

ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ Ίδρυμα Πατρών

Σχολή : Διοίκησης και Οικονομίας

Τμήμα : Επιχειρηματικού Σχεδιασμού και
Πληροφοριακών Συστημάτων

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ



Θέμα : Αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών
Υγείας: Η περίπτωση του Γενικού Νοσοκομείου
Ναυπλίου.

Η εργασία διεκπεραιώθηκε από την φοιτήτρια :
ΚΑΣΤΡΑΝΤΑ ΔΗΜΗΤΡΑ - ΘΕΟΔΟΣΙΑ

Εισηγήτρια :
Κ. ΔΑΣΚΑΛΟΠΟΥΛΟΥ ΕΙΡΗΝΗ

ΠΑΤΡΑ, ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2005

ΑΡΙΘΜΟΣ
ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ

5863

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1	Πρόλογος	2
1.2	Ορισμός της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.....	2
1.3	Συστατικά της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.....	3
1.4	Διάγραμμα ικανοποίησης του πελάτη.....	5
1.5	Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών στους τομείς της οικονομίας.....	6
1.6	Σύγκριση ιδιωτικού και δημόσιου τομέα.....	8

2. CASE STUDY

2.1	Εισαγωγή – πληροφορίες για το Γενικό Νοσοκομείο Ναυπλίου.....	10
2.2	Σχεδιασμός ερωτηματολογίου.....	11
2.3	Ανάλυση και σχεδιασμός των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου	12
2.4	Τελικό Συμπέρασμα.....	33

3. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

3.1	Βιβλιογραφία.....	34
3.2	Αποτελέσματα του ερωτηματολογίου σε μορφή SPSS.....	35

1.ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Πρόλογος

Με βάση το θέμα της εργασίας «Αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών Υγείας : Η περίπτωση του Γενικού Νοσοκομείου Ναυπλίου» σκόπιμο είναι να γίνει μια σύντομη αναφορά στο τι σημαίνει ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών (service quality) και ποια τα συστατικά - διαστάσεις αυτής της έννοιας.

1.2 Ο ορισμός της Ποιότητας Παρεχόμενων Υπηρεσιών

Η κατασκευή της έννοιας Ποιότητα Παρεχόμενων Υπηρεσιών (service quality) ως ιδέα στα εμπορικά διαφημιστικά κέντρα ορίστηκε ως η καταναλωτική κρίση σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχονται και εξετάζονται ως προς την τελειότητα ή την σύγκριση και την ανωτερότητα ενός πράγματος ή μιας υπηρεσίας έναντι κάποιου άλλου πράγματος / υπηρεσίας (Zeithanl, 1987).

Καθώς ορίστηκε η έννοια της Ποιότητα Παρεχόμενων Υπηρεσιών (service quality) θα πρέπει να γίνουν γνωστά και τα συστατικά που αποτελούν την έννοια αυτή.

1.3 Συστατικά – διαστάσεις της Ποιότητας Παρεχόμενων Υπηρεσιών

Η έννοια ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών δεν έχει να κάνει με μια μονοδιάστατη οντότητα καθώς δεν υπάρχει κανένας γενικός ορισμός ως προς την ουσία ή το περιεχόμενο των διαστάσεων της (Brandy and Cronin, 2001).

Οι Lehtinen and Lehtinen (1982) όρισαν την ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών σε όρους :

- Φυσικής ποιότητας
- Αλληλεπιδραστική ποιότητα
- Απεικόνιση της ποιότητας

Ανάλυση των όρων:

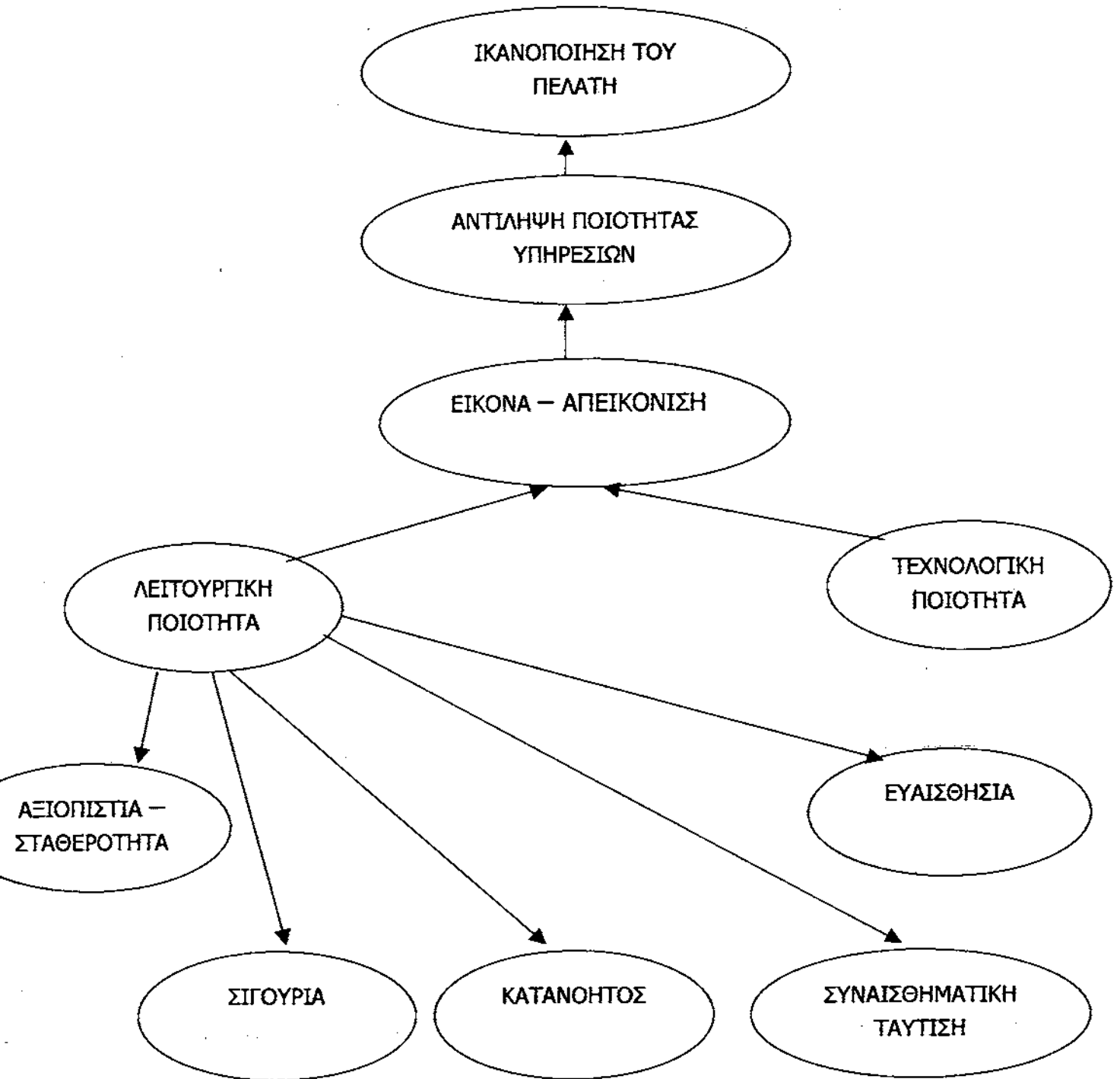
- Η φυσική ποιότητα σχετίζεται με χειροπιαστές πλευρές αυτής της υπηρεσίας
- Η αλληλεπιδραστική ποιότητα περιλαμβάνει τη φυσική αλληλεπίδραση των υπηρεσιών και παραπέμπει σε δυο δρόμους ροής όπου λαμβάνουν χώρα ανάμεσα σε πελάτη και στην υπηρεσία του προμηθευτή ή στον / στην αντιπρόσωπο όπου συμπεριλαμβάνονται αυτόματες και κινούμενες αλληλεπιδράσεις.
- Η απεικόνιση της ποιότητας αναφέρετε στην εικόνα αποδιδόμενη στον προμηθευτή της υπηρεσίας από τους συνεχείς και ουσιώδεις πελάτες.

