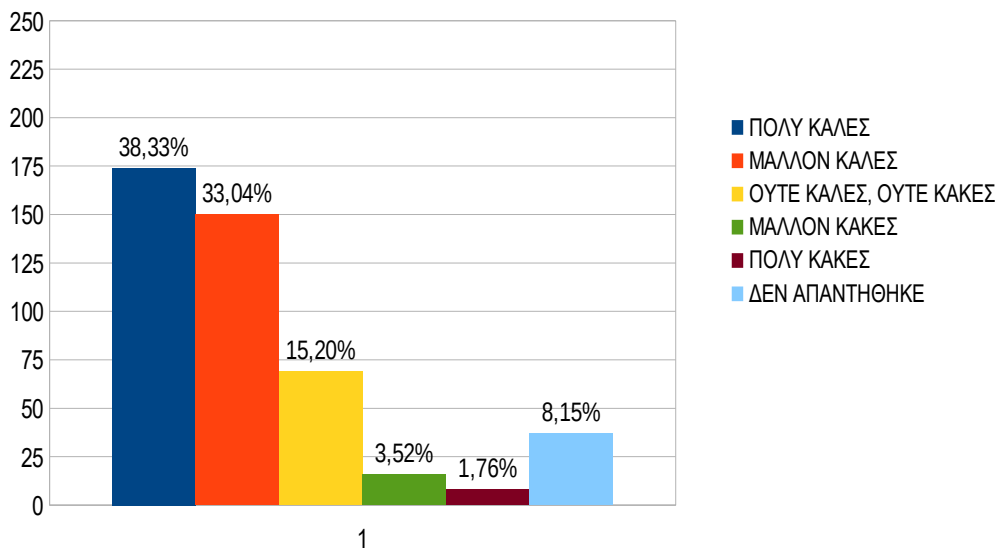
- Το 57,27% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ ήταν εντύπωση σχετικά με την παροχή πληροφοριών.
- Το 19,60% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ ήταν εντύπωση σχετικά με την παροχή πληροφοριών.
- Το 7,27% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΗ ήταν εντύπωση σχετικά με την παροχή πληροφοριών.
- Το 4,63% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΗ ήταν εντύπωση σχετικά με την παροχή πληροφοριών.
- Το 0,44% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΚΗ ήταν εντύπωση σχετικά με την παροχή πληροφοριών.
- Το 10,79% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα που αφορούσε την εντύπωση σχετικά με την παροχή πληροφοριών.

- 7. Εντυπώσεις από την καθαριότητα και τη λειτουργικότητα των χώρων

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	
ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ	174
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ	150
ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ, ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ	69
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ	16
ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ	8
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΕ	37

454

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ ΥΠΟΔΟΧΗΣ



Με δυνατότητα επιλογών «ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ», «ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ» και «ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ» έχουμε:

- Το 38,33% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση απο την καθαριότητα και τη λειτουργικότητα των χώρων.
- Το 33,04% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την καθαριότητα και τη λειτουργικότητα των χώρων.
 - Το 15,20% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΟΥΤΕ ΚΑΛΗ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την καθαριότητα και τη λειτουργικότητα των χώρων.
 - Το 3,52% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την καθαριότητα και τη λειτουργικότητα των χώρων.
- Το 1,76% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την καθαριότητα και τη λειτουργικότητα των χώρων.
 - Το 8,15% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα που αφορούσε την εντύπωση σχετικά με την καθαριότητα και τη λειτουργικότητα των χώρων.

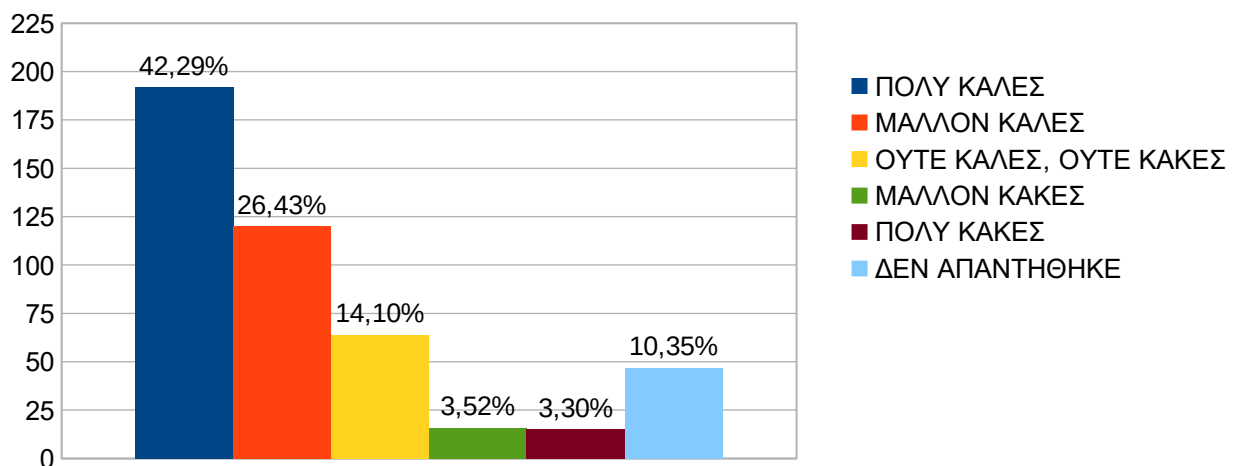
- **8. Εντυπώσεις σχετικά με την ύπαρξη ελεύθερων καθισμάτων για τη διάρκεια της αναμονής σας**

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΑΡΞΗ ΕΛΕΥΘΕΡΩΝ ΚΑΘΙΣΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΑΣ	
ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ	192
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ	120
ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ, ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ	64
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ	16
ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ	15
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΕ	47
	454

Με δυνατότητα επιλογών «ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ», «ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ» και «ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ» έχουμε:

- Το 42,29% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση απο την από την ύπαρξη ελεύθερων καθισμάτων για τη διάρκεια αναμονής.
- Το 26,43% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση από την ύπαρξη ελεύθερων καθισμάτων για τη διάρκεια αναμονής.
 - Το 14,10% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΟΥΤΕ ΚΑΛΗ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση από την ύπαρξη ελεύθερων καθισμάτων για τη διάρκεια αναμονής.
 - Το 3,52% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση από την ύπαρξη ελεύθερων καθισμάτων για τη διάρκεια αναμονής.

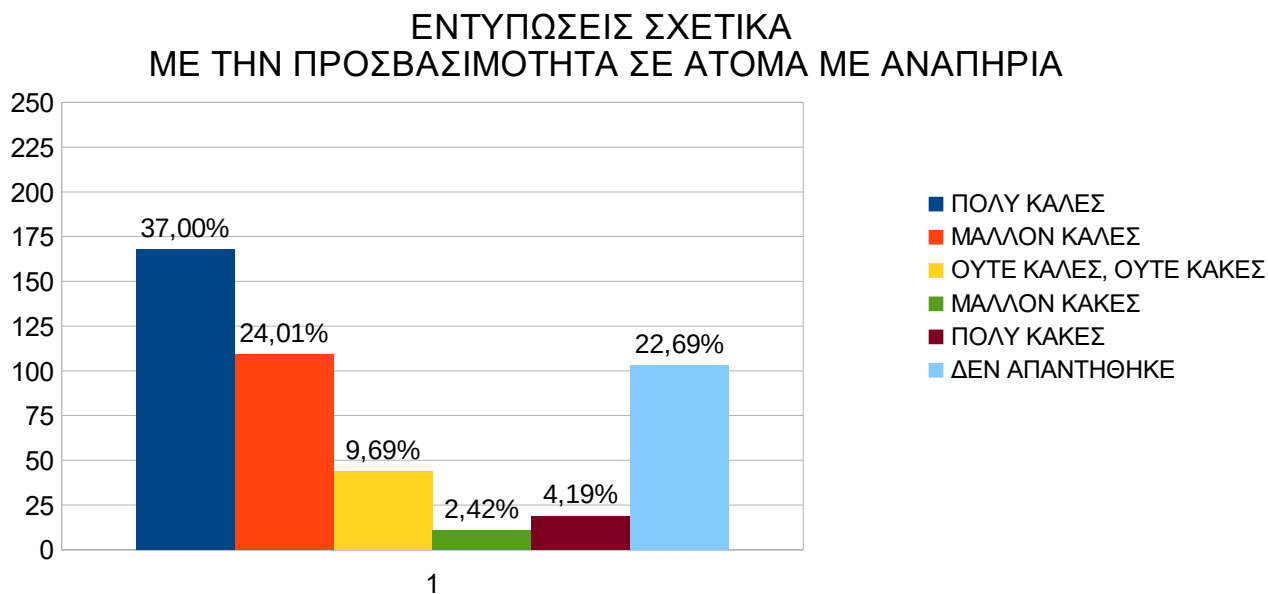
ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΑΡΞΗ ΕΛΕΥΘΕΡΩΝ ΚΑΘΙΣΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΑΣ



- Το 3,30% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση από την ύπαρξη ελεύθερων καθισμάτων για τη διάρκεια αναμονής
- Το 10,35% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα που αφορούσε την εντύπωση από την ύπαρξη ελεύθερων καθισμάτων για τη διάρκεια αναμονής τους.

