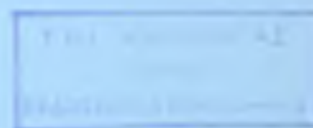


ΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ



**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ
ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟΝ
ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ.
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΟΥ ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟΥ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΑ.Γ.Ν.Η.**

Εποπτεύοντες :
Δημόπουλος Ιωάννης
Κωστίκου Θεοδώρα

Σπουδάστριες :
Μπασδάνη Γλυκερία
Νιάρχου Αγγελική

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΒΛ.	:ΒΛΕΠΕ
Γ.Ν.	:ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ
ΔΟΠ.	:ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
Ε.Α.Π.	:ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΕΣΥ	:ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ
ΗΕΓ.	:ΗΛΕΚΤΡΟΕΓΚΕΦΑΛΟΓΡΑΦΟΣ
ΗΜΓ.	:ΗΛΕΚΤΡΟΜΥΟΓΡΑΦΗΜΑ
Κ.Α..	:ΚΑΙ ΑΛΛΑ
ΚΤΛ.	:ΚΑΙ ΤΑ ΛΟΙΠΑ
Μ.Ε.Θ.	:ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ:
Ν.	:ΝΟΜΟΣ
Ν.Α.	:ΝΟΤΙΟΑΝΑΤΟΛΙΚΑ
Π.Γ.Ν.	:ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ
Π.ΟΓΚ.	:ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΗ ΟΓΚΟΛΟΓΙΑ
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	:ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ
Τ.Ε.Π.	:ΤΜΗΜΑ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ
ΦΕΚ	:ΦΥΛΛΟ ΕΦΗΜΕΡΙΔΟΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ
Χ.ΟΓΚ.	:ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗ ΟΓΚΟΛΟΓΙΑ
ΩΡΛ.	:ΩΤΟΡΙΝΟΛΑΡΥΓΓΟΛΟΓΙΚΟ



ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην παρούσα εργασία πραγματοποιήθηκε έρευνα στο Ιατρικό Διαβαλκανικό Κέντρο Θεσσαλονίκης και στο Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Ηρακλείου προκειμένου να διερευνηθεί η ικανοποίηση των ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Δόθηκε δομημένο ερωτηματολόγιο στους ασθενείς κατά την έξοδο τους από τα δύο Νοσοκομεία. Το ερωτηματολόγιο περιελάμβανε ερωτήσεις σε σχέση με τα δημογραφικά και κοινωνικά στοιχεία, τον τομέα που νοσηλεύτηκε ο ασθενής, τις ημέρες νοσηλείας, αν είχε νοσηλευτεί άλλη φορά στο ίδιο ή σε άλλο Νοσοκομείο, αν η εισαγωγή του ήταν επείγουσα ή προγραμματισμένη, το μέσο της μεταφοράς του στο Νοσοκομείο καθώς και το χρόνο της αναμονής του. Επίσης περιλάμβανε ερωτήσεις για την ικανοποίηση των ασθενών ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες από το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό, τις υπηρεσίες της ξενοδοχειακής και διοικητικής υποστήριξης και μία γενική ερώτηση που αφορούσε την συνολική ικανοποίηση από την παραμονή στο Νοσοκομείο.

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων έδειξε ότι γενικά τα ποσοστά ικανοποίησης των ασθενών στο Διαβαλκανικό είναι υψηλότερα σε σχέση με το ΠΑΓΝΗ. Στο Διαβαλκανικό τα μεγαλύτερα ποσοστά ικανοποίησης συναντώνται στις ξενοδοχειακές υπηρεσίες και ακολουθούν οι ιατρικές και νοσηλευτικές ενώ παρουσιάζονται μικρά ποσοστά δυσαρέσκειας στις διοικητικές υπηρεσίες. Αντίθετα στο ΠΑΓΝΗ, σχετικά μεγάλα ποσοστά ικανοποίησης συναντώνται στις ιατρικές και νοσηλευτικές υπηρεσίες και ακολουθούν οι διοικητικές ενώ παρουσιάζονται μεγάλα ποσοστά δυσαρέσκειας στις ξενοδοχειακές υπηρεσίες.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.....	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	Ο ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΣΤΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ.....	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΟ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ.....	25
4.1	ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ.....	25
4.1.1	ΙΑΤΡΙΚΟ ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ.....	25
4.1.2	ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ.....	29
4.2	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....	34
	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	59
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	62
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄	ΠΟΛΥΔΙΑΣΤΑΤΟΙ ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ.....	66
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄	ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	143

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ 1.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία κατά φύλο	34
ΠΙΝΑΚΑΣ 2.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία ανά ηλικία	35
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία κατά οικογενειακή κατάσταση.	35
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία κατά υπηκοότητα.	36
ΠΙΝΑΚΑΣ 5.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία κατά επαγγελματική κατάσταση.	37
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία κατά Ασφαλιστικό Ταμείο.	37
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία κατά μορφωτικό επίπεδο.	38
ΠΙΝΑΚΑΣ 8.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σύμφωνα με τον αριθμό ατόμων που ζουν μαζί τους.	39
ΠΙΝΑΚΑΣ 9.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία κατά τμήμα νοσηλείας.	39
ΠΙΝΑΚΑΣ 10.	Κατανομή της Διάρκειας Νοσηλείας των νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία.	41
ΠΙΝΑΚΑΣ 11.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σύμφωνα με το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.	42
ΠΙΝΑΚΑΣ 12.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σύμφωνα με την συχνότητα νοσηλείας στο ίδιο Νοσοκομείο.	42
ΠΙΝΑΚΑΣ 13.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σύμφωνα με το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.	43
ΠΙΝΑΚΑΣ 14.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σύμφωνα με την συχνότητα νοσηλείας σε άλλο Νοσοκομείο.	43
ΠΙΝΑΚΑΣ 15.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία ανάλογα με το αν υπήρξε βοήθεια από άλλο άτομο για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.	44
ΠΙΝΑΚΑΣ 16.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σύμφωνα με τον τρόπο εισαγωγής.	44
ΠΙΝΑΚΑΣ 17.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σύμφωνα με το χρόνο αναμονής για εισαγωγή.	45
ΠΙΝΑΚΑΣ 18.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία ανάλογα με το μέσο μεταφοράς στο Νοσοκομείο.	46
ΠΙΝΑΚΑΣ 19.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την ενημέρωση, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειας.	47
ΠΙΝΑΚΑΣ 20.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τη συμπεριφορά και τις σχέσεις τους με το ιατρικό προσωπικό.	48
ΠΙΝΑΚΑΣ 21.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την επαγγελματική ικανότητα, τη συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού.	48

ΠΙΝΑΚΑΣ 22.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα.	50
ΠΙΝΑΚΑΣ 23.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής.	51
ΠΙΝΑΚΑΣ 24.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την οργάνωση της ημέρας.	51
ΠΙΝΑΚΑΣ 25.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την ποιότητα του φαγητού.	52
ΠΙΝΑΚΑΣ 26.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την συμπεριφορά του προσωπικού που παρείχε υπηρεσίες διατροφής	53
ΠΙΝΑΚΑΣ 27.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο.	53
ΠΙΝΑΚΑΣ 28.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών τους.	54
ΠΙΝΑΚΑΣ 29.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τις διοικητικές υπηρεσίες.	55
ΠΙΝΑΚΑΣ 30.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους γενικά από την παραμονή τους στο Νοσοκομείο.	56

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1	Εκτίμηση υγείας ασθενών κατά την είσοδο – έξοδο στο ΠΑ.Γ.Ν.Η.	56
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2	Εκτίμηση υγείας ασθενών κατά την είσοδο – έξοδο στο Διαβαλκανικό.	57
ΠΙΝΑΚΑΣ 31.	Κατανομή των νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σχετικά με την ικανοποίηση τους από την ενημέρωση, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειας ως προς το φύλο.	68
ΠΙΝΑΚΑΣ 32	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την επαγγελματική ικανότητα, τη συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού ως προς το φύλο.	69
ΠΙΝΑΚΑΣ 33.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα ως προς το φύλο.	70
ΠΙΝΑΚΑΣ 34.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής ως προς το φύλο.	71
ΠΙΝΑΚΑΣ 35.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την οργάνωση της ημέρας ως προς το φύλο.	72
ΠΙΝΑΚΑΣ 36.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την ποιότητα του φαγητού ως προς το φύλο.	73
ΠΙΝΑΚΑΣ 37.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την συμπεριφορά του προσωπικού που παρείχε υπηρεσίες διατροφής ως προς το φύλο.	74
ΠΙΝΑΚΑΣ 38.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο ως προς το φύλο.	75
ΠΙΝΑΚΑΣ 39.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών τους ως προς το φύλο.	76
ΠΙΝΑΚΑΣ 40.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τις διοικητικές υπηρεσίες ως προς το φύλο.	77
ΠΙΝΑΚΑΣ 41.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους γενικά από την παραμονή τους στο Νοσοκομείο ως προς το φύλο.	78
ΠΙΝΑΚΑΣ 42.	Κατανομή των νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σχετικά με την ικανοποίηση τους από την ενημέρωση, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειας ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.	79
ΠΙΝΑΚΑΣ 43.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τη συμπεριφορά και τις σχέσεις τους με το ιατρικό προσωπικό ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.	80

ΠΙΝΑΚΑΣ 44.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την επαγγελματική ικανότητα, τη συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.	81
ΠΙΝΑΚΑΣ 45.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.	82
ΠΙΝΑΚΑΣ 46.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.	83
ΠΙΝΑΚΑΣ 47.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την οργάνωση της ημέρας ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.	84
ΠΙΝΑΚΑΣ 48.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την ποιότητα του φαγητού ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.	85
ΠΙΝΑΚΑΣ 49.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την συμπεριφορά του προσωπικού που παρείχε υπηρεσίες διατροφής ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.	86
ΠΙΝΑΚΑΣ 50	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.	87
ΠΙΝΑΚΑΣ 51.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών τους ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.	88
ΠΙΝΑΚΑΣ 52.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τις διοικητικές υπηρεσίες ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.	89
ΠΙΝΑΚΑΣ 53.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους γενικά από την παραμονή τους στο Νοσοκομείο ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.	90
ΠΙΝΑΚΑΣ 54.	Κατανομή των νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σχετικά με την ικανοποίηση τους από την ενημέρωση, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειας ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.	91
ΠΙΝΑΚΑΣ 55.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τη συμπεριφορά και τις σχέσεις τους με το ιατρικό προσωπικό ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.	92
ΠΙΝΑΚΑΣ 56.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την επαγγελματική ικανότητα, τη συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.	93

ΠΙΝΑΚΑΣ 57.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.	94
ΠΙΝΑΚΑΣ 58.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.	95
ΠΙΝΑΚΑΣ 59.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την οργάνωση της ημέρας ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.	96
ΠΙΝΑΚΑΣ 60.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την ποιότητα του φαγητού ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.	97
ΠΙΝΑΚΑΣ 61.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την συμπεριφορά του προσωπικού που παρείχε υπηρεσίες διατροφής ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.	98
ΠΙΝΑΚΑΣ 62.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.	99
ΠΙΝΑΚΑΣ 63.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών τους ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.	100
ΠΙΝΑΚΑΣ 64.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τις διοικητικές υπηρεσίες ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.	101
ΠΙΝΑΚΑΣ 65.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους γενικά από την παραμονή τους στο Νοσοκομείο ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.	102
ΠΙΝΑΚΑΣ 66.	Κατανομή των νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σχετικά με την ικανοποίηση τους από την ενημέρωση, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειας ως προς το χρόνο παραμονής.	103
ΠΙΝΑΚΑΣ 67.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τη συμπεριφορά και τις σχέσεις τους με το ιατρικό προσωπικό ως προς το χρόνο παραμονής.	104
ΠΙΝΑΚΑΣ 68.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την επαγγελματική ικανότητα, τη συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού ως προς το χρόνο παραμονής.	105
ΠΙΝΑΚΑΣ 69.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα ως προς το χρόνο παραμονής.	106
ΠΙΝΑΚΑΣ 70.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής ως προς το χρόνο παραμονής.	107

ΠΙΝΑΚΑΣ 71.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την οργάνωση της ημέρας ως προς το χρόνο παραμονής.	108
ΠΙΝΑΚΑΣ 72.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την ποιότητα του φαγητού ως προς το χρόνο παραμονής.	109
ΠΙΝΑΚΑΣ 73.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την συμπεριφορά του προσωπικού που παρείχε υπηρεσίες διατροφής ως προς το χρόνο παραμονής.	110
ΠΙΝΑΚΑΣ 74.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο ως προς το χρόνο παραμονής.	111
ΠΙΝΑΚΑΣ 75.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών τους ως προς το χρόνο παραμονής.	112
ΠΙΝΑΚΑΣ 76.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τις διοικητικές υπηρεσίες ως προς το χρόνο παραμονής.	113
ΠΙΝΑΚΑΣ 77.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους γενικά από την παραμονή τους στο Νοσοκομείο ως προς το χρόνο παραμονής.	114
ΠΙΝΑΚΑΣ 78.	Κατανομή των νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σχετικά με την ικανοποίηση τους από την ενημέρωση, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειας ως προς την ηλικία.	115
ΠΙΝΑΚΑΣ 79.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τη συμπεριφορά και τις σχέσεις τους με το ιατρικό προσωπικό ως προς την ηλικία.	116
ΠΙΝΑΚΑΣ 80.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την επαγγελματική ικανότητα, τη συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού ως προς την ηλικία.	117
ΠΙΝΑΚΑΣ 81.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα ως προς την ηλικία.	118
ΠΙΝΑΚΑΣ 82.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής ως προς την ηλικία.	119
ΠΙΝΑΚΑΣ 83.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την οργάνωση της ημέρας ως προς την ηλικία.	120
ΠΙΝΑΚΑΣ 84.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την ποιότητα του φαγητού ως προς την ηλικία.	121
ΠΙΝΑΚΑΣ 85.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την συμπεριφορά του προσωπικού που παρείχε υπηρεσίες διατροφής ως προς την ηλικία.	122
ΠΙΝΑΚΑΣ 86.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο ως προς την ηλικία.	123

ΠΙΝΑΚΑΣ 87.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών τους ως προς την ηλικία.	124
ΠΙΝΑΚΑΣ 88.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τις διοικητικές υπηρεσίες ως προς την ηλικία.	125
ΠΙΝΑΚΑΣ 89.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους γενικά από την παραμονή τους στο Νοσοκομείο ως προς την ηλικία.	126
ΠΙΝΑΚΑΣ 90.	Κατανομή των νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σχετικά με την ικανοποίηση τους από την ενημέρωση, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειας ως προς το μορφωτικό επίπεδο.	127
ΠΙΝΑΚΑΣ 91.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τη συμπεριφορά και τις σχέσεις τους με το ιατρικό προσωπικό ως προς το μορφωτικό επίπεδο.	128
ΠΙΝΑΚΑΣ 92.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την επαγγελματική ικανότητα, τη συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού ως προς το μορφωτικό επίπεδο.	129
ΠΙΝΑΚΑΣ 93.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα ως προς το μορφωτικό επίπεδο.	130
ΠΙΝΑΚΑΣ 94.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής ως προς το μορφωτικό επίπεδο.	131
ΠΙΝΑΚΑΣ 95.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την οργάνωση της ημέρας ως προς το μορφωτικό επίπεδο.	132
ΠΙΝΑΚΑΣ 96.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την ποιότητα του φαγητού ως προς το μορφωτικό επίπεδο.	133
ΠΙΝΑΚΑΣ 97.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την συμπεριφορά του προσωπικού που παρείχε υπηρεσίες διατροφής ως προς το μορφωτικό επίπεδο.	134
ΠΙΝΑΚΑΣ 98.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο ως προς το μορφωτικό επίπεδο.	135
ΠΙΝΑΚΑΣ 99.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών τους ως προς το μορφωτικό επίπεδο.	136
ΠΙΝΑΚΑΣ 100.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τις διοικητικές υπηρεσίες ως προς το μορφωτικό επίπεδο.	137
ΠΙΝΑΚΑΣ 101.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους γενικά από την παραμονή τους στο Νοσοκομείο ως προς το μορφωτικό επίπεδο.	138
ΠΙΝΑΚΑΣ 102.	Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σύμφωνα με το λόγο επιλογής του Νοσοκομείου.	139

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα εργασία έχει ως σκοπό την συγκριτική διερεύνηση της ικανοποίησης των ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας μεταξύ ενός Δημόσιου και ενός Ιδιωτικού Νοσοκομείου.

Η διερεύνηση της ικανοποίησης των ασθενών μπορεί να δώσει πληροφορίες για την εκτίμηση της ποιότητας αφού η ικανοποίηση του ασθενή αποτελεί συστατικό στοιχείο της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας ταυτόχρονα όμως αποτελεί και δείκτη ως προς το πώς ο ασθενής αντιλαμβάνεται την ποιότητα.

Η παρουσίαση της μελέτης χωρίζεται σε 5 κεφάλαια. Στο Κεφάλαιο 1 γίνεται μια σύντομη αναφορά στην ποιότητα των Υπηρεσιών Υγείας, δίνεται ο ορισμός της και επισημαίνεται η αναγκαιότητα της. Επίσης αναφέρεται η αξία των μετρήσεων για την επίτευξη της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας και στην συνέχεια παρατίθενται οι τρόποι μέτρησης της ποιότητας.

Το Κεφάλαιο 2 επικεντρώνεται στην μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών επισημαίνοντας την αξία και τα οφέλη της. Στη συνέχεια γίνεται παράθεση των λόγων που κάποιοι υποστηρίζουν την εγκυρότητα αυτής της μεθόδου μέτρησης και των λόγων που κάποιοι την αμφισβητούν. Επίσης γίνεται αναφορά σε έρευνες που έχουν γίνει σχετικά με την ικανοποίηση των νοσηλευθέντων σε κάποια Νοσοκομεία.

Στο Κεφάλαιο 3 γίνεται αναφορά για τον Ιδιωτικό και Δημόσιο Τομέα στα Νοσοκομεία. Παρατίθενται οι ομοιότητες και οι διαφορές που υπάρχουν μεταξύ ενός Δημόσιου και Ιδιωτικού Νοσοκομείου καθώς επίσης και τι επιθυμεί ο ασθενής από τους δύο Φορείς νοσηλείας.

Στο Κεφάλαιο 4, μετά μια σύντομη παρουσίαση του Ιδιωτικού νοσοκομείου «Ιατρικό Διαβαλκανικό Κέντρο Θεσσαλονίκης» και του Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Ηρακλείου (ΠΑ.Γ.Ν.Η.), ακολουθεί περιγραφή του μεθοδολογικού πλαισίου έρευνας αποτύπωσης της ικανοποίησης των ασθενών από τη νοσηλεία τους στα δύο νοσοκομεία.

Στο Κεφάλαιο 5, γίνεται ανάλυση των δεδομένων που προέκυψαν από την έρευνα και παρουσίαση των αποτελεσμάτων.

Η εργασία ολοκληρώνεται με την διατύπωση κάποιων συγκριτικών συμπερασμάτων όσον αφορά την ικανοποίηση των νοσηλευθέντων στα δυο νοσοκομεία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

Η ανάγκη για προσφορά υψηλής ποιότητας υπηρεσιών υγείας ξεκινά από την εποχή του Ιπποκράτη. Ακόμη και τότε υπήρχαν δεοντολογικοί κανόνες και ηθικοί κώδικες του ιατρικού επαγγέλματος οι οποίοι έδιναν έμφαση στην διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων προς τον ασθενή υπηρεσιών (Πολύζος 1995, Καμπούτα 2002).

Το 1950 ξεκινά στις ΗΠΑ η αξιολόγηση των ιατρικών πράξεων και γίνονται προσπάθειες για την βελτίωση της ποιότητας ως μέσο αντιμετώπισης του εξουθενωτικού ρυθμού αύξησης του κόστους, χωρίς ανάλογες βελτιώσεις στο επίπεδο υγείας του πληθυσμού. Στην Ευρώπη η ευαισθητοποίηση σχετικά με την ποιότητα ξεκίνησε κυρίως από τον προβληματισμό γύρω από το κόστος και την αποτελεσματικότητα των Υπηρεσιών Υγείας, τη συνεχώς αυξανόμενη απαίτηση των πολιτών για καλύτερη αντιμετώπιση, πληροφόρηση και διαχείριση των υγειονομικών τους προβλημάτων. Σημαντικό ρόλο στις εξελίξεις αυτές έπαιξε και η προσπάθεια για συμμόρφωση με τους στόχους 31 και 38 της Πολιτικής «Υγεία για Όλους το 2000», που αναφέρονται στη διασφάλιση της ποιότητας και στην αξιολόγηση της χρήσης των Υπηρεσιών Υγείας¹(Πολύζος 1995, Θεοδωρακιόγλου 1998).

Ο προσδιορισμός της έννοιας της ποιότητας στον τομέα της υγείας παρουσιάζει δυσκολίες, οι οποίες οφείλονται στην πολυπλοκότητα των διεργασιών του συγκεκριμένου τομέα, αλλά και στις διαφορετικές αντιλήψεις για την ποιότητα που έχουν οι επαγγελματίες υγείας, οι ασθενείς και το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο (Τσούγκα 2004).

Στον χώρο της υγείας ο κλασικός ορισμός της ποιότητας διαμορφώθηκε από τον Avedis Donabedian (Donabedian, 1986) που ορίζει την ποιότητα ως *το είδος φροντίδας το*

¹ **Στόχος 31:** "Ως το 1990, όλα τα Κράτη – Μέλη θα πρέπει να έχουν ενσωματώσει αποτελεσματικούς μηχανισμούς που εξασφαλίζουν την ποιότητα των παρεχομένων φροντίδων στα πλαίσια των ιδιαίτερων συστημάτων τους."

Στόχος 38: "Πριν από το 1990 όλα τα Κράτη – Μέλη θα πρέπει να έχουν θεσπίσει έναν επίσημο μηχανισμό συστηματικής αξιολόγησης της καταλληλότητας χρησιμοποίησης των τεχνολογιών στην Υγεία, καθώς και της αποτελεσματικότητας, ικανότητας και αποδοχής τους και των ανταποκρίσεων τους στις εθνικές πολιτικές Υγείας και τους οικονομικούς περιορισμούς, σύμφωνα με όσα προδιαγράφουν σε εθνικό επίπεδο οι πολιτικές Υγείας και οι οικονομικοί περιορισμοί." (WHO 1993, European Region-WHO 1994)

οποίο αναμένουμε να μεγιστοποιήσει το καλώς έχειν του ασθενούς, λαμβανομένων υπόψη των ωφελειών αλλά και των απωλειών που εμπεριέχει η διαδικασία περίθαλψης, σε όλα τα επιμέρους της σημεία. Σήμερα, παρά την αδιαμφισβήτητα μεγάλη συμβολή του A.Donabedian στη βελτίωση της ποιότητας, ο κλασικός του ορισμός θεωρείται στατικός, και όπως και στο χώρο της βιομηχανίας, έτσι και στο χώρο της Υγείας οι προσπάθειες στρέφονται πλέον προς τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας (Οικονομοπούλου et al. 1995, Μπινιώρης 1995, Wolper 2001, Αδαμαντίδου 2004). Αντίθετα ο N.Black δίνει έναν ορισμό στην ποιότητα υπηρεσιών υγείας ο οποίος αγγίζει πιο συγκεκριμένες πτυχές: *ποιότητα υπηρεσιών είναι αυτή που παρέχει αποτελεσματική φροντίδα η οποία ικανοποιεί τις ανάγκες του κάθε ασθενή και η οποία παρέχεται δίκαια, αποτελεσματικά, αποδοτικά και ανθρώπινα* (Κάϊος 2000, Καμπούτα 2002).

Αν λοιπόν η ποιότητα αποτελεί σήμερα το βασικό κριτήριο κάθε καταναλωτικής αλλά και επιχειρηματικής συμπεριφοράς, για όλα τα αγαθά και υπηρεσίες που μπορεί να διατίθενται στην αγορά, τότε πολύ μεγαλύτερη σημασία έχει αυτή η ποιότητα στις υπηρεσίες, οι οποίες επιδιώκουν την ικανοποίηση ζωτικών αναγκών του ανθρώπου, όπως είναι οι υπηρεσίες υγείας.

Ειδικότερα η ποιότητα σε ένα Νοσοκομείο είναι τόσο ηθική όσο και πρακτική απαίτηση. Ένα Νοσοκομείο έχει σαν στόχο τη φροντίδα. Οτιδήποτε λιγότερο από μια πασιφανή δέσμευση για ένα υψηλό επίπεδο παροχής υπηρεσιών από το υγειονομικό προσωπικό και τους υπόλοιπους φορείς, έχει αρνητικές επιπτώσεις στους ασθενείς.

Όταν το προσωπικό καταβάλλει την μεγαλύτερη δυνατή προσπάθεια για να ανταποκριθεί και να υπερβεί τις προσδοκίες των ασθενών, οι ίδιοι οι ασθενείς πλέον θα δώσουν τις καλύτερες συστάσεις. Οι ασθενείς είναι σε θέση να εκτιμήσουν την αξία της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών και να αναζητήσουν το Νοσοκομείο που όχι μόνο θα ικανοποιήσει, αλλά και θα υπερβεί τις προσδοκίες τους (Αγγελόπουλος 1994).

Η ανάγκη για ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας δεν σταματά στα παραπάνω. Η αναγκαιότητα αυτή ενισχύεται από τις ιδιομορφίες που παρουσιάζουν οι υπηρεσίες υγείας σε σχέση με άλλες υπηρεσίες. Ο ασθενής είναι ψυχολογικά φορτισμένος από την κακή κατάσταση της υγείας του και το τελευταίο που θα ήθελε είναι να υποστεί οποιαδήποτε πρόσθετη ταλαιπωρία. Οι Μονάδες υπηρεσιών υγείας θα πρέπει να εξασφαλίζουν την *συνέχεια* στη φροντίδα του ασθενούς και να μην τον επιβαρύνουν με δυσκολίες στην ξενοδοχειακή φροντίδα.

Οι ασθενείς εξαρτώνται πλήρως από τους γιατρούς και το νοσηλευτικό προσωπικό, καθώς δεν γνωρίζουν καθόλου το αντικείμενο και δεν μπορούν να κρίνουν την αποτελεσματικότητα, την καταλληλότητα και την αποδοτικότητα των υπηρεσιών που δέχονται σε επίπεδο ιατρικής φροντίδας. Γι' αυτό και το προσωπικό έχει άμεσο αντίκτυπο στην ποιότητα της υπηρεσίας που παρέχεται. Αντίστοιχο ρόλο έχει και η ποιότητα του βιοιατρικού εξοπλισμού που εκφράζεται με την ακρίβεια, την αξιοπιστία και την αποτελεσματικότητα των λειτουργιών που επιτελεί (Κάιος 2000, Κυριόπουλος et al. 2003, Υφαντόπουλος 2003).

Η ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας αποτελεί προτεραιότητα και έχει για όλους όσους ενδιαφέρονται για τις υπηρεσίες υγείας ξεχωριστή και μεγάλη σημασία, αφού αναμφισβήτητα οδηγεί σε ουσιαστικά υγειονομικά, οικονομικά και κοινωνικά οφέλη. Συγκεκριμένα τα οφέλη αυτά είναι (Σιγάλας 1999) :

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ

1. Υγειονομικά οφέλη, που έχουν σχέση με την έγκαιρη διάγνωση του προβλήματος της υγείας του και την αποτελεσματική αντιμετώπιση του, την αποτροπή τυχόν επιπλοκών εξαιτίας καθυστερημένης ή λανθασμένης αγωγής, λοιμώξεων κ.τ.λ.
2. Ψυχολογικά οφέλη, που έχουν σχέση τόσο με το περιβάλλον της Μονάδας παροχής υπηρεσιών υγείας, όπου θα αντιμετωπιστεί το υγειονομικό του πρόβλημα, όσο και με τη διάρκεια παραμονής του σε αυτήν. Επομένως, με ένα ποιοτικό περιβάλλον της Μονάδας και με μία σύντομη διάρκεια νοσηλείας, ο ασθενής επωμιζεται περισσότερα ψυχολογικά οφέλη.
3. Οικονομικά οφέλη. Η απώλεια του εισοδήματος που θα υποστεί ο ασθενής εξαιτίας της καταβολής μέρους ή όλων των εξόδων περίθαλψης του, καθώς και τα έξοδα παραμονής μελών της οικογένειάς του κοντά σε αυτόν θα είναι σημαντικά μικρότερα, αφού με την βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών το πρόβλημα της υγείας του ασθενή θα διαγνωστεί έγκαιρα και θα αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά και σε σύντομο χρονικό διάστημα .

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

Τα οφέλη από την ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας, για τους επαγγελματίες υγείας συνίστανται στα ακόλουθα:

1. Στην αποτελεσματικότητα του έργου τους.
2. Στην νομική κατοχύρωση και ασφάλεια του έργου τους.
3. Στην ικανοποίηση που παίρνουν αυτοί από την εργασία τους.
4. Στο σεβασμό και την εμπιστοσύνη που εισπράττουν από τους ασθενείς και τις οικογένειες τους.
5. Στην απαλλαγή τους από αδικαιολόγητο εκνευρισμό και άγχος. Στην μεγαλύτερη κοινωνική ανοχή σε τυχόν λάθη που καλλιεργεί πάντα η ποιότητα.

ΓΙΑ ΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

1. Οικονομικά οφέλη, εξαιτίας της μείωσης του λειτουργικού κόστους. Η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών οδηγεί σε εξοικονόμηση πόρων (λόγω της μείωσης του συνολικού χρόνου νοσηλείας και την αποφυγή διενέργειας περιττών εξετάσεων). Έτσι οι πόροι που εξοικονομούνται μπορούν να διατεθούν για την κάλυψη αναγκών άλλων ασθενών, για έρευνα, για βελτίωση των συνθηκών εργασίας του προσωπικού κτλ..
2. Λειτουργικά οφέλη, που συνοδεύουν το δικαιολογημένο περιορισμό της χρησιμοποίησης της (μείωση της επιβάρυνσης όλων των υπηρεσιών και τμημάτων της μονάδας).

ΓΙΑ ΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ

1. Υγειονομικά οφέλη, που έχουν σχέση με τη γρήγορη και αποτελεσματική αντιμετώπιση των υγειονομικών προβλημάτων των ασφαλισμένων τους ασθενών.
2. Οικονομικά οφέλη, που έχουν σχέση με το περιορισμό του ύψους των δαπανών που πληρώνουν στις Μονάδες παροχής υπηρεσιών υγείας για την υγειονομική φροντίδα και περίθαλψη των ασφαλισμένων τους, περιορισμό του ύψους των επιδομάτων ασθένειας που καταβάλλουν στους ασφαλισμένους τους κτλ.

3. Κοινωνικά οφέλη, που έχουν σχέση με τη μεγαλύτερη ικανοποίηση που προσφέρει στους ασφαλισμένους τους η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας .
4. Η αίσθηση ότι εκπληρώνουν σωστά τον κοινωνικό τους ρόλο.

ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΑΤΟΣ ΚΑΙ ΤΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ

1. Οικονομικά οφέλη, εξαιτίας της περιστολής των αδικαιολόγητων δαπανών στον τομέα της υγείας, του περιορισμού της απώλειας της παραγωγικότητας των πολιτών λόγω συντόμευσης του χρόνου παραμονής τους ως ασθενών στις Μονάδες παροχής υπηρεσιών υγείας.
2. Υγειονομικά οφέλη, από την αύξηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των Μονάδων παροχής υπηρεσιών υγείας, τον περιορισμό συνακόλουθα του χρόνου αναμονής των ασθενών για την εξυπηρέτηση του υγειονομικού τους προβλήματος, γεγονός που επίσης έχει θετικές επιπτώσεις στην παραγωγικότητα, οδηγεί σε οικονομική ελάφρυνση του κοινωνικού συνόλου (περιορισμός επιδομάτων κτλ.), όπως και σε υψηλότερο βαθμό ικανοποίησης των χρηστών – καταναλωτών των υπηρεσιών υγείας .
3. Ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και του αισθήματος ασφάλειας .
4. Βελτίωση της εικόνας του Κράτους και της κοινωνίας εσωτερικά και διεθνώς.

Ωστόσο ο παροχέας υπηρεσιών υγείας (Νοσοκομείο) δεν πρέπει να θεωρεί αναγκαίο μόνο την επίτευξη της ποιότητας αλλά οφείλει να μεριμνά και για την συνεχή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει . Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την εισαγωγή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) στα Νοσοκομεία. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι το σύνολο των δραστηριοτήτων και μεθόδων που εφαρμόζονται από ένα οργανισμό, με στόχο την ικανοποίηση του ασθενή και την ταυτόχρονη ενεργοποίηση όλου του δυναμικού (έμψυχου και άψυχου) του οργανισμού με το μικρότερο δυνατό κόστος (Κυριόπουλος et al. 2003 , Πετρόφ et al. 2001).