Μια ακόμη πρόσφατη σύλληψη ιδέας για τις διαστάσεις της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών έχει προταθεί

από τους Rust & Oliver το 1994. Αυτοί λοιπόν πρότειναν ένα τριπλό μοντέλο που αποτελείται από τρία συστατικά, πάνω στο οποίο γίνεται μια γενική νόηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, βασισμένη πάνω στην εκτίμηση των πελατών σε τρεις διαστάσεις:

1. Αλληλεπίδραση πελάτη – υπάλληλου
2. Το περιβάλλον υπηρεσίας
3. Η κατάληξη (τεχνολογική ποιότητα)

1.4 Διάγραμμα Ικανοποίησης του πελάτη



1.5 Η ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών στους τομείς της οικονομίας

Σημαντικό επίσης είναι να τονιστεί ότι το επίπεδο της ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών διαφέρει στους τομείς όπου υφίσταται στην οικονομία μας. Οι τρεις κυρίαρχοι τομείς της οικονομίας είναι:

- Δημόσιος Τομέας
- Ιδιωτικός Τομέας
- Βιομηχανικός Τομέας

Η Ελλάδα όμως δραστηριοποιείται έντονα μόνο στον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα καθώς δεν υπάρχουν αρκετές βιομηχανίες για να είναι συγκρίσιμος και ο βιομηχανικός τομέας.

Με βάση τις έρευνες που έχουν γίνει κατά καιρούς όσον αφορά τον ιδιωτικό και τον δημόσιο τομέα στην Ελλάδα, τα αποτελέσματα που προκύπτουν δείχνουν ότι αν και ο δημόσιος τομέας κατέχει τις πρώτες θέσεις ύπαρξης ωστόσο η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών «νοσεί». Αυτό γίνεται ευκόλως κατανοητό όταν έχουμε να συγκρίνουμε ομοειδής επιχειρήσεις όπου η μια ανήκει στον δημόσιο τομέα και η άλλη στον ιδιωτικό τομέα. Εκεί μπορούμε πολύ εύκολα να συγκρίνουμε το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών που προκύπτει από την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται.

Για να φθάσουμε όμως στην σύγκριση και αξιολόγηση του επιπέδου ικανοποίησης του πελάτη θα πρέπει προηγουμένως να εξετάσουμε γιατί προέκυψαν τα συγκεκριμένα αποτελέσματα.

Η διαφορά κυρίως έχει να κάνει με κάποιες παραμέτρους που πολύ στην καθημερινή μας ζωή τις αντιμετωπίζουμε:

- ✓ Ο αριθμός του προσωπικού που διαθέτει η επιχείρηση (τις περισσότερες φορές συναντάμε επιχειρήσεις του δημοσίου όπου διαθέτουν ελλιπή αριθμό προσωπικού)
- ✓ Το ήδη υπάρχον προσωπικό να είναι εξειδικευμένο στο αντικείμενο που του έχει ανατεθεί
- ✓ Ο ζήλος που δείχνει μια επιχείρηση να γίνει όσο πιο καλή και ανταγωνιστική γίνεται καθώς πιστοποιείται με πιστοποιητικά ποιότητας ISO (πολύ λίγες δημόσιες επιχειρήσεις διαθέτουν πιστοποιήσεις ISO)
- ✓ Τα χρήματα που ξοδεύει μια επιχείρηση προκειμένου να παρέχει στους πελάτες της βελτιωμένη ποιότητα των υπηρεσιών της
- ✓ Η αγωνία και η συνεχής βελτίωση (γνώσεων του αντικειμένου τους και συμπεριφοράς) των εργαζομένων στον ιδιωτικό τομέα λόγω της ανασφάλειας που νιώθουν διότι δεν εξασφαλίζουν την μονιμότητα της θέσης τους, σε αντίθεση με τους εργαζόμενους του δημόσιου τομέα όπου με απλά λόγια θα λέγαμε ότι είναι πιο «χαλαροί».

1.6 Σύγκριση ιδιωτικός και δημόσιος τομέας

Καθώς είμαστε προς το τέλος της εισαγωγής περί της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών θα ήθελα ακόμη να σημειώσω κάποιες παρατηρήσεις σχετικά με την σύγκριση του δημόσιου και ιδιωτικού νοσοκομείου.

Οι δημόσιες υπηρεσίες δοκιμάζονται περισσότερο στο να είναι ευδιάκριτες και να είναι ικανές να κάνουν λεπτές διακρίσεις στους πελάτες, οι οποίοι μπορούν να επιλέξουν το δημόσιο ή ιδιωτικό τομέα (Rowly, 1998).

Ο Taylor (1994) τονίζει ότι με σκοπό την ικανοποίηση του ασθενή η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών έχει γίνει κρίσιμο σημείο για κάθε οργανισμό υγείας. Έτσι ο Taylor με την άποψη του αυτή δηλώνει ότι δεν υπάρχουν μεγάλες διαφορές στα δημόσια και ιδιωτικά νοσοκομεία.

Εμείς όμως σήμερα (2005) παρατηρούμε ότι οι ασθενείς που έχουν την οικονομική δυνατότητα προτιμούν τα ιδιωτικά νοσοκομεία και κλινικές γιατί όπως υποστηρίζουν θα έχουν καλύτερη ιατρική περίθαλψη, λιγότερες πολυπληθής διαδικασίες που απαιτούνται για την ίαση τους, γρηγορότερες διαδικασίες και καλύτερος τεχνολογικός εξοπλισμός.

Με βάση την έρευνα που είχε κάνει η κ. Αγγελοπούλου του 1998 σχετικά με την σύγκριση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σε δημόσια και ιδιωτικά νοσοκομεία, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι ασθενείς των δημόσιων νοσοκομείων ήταν γενικά

ικανοποιημένοι από τους γιατρούς και τις νοσοκόμες. Την ίδια περίοδο οι ασθενείς των ιδιωτικών νοσοκομείων απάντησαν ότι ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι από το ιδιωτικό νοσοκομείο σχετικά με τις ικανότητες των γιατρών, τον χρόνο αναμονής και παραμονής στο νοσοκομείο και την διεξαγωγή των ιατρικών διαδικασιών.

Η κ. Αγγελοπούλου σημειώνει ότι τα ιδιωτικά νοσοκομεία χρησιμοποιούν προσεκτικότερο σχεδιασμό του ασθενή, στρατηγικές προσανατολισμού για την υγεία του, συγκέντρωση στην αξιοπιστία και την βελτίωση τους με σκοπό τον αποτελεσματικό συναγωνισμό με τα δημόσια νοσοκομεία.

Εφόσον ολοκληρώθηκε το εισαγωγικό - πληροφοριακό μέρος της εργασίας ακολουθεί το πρακτικό μέρος της εργασίας όπου είναι ένα case study πάνω στο Γενικό Νοσοκομείο Ναυπλίου.