- **9. Εντυπώσεις σχετικά με την προσβασιμότητα σε άτομα με αναπηρία**

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΣΕ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ	
ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ	168
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ	109
ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ, ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ	44
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ	11
ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ	19
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΕ	103
	454



Με δυνατότητα επιλογών «ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ», «ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ» και «ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ» έχουμε:

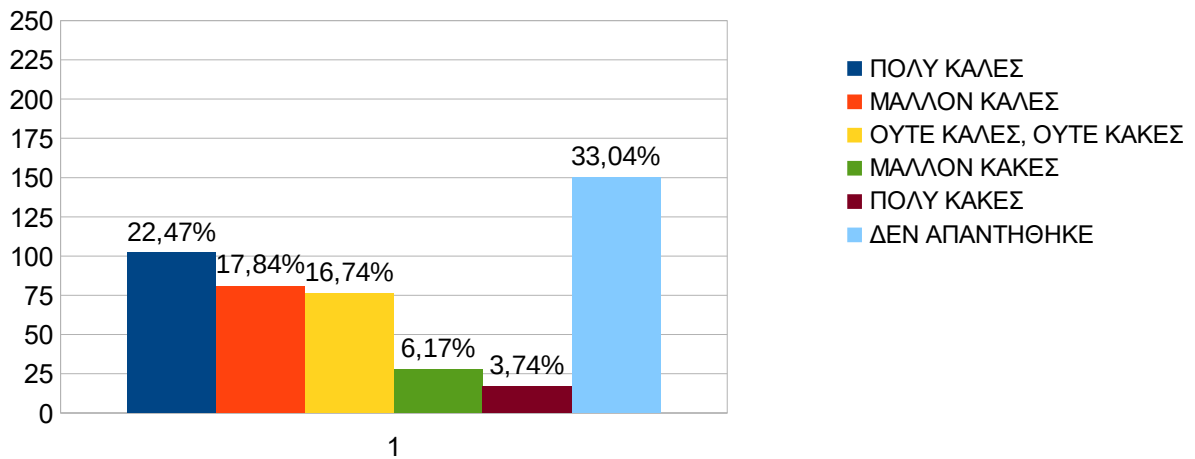
- Το 37% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την προσβασιμότητα σε άτομα με αναπηρία.
- Το 24,01% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την προσβασιμότητα σε άτομα με αναπηρία.
 - Το 9,69% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΟΥΤΕ ΚΑΛΗ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την προσβασιμότητα σε άτομα με αναπηρία.
 - Το 2,42% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την προσβασιμότητα σε άτομα με αναπηρία.
 - Το 4,19% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την προσβασιμότητα σε άτομα με αναπηρία.
- Το 22,69% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα που αφορούσε την εντύπωση σχετικά με την προσβασιμότητα σε άτομα με αναπηρία.

ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

- **10. Εντυπώσεις σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο αναμονής για ραντεβού**

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ	
ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ	102
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ	81
ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ, ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ	76
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ	28
ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ	17
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΕ	150
	454

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ



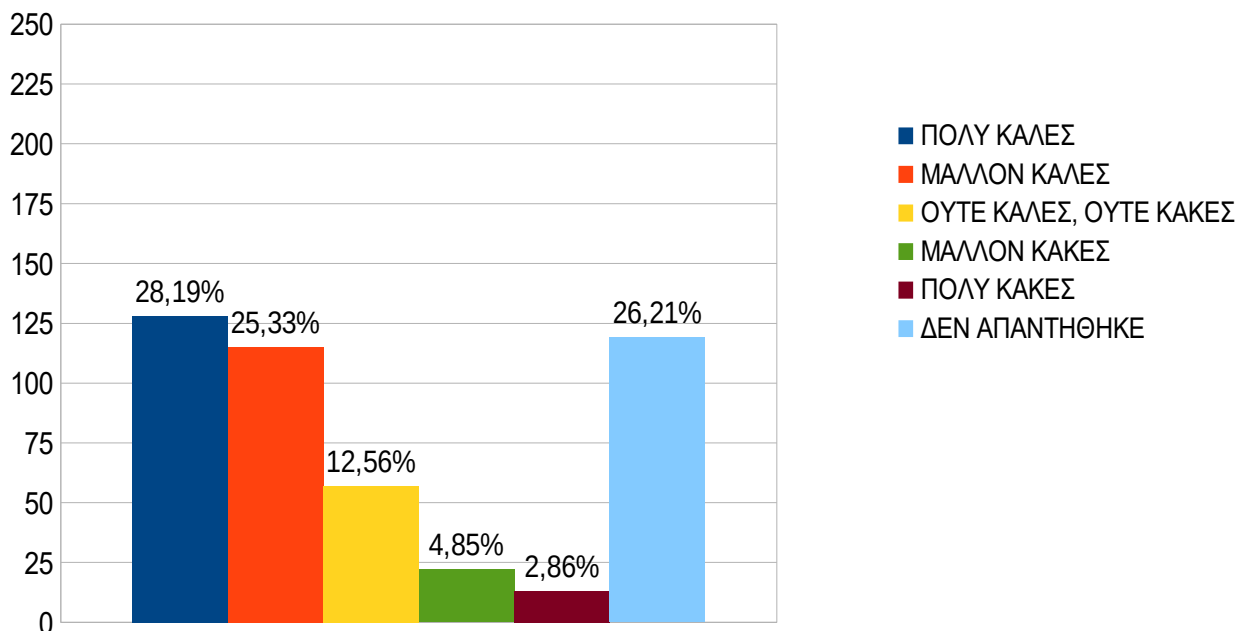
Με δυνατότητα επιλογών «ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ», «ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ» και «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ» έχουμε:

- Το 22,47% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο αναμονής για ραντεβού.
- Το 17,84% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο αναμονής για ραντεβού.
- Το 16,74% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΟΥΤΕ ΚΑΛΗ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο αναμονής για ραντεβού.
- Το 6,17% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο αναμονής για ραντεβού.
- Το 3,74% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο αναμονής για ραντεβού.
- Το 33,04% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα που αφορούσε την εντύπωση σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο αναμονής για ραντεβού.

