

Τ.Ε.Ι. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ**

Π Τ Υ Χ Ι Α Κ Η Ε Ρ Γ Α Σ Ι Α

Θ Ε Μ Α :

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ
ΤΑΚΤΙΚΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΚΑΙ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΥΓΕΙΑΣ**



**ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ : ΤΣΑΜΠΟΥΚΟΥ ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ, ΑΜ: 2003050
ΡΟΥΣΤΙΑ ΕΝΤΟΥΑΡΤ, ΑΜ: 2003049**

**ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ : ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΠΟΥΛΟΣ ΦΩΤΙΟΣ (ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΣ
ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ)**

**ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2011
Κ Α Λ Α Μ Α Τ Α**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο Ο ΧΩΡΟΣ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ	
1.1.ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ	8
1.2.ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ	9
1.3.ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΥΓΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	10
1.3.1. Το Ελληνικό υγειονομικό σύστημα.....	11
1.3.2. Οργάνωση των υπηρεσιών υγείας.....	12
1.4 Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ.....	13
1.4.1. Εισαγωγικές αναφορές.....	13
1.4.2. Ιστορική αναδρομή	14
1.4.3. Η ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας.....	15
1.5 Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΑΣΘΕΝΗ	17
1.5.1. Ορισμός της ικανοποίησης του ασθενή	17
1.5.2. Αντιλήψεις των ασθενών για τις υπηρεσίες που τους προσφέρονται	18
1.6 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΟΔΗΓΟΥΝ ΣΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ.....	19
1.7 ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ.....	23
1.7.1. Ποιός είναι ο σκοπός της μέτρησης	23
1.7.2 Πώς γίνεται η μέτρηση.....	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	
2.1 ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ.....	25
2.1.1. Ιστορική αναδρομή	25
2.1.2. Δυναμική του Νοσοκομείου και κατανομή του χώρου.....	26
2.1.3. Σκοπός του Νοσοκομείου	27
2.1.4. Διοίκηση και οργάνωση του Νοσοκομείου.....	27
2.2 ΤΑΚΤΙΚΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ.....	29
2.3 ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ.....	30
2.3.1. Ιστορική αναδρομή του ΙΚΑ Καλαμάτας	31
2.3.2. Οργανωτική δομή και διάρθρωση του ΙΚΑ.....	32
2.3.3. Το ανθρώπινο δυναμικό	33
2.3.4. Δυναμική του ΙΚΑ	34
2.3.5. Έκτακτη περίθαλψη	35
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	
3.1 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	36
3.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	36
3.2.1. Εργαλεία της έρευνας.....	36
3.2.2. Επιλογή χώρου συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων	37
3.2.3. Το μέγεθος του δείγματος	37
3.2.4. Καταχώρηση και επεξεργασία δεδομένων.....	37
3.2.5. Περιορισμοί της έρευνας.....	37
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	
4.1 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	38
4.1.1. Η ηλικία του δείγματος.....	38
4.1.2. Το φύλο του δείγματος.....	39
4.1.3 Η οικογενειακή κατάσταση του δείγματος	40
4.1.4 Η υπηκοότητα του δείγματος.....	40

4.1.5 Το επάγγελμα του δείγματος.....	41
4.1.6 Ασφαλιστικά ταμεία του δείγματος	42
4.1.7 Γραμματικές γνώσεις του δείγματος.....	42
4.1.8 Περιοχή διαμονής του δείγματος.....	43
4.1.9 Μηνιαίο εισόδημα του δείγματος	44

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ Γ.Ν ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

5.1 Αξιολόγηση μηχανισμού εξυπηρέτησης ραντεβού.....	45
5.2 Αξιολόγηση ως προς τον χρόνο αναμονής στα Τ.Ε.Ι	49
5.3 Αξιολόγηση ιατρικού προσωπικού.....	54
5.4 Αξιολόγηση νοσηλευτικού προσωπικού	58
5.5 Αξιολόγηση εργαστηριακών εξετάσεων	62
5.6 Αξιολόγηση ξενοδοχειακών υποδομών	66
5.7 Αξιολόγηση διοικητικών υπηρεσιών	70
Πίνακας 1 Γενική αξιολόγηση από το Γ.Ν. Καλαμάτας	75
Γράφημα 1.....	76