2. CASE STUDY

2.1 Εισαγωγή - πληροφορίες για το Γενικό Νοσοκομείο Ναυπλίου

Κάνοντας μια μικρή περιγραφή του αντικείμενου που θα ασχοληθώ παρακάτω, αναφέρω τα εξής:

Το Νοσοκομείο Ναυπλίου είναι ένα από τα δύο μικρά Γενικά Νοσοκομεία του Νομού Αργολίδας. Είναι μεσαίου μεγέθους και δυναμικότητας αλλά οι ζητούμενες και προσφερόμενες σε αυτό ιατρικές υπηρεσίες, είναι δυσανάλογα μεγαλύτερες, ιδιαίτερα τη θερινή περίοδο, που το Ναύπλιο και η ευρύτερη περιοχή του, κατακλύζεται από κόσμο (τουρίστες Έλληνες και ξένους).

Εργάζονται σε αυτό 200 άτομα περίπου και είναι διαρθρωμένο σε 9 Ιατρικά τμήματα, σε 2 εργαστήρια και 1 φαρμακείο.

Οι υπηρεσίες του Νοσοκομείου απευθύνονται:

- ❖ Σε υγιείς ανθρώπους οι οποίοι προβαίνουν σε ιατρικές και διαγνωστικές πράξεις προληπτικής ιατρικής.
- ❖ Σε ανθρώπους που αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα υγείας, και αυτοί μπορούν να διαχωριστούν σε τρεις κατηγορίες.
- ❖ Σε ασθενείς που αντιμετωπίζουν κάποιο πρόσκαιρο πρόβλημα υγείας.

- ❖ Σε ασθενείς που αντιμετωπίζουν χρόνιες παθήσεις
- ❖ Σε ασθενείς που αντιμετωπίζουν ανίατα νοσήματα.

Για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου επιλέχθηκε τυχαίο δείγμα 210 ασθενών με χρονικό προσδιορισμό κατά το χρονικό διάστημα επτά μηνών (Αύγουστος 2004 έως Φεβρουάριος 2005) και τοπικό προσδιορισμό δηλαδή όσοι νοσηλεύτηκαν στο Νοσοκομείο Ναυπλίου.

2.2 Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Ως θέμα της έρευνας ορίζω:

«Η Αναγνώριση των προβλημάτων και η αξιολόγηση της ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών υγείας προς τους πολίτες από το Γενικό Νοσοκομείο Ναυπλίου»

Για την διεξαγωγή της έρευνας κατασκεύασα ένα ερωτηματολόγιο, όπου περιείχε προσωπικές ερωτήσεις για παράδειγμα ηλικία, φύλο κλπ., ερωτήσεις που είχαν να κάνουν με την ικανοποίηση των ασθενών ως προς την ιατρική τους περίθαλψη, και ερωτήσεις που αφορούσαν την ικανοποίηση των ασθενών από τον κτιριακό και τεχνολογικό εξοπλισμό του νοσοκομείου. Επιλέχθηκε

τυχαία δείγμα 210 ασθενών πάνω στο οποίο έγιναν οι ερωτήσεις και από όπου προέκυψαν τα παρακάτω αποτελέσματα που θα σχολιάσω.

Για την ερμηνεία των αποτελεσμάτων της έρευνας χρησιμοποίησα το πρόγραμμα SPSS. Παρακάτω θα σας παρουσιάσω τα αποτελέσματα που μου έδωσε το SPSS (εξέτασα τη συχνότητα - frequency), για κάθε μια ερώτηση ξεχωριστά με τον αντίστοιχο σχολιασμό.

2.3 Ανάλυση και σχολιασμός των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου

Ξεκινώντας λοιπόν θα ήταν σκόπιμο να αναφερθούν αρχικά, τα προσωπικά στοιχεία του επιλεγθέν δείγματος.

Συγκεκριμένα από τα 210 άτομα που με τυχαίο τρόπο επέλεξα βρήκα ότι το 31,9% ήταν άνδρες (67 ασθενείς) ενώ το υπόλοιπο 68,1% ήταν γυναίκες (143 ασθενείς). Βλέπουμε ότι με βάση την κατανομή που προέκυψε το γυναικείο φύλο ήταν αυτό που το συγκεκριμένο διάστημα εισήχθη στο νοσοκομείο και υπερτερεί στις απαντήσεις του ερωτηματολογίου.

Οι ερωτούμενοι ασθενείς βρίσκονται στις ηλικίες:

36,7 % (77 ασθενείς) → είναι < 25 ετών

15,7 % (33 ασθενείς) → είναι 25 ετών – 35 ετών

32,4 % (68 ασθενείς) → είναι 35 ετών – 50 ετών

15,2 % (32 ασθενείς) → είναι > 50 ετών

Σχολιασμός:

Παρατηρείται ότι υπάρχει ποικιλία όσον αφορά την κατανομή της ηλικίας των ασθενών και όχι συσσώρευση στις μεγαλύτερες ηλικίες όπως πολύ πιθανόν να περιμέναμε.

Με βάση το επάγγελμα – ιδιότητα τους βλέπουμε ότι :

12,4% (26 ασθενείς) → είναι άνεργοι

19,5% (41 ασθενείς) → ασχολούνται με τα οικιακά

28,1% (59 ασθενείς) → είναι δημόσιοι υπάλληλοι

26,2% (55 ασθενείς) → είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι

13,8% (29 ασθενείς) → είναι ελεύθεροι επαγγελματίες

Σχολιασμός: Η ερώτηση αυτή κατά τη δική μου άποψη έχει να κάνει με το οικονομικό επίπεδο των ασθενών. Βλέπουμε ότι το 68% περίπου των ασθενών ανήκει σε ενεργό εργατικό δυναμικό. Ενώ το υπόλοιπο 32% πιθανότατα δεν έχουν δικούς τους οικονομικούς πόρους εφόσον δεν είναι ενταγμένοι στο εργατικό δυναμικό.

Το ασφαλιστικό ταμείο των ασθενών απεικονίζει κατά πόσο «καλυμμένοι» είναι οι ασθενείς ως προς την νοσοκομειακή τους περίθαλψη. Τα αποτελέσματα έδειξαν :

24,3% (51 ασθενείς) → δεν έχουν κανένα ταμείο

25,2% (53 ασθενείς) → έχουν ασφάλεια του δημοσίου

35,2% (74 ασθενείς) → έχουν ασφάλεια ΙΚΑ

5,7% (12 ασθενείς) → έχουν ασφάλεια ΟΓΑ

5,2% (11 ασθενής) → έχουν ασφάλεια ΤΕΒΕ

4,3% (9 ασθενείς) → έχουν άλλη ασφάλεια

Σχολιασμός: Βλέπουμε ότι ένα σημαντικό ποσοστό ασθενών δεν έχει κανένα ταμείο να του καλύπτει τα έξοδα περίθαλψης του. Αυτό σημαίνει ότι όταν οι άνθρωποι αυτοί αρρωστήσουν τα έξοδα για την περίθαλψη τους τα πληρώνουν οι ίδιοι εξ' ολοκλήρου. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να σημειώσουμε ότι τα έξοδα νοσοκομειακής περίθαλψης αγγίζουν πολύ υψηλά ποσά. Η εισαγωγή ενός ασθενή και η παραμονή του μέσα στο νοσοκομείο για μια μέρα είναι αντίστοιχη σαν μια διανυκτέρευση σε ξενοδοχείο 3ων αστέρων. Από αυτό το απλό παράδειγμα καταλαβαίνουμε όλοι ότι οι ασθενείς που δεν έχουν κάποιο ταμείο να τους καλύψει τα έξοδα αυτά, από τη μια έχουν να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα υγείας τους και από την άλλη τα χρήματα που θα πρέπει να πληρώσουν παίρνοντας το εξιτήριο τους. Τα υπόλοιπα ποσοστά βλέπουμε ότι λίγο πολύ καλύπτονται από κάποιο ταμείο.