Το μέσο που η ΔΟΠ χρησιμοποιεί για την επίτευξη της Συνεχούς Βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι οι μετρήσεις. Οι μετρήσεις αφορούν διάφορες παραμέτρους λειτουργίας του νοσοκομείου των οποίων ο περιοδικός έλεγχος επιτρέπει την λήψη μέτρων εξάλειψης τυχόν δυσμενών αποτελεσμάτων. Μέτρηση είναι «η απόδοση μιας ποσότητας σε μια ιδιότητα ή ένα φαινόμενο, μέσω συλλογής

παρατηρήσεων και σύγκρισης των παρατηρηθέντων στοιχείων προς αντικειμενικά κριτήρια». Εάν λοιπόν ποιότητα είναι ο βαθμός τελειότητας της φροντίδας, τότε κάθε διαπιστούμενη απόκλιση από αυτόν συνιστά μέτρηση ποιότητας (quality measurement). Η αξία των μετρήσεων είναι πολύ σημαντική στην πορεία προς την ποιότητα και χωρίς αυτές η ποιότητα παραμένει μια υποκειμενική και αόριστη έννοια. Η μέτρηση της ποιότητας εμπεριέχει την έννοια της σύγκρισης με ένα προκαθορισμένο μέγεθος. Η μέτρηση της ποιότητας περιλαμβάνει την καταγραφή της χρονικής εξέλιξης της διαδικασίας, τον εντοπισμό των εμπλεκόμενων μερών, την περιγραφή των ποιοτικών ελλειμμάτων και την επισήμανση αιτιολογικών σχέσεων. Υπάρχουν τρεις κατηγορίες μετρήσεων (Καίος 2000, Τούντας 2003):

1. Δείκτες ποιότητας

Οι δείκτες είναι μετρήσιμα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών υγείας που αφορούν τις διαδικασίες και τις οργανωτικές λειτουργίες και χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση και βελτίωση της ποιότητας. Αντιπροσωπεύουν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τους παράγοντες που οδηγούν στη βελτίωση των αποτελεσμάτων, των λειτουργιών και οικονομικών αποδόσεων. Αποτελούν ένα οδηγό για ευθυγράμμιση όλων των δραστηριοτήτων προς τους στόχους του οργανισμού. Βοηθούν στην εύκολη εκτίμηση και αξιολόγηση της βελτίωσης όλων των τμημάτων και τον εντοπισμό προβληματικών περιοχών (Καίος 2000). Ενδεικτικά ορισμένοι δείκτες είναι ο μέσος χρόνος παραμονής στο νοσοκομείο, ποσοστό θνησιμότητας κ.α (Πετροπούλου 2001).

2. Επαγγελματική ικανοποίηση

Ιδιαίτερης σημασίας κατηγορία μέτρησης είναι η επαγγελματική ικανοποίηση των επαγγελματιών υγείας. Το πολύτιμο αυτό ανθρώπινο κεφάλαιο για να είναι παραγωγικό, πρέπει να επιλέγεται σωστά, να εντάσσεται σε αποτελεσματικά οργανωτικά σχήματα και να είναι ικανοποιημένο με την εργασία του. Η ικανοποίηση εξαρτάται από πολλούς παράγοντες όπου οι πιο βασικοί είναι: οικονομικές απολαβές, το φυσικό εργασιακό περιβάλλον, η αίσθηση ασφάλειας, η επαγγελματική εξέλιξη κτλ.. Η επαγγελματική ικανοποίηση μετρείται με ειδικά ερωτηματολόγια (Τούντας 2003).

3. Ικανοποίηση ασθενούς

Δεδομένου ότι η βασική επιδίωξη όλων των οργανισμών υγείας που θέλουν να αναπτυχθούν στο σημερινό ανταγωνιστικό περιβάλλον είναι να λειτουργούν πελατοκεντρικά, γίνεται εμφανής η αξία της μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών

(Κάϊος 2000). Ως ικανοποίηση των ασθενών ορίζεται το μέτρο το οποίο δείχνει κατά πόσο αυτοί που παρέχουν τις φροντίδες υγείας πέτυχαν να ανταποκριθούν στις ανάγκες και στις προσδοκίες τους (Παπανικολάου & Σιγάλας 1995). Οι ασθενείς κάνουν προσωπικές εκτιμήσεις για το περιβάλλον της φροντίδας υγείας που τους οδηγούν στο να αντιδράσουν. Οι αντιδράσεις αυτές εξαρτώνται από την ψυχοσύνθεση τους, την προσωπικότητα τους, τις ανάγκες τους, τις αξίες τους, τα πιστεύω τους, την προσωπική τους ζωή, τις προηγούμενες εμπειρίες τους σχετικά με τον τομέα υγείας. Οι ασθενείς αντιλαμβάνονται μια υπηρεσία υγείας σε σχέση με το τι θα ήθελαν να λάβουν από μια υπηρεσία και το τι αισθάνονται ότι θα έπρεπε να λαμβάνουν σε ειδικές συνθήκες, το τι περιμένουν σε ρεαλιστική βάση ότι θα τους προσφερθεί, και το τι πιστεύουν ότι έχουν ανάγκη ανεξάρτητα από το τι επιθυμούν (Κυριόπουλος et al. 2003).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ

Η μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών και της διαχείρισης των παραπόνων με αποδοτικό τρόπο που οδηγεί στον επανασχεδιασμό των διαδικασιών αποτελούν εργαλεία για τη διαρκή δέσμευση από όλους. Ο ασθενής χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες υγείας που παρέχει ένα νοσοκομείο επειδή πρέπει και όχι επειδή τις επιλέγει, με αποτέλεσμα τις περισσότερες φορές να μην είναι ενήμερος για το τι θα πρέπει να περιμένει ή τι δικαιούται από τη χρήση μιας υπηρεσίας υγείας. Οι χρήστες των υπηρεσιών υγείας δεν εκτιμούν την ποιότητα μόνο βάσει του τελικού προϊόντος, αλλά λαμβάνουν υπόψη τη διαδικασία μέσω της οποίας υλοποιήθηκε το τελικό αποτέλεσμα, για παράδειγμα τη φιλικότητα των επαγγελματιών υγείας ή το χρόνο που χρειάστηκε να περιμένουν για να εξυπηρετηθούν.

Η αξία της μέτρησης ικανοποίησης ασθενών ως μέθοδος μέτρησης της ποιότητας αμφισβητείται, θεωρούμενη περιορισμένης εγκυρότητας. Οι λόγοι στους οποίους στηρίζουν οι Nelson C. και Neiderberrger J. (1990) την αμφισβήτηση αυτή είναι οι εξής:

- Οι ασθενείς δεν έχουν γνώσεις για να εκτιμήσουν με ακρίβεια την καταλληλότητα του εξοπλισμού και την ικανότητα του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού. Επίσης η φυσική και ψυχολογική τους κατάσταση μπορεί να επηρεάσει την κρίση τους .

- Οι ασθενείς επηρεάζονται από παράγοντες μη ιατρικούς, όπως για παράδειγμα την ικανότητα διαπροσωπικής επαφής του προσωπικού. Μια καλή συμπεριφορά πάνω από την κλίνη του ασθενούς μπορεί να καλύψει μια τεχνική ή άλλη ανεπάρκεια.
- Οι ασθενείς πολλές φορές είναι απρόθυμοι να αποκαλύψουν τι σκέφτονται πραγματικά λόγω του ότι υπάρχει η αίσθηση εξάρτησης ή προηγούμενης αποτυχημένης επικοινωνίας του ασθενούς με το προσωπικό.
- Οι ασθενείς δε μπορούν με ακρίβεια να θυμηθούν πλευρές της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών υγείας

Μεγάλη αμφισβήτηση της χρησιμότητας και της αξιοπιστίας της μέτρησης ικανοποίησης ασθενών στο Νοσοκομείο έχει προκύψει και από τον ιατρικό χώρο. Είναι γεγονός ότι η Ιατρική, όπως διδάσκεται στα ελληνικά πανεπιστήμια είναι περισσότερο επικεντρωμένη στην ασθένεια και όχι στον ασθενή. Από την άλλη, ο ιατρικός χώρος δεν αποδέχεται τον ασθενή ως κριτή του έργου του λόγω έλλειψης της εξειδικευμένης γνώσης. Παρόλα αυτά οι Έλληνες ασθενείς όλο και περισσότερο διεκδικούν το δικαίωμα τους στην ενημέρωση και την ενεργό συμμετοχή τους στις προσπάθειες αποκατάστασης της υγείας τους.

Στον αντίλογο των παραπάνω οι Cleary P. και McNell B. (1988) αναφέρουν τα εξής :

- Οι ασθενείς μπορούν να έχουν σημαντικό ρόλο στην αναγνώριση της ποιότητας φροντίδας υγείας, μέσω του εντοπισμού των αξιών που πρέπει να συσχετίζονται με διαφορετικά αποτελέσματα. Μπορεί να μην έχουν την απαραίτητη γνώση για να εκτιμήσουν με ακρίβεια το τεχνικό μέρος της ποιότητας φροντίδας υγείας που λαμβάνουν, αλλά οι ασθενείς μπορούν να εκτιμήσουν τη σημαντικότητα τους.
- Μελέτες αποδεικνύουν ότι η ποιότητα των ικανοτήτων των διαπροσωπικών σχέσεων των γιατρών με τους ασθενείς επηρεάζει περισσότερο τα αποτελέσματα από την ποσότητα της εκπαίδευσης και των οδηγιών που δίνονται στον ασθενή. Επίσης έχει αποδειχθεί ότι η υπακοή στο θεραπευτικό πρόγραμμα εξαρτάται από την ικανοποίηση του ασθενούς.
- Μερικές φορές η θεραπεία μπορεί να είναι προϊόν της αντίληψης του ασθενούς με την αλληλεπίδραση του με το γιατρό. Για παράδειγμα το φαινόμενο placebo (χορήγηση εικονικού φαρμάκου) μπορεί να συνεισφέρει στο ένα τρίτο της πραγματικής διαδικασίας θεραπείας.

- Μη ιατρικοί παράγοντες, όπως οι στάσεις απέναντι στους ασθενείς, διαπροσωπικές πλευρές της φροντίδας και η επικοινωνία γιατρού – ασθενούς, μπορούν να οδηγήσουν σε μείωση της χρησιμοποίησης φαρμάκων για τον πόνο, μικρότερο χρόνο νοσηλείας και τη μεγαλύτερη συμμόρφωση του ασθενούς προς τη θεραπεία του.

Για να μπορούν να αξιοποιηθούν οι μετρήσεις ικανοποίησης ασθενών, θα πρέπει να χαιρούν της αποδοχής του προσωπικού του νοσοκομείου, μια και σε αυτές εμπεριέχεται και το κριτήριο της δικής τους αξιολόγησης από τους ασθενείς. Σε πολλές μελέτες μέτρησης ικανοποίησης ασθενών στο Νοσοκομείο, η αξιολόγηση επικεντρώνεται σε συγκεκριμένες ομάδες επαγγελματιών, όπως για παράδειγμα εργαστηριακοί, νοσηλευτές, γιατροί, διοικητικοί .

Το εργαλείο της μέτρησης ικανοποίησης ασθενών δεν πρέπει να θεωρείται από τους εργαζομένους στο Νοσοκομείο ως μέσο καταγγελίας, αλλά ως η ευκαιρία για τη διαρκή βελτίωση τόσο των ίδιων όσο και των συνολικών διαδικασιών λειτουργίας του Νοσοκομείου. Από την άλλη, η Διοίκηση δεν θα πρέπει με ελαφρότητα να χρησιμοποιεί τις μελέτες αυτές για να κατηγορήσει επαγγελματικές ομάδες, πριν τουλάχιστον αυτό επιβεβαιωθεί και από άλλες εμπεριστατωμένες μελέτες για το ίδιο θέμα. Εξάλλου, είναι κοινά αποδεκτό ότι τα βαθύτερα αίτια της έκπτωσης ποιότητας λόγω της μη συμμόρφωσης των εργαζομένων είναι θέματα καθαρά διαχειριστικά. Λαμβάνοντας υπόψη ότι πολλά από τα μεγάλα Νοσοκομεία της χώρας –τόσο Δημόσια όσο και Ιδιωτικά– λειτουργούν με προσωπικό ασφαλείας όσον αφορά συγκεκριμένες ειδικότητες, η μη ικανοποίηση των ασθενών από ορισμένες επαγγελματικές ομάδες θα πρέπει να αξιολογηθεί μέσα στο πλαίσιο ανεπάρκειας και έλλειψης εξειδικευμένου προσωπικού.

Πολύ βασικό επίσης για την αποδοχή του εργαλείου μέτρησης ικανοποίησης ασθενών είναι τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την επεξεργασία των πληροφοριών να ανακοινώνονται σε όλες τις ομάδες εργαζομένων, με κατανοητό τρόπο για κάθε κατηγορία προσωπικού. Παράλληλα, το προσωπικό πρέπει να συμμετέχει στον εντοπισμό των βαθύτερων αιτιών των προβλημάτων που το αφορούν και να θέτονται από κοινού οι στόχοι βελτίωσης (Λαζάρου 2004).

Τα οφέλη της μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών είναι:

- Εντοπίζονται οι νέες ανάγκες και επιθυμίες των χρηστών και διαπιστώνεται κατά πόσο οι υπηρεσίες του Νοσοκομείου ανταποκρίνονται στις επιθυμίες αυτών.
- Προσδιορίζονται τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των τμημάτων σε σχέση με τον ανταγωνισμό, σύμφωνα με τις απόψεις των χρηστών.
- Αποτελεί κίνητρο για το προσωπικό των τμημάτων να αυξήσει την παραγωγικότητα του αφού οι προσπάθειες του για βελτίωση της ποιότητας αξιολογούνται από τους ίδιους τους χρήστες.
- Αξιολογούνται οι νέες ενέργειες, κατά πόσο έχουν αντίκτυπο στην βελτίωση της ποιότητας και τελικά στην ικανοποίηση του ασθενή (Σερίφη 2004).

Η συνεχής μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών, ενταγμένη σε ένα πρόγραμμα βελτίωσης της ποιότητας του Νοσοκομείου, πρώτα από όλα οικοδομεί σχέσεις εμπιστοσύνης με τους "ασθενείς" και αυξάνει το κύρος και την αξιοπιστία της υπηρεσίας. Μπορεί επίσης να αποτελέσει ένα πρώτο βήμα στην έρευνα αγοράς, βοηθά στον εντοπισμό των προβλημάτων, βελτιώνει την δυνατότητα διαχείρισης κινδύνου και στηρίζει το ηθικό των εργαζομένων. Επίσης, βοηθά την τεκμηρίωση των αποτελεσμάτων και των επιπέδων απόδοσης (Τούντας 2003).

Η ικανοποίηση του ασθενή αποτελεί, αναμφισβήτητα συστατικό στοιχείο της ποιότητας της φροντίδας υγείας που παρέχεται σε αυτόν και ως τέτοιο πρέπει να συμπεριλαμβάνεται σε κάθε πρόγραμμα αξιολόγησης της ποιότητας (Παπανικολάου & Σιγάλας 1994).

Στην Ελλάδα έχουν γίνει κατά καιρούς αρκετές έρευνες και μελέτες σχετικά με την ικανοποίηση των ασθενών από τις υπηρεσίες υγείας. Ενδεικτικά αναφέρουμε τις ακόλουθες:

1. «Η ικανοποίηση του ασθενή ως δείκτης ποιότητας της Νοσοκομειακής Φροντίδας» που πραγματοποιήθηκε στο Π.Γ.Ν Αθηνών και ΑΧΕΠΑ Θεσσαλονίκης από τους Παπανικολάου και Σιγάλα, 1995.
2. «Απόψεις χρηστών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας σε ένα Γενικό Νομαρχιακό Νοσοκομείο: Η περίπτωση της Καρδίτσας» που πραγματοποιήθηκε στο Γ.Ν της Καρδίτσας από τους Κτενά et al., 1995.

3. «Η ποιότητα στην Δημόσια Υγεία: Η αντίληψη του ασθενή» που πραγματοποιήθηκε στο ΑΧΕΠΑ και Ιπποκράτειο Θεσσαλονίκης από τον Λαζούδη, 2002.
4. «Βελτίωση της ποιότητας και μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών στις υπηρεσίες υγείας: Εφαρμογή σε κλινικές Νοσοκομείου» που πραγματοποιήθηκε στο Ιπποκράτειο Θεσσαλονίκης από τον Κάιο, 2000.
5. «Μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών στα Νοσοκομεία του ΕΣΥ» που πραγματοποιήθηκε σ' όλα τα Νοσοκομεία του ΕΣΥ από το Νιάκα, 2003.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Ο ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΣΤΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ

Η αλματώδης ανάπτυξη της τεχνολογίας και της βιοϊατρικής τα τελευταία χρόνια, η συνεχής εξέλιξη των μεθόδων θεραπείας και νοσηλείας και γενικά οι αυξημένες απαιτήσεις για την υγεία έχουν μετατρέψει τα Νοσοκομεία, Δημόσια και Ιδιωτικά, σε πολύπλοκους, συνεχώς εξελισσόμενους και αναπτυσσόμενους οργανισμούς που εκτελούν πολλές και διάφορες λειτουργίες. Έτσι, απαραίτητη προϋπόθεση για την σωστή εκπλήρωση της αποστολής τους, που είναι κυρίως η ικανοποίηση των αναγκών του ασθενούς, αποτελεί η άσκηση σύγχρονης και αποτελεσματικής διοίκησης (management), δηλαδή η ύπαρξη σωστού προγραμματισμού, οργάνωσης και διαχείρισης καθώς και η συμμετοχή όλων των επαγγελματιών της υγείας που εμπλέκονται στο νοσοκομειακό σύστημα.

Το Ιδιωτικό και Δημόσιο Νοσοκομείο παρουσιάζουν αρκετές ομοιότητες και διαφορές. Και τα δύο Νοσοκομεία έχουν πρωταρχικό μέλημα την καταπολέμηση της ασθένειας και τον έλεγχο των δαπανών για βελτίωση της αποδοτικότητας και αριστοποίησης των διατιθέμενων πόρων.

Μια διαφορά μεταξύ των δύο Νοσοκομείων είναι ότι ενώ το Ιδιωτικό Νοσοκομείο έχει ως βασική προτεραιότητα την εξασφάλιση της οικονομικής του επιβίωσης και στη συνέχεια τη μεγένθυση του, το Δημόσιο Νοσοκομείο έχει τη κάλυψη των αναγκών των προσερχόμενων ασθενών.

Τα Δημόσια Νοσοκομεία ελέγχονται πλήρως από το Κράτος ενώ στα Ιδιωτικά Νοσοκομεία ο μοναδικός κρατικός έλεγχος αφορά την καθιέρωση ορισμένων κανόνων για την καταλληλότητα τους. Από εκεί και πέρα, η ανάπτυξη των Ιδιωτικών Νοσοκομείων αποφασίζεται και εκτελείται αποκλειστικά από τις διοικήσεις τους, με γνώμονα την απόδοση της επένδυσης.

Εδώ πρέπει να τονιστεί ότι ένα Δημόσιο Νοσοκομείο πέρα από την προσφορά υγειονομικών υπηρεσιών επεκτείνει τις παροχές του και σε τομείς, με τους οποίους ελάχιστα ασχολείται ή δεν ασχολείται καθόλου ο Ιδιωτικός Τομέας, επειδή πιθανότατα δεν προσδοκάται η επιθυμητή κερδοφορία. Ο Δημόσιος Τομέας επίσης έχει αναλάβει σχεδόν κατά αποκλειστικότητα την εκπαίδευση του ιατρικού και παραϊατρικού προσωπικού καθώς και το πεδίο της έρευνας.

Από άποψη εισροής πόρων, το Δημόσιο Νοσοκομείο χρηματοδοτείται από την κοινωνική ασφάλιση, τον κρατικό προϋπολογισμό και ελάχιστα από ιδιωτικές πράξεις. Τα Ιδιωτικά Νοσοκομεία αντλούν οικονομικούς πόρους, επίσης, από τους ασφαλιστικούς οργανισμούς, από τους ίδιους τους ασθενείς και τις ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρίες. Φυσικά τα Ιδιωτικά Νοσοκομεία υπολογίζουν και χρεώνουν το πραγματικό κόστος νοσηλείας, ενώ στα Δημόσια Νοσοκομεία το κόστος που καταβάλλουν οι ασφαλιστικοί οργανισμοί είναι περίπου το $\frac{1}{4}$ του πραγματικού κόστους νοσηλείας. Μια άλλη σημαντική διαφορά στην διαχείριση μεταξύ Δημοσίου και Ιδιωτικού τομέα είναι ο τρόπος καταγραφής των εισερχόμενων και εξερχόμενων πόρων.

Τα Δημόσια Νοσοκομεία διαφέρουν από τα Ιδιωτικά στο ανθρώπινο δυναμικό. Για την υλοποίηση του προγράμματος του ο manager του Ιδιωτικού Νοσοκομείου έχει τη δυνατότητα να επιλέξει τους πλέον κατάλληλους ανθρώπους, ενώ ο συνάδελφος του Δημοσίου Νοσοκομείου δεν έχει καμιά ή έχει ελάχιστη συμμετοχή στην επιλογή των συνεργατών του, εξαιτίας του επικρατούντος δημοσιοϋπαλληλικού καθεστώτος. Επίσης, στα Δημόσια Νοσοκομεία δεν υπάρχει σαφές καθηκοντολόγιο, με αποτέλεσμα την ασάφεια στις υποχρεώσεις των εργαζομένων και τις συχνές συγκρούσεις και αντιθέσεις μεταξύ των τριών εμπλεκόμενων Υπηρεσιών: Ιατρικής, Νοσηλευτικής και Διοικητικής (Ελληνας 2004, Διλίντας et al. 2004).

Μια άλλη διαφορά μεταξύ Δημοσίου και Ιδιωτικού τομέα είναι ότι, τα Ιδιωτικά Νοσοκομεία έχουν δημιουργήσει Τμήματα μέτρησης που μετρούν και αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών τους. Από την άλλη πλευρά, σύμφωνα με

πρόσφατες νομοθετικές ρυθμίσεις του υπ' αριθμόν Ν.2889/2001², θεσπίστηκε και στα Δημόσια Νοσοκομεία η ίδρυση Τμήματος μέτρησης της ποιότητας αλλά ο Νόμος βρίσκεται ακόμη σε προκαταρκτικό στάδιο και δεν έχει εφαρμοστεί από όλα τα Νοσοκομεία (Γούναρης 2000, Τσούγκα 2004).

Τέλος, καταλυτικό ρόλο παίζει η λειτουργία των Δημόσιων και Ιδιωτικών Νοσοκομείων ως προς τις εφημερίες και αυτό γιατί οι εφημερίες είναι μια στιγμή δοκιμασίας και κρίσης του όλου συστήματος. Τα έκτακτα περιστατικά και η άμεση βοήθεια επιβαρύνουν μόνο τα Δημόσια Νοσοκομεία. Όταν έχουμε αυτή τη θεμελιώδη ανισότητα, όταν εκ των πραγμάτων το φαινόμενο του "ράντζου" δεν μπορεί να εμφανιστεί στο Ιδιωτικό Νοσοκομείο, όταν το έκτακτο περιστατικό είναι δοκιμασία μόνο για το Δημόσιο Νοσοκομείο και για το ΕΣΥ, υπάρχει μια εν δυνάμει ανισότητα μέσα στο σύστημα (Βενιζέλος 2000).

Εδώ θα μπορούσαμε να παρατηρήσουμε ότι ενώ μέχρι πρόσφατα υπήρχε διαφορά μεταξύ Ιδιωτικών και Δημοσίων Νοσοκομείων ως προς τις κτιριακές εγκαταστάσεις σήμερα ως επί το πλείστον δεν υφίσταται. Έχουν γίνει πολλά υπερσύγχρονα Δημόσια Νοσοκομεία συγκρίσιμα με αντίστοιχα Ιδιωτικά. Ωστόσο υπάρχουν ακόμη Δημόσια Νοσοκομεία με προβληματικές κτιριακές εγκαταστάσεις όπως άλλωστε και στον Ιδιωτικό τομέα.

Ο ασθενής στον Δημόσιο τομέα αν και συνηθισμένος να μην απαιτεί ιδιαίτερη μεταχείριση, επιθυμεί (Σπανός 1997, Κυριόπουλος et al. 2003):

1. Αξιοπιστία: Σταθερότητα φροντίδας, συνέπεια εκτέλεσης και διάρκεια στην παροχή υπηρεσιών.
2. Ανταπόκριση: Προθυμία, ετοιμότητα των εργαζομένων να εξυπηρετήσουν τον ασθενή.
3. Ικανότητα: Απαραίτητα προσόντα – δεξιότητες των εργαζομένων για να εκτελέσουν την υπηρεσία.
4. Πρόσβαση: Πόσο εύκολο είναι να έρθεις σε επαφή ή να εισχωρήσεις στην υπηρεσία.
5. Ευγένεια: Φιλικότητα και προσανατολισμός του προσωπικού στην εξυπηρέτηση του ασθενή.

² Ν 2889/2001, «Βελτίωση και εκσυγχρονισμός του Εθνικού Συστήματος Υγείας», ΦΕΚ 37/2-3-2001.

6. Επικοινωνία: Τρόποι πληροφόρησης του ασθενή από το προσωπικό με κατανοητούς όρους.
7. Επαγγελματική πίστη: Εμπιστοσύνη, ειλικρίνεια και καλή φήμη του προσωπικού.
8. Ασφάλεια: Σωματική ασφάλεια, όχι ρίσκο ή αμφιβολίες, εχεμύθεια.
9. Κατανόηση: Σκληρή δουλειά από τους εργαζομένους προκειμένου να καλύψουν τις ανάγκες και ανησυχίες του ασθενή καθώς και επίδειξη της κατανόησης στην πράξη.
10. Έγκαιρη, σωστή διάγνωση και αντιμετώπιση του προβλήματος υγείας.
11. Άμεση και αποτελεσματική παρέμβαση.
12. Θέληση εξυπηρέτησης πέραν πάσης προσδοκίας.
13. Υπεύθυνη ενημέρωση ως προς την εξέλιξη της κατάστασης.

Ο ασθενής ενός Ιδιωτικού Νοσοκομείου σε αντίθεση με εκείνο του Δημόσιου δεν επιθυμεί απλά τα παραπάνω αλλά τα απαιτεί αφού πληρώνει ακριβά για τις υπηρεσίες αυτές.

Είναι σημαντικό εδώ να δούμε κατά πόσο τελικά οι ασθενείς παίρνουν αυτό που επιθυμούν ή απαιτούν από τις υπηρεσίες υγείας. Ένας τρόπος για να το διαπιστώσουμε αυτό είναι να διεξάγουμε έρευνα. Η έρευνα αυτή θα αφορά την μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών του Δημόσιου και Ιδιωτικού Νοσοκομείου σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΟ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στο Ιατρικό Διαβαλκανικό Κέντρο Θεσσαλονίκης από τον Ιδιωτικό τομέα και στο Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Ηρακλείου από το Δημόσιο τομέα.

4.1. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ

4.1.1. Ιατρικό Διαβαλκανικό Κέντρο Θεσσαλονίκης

Το Ιατρικό Διαβαλκανικό είναι ένα Γενικό Νοσοκομείο που βρίσκεται στην Θεσσαλονίκη και διαθέτει 392 κλίνες. Είναι υποκατάστημα του ομίλου Ιατρικό Αθηνών

Ε.Α.Ε. Η μητρική εταιρεία Ιατρικό Κέντρο Αθηνών Ε.Α.Ε εδρεύει στο Μαρούσι και διαθέτει πλέον 9 Νοσοκομεία με προσωπικό 2510 άτομα (ICAP 2003). Η έναρξη λειτουργίας του Ιατρικού Διαβαλκανικού έγινε τον Αύγουστο του 2000. Με την λειτουργία του Ιατρικού Διαβαλκανικού στην Θεσσαλονίκη έγινε πραγματικότητα η μετεξέλιξη του οράματος για εισαγωγή ασθενών από τις γειτονικές χώρες αλλά και η αναγωγή του κέντρου αυτού ως σημείο αναφοράς για νοσηλεία και Ιατρική εκπαίδευση στα Βαλκάνια και την Ν.Α Ευρώπη. Παρακάτω παρατίθενται τα τμήματα, εργαστήρια και τομείς που έχει το Νοσοκομείο καθώς και το οργανόγραμμα του (www.iatriko.gr, 2004):

ΤΜΗΜΑΤΑ

Αίθουσες Τοκετών	Δερματολογικό
Αίθουσες Χειρουργείων	Ανοιχτών Πηγών
Ανοσολογικό – Αλλεργιολογικό	Γναθοχειρουργικό – Θεραπευτικό
Ασθενοφόρα	Σηπτικό – Γυναικολογικό
Ιατρικής Φυσικής	Σηπτικό – Επειγόντων

ΤΟΜΕΙΣ

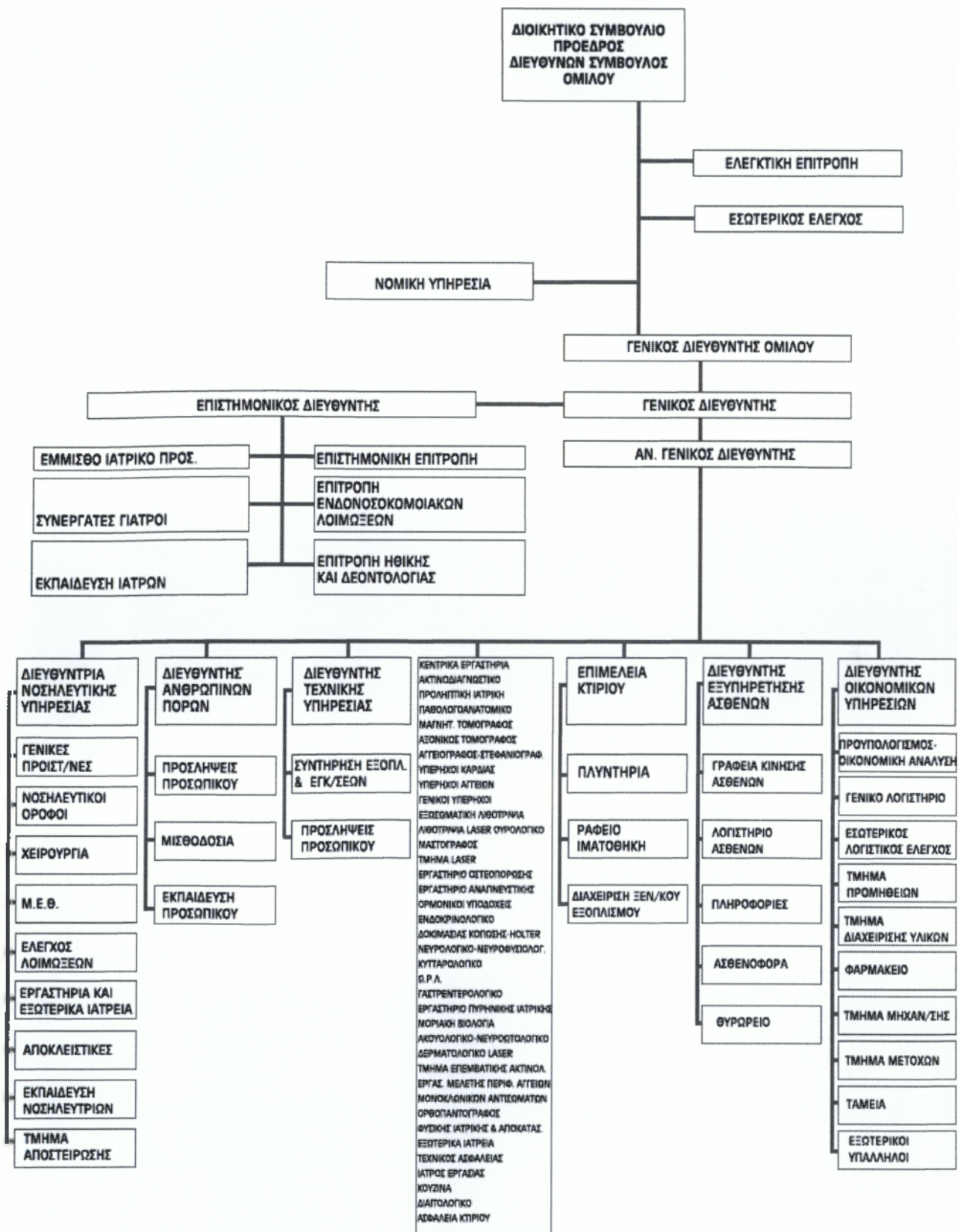
Γυναικολογικό – Μαιευτικοί υπέρηχοι	Πνευμονολογικό
Εμβρυομητρική Ιατρική	Προληπτικής Ιατρικής
Ενδοκρινολογικό	Υποβοηθούμενης Αναπαραγωγής
Εξωτερικά Ιατρεία	Φυσιατρικής
Επείγοντα Περιστατικά	Αθλητικής Αποκατάστασης
Καρδιολογικό	Χημειοθεραπείας
Κέντρο Μαστού	ΩΡΛ
Κλινική μιας ημέρας	ΜΕΘ Ενηλίκων
Κολποσκοπήσεις – Laser	ΜΕΘ Καρδιολογικών Νοσημάτων
Μοριακής Βιολογίας	ΜΕΘ Νεογνών
Ουρολογικό	ΜΕΘ Παιδιών
Οφθαλμολογικό	Μονάδα Τεχνητού Νεφρού και
Παιδιατρικό	Περιτοναϊκής Κάθαρσης
Παιδοκαρδιολογικό	
Πλαστικής χειρουργικής	

ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ

Αγγειοδιαγνωστικό	Λιθοτριψίας
Ακτινοθεραπευτικό	Νευρολογικό
Ακτινολογικό – Απεικονίσεις	Οστικής Πυκνότητας
Αιμοδυναμικό Εργαστήριο	Παθολογοανατομικό
Αξονικοί – Μαγνητικοί Τομογράφοι	Πυρηνικής Ιατρικής
Γαστρεντερολογικό – Ενδοσκοπικό	Υπερήχων – Triplex – Doppler
Κεντρικά Εργαστήρια	
Κυτταρολογικό	

ΤΜΗΜΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ

Αγγειοχειρουργικό	ΗΜΓ (Ηλεκτρομυογράφημα)
Αλλεργιολογικό	Νευροχειρουργικό
Παθολογικό	Τεστ Κόπωσης
Ρευματολογικό	Holter
Γαστρεντερολογικό	Laser Οφθαλμολογικό
Αιματολογικό	Ηπατολογικό
Νεφρολογικό	Γναθοχειρουργικό
Χειρουργικό	
Ορθοπαιδικό	
Ιατρείο Σκολίωσης	
Ιατρείο Οστεοπόρωσης	
Ιατρείο Ωμου, Αγκώνα και Αθλητικών	
Κακώσεων	
Ιατρείο Γόνατος και Αθλητικών	
Κακώσεων	
Ιατρείο Παθήσεων και Παραμορφώσεων	
Ιατρείο Σπονδυλικής Στήλης	
Μαιευτικοί Υπέρηχοι Β' επιπέδου	
Δερματολογικό	
Ακουολογικός Έλεγχος	
Νευρολογικό	
ΗΕΓ (Ηλεκτροεγκεφαλογράφος)	



4.1.2. Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Ηρακλείου

Μέσα σ' ένα πλαίσιο στρατηγικής ανάπτυξης των υπηρεσιών υγείας εντάχθηκε και η ανέγερση και λειτουργία του Περιφερειακού Πανεπιστημιακού Γενικού Νοσοκομείου Ηρακλείου (ΠΕΠΑΓΝΗ). Η σύμβαση κατασκευής του Νοσοκομείου κυρώθηκε με τον Νόμο 1398/7-10-83 και ανατέθηκε στην κατασκευάστρια Γερμανική εταιρεία Philipp Holzmann AG με επιβλέπουσα αρχή την Δημόσια Επιχείρηση Ανέγερσης Νοσηλευτικών Μονάδων (ΔΕΠΑΝΟΜ). Τα εγκαίνια του Νοσοκομείου έγιναν στις 21-5-89 ενώ η λειτουργία των πρώτων Εξωτερικών Ιατρείων είχε αρχίσει από 17-5-89 . Ακολούθησαν τα εργαστηριακά τμήματα σταδιακά από 14-6-89 και τα νοσηλευτικά τμήματα από 21-10-89 με εξήντα (60) περίπου κρεβάτια . Από τότε μέχρι σήμερα το Νοσοκομείο βρίσκεται σε συνεχή ανοδική πορεία με την αύξηση των δραστηριοτήτων του σε όλα τα επίπεδα υγείας

Το ΠΑΓΝΗ, είναι η μεγαλύτερη Δημόσια Λειτουργία στην Κρήτη. Διαθέτει σε 70.000 m² κτιρίων, τα οποία στεγάζουν 29 εξειδικευμένες κλινικές, που διαθέτουν συνολικά 720 κρεβάτια νοσηλείας, ενώ παράλληλα λειτουργούν 18 ειδικά εργαστήρια και 79 Εξωτερικά Ιατρεία. Είναι σε συνεχή λειτουργία και εσωτερική εφημερία, 24 ώρες το 24-ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα και απασχολεί 2000 περίπου εργαζόμενους εκ των οποίων 500 ιατρούς, 740 στη νοσηλευτική υπηρεσία, 640 διοικητικούς και 120 τεχνικούς υπαλλήλους.

Το ΠΑΓΝΗ παρέχει περίθαλψη σε όλα τα επίπεδα και κύρια εξειδικευμένη (Τριτοβάθμιου επιπέδου) σε 24ωρη βάση σε όλα τα περιστατικά της Κρήτης και του νοτίου Αιγαίου, καλύπτει τις υγειονομικές ανάγκες της περιφέρειας κυρίως στον αγροτικό πληθυσμό του νομού, στους ασφαλισμένους στον ΟΓΑ δηλαδή που αποτελούν και το 45% των νοσηλευομένων, χωρίς καμία δική τους επιβάρυνση συμμετοχής. Επίσης παρέχει ειδικότητα σε 250 περίπου ιατρούς καθώς και προπτυχιακή εκπαίδευση και κλινική εμπειρία στους φοιτητές της Ιατρικής σχολής. Τέλος το ΠΑ.Γ.Ν.Η. αναπτύσσει και προάγει έρευνας στον τομέα της ιατρικής και των άλλων συναφών επιστημών.

Από την έναρξη της λειτουργίας του πριν από ένδεκα περίπου χρόνια και μέχρι σήμερα, το ΠΑ.Γ.Ν.Η., συνέβαλε αποφασιστικά στην αναβάθμιση της παροχής των υπηρεσιών υγείας στην Κρήτη (www.pepagnh.gr, 2004)

Το Π.Α.Γ.Ν.Η αυτή την στιγμή διαθέτει τους εξής τομείς και τμήματα:

Α΄ ΤΟΜΕΑΣ ΠΑΘΟΛΟΓΙΑΣ

1. Αιματολογική
2. Γαστρεντερολογική
3. Ενδοκρινολογική
4. Καρδιολογική
5. Νεφρολογική
6. Ογκολογική
7. Παθολογική
8. Πνευμονολογική
9. Ρευματολογική
10. Νευροφυσ/κό Εργαστ.

Β΄ ΤΟΜΕΑΣ ΠΑΘΟΛΟΓΙΑΣ

1. Νεογνολογική
2. Παιδιατρική
3. Παιδιατρική Αιματολογική
4. Παιδιατρική Ογκολογική
5. Μ.Ε.Θ. Παίδων

Α΄ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ

1. Γενική Χειρουργική
2. Θώρακος-Αγγείων-Καρδιάς
3. Ουρολογική
4. Χ.ΟΓΚ.
5. Μαιευτική-Γυναικολογική
6. Παιδοχειρουργική

Β΄ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ

1. Αναισθησιολογικό
2. Γναθοχειρουργικό
3. Νευροχειρουργικό
4. Οδοντιατρικό
5. Ορθοπ/κό-Τραυματιολογία
6. Οφθαλμολογικό
7. ΩΡΛ
8. Μ.Ε.Θ.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΙΑΤΡΙΚΗ

1. Κλινική Προληπτικής Ιατρικής και Διατροφής
2. Κλινική Οικογενειακής και Κοινωνικής Ιατρικής
3. Εργαστήρια Αρχών Προγραμματισμού Υγείας
4. Εργαστήρια Βιοστατιστικής
5. Κλινική Ιατρικής της Εργασίας
6. Κλινική Κοινωνικής Αποκατάστασης
7. Τ.Ε.Π.

ΤΟΜΕΑΣ ΑΚΤΙΝΟΛΟΓΙΑΣ(Α΄ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΣ)

1. Εργαστήριο Ιατρικής Απεικόνισης
2. Εργαστήριο Ακτινοθεραπευτικής Ογκολογίας
3. Εργαστήριο Ιατρικής Φυσικής
4. Εργαστήριο Πυρηνικής Ιατρικής

Β΄ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ

1. Αιματολογικό
2. Αιμοδοσίας και Παραγώγων Αίματος
3. Βακτηριολογίας
4. Μικροβιολογικό
5. Γενετικής
6. Κλινικής Ανοσιολογίας
7. Εργαστήριο Ενδοκρινολογίας
8. Ιατροδικαστικό
9. Μον. Αιμοδοσίας
10. Κλινικής Ιολογίας
11. Κλινικής Φαρμακολογίας
12. Κλινικής Χημείας – Βιοχημείας
13. Παθολογοανατομικό
14. Παρασιτολογίας, Ζωονόσων και Γεωγραφικής Ιατρικής
15. Ραδιοανοσολογικών Προσδιορισμών και Υποδοχέων
16. Φαρμακείο

4.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η έρευνα έγινε με τη χρήση ερωτηματολογίων. Τα ερωτηματολόγια δόθηκαν στους ασθενείς ή συνοδούς τους, την στιγμή που έπαιρναν εξιτήριο από το Γραφείο Κίνησης Ασθενών.

Η συλλογή των δεδομένων διήρκεσε για το Ιατρικό Διαβαλκανικό Κέντρο από 15 έως 29 Σεπτέμβρη 2004 (εκτός Σαββάτου και Κυριακής) στο διάστημα 13:00-15:00 καθημερινά. Σε αυτό το χρονικό διάστημα συγκεντρώθηκαν 86 ερωτηματολόγια στο σύνολο 770 εξιτηρίων που δόθηκαν. Για το Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Ηρακλείου (ΠΑ.Γ.Ν.Η), η έρευνα διήρκεσε από 22 έως 30 Σεπτέμβρη 2004 (εκτός Σαββάτου και Κυριακής) στο διάστημα 10:00-14:00. Σε αυτό το χρονικό διάστημα συγκεντρώθηκαν 146 ερωτηματολόγια σε σύνολο 840 εξιτηρίων που δόθηκαν.

Το ερωτηματολόγιο είναι ένα σύνολο γραπτών ερωτήσεων σχετικών με ένα πρόβλημα, οι οποίες απευθύνονται ομοιόμορφα σε ένα δείγμα με σκοπό την συγκέντρωση αναγκαίων πληροφοριών. Για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου απαιτείται η εκούσια συνεργασία του δείγματος. Ένας σημαντικός αριθμός εξερχόμενων ασθενών αρνήθηκε να απαντήσει στο ερωτηματολόγιο που του δόθηκε στα πλαίσια αυτής της έρευνας. Συγκεκριμένα στο Διαβαλκανικό δεν απάντησε περίπου 1 στους 3, ενώ στο ΠΑ.Γ.Ν.Η. δεν απάντησαν 2 στους 3. Αυτό οφείλεται κυρίως στην αδυναμία ανάγνωσης και γραφής κάποιων από τους ερωτώμενους (αλλοδαποί) και στην άσχημη φυσιολογική τους κατάσταση (πόνος, μετεγχειρητικές καταστάσεις κτλ.).

Με τη χρήση του ερωτηματολογίου είναι δυνατή η συλλογή μεγάλου πλήθους πληροφοριών σε σύντομο σχετικά χρονικό διάστημα. Όσο αφορά τις ερωτήσεις, έγινε χρήση των εξής τύπων:

- Κλειστές ερωτήσεις: ο ερωτώμενος έχει να επιλέξει ανάμεσα από δύο ή περισσότερες απαντήσεις ή να συμπληρώσει κάποιο κενό. Η ύπαρξη αυτού του είδους των ερωτήσεων διευκόλυνε την συμπλήρωσή τους. Χρησιμοποιήθηκαν δύο τύποι κλειστών ερωτήσεων: οι πολλαπλής επιλογής και οι κλιμάκωσης των απαντήσεων οι οποίες αποτελούσαν και την πλειοψηφία των ερωτήσεων. Σε αυτές τις τελευταίες ο ασθενής έπρεπε να επιλέξει την απάντηση ανάμεσα σε μια εξαβάθμια κλίμακα (Πολύ ικανοποιημένος – Ικανοποιημένος – Ούτε ικανοποιημένος, ούτε δυσαρεστημένος – Δυσάρεστημένος – Πολύ δυσαρεστημένος – Δεν γνωρίζω, δεν απαντώ).

- Ανοιχτές ερωτήσεις: στις οποίες ο ερωτώμενος έχει πλήρη ελευθερία να εκφράσει την προσωπική του γνώμη διατυπώνοντας την όπως αυτός θέλει

- Μικτές ερωτήσεις: συνδυασμός κλειστής και ανοικτής ερώτησης

Το ερωτηματολόγιο (βλ. Παράρτημα Β) περιελάμβανε ερωτήσεις σχετικές με:

- Δημογραφικά και κοινωνικά στοιχεία διατηρώντας την ανωνυμία των ασθενών, καθώς ερωτήσεις για το Νοσοκομείο, για τον τομέα που νοσηλεύτηκε ο ασθενής, τις ημέρες νοσηλείας, αν είχε νοσηλευτεί άλλη φορά στο ίδιο ή σε άλλο Νοσοκομείο, αν η εισαγωγή του ήταν επείγουσα ή προγραμματισμένη, το μέσο της μεταφοράς του στο Νοσοκομείο καθώς και το χρόνο της αναμονής του (16 ερωτήσεις).

- Την ικανοποίηση των ασθενών ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ιατρικού προσωπικού, του νοσηλευτικού προσωπικού, τις υπηρεσίες της ξενοδοχειακής και διοικητικής υποστήριξης και μία γενική ερώτηση που αφορούσε την συνολική ικανοποίηση από την παραμονή στο Νοσοκομείο (18 ερωτήσεις).

Γενικά έγινε προσπάθεια ώστε οι ερωτήσεις να έχουν μια λογική σειρά, να είναι απλές χωρίς τεχνικούς όρους και να μην είναι υποθετικές αλλά να επικεντρώνονται στο παρόν και σε απτά, συγκεκριμένα θέματα.

Λόγω της μεγάλης χρήσης κλειστών ερωτήσεων, η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου απαιτούσε λίγο χρόνο (10-15 λεπτά) και ήταν αρκετά απλή, δεδομένης της φύσης του δείγματος (ασθενείς) και του όγκου των πληροφοριών που ζητούνταν. Η συμπλήρωση του έγινε από τους ίδιους τους ασθενείς ή τους συνοδούς τους (συνήθως παρουσία των ασθενών) με προσωπική επίβλεψη ώστε να επιλυθούν οποιαδήποτε προβλήματα ή παρανοήσεις στην διατύπωση των ερωτήσεων ή με την μορφή συνέντευξης.

Λόγω της προκωδικοποιημένης του μορφής, ήταν εφικτή η αποδελτίωση του ερωτηματολογίου, η ταξινόμηση των απαντήσεων καθώς και η μηχανογραφική τους επεξεργασία. Η ανάλυση έγινε με την χρήση του προγράμματος Statistical Package For Social Sciences (SPSS).

Αξίζει να σημειωθεί ότι στις σχετικές με την παρούσα εργασία έρευνες που προαναφέρθηκαν στο Κεφάλαιο 2 και έγιναν στο Γ.Ν Καρδίτσας (Κτενάς et al.1995) στο ΑΧΕΠΑ - Ιπποκράτειο Θεσσαλονίκης (Λαζουδης, 2002), στο Π.Γ.Ν. Αθηνών - ΑΧΕΠΑ(Παπανικολάου & Σιγάλας, 1995) το ερωτηματολόγιο δόθηκε στους ασθενείς λίγο πριν την έξοδο τους από το Νοσοκομείο. Ενώ στην έρευνα που έγινε στα Νοσοκομεία του Ε.Σ.Υ(Νιάκας, 2003) το ερωτηματολόγιο δόθηκε στους ασθενείς κατά

την έξοδο τους αλλά το συμπλήρωσαν οι ίδιοι ή οι συγγενείς τους στο σπίτι τους και το ταχυδρόμησαν στο ΕΑΠ.

Παρακάτω παρατίθενται τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων σε εποπτική μορφή (διαγράμματα – πίνακες) καθώς και η ανάλυση αυτών (Καΐος 2000, Νιάκας 2003, Λαζούδης 2002).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Σε ότι αφορά το φύλο των ασθενών, όπως φαίνεται και στον Πίνακα 1, το 56.2% των ασθενών που νοσηλεύτηκαν στο ΠΑ.Γ.Ν.Η ήταν γυναίκες ενώ στο Διαβαλκανικό το μεγαλύτερο ποσοστό των νοσηλευθέντων ήταν άνδρες με μια μικρή υπεροχή έναντι των γυναικών, με διαφορά της τάξεως του 2.4%.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία κατά φύλο.

		Φύλο		Total
		Άνδρας	Γυναίκα	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Count	64	82	146
	% within Νοσοκομείο	43,8%	56,2%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	44	42	86
	% within Νοσοκομείο	51,2%	48,8%	100,0%
Total	Count	108	124	232
	% within Νοσοκομείο	46,6%	53,4%	100,0%

Στον Πίνακα 2 εμφανίζονται τα όρια των ηλικιών και ο αριθμός των συμμετασχόντων σε απόλυτες τιμές και σε ποσοστά. Στο Διαβαλκανικό, η ηλικιακή ομάδα 21-40 αποτελεί το 51.2% των ασθενών ενώ το 33.7% των ασθενών ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 41-60. Αντίθετα στο ΠΑ.Γ.Ν.Η., οι ηλικιακές ομάδες 41-60 και 61-80 αποτελούν την πλειοψηφία των ασθενών (61.6%). Αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι οι ηλικίες αυτές επειδή χρησιμοποιούν συχνότερα τις νοσοκομειακές υπηρεσίες,

επιλέγουν το Δημόσιο Νοσοκομείο έναντι του Ιδιωτικού διότι θα τους στοιχίσει λιγότερο.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία ανά ηλικία.

		Νοσοκομείο		Total
		ΠΑ.Γ.Ν.Η.	ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	
Ηλικία	0-20 Count	13	5	18
	% within Νοσοκομείο	8.9%	5.8%	7.8%
	21-40 Count	43	44	87
	% within Νοσοκομείο	29.5%	51.2%	37.4%
41-60 Count	54	29	83	
	% within Νοσοκομείο	37%	33.7%	35.8%
61-80 Count	36	8	44	
	% within Νοσοκομείο	24.6%	9.3%	19%
Total	Count	146	86	232
	% within Νοσοκομείο	100%	100%	100%

Σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση των ασθενών και στα δύο Νοσοκομεία, όπως φαίνεται στον Πίνακα 3, η πλειοψηφία των ασθενών δήλωσε ότι είναι παντρεμένοι.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία κατά οικογενειακή κατάσταση.

		Οικογενειακή κατάσταση		Total
		Παντρεμέ νος/η	Ανύπαντρος/η	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Count	111	35	146
	% within Νοσοκομείο	76,0%	24,0%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	50	36	86
	% within Νοσοκομείο	58,1%	41,9%	100,0%
Total	Count	161	71	232
	% within Νοσοκομείο	69,4%	30,6%	100,0%

Όσον αφορά την υπηκοότητα των ασθενών (Πίνακας 4), στο Διαβαλκανικό οι ασθενείς που έχουν ελληνική υπηκοότητα υπερτερούν (80%) έναντι αυτών που έχουν άλλη υπηκοότητα που δεν ξεπερνάει το 20% των ασθενών. Αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι το Νοσοκομείο αυτό συνεργάζεται με άλλα Νοσοκομεία του Εξωτερικού και έτσι γίνεται διακίνηση ασθενών μεταξύ αυτών των Νοσοκομείων. Ωστόσο το

ποσοστό αυτό των αλλοδαπών μπορεί να οφείλεται και στην διαφήμιση (τηλεοπτική ή με φυλλάδια) που κάνει το Νοσοκομείο για την προώθηση των υπηρεσιών του και σε άλλες χώρες. Από την άλλη, και στο ΠΑ.Γ.Ν.Η. το μεγαλύτερο ποσοστό των ασθενών του, κατά 99.3%, φαίνεται να είναι Έλληνες. Αυτό βέβαια δεν σημαίνει ότι σ' αυτό το Δημόσιο Νοσοκομείο δεν νοσηλεύονται πολλοί αλλοδαποί. Όμως τα αποτελέσματα αυτά που προέκυψαν από την έρευνα μας, οφείλονται στο γεγονός ότι το δείγμα μας από το ΠΑ.Γ.Ν.Η. απαρτιζόταν μόνο από Έλληνες αφού όσοι αλλοδαποί ρωτήθηκαν, αρνήθηκαν να απαντήσουν επειδή πίστευαν πως δεν θα κατανοούσαν τις ερωτήσεις.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία κατά υπηκοότητα.

		Υπηκοότητα		Total
		Ελληνική	Άλλη	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Count	143	1	144
	% within Νοσοκομείο	99,3%	,7%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	67	17	84
	% within Νοσοκομείο	79,8%	20,2%	100,0%
Total	Count	210	18	228
	% within Νοσοκομείο	92,1%	7,9%	100,0%

Αναφορικά με την επαγγελματική κατάσταση των ασθενών μεταξύ των δύο Νοσοκομείων παρουσιάζεται ανομοιομορφία (Πίνακας 5). Στο Διαβαλκανικό, το 41.9% των ασθενών δήλωσε ότι είναι εργαζόμενοι για τον Ιδιωτικό Τομέα και το 22.1% για τον Δημόσιο Τομέα. Και στο ΠΑ.Γ.Ν.Η. οι ασθενείς δήλωσαν εργαζόμενοι του Ιδιωτικού και του Δημοσίου Τομέα με ποσοστά 21.2% και 17.1% αντίστοιχα. Στο ΠΑ.Γ.Ν.Η. όμως υπήρχαν ασθενείς απ' όλες τις κατηγορίες επαγγελμάτων με αξιόλογα ποσοστά. Με βάση τώρα τον πίνακα για τα ασφαλιστικά ταμεία (Πίνακας 6), οι ασθενείς και των δύο Νοσοκομείων είναι σε μεγαλύτερο ποσοστό ασφαλισμένοι στο Ι.Κ.Α. και ακολουθούν τα ταμεία του Δημοσίου, του Ο.Γ.Α. και του ΤΕΒΕ που αποτελούν τους μεγαλύτερους ασφαλιστικούς Οργανισμούς της χώρας μας.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία κατά επαγγελματική κατάσταση.

			Νοσοκομείο		Total
			ΠΑ.Γ.Ν.Η.	ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	
Επάγγελμα	Δημ. υπάλληλος	Count	25	19	44
		% within Νοσοκομείο	17,1%	22,1%	19,0%
	Ιδ. υπάλληλος	Count	31	36	67
		% within Νοσοκομείο	21,2%	41,9%	28,9%
	Ελ. επαγγελματίας	Count	23	8	31
		% within Νοσοκομείο	15,8%	9,3%	13,4%
	Μαθ./Φοιτ./Σπουδ.	Count	9	10	19
		% within Νοσοκομείο	6,2%	11,6%	8,2%
	Αγρότης	Count	21	7	28
		% within Νοσοκομείο	14,4%	8,1%	12,1%
	Οικιακά	Count	18	3	21
		% within Νοσοκομείο	12,3%	3,5%	9,1%
	Συνταξιούχος	Count	11	1	12
		% within Νοσοκομείο	7,5%	1,2%	5,2%
	Άνεργος	Count	1	2	3
		% within Νοσοκομείο	,7%	2,3%	1,3%
	Νήπιο	Count	7	0	7
		% within Νοσοκομείο	4,8%	,0%	3,0%
Total		Count	146	86	232
		% within Νοσοκομείο	100,0%	100,0%	100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 6. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία κατά Ασφαλιστικό Ταμείο.

			Νοσοκομείο		Total
			ΠΑ.Γ.Ν.Η.	ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	
Ασφαλιστικό Ταμείο	Τ.Ε.Β.Ε.	Count	20	9	29
		% within Νοσοκομείο	13,7%	10,6%	12,6%
	Ι.Κ.Α.	Count	44	41	85
		% within Νοσοκομείο	30,1%	48,2%	36,8%
	Ο.Γ.Α.	Count	38	12	50
		% within Νοσοκομείο	26,0%	14,1%	21,6%
	ΔΗΜΟΣΙΟΥ	Count	22	17	39
		% within Νοσοκομείο	15,1%	20,0%	16,9%
	ΤΑ.Ξ.Υ.	Count	9	0	9
		% within Νοσοκομείο	6,2%	,0%	3,9%
	ΠΡΟΝΟΙΑ	Count	1	0	1
		% within Νοσοκομείο	,7%	,0%	,4%
	ΛΟΙΠΑ ΤΑΜΕΙΑ	Count	10	1	11
		% within Νοσοκομείο	6,8%	1,2%	4,8%
	Κανένα Ταμείο	Count	2	5	7
		% within Νοσοκομείο	1,4%	5,9%	3,0%
Total		Count	146	85	231
		% within Νοσοκομείο	100,0%	100,0%	100,0%

Αναφορικά με το επίπεδο εκπαίδευσης (Πίνακας 7), το 56.9% των ασθενών του Διαβαλκανικού απάντησε ότι είναι απόφοιτο Ανώτατης Εκπαίδευσης. Αντίθετα στο ΠΑ.Γ.Ν.Η., το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων δήλωσε απόφοιτο στοιχειώδους εκπαίδευσης. Αυτό πιθανόν να οφείλεται στο γεγονός ότι οι περισσότεροι ασθενείς που νοσηλεύτηκαν στο ΠΑ.Γ.Ν.Η είναι μεγάλοι σε ηλικία και πιθανόν οι συνθήκες και οι ανάγκες για επιβίωση δεν έδιναν την δυνατότητα επιλογής των σπουδών αλλά της εργασίας. Αντίθετα στο Διαβαλκανικό, οι ασθενείς στην πλειοψηφία τους είναι μεταξύ 20-40 ετών. Είναι άτομα δηλαδή που μεγάλωσαν με την αντίληψη ότι για να μπορέσει κάποιος να κάνει πράγματα στην ζωή του θα πρέπει να έχει σπουδάσει.

ΠΙΝΑΚΑΣ 7. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία κατά μορφωτικό επίπεδο.

			Νοσοκομείο		Total
			ΠΑ.Γ.Ν.Η.	ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	
Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count	54	9	63
		% within Νοσοκομείο	37,0%	10,5%	27,2%
	Γυμνάσιο	Count	16	11	27
		% within Νοσοκομείο	11,0%	12,8%	11,6%
	Λύκειο	Count	32	17	49
		% within Νοσοκομείο	21,9%	19,8%	21,1%
	Γ' βάρθμια εκπ/ση	Count	34	31	65
		% within Νοσοκομείο	23,3%	36,0%	28,0%
	Μεταπτυχιακό	Count	3	18	21
		% within Νοσοκομείο	2,1%	20,9%	9,1%
	ΔΑ	Count	7	0	7
		% within Νοσοκομείο	4,8%	,0%	3,0%
	Total	Count	146	86	232
		% within Νοσοκομείο	100,0%	100,0%	100,0%

Στο Διαβαλκανικό, όπως φαίνεται και από τον Πίνακα 8, το 47.7% των ασθενών δήλωσε ότι συμβιώνει με δύο επιπλέον άτομα. Στο ΠΑ.Γ.Ν.Η. όμως, το 43.2% των ασθενών δήλωσε ότι συμβιώνει με περισσότερο από δύο άτομα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 8. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σύμφωνα με τον αριθμό ατόμων που ζουν μαζί τους.

		Αριθμός ατόμων που ζουν μαζί σας:				Total
		Κανένα	Ένα	Δυο	Περισσότερα	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Count	13	30	40	63	146
	% within Νοσοκομείο	8,9%	20,5%	27,4%	43,2%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	3	9	41	33	86
	% within Νοσοκομείο	3,5%	10,5%	47,7%	38,4%	100,0%
Total	Count	16	39	81	96	232
	% within Νοσοκομείο	6,9%	16,8%	34,9%	41,4%	100,0%

Με βάση τα στοιχεία της νοσηλείας (Πίνακας 9), προκύπτει ότι στο Διαβαλκανικό αντιμετωπίζονται συχνότερα καρδιολογικά, ορθοπαιδικά, χειρουργικά και παθολογικά περιστατικά. Αντίθετα, το ΠΑ.Γ.Ν.Η. αντιμετωπίζει περιστατικά όλων των ειδικοτήτων, πιθανών λόγω της φύσης του ως Πανεπιστημιακό. Έτσι επιβεβαιώνεται αυτό που αναφέρει ο Klein (1982) ότι «ο Ιδιωτικός τομέας ανταποκρίνεται στην ζήτηση, ενώ ο Δημόσιος καλύπτει ανάγκες». Αυτό φαίνεται από την καθημερινή πρακτική της 'προτίμησης' του Ιδιωτικού τομέα σε περιστατικά που χρήζουν ακριβότερης περίθαλψης (π.χ χειρουργικά έναντι χρόνιων περιστατικών).

ΠΙΝΑΚΑΣ 9. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία κατά τμήμα νοσηλείας.

		Νοσοκομείο		Total	
		ΠΑ.Γ.Ν.Η.	ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ		
Τμήμα νοσηλείας	ΓΥΝΑΙΚ-ΜΑΙΕΥΤ.	Count	14	7	21
		% within Νοσοκομείο	9,6%	8,1%	9,1%
	ΕΝΔΟΚΡΙΝ/ΓΙΚΟ	Count	1	0	1
		% within Νοσοκομείο	.7%	.0%	.4%
	ΝΕΥΡΟΧΕΙΡ/ΚΟ	Count	5	0	5
		% within Νοσοκομείο	3,4%	.0%	2,2%
	ΟΦΘΑΛΜ/ΓΙΚΟ	Count	7	1	8
		% within Νοσοκομείο	4,8%	1,2%	3,4%
	ΟΥΡΟΛΟΓΙΚΟ	Count	3	2	5
		% within Νοσοκομείο	2,1%	2,3%	2,2%
	ΩΡΛ	Count	2	0	2
		% within Νοσοκομείο	1,4%	.0%	.9%
	ΟΓΚΟΛΟΓΙΚΟ	Count	3	4	7
		% within Νοσοκομείο	2,1%	4,7%	3,0%
	ΠΟΓΚ	Count	9	0	9
		% within Νοσοκομείο	6,2%	.0%	3,9%

ΧΟΓΚ	Count	4	0	4
	% within Νοσοκομείο	2,7%	,0%	1,7%
ΠΑΙΔΟΟΓΚΟΛΟΓ.	Count	1	0	1
	% within Νοσοκομείο	,7%	,0%	,4%
ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΟ	Count	18	22	40
	% within Νοσοκομείο	12,3%	25,6%	17,2%
ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΟ	Count	8	16	24
	% within Νοσοκομείο	5,5%	18,6%	10,3%
ΠΑΙΔΟΧΕΙΡ/ΚΟ	Count	2	0	2
	% within Νοσοκομείο	1,4%	,0%	,9%
ΘΩΡΑΚΟΧΕΙΡ.	Count	1	0	1
	% within Νοσοκομείο	,7%	,0%	,4%
ΚΑΡΔΙΟΧΕΙΡ/ΚΟ	Count	0	6	6
	% within Νοσοκομείο	,0%	7,0%	2,6%
ΠΝΑΘΟΧΕΙΡ/ΚΟ	Count	3	0	3
	% within Νοσοκομείο	2,1%	,0%	1,3%
ΑΓΓΕΙΟΧΕΙΡ/ΚΟ	Count	3	0	3
	% within Νοσοκομείο	2,1%	,0%	1,3%
ΝΕΦΡΟΛΟΓΙΚΟ	Count	1	0	1
	% within Νοσοκομείο	,7%	,0%	,4%
ΓΑΣΤΡΕΝΤΕ/ΚΟ	Count	4	0	4
	% within Νοσοκομείο	2,7%	,0%	1,7%
ΑΚΤΙΝΟΛΟΓΙΚΟ	Count	1	0	1
	% within Νοσοκομείο	,7%	,0%	,4%
ΡΕΥΜΑΤΟΛΟΓΙΚ.	Count	3	0	3
	% within Νοσοκομείο	2,1%	,0%	1,3%
Μ.Ε.Θ.	Count	1	0	1
	% within Νοσοκομείο	,7%	,0%	,4%
ΚΑΡΔΙΟΛΟΓΙΚΟ	Count	20	12	32
	% within Νοσοκομείο	13,7%	14,0%	13,8%
ΑΙΜΑΤΟΛΟΓΙΚΟ	Count	3	0	3
	% within Νοσοκομείο	2,1%	,0%	1,3%
ΠΝΕΥΜΟΝΟΛΟΓ.	Count	5	3	8
	% within Νοσοκομείο	3,4%	3,5%	3,4%
ΝΕΥΡΟΛΟΓΙΚΟ	Count	6	0	6
	% within Νοσοκομείο	4,1%	,0%	2,6%
ΜΟΝ.ΛΙΘΟΤΡΙΨ.	Count	7	0	7
	% within Νοσοκομείο	4,8%	,0%	3,0%
ΠΑΙΔΙΑΤΡΙΚΟ	Count	5	0	5
	% within Νοσοκομείο	3,4%	,0%	2,2%
ΟΡΘΟΠΑΙΔΙΚΟ	Count	6	13	19
	% within Νοσοκομείο	4,1%	15,1%	8,2%
Total	Count	146	86	232
	% within Νοσοκομείο	100,0%	100,0%	100,0%

Σε σχέση με τον χρόνο νοσηλείας των ασθενών στο Νοσοκομείο σύμφωνα με τον Πίνακα 10, οι ασθενείς στο Διαβαλκανικό δηλώνουν ότι το 61.6% παρέμεινε από 1 έως 3 ημέρες. Όμως το ποσοστό των ασθενών που νοσηλεύεται στο Νοσοκομείο μειώνεται για κάθε επιπλέον ημέρα νοσηλείας, παρουσιάζοντας μέγιστη διάρκεια νοσηλείας τις 9 ημέρες με ποσοστό μόλις 1.2%. Από την άλλη, στο ΠΑ.Γ.Ν.Η., οι ασθενείς δηλώνουν ότι το 53.3% αυτών παρέμεινε από 1 έως 3 ημέρες. Ωστόσο ένα αξιοσημείωτο ποσοστό, 18.5% των ασθενών, δήλωσε ότι παρέμεινε στο Νοσοκομείο πάνω από 10 ημέρες. Αυτή η διαφορά μπορεί να αποδοθεί στις διαφορές χρηματοδότησης των Ιδιωτικών και Δημόσιων Νοσοκομείων, στην παροχή μακροχρόνιας φροντίδας από τα Δημόσια Νοσοκομεία αλλά και σε νοσηλεία περιστατικών με μεγαλύτερη βαρύτητα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 10. Κατανομή της Διάρκειας Νοσηλείας των νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία.