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

6.1 Αξιολόγηση μηχανισμού εξυπηρέτησης ραντεβού	77
6.2 Αξιολόγηση ως προς τον χρόνο αναμονής στα Τ.Ε.....	80
6.3 Αξιολόγηση ιατρικού προσωπικού	84
6.4 Αξιολόγηση νοσηλευτικού προσωπικού	87
6.5 Αξιολόγηση εργαστηριακών εξετάσεων	91
6.6 Αξιολόγηση ξενοδοχειακών υποδομών	94
6.7 Αξιολόγηση διοικητικών υπηρεσιών	98
Πίνακας 2 Γενική αξιολόγηση από το ΙΚΑ Καλαμάτας	102
Γράφημα 2.....	103

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ Τ.Ε.Ι. Γ.Ν. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	104
Αξιολόγηση μηχανισμού εξυπηρέτησης ραντεβού.....	104
Αξιολόγηση ως προς τον χρόνο αναμονής	105
Αξιολόγηση Ιατρικού προσωπικού	106
Αξιολόγηση Νοσηλευτικού προσωπικού.....	107
Αξιολόγηση Εργαστηριακών εξετάσεων	108
Αξιολόγηση Ξενοδοχειακών υποδομών	109
Αξιολόγηση Διοικητικών υπηρεσιών.....	110
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ.....	111
Αξιολόγηση μηχανισμού εξυπηρέτησης ραντεβού.....	111
Αξιολόγηση ως προς τον χρόνο αναμονής	112
Αξιολόγηση Ιατρικού προσωπικού	113
Αξιολόγηση Νοσηλευτικού προσωπικού.....	114
Αξιολόγηση Εργαστηριακών εξετάσεων	115
Αξιολόγηση Ξενοδοχειακών υποδομών	116
Αξιολόγηση Διοικητικών υπηρεσιών.....	117
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	118
ΕΠΙΛΟΓΟΣ	120

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	121
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι	
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ.....	124
ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΟΥ ΑΣΘΕΝΟΥΣ.....	125
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΣΘΕΝΩΝ.....	127
ΤΑΚΤΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ.....	128
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ	
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	129
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ	
ΠΙΝΑΚΕΣ Τ.Ε.Ι.....	134
Πίνακες από 1 ^α έως 1 ^θ Αξιολόγηση μηχανισμού εξυπηρέτησης ραντεβού.....	134
Πίνακες από 2 ^α έως 2 ^θ Αξιολόγηση Αναμονής.....	139
Πίνακες από 3 ^α έως 3 ^θ Αξιολόγηση Ιατρικού προσωπικού.....	144
Πίνακες από 4 ^α έως 4 ^θ Αξιολόγηση Νοσηλευτικού προσωπικού.....	149
Πίνακες από 5 ^α έως 5 ^θ Αξιολόγηση Εργαστηριακών εξετάσεων.....	154
Πίνακες από 6 ^α έως 6 ^θ Αξιολόγηση Ξενοδοχειακής υποδομής.....	159
Πίνακες από 7 ^α έως 7 ^θ Αξιολόγηση Διοικητικών υπηρεσιών.....	164
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙΙ	
ΠΙΝΑΚΕΣ ΙΚΑ.....	169
Πίνακες από 1 ^α έως 1 ^θ Αξιολόγηση μηχανισμού εξυπηρέτησης ραντεβού.....	169
Πίνακες από 2 ^α έως 2 ^θ Αξιολόγηση Αναμονής.....	174
Πίνακες από 3 ^α έως 3 ^θ Αξιολόγηση Ιατρικού προσωπικού.....	179
Πίνακες από 4 ^α έως 4 ^θ Αξιολόγηση Νοσηλευτικού προσωπικού.....	184
Πίνακες από 5 ^α έως 5 ^θ Αξιολόγηση Εργαστηριακών εξετάσεων.....	189
Πίνακες από 6 ^α έως 6 ^θ Αξιολόγηση Ξενοδοχειακής υποδομής.....	194
Πίνακες από 7 ^α έως 7 ^θ Αξιολόγηση Διοικητικών υπηρεσιών.....	199
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V	
ΠΙΝΑΚΕΣ Τ.Ε.Ι.....	204
Ικανοποίηση ασθενών ανά ηλικία.....	204
Ικανοποίηση ασθενών ανά φύλο.....	213
Ικανοποίηση ασθενών ανά οικογενειακή κατάσταση.....	221
Ικανοποίηση ασθενών ανά υπηκοότητα.....	230
Ικανοποίηση ασθενών ανά επάγγελμα.....	238
Ικανοποίηση ασθενών ανά ασφαλιστικό ταμείο.....	248
Ικανοποίηση ασθενών ανά γραμματικές γνώσεις.....	254
Ικανοποίηση ασθενών ανά περιοχή διαμονής.....	262
Ικανοποίηση ασθενών ανά εισόδημα.....	270
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV	
ΠΙΝΑΚΕΣ ΙΚΑ.....	278
Ικανοποίηση ασθενών ανά ηλικία.....	278
Ικανοποίηση ασθενών ανά φύλο.....	287
Ικανοποίηση ασθενών ανά οικογενειακή κατάσταση.....	295
Ικανοποίηση ασθενών ανά υπηκοότητα.....	303
Ικανοποίηση ασθενών ανά επάγγελμα.....	311
Ικανοποίηση ασθενών ανά ασφαλιστικό ταμείο.....	319
Ικανοποίηση ασθενών ανά γραμματικές γνώσεις.....	327
Ικανοποίηση ασθενών ανά περιοχή διαμονής.....	335
Ικανοποίηση ασθενών ανά εισόδημα.....	343