Η κλινική νοσηλείας & η ειδικότητα γιατρού ίσως να μας βοηθήσουν να εντοπίσουμε σε ποιόν τομέα νοσηλείας «νοσεί» το νοσοκομείο, αν «νοσεί».

37,6% (79 ασθενείς) → παθολογική κλινική – παθολόγος

18,6% (39 ασθενείς) → χειρουργική κλινική – χειρουργός

12,4% (26 ασθενείς) → ορθοπεδική κλινική – ορθοπεδικός

24,8% (52 ασθενείς) → μαιευτική κλινική – γυναικολόγος

6,7% (14 ασθενείς) → καρδιολογική κλινική – καρδιολόγος

Σχολιασμός: Τα αποτελέσματα μας δείχνουν ότι σχεδόν όλοι οι ασθενείς είναι κατανεμημένοι στις κλινικές του νοσοκομείου και στους αντίστοιχους γιατρούς, με μια μικρή απόκλιση όπου παρατηρείται στην παθολογική κλινική βλέποντας να συγκεντρώνει το 37,6% των ασθενών. Πιθανόν με τα αποτελέσματα αυτά να μην μπορέσουμε να καταλάβουμε και πολλά πράγματα για το που «νοσεί» ο τομέας νοσηλείας του νοσοκομείου.

Στη συνέχεια έπονται απαντήσεις που έχουν να κάνουν με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών του νοσοκομείου.

Βλέπουμε ότι ο τρόπος μεταφοράς των ασθενών στο νοσοκομείο έχει ως εξής:

54,8% (115 ασθενείς) → πήγαν με μεταφορικό μέσο

45,2% (95 ασθενείς) → πήγαν με ασθενοφόρο

Σχολιασμός: Παρατηρούμε ότι οι ασθενείς που φτάνουν στο νοσοκομείο με δικό τους μεταφορικό μέσο είναι περισσότεροι από αυτούς που έρχονται με ασθενοφόρο. Σημειώνουμε όμως ότι η απόκλιση δεν είναι πολύ μεγάλη. Αυτό σημαίνει ότι το ποσοστό των ασθενών που έρχονται με ασθενοφόρο είναι ασθενείς που έχουν σοβαρό πρόβλημα υγείας και δεν πάνε στο νοσοκομείο για έναν απλό ιατρικό έλεγχο.

Αν οι ασθενείς έμειναν ή όχι ευχαριστημένοι από τη μεταφορά τους στο νοσοκομείο φαίνεται παρακάτω :

47,1% (99 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

52,9% (111 ασθενείς) → δεν έμειναν ευχαριστημένοι

Σχολιασμός: Εδώ εμφανίζεται ότι οι περισσότεροι ασθενείς (με μικρή απόκλιση από τους ευχαριστημένους) δεν έμειναν ευχαριστημένοι. Αναλύοντας περισσότερο αυτή την απάντηση βλέπουμε ότι ο λόγος να μην είναι ευχαριστημένοι οι ασθενείς από τη μεταφορά τους με δικό τους όχημα είναι διότι δεν βρήκαν εύκολα parking μέσα στο χώρο του νοσοκομείου – πρόβλημα χωρητικότητας, ενώ οι υπόλοιποι οι οποίοι έμειναν ευχαριστημένοι το αποδίδουμε στο ότι βρήκαν εύκολα parking μέσα στο χώρο του νοσοκομείου ασθενείς. Οι υπόλοιποι ασθενείς όπου μεταφέρθηκαν με ασθενοφόρο η ευχαρίστηση / δυσαρέσκεια έχει να κάνει με το πόσο γρήγορα πήγε το ασθενοφόρο, με τον εξοπλισμό που ήταν εφοδιασμένο το ασθενοφόρο αλλά και από το πλήρωμα του ασθενοφόρου.

Οι ασθενείς δηλώνουν ότι :

19,0% (40 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

26,2% (55 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

33,3% (70 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

21,4% (45 ασθενείς) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

από το προσωπικό υποδοχής.

Σχολιασμός: Εδώ βλέπουμε ότι 95 ασθενείς λίγο πολύ ανήκουν στους ευχαριστημένους, ενώ 115 ασθενείς

ανήκουν στους δυσαρεστημένους από το προσωπικό υποδοχής. Η εξυπηρέτηση, η συμπεριφορά και πάνω απ' όλα η κατανόηση του προβλήματος των ασθενών από το προσωπικό είναι αυτά που αξιολογούνται. Και εδώ παρατηρούμε ότι κατά βάση έχουμε δυσαρεστημένους ασθενείς.

Οι ασθενείς δηλώνουν ότι :

3,8% (8 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

53,3% (112 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

30,5% (64 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

12,4% (26 ασθενείς) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

από το προσωπικό γραμματείας Ε.Ι.

Σχολιασμός: Εδώ βλέπουμε ότι το 53,3% των ασθενών ανήκουν στους ευχαριστημένους, ενώ το 30,5% των ασθενών ανήκουν στους δυσαρεστημένους από το προσωπικό γραμματείας Ε.Ι., το σημαντικό είναι ότι δεν πρέπει να παραλείψουμε ότι υπάρχει και ένα 12,4% ασθενών πολύ δυσαρεστημένων. Στο σημείο αυτό βλέπουμε ότι για να έχει δημιουργηθεί αυτή η έντονη δυσαρέσκεια σημαίνει ότι υπάρχει πρόβλημα με το συγκεκριμένο τμήμα..

Οι ασθενείς δηλώνουν ότι :

21,0% (44 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

41,9% (88 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

23,8% (50 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

13,3% (28 ασθενείς) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

από το προσωπικό Ε.Ι.

Σχολιασμός: Το μεγαλύτερο ποσοστό λέει ότι έμειναν ευχαριστημένοι και το δεύτερο μεγαλύτερο ότι έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι, σημαντικό επίσης είναι και το ποσοστό των πολύ δυσαρεστημένων καθώς αγγίζει το 13,3%. Αυτό δείχνει ότι τα εξωτερικά ιατρεία «νοσοούν» και ότι ίσως δεν διαθέτουν το κατάλληλο προσωπικό.

Οι ασθενείς δηλώνουν ότι :

6,7% (14 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

41,0% (86 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

42,4% (89 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

10,0% (21 ασθενείς) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

από το προσωπικό γραφείου κίνησης.

Σχολιασμός: Βλέπουμε μια συγκέντρωση των ποσοστών που βρίσκονται ανάμεσα στους ευχαριστημένους και τους κάπως δυσαρεστημένους, με μεγαλύτερο ποσοστό τους κάπως δυσαρεστημένους. Μπορούμε να πούμε ότι αυτό το τμήμα λειτουργεί μέτρια προς άσχημα , γιατί τα μεγαλύτερα ποσοστά καλύπτονται από δυσαρεστημένους.