		Νοσοκομείο				Total	
		ΠΑ.Γ.Ν.Η.		ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ			
		Count	% within Νοσοκομείο	Count	% within Νοσοκομείο	Count	% within Νοσοκομείο
Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	1 ημέρα	21	14,4%	7	8,1%	28	12,1%
	2 ημέρες	27	18,5%	35	40,7%	62	26,7%
	3 ημέρες	30	20,5%	11	12,8%	41	17,7%
	4 ημέρες	6	4,1%	12	14,0%	18	7,8%
	5 ημέρες	8	5,5%	12	14,0%	20	8,6%
	6 ημέρες	8	5,5%	2	2,3%	10	4,3%
	7 ημέρες	7	4,8%	2	2,3%	9	3,9%
	8 ημέρες	7	4,8%	4	4,7%	11	4,7%
	9 ημέρες	5	3,4%	1	1,2%	6	2,6%
	10 ημέρες	8	5,5%	0	,0%	8	3,4%
	Περισσότερες από 10 ημέρες	19	13,0%	0	,0%	19	8,2%
Total	146	100,0%	86	100,0%	232	100,0%	

Από το σύνολο των απαντήσεων όπως φαίνεται στον Πίνακα 11, το 74.4% των ασθενών του Διαβαλκανικού δήλωσε ότι δεν έχει νοσηλευτεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο. Αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι πιθανώς δεν είχαν την οικονομική δυνατότητα να το επιλέξουν και όσοι τελικά το επέλεξαν, πήγαν σε πλειοψηφία 90.9% μόνο μία φορά (Πίνακας 12). Στο ΠΑ.Γ.Ν.Η., οι ασθενείς σε ποσοστό 55.5% δήλωσαν ότι έχουν νοσηλευτεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο, εκ των οποίων το 34.6% έχει νοσηλευτεί

περισσότερο από τρεις φορές. Αυτό μπορεί να συμβαίνει εξαιτίας των εξειδικευμένων υπηρεσιών που παρέχει το ΠΑ.Γ.Ν.Η σε σχέση με άλλα Δημόσια Νοσοκομεία της περιοχής ή λόγω της σοβαρότητας ορισμένων περιστατικών (χρόνιων κ.α.) που χρήζουν περισσότερες από μία εισαγωγές.

ΠΙΝΑΚΑΣ 11. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σύμφωνα με το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.

		Έχετε νοσηλευτεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο:		Total
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Count	81	65	146
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	55,5%	44,5%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	22	64	86
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	25,6%	74,4%	100,0%
Total	Count	103	129	232
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	44,4%	55,6%	100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 12. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σύμφωνα με την συχνότητα νοσηλείας στο ίδιο Νοσοκομείο.

		Φορές νοσηλείας στο ίδιο Νοσοκομείο				Total
		1 φορά	2 φορές	3 φορές	Περισσότερες φορές	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Count	29	17	7	28	81
	% within Νοσοκομείο	35,8%	21,0%	8,6%	34,6%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	20	2	0	0	22
	% within Νοσοκομείο	90,9%	9,1%	,0%	,0%	100,0%
Total	Count	49	19	7	28	103
	% within Νοσοκομείο	47,6%	18,4%	6,8%	27,2%	100,0%

Σε ερώτηση προς τους ασθενείς αν έχουν νοσηλευτεί σε άλλο Νοσοκομείο (Πίνακας 13), το μεγαλύτερο ποσοστό, 76.7%, των ασθενών του Διαβαλκανικού απάντησε ότι έχουν νοσηλευτεί και σε άλλο Νοσοκομείο και το 80% αυτών των ασθενών έκαναν 1 ή 2 εισαγωγές(Πίνακας 14) Αυτό πιθανώς να συμβαίνει επειδή οι υπηρεσίες στο Διαβαλκανικό είναι πιο ακριβές και αυτό τους αποτρέπει να το επιλέγουν συνεχώς και έτσι προσφεύγουν στα Δημόσια Νοσοκομεία. Αντίθετα στο ΠΑ.Γ.Ν.Η., το 59.6% των ασθενών δήλωσε ότι δεν έχει νοσηλευτεί σε άλλο Νοσοκομείο και από τους υπόλοιπους που απάντησαν ότι νοσηλεύτηκαν σε άλλο Νοσοκομείο, το 42.4% δήλωσε ότι

νοσηλεύτηκε μία φορά. Αυτό πιθανώς να συνέβη γιατί την στιγμή που χρειάστηκε να εισαχθούν στο Νοσοκομείο, εφημέρευε κάποιο άλλο. Αξίζει να σημειωθεί ότι ένα ποσοστό από τους ασθενείς που έχει νοσηλευτεί σε άλλο Νοσοκομείο, νοσηλεύτηκε πάνω από τρεις φορές. Αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι τα άτομα αυτά μπορεί να είναι μεγάλοι σε ηλικία ή να είναι βαριά περιστατικά που απαιτούν περισσότερες από μία εισαγωγές.

ΠΙΝΑΚΑΣ 13. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σύμφωνα με το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.

		Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο		Total
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Count	59	87	146
	% within Νοσοκομείο	40,4%	59,6%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	66	20	86
	% within Νοσοκομείο	76,7%	23,3%	100,0%
Total	Count	125	107	232
	% within Νοσοκομείο	53,9%	46,1%	100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 14. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σύμφωνα με την συχνότητα νοσηλείας σε άλλο Νοσοκομείο.

		Φορές νοσηλείας σε άλλο Νοσοκομείο				Total
		1 φορά	2 φορές	3 φορές	Περισσότερες φορές	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Count	25	10	6	18	59
	% within Νοσοκομείο	42,4%	16,9%	10,2%	30,5%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	26	26	5	8	65
	% within Νοσοκομείο	40,0%	40,0%	7,7%	12,3%	100,0%
Total	Count	51	36	11	26	124
	% within Νοσοκομείο	41,1%	29,0%	8,9%	21,0%	100,0%

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου στο Διαβαλκανικό, σύμφωνα με τον Πίνακα 15, έγινε από τους ίδιους τους ασθενείς σε ποσοστό 88.4%. Αντίθετα στο ΠΑ.Γ.Ν.Η. η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου έγινε από τους συνοδούς των ασθενών και ποσοστό μόλις 25.3% συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο μόνο του. Αυτό μπορεί να συνέβη λόγω της σοβαρότητας της κατάστασης της υγείας των ασθενών, που δεν τους επέτρεψε να παραστούν στο Γραφείο Κίνησης Ασθενών για να παραλάβουν το εξιτήριο

τους. Μετά από περαιτέρω ανάλυση των απαντήσεων των ασθενών και των απαντήσεων που έδωσαν οι συνοδοί διαπιστώθηκε ότι δεν διαφοροποιούνται.

ΠΙΝΑΚΑΣ 15. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία ανάλογα με το αν υπήρξε βοήθεια από άλλο άτομο για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

		Βοήθεια από άλλο άτομο για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου		Total
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Count	109	37	146
	% within Νοσοκομείο	74,7%	25,3%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	10	76	86
	% within Νοσοκομείο	11,6%	88,4%	100,0%
Total	Count	119	113	232
	% within Νοσοκομείο	51,3%	48,7%	100,0%

Σημαντικοί είναι οι πίνακες που ακολουθούν και δείχνουν την αντίληψη και την συμπεριφορά του ασθενή σε σχέση με την νοσοκομειακή περίθαλψη. Οι ασθενείς του Διαβαλκανικού σ' ένα ποσοστό 45.3% απάντησαν ότι η εισαγωγή τους στο Νοσοκομείο ήταν επείγουσα και το υπόλοιπο 54.7% έκανε προγραμματισμένη εισαγωγή. Τα αντίστοιχα ποσοστά εισαγωγής των ασθενών στο ΠΑ.Γ.Ν.Η είναι 48.6% και 51.4% (Πίνακας 16).

ΠΙΝΑΚΑΣ 16. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σύμφωνα με τον τρόπο εισαγωγής

		Εισαγωγή		Total
		Επείγουσα	Προγραμματισμένη	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Count	71	75	146
	% within Νοσοκομείο	48,6%	51,4%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	39	47	86
	% within Νοσοκομείο	45,3%	54,7%	100,0%
Total	Count	110	122	232
	% within Νοσοκομείο	47,4%	52,6%	100,0%

Από τους 45 ασθενείς που απάντησαν ότι η εισαγωγή τους στο Διαβαλκανικό ήταν προγραμματισμένη, το 75.6% δήλωσε ότι δεν περίμενε καμία ημέρα για να εισαχθεί στο Νοσοκομείο, ενώ όσοι χρειάστηκε να περιμένουν, δεν περίμεναν περισσότερο από 10 ημέρες. Αντίθετα στο ΠΑ.Γ.Ν.Η, από τους 75 ασθενείς που έκαναν προγραμματισμένη εισαγωγή, το μεγαλύτερο ποσοστό 30.7% δήλωσε ότι περίμενε από 5 έως 10 ημέρες. Ωστόσο τα ποσοστά αυτά του Πίνακα 17, μας δείχνουν ότι στο ΠΑ.Γ.Ν.Η υπάρχουν αξιόλογες λίστες αναμονής αφού το 9.3% των ασθενών χρειάστηκε να περιμένει περισσότερες από 40 ημέρες προκειμένου να εισαχθεί. Αυτές οι μεγάλες λίστες αναμονής πιθανώς να οφείλονται στο γεγονός ότι το ΠΑ.Γ.Ν.Η έχει να αντιμετωπίσει μεγαλύτερο αριθμό περιστατικών σε σχέση με το Διαβαλκανικό ή μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι το Διαβαλκανικό κάνει πιο αποτελεσματική διαχείριση των πόρων του. Πιθανόν για αυτούς τους λόγους οι ασθενείς να καταφεύγουν στον Ιδιωτικό τομέα που δεν παρουσιάζει μεγάλες λίστες αναμονής.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η πλειοψηφία των ασθενών που έκανε προγραμματισμένη εισαγωγή και στα δύο Νοσοκομεία, δήλωσε ότι χρησιμοποίησε Ι.Χ μεταφορικό μέσο για να προσέλθει στο Νοσοκομείο (Πίνακας 18).

ΠΙΝΑΚΑΣ 17. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σύμφωνα με το χρόνο αναμονής για εισαγωγή.

					Total		
	ΠΑ.Γ.Ν.Η		ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚ		Count	% Νοσοκ μείο	
	Count	% Νοσοκ μείο	Count	% Νοσοκ μείο			
Χρόνο αναμονή	0	6	8%	34	75.6%	40	33.3%
	1<=ημέρες<	11	14.7%	7	15.6%	18	15%
	5<=ημέρες<	23	30.7%	3	6.7%	26	21.7%
	10<=ημέρες<	15	20%	0	,0%	15	12.5%
	20<=ημέρες<	13	17.3	1	2.2%	14	11.7%
	40<=ημέρες	7	9.3%	0	,0%	7	5.8%
Total		75	100,0	45	100,0	120	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 18. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία ανάλογα με το μέσο μεταφοράς στο Νοσοκομείο.

		Μέσο μεταφοράς στο Νοσοκομείο				Total
		Ε.Κ.Α.Β.	ΤΑΞΙ	ΙΧ.	Άλλο Δ.Μ.Μ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Count	1	7	62	5	75
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	1,3%	9,3%	82,7%	6,7%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	4	5	36	2	47
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	8,5%	10,6%	76,6%	4,3%	100,0%
Total	Count	5	12	98	7	122
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	4,1%	9,8%	80,3%	5,7%	100,0%

Σε ερώτηση που έγινε στους ασθενείς σχετικά με το λόγο που επέλεξαν το συγκεκριμένο Νοσοκομείο φαίνεται ότι στο ΠΑ.Γ.Ν.Η το 32.9% των ασθενών δήλωσε ότι το επέλεξε διότι εφημέρευε, ενώ ποσοστό 5.6% των ασθενών δήλωσε τον ίδιο λόγο σε συνδυασμό με κάποιον άλλο. Στο Διαβαλκανικό το 14% των ασθενών επέλεξε το Νοσοκομείο λόγω εφημερίας. Στο ΠΑ.Γ.Ν.Η οι ασθενείς σε ποσοστό 22.6% επέλεξαν το Νοσοκομείο λόγω γιατρού ενώ ένα ποσοστό 8.3% των ασθενών επικαλέστηκε αυτό το λόγο μαζί με κάποιον άλλο. Το 9.3% των ασθενών στο Διαβαλκανικό διάλεξε το Νοσοκομείο λόγω γιατρού ενώ το 3.6% των ασθενών εκτός από αυτό το λόγο δήλωσε και κάποιον άλλο.

Επίσης στο ΠΑ.Γ.Ν.Η το 13% των ασθενών το επέλεξε λόγω των εξειδικευμένων υπηρεσιών που παρέχει ενώ στο Διαβαλκανικό μόλις 1.2% των ασθενών δήλωσε αυτό το λόγο. Ένα σημαντικό ποσοστό 30.3% των ασθενών του Διαβαλκανικού δήλωσε ως κύριο λόγο την ποιότητα του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού σε συνδυασμό με κάποιον άλλο λόγο ενώ μόνο το 2.8% των ασθενών του ΠΑ.Γ.Ν.Η επικαλέστηκε αυτό το λόγο. Είναι αξιοσημείωτο ότι το 9.3% των ασθενών του Διαβαλκανικού το επέλεξε ύστερα από υπόδειξη άλλου σε αντίθεση με το ΠΑ.Γ.Ν.Η που κανείς δεν επικαλέστηκε αυτό το λόγο. Τέλος οι υπόλοιποι ασθενείς των δύο Νοσοκομείων σε πολύ μικρά ποσοστά ανέφεραν κάποιους άλλους λόγους όπως την ύπαρξη κατάλληλου τεχνολογικού και ιατρικού εξοπλισμού, την καλή εξυπηρέτηση, την εισαγωγή χωρίς αναμονή κ.τ.λ. (Βλ. Παράρτημα Α, Πίνακας 102)

Η ικανοποίηση από τις ιατρικές και νοσηλευτικές υπηρεσίες

Η ακριβής και πλήρης επικοινωνία μεταξύ του θεράποντος γιατρού και του ασθενή είναι ένας απαραίτητος όρος προκειμένου να επιτευχθεί η παροχή της καλύτερης δυνατής τεχνικής φροντίδας. Αυτό φαίνεται να επιτυγχάνεται στο Διαβαλκανικό αφού το 75.6% των ασθενών δήλωσε πολύ ικανοποιημένο από την επικοινωνία με τους γιατρούς. Αντίθετα στο ΠΑ.Γ.Ν.Η μόλις το 39% δήλωσε πολύ ικανοποιημένο (Πίνακας 19). Όταν υπάρχει φτωχή επικοινωνία οι οδηγίες των γιατρών δεν διατηρούνται στην μνήμη των ασθενών ή δεν γίνονται κατανοητές και αυτό οδηγεί τους ασθενείς στην μη τήρηση των οδηγιών αυτών.

ΠΙΝΑΚΑΣ 19. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την ενημέρωση, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειας.

		Ικανοποίηση από την ενημέρωση, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειας					ΔΓ/ΔΑ	Total
		Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσασεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η		
ΠΑ.Γ.Ν.Η	Count	57	65	19	2	1	2	146
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	39,0%	44,5%	13,0%	1,4%	,7%	1,4%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	65	19	2	0	0	0	86
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	75,6%	22,1%	2,3%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Count	122	84	21	2	1	2	232
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	52,6%	36,2%	9,1%	,9%	,4%	,9%	100,0%

Υψηλά ποσοστά ικανοποίησης διαπιστώνονται επίσης στο ζήτημα της συμπεριφοράς και των ανθρώπινων σχέσεων που χαρακτηρίζει το ιατρικό σώμα σε σχέση με τους ασθενείς. Στο Διαβαλκανικό σύμφωνα με τα στοιχεία του Πίνακα 20 φαίνεται οι ασθενείς να είναι πολύ ικανοποιημένοι και ικανοποιημένοι σε ποσοστό 97.7%. Ενώ στο ΠΑ.Γ.Ν.Η, το 89.7% είναι πολύ ικανοποιημένο και ικανοποιημένο από την συμπεριφορά και τις ανθρώπινες σχέσεις του ιατρικού προσωπικού.

ΠΙΝΑΚΑΣ 20. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τη συμπεριφορά και τις σχέσεις τους με το ιατρικό προσωπικό.

		Ικανοποίηση από τη συμπεριφορά και τις σχέσεις του ιατρικού προσωπικού σε σχέση με το άτομό σας				Total
		Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Count	77	54	13	2	146
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	52,7%	37,0%	8,9%	1,4%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	76	8	2	0	86
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	88,4%	9,3%	2,3%	,0%	100,0%
Total	Count	153	62	15	2	232
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	65,9%	26,7%	6,5%	,9%	100,0%

Σε σχέση τώρα με την ικανοποίηση των ασθενών από το νοσηλευτικό προσωπικό (Πίνακας 21) οι ασθενείς και στα δύο Νοσοκομεία φαίνεται να εκτιμούν σε μεγάλο βαθμό το έργο του νοσηλευτικού προσωπικού. Στο Διαβαλκανικό οι ασθενείς δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 62,8% και ικανοποιημένο το 34,9%, ενώ στο ΠΑ.Γ.Ν.Η δήλωσε πολύ ικανοποιημένο το 36,3% των ασθενών και ικανοποιημένο το 54,1%.

ΠΙΝΑΚΑΣ 21. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την επαγγελματική ικανότητα, τη συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού.

		Ικανοποίηση από την επαγγελματική ικανότητα, τη συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού					Total
		Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Count	53	79	10	3	1	146
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	36,3%	54,1%	6,8%	2,1%	,7%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	54	30	2	0	0	86
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	62,8%	34,9%	2,3%	,0%	,0%	100,0%
Total	Count	107	109	12	3	1	232
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	46,1%	47,0%	5,2%	1,3%	,4%	100,0%

Από την παράθεση των παραπάνω Πινάκων που αφορούν το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό και την άποψη των ασθενών γι' αυτό, μέσα από τρεις απλές ερωτήσεις προκύπτει ότι η ικανοποίηση των ασθενών στο Διαβαλκανικό και στο ΠΑ.Γ.Ν.Η είναι υψηλή. Στο Διαβαλκανικό οι ασθενείς δήλωσαν σταθερά ικανοποιημένοι με ποσοστό 97.7% ενώ στο ΠΑ.Γ.Ν.Η η ικανοποίηση των ασθενών κυμαίνεται από 74-90% ανάλογα με την ερώτηση. Τα ποσοστά αυτά είναι πολύ καλά για το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό που υπηρετεί στα Νοσοκομεία και δείχνουν ότι οι ασθενείς έχουν σε πλειοψηφία καλή γνώμη για το επίπεδο του επαγγελματισμού, της αποτελεσματικότητας και της συμπεριφοράς των γιατρών και των νοσηλευτών. Ωστόσο υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης, ιδιαίτερα για το ΠΑ.Γ.Ν.Η, για ένα ποσοστό ασθενών που δηλώνει ότι δεν είναι ούτε ικανοποιημένο ούτε δυσαρεστημένο καθώς και για εκείνους που εκφράζουν ποσοστά δυσαρέσκειας και δείχνουν να μην εμπιστεύονται το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό που αποτελούν τους βασικούς παραγωγούς υπηρεσιών υγείας σε ένα Νοσοκομείο. Αξίζει να σημειωθεί εδώ ότι στο Διαβαλκανικό δεν βρέθηκε ούτε ένας ασθενής που να εκφράσει δυσαρέσκεια.

Η ικανοποίηση από τις ξενοδοχειακές υπηρεσίες

Εκτός από τις ιατρικές και νοσηλευτικές υπηρεσίες, οι ξενοδοχειακές και το περιβάλλον μέσα στο οποίο πραγματοποιείται η νοσηλεία ασκούν σημαντικές επιδράσεις στη γνώμη των ασθενών. Οι υποστηρικτικές υπηρεσίες προς την νοσηλεία που σχετίζονται με τους χώρους την καθαριότητα, τη διατροφή, τη δυνατότητα της επικοινωνίας κτλ. ασκούν αρκετές φορές σημαντική επίδραση στον ασθενή και οφείλουν να παρέχονται με υψηλά πρότυπα. Η γνώμη του ασθενή στην περίπτωση αυτή είναι περισσότερο βαρύνουσα, αφού μπορούν να διαπιστώσουν με περισσότερη ευκολία την επάρκεια ή ανεπάρκεια των ξενοδοχειακών υπηρεσιών σε σχέση με τις αντίστοιχες ιατρικές και νοσηλευτικές.

Στον Πίνακα 22 αποτυπώνεται η γνώμη των ασθενών για την καθαριότητα των χώρων του Νοσοκομείου. Στο Διαβαλκανικό σε ποσοστό 95.3% οι ασθενείς δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι ενώ το υπόλοιπο 4.7% δήλωσε ικανοποιημένο. Αντίθετα στο ΠΑ.Γ.Ν.Η μόλις το 23.8% των ασθενών δήλωσε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο, ενώ απλά

ικανοποιημένο ήταν το 50.7% των ασθενών. Αυτό δείχνει ότι στο Δημόσιο Νοσοκομείο πρέπει να υπάρχει πρόβλημα με την καθαριότητα αφού ένα ποσοστό ασθενών που προσεγγίζει το 20% εκτιμά ότι η καθαριότητα του Νοσοκομείου είναι από μέτρια έως πολύ κακή.

ΠΙΝΑΚΑΣ 22. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα.

		Ικανοποίηση από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα						Total
		Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Count	42	74	21	3	4	2	146
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	28,8%	50,7%	14,4%	2,1%	2,7%	1,4%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	82	4	0	0	0	0	86
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	95,3%	4,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Count	124	78	21	3	4	2	232
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	53,4%	33,6%	9,1%	1,3%	1,7%	,9%	100,0%

Το πρόβλημα φαίνεται να είναι εντονότερο με την καθαριότητα των χώρων υγιεινής στο Δημόσιο Νοσοκομείο αφού στην σχετική ερώτηση τα ποσοστά ικανοποίησης μειώνονται περισσότερο (Πίνακας 23). Αξίζει να αναφερθεί ότι μόνο το 20.5% των ασθενών δήλωσε πολύ ικανοποιημένο από την καθαριότητα στους χώρους υγιεινής και το 44.5% απλά ικανοποιημένο. Αυτό σημαίνει ότι το 33% των ασθενών θεωρεί την κατάσταση από μέτρια έως πολύ κακή. Αντίθετα στο Ιδιωτικό Νοσοκομείο οι ασθενείς εξακολουθούν να είναι πολύ ικανοποιημένοι από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής σε ποσοστό 94.2% και μόλις το 5.8% των ασθενών δηλώνει απλά ικανοποιημένο. Παρόλο που στο ΠΑ.Γ.Ν.Η όπως και στο Διαβαλκανικό η καθαριότητα γίνεται από ιδιωτικούς υπαλλήλους ωστόσο παρατηρείται μεγάλη απόκλιση στα αποτελέσματα. Αυτό πιθανόν να οφείλεται στο γεγονός ότι υπάρχει πιο αυξημένη κίνηση πελατών στο Δημόσιο Νοσοκομείο ή να μην γίνεται διαρκής και 24ωρος έλεγχος των κοινόχρηστων χώρων με αποτέλεσμα να μην μπορεί να διατηρηθεί καθαρό.

ΠΙΝΑΚΑΣ 23. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής.

		Ικανοποίηση από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής (λουτρά, τουαλέτες)						Total
		Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Count	30	65	33	10	6	2	146
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	20,5%	44,5%	22,6%	6,8%	4,1%	1,4%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	81	5	0	0	0	0	86
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	94,2%	5,8%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Count	111	70	33	10	6	2	232
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	47,8%	30,2%	14,2%	4,3%	2,6%	,9%	100,0%

Περιθώρια βελτίωσης φαίνεται να υπάρχουν στο ΠΑ.Γ.Ν.Η σε αυτό που αποκαλείται οργάνωση ημέρας και περιλαμβάνει την οργάνωση του χρόνου, το επισκεπτήριο, το θόρυβο κτλ. Σύμφωνα με τον Πίνακα 24, το 62% των ασθενών δήλωσε πολύ ικανοποιημένο και ικανοποιημένο από την οργάνωση της ημέρας ενώ το υπόλοιπο 36,3% είναι από ούτε ικανοποιημένο-ούτε δυσαρεστημένο έως πολύ δυσαρεστημένο. Με άλλα λόγια το 1/3 των ασθενών δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από τον τρόπο και τις διαδικασίες που τηρούνται στο Νοσοκομείο. Αντίθετα το 96% των ασθενών του Διαβαλκανικού δηλώνει πολύ ικανοποιημένο και ικανοποιημένο σχετικά με το επισκεπτήριο, το θόρυβο και γενικά την ευταξία που χαρακτηρίζει το χώρο του Νοσοκομείου. Αξιοσημείωτο είναι ότι δεν υπήρξε ασθενής που να δήλωσε δυσαρέσκεια.

ΠΙΝΑΚΑΣ 24. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την οργάνωση της ημέρας.

		Ικανοποίηση από την οργάνωση της ημέρας (επισκεπτήριο, θόρυβος, κτλ.)						Total
		Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Count	19	71	34	15	4	3	146
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	13,0%	48,6%	23,3%	10,3%	2,7%	2,1%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	15	68	3	0	0	0	86
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	17,4%	79,1%	3,5%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Count	34	139	37	15	4	3	232
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	14,7%	59,9%	15,9%	6,5%	1,7%	1,3%	100,0%

Ενδιαφέρον επίσης παρουσιάζουν τα στοιχεία που αφορούν την ποιότητα του φαγητού στα δύο Νοσοκομεία (Πίνακας 25). Στο Διαβαλκανικό η ικανοποίηση των ασθενών από την ποιότητα του φαγητού ανέρχεται σε ποσοστό 94.8% ενώ μια μικρή μειοψηφία της τάξης του 5.8% των ασθενών δήλωσε ούτε ικανοποιημένο-ούτε δυσαρεστημένο. Αντίθετα στο ΠΑ.Γ.Ν.Η μόλις το 32% των ασθενών είναι ικανοποιημένο ενώ το 43% των ασθενών δηλώνει από αδιάφορο έως πολύ δυσαρεστημένο. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 26.7% των ασθενών δεν απάντησε. Βλέπουμε λοιπόν ότι υπάρχει μεγάλη απόκλιση ανάμεσα στα δύο Νοσοκομεία και αυτό πιθανόν να οφείλεται σε διαφορές στον τρόπο διάθεσης του φαγητού προς τους ασθενείς π.χ να μην σερβίρεται το φαγητό ζεστό, σε τακτική ώρα κτλ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 25. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την ποιότητα του φαγητού.

		Ικανοποίηση από την ποιότητα του φαγητού					ΔΓ/ΔΑ	Total
		Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η		
ΠΑ.Γ.Ν.Η	Count	5	41	38	16	7	39	146
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	3,4%	28,1%	26,0%	11,0%	4,8%	26,7%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	73	8	5	0	0	0	86
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	84,9%	9,3%	5,8%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Count	78	49	43	16	7	39	232
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	33,6%	21,1%	18,5%	6,9%	3,0%	16,8%	100,0%

Σε ότι αφορά την συμπεριφορά του προσωπικού που είναι υπεύθυνο για την παροχή υπηρεσιών διατροφής, τα στοιχεία του Πίνακα 26 δείχνουν ότι οι ασθενείς στο Διαβαλκανικό δηλώνουν σε ποσοστό 86% ικανοποιημένοι και 12.8% ουδέτεροι ενώ μόλις ένας ασθενής δήλωσε δυσαρεστημένος. Αντίθετα στο ΠΑ.Γ.Ν.Η οι ασθενείς δηλώνουν σε ποσοστό 58.2% ικανοποιημένοι και 14.4% ουδέτεροι ενώ ένα σημαντικό ποσοστό 27.4% των ασθενών δεν απάντησε.

ΠΙΝΑΚΑΣ 26. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την συμπεριφορά του προσωπικού που παρείχε υπηρεσίες διατροφής.

		Ικανοποίηση από τη συμπεριφορά του προσωπικού που παρείχε υπηρεσίες διατροφής					Total
		Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Count	19	66	21	0	40	146
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	13,0%	45,2%	14,4%	,0%	27,4%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	18	56	11	1	0	86
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	20,9%	65,1%	12,8%	1,2%	,0%	100,0%
Total	Count	37	122	32	1	40	232
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	15,9%	52,6%	13,8%	,4%	17,2%	100,0%

Στον Πίνακα 27, όπου αποτυπώνεται η αντίληψη του ασθενή για την δυνατότητα επικοινωνίας του εντός του Νοσοκομείου και η ύπαρξη υποδομών που διευκολύνουν την παραμονή του σε αυτό (σαλόνια, τηλεόραση, τηλεφωνική επικοινωνία) προκύπτει ότι το 97.7% των ασθενών του Διαβαλκανικού δήλωσε ικανοποιημένο και πολύ ικανοποιημένο. Αντίθετα στο ΠΑ.Γ.Ν.Η το 64.4% των ασθενών δήλωσε ικανοποιημένο και πολύ ικανοποιημένο από τις υπηρεσίες αυτές.

ΠΙΝΑΚΑΣ 27. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο.