- **11. Εντυπώσεις σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο αναμονής για τη διενέργεια εξετάσεων**

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ	
ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ	128
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ	115
ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ, ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ	57
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ	22
ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ	13
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΕ	1
	454

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΧΡΟΝΟ
ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ



Με δυνατότητα επιλογών «ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ», «ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ» και «ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ» έχουμε:

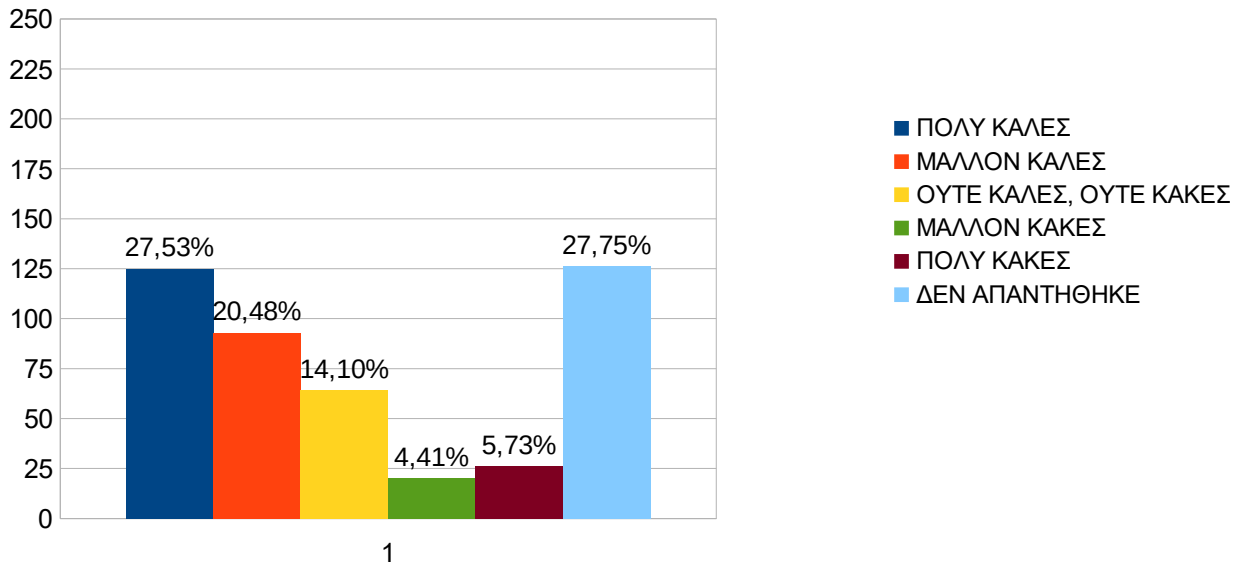
- Το 28,19% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο αναμονής για τη διενέργεια εξετάσεων.
- Το 25,33% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο αναμονής για τη διενέργεια εξετάσεων.
- Το 12,56% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΟΥΤΕ ΚΑΛΗ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο αναμονής για τη διενέργεια εξετάσεων.
- Το 4,85% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο αναμονής για τη διενέργεια εξετάσεων.
- Το 2,86% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο αναμονής για τη διενέργεια εξετάσεων.
- Το 26,21% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα που αφορούσε την εντύπωση σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο αναμονής για τη διενέργεια εξετάσεων.

- 12. Εντυπώσεις σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο έκδοσης αποτελεσμάτων εξετάσεων

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΕΚΔΟΣΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ	
ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ	125
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ	93
ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ, ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ	64
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ	20
ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ	26
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΕ	126

454

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΕΚΔΟΣΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ



Με δυνατότητα επιλογών «ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ», «ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ -ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ» και «ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ» έχουμε:

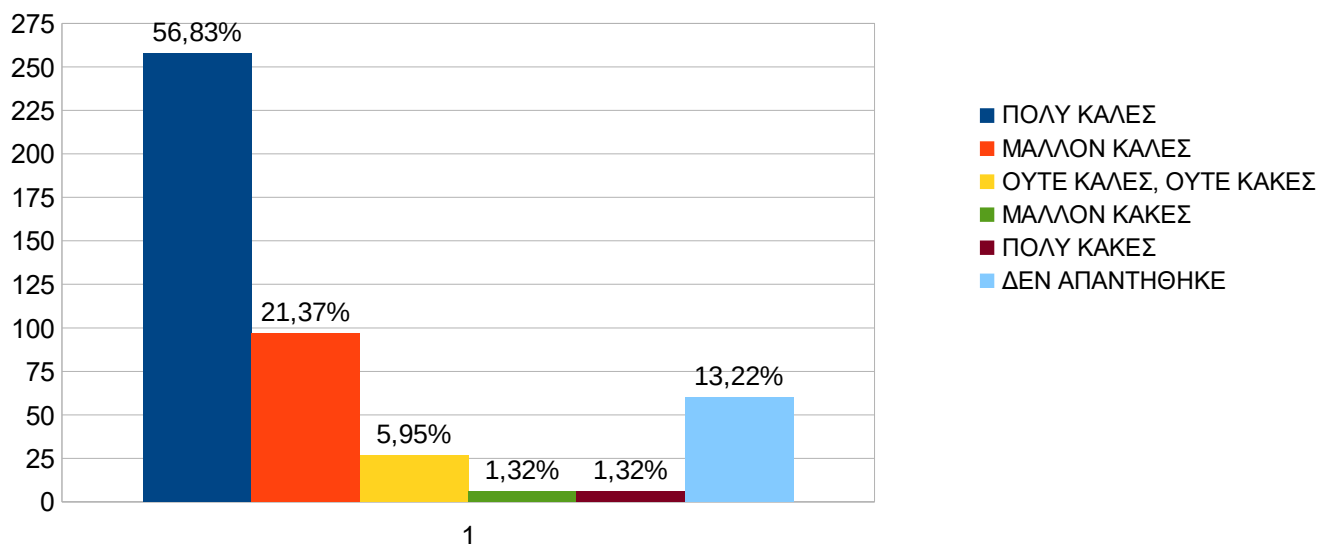
- Το 27,53% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο έκδοσης αποτελεσμάτων εξετάσεων.
- Το 20,48% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο έκδοσης αποτελεσμάτων εξετάσεων.
 - Το 14,10% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΟΥΤΕ ΚΑΛΗ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο έκδοσης αποτελεσμάτων εξετάσεων.
 - Το 4,41% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο έκδοσης αποτελεσμάτων εξετάσεων.
- Το 5,73% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο έκδοσης αποτελεσμάτων εξετάσεων.
- Το 27,75% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα που αφορούσε την εντύπωση σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο έκδοσης αποτελεσμάτων εξετάσεων.

ΚΛΙΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

- **13. Εντυπώσεις για τις κλινικές και εργαστηριακές εξετάσεις σε ότι αφορά τη συμπεριφορά του προσωπικού κατά τη διάρκεια των εξετάσεων**

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΚΛΙΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ	
ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ	258
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ	97
ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ, ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ	27
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ	6
ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ	6
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΕ	60
	454

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΚΛΙΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΟΣΟ ΑΦΟΡΑ ΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ



Με δυνατότητα επιλογών «ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ», «ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ» και «ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ» έχουμε:

- Το 56,83% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με τις κλινικές και εργαστηριακές εξετάσεις σε ότι αφορά τη συμπεριφορά του προσωπικού κατά τη διάρκεια των εξετάσεων.
- Το 21,37% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με τις εντυπώσεις για τις κλινικές και εργαστηριακές εξετάσεις σε ότι αφορά τη συμπεριφορά του προσωπικού κατά τη διάρκεια των εξετάσεων.
- Το 5,95% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΟΥΤΕ ΚΑΛΗ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με τις κλινικές και εργαστηριακές εξετάσεις σε ότι αφορά τη συμπεριφορά του προσωπικού κατά τη διάρκεια των εξετάσεων.
- Το 1,32% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με τις κλινικές και εργαστηριακές εξετάσεις σε ότι αφορά τη συμπεριφορά του προσωπικού κατά τη διάρκεια των εξετάσεων.
- Το 1,32% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με τις κλινικές και εργαστηριακές εξετάσεις σε ότι αφορά τη συμπεριφορά του προσωπικού κατά τη διάρκεια των εξετάσεων.
- Το 13,22% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα που αφορούσε την εντύπωση σχετικά με τις κλινικές και εργαστηριακές εξετάσεις σε ότι αφορά τη συμπεριφορά του προσωπικού κατά τη διάρκεια των εξετάσεων.