Αν οι ασθενείς έμειναν ή όχι ευχαριστημένοι από τη εξυπηρέτηση / συμπεριφορά των τραυματιοφορέων φαίνεται παρακάτω :

11,0% (23 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

31,0% (65 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

28,6% (30 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

29,5% (62 ασθενείς) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Στην απάντηση αυτή έχουμε διασπορά τιμών που σημαίνει ότι έχουμε ποικιλία συναισθημάτων (αρνητικά – θετικά). Οι ασθενείς δίνουν απαντήσεις που καλύπτουν και τις 4 επιλογές με τη μεγαλύτερη επιλογή να είναι οι ευχαριστημένοι, αλλά με πολύ μικρή διαφορά από τις υπόλοιπες. Αυτό μπορεί να σημαίνει ότι αυτό το τμήμα ίσως θέλει προσοχή, γιατί πιθανόν κάτι δεν πάει καλά. Οι ασθενείς πιθανόν να αξιολογούν την εξυπηρέτηση, την συμπεριφορά και την υπομονετικότητα των τραυματιοφορέων.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ:

Οι ερωτήσεις που είχαν να κάνουν με το προσωπικό που συναντάει ο ασθενής όταν πρωτομπαίνει στο νοσοκομείο είχαν θα λέγαμε μέτριες προς άσχημες απαντήσεις. Βεβαίως η διασπορά των τιμών καλύπτει και τις τέσσερις επιλογές χωρίς να έχουμε ακραία φαινόμενα. Παρ' όλα αυτά είναι ένα τμήμα που θέλει βελτίωση.

Το νοσοκομείο εκτός από τις ιατρικές παροχές, πρέπει να παρέχει και λειτουργικότητα από άποψη χώρου. Οι ασθενείς λοιπόν στην ερώτηση αν έμειναν ευχαριστημένοι από τον εξωτερικό χώρο του νοσοκομείου απάντησαν :

8,6% (18 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

52,9% (111 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

16,2% (34 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

22,4% (47 ασθενείς) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Ποικίλες οι απαντήσεις αλλά επί το πλείστον οι ασθενείς τείνουν να είναι ευχαριστημένοι / κάπως δυσαρεστημένοι. Αυτό μπορεί να οφείλεται σε κακοτεχνίες του νοσοκομείου. Η άποψη των ασθενών κλείνει προς το μέτριο.

Όσον αφορά για το αν έμειναν ευχαριστημένοι οι ασθενείς από τον χώρο των εξωτερικών ιατρείων απάντησαν :

7,6% (16 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

55,7% (117 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

25,7% (54 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

11,0% (23 ασθενείς) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Τα εξωτερικά ιατρεία έχουν μια καλή εικόνα καθώς για τον χώρο τους παίρνουν καλά σχόλια. Συγκεκριμένα μόλις το 11% των ασθενών εκφράζει τη μεγάλη του δυσαρέσκεια. Βλέπουμε ότι το 63,3% ανήκει στους ευχαριστημένους, ενώ το 25,7% κάπως δυσαρεστημένοι. Γενικά το τμήμα αυτό έχει μια καλή εικόνα.

Ένα άλλο βασικό μέρος είναι οι κοινόχρηστοι χώροι που σε τέτοιες υπηρεσίες συνήθως δεν έχουμε τα καλύτερα αποτελέσματα :

4,8% (10 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

40,5% (85 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

39% (82 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

15,7% (33 ασθενείς) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Παρατηρούμε όπως ήταν φυσικό οι ασθενείς να μην έχουν και την καλύτερη άποψη σε αυτή την ερώτηση, αλλά βρισκόμαστε σε ένα μέτριο επίπεδο. Μόλις το 4,8% είναι πολύ ευχαριστημένοι πράγμα που σημαίνει

Βασικός χώρος για έναν ασθενή είναι ο θάλαμος, παρακάτω βλέπουμε αν οι ασθενείς έμειναν ευχαριστημένοι και πόσο:

2,9% (6 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

45,2% (95 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

40,5% (85 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

11,4% (24 ασθενής) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Κατά βάση βλέπουμε ότι οι ασθενείς μένουν ικανοποιημένοι από το θάλαμό τους. Υπάρχει όμως και ένα σχετικά μεγάλο ποσοστό που λέει ότι είναι κάπως δυσαρεστημένο, σε αυτό πρέπει να εξεταστούν και άλλοι παράγοντες, που τις περισσότερες φορές εξαρτούνται από το ίδιο το νοσοκομείο.

Επέκταση της ικανοποίησης του θαλάμου είναι η καθαριότητα του θαλάμου, σε αυτό βλέπουμε :

7,6% (16 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

26,2% (55 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

40,0% (84 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

26,2% (55 ασθενής) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Η καθαριότητα δεν θα λέγαμε ότι είναι και σε πολλή καλή κατάσταση γιατί βλέπουμε αξιόλογα ποσοστά δυσαρέστησης. Πάντως περίπου αρκετοί απ' αυτούς φαίνεται ότι είναι ευχαριστημένοι, αυτό όμως δεν αναιρεί το γεγονός ότι υπάρχει υψηλό ποσοστό δυσαρέσκειας. (ίσως και αυτός να είναι ένας λόγος για τα αποτελέσματα της προηγούμενης απάντησης).

Μια άλλη διάσταση που ερεύνησα είναι η ησυχία στο θάλαμο, τα αποτελέσματα έδειξαν :

11,0% (23 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

40,0% (84 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

32,4% (68 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

16,7% (35 ασθενής) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Κατά κύριο λόγο οι ασθενείς δείχνουν ότι έχουν μείνει περίπου ευχαριστημένοι, γιατί στις απαντήσεις ευχαριστημένοι / κάπως δυσαρεστημένοι υπάρχουν υψηλά ποσοστά. Περίπου αντίστοιχα ποσοστά έχουν κατακλύσει τις δυο ακραίες απαντήσεις, το οποίο δεν μπορούμε να το σχολιάσουμε.

Η γενική εικόνα του νοσοκομείο όσον αφορά την καθαριότητα, παίζει πολύ σημαντικό ρόλο για ένα ίδρυμα, οι ασθενείς λένε :

8,1% (17 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

40,0% (84 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

26,2% (55 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

25,7% (54 ασθενής) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Το σημαντικό είναι ότι δεν υπάρχουν πολύ ευχαριστημένοι ασθενείς σε αυτό τον τομέα, πράγμα που δεν είναι και τόσο ευχάριστο για ένα νοσοκομείο. Ενώ υπάρχει μεγάλο ποσοστό που τείνει προς τη δυσαρέσκεια.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ:

Οι ερωτήσεις που είχαν να κάνουν με τον κτιριακό χώρο του νοσοκομείου βλέπουμε ότι πήραν σχετικά μέτριες κριτικές από του ασθενείς που είναι οι καλύτεροι παρατηρητές.

Ένας ασθενής εκτός από την ιατρική φροντίδα που χρειάζεται έχει ανάγκη και τη φιλικότητα / υπομονετικότητα / κατανόηση από το προσωπικό.

Όσον αφορά το νοσηλευτικό προσωπικό οι απαντήσεις έδειξαν :

11,9% (25 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

59,0% (124 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

14,3% (30 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

14,8% (31 ασθενής) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Γενικά έχουμε μια καλή εικόνα ως προς αυτό τον παράγοντα για το νοσηλευτικό προσωπικό. Το νοσηλευτικό προσωπικό θα λέγαμε ότι είναι αυτό που παίζει ρόλο και κάποιες φορές πιο σημαντικό και από τους

γιατρούς λόγω της ψυχολογικής υποστήριξης που παρέχουν στο προσωπικό. Υπάρχει και το ποσοστό της δυσαρέσκειας αλλά επί το πλείστον παρατηρούμε ικανοποίηση.