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Κατά την εκπόνηση της παρούσας εργασίας η πρακτική και ψυχολογική βοήθεια που λάβαμε από τον επιβλέποντα καθηγητή μας ήταν καταλυτική για την ολοκλήρωσή της. Θα θέλαμε λοιπόν να ευχαριστήσουμε τον κ. Αλεξανδρόπουλο Φώτη για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγησή όπως και για την υπομονή που επέδειξε όλους αυτούς τους μήνες. Επίσης, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τους ανθρώπους του προσωπικού μας περιβάλλοντος, για την αμέριστη συμπαράστασή τους, ιδιαίτερα κατά τη διάρκεια των τελευταίων μηνών της προσπάθειάς μας.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η υγεία είναι μία παγκόσμια κοινότητα. Η ιατρική περίθαλψη μπορεί να προσφερθεί σε νοσοκομεία, ιδιωτικά ή δημόσια, από εξειδικευμένους ιατρούς ή από γενικούς παθολόγους με σύγχρονα μέσα ή πεπαλαιωμένη τεχνολογία. Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας διαμόρφωσε το 1946 τον δικό του ορισμό, που αποτελεί σήμερα την επικρατέστερη και πιο γνωστή προσέγγιση για τον προσδιορισμό της υγείας. Σύμφωνα με τον καταστατικό χάρτη του Π.Ο.Υ, υγεία είναι: «η κατάσταση της πλήρους σωματικής, ψυχικής και κοινωνικής ευεξίας, και όχι η απλή απουσία της αρρώστιας ή της αναπηρίας».

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση των απόψεων των χρηστών υπηρεσιών υγείας και συσχέτιση του επιπέδου ικανοποίησης των ασθενών στα τακτικά εξωτερικά ιατρεία του νοσοκομείου Καλαμάτας και στο ΙΚΑ Καλαμάτας σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας.