		Ικανοποίηση από τη δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο (σαλόνια, τηλεόραση, τηλέφωνο)					Total	
		Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η		ΔΓ/ΔΑ
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Count	22	72	32	3	3	14	146
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	15,1%	49,3%	21,9%	2,1%	2,1%	9,5%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	80	4	2	0	0	0	86
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	93,0%	4,7%	2,3%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Count	102	76	34	3	3	14	232
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	44,0%	32,8%	14,7%	1,3%	1,3%	6,0%	100,0%

Όπως φαίνεται από όλες τις ερωτήσεις για τις ξενοδοχειακές υπηρεσίες το Διαβαλκανικό παρέχει πιο ποιοτικές υπηρεσίες έναντι του ΠΑ.Γ.Ν.Η. Στο ΠΑ.Γ.Ν.Η περίπου το 30% των ασθενών δηλώνει από ούτε ικανοποιημένο - ούτε δυσαρεστημένο έως δυσαρεστημένο. Ανάλογα ευρήματα βρέθηκαν στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο ΑΧΕΠΑ και στο Π.Ν.Γ. Αθηνών (Παπανικολάου & Σιγάλας 1995). Αντίθετα μόλις 4% των ασθενών του Διαβαλκανικού δήλωσε από ουδέτερο έως δυσαρεστημένο. Αυτή η απόκλιση μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι ο ασθενής κρίνει πολλές φορές τις ξενοδοχειακές υποδομές ενός Δημόσιου Νοσοκομείου με βάση τα δεδομένα του πιο ακριβού Ιδιωτικού (Βενιζέλος 2000).

Η ικανοποίηση από τις διοικητικές υπηρεσίες

Στην ερώτηση για τις διαδικασίες ανταπόκρισης και διαχείρισης των αναγκών των ασθενών μέσα στο Νοσοκομείο για πραγματοποίηση εξετάσεων σε άλλα τμήματα, ο Πίνακας 28 δείχνει ότι η ικανοποίηση των ασθενών στο Διαβαλκανικό φθάνει το 83.7% ενώ στο ΠΑ.Γ.Ν.Η το 74% των ασθενών. Ένα σημαντικό ποσοστό της τάξης του 15.2% των ασθενών του Διαβαλκανικού και 23.3% των ασθενών του ΠΑ.Γ.Ν.Η εκφράζουν από ουδετερότητα έως δυσαρέσκεια γεγονός που μπορεί να οφείλεται σε εμπόδια που τυχόν παρουσιάζονται σε σχέση με τον προγραμματισμό και την υλοποίηση των εσωτερικών δραστηριοτήτων μεταξύ των νοσηλευτικών και εργαστηριακών τμημάτων.

ΠΙΝΑΚΑΣ 28. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών τους.

		Ικανοποίηση από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών σας (εξετάσεις, ραντεβού με άλλα τμήματα, κλινικές, εργαστήρια, κτλ.)						Total
		Πολύ ικανοποιη μένος/η	Ικανοποιη μένος/η	Ούτε ικανοποιημέ νος/η, ούτε δυσαρεστη μένος/η	Δυσανεστ ημένος/η	Πολύ δυσαρεστ ημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ Γ Ν Η.	Count	22	86	25	6	3	4	146
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	15,1%	58,9%	17,1%	4,1%	2,1%	2,7%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	21	51	12	1	0	1	86
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	24,4%	59,3%	14,0%	1,2%	,0%	1,2%	100,0%
Total	Count	43	137	37	7	3	5	232
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	18,5%	59,1%	15,9%	3,0%	1,3%	2,2%	100,0%

Αναφορικά με την εξυπηρέτηση από τα Γραφεία Εισαγωγών, Νοσηλίων, Γραμματείες, κτλ. τα στοιχεία του Πίνακα 29 δείχνουν ότι το 85% των ασθενών του Διαβαλκανικού είναι ικανοποιημένο από τις υπηρεσίες που παρέχουν αυτά τα γραφεία ενώ στο ΠΑ.Γ.Ν.Η ικανοποιημένοι δήλωσαν το 77.4% των ασθενών. Ωστόσο ένα ποσοστό που φθάνει το 15% των ασθενών στο Διαβαλκανικό και 18.4% των ασθενών στο ΠΑ.Γ.Ν.Η δήλωσαν από ουδέτεροι μέχρι δυσαρεστημένοι από τις υπηρεσίες αυτές. Τα ποσοστά αυτά της δυσαρέσκειας μπορεί να οφείλονται στην γραφειοκρατία που υπάρχει και στα δύο Νοσοκομεία με εντονότερη όμως την ύπαρξη της στο Δημόσιο Νοσοκομείο.

ΠΙΝΑΚΑΣ 29. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τις διοικητικές υπηρεσίες.

		Ικανοποίηση από τις διοικητικές υπηρεσίες (γραφεία εισαγωγών, νοσηλίων, γραμματεία, κτλ.) σε περίπτωση επαφής με αυτές						Total
		Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Count	15	98	18	5	4	6	146
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	10,3%	67,1%	12,3%	3,4%	2,7%	4,1%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	29	44	11	2	0	0	86
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	33,7%	51,2%	12,8%	2,3%	,0%	,0%	100,0%
Total	Count	44	142	29	7	4	6	232
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	19,0%	61,2%	12,5%	3,0%	1,7%	2,6%	100,0%

Από την παράθεση των παραπάνω Πινάκων που αφορούν τις διοικητικές υπηρεσίες και την άποψη των ασθενών γι' αυτές μέσα από δύο απλές ερωτήσεις προκύπτει ότι οι ασθενείς στο ΠΑ.Γ.Ν.Η δήλωσαν σε ποσοστό 75.7% ικανοποιημένοι και πολύ ικανοποιημένοι ενώ το 20.8% των ασθενών δήλωσε από ουδετερότητα έως δυσαρέσκεια.. Στο Διαβαλκανικό το 84.3% των ασθενών δήλωσε ικανοποιημένο και πολύ ικανοποιημένο ενώ το 15.2% δήλωσε ουδέτερο και δυσαρεστημένο. Αξίζει να σημειωθεί ότι στο ΠΑ.Γ.Ν.Η τα ποσοστά ικανοποίησης και δυσαρέσκειας κυμαίνονται στα ίδια περίπου επίπεδα με τις άλλες υπηρεσίες. Από την άλλη στο Διαβαλκανικό τα ποσοστά αυτά διαφοροποιούνται σε σχέση με τις άλλες υπηρεσίες και παρατηρείται αύξηση του ποσοστού των ασθενών που δηλώνει δυσαρέσκεια.

Γενική ικανοποίηση από την παραμονή στο Νοσοκομείο.

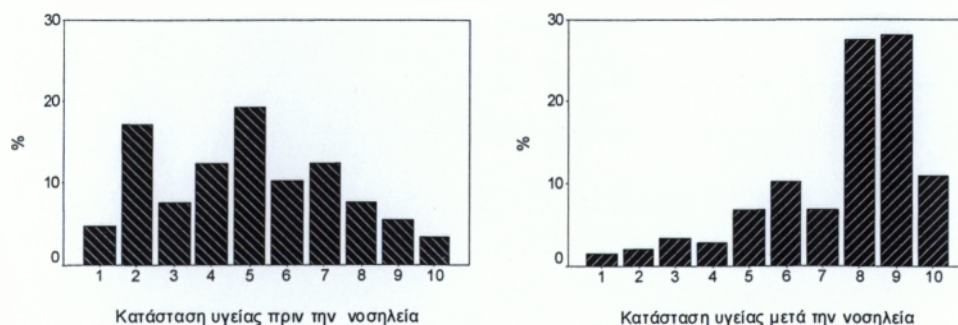
Τέλος ο Πίνακας 30 περιλαμβάνει τα αποτελέσματα της τελευταίας κλειστής ερώτησης που αφορούσε την μέτρηση της ικανοποίησης του ασθενή από την συνολική παραμονή του στο Νοσοκομείο με βάση την γενική του εντύπωση από όλο το φάσμα των υπηρεσιών που έλαβε. Στο Διαβαλκανικό το 100% των ασθενών είναι ικανοποιημένο από την παραμονή του στο Νοσοκομείο, αντίθετα στο ΠΑ.Γ.Ν.Η ικανοποιημένο δήλωσε το 83% των ασθενών. Όμως στο ΠΑ.Γ.Ν.Η υπάρχει ένα ποσοστό που προσεγγίζει το 17% των ασθενών που δήλωσε από ουδετερότητα μέχρι δυσαρέσκεια. Το ποσοστό αυτό της δυσαρέσκειας χρειάζεται να μειωθεί γιατί η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών είναι ζήτημα αδιαπραγμάτευτο στο χώρο του Νοσοκομείου.

ΠΙΝΑΚΑΣ 30. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους γενικά από την παραμονή τους στο Νοσοκομείο.

		Ικανοποίηση γενικά από την παραμονή στο νοσοκομείο					Total
		Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Count	26	95	21	2	2	146
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	17,8%	65,1%	14,4%	1,4%	1,4%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Count	60	26	0	0	0	86
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	69,8%	30,2%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Count	86	121	21	2	2	232
	% within ΝΟΣ/ΜΕΙΟ	37,1%	52,2%	9,1%	,9%	,9%	100,0%

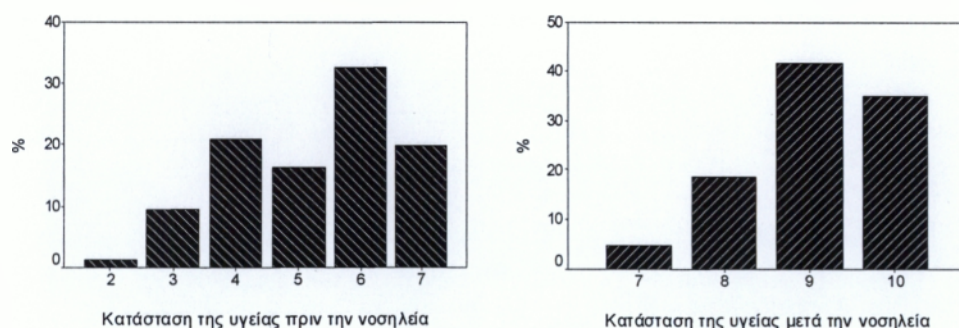
Στα Διαγράμματα 1 και 2 απεικονίζεται πως οι ασθενείς εκτιμούν την κατάσταση της υγείας τους κατά την είσοδο και κατά την έξοδο τους από το Νοσοκομείο.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1. ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΥΓΕΙΑΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΕΙΣΟΔΟ – ΕΞΟΔΟ ΣΤΟ ΠΑ.Γ.Ν.Η.



Στο ΠΑ.Γ.Ν.Η οι ασθενείς σε ποσοστό 58% εκτιμούν την κατάσταση της υγείας τους κατά την είσοδο τους στο Νοσοκομείο από 1 έως 5 με μέγιστο βαθμό το 10 που απεικονίζει την πλήρη υγεία. Κατά την έξοδο οι ασθενείς βαθμολογούν την κατάσταση της υγείας τους σε ποσοστό 65% των ασθενών από 8 έως 10. Σημαντικό είναι ότι το 17% των ασθενών εκτίμησε την υγεία του από 1 έως 5, θεωρώντας ότι η κατάσταση της υγείας του πιθανόν να μην βελτιώθηκε ή να χειροτέρευσε.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2 ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΥΓΕΙΑΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΕΙΣΟΔΟ – ΕΞΟΔΟ ΣΤΟ ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ



Στο Διαβαλκανικό οι ασθενείς σε ποσοστό 47% εκτιμούν την κατάσταση της υγείας τους κατά την είσοδο τους στο Νοσοκομείο από 2-5 με μέγιστο το 10 που απεικονίζει την πλήρη υγεία. Κατά την έξοδο, οι ασθενείς βαθμολογούν την κατάσταση της υγείας τους σε πλειοψηφία (95%) από 8 έως 10 ενώ σημαντικό είναι ότι το υπόλοιπο 5% των ασθενών βαθμολόγησε την υγεία του με 7.

Προκειμένου να εξεταστεί εάν ο βαθμός ικανοποίησης των ασθενών επηρεάζεται από άλλους παράγοντες προβήκαμε σε περαιτέρω ανάλυση των στοιχείων συσχετίζοντας τις ερωτήσεις για την ικανοποίηση από τις υπηρεσίες με το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο καθώς επίσης και αν έχουν νοσηλευτεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο ή σε άλλο και το χρόνο παραμονής.

Πέραν της διαφοροποίησης τους ως προς το φορέα νοσηλείας που αναλύθηκε προηγουμένως, τα ποσοστά των νοσηλευθέντων που εκφράζουν ικανοποίηση δεν διαφοροποιούνται ιδιαίτερα ως προς την ηλικία (Βλ. Παράρτημα Α, Πίνακες 78–89), το μορφωτικό επίπεδο (Βλ. Παράρτημα Α, Πίνακες 90-101), το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο ή σε άλλο Νοσοκομείο (Βλ. Παράρτημα Α, Πίνακες 42-65) και το χρόνο παραμονής (Βλ. Παράρτημα Α, Πίνακες 66-77). Και στο φύλο (Βλ. Παράρτημα Α, Πίνακες 31-41), τα ποσοστά των ασθενών που εκφράζουν ικανοποίηση δεν παρουσιάζουν μεγάλες διαφορές, ωστόσο οι γυναίκες σε ορισμένες ερωτήσεις όπως εκείνες που αφορούν την καθαριότητα εμφανίζονται λιγότερο ικανοποιημένες σε σχέση με τους άνδρες.

Αξίζει να σημειωθεί ότι και σε ανάλογες έρευνες όπως στην περίπτωση του Νοσοκομείου της Καρδίτσας (Κτενάς et al. 1995), τέτοιοι παράγοντες όπως το φύλο, η ηλικία κτλ. δεν διαφοροποιούν τα ποσοστά των ασθενών που εκφράζουν ικανοποίηση.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι οι νοσηλευθέντες στα δύο Νοσοκομεία θεωρούν, στη μεγάλη τους πλειοψηφία, την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ικανοποιητική. Στο Διαβαλκανικό το 95% των ασθενών έναντι του 71% των ασθενών στο ΠΑ.Γ.Ν.Η, δηλώνει πολύ ικανοποιημένο και ικανοποιημένο από την παραμονή και νοσηλεία στο Νοσοκομείο.

Φυσικά υπάρχει το 5% των ασθενών στο Διαβαλκανικό και το 29% των ασθενών στο ΠΑ.Γ.Ν.Η που δεν εκφράζει ικανοποίηση αλλά κατά πλειοψηφία απαντά ούτε ικανοποιημένο-ούτε δυσαρεστημένο (ουδέτερο) και δυσαρεστημένο. Αν και τα ποσοστά αυτά, λαμβανόμενης της ιδιαιτερότητας των υγειονομικών υπηρεσιών, δεν είναι υψηλά οφείλουν οι διοικήσεις των δύο Νοσοκομείων να τα λάβουν υπόψη τους. Υπάρχει δρόμος για την βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχουν τα δύο Νοσοκομεία, ιδιαίτερα για το ΠΑ.Γ.Ν.Η που παρουσιάζει μεγαλύτερο ποσοστό δυσαρέσκειας, έτσι ώστε οι χρήστες των υπηρεσιών υγείας να γίνουν διαφημιστές ενός Νοσοκομείου που συνεχώς θα βελτιώνεται όπως συμβαίνει σε ένα Ιδιωτικό Νοσοκομείο.

Η βελτίωση οφείλει να επικεντρωθεί εκεί που απαντώνται τα μεγαλύτερα ποσοστά δυσαρέσκειας. Στο ΠΑ.Γ.Ν.Η τα εκφρασμένα ποσοστά δυσαρέσκειας αφορούν όλες τις υπηρεσίες ωστόσο οι ξενοδοχειακές υπηρεσίες και ιδιαίτερα η καθαριότητα και οι χώροι διαμονής σε συνδυασμό με την βελτίωση της επικοινωνίας, του επισκεπτηρίου και της διατροφής αποτελούν προτεραιότητες που πρέπει να απασχολήσουν τα υπεύθυνα όργανα, τα οποία είναι επιφορτισμένα να επιβλέπουν και να διοικούν το ΠΑ.Γ.Ν.Η. Αυτό δεν σημαίνει ότι δεν υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης των ιατρικών, νοσηλευτικών και διοικητικών υπηρεσιών που παρέχονται από το Νοσοκομείο. Αν και η ικανοποίηση από τις παρεχόμενες ιατρικές και νοσηλευτικές υπηρεσίες κινείται σε επίπεδο 85% αξίζει να γίνει προσπάθεια περαιτέρω βελτίωσης.

Αντίθετα στο Διαβαλκανικό τα μεγαλύτερα ποσοστά δυσαρέσκειας συναντώνται στις υπηρεσίες που παρέχονται από το προσωπικό της διατροφής, από την διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών καθώς και από τις διοικητικές υπηρεσίες. Στο Διαβαλκανικό το 100% των ασθενών είναι ικανοποιημένοι από την γενική παραμονή τους στο Νοσοκομείο και από υπηρεσίες όπως η καθαριότητα των χώρων του

Νοσοκομείου. Αυτό δεν σημαίνει ότι δεν υπάρχουν και άλλες υπηρεσίες που έχουν περιθώρια βελτίωσης όπως είναι οι ιατρικές και νοσηλευτικές υπηρεσίες για τις οποίες εκφράζεται δυσαρέσκεια από το 2.3% των ασθενών.

Η απόκλιση αυτή στα αποτελέσματα της έρευνας μεταξύ των δύο Νοσοκομείων οφείλεται στις διαφορές που έχουν στον προγραμματισμό και στην οργάνωση τους. Επίσης καθοριστικό ρόλο στην διαμόρφωση αυτής της διαφοράς πιθανόν να έχει και η ψυχολογία των ασθενών. Στο Διαβαλκανικό οι ασθενείς επειδή πληρώνουν ίσως θεωρούν ότι οι υπηρεσίες που τους παρέχονται είναι άριστες. Αντίθετα στο ΠΑ.Γ.Ν.Η επειδή οι ασθενείς δεν πληρώνουν (τουλάχιστον άμεσα) ίσως να είναι προκατειλημμένοι ότι δεν θα τους παρασχεθούν ποιοτικές υπηρεσίες και αυτό φαίνεται από τις απαντήσεις τους.

Τέλος παράγοντες όπως το φύλο, η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, ο χρόνος παραμονής καθώς και το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο ή σε άλλο Νοσοκομείο δεν επηρεάζουν ιδιαίτερα τον βαθμό ικανοποίησης των ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των δύο Νοσοκομείων.

Η ποιότητα είναι κοινό σημείο αναφοράς και τείνει να καταστεί το μέσο με το οποίο μπορούν να επικοινωνούν οι επαγγελματίες υγείας. Έχει αρχίσει να θεωρείται παγκοσμίως ο διάδρομος προσέγγισης για την εξεύρεση πιθανών λύσεων αντιμετώπισης των αδυναμιών και της κρίσης γενικότερα.

Συμπερασματικά μπορεί να αναφερθεί ότι η σωστή αξιολόγηση της ικανοποίησης των ασθενών, για τις υπηρεσίες που δέχονται σε ένα Νοσοκομείο, μπορεί να δώσει πολύτιμες πληροφορίες και να χρησιμοποιηθεί συστηματικά στην εκτίμηση της ποιότητας της νοσοκομειακής φροντίδας, αφού:

- Η ικανοποίηση του ασθενή είναι από μόνη της μία ιδιότητα ποιότητας.
- Η ικανοποίηση του ασθενή είναι ένας δείκτης ως προς το πώς ο ίδιος έχει αντιληφθεί τις ποιοτικές όψεις της φροντίδας και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως αντιπροσωπευτικό μέτρο των όψεων αυτών,
- Η ικανοποίηση του ασθενή είναι αναγκαία προϋπόθεση, προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της φροντίδας, αφού αυτή επηρεάζει την απόφαση

του να ακολουθήσει την αγωγή που του συστήνεται και να ζητήσει επαγγελματική φροντίδα και στο μέλλον,

- Οι ασθενείς είναι ικανοί να εκτιμήσουν την ποιότητα της φροντίδας που δέχονται και δίνουν σημασία σε όλα τα συστατικά της μέρι, δηλαδή στην επιστήμη της Ιατρικής, στην τέχνη της φροντίδας και στην εκφραστική πλευρά της,
- Η ικανοποίηση του ασθενή είναι δυνατόν να μετρηθεί με ένα τρόπο αξιόπιστο και έγκυρο, παρά το γεγονός των αποδεκτών μεθοδολογικών δυσκολιών.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Αγγελόπουλος Χ., «Η Βελτίωση της Ποιότητας στον τομέα της Υγείας. Η εμπειρία από την εφαρμογή ενός μοντέλου σε Ελληνικά Διαγνωστικά Κέντρα.», *Πρακτικά Συνεδρίου Εφαρμογή του Management Ολικής Ποιότητας στο χώρο των Υπηρεσιών Υγείας*, 4-6 Νοεμβρίου 1994, ΑΧΕΠΑ Θεσσαλονίκης, Θεσσαλονίκη, 1994.
2. Αδαμαντίδου Τ., «Παράγοντες που προσδιορίζουν την ποιότητα των Υπηρεσιών Υγείας», *Επιθεώρηση της Υγείας*, τεύχ. 89, Ιούλιος – Αύγουστος 2004, σ.29-34, 2004.
3. Βενιζέλος Ευ., «Δημόσιο και Ιδιωτικό στην Υγεία», *ΤΑ ΝΕΑ*, 21/11/2000, σ. Ν10, 2000.
4. Γούναρης Χρ., «Ανάπτυξη Εργαλείων για την Μέτρηση της Ποιότητας των Νοσοκομειακών Υπηρεσιών», *Διάλογοι για το Νοσοκομειακό Management. Τα Πρακτικά του 1^{ου} Πανελληνίου Επιστημονικού Συνεδρίου*, επιμ. Στάθης Γ., εκδ. Mediforce, Αθήνα, Οκτώβριος 2000.
5. Διλίντας Α., Σεβαστάκη Ε., Σεβαστάκης Γ., «Σχεδιασμός, προγραμματισμός και οργάνωση στο Δημόσιο και Ιδιωτικό Νοσοκομείο στην Ελλάδα: Μία προσπάθεια σύγκρισης.», *Επιθεώρηση της Υγείας*, τεύχ.89, Ιούλιος – Αύγουστος 2004 σ.21-32, 2004.
6. Έλληνας Δ., «Προγραμματισμός και Οργάνωση στα Δημόσια και Ιδιωτικά Νοσοκομεία. Ομοιότητες και Διαφορές», *Επιθεώρηση της Υγείας*, τεύχ. 87, Μάρτιος – Απρίλιος 2004, σ. 17-21, 2004.
7. Θεοδωρακιάδου Υπ., «Η ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας: Αναλυτική Περιγραφή της παρούσας κατάστασης στην Ελληνική νοσοκομειακή περίθαλψη», *Μεταπτυχιακή Εργασία, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη, 1998.*
8. Κάϊος Αθ., «Βελτίωση της Ποιότητας και Μέτρηση της Ικανοποίησης των πελατών στις Υπηρεσίες Υγείας: Εφαρμογή σε Κλινικές Νοσοκομείου», *Μεταπτυχιακή εργασία, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη, 2000.*

9. Καμπούτα Δ., «Δημόσια Υγεία: Ποιότητα προσφερόμενων υπηρεσιών υγείας σύμφωνα με τις αντιλήψεις και τις προσδοκίες των ασθενών», Μεταπτυχιακή Εργασία, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη, 2002.
10. Κτενάς Ε., Πανταζή Μ., Νάνος Π., Κυριόπουλος Γ., «Απόψεις χρηστών για τις παρεχόμενες Υπηρεσίες Υγείας σε ένα Γενικό Νομαρχιακό Νοσοκομείο: Η Περίπτωση της Καρδίτσας», *Επιθεώρηση της Υγείας*, Ιούλιος- Αύγουστος 1995, σ. 45-48, 1995.
11. Κυριόπουλος Γ., Λιονής Χ., Σουλιώτης Κ., Τσάκος Γ., «Η ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας», εκδ. Θεμέλιο/ Κοινωνία και Υγεία, Αθήνα 2003.
12. Λαζάρου Π., «Μέτρηση Ικανοποίησης Ασθενών σε Νοσοκομείο: Εργαλείο Διασφάλισης και Διαχείρισης Ποιότητας ή 'φωνή βοώντος εν τη ερήμω';», *Επιθεώρηση της Υγείας*, τεύχ. 88, Μάιος – Ιούνιος 2004, σ. 29-32, 2004.
13. Λαζούδης Χρ., «Η ποιότητα στα Δημόσια Νοσοκομεία. Η αντίληψη του ασθενή», Μεταπτυχιακή εργασία, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη, 2002.
14. Μπινιώρης Σ., «Συνολική Διασφάλιση στα Ελληνικά Νοσοκομεία. Ένα όραμα και οι προοπτικές υλοποίησης του.», Ιανουάριος – Φεβρουάριος 1995, σ.59-64, 1995.
15. Ν. 2889/2001, «Βελτίωση και εκσυγχρονισμός του Εθνικού Συστήματος Υγείας και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 37 / 02-03-2001
16. Νιάκας Δ., «Μέτρηση της Ικανοποίησης των Ασθενών στα Νοσοκομεία του ΕΣΥ» Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Φεβρουάριος 2003.
17. Οικονομοπούλου Χρ. Β., Πολύζος Ν., Μεράκου Κ., Σούλης Σ., «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στο χώρο του Νοσοκομείου. Η Ευρωπαϊκή εμπειρία και η ελληνική πραγματικότητα», *Επιθεώρηση της Υγείας*, Ιανουάριος – Φεβρουάριος 1995, σ.55-58, 1995.
18. Πετροπούλου Κ., «Πως θα αξιολογούνται οι Υπηρεσίες και οι υπάλληλοι του Δημοσίου», *ΤΑ ΝΕΑ*, 23/02/2001, σ. Ν12, 2001.
19. Παπανικολάου Β., Σιγάλας Ιωακ., «Η Ικανοποίηση του ασθενή ως δείκτης Ποιότητας της Νοσοκομειακής Φροντίδας», *Πρακτικά Συνεδρίου Εφαρμογή του*

- Management Ολικής Ποιότητας στο χώρο των Υπηρεσιών Υγείας*, 4-6 Νοεμβρίου 1994, ΑΧΕΠΑ Θεσσαλονίκης, Θεσσαλονίκη, 1994.
20. Πετρώφ Γ., Τζωρτζάκης Κ., Τζωρτζάκη Αλ., «Μάρκετινγκ, Μάνατζμεντ: Η Ελληνική Προσέγγιση», εκδ. Rosili, Αθήνα, 2001.
 21. Πολύζος Ν., «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και δείκτες νοσοκομειακού προϊόντος», *Επιθεώρηση της Υγείας*, Μάρτιος – Απρίλιος 1995, σ.31-37, 1995.
 22. Σερίφη Μαγ., «Πρόταση Παρέμβασης για τη Βελτίωση της Ποιότητας των Παρεχόμενων Διοικητικών Υπηρεσιών των Τμημάτων που Σχετίζονται με την Εξυπηρέτηση των Πολιτών στο Γενικό Νοσοκομείο 'Θριάσιο' Ελευσίνας», *Επιθεώρηση της Υγείας*, τεύχ. 90, Σεπτέμβριος – Οκτώβριος 2004, σ. 31-36, 2004.
 23. Σιγάλας Ιωακ., «Η ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας.», *Επιθεώρηση της Υγείας*, Ιανουάριος – Φεβρουάριος 1999, σ.45-50, 1999.
 24. Σουλιώτης Κ., «Ο ρόλος του Ιδιωτικού Τομέα στο Ελληνικό Σύστημα Υγείας», εκδ. Παπαζήσης, Αθήνα, 2000.
 25. Σπανός Αντ., «Πως Παράγονται και Παρέχονται Αποτελεσματικά Υπηρεσίες Ποιότητας.», εκδ. Γαλαίος, Αθήνα, 1997.
 26. Τούντας Γ., «Η Βελτίωση της Ποιότητας στις Υπηρεσίες Υγείας», Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα, Απρίλιος 2003.
 27. Τσούγκα Μ., «Διασφάλιση Ποιότητας στις Υπηρεσίες Υγείας», *Επιθεώρηση της Υγείας*, τεύχ. 86, Ιανουάριος – Φεβρουάριος 2004, σ. 41-44, 2004.
 28. Υφαντόπουλος Γ., «Τα οικονομικά της υγείας: Θεωρία και πολιτική», εκδ. ΕΚΚΕ, Αθήνα, 2003.
 29. Cleary P., Mc Neil J., «Patient satisfaction as an indicator of quality care», *Inquiry* 1988; p.25-36, 1988.
 30. Donabedian A., «Criteria and standards for quality assessment and monitoring», *Quality Review Bulletin*, p.99-108, 1986.
 31. ICAP (2003), «Κλαδικές Μελέτες, Ιδιωτικές Υπηρεσίες Υγείας», 2003.
 32. Klein R., «Private practice and public policy: Regulating the frontiers», The Nuffield Provincial Hospital Trust editions, London, 1982.
 33. Nelson C., Neiderberrger J., «Patient satisfaction Surveys: An opportunity for Total Quality Improvement», *Hospital and Health Services Administration*, 1990.

34. WHO, «Implementation of Global Strategy for Health for All By the Year 2000», EUROPEAN REGION – WHO, 1994.
35. WHO, «Health For All Targets: The Health Policy For Europe '91», WHO, 1993
36. Wolper L., «Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας», Τόμος Β', Εκδ. Mediforce, Αθήνα, 2001.
37. «Όμιλος Ιατρικού Αθηνών», <http://www.iatriko.gr/>, 29/11/2004.
38. «Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Ηρακλείου», <http://www.pepagnh.gr/>, 7/12/2004.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'

ΠΟΛΥΔΙΑΣΤΑΤΟΙ ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΑΣΘΕΝΩΝ

Πίνακας 31. Κατανομή των νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σχετικά με την ικανοποίησή τους από την ενημέρωση, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειας ως προς το φύλο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την επαγγελματική ικανότητα, την συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού					Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσαρεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Φύλο	Άνδρας	Count	21	41	1	1	0	64
			% within Φύλο	32,8%	64,1%	1,6%	1,6%	,0%	100,0%
	Γυναίκα	Count	32	38	9	2	1	82	
		% within Φύλο	39,0%	46,3%	11,0%	2,4%	1,2%	100,0%	
	Total	Count	53	79	10	3	1	146	
	% within Φύλο	36,3%	54,1%	6,8%	2,1%	,7%	100,0%		
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Φύλο	Άνδρας	Count	28	15	1			44
			% within Φύλο	63,6%	34,1%	2,3%			100,0%
	Γυναίκα	Count	26	15	1			42	
		% within Φύλο	61,9%	35,7%	2,4%			100,0%	
	Total	Count	54	30	2			86	
	% within Φύλο	62,8%	34,9%	2,3%			100,0%		

Πίνακας 32. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την επαγγελματική ικανότητα, τη συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού ως προς το φύλο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την ενημέρωση, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειας						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Φύλο	Ανδρας	Count	25	31	6	0	1	1	64
			% within Φύλο	39,1%	48,4%	9,4%	,0%	1,6%	1,6%	100,0%
	Γυναίκα	Count	32	34	13	2	0	1	82	
		% within Φύλο	39,0%	41,5%	15,9%	2,4%	,0%	1,2%	100,0%	
	Total	Count	57	65	19	2	1	2	146	
		% within Φύλο	39,0%	44,5%	13,0%	1,4%	,7%	1,4%	100,0%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Φύλο	Ανδρας	Count	33	9	2				44
			% within Φύλο	75,0%	20,5%	4,5%				100,0%
	Γυναίκα	Count	32	10	0				42	
		% within Φύλο	76,2%	23,8%	,0%				100,0%	
	Total	Count	65	19	2				86	
		% within Φύλο	75,6%	22,1%	2,3%				100,0%	

Πίνακας 33. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα ως προς το φύλο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα					
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Φύλο Άνδρας	Count	19	35	6	1	2	1	64
		% within Φύλο	29,7%	54,7%	9,4%	1,6%	3,1%	1,6%	100,0%
	Γυναίκα	Count	23	39	15	2	2	1	82
		% within Φύλο	28,0%	47,6%	18,3%	2,4%	2,4%	1,2%	100,0%
	Total	Count	42	74	21	3	4	2	146
		% within Φύλο	28,8%	50,7%	14,4%	2,1%	2,7%	1,4%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Φύλο Άνδρας	Count	44	0					44
		% within Φύλο	100,0%	,0%					100,0%
	Γυναίκα	Count	38	4					42
		% within Φύλο	90,5%	9,5%					100,0%
	Total	Count	82	4					86
		% within Φύλο	95,3%	4,7%					100,0%

Πίνακας 34. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής ως προς το φύλο

				νοποίηση από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής (λουτρά, τουαλέτ						Total	
				Πολύ ικανοποιη μένος/η	Ικανοποιη μένος/η	Ούτε ικανοποιημέ νος/η, ούτε δυσανεστη μένος/η	Δυσανεστ ημένος/η	Πολύ δυσανεστ ημένος/η	ΔΓ/ΔΑ		
Νοσοκομείο	ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Φύλο	Ανδρας	Count	15	29	13	4	2	1	64
			% within Φύλο	23,4%	45,3%	20,3%	6,3%	3,1%	1,6%	100,0%	
		Γυναίκα	Count	15	36	20	6	4	1	82	
	% within Φύλο		18,3%	43,9%	24,4%	7,3%	4,9%	1,2%	100,0%		
		Total	Count	30	65	33	10	6	2	146	
	% within Φύλο		20,5%	44,5%	22,6%	6,8%	4,1%	1,4%	100,0%		
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Φύλο	Ανδρας	Count	43	1					44	
			% within Φύλο	97,7%	2,3%					100,0%	
		Γυναίκα	Count	38	4					42	
	% within Φύλο		90,5%	9,5%					100,0%		
		Total	Count	81	5					86	
	% within Φύλο		94,2%	5,8%					100,0%		

Πίνακας 35. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την οργάνωση της ημέρας ως προς το φύλο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την οργάνωση της ημέρας (επισκεπτήριο, θόρυβος κτλ.)						
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	Total
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Φύλο	Άνδρας	Count	8	33	14	5	3	1	64
			% within Φύλο	12,5%	51,6%	21,9%	7,8%	4,7%	1,6%	100,0%
	Γυναίκα	Count	11	38	20	10	1	2	82	
		% within Φύλο	13,4%	46,3%	24,4%	12,2%	1,2%	2,4%	100,0%	
	Total	Count	19	71	34	15	4	3	146	
		% within Φύλο	13,0%	48,6%	23,3%	10,3%	2,7%	2,1%	100,0%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Φύλο	Άνδρας	Count	7	36	1				44
			% within Φύλο	15,9%	81,8%	2,3%				100,0%
	Γυναίκα	Count	8	32	2				42	
		% within Φύλο	19,0%	76,2%	4,8%				100,0%	
	Total	Count	15	68	3				86	
		% within Φύλο	17,4%	79,1%	3,5%				100,0%	

Πίνακας 36. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την ποιότητα του φαγητού ως προς το φύλο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την ποιότητα του φαγητού					Total	
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η		ΔΓ/ΔΑ
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Φύλο	Ανδρας	Count	2	18	14	5	2	23	64
		% within Φύλο	3,1%	28,1%	21,9%	7,8%	3,1%	35,9%	100,0%	
	Γυναίκα	Count	3	23	24	11	5	16	82	
		% within Φύλο	3,7%	28,0%	29,3%	13,4%	6,1%	19,5%	100,0%	
	Total	Count	5	41	38	16	7	39	146	
		% within Φύλο	3,4%	28,1%	26,0%	11,0%	4,8%	26,7%	100,0%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Φύλο	Ανδρας	Count	38	3	3				44
		% within Φύλο	86,4%	6,8%	6,8%				100,0%	
	Γυναίκα	Count	35	5	2				42	
		% within Φύλο	83,3%	11,9%	4,8%				100,0%	
	Total	Count	73	8	5				86	
		% within Φύλο	84,9%	9,3%	5,8%				100,0%	

Πίνακας 37. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την συμπεριφορά του προσωπικού που παρείχε υπηρεσίες διατροφής ως προς το φύλο.