Όσον αφορά το ιατρικό προσωπικό οι απαντήσεις έδειξαν :

33,3% (70 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

51,4% (108 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

5,2% (11 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

10,0% (21 ασθενής) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Το ιατρικό προσωπικό υπερτερεί και δείχνει ότι οι ασθενείς είναι πολύ ικανοποιημένοι από τους γιατρούς. Αυτό είναι ένα καλό σημάδι που διαψεύδει την «κακή εικόνα» του γιατρού.

Όσον αφορά το βοηθητικό προσωπικό οι απαντήσεις έδειξαν :

3,8% (8 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

49,5% (104 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

23,3% (49 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

23,3% (49 ασθενής) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Σε αντίθεση με τις δυο παραπάνω απαντήσεις εδώ βλέπουμε να πέφτει ο πήχης. Το 46,6% των ασθενών ανήκουν στους δυσαρεστημένους. Αυτό ίσως έχει να κάνει με το μορφωτικό επίπεδο και τις γνώσεις που έχουν οι εργαζόμενοι.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ:

Γενικά οι ασθενείς σε αυτό τον τομέα είναι ικανοποιημένοι αν εξαιρέσουμε το βοηθητικό προσωπικό. Αυτό είναι καλό γιατί εκτός από τις ιατρικές φροντίδες που πρέπει να παρέχεται σε έναν ασθενή πρέπει να έχει και την ανάλογη φιλικότητα, κατανόηση από το προσωπικό. Άρα το έμπυχο υλικό του νοσοκομείου είναι αρκετά καλό σε σχέση με τα αποτελέσματα που μας έδωσε το άψυχο.

Μπαίνοντας στο κυρίως θέμα εξέτασα τη γνώμη που έχουν οι ασθενείς για το μορφωτικό επίπεδο του προσωπικού. Αυτό βέβαια είναι υποκειμενικό και πολύ πιθανόν να έχουμε λανθασμένες απόψεις

Όσον αφορά το νοσηλευτικό προσωπικό οι απαντήσεις έδειξαν :

23,8% (50 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

43,8% (92 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

20,0% (42 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

12,4% (26 ασθενής) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Βλέπουμε πως με βάση τις γνώσεις του νοσηλευτικού προσωπικού το 67,6% ανήκει στους ευχαριστημένους, το 20% στους δυσαρεστημένους, ενώ μόλις το 12,4% στους πολύ δυσαρεστημένους.

Όσον αφορά το ιατρικό προσωπικό οι απαντήσεις έδειξαν :

51,9% (109 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

35,7% (75 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

3,8% (8 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

8,6% (18 ασθενής) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Το ιατρικό προσωπικό και πάλι βγαίνει πρώτο με ποσοστά πολύ υψηλά από πολύ ευχαριστημένους ασθενείς. Αυτό είναι ένα πάρα πολύ καλό σημάδι για το νοσοκομείο γιατί δείχνει ότι έχει αξιόλογους γιατρούς και ικανοποιημένους ασθενείς.

Όσον αφορά το βοηθητικό προσωπικό οι απαντήσεις έδειξαν :

18,1% (38 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

22,9% (48 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

36,7% (77 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

22,4% (47 ασθενείς) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Παρατηρούμε πως και εδώ έχουμε ποσοστά ευχαριστημένων ασθενών αλλά και πάλι βλέπουμε ότι ο πήχης έχει πέσει σε σχέση με το υπόλοιπο προσωπικό, πιθανότατα έχει να κάνει με το συγκεκριμένο προσωπικό και με τις γνώσεις όπου είναι ελλιπής.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ:

Οι ασθενείς είναι πολύ ικανοποιημένοι από το επίπεδο γνώσης του προσωπικού, με μια μικρή

σημείωση ότι τα ποσοστά αυτά μικραίνουν για το βοηθητικό προσωπικό.

Όσον αφορά τη συνέπεια του προγραμματισμού των εξετάσεων, οι ασθενείς απάντησαν :

3,8% (8 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

49,5% (104 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

18,6% (39 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

28,1% (59 ασθενείς) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Οι μισοί περίπου ασθενείς είναι ευχαριστημένοι ενώ οι υπόλοιποι είναι δυσαρεστημένοι, γεγονός που δημιουργεί ένα μπέρδεμα. Λειτουργεί αξιόπιστα το σύστημα; Ή κάποιοι θέλουν να προπαγανδίσουν τις λειτουργίες του νοσοκομείου για δικό τους όφελος;

Ένα άλλο σημαντικό κομμάτι της έρευνας είναι αν το νοσοκομείο παρέχει καλό ιατροτεχνολογικό εξοπλισμό, οι ασθενείς έδωσαν τη δική τους άποψη :

15,7% (33 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

33,8% (71 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

34,3% (72 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

16,2% (34 ασθενείς) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Βλέπουμε ότι οι ασθενείς είναι περίπου μισοί - μισοί (ευχαριστημένοι - δυσαρεστημένοι). Αυτές οι απαντήσεις μπορεί να προέρχονται και από την

προηγούμενη ερώτηση που αφορούσε τη συνέπεια εξετάσεων.

Όταν κάποιος ασθενής εισαχθεί στο νοσοκομείο θα πρέπει να τραφεί με το φαγητό του νοσοκομείου. Με βάση αυτό, έγιναν οι παρακάτω ερωτήσεις και οι ασθενείς έδωσαν τη δική τους άποψη

Ποιότητα φαγητού :

21,0% (44 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

32,4% (68 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

17,1% (36 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

29,5% (62 ασθενείς) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Οι απαντήσεις και εδώ είναι διασκορπισμένες. Είναι και αυτή υποκειμενική απάντηση οπότε πολύ πιθανόν είναι οι ασθενείς να μην στηρίζονται σε αντικειμενικά κριτήρια.

Παρουσίαση του φαγητού :

9,5% (20 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

41,4% (87 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

24,8% (52 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

24,3% (51 ασθενείς) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Εδώ όσο και υποκειμενικά να είναι τα κριτήρια, λογικά υπάρχει μια αντικειμενικότητα που υποστηρίζεται από όλους. Παρατηρούμε δηλαδή ότι οι

μισοί ασθενείς είναι ευχαριστημένοι ενώ οι άλλοι μισοί δυσαρεστημένοι. Αυτό σημαίνει ότι μπορεί να υπάρχει πρόβλημα σε αυτό το τμήμα.

Συνέπεια σερβιρίσματος :

22,9% (48 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

35,2% (74 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

17,1% (36 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

24,8% (52 ασθενείς) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Και εδώ βλέπουμε ανομοιογένεια στις απαντήσεις όποτε μπορούμε να πούμε ότι κατά βάση οι ασθενείς έμειναν ευχαριστημένοι από τη συνέπεια του σερβιρίσματος.

Περνώντας τώρα στο προσωπικό (μη ιατρικό) του νοσοκομείου η ικανοποίηση των ασθενών είναι

Από το Διοικητικό προσωπικό :

13,8% (29 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

49,5% (104 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

27,6% (58 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

9,0% (19 ασθενείς) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Το 63,3% είναι ευχαριστημένοι σε αντίθεση με το 36,7% που ανήκει στους δυσαρεστημένους. Αυτή η απάντηση μπορεί να εξηγεί σε ένα βαθμό τις προηγούμενες απαντήσεις γιατί τα περισσότερα προβλήματα ξεκινάνε από τη διοίκηση. Οι ασθενείς αξιολογούν την εξυπηρέτηση που τους παρέχεται, την ευγένεια των υπαλλήλων κλπ.