Η πτυχιακή εργασία αποτελείται από 7 Κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο αναφέρεται γενικά στον τομέα της Υγείας και την ποιότητα των υπηρεσιών Υγείας στην Ελλάδα. Στην συνέχεια, επιχειρείται μια γνωριμία με την έννοια της ικανοποίησης του ασθενή, τους παράγοντες που οδηγούν στην ικανοποίηση και την μέτρηση. Στο δεύτερο κεφάλαιο περιγράφεται το Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας, τα τακτικά εξωτερικά ιατρεία καθώς και το ΙΚΑ Καλαμάτας. Στο τρίτο κεφάλαιο, παρουσιάζεται ο σχεδιασμός και το μεθοδολογικό πλαίσιο της έρευνας, δηλαδή τα εργαλεία τα οποία χρησιμοποιήθηκαν στην έρευνα. Στο τέταρτο κεφάλαιο αναφέρονται τα χαρακτηριστικά του δείγματος όπως: δημογραφικά κ κοινωνικά χαρακτηριστικά (η ηλικία, το φύλο, η οικογενειακή κατάσταση, η υπηκοότητα, το επάγγελμα, τα ασφαλιστικά ταμεία, γραμματικές γνώσεις, περιοχή διαμονής και το μηνιαίο εισόδημα του δείγματος). Στο πέμπτο κεφάλαιο, γίνεται η ανάλυση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του δείγματος που αφορά την ικανοποίηση των ασθενών από τα Τ.Ε.Ι Καλαμάτας. Οι αναλυτικοί πίνακες αναγράφονται στο παράρτημα III. Στο έκτο κεφάλαιο, γίνεται η ανάλυση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του δείγματος που αφορά την ικανοποίηση των ασθενών από το ΙΚΑ Καλαμάτας. Οι αναλυτικοί πίνακες αναγράφονται στο παράρτημα III. Στο έβδομο κεφάλαιο, εκφράζονται τα συμπεράσματα από την ανάλυση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της έρευνας στα Τ.Ε.Ι Καλαμάτας και στο ΙΚΑ Καλαμάτας. Τέλος, παραθέτονται οι προτάσεις που προέκυψαν από την έρευνα.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα μελέτη εκπονήθηκε στα πλαίσια των πτυχιακών εργασιών του Τμήματος Διοίκησης Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας, της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας του Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας. Η μέτρηση της ικανοποίησης του ασθενή είναι σημαντικός δείκτης ποιότητας. Κάθε ασθενής ατομικά μπορεί να δώσει πολύτιμες πληροφορίες σχετικά με το προσωπικό και τις υπηρεσίες που δεν γίνονται εύκολα αντιληπτές στα μέλη της διοίκησης, συμβάλλοντας καθ' αυτόν τον τρόπο σε αυξανόμενη ποιότητας φροντίδας. Η ποιότητα συνδέεται με την ικανοποίηση των αναγκών του ασθενή αλλά και των προσδοκιών του.

Οι προσδοκίες και οι ανάγκες των ασθενών και των συγγενών τους συνεχώς διαφοροποιούνται αλλά και η σχέση μεταξύ της διοίκησης και των γιατρών, των γιατρών και του υγειονομικού προσωπικού και μεταξύ του ιδίου του υγειονομικού προσωπικού είναι διαρκώς μεταβαλλόμενη. Συνήθως η συνολική αξιολόγηση των προγραμμάτων και των υπηρεσιών υγείας επιχειρείται με την μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών-ασθενών ή ακόμα και με την εκτίμηση της στάσης των καταναλωτών (ασθενών) υγείας απέναντι στους γιατρούς και τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση των απόψεων των χρηστών υπηρεσιών υγείας και συσχέτιση του επιπέδου ικανοποίησης των ασθενών στα τακτικά εξωτερικά ιατρεία του νοσοκομείου Καλαμάτας και στο ΙΚΑ Καλαμάτας σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

Ο ΧΩΡΟΣ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας διαμόρφωσε το 1946 τον δικό του ορισμό, που αποτελεί σήμερα την επικρατέστερη και πιο γνωστή προσέγγιση για τον προσδιορισμό της υγείας. Σύμφωνα με τον καταστατικό χάρτη του Π.Ο.Υ, υγεία είναι: «η κατάσταση της πλήρους σωματικής, ψυχικής και κοινωνικής ευεξίας, και όχι η απλή απουσία της αρρώστιας ή της αναπηρίας». Με τον ορισμό αυτό αναγνωρίζονται πρώτα απ' όλα δυο παράμετροι που οριοθετούν την υγεία: η παράμετρος της απουσίας της αρρώστιας και η παράμετρος της ευεξίας. Αναγνωρίζεται, επίσης, σε ότι αφορά την ευεξία, η ύπαρξη ψυχικής και κοινωνικής διάστασης, πέρα από τη σωματική¹. Ο ορισμός της «υγείας», συνεπώς, εξαρτάται από τον τρόπο θεώρησης του ζωντανού οργανισμού και της σχέσης του με το περιβάλλον. Η θεώρηση αυτή διαφέρει από πολιτισμό σε πολιτισμό και μεταβάλλεται με το πέρασμα του χρόνου².