Νοσοκομείο			Ικανοποίηση από τη συμπεριφορά του προσωπικού που παρείχε υπηρεσίες διατροφής					Total	
			Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	ΔΓ/ΔΑ		
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Φύλο	Ανδρας	Count	8	28	6		22	64
		% within Φύλο	12,5%	43,8%	9,4%		34,4%	100,0%	
	Γυναίκα	Count	11	38	15		18	82	
		% within Φύλο	13,4%	46,3%	18,3%		22,0%	100,0%	
	Total	Count	19	66	21		40	146	
% within Φύλο	13,0%	45,2%	14,4%		27,4%	100,0%			
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Φύλο	Ανδρας	Count	7	28	8	1		44
		% within Φύλο	15,9%	63,6%	18,2%	2,3%		100,0%	
	Γυναίκα	Count	11	28	3	0		42	
		% within Φύλο	26,2%	66,7%	7,1%	,0%		100,0%	
	Total	Count	18	56	11	1		86	
% within Φύλο	20,9%	65,1%	12,8%	1,2%		100,0%			

Πίνακας 38. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο ως προς το φύλο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από τη δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο (σαλόνια, τηλεόραση, τηλέφωνο)						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Φύλο	Ανδρας	Count	8	31	17	0	2	6	64
			% within Φύλο	12,5%	48,4%	26,6%	,0%	3,1%	9,4%	100,0%
	Γυναίκα	Count	14	41	15	3	1	8	82	
		% within Φύλο	17,1%	50,0%	18,3%	3,7%	1,2%	9,8%	100,0%	
Total		Count	22	72	32	3	3	14	146	
		% within Φύλο	15,1%	49,3%	21,9%	2,1%	2,1%	9,6%	100,0%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Φύλο	Ανδρας	Count	41	1	2				44
			% within Φύλο	93,2%	2,3%	4,5%				100,0%
	Γυναίκα	Count	39	3	0				42	
		% within Φύλο	92,9%	7,1%	,0%				100,0%	
Total		Count	80	4	2				86	
		% within Φύλο	93,0%	4,7%	2,3%				100,0%	



Πίνακας 39. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών τους ως προς το φύλο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών σας (εξετάσεις, ραντεβού με άλλα τμήματα, κλινικές, εργαστήρια, κτλ.)						
				Πολύ ικανοποιη μένος/η	Ικανοποιη μένος/η	Ούτε ικανοποιημέ νος/η, ούτε δυσανεστη μένος/η	Δυσανεστ ημένος/η	Πολύ δυσανεστ ημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	Total
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Φύλο	Άνδρας	Count	12	36	11	1	1	3	64
			% within Φύλο	18,8%	56,3%	17,2%	1,6%	1,6%	4,7%	100,0%
	Γυναίκα	Count	10	50	14	5	2	1	82	
		% within Φύλο	12,2%	61,0%	17,1%	6,1%	2,4%	1,2%	100,0%	
	Total	Count	22	86	25	6	3	4	146	
	% within Φύλο	15,1%	58,9%	17,1%	4,1%	2,1%	2,7%	100,0%		
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Φύλο	Άνδρας	Count	11	28	4	0		1	44
			% within Φύλο	25,0%	63,6%	9,1%	,0%		2,3%	100,0%
	Γυναίκα	Count	10	23	8	1		0	42	
		% within Φύλο	23,8%	54,8%	19,0%	2,4%		,0%	100,0%	
	Total	Count	21	51	12	1		1	86	
	% within Φύλο	24,4%	59,3%	14,0%	1,2%		1,2%	100,0%		

Πίνακας 40. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από τις διοικητικές υπηρεσίες ως προς το φύλο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από τις διοικητικές υπηρεσίες (γραφεία εισαγωγών, νοσηλίων, γραμματεία, κτλ.) σε περίπτωση επαφής με αυτές						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Φύλο	Ανδρας	Count	9	44	6	0	1	4	64
			% within Φύλο	14,1%	68,8%	9,4%	,0%	1,6%	6,3%	100,0%
	Γυναίκα	Count	6	54	12	5	3	2	82	
			% within Φύλο	7,3%	65,9%	14,6%	6,1%	3,7%	2,4%	100,0%
Total		Count	15	98	18	5	4	6	146	
			% within Φύλο	10,3%	67,1%	12,3%	3,4%	2,7%	4,1%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Φύλο	Ανδρας	Count	13	24	6	1			44
			% within Φύλο	29,5%	54,5%	13,6%	2,3%			100,0%
	Γυναίκα	Count	16	20	5	1			42	
			% within Φύλο	38,1%	47,6%	11,9%	2,4%			100,0%
Total		Count	29	44	11	2			86	
			% within Φύλο	33,7%	51,2%	12,8%	2,3%			100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 41. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους γενικά από την παραμονή τους στο Νοσοκομείο ως προς το φύλο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση γενικά από την παραμονή στο νοσοκομείο					Total
				Πολύ ικανοποιη μένος/η	Ικανοποιη μένος/η	Ούτε ικανοποιημέ νος/η, ούτε δυσανεστη μένος/η	Δυσανεστ ημένος/η	Πολύ δυσανεστ ημένος/η	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Φύλο	Άνδρας	Count	11	43	10	0	0	64
			% within Φύλο	17,2%	67,2%	15,6%	,0%	,0%	100,0%
	Γυναίκα	Count	15	52	11	2	2	82	
		% within Φύλο	18,3%	63,4%	13,4%	2,4%	2,4%	100,0%	
	Total	Count	26	95	21	2	2	146	
	% within Φύλο	17,8%	65,1%	14,4%	1,4%	1,4%	100,0%		
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Φύλο	Άνδρας	Count	32	12				44
			% within Φύλο	72,7%	27,3%				100,0%
	Γυναίκα	Count	28	14				42	
		% within Φύλο	66,7%	33,3%				100,0%	
	Total	Count	60	26				86	
	% within Φύλο	69,8%	30,2%				100,0%		

ΠΙΝΑΚΑΣ 42. Κατανομή των νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σχετικά με την ικανοποίηση τους από την ενημέρωση, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειας ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.

				Ικανοποίηση από την ενημέρωση, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειας						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
Νοσοκομείο ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	ΝΑΙ	Count	35	29	13	2	1	1	81
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	43,2%	35,8%	16,0%	2,5%	1,2%	1,2%	100,0%
		ΟΧΙ	Count	22	36	6	0	0	1	65
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	33,8%	55,4%	9,2%	,0%	,0%	1,5%	100,0%
	Total		Count	57	65	19	2	1	2	146
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	39,0%	44,5%	13,0%	1,4%	,7%	1,4%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	ΝΑΙ	Count	19	2	1				22
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	86,4%	9,1%	4,5%				100,0%
		ΟΧΙ	Count	46	17	1				64
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	71,9%	26,6%	1,6%				100,0%
	Total		Count	65	19	2				86
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	75,6%	22,1%	2,3%				100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 43. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από τη συμπεριφορά και τις σχέσεις τους με το ιατρικό προσωπικό ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.

				Ικανοποίηση από τη συμπεριφορά και τις σχέσεις του ιατρικού προσωπικού σε σχέση με το άτομό σας				Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	
Νοσοκομείο ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	ΝΑΙ	Count % within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	41 50,6%	30 37,0%	8 9,9%	2 2,5%	81 100,0%
		ΟΧΙ	Count % within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	36 55,4%	24 36,9%	5 7,7%	0 ,0%	65 100,0%
	Total		Count % within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	77 52,7%	54 37,0%	13 8,9%	2 1,4%	146 100,0%
			Count % within Έχετε ξανανοσηλευτεί;					
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	ΝΑΙ	Count % within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	21 95,5%	1 4,5%	0 ,0%		22 100,0%
		ΟΧΙ	Count % within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	55 85,9%	7 10,9%	2 3,1%		64 100,0%
	Total		Count % within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	76 88,4%	8 9,3%	2 2,3%		86 100,0%
			Count % within Έχετε ξανανοσηλευτεί;					

ΠΙΝΑΚΑΣ 44. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την επαγγελματική ικανότητα, τη συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.

				Ικανοποίηση από την επαγγελματική ικανότητα, την συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού					Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	
Νοσοκομείο ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	ΝΑΙ	Count	27	45	6	2	1	81
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	33,3%	55,6%	7,4%	2,5%	1,2%	100,0%
		ΟΧΙ	Count	26	34	4	1	0	65
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	40,0%	52,3%	6,2%	1,5%	,0%	100,0%
	Total		Count	53	79	10	3	1	146
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	36,3%	54,1%	6,8%	2,1%	,7%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	ΝΑΙ	Count	13	8	1			22
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	59,1%	36,4%	4,5%			100,0%
		ΟΧΙ	Count	41	22	1			64
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	64,1%	34,4%	1,6%			100,0%
	Total		Count	54	30	2			86
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	62,8%	34,9%	2,3%			100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 45. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	ΝΑΙ	Count	17	47	12	2	2	1	81
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	21,0%	58,0%	14,8%	2,5%	2,5%	1,2%	100,0%
	ΟΧΙ	Count	25	27	9	1	2	1	65	
		% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	38,5%	41,5%	13,8%	1,5%	3,1%	1,5%	100,0%	
Total			Count	42	74	21	3	4	2	146
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	28,8%	50,7%	14,4%	2,1%	2,7%	1,4%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	ΝΑΙ	Count	22	0					22
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	100,0%	,0%					100,0%
	ΟΧΙ	Count	60	4					64	
		% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	93,8%	6,3%					100,0%	
Total			Count	82	4				86	
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	95,3%	4,7%				100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 46. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής (λαυτρά, τουαλέτες)					Total	
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η		ΔΓ/ΔΑ
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	ΝΑΙ	Count	16	40	16	6	2	1	81
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	19,8%	49,4%	19,8%	7,4%	2,5%	1,2%	100,0%
		ΟΧΙ	Count	14	25	17	4	4	1	65
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	21,5%	38,5%	26,2%	6,2%	6,2%	1,5%	100,0%
	Total		Count	30	65	33	10	6	2	146
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	20,5%	44,5%	22,6%	6,8%	4,1%	1,4%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	ΝΑΙ	Count	21	1					22
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	95,5%	4,5%					
		ΟΧΙ	Count	60	4					64
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	93,8%	6,3%					
	Total		Count	81	5					86
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	94,2%	5,8%					100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 47. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την οργάνωση της ημέρας ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την οργάνωση της ημέρας (επισκεπτήριο, θόρυβος κτλ.)						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	NAI	Count	8	39	21	9	3	1	81
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	9,9%	48,1%	25,9%	11,1%	3,7%	1,2%	100,0%
		OXI	Count	11	32	13	6	1	2	65
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	16,9%	49,2%	20,0%	9,2%	1,5%	3,1%	100,0%
Total			Count	19	71	34	15	4	3	146
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	13,0%	48,6%	23,3%	10,3%	2,7%	2,1%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	NAI	Count	4	18	0				22
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	18,2%	81,8%	,0%				100,0%
		OXI	Count	11	50	3				64
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	17,2%	78,1%	4,7%				100,0%
Total			Count	15	68	3				86
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	17,4%	79,1%	3,5%				100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 48. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την ποιότητα του φαγητού ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την ποιότητα του φαγητού						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	ΝΑΙ	Count	0	26	20	10	5	20	81
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	,0%	32,1%	24,7%	12,3%	6,2%	24,7%	100,0%
		ΟΧΙ	Count	5	15	18	6	2	19	65
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	7,7%	23,1%	27,7%	9,2%	3,1%	29,2%	100,0%
	Total		Count	5	41	38	16	7	39	146
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	3,4%	28,1%	26,0%	11,0%	4,8%	26,7%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	ΝΑΙ	Count	20	1	1				22
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	90,9%	4,5%	4,5%				100,0%
		ΟΧΙ	Count	53	7	4				64
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	82,8%	10,9%	6,3%				100,0%
	Total		Count	73	8	5				86
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	84,9%	9,3%	5,8%				100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 49. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την συμπεριφορά του προσωπικού που παρείχε υπηρεσίες διατροφής ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από τη συμπεριφορά του προσωπικού που παρείχε υπηρεσίες διατροφής					Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	ΝΑΙ	Count	8	42	12		19	81
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	9,9%	51,9%	14,8%		23,5%	100,0%
		ΟΧΙ	Count	11	24	9		21	65
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	16,9%	36,9%	13,8%		32,3%	100,0%
	Total		Count	19	66	21		40	146
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	13,0%	45,2%	14,4%		27,4%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	ΝΑΙ	Count	1	19	2	0		22
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	4,5%	86,4%	9,1%	,0%		100,0%
		ΟΧΙ	Count	17	37	9	1		64
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	26,6%	57,8%	14,1%	1,6%		100,0%
	Total		Count	18	56	11	1		86
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	20,9%	65,1%	12,8%	1,2%		100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 50. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από τη δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο (σαλόνια, τηλεόραση, τηλέφωνο)						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	NAI	Count % within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	12 14,8%	42 51,9%	17 21,0%	1 1,2%	1 1,2%	8 9,9%	81 100,0%
		OXI	Count % within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	10 15,4%	30 46,2%	15 23,1%	2 3,1%	2 3,1%	6 9,2%	65 100,0%
	Total	Count % within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	22 15,1%	72 49,3%	32 21,9%	3 2,1%	3 2,1%	14 9,6%	146 100,0%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	NAI	Count % within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	22 100,0%	0 ,0%	0 ,0%				22 100,0%
		OXI	Count % within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	58 90,6%	4 6,3%	2 3,1%				64 100,0%
	Total	Count % within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	80 93,0%	4 4,7%	2 2,3%				86 100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 51. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών τους ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών σας (εξετάσεις, ραντεβού με άλλα τμήματα, κλινικές, εργαστήρια, κτλ.)						Total
				Πολύ ικανοποιη μένος/η	Ικανοποιη μένος/η	Ούτε ικανοποιημέ νος/η, ούτε δυσανεστη μένος/η	Δυσανεστ ημένος/η	Πολύ δυσανεστ ημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	ΝΑΙ	Count % within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	11 13,6%	45 55,6%	16 19,8%	3 3,7%	2 2,5%	4 4,9%	81 100,0%
		ΟΧΙ	Count % within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	11 16,9%	41 63,1%	9 13,8%	3 4,6%	1 1,5%	0 ,0%	65 100,0%
	Total	Count % within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	22 15,1%	86 58,9%	25 17,1%	6 4,1%	3 2,1%	4 2,7%	146 100,0%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	ΝΑΙ	Count % within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	4 18,2%	14 63,6%	2 9,1%	1 4,5%		1 4,5%	22 100,0%
		ΟΧΙ	Count % within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	17 26,6%	37 57,8%	10 15,6%	0 ,0%		0 ,0%	64 100,0%
	Total	Count % within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	21 24,4%	51 59,3%	12 14,0%	1 1,2%		1 1,2%	86 100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 52. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τις διοικητικές υπηρεσίες ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από τις διοικητικές υπηρεσίες (γραφεία εισαγωγών, νοσηλίων, γραμματεία, κτλ.) σε περίπτωση επαφής με αυτές						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	NAI	Count	8	55	12	1	2	3	81
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	9,9%	67,9%	14,8%	1,2%	2,5%	3,7%	100,0%
		OXI	Count	7	43	6	4	2	3	65
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	10,8%	66,2%	9,2%	6,2%	3,1%	4,6%	100,0%
	Total		Count	15	98	18	5	4	6	146
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	10,3%	67,1%	12,3%	3,4%	2,7%	4,1%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	NAI	Count	11	9	1	1			22
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	50,0%	40,9%	4,5%	4,5%			100,0%
		OXI	Count	18	35	10	1			64
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	28,1%	54,7%	15,6%	1,6%			100,0%
	Total		Count	29	44	11	2			86
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	33,7%	51,2%	12,8%	2,3%			100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 53. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους γενικά από την παραμονή τους στο Νοσοκομείο ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση γενικά από την παραμονή στο νοσοκομείο					Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	NAI	Count	13	55	9	2	2	81
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	16,0%	67,9%	11,1%	2,5%	2,5%	100,0%
		OXI	Count	13	40	12	0	0	65
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	20,0%	61,5%	18,5%	,0%	,0%	100,0%
	Total		Count	26	95	21	2	2	146
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	17,8%	65,1%	14,4%	1,4%	1,4%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Έχετε ξανανοσηλευτεί;	NAI	Count	17	5				22
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	77,3%	22,7%				100,0%
		OXI	Count	43	21				64
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	67,2%	32,8%				100,0%
	Total		Count	60	26				86
			% within Έχετε ξανανοσηλευτεί;	69,8%	30,2%				100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 54. Κατανομή των νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σχετικά με την ικανοποίησή τους από την ενημέρωση, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειας ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο			Ικανοποίηση από την ενημέρωση, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειας						Total	
			Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσανεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ		
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	23 39,0%	27 45,8%	7 11,9%	0 ,0%	1 1,7%	1 1,7%	59 100%
		ΟΧΙ	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	34 39,1%	38 43,7%	12 13,8%	2 2,3%	0 ,0%	1 1,1%	87 100%
	Total	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	57 39,0%	65 44,5%	19 13,0%	2 1,4%	1 ,7%	2 1,4%	146 100%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	49 74,2%	16 24,2%	1 1,5%				66 100%
		ΟΧΙ	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	16 80,0%	3 15,0%	1 5,0%				20 100%
	Total	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	65 75,6%	19 22,1%	2 2,3%				86 100%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 55. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τη συμπεριφορά και τις σχέσεις τους με το ιατρικό προσωπικό ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από τη συμπεριφορά και τις σχέσεις του ιατρικού προσωπικού σε σχέση με το άτομο σας				Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	29 49,2%	23 39,0%	5 8,5%	2 3,4%	59 100,0%
		ΟΧΙ	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	48 55,2%	31 35,6%	8 9,2%	0 ,0%	87 100,0%
	Total	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	77 52,7%	54 37,0%	13 8,9%	2 1,4%	146 100,0%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	59 89,4%	6 9,1%	1 1,5%		66 100,0%
		ΟΧΙ	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	17 85,0%	2 10,0%	1 5,0%		20 100,0%
	Total	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	76 88,4%	8 9,3%	2 2,3%		86 100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 56. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την επαγγελματική ικανότητα, τη συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την επαγγελματική ικανότητα, την συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού					Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσαρεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count	26	27	4	1	1	59
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	44,1%	45,8%	6,8%	1,7%	1,7%	100,0%
		ΟΧΙ	Count	27	52	6	2	0	87
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	31,0%	59,8%	6,9%	2,3%	,0%	100,0%
	Total		Count	53	79	10	3	1	146
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	36,3%	54,1%	6,8%	2,1%	,7%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count	42	22	2			66
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	63,6%	33,3%	3,0%			100,0%
		ΟΧΙ	Count	12	8	0			20
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	60,0%	40,0%	,0%			100,0%
	Total		Count	54	30	2			86
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	62,8%	34,9%	2,3%			100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 57. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσανεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count	20	33	6	0	0	0	59
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	33,9%	55,9%	10,2%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	ΟΧΙ	Count	22	41	15	3	4	2	87	
		% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	25,3%	47,1%	17,2%	3,4%	4,6%	2,3%	100,0%	
Total			Count	42	74	21	3	4	2	146
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	28,8%	50,7%	14,4%	2,1%	2,7%	1,4%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count	62	4					66
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	93,9%	6,1%					100,0%
	ΟΧΙ	Count	20	0					20	
		% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	100,0%	,0%					100,0%	
Total			Count	82	4					86
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	95,3%	4,7%					100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 58. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής (λουτρά, τουαλέτες)						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσανεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count	16	29	11	2	0	1	59
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	27,1%	49,2%	18,6%	3,4%	,0%	1,7%	100,0%
		ΟΧΙ	Count	14	36	22	8	6	1	87
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	16,1%	41,4%	25,3%	9,2%	6,9%	1,1%	100,0%
	Total		Count	30	65	33	10	6	2	146
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	20,5%	44,5%	22,6%	6,8%	4,1%	1,4%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count	62	4					66
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	93,9%	6,1%					100,0%
		ΟΧΙ	Count	19	1					20
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	95,0%	5,0%					100,0%
	Total		Count	81	5					86
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	94,2%	5,8%					100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 59. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την οργάνωση της ημέρας ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την οργάνωση της ημέρας (επισκεπτήριο, θόρυβος κτλ.)						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσανεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count	10	24	16	6	2	1	59
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	16,9%	40,7%	27,1%	10,2%	3,4%	1,7%	100,0%
	OXI	Count	9	47	18	9	2	2	87	
		% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	10,3%	54,0%	20,7%	10,3%	2,3%	2,3%	100,0%	
Total			Count	19	71	34	15	4	3	146
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	13,0%	48,6%	23,3%	10,3%	2,7%	2,1%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count	9	55	2				66
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	13,6%	83,3%	3,0%				100,0%
	OXI	Count	6	13	1				20	
		% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	30,0%	65,0%	5,0%				100,0%	
Total			Count	15	68	3				86
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	17,4%	79,1%	3,5%				100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 60. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την ποιότητα του φαγητού ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο			Ικανοποίηση από την ποιότητα του φαγητού						Total	
			Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσανεπημένος/η	Πολύ δυσαρεπημένος/η	ΔΓ/ΔΑ		
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	4 6,8%	16 27,1%	14 23,7%	6 10,2%	4 6,8%	15 25,4%	59 100,0%
		ΟΧΙ	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	1 1,1%	25 28,7%	24 27,6%	10 11,5%	3 3,4%	24 27,6%	87 100,0%
	Total	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	5 3,4%	41 28,1%	38 26,0%	16 11,0%	7 4,8%	39 26,7%	146 100,0%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	59 89,4%	5 7,6%	2 3,0%				66 100,0%
		ΟΧΙ	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	14 70,0%	3 15,0%	3 15,0%				20 100,0%
	Total	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	73 84,9%	8 9,3%	5 5,8%				86 100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 61. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την συμπεριφορά του προσωπικού που παρείχε υπηρεσίες διατροφής ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από τη συμπεριφορά του προσωπικού που παρείχε υπηρεσίες διατροφής					Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count	12	25	8		14	59
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	20,3%	42,4%	13,6%		23,7%	100,0%
		ΟΧΙ	Count	7	41	13		26	87
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	8,0%	47,1%	14,9%		29,9%	100,0%
	Total		Count	19	66	21		40	146
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	13,0%	45,2%	14,4%		27,4%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count	15	42	9	0		66
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	22,7%	63,6%	13,6%	,0%		100,0%
		ΟΧΙ	Count	3	14	2	1		20
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	15,0%	70,0%	10,0%	5,0%		100,0%
	Total		Count	18	56	11	1		86
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	20,9%	65,1%	12,8%	1,2%		100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 62. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από τη δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο (σαλόνια, τηλεόραση, τηλέφωνο)						Total
				Πολύ ικανοποιη μένος/η	Ικανοποιη μένος/η	Ούτε ικανοποιημέ νος/η, ούτε δυσανεστη μένος/η	Δυσαρ εστημέ νος/η	Πολύ δυσαρ εστημέ νος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	12 20,3%	29 49,2%	12 20,3%	1 1,7%	1 1,7%	4 6,8%	59 100%
		ΟΧΙ	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	10 11,5%	43 49,4%	20 23,0%	2 2,3%	2 2,3%	10 11,5%	87 100%
	Total	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	22 15,1%	72 49,3%	32 21,9%	3 2,1%	3 2,1%	14 9,6%	146 100%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	63 95,5%	3 4,5%	0 .0%				66 100%
		ΟΧΙ	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	17 85,0%	1 5,0%	2 10,0%				20 100%
	Total	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	80 93,0%	4 4,7%	2 2,3%				86 100%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 63. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών τους ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών σας (εξετάσεις, ραντεβού με άλλα τμήματα, κλινικές, εργαστήρια, κτλ.)						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσανεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count	12	33	7	4	0	3	59
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	20,3%	55,9%	11,9%	6,8%	,0%	5,1%	100%
		ΟΧΙ	Count	10	53	18	2	3	1	87
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	11,5%	60,9%	20,7%	2,3%	3,4%	1,1%	100%
	Total		Count	22	86	25	6	3	4	146
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	15,1%	58,9%	17,1%	4,1%	2,1%	2,7%	100%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count	18	40	7	0		1	66
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	27,3%	60,6%	10,6%	,0%		1,5%	100%
		ΟΧΙ	Count	3	11	5	1		0	20
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	15,0%	55,0%	25,0%	5,0%		,0%	100%
	Total		Count	21	51	12	1		1	86
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	24,4%	59,3%	14,0%	1,2%		1,2%	100%

ΠΙΝΑΚΑΣ 64. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τις διοικητικές υπηρεσίες ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο			Ικανοποίηση από τις διοικητικές υπηρεσίες (γραφεία εισαγωγών, νοσηλίων, γραμματεία, κτλ.) σε περίπτωση επαφής με αυτές						Total	
			Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσανεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ		
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	10 16,9%	36 61,0%	6 10,2%	4 6,8%	0 0,0%	3 5,1%	59 100,0%
		ΟΧΙ	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	5 5,7%	62 71,3%	12 13,8%	1 1,1%	4 4,6%	3 3,4%	87 100,0%
	Total		Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	15 10,3%	98 67,1%	18 12,3%	5 3,4%	4 2,7%	6 4,1%	146 100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	22 33,3%	36 54,5%	7 10,6%	1 1,5%			66 100,0%
		ΟΧΙ	Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	7 35,0%	8 40,0%	4 20,0%	1 5,0%			20 100,0%
	Total		Count % within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	29 33,7%	44 51,2%	11 12,8%	2 2,3%			86 100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 65. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους γενικά από την παραμονή τους στο Νοσοκομείο ως προς το αν έχουν νοσηλευθεί σε άλλο Νοσοκομείο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση γενικά από την παραμονή στο νοσοκομείο					Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσαρεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count	14	38	6	1	0	59
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	23,7%	64,4%	10,2%	1,7%	,0%	100,0%
		ΟΧΙ	Count	12	57	15	1	2	87
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	13,8%	65,5%	17,2%	1,1%	2,3%	100,0%
	Total		Count	26	95	21	2	2	146
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	17,8%	65,1%	14,4%	1,4%	1,4%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	ΝΑΙ	Count	49	17				66
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	74,2%	25,8%				100,0%
		ΟΧΙ	Count	11	9				20
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	55,0%	45,0%				100,0%
	Total		Count	60	26				86
			% within Νοσηλεία σε άλλο Νοσοκομείο	69,8%	30,2%				100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 66. Κατανομή των νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σχετικά με την ικανοποίησή τους από την ενημέρωση, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειας ως προς το χρόνο παραμονής.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την ενημέρωση, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειας						
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	Total
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	28 35,9%	39 50,0%	7 9,0%	2 2,6%	0 ,0%	2 2,6%	78 100,0%
		> 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	29 42,6%	26 38,2%	12 17,6%	0 ,0%	1 1,5%	0 ,0%	68 100,0%
	Total		Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	57 39,0%	65 44,5%	19 13,0%	2 1,4%	1 ,7%	2 1,4%	146 100,0%
	Total		Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	57 39,0%	65 44,5%	19 13,0%	2 1,4%	1 ,7%	2 1,4%	146 100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	43 81,1%	9 17,0%	1 1,9%				53 100,0%
		> 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	22 66,7%	10 30,3%	1 3,0%				33 100,0%
	Total		Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	65 75,6%	19 22,1%	2 2,3%				86 100,0%
	Total		Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	65 75,6%	19 22,1%	2 2,3%				86 100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 67. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από τη συμπεριφορά και τις σχέσεις τους με το ιατρικό προσωπικό ως προς το χρόνο παραμονής.

Νοσοκομείο			Ικανοποίηση από τη συμπεριφορά και τις σχέσεις του ιατρικού προσωπικού σε σχέση με το άτομο σας				Total
			Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count 43 55,1%	Count 28 35,9%	Count 7 9,0%	Count 0 ,0%	78 100,0%
		> 3 ημέρες	Count 34 50,0%	Count 26 38,2%	Count 6 8,8%	Count 2 2,9%	68 100,0%
	Total		Count 77 52,7%	Count 54 37,0%	Count 13 8,9%	Count 2 1,4%	146 100,0%
			% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count 46 86,8%	Count 5 9,4%	Count 2 3,8%		53 100,0%
		> 3 ημέρες	Count 30 90,9%	Count 3 9,1%	Count 0 ,0%		33 100,0%
	Total		Count 76 88,4%	Count 8 9,3%	Count 2 2,3%		86 100,0%
			% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	

ΠΙΝΑΚΑΣ 68. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την επαγγελματική ικανότητα, τη συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού ως προς το χρόνο παραμονής.

				Ικανοποίηση από την επαγγελματική ικανότητα, την συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού					Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος ημέρας/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	
Νοσοκομείο									
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count	28	41	7	1	1	78
			% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	35,9%	52,6%	9,0%	1,3%	1,3%	100,0%
	> 3 ημέρες	Count	25	38	3	2	0	68	
			% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	36,8%	55,9%	4,4%	2,9%	,0%	100,0%
	Total		Count	53	79	10	3	1	146
			% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	36,3%	54,1%	6,8%	2,1%	,7%	100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count	36	17	0			53
			% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	67,9%	32,1%	,0%			100,0%
	> 3 ημέρες	Count	18	13	2			33	
			% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	54,5%	39,4%	6,1%			100,0%
	Total		Count	54	30	2			86
			% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	62,8%	34,9%	2,3%			100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 69. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα ως προς το χρόνο παραμονής.