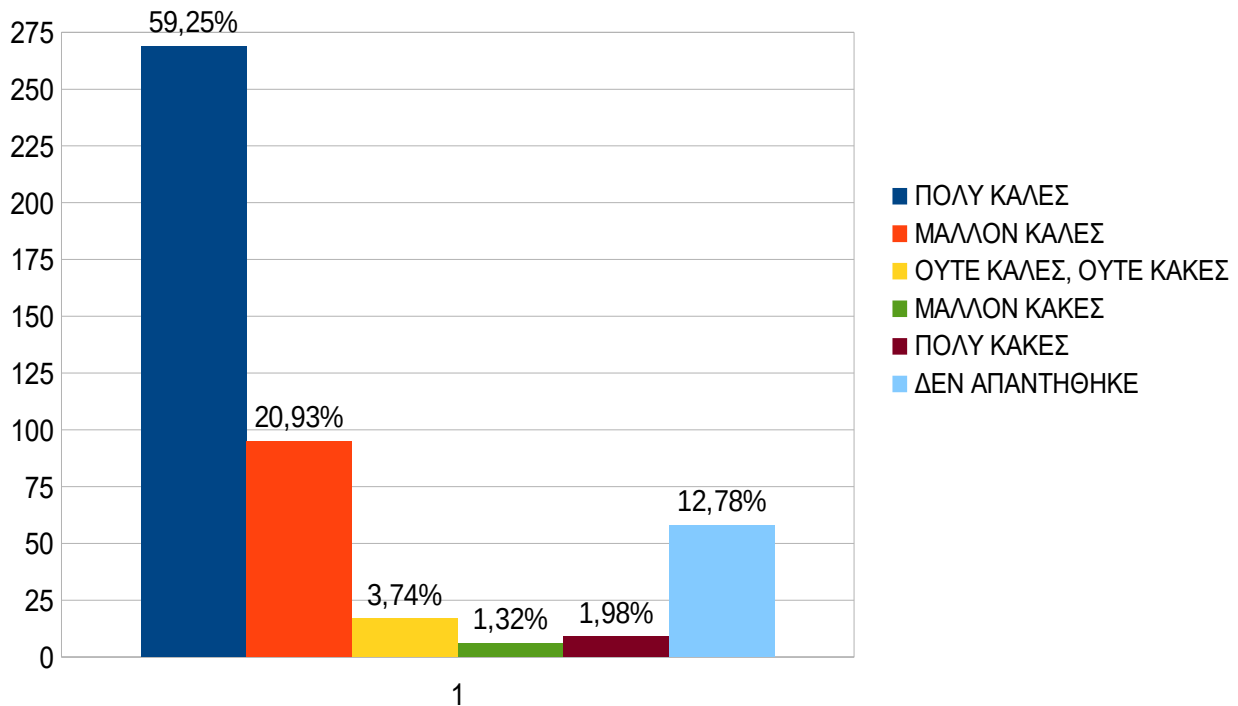
ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΑΤΡΙΚΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ

- **14. Συμπεριφορά των ιατρών (ευγένεια, φιλικότητα, σεβασμός)**

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΑΤΡΙΚΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΙΑΤΡΩΝ	
ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ	269
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ	95
ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ, ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ	17
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ	6
ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ	9
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΕ	58

454

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΑΤΡΙΚΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΙΑΤΡΩΝ



Με δυνατότητα επιλογών «ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ», «ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ» και «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ» έχουμε:

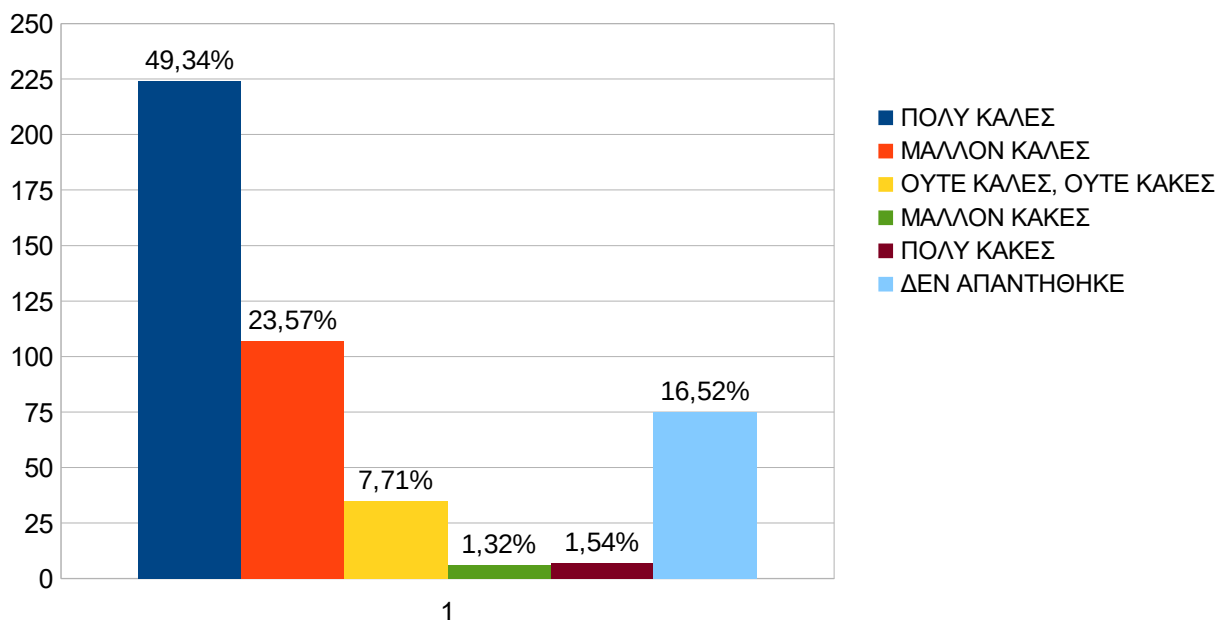
- Το 59,25% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση από τη συμπεριφορά των ιατρών.
- Το 20,93% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση από τη συμπεριφορά των ιατρών.
 - Το 3,74% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΟΥΤΕ ΚΑΛΗ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση από τη συμπεριφορά των ιατρών.
 - Το 1,32% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση από τη συμπεριφορά των ιατρών.
- Το 1,98% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση από τη συμπεριφορά των ιατρών.
- Το 12,78% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα που αφορούσε τις εντυπώσεις από τη συμπεριφορά των ιατρών.

- **15. Πλήρης και κατανοητή ενημέρωση από τους γιατρούς σχετικά με την πορεία της ασθένειας και της θεραπείας σας**

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΑΤΡΙΚΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΟΗΤΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΓΙΑΤΡΟΥΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΣΑΣ	
ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ	224
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ	107
ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ, ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ	35
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ	6
ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ	7
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΕ	75

454

**ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΑΤΡΙΚΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΟΗΤΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΓΙΑΤΡΟΥΣ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΣΑΣ**



Με δυνατότητα επιλογών «ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ», «ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ» και «ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ» έχουμε:

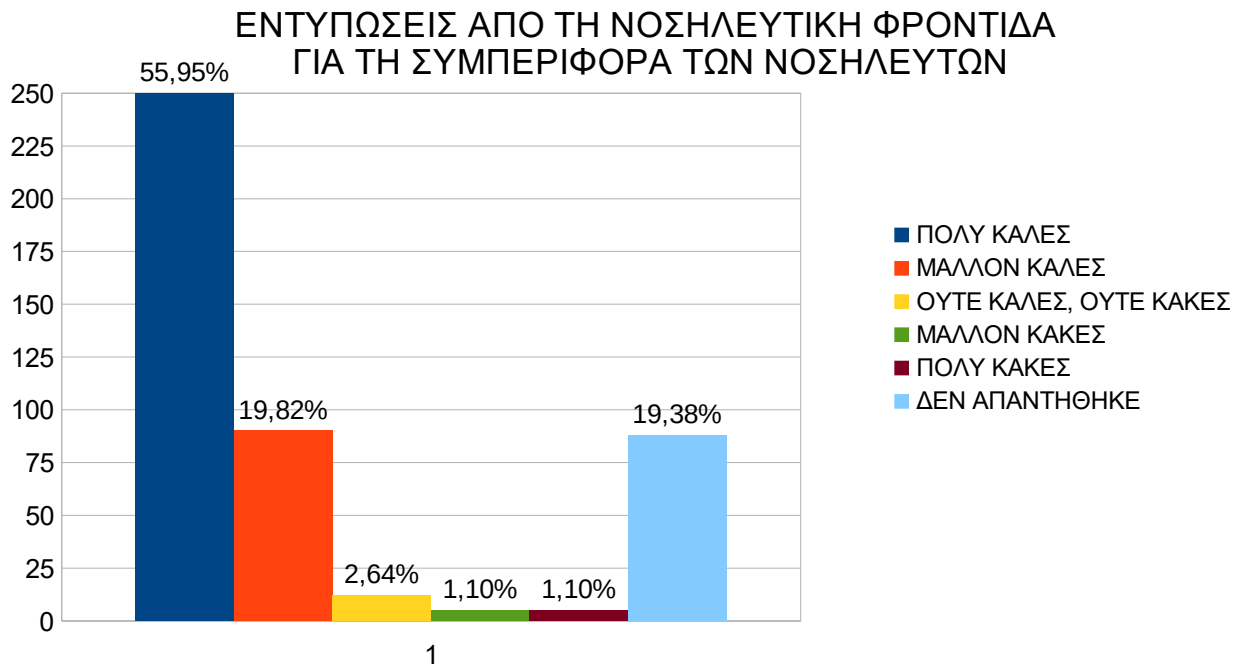
- Το 49,34% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ (πλήρης και κατανοητή) ήταν η ενημέρωση από τους γιατρούς σχετικά με την πορεία της ασθένειας και της θεραπείας σας.
- Το 23,57% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ (πλήρης και κατανοητή) ήταν η ενημέρωση από τους γιατρούς σχετικά με την πορεία της ασθένειας και της θεραπείας σας.
 - Το 7,71% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΟΥΤΕ ΚΑΛΗ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΗ (πλήρης και κατανοητή) ήταν η ενημέρωση από τους γιατρούς σχετικά με την πορεία της ασθένειας και της θεραπείας σας.
 - Το 1,32% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΗ (πλήρης και κατανοητή) ήταν η ενημέρωση από τους γιατρούς σχετικά με την πορεία της ασθένειας και της θεραπείας σας.
- Το 1,54% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΚΗ (πλήρης και κατανοητή) ήταν η ενημέρωση από τους γιατρούς σχετικά με την πορεία της ασθένειας και της θεραπείας σας.
- Το 16,52% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα που αφορούσε την εντύπωση σχετικά με την ενημέρωση (πλήρης και κατανοητή) από τους γιατρούς σχετικά με την πορεία της ασθένειας και της θεραπείας σας.

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ

- 16. Συμπεριφορά νοσηλευτών (εμπειρία και ικανότητα)

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΝΟΣΗΛΕΥΤΩΝ	
ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ	254
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ	90
ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ, ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ	12
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ	5
ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ	5
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΕ	88

454



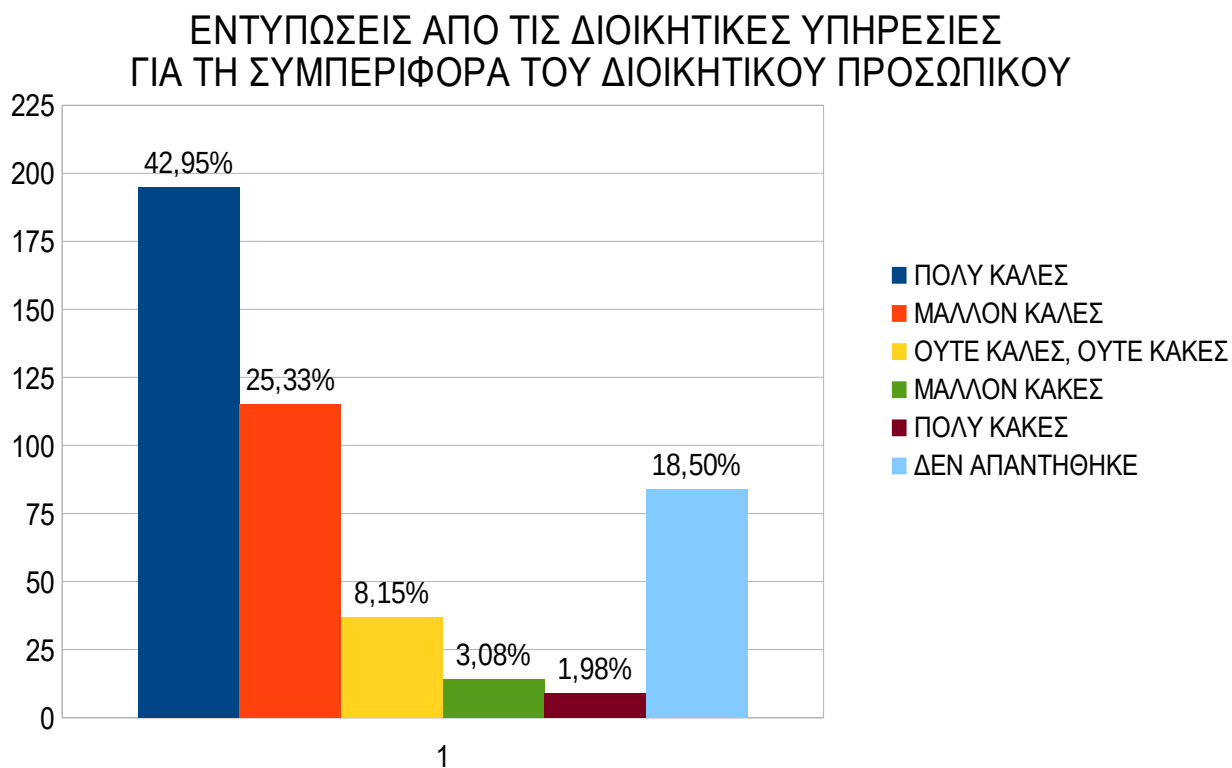
Με δυνατότητα επιλογών «ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ», «ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ» και «ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ» έχουμε:

- Το 55,95% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση από τη συμπεριφορά των νοσηλευτών.
- Το 19,82% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση από τη συμπεριφορά των νοσηλευτών.
- Το 2,64% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΟΥΤΕ ΚΑΛΗ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση από τη συμπεριφορά των νοσηλευτών.
- Το 1,10% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση από τη συμπεριφορά των νοσηλευτών.
- Το 1,10% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση από τη συμπεριφορά των νοσηλευτών.
- Το 19,38% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα που αφορούσε την εντύπωση από τη συμπεριφορά των νοσηλευτών.

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- 17. Συμπεριφορά διοικητικού προσωπικού
(ενημέρωση ευγένεια, φιλικότητα, σεβασμός)

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	
ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ	195
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ	115
ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ, ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ	37
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ	14
ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ	9
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΕ	84
	454



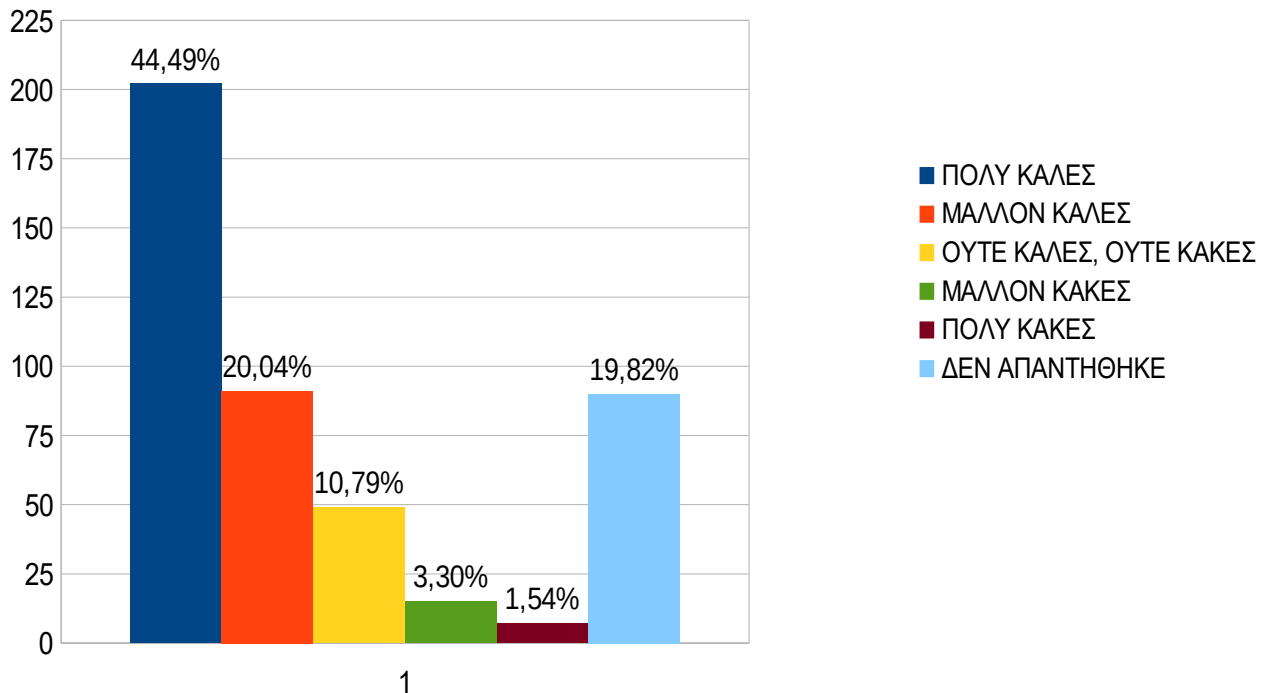
Με δυνατότητα επιλογών «ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ», «ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ» και «ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ» έχουμε:

- Το 42,95% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση από την συμπεριφορά του διοικητικού προσωπικού.
- Το 25,33% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση από την συμπεριφορά του διοικητικού προσωπικού.
 - Το 8,15% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΟΥΤΕ ΚΑΛΗ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση από την συμπεριφορά του διοικητικού προσωπικού.
 - Το 3,08% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση από την συμπεριφορά του διοικητικού προσωπικού.
- Το 1,98% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση από την συμπεριφορά του διοικητικού προσωπικού.
- Το 18,50% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα που αφορούσε την εντύπωση από την συμπεριφορά του διοικητικού προσωπικού.

- 18. Ταχύτητα διεκπεραίωσης διαδικασιών από το διοικητικό προσωπικό (ταχύτητα εξυπηρέτησης)

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	
ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ	202
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ	91
ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ, ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ	49
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ	15
ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ	7
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΕ	90
	454

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ



Με δυνατότητα επιλογών «ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ», «ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ» και «ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ» έχουμε:

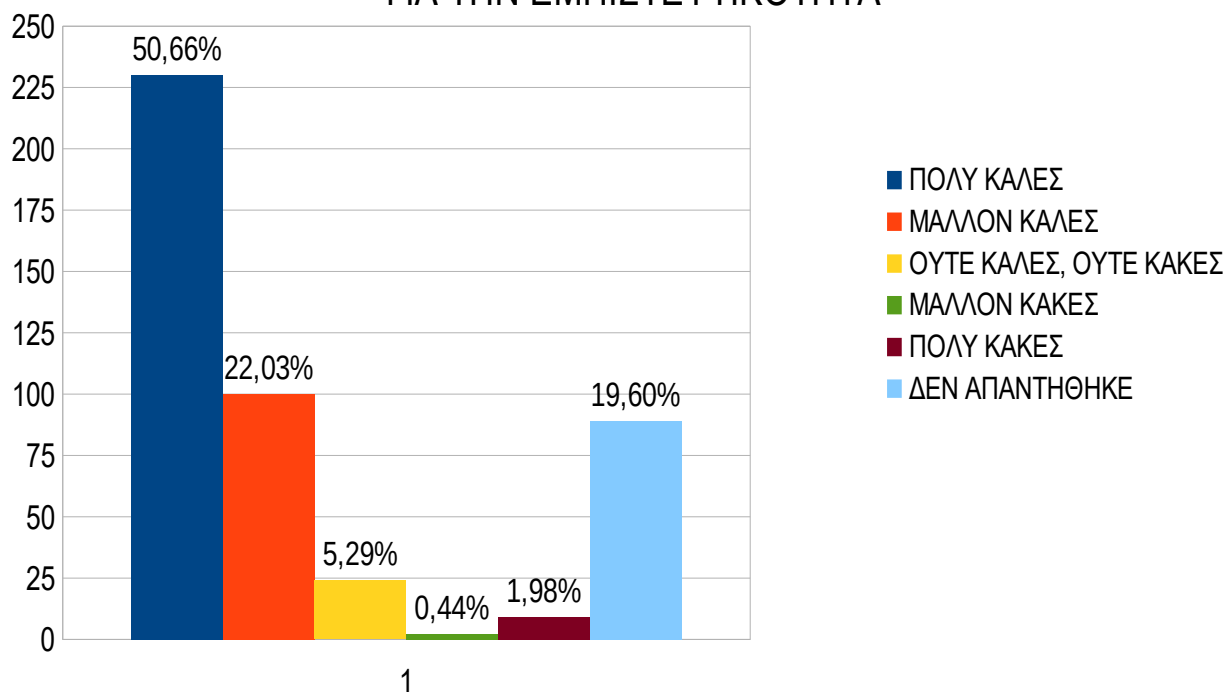
- Το 44,49% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση από την ταχύτητα διεκπεραίωσης διαδικασιών από το διοικητικό προσωπικό.
- Το 20,04% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση από την ταχύτητα διεκπεραίωσης διαδικασιών από το διοικητικό προσωπικό.
 - Το 10,79% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΟΥΤΕ ΚΑΛΗ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση από την ταχύτητα διεκπεραίωσης διαδικασιών από το διοικητικό προσωπικό.
 - Το 3,30% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση από την ταχύτητα διεκπεραίωσης διαδικασιών από το διοικητικό προσωπικό.
- Το 1,54% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση από την ταχύτητα διεκπεραίωσης διαδικασιών από το διοικητικό προσωπικό.
 - Το 19,82% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα που αφορούσε την εντύπωση από την ταχύτητα διεκπεραίωσης διαδικασιών από το διοικητικό προσωπικό.

ΓΕΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

- 19. Εμπιστευτικότητα (προστασία των προσωπικών σας δεδομένων)

ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ	
ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ	230
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ	100
ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ, ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ	24
ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ	2
ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ	9
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΕ	89
	454

**ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ**



Με δυνατότητα επιλογών «ΠΟΛΥ ΚΑΛΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΕΣ», «ΟΥΤΕ ΚΑΛΕΣ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΕΣ», «ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΕΣ» και «ΠΟΛΥ ΚΑΚΕΣ» έχουμε:

- Το 50,66% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την εμπιστευτικότητα (προστασία των προσωπικών δεδομένων).
- Το 22,03% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την εμπιστευτικότητα (προστασία των προσωπικών δεδομένων).
- Το 5,29% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΟΥΤΕ ΚΑΛΗ-ΟΥΤΕ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την εμπιστευτικότητα (προστασία των προσωπικών δεδομένων).
- Το 0,44% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την εμπιστευτικότητα (προστασία των προσωπικών δεδομένων).
- Το 1,98% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΚΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την εμπιστευτικότητα (προστασία των προσωπικών δεδομένων).
- Το 19,60% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα που αφορούσε την εντύπωση σχετικά με την εμπιστευτικότητα (προστασία των προσωπικών δεδομένων).