1.1 Εισαγωγικά

Η υγεία είναι μία παγκόσμια κοινότητα. Η ιατρική περίθαλψη μπορεί να προσφερθεί σε νοσοκομεία, ιδιωτικά ή δημόσια, από εξειδικευμένους ιατρούς ή από γενικούς παθολόγους με σύγχρονα μέσα ή πεπαλαιωμένη τεχνολογία. Η περίθαλψη χρηματοδοτείται από την γενική φορολογία ή την κοινωνική ασφάλιση ή από το προσωπικό εισόδημα ή από έναν συνδυασμό των παραπάνω μέσων³. Η Παγκόσμια Τράπεζα στην Έκθεσή της «Υγεία, Διατροφή και Πληθυσμός» υπολόγισε ότι το 1997 δαπανήθηκαν για την υγεία περισσότερα από 2330 δισεκατομμύρια δολάρια, δηλαδή το 9% του Παγκόσμιου Ακαθάριστου Προϊόντος, γεγονός που κατατάσσει την υγεία στους μεγαλύτερους κλάδους της οικονομίας.

Είναι γενικά αποδεκτό ότι πρωταρχικοί στόχοι των οργανισμών υγείας είναι η διάγνωση, θεραπεία, επανένταξη και η εκπαίδευση των ασθενών. Παλιότερα, οι managers του κλάδου πίστευαν ότι η παροχή υψηλού επιπέδου ιατρικών υπηρεσιών αρκούσε, αλλά πλέον οι ασθενείς απαιτούν ευγένεια, ποικιλία, άνεση, επικοινωνία και κατανόηση. Η ιατρική περίθαλψη πλέον δεν περιορίζεται στην θεραπεία μίας ασθένειας⁴. Συνεπώς, κι ενώ η παροχή ιατροφαρμακευτικής μέριμνας αποτελεί την κύρια ευθύνη των νοσοκομείων, η Διοίκηση

¹ Τούντας, 2000

² Αναγνωστόπουλος, Παπαδάτου, 1999

³ Freeman, 1998

⁴ Αγγελοπούλου, 1999

Νοσηλευτικών Μονάδων αποκτά νέα αντικείμενα και σκοπούς. Η αναδιοργάνωση του κλάδου της υγείας έχει ξεκινήσει από τα τέλη της δεκαετίας του 1980 και παραμένει καίριο ζήτημα παγκοσμίως⁵. Ο ανασχηματισμός του κλάδου οφείλεται κυρίως στην παγκοσμιοποίηση, στην αύξηση του κόστους των υπηρεσιών, αλλά και στην αλλαγή της κοινωνικής συνείδησης σχετικά με την υγεία που μέχρι τότε θεωρούταν αποκλειστικά δημόσιο αγαθό. Η καλή ποιότητα αποτελεί τον επιθυμητό στόχο στον κλάδο της υγείας. Κρίνεται ουσιώδης η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, αλλά και η αναγνώριση αυτών από τους ασθενείς.

1.2 Ιστορία της υγείας και της ασθένειας

Στο μεγαλύτερο μέρος της ανθρώπινης ιστορίας οι μεταφυσικές αντιλήψεις, μαγικές ή θρησκευτικές, κυριαρχούσαν στην ερμηνεία του φαινομένου της υγείας και της αρρώστιας. Στις πρωτόγονες κοινωνίες τα στοιχεία της φύσης, οι ψυχές των νεκρών, τα άψυχα αντικείμενα θεωρούνταν αιτίες για τη διατήρηση της υγείας και την πρόκληση της αρρώστιας⁶.

Οι πρώτοι που συνειδητοποίησαν ότι η διατήρηση της υγείας και η πρόκληση της αρρώστιας είναι αποτέλεσμα φυσικών διεργασιών ήταν οι Αρχαίοι Έλληνες. Η Ιπποκράτεια παράδοση αποτέλεσε την αφετηρία μιας νατουραλιστικής προσέγγισης, θεμελιωμένης στην αρχαία φυσιοκρατική σκέψη, στην οποία βασίστηκε η ανάπτυξη της ιατρικής επιστήμης. Σύμφωνα με την παράδοση αυτή, η υγεία καθορίζεται με βάση την ισορροπία ανάμεσα στις δυνάμεις του περιβάλλοντος και την ατομική συμπεριφορά. Από την «εξωτερική» ισορροπία ανάμεσα στον άνθρωπο και το περιβάλλον εξαρτάται η «εσωτερική» ισορροπία των τεσσάρων «χυμών» του ανθρώπινου σώματος: του αίματος, του φλέγματος, της μαύρης και της κίτρινης χολής. Ο Ιπποκράτης συχνά αναφέρεται στην υγεία της «πόλεως». Οι αναφορές αυτές δηλώνουν τον σαφή κοινωνικό και περιβαλλοντικό προσανατολισμό της Ιπποκράτειας σκέψης. Η Ιπποκράτεια θεώρηση της υγείας επηρέασε βαθιά την άσκηση της ιατρικής στα χρόνια που ακολούθησαν⁷.