Από το προσωπικό ασφαλείας :

5,2% (11 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

35,7% (75 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

29,0% (61 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

30,0% (63 ασθενείς) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Το ποσοστό εδώ έχει να κάνει με δυσαρεστημένους ασθενείς. Να επισημάνουμε ότι το προσωπικό ασφαλείας είναι εξωτερικός φορέας του νοσοκομείου. Αυτό μπορεί να έχει άμεση σχέση με τα καθήκοντα που έχουν οι security που δεν τηρούν. Αυτό στη συνέχεια υπάγεται στη διοίκηση (πρόβλημα προς λύση).

Μια γενική ερώτηση κλείνοντας, αν τελικά έμειναν οι ασθενείς ευχαριστημένοι ή όχι από την ιατρική τους φροντίδα :

34,3% (72 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

48,1% (101 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

6,7% (14 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

11,0% (23 ασθενείς) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Το ποσοστό ικανοποίησης (ευχαριστημένων ασθενών) είναι αρκετά υψηλό που σημαίνει ότι παρά τα παράπονα δυσαρέσκειας που εξέφρασαν κάποια τμήματα το ιατρικό – επιστημονικό μέρος του νοσοκομείου που είναι και το σημαντικότερο έχει γερές βάσεις.

Επίσης αν οι ασθενείς έμειναν ευχαριστημένοι από την ενημέρωση για τη θεραπεία τους :

35,2% (74 ασθενείς) → έμειναν πολύ ευχαριστημένοι

45,2% (95 ασθενείς) → έμειναν ευχαριστημένοι

9,0% (19 ασθενείς) → έμειναν κάπως δυσαρεστημένοι

10,5% (22 ασθενείς) → έμειναν πολύ δυσαρεστημένοι

Σχολιασμός: Και εδώ βλέπουμε υψηλά ποσοστά ευχαριστημένων ασθενών που σημαίνει ότι οι γιατροί του νοσοκομείου ξέρουν να κάνουν καλά τη δουλειά τους και να σέβονται τον ασθενή.

Για να εξετάσουμε αν υπήρχε έλλειψη προσωπικού, παραθέτουμε την παρακάτω ερώτηση, αν συμμετείχαν οι συνοδοί σας λόγω έλλειψης προσωπικού :

78,1% (164 ασθενείς) → ναι

21,9% (46 ασθενείς) → όχι

Σχολιασμός: Βλέπουμε ότι υπάρχει αρκετά μεγάλο ποσοστό που δείχνει ότι υπήρξε έλλειψη προσωπικού, αυτό σημαίνει ότι το νοσοκομείο έχει άμεση ανάγκη προσωπικού λόγω έλλειψης.

Ένα πολύ σημαντικό και μελανό σημείο που θέλαμε να εξετάσουμε ήταν το φαινόμενο «φακελάκι», αν οι ασθενείς αισθάνθηκαν την ανάγκη να χρηματίσουν κάποιον υπάλληλο για καλύτερη εξυπηρέτηση τους :

47,2% (99 ασθενείς) → ναι

52,8% (111 ασθενείς) → όχι

Σχολιασμός: Βρισκόμαστε περίπου στη μέση. Οι μισοί πιστεύουν στο «φακελάκι» και οι άλλοι μισοί όχι. Αυτό που είναι θέμα προς μελέτη είναι τι είναι αυτό που τους μισούς τους έκανε να αισθανθούν έτσι ενώ τους άλλους μισούς όχι.

Κλείνοντας την έρευνα οι ασθενείς, αξιολόγησαν τη γενική εικόνα του νοσοκομείου και σε ποιο κατά τη δική τους άποψη βρίσκεται.

Επίπεδο εξυπηρέτησης νοσοκομείου:

18,6% (39 ασθενείς) → πολύ υψηλο

30,5% (64 ασθενείς) → υψηλο

26,2% (55 ασθενείς) → ικανοποιητικο

14,8% (31 ασθενείς) → χαμηλο

10,0% (21 ασθενείς) → πολύ χαμηλο

Σχολιασμός: Παρά τις δυσαρέσκειες που σημειώθηκαν σε κάποια τμήματα του νοσοκομείου, παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των ασθενών που νοσηλεύτηκαν στο Γενικό Νοσοκομείο Ναυπλίου το αξιολογούν από ικανοποιητικό έως και πολύ ικανοποιητικό.

Η αναφορά της έρευνας τελειώνει εδώ, καλύπτοντας όλες τις ερωτήσεις που έχουν γίνει στο δείγμα. Τα σχόλια από κάθε ερώτηση μας δίνουν μια γενική εικόνα των προβλημάτων και των προσφερόμενων υπηρεσιών του Γενικού Νοσοκομείου Ναυπλίου.

2.4 Τελικό Συμπέρασμα

Το Γενικό Νοσοκομείο Ναυπλίου ανήκει στο δημόσιο τομέα και διαθέτει και αυτό τα μειονεκτήματα που έχουν και άλλες επιχειρήσεις του δημόσιου τομέα άλλα παρ' όλα τα μειονεκτήματα και τις ελλείψεις που σημειώνονται το έμπυχο επιστημονικό υλικό που το επανδρώνει καλύπτει της ανάγκες των πολιτών και δημιουργεί ικανοποιημένους «πελάτες».

3. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

3.1 Βιβλιογραφία

- ❖ www.emeraldinsight.com/0960-4529.html
- ❖ www.emeraldinsight.com/researchregister
- ❖ www.google.com
- ❖ www.yahoo.com
- ❖ “Management of service quality” by Stefan Lagrosen and Yonne Lagrosen
- ❖ “Service quality in hospitals” by M. Sadiq Sohail

frequencies

Statistics

		X1	X2	X3	X4	X5	X6
N	Valid	210	210	210	210	210	210
	Missing	0	0	0	0	0	0
Minimum		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum		2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Statistics

		X7	X8	X9	X10	X11	X12
N	Valid	210	210	210	210	210	210
	Missing	0	0	0	0	0	0
Minimum		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Statistics

		X13	X14	X15	X16	X17	X18
N	Valid	210	210	210	210	210	210
	Missing	0	0	0	0	0	0
Minimum		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Statistics

		X19	X20	X21	X22	X23	X24
N	Valid	210	210	210	210	210	210
	Missing	0	0	0	0	0	0
Minimum		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Statistics

		X25	X26	X27	X28	X29	X30
N	Valid	210	210	210	210	210	210
	Missing	0	0	0	0	0	0
Minimum		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00

Statistics

		X31	X32	X33	X34	X35	X36
N	Valid	210	210	210	210	210	210
	Missing	0	0	0	0	0	0
Minimum		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum		4,00	4,00	5,00	6,00	6,00	5,00