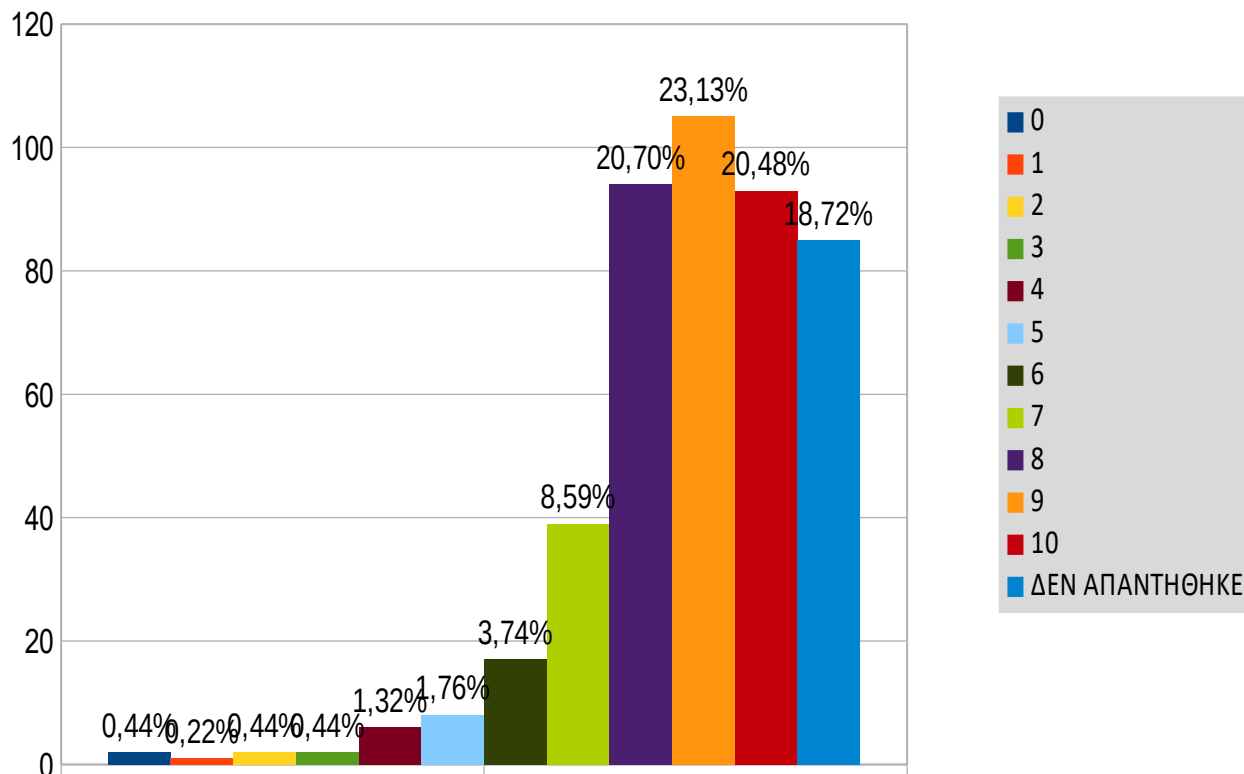
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

- 20. Συνολική αξιολόγηση εμπειρίας από την επίσκεψη στο ΤΕΠ

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	
0	2
1	1
2	2
3	2
4	6
5	8
6	17
7	39
8	94
9	105
10	93
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΕ	85

454

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ



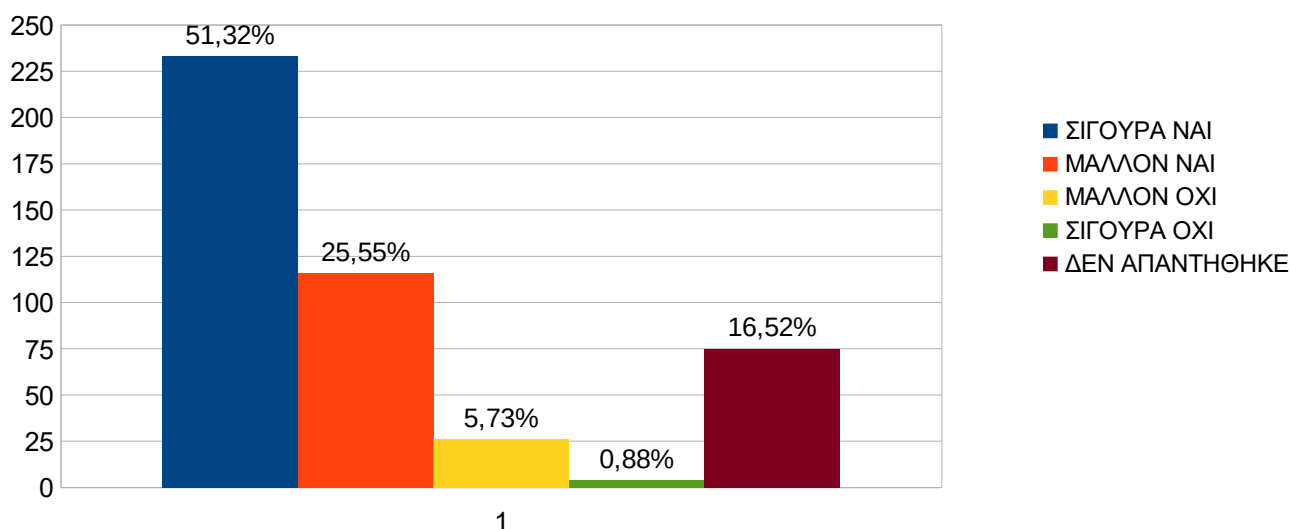
Η βαθμολογική εκτίμηση του Νοσοκομείου από τους ασθενείς που εξετάστηκαν στο ΤΕΠ με κλίμακα 1-10 και με 1 το χειρότερο και 10 το καλύτερο, έχουμε τα παρακάτω αποτελέσματα με ποσοστωση:

- Το 0,44% των ερωτηθέντων έβαλε..... **0**
 - Το 0,22% των ερωτηθέντων έβαλε..... **1**
 - Το 0,44% των ερωτηθέντων έβαλε..... **2**
 - Το 0,44% των ερωτηθέντων έβαλε..... **3**
 - Το 1,32% των ερωτηθέντων έβαλε..... **4**
 - Το 1,76% των ερωτηθέντων έβαλε..... **5**
 - Το 3,74% των ερωτηθέντων έβαλε..... **6**
 - Το 8,59% των ερωτηθέντων έβαλε..... **7**
 - Το 20,70% των ερωτηθέντων έβαλε..... **8**
 - Το 23,13% των ερωτηθέντων έβαλε..... **9**
 - Το 20,48% των ερωτηθέντων έβαλε..... **10**
 - Το 18,72% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα
- Ο Μ.Ο. της βαθμολογίας του Νοσοκομείου είναι 8,34**

- **21. Θα επιλέγατε να επισκεφθείτε ξανά το νοσοκομείο μας;**

ΘΑ ΕΠΙΛΕΓΑΤΕ ΝΑ ΕΡΘΕΤΕ ΞΑΝΑ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΜΑΣ	
ΣΙΓΟΥΡΑ ΝΑΙ	233
ΜΑΛΛΟΝ ΝΑΙ	116
ΜΑΛΛΟΝ ΟΧΙ	26
ΣΙΓΟΥΡΑ ΟΧΙ	4
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΕ	75
	454

ΘΑ ΕΠΙΛΕΓΑΤΕ ΝΑ ΕΡΘΕΤΕ ΞΑΝΑ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΜΑΣ;