				Ικανοποίηση από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα						
Νοσοκομείο				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	Total
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count	22	36	16	2	1	1	78
			% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	28,2%	46,2%	20,5%	2,6%	1,3%	1,3%	100%
		> 3 ημέρες	Count	20	38	5	1	3	1	68
			% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	29,4%	55,9%	7,4%	1,5%	4,4%	1,5%	100%
	Total		Count	42	74	21	3	4	2	146
			% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	28,8%	50,7%	14,4%	2,1%	2,7%	1,4%	100%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count	50	3					53
			% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	94,3%	5,7%					
		> 3 ημέρες	Count	32	1					33
			% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	97,0%	3,0%					
	Total		Count	82	4					86
			% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	95,3%	4,7%					100%

ΠΙΝΑΚΑΣ 70. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής ως προς το χρόνο παραμονής.

				Ικανοποίηση από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής (λουτρά, τουαλέτες)						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσανεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
Νοσοκομείο										
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count	18	30	21	4	4	1	78
			% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	23,1%	38,5%	26,9%	5,1%	5,1%	1,3%	100%
	> 3 ημέρες	Count	12	35	12	6	2	1	68	
			% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	17,6%	51,5%	17,6%	8,8%	2,9%	1,5%	100%
	Total		Count	30	65	33	10	6	2	146
			% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	20,5%	44,5%	22,6%	6,8%	4,1%	1,4%	100%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count	50	3					53
			% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	94,3%	5,7%					100%
	> 3 ημέρες	Count	31	2					33	
			% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	93,9%	6,1%					100%
	Total		Count	81	5					86
			% within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	94,2%	5,8%					100%

ΠΙΝΑΚΑΣ 71. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την οργάνωση της ημέρας ως προς το χρόνο παραμονής.

				Ικανοποίηση από την οργάνωση της ημέρας (επισκεπτήριο, θόρυβος κτλ.)						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
Νοσοκομείο										
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	11 14,1%	38 48,7%	14 17,9%	8 10,3%	4 5,1%	3 3,8%	78 100%
		> 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	8 11,8%	33 48,5%	20 29,4%	7 10,3%	0 ,0%	0 ,0%	68 100%
	Total	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	19 13,0%	71 48,6%	34 23,3%	15 10,3%	4 2,7%	3 2,1%	146 100%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	10 18,9%	43 81,1%	0 ,0%				53 100%
		> 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	5 15,2%	25 75,8%	3 9,1%				33 100%
	Total	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	15 17,4%	68 79,1%	3 3,5%				86 100%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 72. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την ποιότητα του φαγητού ως προς το χρόνο παραμονής.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την ποιότητα του φαγητού						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστητος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	1 1,3%	20 25,6%	17 21,8%	5 6,4%	5 6,4%	30 38,5%	78 100%
		> 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	4 5,9%	21 30,9%	21 30,9%	11 16,2%	2 2,9%	9 13,2%	68 100%
	Total		Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	5 3,4%	41 28,1%	38 26,0%	16 11,0%	7 4,8%	39 26,7%	146 100%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	48 90,6%	2 3,8%	3 5,7%				53 100%
		> 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	25 75,8%	6 18,2%	2 6,1%				33 100%
	Total		Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	73 84,9%	8 9,3%	5 5,8%				86 100%

ΠΙΝΑΚΑΣ 73. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την συμπεριφορά του προσωπικού που παρείχε υπηρεσίες διατροφής ως προς το χρόνο παραμονής.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από τη συμπεριφορά του προσωπικού που παρείχε υπηρεσίες διατροφής					
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	ΔΓ/ΔΑ	Total
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	9 11,5%	30 38,5%	7 9,0%		32 41,0%	78 100,0%
		> 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	10 14,7%	36 52,9%	14 20,6%		8 11,8%	68 100,0%
	Total		Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	19 13,0%	66 45,2%	21 14,4%		40 27,4%	146 100,0%
	ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	14 26,4%	34 64,2%	4 7,5%	1 1,9%	
> 3 ημέρες			Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	4 12,1%	22 66,7%	7 21,2%	0 0,0%		33 100,0%
Total		Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	18 20,9%	56 65,1%	11 12,8%	1 1,2%		86 100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 74. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο ως προς το χρόνο παραμονής.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από τη δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο (σαλόνια, τηλεόραση, τηλέφωνο)						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσανεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	13 16,7%	32 41,0%	18 23,1%	2 2,6%	2 2,6%	11 14,1%	78 100,0%
		> 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	9 13,2%	40 58,8%	14 20,6%	1 1,5%	1 1,5%	3 4,4%	68 100,0%
	Total		Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	22 15,1%	72 49,3%	32 21,9%	3 2,1%	3 2,1%	14 9,6%	146 100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	51 96,2%	1 1,9%	1 1,9%				53 100,0%
		> 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	29 87,9%	3 9,1%	1 3,0%				33 100,0%
	Total		Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	80 93,0%	4 4,7%	2 2,3%				86 100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 75. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών τους ως προς το χρόνο παραμονής.

				Ικανοποίηση από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών σας (εξετάσεις, ραντεβού με άλλα τμήματα, κλινικές, εργαστήρια, κτλ.)						Total	
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσανεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ		
Νοσοκομείο	ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	13 16,7%	42 53,8%	13 16,7%	5 6,4%	2 2,6%	3 3,8%	78 100,0%
			> 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	9 13,2%	44 64,7%	12 17,6%	1 1,5%	1 1,5%	1 1,5%	68 100,0%
		Total	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	22 15,1%	86 58,9%	25 17,1%	6 4,1%	3 2,1%	4 2,7%	146 100,0%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	15 28,3%	30 56,6%	7 13,2%	1 1,9%		0 .0%	53 100,0%	
			> 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	6 18,2%	21 63,6%	5 15,2%	0 .0%		1 3,0%	33 100,0%
		Total	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	21 24,4%	51 59,3%	12 14,0%	1 1,2%		1 1,2%	86 100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 76. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από τις διοικητικές υπηρεσίες ως προς το χρόνο παραμονής.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από τις διοικητικές υπηρεσίες (γραφεία εισαγωγών, νοσηλίων, γραμματεία, κτλ.) σε περίπτωση επαφής με αυτές						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσανεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	6 7,7%	47 60,3%	14 17,9%	3 3,8%	3 3,8%	5 6,4%	78 100%
		> 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	9 13,2%	51 75,0%	4 5,9%	2 2,9%	1 1,5%	1 1,5%	68 100%
	Total		Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	15 10,3%	98 67,1%	18 12,3%	5 3,4%	4 2,7%	6 4,1%	146 100%
	ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	21 39,6%	25 47,2%	6 11,3%	1 1,9%		
> 3 ημέρες			Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	8 24,2%	19 57,6%	5 15,2%	1 3,0%			33 100%
Total		Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	29 33,7%	44 51,2%	11 12,8%	2 2,3%			86 100%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 77. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους γενικά από την παραμονή τους στο Νοσοκομείο ως προς το χρόνο παραμονής.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση γενικά από την παραμονή στο νοσοκομείο					Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	16 20,5%	48 61,5%	13 16,7%	0 ,0%	1 1,3%	78 100,0%
		> 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	10 14,7%	47 69,1%	8 11,8%	2 2,9%	1 1,5%	68 100,0%
	Total		Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	26 17,8%	95 65,1%	21 14,4%	2 1,4%	2 1,4%	146 100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	0 - 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	39 73,6%	14 26,4%				53 100,0%
		> 3 ημέρες	Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	21 63,6%	12 36,4%				33 100,0%
	Total		Count % within Χρόνος παραμονής στο Νοσοκομείο	60 69,8%	26 30,2%				86 100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 78. Κατανομή των νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σχετικά με την ικανοποίησή τους από την ενημέρωσή, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειας ως προς την ηλικία.

				ικανοποίηση από την ενημέρωσή, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειας						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
Νοσοκομείο ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Ηλικία	0 - 20	Count	4	6	2	0	1	0	13
			% within Ηλικία	30,8%	46,2%	15,4%	,0%	7,7%	,0%	100,0%
		21 - 40	Count	12	24	5	1	0	1	43
		% within Ηλικία	27,9%	55,8%	11,6%	2,3%	,0%	2,3%	100,0%	
		41 - 60	Count	27	19	7	0	0	1	54
		% within Ηλικία	50,0%	35,2%	13,0%	,0%	,0%	1,9%	100,0%	
		61 - 80	Count	14	16	5	1	0	0	36
		% within Ηλικία	38,9%	44,4%	13,9%	2,8%	,0%	,0%	100,0%	
		Total	Count	57	65	19	2	1	2	146
		% within Ηλικία	39,0%	44,5%	13,0%	1,4%	,7%	1,4%	100,0%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Ηλικία	0 - 20	Count	3	1	1				5
			% within Ηλικία	60,0%	20,0%	20,0%				100,0%
		21 - 40	Count	35	9	0				44
		% within Ηλικία	79,5%	20,5%	,0%				100,0%	
		41 - 60	Count	21	7	1				29
		% within Ηλικία	72,4%	24,1%	3,4%				100,0%	
		61 - 80	Count	6	2	0				8
		% within Ηλικία	75,0%	25,0%	,0%				100,0%	
		Total	Count	65	19	2				86
		% within Ηλικία	75,6%	22,1%	2,3%				100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 79. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από τη συμπεριφορά και τις σχέσεις τους με το ιατρικό προσωπικό ως προς την ηλικία.

				Ικανοποίηση από τη συμπεριφορά και τις σχέσεις του ιατρικού προσωπικού σε σχέση με το άτομό σας				Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	
Νοσοκομείο ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Ηλικία	0 - 20	Count	7	4	1	1	13
			% within Ηλικία	53,8%	30,8%	7,7%	7,7%	100,0%
		21 - 40	Count	24	15	4	0	43
			% within Ηλικία	55,8%	34,9%	9,3%	,0%	100,0%
		41 - 60	Count	28	20	6	0	54
			% within Ηλικία	51,9%	37,0%	11,1%	,0%	100,0%
		61 - 80	Count	18	15	2	1	36
		% within Ηλικία	50,0%	41,7%	5,6%	2,8%	100,0%	
	Total	Count	77	54	13	2	146	
		% within Ηλικία	52,7%	37,0%	8,9%	1,4%	100,0%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Ηλικία	0 - 20	Count	5	0	0		5
			% within Ηλικία	100,0%	,0%	,0%		100,0%
		21 - 40	Count	36	6	2		44
			% within Ηλικία	81,8%	13,6%	4,5%		100,0%
		41 - 60	Count	28	1	0		29
			% within Ηλικία	96,6%	3,4%	,0%		100,0%
		61 - 80	Count	7	1	0		8
		% within Ηλικία	87,5%	12,5%	,0%		100,0%	
	Total	Count	76	8	2		86	
		% within Ηλικία	88,4%	9,3%	2,3%		100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 80. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους από την επαγγελματική ικανότητα, τη συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού ως προς την ηλικία.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την επαγγελματική ικανότητα, την συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού					Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Ηλικία	0 - 20	Count	7	5	0	1	0	13
			% within Ηλικία	53,8%	38,5%	,0%	7,7%	,0%	100,0%
	21 - 40	Count	13	25	4	0	1	43	
		% within Ηλικία	30,2%	58,1%	9,3%	,0%	2,3%	100,0%	
	41 - 60	Count	20	30	4	0	0	54	
		% within Ηλικία	37,0%	55,6%	7,4%	,0%	,0%	100,0%	
	61 - 80	Count	13	19	2	2	0	36	
		% within Ηλικία	36,1%	52,8%	5,6%	5,6%	,0%	100,0%	
	Total	Count	53	79	10	3	1	146	
		% within Ηλικία	36,3%	54,1%	6,8%	2,1%	,7%	100,0%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Ηλικία	0 - 20	Count	2	3	0			5
			% within Ηλικία	40,0%	60,0%	,0%			100,0%
	21 - 40	Count	32	11	1			44	
		% within Ηλικία	72,7%	25,0%	2,3%			100,0%	
	41 - 60	Count	16	13	0			29	
		% within Ηλικία	55,2%	44,8%	,0%			100,0%	
	61 - 80	Count	4	3	1			8	
		% within Ηλικία	50,0%	37,5%	12,5%			100,0%	
	Total	Count	54	30	2			86	
		% within Ηλικία	62,8%	34,9%	2,3%			100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 81. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα ως προς την ηλικία.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα					
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Ηλικία 0 - 20	Count	4	5	1	1	1	1	13
		% within Ηλικία	30,8%	38,5%	7,7%	7,7%	7,7%	7,7%	100,0%
	21 - 40	Count	12	19	10	0	2	0	43
		% within Ηλικία	27,9%	44,2%	23,3%	,0%	4,7%	,0%	100,0%
	41 - 60	Count	15	28	9	1	0	1	54
		% within Ηλικία	27,8%	51,9%	16,7%	1,9%	,0%	1,9%	100,0%
	61 - 80	Count	11	22	1	1	1	0	36
		% within Ηλικία	30,6%	61,1%	2,8%	2,8%	2,8%	,0%	100,0%
Total	Count	42	74	21	3	4	2	146	
	% within Ηλικία	28,8%	50,7%	14,4%	2,1%	2,7%	1,4%	100,0%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Ηλικία 0 - 20	Count	5	0					5
		% within Ηλικία	100,0%	,0%					100,0%
	21 - 40	Count	41	3					44
		% within Ηλικία	93,2%	6,8%					100,0%
	41 - 60	Count	28	1					29
		% within Ηλικία	96,6%	3,4%					100,0%
	61 - 80	Count	8	0					8
		% within Ηλικία	100,0%	,0%					100,0%
Total	Count	82	4					86	
	% within Ηλικία	95,3%	4,7%					100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 82. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής ως προς την ηλικία.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής (λουτρά, τουαλέτες)						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Ηλικία 0 - 20	Count	5	4	1	2	1	0	13	
		% within Ηλικία	38,5%	30,8%	7,7%	15,4%	7,7%	,0%	100,0%	
	21 - 40	Count	7	18	11	3	4	0	43	
		% within Ηλικία	16,3%	41,9%	25,6%	7,0%	9,3%	,0%	100,0%	
	41 - 60	Count	12	24	14	4	0	0	54	
		% within Ηλικία	22,2%	44,4%	25,9%	7,4%	,0%	,0%	100,0%	
	61 - 80	Count	6	19	7	1	1	2	36	
% within Ηλικία		16,7%	52,8%	19,4%	2,8%	2,8%	5,6%	100,0%		
Total	Count	30	65	33	10	6	2	146		
	% within Ηλικία	20,5%	44,5%	22,6%	6,8%	4,1%	1,4%	100,0%		
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Ηλικία 0 - 20	Count	5	0					5	
		% within Ηλικία	100,0%	,0%					100,0%	
	21 - 40	Count	40	4					44	
		% within Ηλικία	90,9%	9,1%					100,0%	
	41 - 60	Count	28	1					29	
		% within Ηλικία	96,6%	3,4%					100,0%	
	61 - 80	Count	8	0					8	
% within Ηλικία		100,0%	,0%					100,0%		
Total	Count	81	5					86		
	% within Ηλικία	94,2%	5,8%					100,0%		

ΠΙΝΑΚΑΣ 83. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την οργάνωση της ημέρας ως προς την ηλικία.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την οργάνωση της ημέρας (επισκεπτήριο, θόρυβος κτλ.)					Total	
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η		ΔΓ/ΔΑ
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Ηλικία	0 - 20	Count	3	7	2	0	0	1	13
			% within Ηλικία	23,1%	53,8%	15,4%	,0%	,0%	7,7%	100,0%
	21 - 40	Count	5	24	6	7	1	0	43	
		% within Ηλικία	11,6%	55,8%	14,0%	16,3%	2,3%	,0%	100,0%	
	41 - 60	Count	7	22	19	3	2	1	54	
		% within Ηλικία	13,0%	40,7%	35,2%	5,6%	3,7%	1,9%	100,0%	
	61 - 80	Count	4	18	7	5	1	1	36	
% within Ηλικία		11,1%	50,0%	19,4%	13,9%	2,8%	2,8%	100,0%		
Total	Count	19	71	34	15	4	3	146		
	% within Ηλικία	13,0%	48,6%	23,3%	10,3%	2,7%	2,1%	100,0%		
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Ηλικία	0 - 20	Count	0	5	0				5
			% within Ηλικία	,0%	100,0%	,0%				100,0%
	21 - 40	Count	7	35	2				44	
		% within Ηλικία	15,9%	79,5%	4,5%				100,0%	
	41 - 60	Count	6	22	1				29	
		% within Ηλικία	20,7%	75,9%	3,4%				100,0%	
	61 - 80	Count	2	6	0				8	
% within Ηλικία		25,0%	75,0%	,0%				100,0%		
Total	Count	15	68	3				86		
	% within Ηλικία	17,4%	79,1%	3,5%				100,0%		

ΠΙΝΑΚΑΣ 84. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την ποιότητα του φαγητού ως προς την ηλικία.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την ποιότητα του φαγητού						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσαρεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Ηλικία	0 - 20	Count	0	4	2	0	0	7	13
			% within Ηλικία	,0%	30,8%	15,4%	,0%	,0%	53,8%	100,0%
	21 - 40	Count	1	14	10	8	3	7	43	
		% within Ηλικία	2,3%	32,6%	23,3%	18,6%	7,0%	16,3%	100,0%	
	41 - 60	Count	4	11	17	5	3	14	54	
		% within Ηλικία	7,4%	20,4%	31,5%	9,3%	5,6%	25,9%	100,0%	
	61 - 80	Count	0	12	9	3	1	11	36	
% within Ηλικία		,0%	33,3%	25,0%	8,3%	2,8%	30,6%	100,0%		
Total	Count	5	41	38	16	7	39	146		
	% within Ηλικία	3,4%	28,1%	26,0%	11,0%	4,8%	26,7%	100,0%		
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Ηλικία	0 - 20	Count	2	1	2				5
			% within Ηλικία	40,0%	20,0%	40,0%				100,0%
	21 - 40	Count	38	5	1				44	
		% within Ηλικία	86,4%	11,4%	2,3%				100,0%	
	41 - 60	Count	26	2	1				29	
		% within Ηλικία	89,7%	6,9%	3,4%				100,0%	
	61 - 80	Count	7	0	1				8	
% within Ηλικία		87,5%	,0%	12,5%				100,0%		
Total	Count	73	8	5				86		
	% within Ηλικία	84,9%	9,3%	5,8%				100,0%		

ΠΙΝΑΚΑΣ 85. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την συμπεριφορά του προσωπικού που παρέχει υπηρεσίες διατροφής ως προς την ηλικία.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από τη συμπεριφορά του προσωπικού που παρέχει υπηρεσίες διατροφής					Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Ηλικία	0 - 20	Count	1	6	0		6	13
			% within Ηλικία	7,7%	46,2%	,0%		46,2%	100,0%
		21 - 40	Count	7	20	7		9	43
			% within Ηλικία	16,3%	46,5%	16,3%		20,9%	100,0%
		41 - 60	Count	8	21	10		15	54
			% within Ηλικία	14,8%	38,9%	18,5%		27,8%	100,0%
		61 - 80	Count	3	19	4		10	36
		% within Ηλικία	8,3%	52,8%	11,1%		27,8%	100,0%	
	Total	Count	19	66	21		40	146	
		% within Ηλικία	13,0%	45,2%	14,4%		27,4%	100,0%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Ηλικία	0 - 20	Count	2	1	1	1		5
			% within Ηλικία	40,0%	20,0%	20,0%	20,0%		100,0%
		21 - 40	Count	9	33	2	0		44
			% within Ηλικία	20,5%	75,0%	4,5%	,0%		100,0%
		41 - 60	Count	7	17	5	0		29
			% within Ηλικία	24,1%	58,6%	17,2%	,0%		100,0%
		61 - 80	Count	0	5	3	0		8
		% within Ηλικία	,0%	62,5%	37,5%	,0%		100,0%	
	Total	Count	18	56	11	1		86	
		% within Ηλικία	20,9%	65,1%	12,8%	1,2%		100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 86. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο ως προς την ηλικία.

				Ικανοποίηση από τη δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο (σαλόνια, τηλεόραση, τηλέφωνο)						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
Νοσοκομείο ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Ηλικία	0 - 20	Count	3	6	1	0	2	1	13
			% within Ηλικία	23,1%	46,2%	7,7%	,0%	15,4%	7,7%	100,0%
		21 - 40	Count	7	18	12	2	1	3	43
			% within Ηλικία	16,3%	41,9%	27,9%	4,7%	2,3%	7,0%	100,0%
		41 - 60	Count	10	27	10	1	0	6	54
			% within Ηλικία	18,5%	50,0%	18,5%	1,9%	,0%	11,1%	100,0%
		61 - 80	Count	2	21	9	0	0	4	36
		% within Ηλικία	5,6%	58,3%	25,0%	,0%	,0%	11,1%	100,0%	
	Total	Count	22	72	32	3	3	14	146	
		% within Ηλικία	15,1%	49,3%	21,9%	2,1%	2,1%	9,6%	100,0%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Ηλικία	0 - 20	Count	5	0	0				5
			% within Ηλικία	100,0%	,0%	,0%				100,0%
		21 - 40	Count	40	2	2				44
			% within Ηλικία	90,9%	4,5%	4,5%				100,0%
		41 - 60	Count	27	2	0				29
			% within Ηλικία	93,1%	6,9%	,0%				100,0%
		61 - 80	Count	8	0	0				8
		% within Ηλικία	100,0%	,0%	,0%				100,0%	
	Total	Count	80	4	2				86	
		% within Ηλικία	93,0%	4,7%	2,3%				100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 87. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών τους ως προς την ηλικία.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών σας (εξετάσεις, ραντεβού με άλλα τμήματα, κλινικές, εργαστήρια, κτλ.)						
				Πολύ ικανοποιη μένος/η	Ικανοποιη μένος/η	Ούτε ικανοποιημέ νος/η, ούτε δυσανεστη μένος/η	Δυσανεστ ημένος/η	Πολύ δυσανεστ ημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	Total
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Ηλικία	0 - 20	Count	3	7	0	1	1	1	13
		% within Ηλικία	23,1%	53,8%	,0%	7,7%	7,7%	7,7%	100,0%	
	21 - 40	Count	5	26	9	2	1	0	43	
		% within Ηλικία	11,6%	60,5%	20,9%	4,7%	2,3%	,0%	100,0%	
	41 - 60	Count	10	29	12	3	0	0	54	
		% within Ηλικία	18,5%	53,7%	22,2%	5,6%	,0%	,0%	100,0%	
	61 - 80	Count	4	24	4	0	1	3	36	
		% within Ηλικία	11,1%	66,7%	11,1%	,0%	2,8%	8,3%	100,0%	
	Total	Count	22	86	25	6	3	4	146	
		% within Ηλικία	15,1%	58,9%	17,1%	4,1%	2,1%	2,7%	100,0%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Ηλικία	0 - 20	Count	1	3	1	0		0	5
		% within Ηλικία	20,0%	60,0%	20,0%	,0%		,0%	100,0%	
	21 - 40	Count	12	22	9	1		0	44	
		% within Ηλικία	27,3%	50,0%	20,5%	2,3%		,0%	100,0%	
	41 - 60	Count	5	21	2	0		1	29	
		% within Ηλικία	17,2%	72,4%	6,9%	,0%		3,4%	100,0%	
	61 - 80	Count	3	5	0	0		0	8	
		% within Ηλικία	37,5%	62,5%	,0%	,0%		,0%	100,0%	
	Total	Count	21	51	12	1		1	86	
		% within Ηλικία	24,4%	59,3%	14,0%	1,2%		1,2%	100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 88. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από τις διοικητικές υπηρεσίες ως προς την ηλικία.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από τις διοικητικές υπηρεσίες (γραφεία εισαγωγών, νοσηλίων, γραμματεία, κτλ.) σε περίπτωση επαφής με αυτές						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Ηλικία	0 - 20	Count	1	10	0	0	1	1	13
			% within Ηλικία	7,7%	76,9%	,0%	,0%	7,7%	7,7%	100,0%
	21 - 40	Count	1	29	7	2	2	2	43	
		% within Ηλικία	2,3%	67,4%	16,3%	4,7%	4,7%	4,7%	100,0%	
	41 - 60	Count	9	35	5	2	0	3	54	
		% within Ηλικία	16,7%	64,8%	9,3%	3,7%	,0%	5,6%	100,0%	
	61 - 80	Count	4	24	6	1	1	0	36	
		% within Ηλικία	11,1%	66,7%	16,7%	2,8%	2,8%	,0%	100,0%	
	Total	Count	15	98	18	5	4	6	146	
		% within Ηλικία	10,3%	67,1%	12,3%	3,4%	2,7%	4,1%	100,0%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Ηλικία	0 - 20	Count	1	2	2	0			5
			% within Ηλικία	20,0%	40,0%	40,0%	,0%			100,0%
	21 - 40	Count	15	21	7	1			44	
		% within Ηλικία	34,1%	47,7%	15,9%	2,3%			100,0%	
	41 - 60	Count	12	15	1	1			29	
		% within Ηλικία	41,4%	51,7%	3,4%	3,4%			100,0%	
	61 - 80	Count	1	6	1	0			8	
		% within Ηλικία	12,5%	75,0%	12,5%	,0%			100,0%	
	Total	Count	29	44	11	2			86	
		% within Ηλικία	33,7%	51,2%	12,8%	2,3%			100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 89. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους γενικά από την παραμονή τους στο Νοσοκομείο ως προς την ηλικία.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση γενικά από την παραμονή στο νοσοκομείο					Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Ηλικία	0 - 20	Count	2	10	1	0	0	13
			% within Ηλικία	15,4%	76,9%	7,7%	,0%	,0%	100,0%
	21 - 40	Count	4	32	6	0	1	43	
		% within Ηλικία	9,3%	74,4%	14,0%	,0%	2,3%	100,0%	
	41 - 60	Count	13	31	9	1	0	54	
		% within Ηλικία	24,1%	57,4%	16,7%	1,9%	,0%	100,0%	
	61 - 80	Count	7	22	5	1	1	36	
% within Ηλικία		19,4%	61,1%	13,9%	2,8%	2,8%	100,0%		
Total	Count	26	95	21	2	2	146		
	% within Ηλικία	17,8%	65,1%	14,4%	1,4%	1,4%	100,0%		
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Ηλικία	0 - 20	Count	3	2				5
			% within Ηλικία	60,0%	40,0%				100,0%
	21 - 40	Count	31	13				44	
		% within Ηλικία	70,5%	29,5%				100,0%	
	41 - 60	Count	20	9				29	
		% within Ηλικία	69,0%	31,0%				100,0%	
	61 - 80	Count	6	2				8	
% within Ηλικία		75,0%	25,0%				100,0%		
Total	Count	60	26				86		
	% within Ηλικία	69,8%	30,2%				100,0%		

ΠΙΝΑΚΑΣ 90. Κατανομή των νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σχετικά με την ικανοποίησή τους από την ενημέρωσή, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειάς ως προς το μορφωτικό επίπεδο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την ενημέρωσή, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειάς						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	21 38,9%	22 40,7%	9 16,7%	1 1,9%	0 .0%	1 1,9%	54 100,0%
		Γυμνάσιο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	8 50,0%	7 43,8%	1 6,3%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	16 100,0%
		Λύκειο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	8 25,0%	18 56,3%	5 15,6%	1 3,1%	0 .0%	0 .0%	32 100,0%
		Γ βαθμια εκπ/ση	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	18 52,9%	11 32,4%	3 8,8%	0 .0%	1 2,9%	1 2,9%	34 100,0%
		Μεταπτυχιακό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	0 .0%	3 100,0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	3 100,0%
		ΔΑ	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	2 28,6%	4 57,1%	1 14,3%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	7 100,0%
		Total	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	57 39,0%	65 44,5%	19 13,0%	2 1,4%	1 .7%	2 1,4%	146 100,0%
	ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	5 55,6%	4 44,4%	0 .0%			
Γυμνάσιο			Count % within Μορφωτικό επίπεδο	9 81,8%	1 9,1%	1 9,1%				11 100,0%
Λύκειο			Count % within Μορφωτικό επίπεδο	13 76,5%	4 23,5%	0 .0%				17 100,0%
Γ βαθμια εκπ/ση			Count % within Μορφωτικό επίπεδο	24 77,4%	6 19,4%	1 3,2%				31 100,0%
Μεταπτυχιακό			Count % within Μορφωτικό επίπεδο	14 77,8%	4 22,2%	0 .0%				18 100,0%
Total		Count % within Μορφωτικό επίπεδο	65 75,6%	19 22,1%	2 2,3%				86 100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 91. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από τη συμπεριφορά και τις σχέσεις τους με το ιατρικό προσωπικό ως προς το μορφωτικό επίπεδο.

Νοσοκομείο	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	Ικανοποίηση από τη συμπεριφορά και τις σχέσεις του ιατρικού προσωπικού σε σχέση με το ατομό σας				Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	
ΠΑΓΝΗ	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	24 44,4%	22 40,7%	7 13,0%	1 1,9%	54 100,0%
		Γυμνάσιο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	8 50,0%	7 43,8%	1 6,3%	0 ,0%	16 100,0%
		Λύκειο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	17 53,1%	13 40,6%	2 6,3%	0 ,0%	32 100,0%
		Γ βάρθμια εκπίση	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	23 67,6%	9 26,5%	1 2,9%	1 2,9%	34 100,0%
		Μεταπτυχιακό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	2 66,7%	0 ,0%	1 33,3%	0 ,0%	3 100,0%
		ΔΑ	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	3 42,9%	3 42,9%	1 14,3%	0 ,0%	7 100,0%
		Total	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	77 52,7%	54 37,0%	13 8,9%	2 1,4%	146 100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	8 88,9%	1 11,1%	0 ,0%		9 100,0%
		Γυμνάσιο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	10 90,9%	1 9,1%	0 ,0%		11 100,0%
		Λύκειο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	15 88,2%	1 5,9%	1 5,9%		17 100,0%
		Γ βάρθμια εκπίση	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	27 87,1%	4 12,9%	0 ,0%		31 100,0%
		Μεταπτυχιακά	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	16 88,9%	1 5,6%	1 5,6%		18 100,0%
		Total	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	76 88,4%	8 9,3%	2 2,3%		86 100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 92. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την επαγγελματική ικανότητα, τη συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού ως προς το μορφωτικό επίπεδο.

Νοσοκομείο	Μορφωτικό επίπεδο			Ικανοποίηση από την επαγγελματική ικανότητα, την συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού					Total
				Παλύ ικανοποίη μένος/η	Ικανοποιη μένος/η	Ούτε ικανοποιη μένος/η ούτε δυσαρεστη μένος/η	Δυσάρεστο η μένος/η	Παλύ δυσαρεστο η μένος/η	
ΠΑ Γ.Ν.Η	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count	19	29	4	2	0	54
			% within Μορφωτικό επίπεδο	35,2%	53,7%	7,4%	3,7%	,0%	100,0%
		Γυμνάσιο	Count	6	10	0	0	0	16
			% within Μορφωτικό επίπεδο	37,5%	62,5%	,0%	,0%	,0%	100,0%
		Λύκειο	Count	8	20	3	0	1	32
			% within Μορφωτικό επίπεδο	25,0%	62,5%	9,4%	,0%	3,1%	100,0%
		Γ βάρθμια εκπίλση	Count	16	16	2	0	0	34
	% within Μορφωτικό επίπεδο	47,1%	47,1%	5,9%	,0%	,0%	100,0%		
	Μεταπτυχιακό	Count	0	2	1	0	0	3	
		% within Μορφωτικό επίπεδο	,0%	66,7%	33,3%	,0%	,0%	100,0%	
	ΔΑ	Count	4	2	0	1	0	7	
		% within Μορφωτικό επίπεδο	57,1%	28,6%	,0%	14,3%	,0%	100,0%	
	Total	Count	53	79	10	3	1	146	
		% within Μορφωτικό επίπεδο	36,3%	54,1%	6,8%	2,1%	,7%	100,0%	
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count	6	2	1			9
			% within Μορφωτικό επίπεδο	66,7%	22,2%	11,1%			100,0%
		Γυμνάσιο	Count	7	4	0			11
			% within Μορφωτικό επίπεδο	63,6%	36,4%	,0%			100,0%
		Λύκειο	Count	9	7	1			17
			% within Μορφωτικό επίπεδο	52,9%	41,2%	5,9%			100,0%
		Γ βάρθμια εκπίλση	Count	20	11	0			31
	% within Μορφωτικό επίπεδο	64,5%	35,5%	,0%			100,0%		
	Μεταπτυχιακό	Count	12	6	0			18	
		% within Μορφωτικό επίπεδο	66,7%	33,3%	,0%			100,0%	
	Total	Count	54	30	2			86	
		% within Μορφωτικό επίπεδο	62,8%	34,9%	2,3%			100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 93. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα ως προς το μορφωτικό επίπεδο.