Στο Μεσαίωνα χάνεται μεγάλο μέρος της γνώσης που αποκτήθηκε την περίοδο της Αρχαίας Ελλάδας στο χώρο της υγείας. Σε αυτό συνέβαλε ουσιαστικά η θέση της Ρωμαιο-Καθολικής Εκκλησίας η οποία θεωρούσε ότι είναι η μόνη υπεύθυνη για τη μελέτη του νου και των κοινωνικών προβλημάτων, ενώ ο ρόλος του γιατρού έπρεπε να περιορίζεται μόνο στη

⁵ Κρητικός, 2005

⁶ Τούντας Γ., 2000

⁷ Τούντας Γ., 2000

θεραπεία της ασθένειας⁸.

Ο μερκαντισμός του 17ου αιώνα και ο διαφωτισμός του 18ου αιώνα, που είχαν έντονα κοινωνικό και «εκσυγχρονιστικό» χαρακτήρα, αν και δεν κατάφεραν να ανανεώσουν την ιατρική με τους ταχείς ρυθμούς που κυριάρχησαν, αργότερα κατά τον 19ο αιώνα έθεσαν όμως για πρώτη φορά το ζήτημα του ρόλου της υγείας στη διαμόρφωση εθνικής και αναπτυξιακής πολιτικής. Το επίπεδο υγείας ενός λαού θεωρήθηκε σημαντικός παράγοντας για την πολιτική και οικονομική ευρωστία του κράτους, ενώ ταυτόχρονα γεννήθηκε η αισιοδοξία ότι ο άνθρωπος είναι σε θέση να καταπολεμήσει την αρρώστια και, κυρίως, το μείζον πρόβλημα της εποχής εκείνης, τις επιδημίες.

Σε αυτό το γενικότερο κλίμα, ολοένα και περισσότεροι ερευνητές άρχισαν να μελετούν τις επιπτώσεις του κοινωνικού περιβάλλοντος στην υγεία. Η ταχύρυθμη εκβιομηχάνιση και αστικοποίηση οδηγούσε μεγάλα τμήματα του πληθυσμού στην εξαθλίωση, σε απάνθρωπες συνθήκες εργασίας και κατοικίας. Οι συνθήκες αυτές, οδήγησαν στην γέννηση εννοιών όπως η κοινωνική ιατρική και η δημόσια υγεία. Η ανάπτυξη του κινήματος της δημόσιας υγείας ήταν φυσικό να επηρεάσει και τις αντιλήψεις, της εποχής εκείνης για την υγεία. Κοινωνικοί μεταρρυθμιστές, πολιτικοί, φιλελεύθεροι γιατροί, απαίτησαν να αναγνωριστεί η ευθύνη της κοινωνίας στην προστασία του περιβάλλοντος και στην εξασφάλιση της υγείας υποστηρίζοντας παράλληλα ότι η ιατρική είναι κυρίως κοινωνική επιστήμη.

Προς τα τέλη του 19ου αιώνα και τις αρχές του 20ου, οι μεγάλες κατακτήσεις της βιοϊατρικής, και ειδικότερα της μικροβιολογίας, οδήγησαν σε εξασθένηση του κινήματος της κοινωνικής ιατρικής και σε αποδοχή μιας μονοδιάστατης ερμηνείας της υγείας και της αρρώστιας, που στηριζόταν κυρίως στα ευρήματα της εργαστηριακής και κλινικής ιατρικής. Το ανθρώπινο σώμα κατοχυρώθηκε ως «μηχανή». Η επικράτηση της ιατροκεντρικής αντίληψης για την υγεία και η επικράτηση ενός βιοϊατρικού μοντέλου σφράγισαν το μεγαλύτερο μέρος του 20^{ου} αιώνα⁹.