Statistics

		X37	VAR00001
N	Valid	210	210
	Missing	0	0
Minimum		1,00	1,00
Maximum		5,00	5,00

Frequency Table

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ_ΜΕΣ Ο	115	54,8	54,8	54,8
	ΑΣΘΕΝΟΦΟΡΟ	95	45,2	45,2	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	99	47,1	47,1	47,1
	ΟΧΙ	111	52,9	52,9	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	40	19,0	19,0	19,0
	ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	55	26,2	26,2	45,2
	ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	70	33,3	33,3	78,6
	ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	45	21,4	21,4	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	8	3,8	3,8	3,8
	ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	112	53,3	53,3	57,1
	ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	64	30,5	30,5	87,6
	ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	26	12,4	12,4	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	44	21,0	21,0	21,0
	ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	88	41,9	41,9	62,9
	ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	50	23,8	23,8	86,7
	ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	28	13,3	13,3	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	14	6,7	6,7	6,7
	ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	86	41,0	41,0	47,6
	ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	89	42,4	42,4	90,0
	ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	21	10,0	10,0	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	23	11,0	11,0	11,0
	ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	65	31,0	31,0	41,9
	ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	60	28,6	28,6	70,5
	ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	62	29,5	29,5	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	18	8,6	8,6	8,6
	ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	111	52,9	52,9	61,4
	ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	34	16,2	16,2	77,6
	ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	47	22,4	22,4	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	16	7,6	7,6	7,6
	ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	117	55,7	55,7	63,3
	ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	54	25,7	25,7	89,0
	ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	23	11,0	11,0	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	10	4,8	4,8	4,8
	ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	85	40,5	40,5	45,2
	ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	82	39,0	39,0	84,3
	ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	33	15,7	15,7	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	6	2,9	2,9	2,9
	ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	95	45,2	45,2	48,1
	ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	85	40,5	40,5	88,6
	ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	24	11,4	11,4	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	16	7,6	7,6	7,6
ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	55	26,2	26,2	33,8
ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	84	40,0	40,0	73,8
ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	55	26,2	26,2	100,0
Total	210	100,0	100,0	

X13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	23	11,0	11,0	11,0
ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	84	40,0	40,0	51,0
ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	68	32,4	32,4	83,3
ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	35	16,7	16,7	100,0
Total	210	100,0	100,0	

X14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	17	8,1	8,1	8,1
ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	84	40,0	40,0	48,1
ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	55	26,2	26,2	74,3
ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	54	25,7	25,7	100,0
Total	210	100,0	100,0	

X15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	25	11,9	11,9	11,9
ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	124	59,0	59,0	71,0
ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	30	14,3	14,3	85,2
ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	31	14,8	14,8	100,0
Total	210	100,0	100,0	

X16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	70	33,3	33,3	33,3
	ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	108	51,4	51,4	84,8
	ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	11	5,2	5,2	90,0
	ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	21	10,0	10,0	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	8	3,8	3,8	3,8
	ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	104	49,5	49,5	53,3
	ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	49	23,3	23,3	76,7
	ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	49	23,3	23,3	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	50	23,8	23,8	23,8
	ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	92	43,8	43,8	67,6
	ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	42	20,0	20,0	87,6
	ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	26	12,4	12,4	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	109	51,9	51,9	51,9
	ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	75	35,7	35,7	87,6
	ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	8	3,8	3,8	91,4
	ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	18	8,6	8,6	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	38	18,1	18,1	18,1
	ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	48	22,9	22,9	41,0
	ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	77	36,7	36,7	77,6
	ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	47	22,4	22,4	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	8	3,8	3,8	3,8
	ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	104	49,5	49,5	53,3
	ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	39	18,6	18,6	71,9
	ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	59	28,1	28,1	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	33	15,7	15,7	15,7
	ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	71	33,8	33,8	49,5
	ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	72	34,3	34,3	83,8
	ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	34	16,2	16,2	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	44	21,0	21,0	21,0
	ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	68	32,4	32,4	53,3
	ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	36	17,1	17,1	70,5
	ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	62	29,5	29,5	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	20	9,5	9,5	9,5
ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	87	41,4	41,4	51,0
ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	52	24,8	24,8	75,7
ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	51	24,3	24,3	100,0
Total	210	100,0	100,0	

X25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	48	22,9	22,9	22,9
ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	74	35,2	35,2	58,1
ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	36	17,1	17,1	75,2
ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	52	24,8	24,8	100,0
Total	210	100,0	100,0	

X26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	29	13,8	13,8	13,8
ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	104	49,5	49,5	63,3
ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	58	27,6	27,6	91,0
ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	19	9,0	9,0	100,0
Total	210	100,0	100,0	

X27

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	11	5,2	5,2	5,2
ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	75	35,7	35,7	41,0
ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	61	29,0	29,0	70,0
ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	63	30,0	30,0	100,0
Total	210	100,0	100,0	

X28

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	72	34,3	34,3	34,3
	ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	101	48,1	48,1	82,4
	ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	14	6,7	6,7	89,0
	ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	23	11,0	11,0	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X29

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΛΥ_ΕΥΧΑΡΙΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	74	35,2	35,2	35,2
	ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟ Σ	95	45,2	45,2	80,5
	ΚΑΠΩΣ_ΔΥΣΑΡΕΣ ΤΗΜΕΝΟΣ	19	9,0	9,0	89,5
	ΠΟΛΥ_ΔΥΣΑΡΕΣΤ ΗΜΕΝΟΣ	22	10,5	10,5	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X30

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	164	78,1	78,1	78,1
	ΟΧΙ	46	21,9	21,9	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X31

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	99	47,2	47,2	44,3
	ΟΧΙ	111	52,8	52,8	94,8
	Total	210	100,0	100,0	

X32

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25	77	36,7	36,7	36,7
	25-35	33	15,7	15,7	52,4
	35-50	68	32,4	32,4	84,8
	>50	32	15,2	15,2	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

X33

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΑΝΔΡΑΣ	67	31,9	31,9	29,5
ΓΥΝΑΙΚΑ	143	68,1	68,1	83,8
Total	210	100,0	100,0	

X34

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΑΝΕΡΓΟΣ	26	12,4	12,4	12,4
ΟΙΚΙΑΚΑ	41	19,5	19,5	31,9
ΔΗΜΟΣΙΟΣ_ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	59	28,1	28,1	57,1
ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ_ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	55	26,2	26,2	83,3
ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ_ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	29	13,8	13,8	97,1
Total	210	100,0	100,0	

X35

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΚΑΝΕΝΑ	51	24,3	24,3	24,3
ΔΗΜΟΣΙΟ	53	25,2	25,2	49,5
ΙΚΑ	74	35,2	35,2	84,8
ΟΓΑ	12	5,7	5,7	90,5
ΤΕΒΕ	11	5,2	5,2	95,7
ΑΛΛΗ_ΑΣΦΑΛΕΙΑ	9	4,3	4,3	100,0
Total	210	100,0	100,0	

X36

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΗ	79	37,6	37,6	37,6
ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗ	39	18,6	18,6	56,2
ΟΡΘΟΠΑΙΔΙΚΗ	26	12,4	12,4	68,6
ΜΑΙΕΥΤΙΚΗ	52	24,8	24,8	93,3
ΚΑΡΔΙΟΛΟΓΙΚΗ	14	6,7	6,7	100,0
Total	210	100,0	100,0	

X37

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΠΑΘΟΛΟΓΟΣ	79	37,6	37,6	37,6
ΧΕΙΡΟΥΡΓΟΣ	39	18,6	18,6	56,2
ΟΡΘΟΠΑΙΔΙΚΟΣ	26	12,4	12,4	68,6
ΓΥΝΑΙΚΟΛΟΓΟΣ	52	24,8	24,8	93,3
Σ	14	6,7	6,7	100,0
Total	210	100,0	100,0	

X38

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΠΟΛΥ ΥΨΗΛΟ	39	18,6	18,6	18,6
ΥΨΗΛΟ	64	30,5	30,5	49,0
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟ	55	26,2	26,2	75,2
ΧΑΜΗΛΟ	31	14,8	14,8	90,0
ΠΟΛΥ ΧΑΜΗΛΟ	21	10,0	10,0	100,0
Total	210	100,0	100,0	

Error # 7003
The license for SPSS for Windows has expired.
This command not executed.

Specific symptom number: 6

End of job: 0 command lines 1 errors 0 warnings 0 seconds