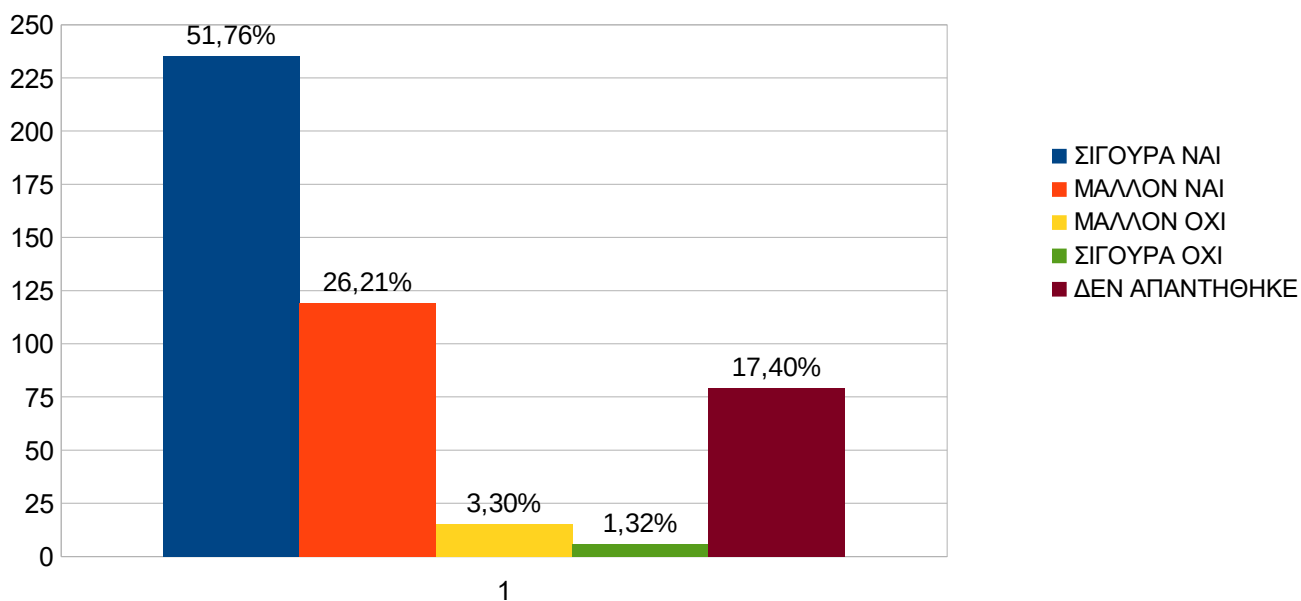


- Το 51,32% των ερωτηθέντων απάντησε ΣΙΓΟΥΡΑ ΝΑΙ
- Το 25,55% των ερωτηθέντων απάντησε ΜΑΛΛΟΝ ΝΑΙ
- Το 5,73% των ερωτηθέντων απάντησε ΜΑΛΛΟΝ ΟΧΙ
- Το 0,88% των ερωτηθέντων απάντησε ΣΙΓΟΥΡΑ ΟΧΙ
- Το 16,52% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα.

- **22. Θα συστήνατε το νοσοκομείο μας στους φίλους και την οικογένειά σας ;**

ΘΑ ΣΥΣΤΗΝΑΤΕ ΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΜΑΣ ΣΤΟΥΣ ΦΙΛΟΥΣ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ ΣΑΣ	
ΣΙΓΟΥΡΑ ΝΑΙ	235
ΜΑΛΛΟΝ ΝΑΙ	119
ΜΑΛΛΟΝ ΟΧΙ	15
ΣΙΓΟΥΡΑ ΟΧΙ	6
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΘΗΚΕ	79
	454

ΘΑ ΣΥΣΤΗΝΑΤΕ ΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΜΑΣ
ΣΤΟΥΣ ΦΙΛΟΥΣ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ ΣΑΣ;



- Το 51,76% των ερωτηθέντων απάντησε ΣΙΓΟΥΡΑ ΝΑΙ
- Το 26,21% των ερωτηθέντων απάντησε ΜΑΛΛΟΝ ΝΑΙ
- Το 3,30% των ερωτηθέντων απάντησε ΜΑΛΛΟΝ ΟΧΙ
- Το 1,32% των ερωτηθέντων απάντησε ΣΙΓΟΥΡΑ ΟΧΙ
- Το 17,40% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- Παρατηρείται μειωμένο ποσοστό ανταπόκρισης (30,6%) συμπλήρωσης και επιστροφής ερωτηματολογίων σε σχέση με τα διανεμηθέντα στο χώρο των ΤΕΠ., με πιθανότερη αιτιολογία το επείγον του κάθε περιστατικού και την αγωνία του ασθενούς για την έκβαση της υγείας του. Σε κάθε περίπτωση όμως, εντείνονται οι προσπάθειες με σκοπό την αύξηση της συλλογής των διανεμηθέντων ερωτηματολογίων, αλλά και ανάλογη αύξηση του ποσοστού διανομής, για να υπάρχει ικανό δείγμα που θα οδηγεί σε όσο το δυνατόν ασφαλή συμπεράσματα.
- Το ποσοστό ανδρών και γυναικών που επιλέγουν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο μοιράζεται σχεδόν εξ' ίσου (50% γυναίκες, 46% άνδρες).
- Το ποσοστό αυτών που δηλώνουν ασφαλισμένοι είναι υψηλό (98%), με το μεγαλύτερο μέρος από αυτούς, να δηλώνει ως ασφαλιστικό φορέα το ΙΚΑ. Όμως αρκετά μεγάλο είναι και το ποσοστό αυτών που δεν απάντησαν στο συγκεκριμένο ερώτημα (37%).
- Το 65,86% είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (ΓΥΜΝΑΣΙΟ-ΛΥΚΕΙΟ) και το 27,97% των ερωτηθέντων είναι απόφοιτο ΑΕΙ-ΤΕΙ
- Το 58,15% των ερωτηθέντων απάντησε πως ο χρόνος αναμονής μέχρι την επίσκεψη στο γιατρό ήταν ΠΟΛΥ ΚΑΛΟΣ και ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΟΣ.
- Το 76,87% των ερωτηθέντων απάντησε πως η εντύπωση σχετικά με την παροχή πληροφοριών ήταν ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ και ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ.
- Το 61,01% των ερωτηθέντων απάντησε πως η εντύπωση σχετικά με την προσβασιμότητα σε άτομα με αναπηρία ήταν ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ και ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ και 22,69% επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο.
- Το 48,01% των ερωτηθέντων απάντησε πως η εντύπωση σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο έκδοσης αποτελεσμάτων εξετάσεων ήταν ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ και ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ και το 27,75% επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα. Ανάλογα εμφανίζονται και τα ποσοστά στο ερώτημα που αφορά την εντύπωση σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης για το χρόνο αναμονής για τη διενέργεια εξετάσεων (53,52 και 26,21% αντίστοιχα).
- Το 78,20% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ και ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με τις κλινικές και εργαστηριακές εξετάσεις σε ότι αφορά τη συμπεριφορά του προσωπικού κατά τη διάρκεια των εξετάσεων.
- Το 80,18% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ και ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση από τη συμπεριφορά των ιατρών. Ανάλογα είναι και τα ποσοστά (72,91%) που

εμφανίζονται σχετικά με την ενημέρωση (πλήρης και κατανοητή), από τους γιατρούς για την πορεία της ασθένειας και της θεραπείας των ασθενών.

- Το 75,77% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ και ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση από τη συμπεριφορά των νοσηλευτών και το 19,38% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα.
- Το 68,28% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ και ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση από την συμπεριφορά του διοικητικού προσωπικού και το 18,50% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην απαντήσει στο συγκεκριμένο ερώτημα. Ανάλογα εμφανίζονται και τα ποσοστά στο ερώτημα που αφορά εντύπωση από την ταχύτητα διεκπεραίωσης διαδικασιών από το διοικητικό προσωπικό (64,53% και 19,82% αντίστοιχα).
- Το 72,69% των ερωτηθέντων απάντησε πως ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ και ΜΑΛΛΟΝ ΚΑΛΗ ήταν η εντύπωση σχετικά με την εμπιστευτικότητα (προστασία των προσωπικών δεδομένων).
- Η βαθμολογική εκτίμηση του Νοσοκομείου από τους ασθενείς που εξετάστηκαν στο ΤΕΠ με κλίμακα 8-10 (πολύ καλά-άριστα) εμφανίζει ποσοστό 64,31% και το 18,72% των ερωτηθέντων επέλεξε να μην αξιολογήσει βαθμολογικά το Νοσοκομείο. Ο Μ.Ο. βαθμολογικής εκτίμησης του Νοσοκομείου είναι 8,34.
- Το 76,87% των ερωτηθέντων στο ερώτημα εάν θα επέλεγε να έρθει ξανά στο νοσοκομείο, απάντησε ΣΙΓΟΥΡΑ ΝΑΙ και ΜΑΛΛΟΝ ΝΑΙ και το 77,97% δίνει ανάλογη απάντηση στο ερώτημα εάν θα σύστηνε το νοσοκομείο σε φίλους και την οικογένειά του.
- Ευχαριστήρια και συγχαρητήρια δέχεται το προσωπικό και στα επιμέρους σχόλια πολλών ερωτηματολογίων.

Ευχαριστώ θερμά τους συνεργάτες μου που συνέβαλλαν στην ολοκλήρωση της προσπάθειας αποτύπωσης των ερωτηματολογίων και της εκπόνησης των συμπερασμάτων.
(με αλφαβητική σειρά: Μαρία Παρασκελίδου, Μαργαρίτα Συγγούρογλου, Παρασκευή Σύμπα, Βασιλική Τραϊτση)