1.3 Πολιτική υγείας στην Ελλάδα

Το 1983 ορόσημο αποτέλεσε η δημιουργία του Εθνικού Συστήματος Υγείας (Ε.Σ.Υ.). Ήταν η πρώτη ουσιαστικά ολοκληρωμένη πολιτική υγείας που εφαρμόστηκε ποτέ στη χώρα στην Ελλάδα. Η νομοθεσία του Ε.Σ.Υ. του 1983 ήταν βασικά προσανατολισμένη στην αποκέντρωση του συστήματος και στην εισαγωγή ενός ενιαίου πλαισίου ανάπτυξης των

⁸ Κουκούλη Σ., 2000 – 2001

⁹ Τούντας Γ., 2000

υπηρεσιών υγείας, στην αναμόρφωση του θεσμού του οικογενειακού γιατρού και στην αναδιοργάνωση της πρωτοβάθμιας περίθαλψης. Δραστικές ρυθμίσεις περιλάμβαναν τη διοικητική διάρθρωση των νοσοκομείων τις εργασιακές σχέσεις των γιατρών με την καθιέρωση της «αποκλειστικής απασχόλησης», την ανάπτυξη των αποκεντρωμένων κέντρων υγείας στην περιφέρεια, μηχανισμούς σχεδιασμού και αποκέντρωσης υπηρεσιών. Κεντρική φιλοσοφία του Ε. Σ. Υ αποτέλεσε η ανάληψη από το κράτος της ευθύνης παροχής καθολικών υπηρεσιών υγείας σε όλους τους πολίτες του, ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου και εισοδήματος.

Η εγκαθίδρυση νέων ιδιωτικών νοσοκομείων απαγορεύτηκε. Προβλέφθηκε επίσης μια πολιτική συγχώνευσης της χρηματοδότησης των κλάδων υγείας των ασφαλιστικών ταμείων, πολιτική που κρίθηκε απαραίτητη για το συντονισμό, ορθολογικοποίηση, αναδιανομή και συγκράτηση της αυξανόμενης ζήτησης των υπηρεσιών¹⁰.

Η εγκαθίδρυση του Εθνικού Συστήματος Υγείας συνοδεύτηκε από σημαντική μεγέθυνση των ανθρώπινων, υλικών και οικονομικών πόρων και από ευρεία αναδιάρθρωση οργανωτικού, οικονομικού και χρηματοδοτικού. Πριν το γεγονός, ότι το εγχείρημα αυτό παρέμεινε σε ένα μεταβατικό στάδιο, εντούτοις προσέφερε μια πλούσια εμπειρία κοινωνικού, πολιτικού, επιστημονικού και τεχνικού προβληματισμού.

Αναμφίβολα, η προσπάθεια αυτή, εργώδης και επίπονη, συνεισέφερε θετικά αποτελέσματα, όπως η ισότητα στην πρόσβαση προς τις υπηρεσίες υγείας, ο περιορισμός των περιφερειακών και κοινωνικών ανισοτήτων και η αύξηση του κατά κεφαλήν διανεμόμενου πραγματικού οφέλους σε υπηρεσίες υγείας, αλλά προκάλεσε και παρενέργειες. Έλλειψη σταθερής πολιτικής συνέπειας, καθαρών προτεραιοτήτων, ουσιαστικού σχεδιασμού, οργανωτικής υποδομής, διοικητικών μηχανισμών, αποδοτικής χρηματοδότησης, μακροπρόθεσμης υποστήριξης από τον ιατρικό κόσμο, ελέγχου του κόστους, αξιολόγησης της δαπανηρής ιατρικής τεχνολογίας, είναι μερικές από τις αιτίες της αποτυχίας. Η δημιουργία του Ε. Σ. Υ αποτελεί την πρώτη – και τελευταία μέχρι σήμερα – μεταρρύθμιση στο χώρο της υγείας στην Ελλάδα. Δυστυχώς, το σύστημα δεν κατάφερε να εκπληρώσει μεγάλο μέρος από τους στόχους του. Δεν κατάφερε – αν προσπάθησε ποτέ – να κερδίσει την εμπιστοσύνη και την υποστήριξη των πολιτών¹¹.