Νοσοκομείο	Μορφωτικό επίπεδο			Ικανοποίηση από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα					Total	
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η		ΔΓ/ΔΑ
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count	14	34	3	2	1	0	54
			% within Μορφωτικό επίπεδο	25,9%	63,0%	5,6%	3,7%	1,9%	,0%	100,0%
		Γυμνάσιο	Count	8	6	1	0	0	1	16
			% within Μορφωτικό επίπεδο	50,0%	37,5%	6,3%	,0%	,0%	6,3%	100,0%
		Λύκειο	Count	3	18	9	0	1	1	32
			% within Μορφωτικό επίπεδο	9,4%	56,3%	28,1%	,0%	3,1%	3,1%	100,0%
		Γ βόθμια εκπαί/ση	Count	13	14	6	0	1	0	34
			% within Μορφωτικό επίπεδο	38,2%	41,2%	17,6%	,0%	2,9%	,0%	100,0%
	Μεταπτυχιακό	Count	1	1	1	0	0	0	3	
	% within Μορφωτικό επίπεδο	33,3%	33,3%	33,3%	,0%	,0%	,0%	100,0%		
	ΔΑ	Count	3	1	1	1	1	0	7	
	% within Μορφωτικό επίπεδο	42,9%	14,3%	14,3%	14,3%	14,3%	,0%	100,0%		
	Total	Count	42	74	21	3	4	2	146	
	% within Μορφωτικό επίπεδο	28,8%	50,7%	14,4%	2,1%	2,7%	1,4%	100,0%		
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count	8	1					9
			% within Μορφωτικό επίπεδο	88,9%	11,1%					100,0%
		Γυμνάσιο	Count	11	0					11
			% within Μορφωτικό επίπεδο	100,0%	,0%					100,0%
		Λύκειο	Count	16	1					17
			% within Μορφωτικό επίπεδο	94,1%	5,9%					100,0%
		Γ βόθμια εκπαί/ση	Count	29	2					31
	% within Μορφωτικό επίπεδο	93,5%	6,5%					100,0%		
	Μεταπτυχιακό	Count	18	0					18	
	% within Μορφωτικό επίπεδο	100,0%	,0%					100,0%		
	Total	Count	82	4					86	
	% within Μορφωτικό επίπεδο	95,3%	4,7%					100,0%		

ΠΙΝΑΚΑΣ 94. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής ως προς το μορφωτικό επίπεδο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής (λουτρά, τουαλέτες)						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	11 20,4%	28 51,9%	10 18,5%	3 5,6%	1 1,9%	1 1,9%	54 100,0%
		Γυμνάσιο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	6 37,5%	5 31,3%	3 18,8%	1 6,3%	0 ,0%	1 6,3%	16 100,0%
		Λύκειο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	2 6,3%	11 34,4%	13 40,6%	3 9,4%	3 9,4%	0 ,0%	32 100,0%
		Γ βάρθμια εκπ/ση	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	8 23,5%	18 52,9%	5 14,7%	2 5,9%	1 2,9%	0 ,0%	34 100,0%
		Μεταπτυχιακό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	0 ,0%	2 66,7%	1 33,3%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	3 100,0%
		ΔΑ	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	3 42,9%	1 14,3%	1 14,3%	1 14,3%	1 14,3%	0 ,0%	7 100,0%
		Total	Count % within Μορφωτικά επίπεδο	30 20,5%	65 44,5%	33 22,6%	10 6,8%	6 4,1%	2 1,4%	146 100,0%
ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	8 88,9%	1 11,1%					9 100,0%
		Γυμνάσιο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	11 100,0%	0 ,0%					11 100,0%
		Λύκειο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	16 94,1%	1 5,9%					17 100,0%
		Γ βάρθμια εκπ/ση	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	29 93,5%	2 6,5%					31 100,0%
		Μεταπτυχιακό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	17 94,4%	1 5,6%					18 100,0%
		Total	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	81 94,2%	5 5,8%					86 100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 95. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την οργάνωση της ημέρας ως προς το μορφωτικό επίπεδο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την οργάνωση της ημέρας (επισκεπτήριο, θόρυβος κτλ.)						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑΓ.Ν.Η.	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	7 13,0%	27 50,0%	13 24,1%	5 9,3%	1 1,9%	1 1,9%	54 100,0%
		Γυμνάσιο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	3 18,8%	6 37,5%	3 18,8%	1 6,3%	1 6,3%	2 12,5%	16 100,0%
		Λύκειο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	0 .0%	16 50,0%	10 31,3%	4 12,5%	2 6,3%	0 .0%	32 100,0%
		Γ βόθμια εκπ/ση	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	7 20,6%	15 44,1%	7 20,6%	5 14,7%	0 .0%	0 .0%	34 100,0%
		Μεταπτυχιακό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	0 .0%	2 66,7%	1 33,3%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	3 100,0%
		ΔΑ	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	2 28,6%	5 71,4%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	7 100,0%
		Total	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	19 13,0%	71 48,6%	34 23,3%	15 10,3%	4 2,7%	3 2,1%	146 100,0%
	ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	3 33,3%	6 66,7%	0 .0%			
Γυμνάσιο			Count % within Μορφωτικό επίπεδο	1 9,1%	9 81,8%	1 9,1%				11 100,0%
Λύκειο			Count % within Μορφωτικό επίπεδο	3 17,6%	13 76,5%	1 5,9%				17 100,0%
Γ βόθμια εκπ/ση			Count % within Μορφωτικό επίπεδο	6 19,4%	24 77,4%	1 3,2%				31 100,0%
Μεταπτυχιακό			Count % within Μορφωτικό επίπεδο	2 11,1%	16 88,9%	0 .0%				18 100,0%
Total			Count % within Μορφωτικό επίπεδο	15 17,4%	68 79,1%	3 3,5%				86 100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 96. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την ποιότητα του φαγητού ως προς το μορφωτικό επίπεδο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από την ποιότητα του φαγητού					ΔΓ/ΔΑ	Total
				Πολύ ικανοποιημένος/ή	Ικανοποιημένος/ή	Ούτε ικανοποιημένος/ή, ούτε δυσαρεστημένος/ή	Δυσάρεστος/ή	Πολύ δυσαρεστημένος/ή		
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	2 3,7%	15 27,8%	18 33,3%	5 9,3%	1 1,9%	13 24,1%	54 100,0%
		Γυμνάσιο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	2 12,5%	5 31,3%	1 6,3%	1 6,3%	2 12,5%	5 31,3%	16 100,0%
		Λύκειο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	0 0,0%	9 28,1%	8 25,0%	4 12,5%	4 12,5%	7 21,9%	32 100,0%
		Γ βάρθμια εκπ/ση	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	1 2,9%	10 29,4%	7 20,6%	6 17,6%	0 0,0%	10 29,4%	34 100,0%
		Μεταπτυχιακό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	0 0,0%	0 0,0%	2 66,7%	0 0,0%	0 0,0%	1 33,3%	3 100,0%
		ΔΑ	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	0 0,0%	2 28,6%	2 28,6%	0 0,0%	0 0,0%	3 42,9%	7 100,0%
		Total	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	5 3,4%	41 28,1%	38 26,0%	16 11,0%	7 4,8%	39 26,7%	146 100,0%
		ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	7 77,8%	0 0,0%	2 22,2%		
Γυμνάσιο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	10 90,9%		1 9,1%	0 0,0%				11 100,0%	
Λύκειο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	15 88,2%		2 11,8%	0 0,0%				17 100,0%	
Γ βάρθμια εκπ/ση	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	24 77,4%		4 12,9%	3 9,7%				31 100,0%	
Μεταπτυχιακό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	17 94,4%		1 5,6%	0 0,0%				18 100,0%	
Total	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	73 84,9%		8 9,3%	5 5,8%				86 100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 97. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την συμπεριφορά του προσωπικού που παρείχε υπηρεσίες διατροφής ως προς το μορφωτικό επίπεδο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από τη συμπεριφορά του προσωπικού που παρείχε υπηρεσίες διατροφής					Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ Γ.Ν.Η	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	6 11,1%	27 50,0%	8 14,8%		13 24,1%	54 100,0%
		Γυμνάσιο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	4 25,0%	5 31,3%	1 6,3%		6 37,5%	16 100,0%
		Λύκειο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	2 6,3%	15 46,9%	6 18,8%		9 28,1%	32 100,0%
		Γ' βάρθμια εκπαίδευση	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	6 17,6%	16 47,1%	4 11,6%		8 23,5%	34 100,0%
		Μεταπτυχιακό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	0 .0%	0 .0%	2 66,7%		1 33,3%	3 100,0%
		ΔΑ	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	1 14,3%	3 42,9%	0 .0%		3 42,9%	7 100,0%
		Total	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	19 13,0%	66 45,2%	21 14,4%		40 27,4%	146 100,0%
	ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	2 22,2%	3 33,3%	4 44,4%	0 .0%	
Γυμνάσιο			Count % within Μορφωτικό επίπεδο	2 18,2%	7 63,6%	2 18,2%	0 .0%		11 100,0%
Λύκειο			Count % within Μορφωτικό επίπεδο	4 23,5%	11 64,7%	2 11,8%	0 .0%		17 100,0%
Γ' βάρθμια εκπαίδευση			Count % within Μορφωτικό επίπεδο	9 29,0%	19 61,3%	2 6,5%	1 3,2%		31 100,0%
Μεταπτυχιακό			Count % within Μορφωτικό επίπεδο	1 5,6%	16 88,9%	1 5,6%	0 .0%		18 100,0%
Total			Count % within Μορφωτικό επίπεδο	18 20,9%	56 65,1%	11 12,8%	1 1,2%		86 100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 98. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από την δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο ως προς το μορφωτικό επίπεδο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από τη δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στα Νοσοκομεία (σαλόνια, τηλεόραση, τηλέφωνα)						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/ημένος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικά	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	5 9,3%	31 57,4%	13 24,1%	1 1,9%	0 .0%	4 7,4%	54 100,0%
		Γυμνάσιο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	4 25,0%	8 50,0%	2 12,5%	0 .0%	0 .0%	2 12,5%	16 100,0%
		Λύκεια	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	2 6,3%	16 50,0%	7 21,9%	1 3,1%	1 3,1%	5 15,6%	32 100,0%
		Γ βάρθμια εκπίση	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	8 23,5%	12 35,3%	9 26,5%	1 2,9%	1 2,9%	3 8,8%	34 100,0%
		Μεταπτυχιακό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	0 .0%	2 66,7%	1 33,3%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	3 100,0%
		ΔΑ	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	3 42,9%	3 42,9%	0 .0%	0 .0%	1 14,3%	0 .0%	7 100,0%
		Total	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	22 15,1%	72 49,3%	32 21,9%	3 2,1%	3 2,1%	14 9,6%	146 100,0%
		ΔΙΑΒΑΚΑΝΙΚΟ	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικά	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	8 88,9%	1 11,1%	0 .0%		
		Γυμνάσιο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	11 100,0%	0 .0%	0 .0%				11 100,0%
		Λύκεια	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	14 82,4%	2 11,8%	1 5,9%				17 100,0%
		Γ βάρθμια εκπίση	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	29 93,5%	1 3,2%	1 3,2%				31 100,0%
		Μεταπτυχιακό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	18 100,0%	0 .0%	0 .0%				18 100,0%
		Total	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	80 93,0%	4 4,7%	2 2,3%				86 100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 99. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών τους ως προς το μορφωτικό επίπεδο.

Νοσοκομείο				Ικανοποίηση από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών σας (εξετάσεις, ραντεβού με άλλα τμήματα, κλινικές, εργαστήρια, κτλ)						Total
				Πολύ ικανοποιη μένος/η	Ικανοποιη μένος/η	Ούτε ικανοποιημέ νος/η, ούτε δυσανεσθη μένος/η	Δυσανεσθ ημένος/η	Πολύ δυσανεσθ ημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
ΠΑ.Γ.Ν.Η.	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	8 14,8%	33 61,1%	8 14,8%	1 1,9%	1 1,9%	3 5,6%	54 100,0%
		Γυμνάσιο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	4 25,0%	10 62,5%	2 12,5%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	16 100,0%
		Λύκειο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	3 9,4%	19 59,4%	8 25,0%	2 6,3%	0 ,0%	0 ,0%	32 100,0%
		Γ βαθμια εκπίση	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	5 14,7%	19 55,9%	6 17,6%	2 5,9%	1 2,9%	1 2,9%	34 100,0%
		Μεταπτυχιακό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	0 ,0%	1 33,3%	1 33,3%	1 33,3%	0 ,0%	0 ,0%	3 100,0%
		ΔΑ	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	2 28,6%	4 57,1%	0 ,0%	0 ,0%	1 14,3%	0 ,0%	7 100,0%
		Total	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	22 15,1%	66 58,9%	25 17,1%	6 4,1%	3 2,1%	4 2,7%	146 100,0%
		ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	4 44,4%	5 55,6%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%
Γυμνάσιο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	3 27,3%		6 54,5%	1 9,1%	0 ,0%	0 ,0%	1 9,1%	11 100,0%	
Λύκειο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	2 11,8%		13 76,5%	2 11,8%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	17 100,0%	
Γ βαθμια εκπίση	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	6 19,4%		18 58,1%	7 22,6%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	31 100,0%	
Μεταπτυχιακό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	6 33,3%		9 50,0%	2 11,1%	1 5,6%	0 ,0%	0 ,0%	18 100,0%	
Total	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	21 24,4%		51 59,3%	12 14,0%	1 1,2%	0 ,0%	1 1,2%	86 100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 100. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίησή τους από τις διοικητικές υπηρεσίες ως προς το μορφωτικό επίπεδο.

				Ικανοποίηση από τις διοικητικές υπηρεσίες (γραφεία εισαγωγών, νοσηλίων, γραμματεία, κλπ.) σε περίπτωση επαφής με αυτές						Total
				Πολύ ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η	Δυσάρεστος/η	Πολύ δυσαρεστημένος/η	ΔΓ/ΔΑ	
Νοσοκομείο										
ΠΑ Γ.Ν.Η	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	5 9,3%	37 68,5%	9 16,7%	2 3,7%	1 1,9%	0 .0%	54 100,0%
		Γυμνάσιο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	4 25,0%	12 75,0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	16 100,0%
		Λύκειο	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	4 12,5%	18 56,3%	4 12,5%	2 6,3%	1 3,1%	3 9,4%	32 100,0%
		Γ βάρθμα εκπίση	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	2 5,9%	25 73,5%	4 11,8%	1 2,9%	0 .0%	2 5,9%	34 100,0%
		Μεταπτυχιακό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	0 .0%	1 33,3%	1 33,3%	0 .0%	1 33,3%	0 .0%	3 100,0%
		ΔΑ	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	0 .0%	5 71,4%	0 .0%	0 .0%	1 14,3%	1 14,3%	7 100,0%
		Total	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	15 10,3%	98 67,1%	18 12,3%	5 3,4%	4 2,7%	6 4,1%	146 100,0%
	ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	2 22,2%	6 66,7%	1 11,1%	0 .0%		
Γυμνάσιο			Count % within Μορφωτικό επίπεδο	3 27,3%	7 63,6%	0 .0%	1 9,1%			11 100,0%
Λύκειο			Count % within Μορφωτικό επίπεδο	4 23,5%	10 58,8%	3 17,6%	0 .0%			17 100,0%
Γ βάρθμα εκπίση			Count % within Μορφωτικό επίπεδο	14 45,2%	12 38,7%	5 16,1%	0 .0%			31 100,0%
Μεταπτυχιακό			Count % within Μορφωτικό επίπεδο	6 33,3%	9 50,0%	2 11,1%	1 5,6%			18 100,0%
Total			Count % within Μορφωτικό επίπεδο	29 33,7%	44 51,2%	11 12,8%	2 2,3%			86 100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 101. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σε σχέση με την ικανοποίηση τους γενικά από την παραμονή τους στο Νοσοκομείο ως προς το μορφωτικό επίπεδο.

Νοσοκομείο	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Count % within Μορφωτικό επίπεδο	Ικανοποίηση γενικά από την παραμονή στο νοσοκομείο					Total
				Πολύ ικανοποιημένος/ή	Ικανοποιημένος/ή	Ούτε ικανοποιημένος/ή, ούτε δυσαρεστημένος/ή	Δυσάρεστος/ή	Πολύ δυσαρεστημένος/ή	
ΠΑ.Γ.Ν.Η	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	9 16,7%	35 64,8%	7 13,0%	2 3,7%	1 1,9%	54 100,0%	
		Γυμνάσιο	6 37,5%	9 56,3%	1 6,3%	0 ,0%	0 ,0%	16 100,0%	
		Λύκειο	5 15,6%	19 59,4%	7 21,9%	0 ,0%	1 3,1%	32 100,0%	
		Γ βαθμια εκπίση	5 14,7%	26 78,5%	3 8,8%	0 ,0%	0 ,0%	34 100,0%	
		Μεταπτυχιακό	0 ,0%	1 33,3%	2 66,7%	0 ,0%	0 ,0%	3 100,0%	
		ΔΑ	1 14,3%	5 71,4%	1 14,3%	0 ,0%	0 ,0%	7 100,0%	
		Total	26 17,8%	95 65,1%	21 14,4%	2 1,4%	2 1,4%	146 100,0%	
	ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικά	7 77,8%	2 22,2%				9 100,0%
Γυμνάσιο			7 63,6%	4 36,4%				11 100,0%	
Λύκειο			13 76,5%	4 23,5%				17 100,0%	
Γ βαθμια εκπίση			17 54,8%	14 45,2%				31 100,0%	
Μεταπτυχιακά			16 88,9%	2 11,1%				18 100,0%	
Total			60 69,8%	26 30,2%				86 100,0%	

			Νοσοκομείο		Total
			ΠΑ.Γ.Ν.Η.	ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ	
Κυριότεροι λόγοι επιλογής το Νοσοκομείου	1	Count	48	12	60
		% within Νοσοκομείο	32,9%	14,0%	25,9%
	1, 10	Count	1	0	1
		% within Νοσοκομείο	,7%	,0%	,4%
	1, 3	Count	1	0	1
		% within Νοσοκομείο	,7%	,0%	,4%
	1, 4	Count	1	0	1
		% within Νοσοκομείο	,7%	,0%	,4%
	1, 12	Count	1	0	1
		% within Νοσοκομείο	,7%	,0%	,4%
	1, 16	Count	1	0	1
		% within Νοσοκομείο	,7%	,0%	,4%
	1, 19	Count	1	0	1
		% within Νοσοκομείο	,7%	,0%	,4%
	1, 2	Count	2	0	2
		% within Νοσοκομείο	1,4%	,0%	,9%
	1, 3	Count	1	0	1
		% within Νοσοκομείο	,7%	,0%	,4%
	10	Count	4	4	8
		% within Νοσοκομείο	2,7%	4,7%	3,4%
	11	Count	0	8	8
		% within Νοσοκομείο	,0%	9,3%	3,4%
	13	Count	3	0	3
		% within Νοσοκομείο	2,1%	,0%	1,3%
	15	Count	2	0	2
		% within Νοσοκομείο	1,4%	,0%	,9%
	16	Count	4	0	4
		% within Νοσοκομείο	2,7%	,0%	1,7%
	17	Count	0	1	1
		% within Νοσοκομείο	,0%	1,2%	,4%
	18	Count	4	0	4
		% within Νοσοκομείο	2,7%	,0%	1,7%
	19	Count	1	0	1
		% within Νοσοκομείο	,7%	,0%	,4%
	2	Count	33	8	41
		% within Νοσοκομείο	22,6%	9,3%	17,7%
	2, 12	Count	2	0	2
		% within Νοσοκομείο	1,4%	,0%	,9%
	2, 13	Count	1	0	1
		% within Νοσοκομείο	,7%	,0%	,4%
	2, 3	Count	5	0	5

2,4	% within Νοσοκομείο Count	3,4% 1	,0% 0	2,2% 1
2,5	% within Νοσοκομείο Count	,7% 0	,0% 1	,4% 1
2,6	% within Νοσοκομείο Count	,0% 0	1,2% 1	,4% 1
2,7	% within Νοσοκομείο Count	,0% 2	1,2% 0	,4% 2
2,7,13	% within Νοσοκομείο Count	1,4% 1	,0% 0	,9% 1
2,8	% within Νοσοκομείο Count	,7% 0	,0% 1	,4% 1
3	% within Νοσοκομείο Count	,0% 18	1,2% 1	,4% 19
3,7	% within Νοσοκομείο Count	12,3% 1	1,2% 0	8,2% 1
4	% within Νοσοκομείο Count	,7% 2	,0% 2	,4% 4
4,12	% within Νοσοκομείο Count	1,4% 0	2,3% 3	1,7% 3
4,13	% within Νοσοκομείο Count	,0% 1	3,5% 1	1,3% 2
4,14	% within Νοσοκομείο Count	,7% 0	1,2% 2	,9% 2
4,5	% within Νοσοκομείο Count	,0% 0	2,3% 5	,9% 5
4,5,14	% within Νοσοκομείο Count	,0% 0	5,8% 1	2,2% 1
4,5,713	% within Νοσοκομείο Count	,0% 0	1,2% 1	,4% 1
4,5,8	% within Νοσοκομείο Count	,0% 0	1,2% 1	,4% 1
4,6	% within Νοσοκομείο Count	,0% 0	1,2% 2	,4% 2
4,7	% within Νοσοκομείο Count	,0% 1	2,3% 2	,9% 3
4,8	% within Νοσοκομείο Count	,7% 0	2,3% 5	1,3% 5
4,8,13	% within Νοσοκομείο Count	,0% 0	5,8% 1	2,2% 1
5	% within Νοσοκομείο Count	,0% 0	1,2% 2	,4% 2
5,12	% within Νοσοκομείο Count	,0% 0	2,3% 2	,9% 2

5,14	% within Νοσοκομείο Count	,0%	2,3%	,9%
		0	1	1
5,6	% within Νοσοκομείο Count	,0%	1,2%	,4%
		0	1	1
5,8	% within Νοσοκομείο Count	,0%	1,2%	,4%
		0	1	1
5,8,14	% within Νοσοκομείο Count	,0%	1,2%	,4%
		0	1	1
5,88	% within Νοσοκομείο Count	,0%	1,2%	,4%
		0	1	1
6	% within Νοσοκομείο Count	,0%	1,2%	,4%
		0	3	3
6,12	% within Νοσοκομείο Count	,0%	3,5%	1,3%
		0	1	1
6,14	% within Νοσοκομείο Count	,0%	1,2%	,4%
		0	1	1
7	% within Νοσοκομείο Count	,0%	1,2%	,4%
		0	1	1
7,13	% within Νοσοκομείο Count	,0%	1,2%	,4%
		1	0	1
8,1	% within Νοσοκομείο Count	,7%	,0%	,4%
		0	1	1
8,14	% within Νοσοκομείο Count	,0%	1,2%	,4%
		0	1	1
9	% within Νοσοκομείο Count	,0%	1,2%	,4%
		2	5	7
9,11	% within Νοσοκομείο Count	1,4%	5,8%	3,0%
		0	1	1
Total	% within Νοσοκομείο Count	,0%	1,2%	,4%
		146	86	232
	% within Νοσοκομείο	100,0%	100,0%	100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 102. Κατανομή νοσηλευθέντων στα δύο Νοσοκομεία σύμφωνα με το λόγο επιλογής του Νοσοκομείου.

ΛΟΓΟΙ:

1. Εφημέρευε
2. Λόγω γιατρού
3. Εξειδίκευση
4. Ποιότητα ιατρικού- νοσηλευτικού προσωπικού
5. Ταχεία – καλή εξυπηρέτηση
6. Χωρίς αναμονή
7. Τεχνολογικός ιατρικός εξοπλισμός
8. Ποιότητα ξενοδοχειακών υπηρεσιών

9. Καλή φήμη
10. Ευχαριστημένος από παλαιότερη εμπειρία
11. Μετά από υπόδειξη άλλων
12. Υψηλή ποιότητα υπηρεσιών
13. Ασφάλεια
14. Καλή οργάνωση
15. Ιατρικός φάκελος
16. Τυχαία
17. Διαφήμιση
18. Παραπομπή από άλλο νοσοκομείο
19. Προσωπικό νοσοκομείου.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Παρακαλούμε βάλτε σε κύκλο τον αριθμό της απάντησής σας

A1 Η εισαγωγή σας στο Νοσοκομείο ήταν :

Επείγουσα :.....	1
Προγραμματισμένη :.....	2
Στην περίπτωση που ήταν προγραμματισμένη πόσο καιρό (ημέρες ή μήνες) περιμένατε για την εισαγωγή σας στο Νοσοκομείο :.....	

A2 Σε περίπτωση που ήλθατε προγραμματισμένα στο Νοσοκομείο, τι μέσο χρησιμοποιήσατε :

Το Ε.Κ.Α.Β. :.....	1
ΤΑΞΙ :.....	2
Ι.Χ :.....	3
Άλλο δημόσιο μεταφορικό μέσο :.....	4

A3 Αναφέρατε τους κυριότερους λόγους για τους οποίους επιλέξατε το συγκεκριμένο Νοσοκομείο:

α) :	
.....	
β) :	
.....	

B1 Από την ενημέρωση, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειάς σας είστε :

Πολύ ικανοποιημένος/η :.....	1
Ικανοποιημένος/η :	2
Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η :	3
Δυσανεστημένος/η :	4
Πολύ δυσαρεστημένος/η :	5
Δεν γνωρίζω, δεν απαντώ :	6

B2 Από τη συμπεριφορά και τις σχέσεις του ιατρικού προσωπικού σε σχέση με το άτομό σας είστε :

Πολύ ικανοποιημένος/η :.....	1
Ικανοποιημένος/η :	2
Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η :	3
Δυσανεστημένος/η :	4
Πολύ δυσαρεστημένος/η :	5
Δεν γνωρίζω, δεν απαντώ :	6

- B3 Από την επαγγελματική ικανότητα, την συμπεριφορά, ανταπόκριση και φροντίδα του νοσηλευτικού προσωπικού είστε :**
- Πολύ ικανοποιημένος/η :..... 1
 Ικανοποιημένος/η : 2
 Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η : 3
 Δυσανεστημένος/η : 4
 Πολύ δυσαρεστημένος/η : 5
 Δεν γνωρίζω, δεν απαντώ : 6
- Γ1 Από την καθαριότητα των θαλάμων, των διαδρόμων και του Νοσοκομείου γενικότερα είστε :**
- Πολύ ικανοποιημένος/η :..... 1
 Ικανοποιημένος/η : 2
 Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η : 3
 Δυσανεστημένος/η : 4
 Πολύ δυσαρεστημένος/η : 5
 Δεν γνωρίζω, δεν απαντώ : 6
- Γ2 Από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής (λουτρά, τουαλέτες) είστε :**
- Πολύ ικανοποιημένος/η :..... 1
 Ικανοποιημένος/η : 2
 Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η : 3
 Δυσανεστημένος/η : 4
 Πολύ δυσαρεστημένος/η : 5
 Δεν γνωρίζω, δεν απαντώ :..... 6
- Γ3 Από την οργάνωση της ημέρας (επισκεπτήριο, θόρυβος κτλ.) είστε :**
- Πολύ ικανοποιημένος/η :..... 1
 Ικανοποιημένος/η : 2
 Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η : 3
 Δυσανεστημένος/η : 4
 Πολύ δυσαρεστημένος/η : 5
 Δεν γνωρίζω, δεν απαντώ : 6
- Γ4 Από την ποιότητα του φαγητού είστε :**
- Πολύ ικανοποιημένος/η :..... 1
 Ικανοποιημένος/η : 2
 Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η : 3
 Δυσανεστημένος/η : 4
 Πολύ δυσαρεστημένος/η : 5
 Δεν γνωρίζω, δεν απαντώ :..... 6

- Γ5 Από τη συμπεριφορά του προσωπικού που παρείχε υπηρεσίες διατροφής είστε :**
- Πολύ ικανοποιημένος/η :..... 1
 Ικανοποιημένος/η : 2
 Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η : 3
 Δυσανεστημένος/η : 4
 Πολύ δυσαρεστημένος/η : 5
 Δεν γνωρίζω, δεν απαντώ :..... 6
- Γ6 Από τη δυνατότητα επικοινωνίας μέσα στο Νοσοκομείο (σαλόνια, τηλεόραση, τηλέφωνο) είστε :**
- Πολύ ικανοποιημένος/η : 1
 Ικανοποιημένος/η : 2
 Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η : 3
 Δυσανεστημένος/η : 4
 Πολύ δυσαρεστημένος/η : 5
 Δεν γνωρίζω, δεν απαντώ : 6
- Δ1 Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των ιατρικών αναγκών σας (εξετάσεις, ραντεβού με άλλα τμήματα, κλινικές, εργαστήρια, κτλ.) :**
- Πολύ ικανοποιημένος/η : 1
 Ικανοποιημένος/η : 2
 Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η : 3
 Δυσανεστημένος/η : 4
 Πολύ δυσαρεστημένος/η : 5
 Δεν γνωρίζω, δεν απαντώ : 6
- Δ2 Σε περίπτωση που ήρθατε σε επαφή με τις διοικητικές υπηρεσίες (γραφεία εισαγωγών, νοσηλίων, γραμματεία, κτλ.) πόσο ικανοποιημένος είστε από αυτές :**
- Πολύ ικανοποιημένος/η : 1
 Ικανοποιημένος/η : 2
 Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η : 3
 Δυσανεστημένος/η : 4
 Πολύ δυσαρεστημένος/η : 5
 Δεν γνωρίζω, δεν απαντώ : 6
- Δ3 Γενικά από την παραμονή σας στο νοσοκομείο μπορείτε να πείτε ότι είστε:**
- Πολύ ικανοποιημένος/η : 1
 Ικανοποιημένος/η : 2
 Ούτε ικανοποιημένος/η, ούτε δυσαρεστημένος/η : 3
 Δυσανεστημένος/η : 4
 Πολύ δυσαρεστημένος/η : 5
 Δεν γνωρίζω, δεν απαντώ : 6

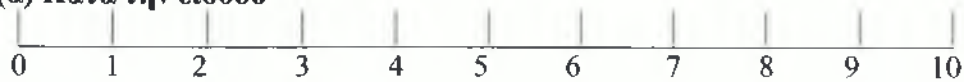
E1. Στην παρακάτω κλίμακα σημειώστε με X εκεί που κατά την προσωπική σας γνώμη βρισκόταν η κατάσταση της υγείας σας :

(α) Κατά την είσοδό σας στο Νοσοκομείο

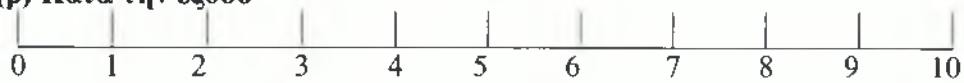
(β) Κατά την έξοδό σας από το Νοσοκομείο

Η κλίμακα χωρίζεται σε 10 καταστάσεις, όπου το 0 αντιστοιχεί στον θάνατο και το 10 στην πλήρη υγεία.

(α) Κατά την είσοδο



(β) Κατά την έξοδο



ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΝΟΣΗΛΕΥΘΕΝΤΟΣ

Συμπληρώστε με ένα X το τετραγωνίδιο που ταιριάζει στην απάντησή σας

1. Φύλο : Άρρεν Θήλυ

2. Ηλικία :

3. Οικογενειακή κατάσταση : Παντρεμένος/η Ανύπαντρος/η

4. Υπηκοότητα : Ελληνική Άλλη

5. Επάγγελμα :

Δημόσιος Υπάλληλος Ιδιωτικός υπάλληλος Ελεύθερος επαγγελματίας

Άλλο τι;

6. Ασφαλιστικό ταμείο :

7. Μορφωτικό επίπεδο : Δημοτικό Γυμνάσιο Λύκειο
Γ'βάθμια εκπ/ση Μεταπτυχιακό

8. Πόλη-Περιοχή που διαμένετε :

9. Αριθμός ατόμων που ζουν μαζί σας :

Κανένα Ένα Δύο Περισσότερα

10. Τμήμα που νοσηλευτήκατε :

11. Πόσες μέρες μείνατε στο Νοσοκομείο;

12. Έχετε νοσηλευτεί ξανά στο ίδιο Νοσοκομείο; Ναι Όχι

12α. Αν ΝΑΙ πόσες φορές;

Μία Δύο Τρεις Περισσότερες

13. Έχετε νοσηλευτεί σε άλλο Νοσοκομείο; Ναι Όχι

13α. Αν ΝΑΙ πόσες φορές;

Μία Δύο Τρεις Περισσότερες

14. Για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου

ο νοσηλευθείς έχει βοηθηθεί από άλλο άτομο;

Ναι Όχι