1.3.1 Το ελληνικό υγειονομικό σύστημα

Το ελληνικό υγειονομικό σύστημα όσον αφορά τα βασικά επίπεδα υγειονομικής φροντίδας έχει την εξής διάρθρωση:

¹⁰ Κυριακόπουλος, Σισσούρας, 1997

¹¹ Κυριόπουλος, Σισσούρας, 1997

- *Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας (ΠΦΥ)*: Η φροντίδα αυτή αφορά την περίθαλψη του ατόμου εξωνοσοκομειακά, χωρίς να είναι απαραίτητη η νοσηλεία του σε νοσοκομείο. Το άτομο απολαμβάνει υπηρεσίες που σχετίζονται με την πρόληψη και τη διάγνωση της νόσου, και η περίθαλψη αυτή μπορεί να πραγματοποιείται είτε από το δημόσιο (κέντρα υγείας, εξωτερικά ιατρεία νοσοκομείων και ασφαλιστικών ταμείων), όσο και από τον ιδιωτικό τομέα (ιατρούς που ασκούν ελεύθερο επάγγελμα, μικροβιολογικά εργαστήρια, διαγνωστικά κέντρα και εξωτερικά ιατρεία ιδιωτικών θεραπευτηρίων). Στις μη αστικές περιοχές η φροντίδα παρέχεται κυρίως από τα Κέντρα Υγείας και τα Περιφερειακά Ιατρεία που ανήκουν στο Εθνικό Σύστημα Υγείας.
- *Δευτεροβάθμια και Τριτοβάθμια Φροντίδα Υγείας*: Το επίπεδο αυτό έχει να κάνει με υπηρεσίες που παρέχονται στους ασθενείς είτε μέσα σε δημόσια νοσοκομεία του ΕΣΥ είτε εκτός ΕΣΥ (στρατιωτικά, ΙΚΑ) και ιδιωτικές κλινικές.
- *Επείγουσα Προνοσοκομειακή Ιατρική Φροντίδα*: Σ' αυτή την κατηγορία ανήκει η φροντίδα που παρέχεται σε πανελλήνιο εύρος μέσω του Εθνικού Κέντρου Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ).
- *Ψυχιατρική Περίθαλψη*: Αφορά τα ψυχιατρικά νοσοκομεία του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Ακόμη, η ψυχιατρική περίθαλψη υποστηρίζεται και από τα ψυχιατρικά τμήματα των Γενικών Νοσοκομείων, καθώς και από ένα δίκτυο εξωνοσοκομειακών και κοινοτικών δομών του δημόσιου τομέα που λειτουργεί σε όλη την χώρα¹².

1.3.2 Οργάνωση των Υπηρεσιών Υγείας

Για την ανάπτυξη όλων των ανωτέρω επιπέδων φροντίδας θα πρέπει το υγειονομικό σύστημα να διακατέχεται από ποιοτική παροχή υπηρεσιών. Η ποιότητα της νοσοκομειακής περίθαλψης είναι ο τομέας εκείνος που ενδιαφέρει περισσότερο από όλους την επιστημονική κοινότητα, την πολιτεία, τους επαγγελματίες υγείας και ακόμη πιο πολύ, τους ασθενείς. Απαραίτητο στοιχείο για την καλή και αποτελεσματική λειτουργία όλων των επιπέδων φροντίδας είναι η διαεπαγγελματική συνεργασία μεταξύ των επαγγελματιών που σχετίζονται με την παροχή φροντίδας¹³.

Οργάνωση Υπηρεσιών Υγείας

Το σχέδιο οργάνωσης των υπηρεσιών με τα τρία επίπεδα φροντίδων που αφορά συγκεκριμένες περιφέρειες με την ανάλογη πληθυσμιακή σύνθεση αποτελεί κλασσική

¹² ICAP, 2001

¹³ Δίλινας Α. και συν., 2006

οργανωτική δομή των εθνικών συστημάτων υγείας και έχει υιοθετηθεί από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας ως μια απαραίτητη δομή που επιτυγχάνει τα μέγιστα δυνατά ιατρικά και οικονομικά αποτελέσματα¹⁴.

1.4 Η ποιότητα των υπηρεσιών υγείας

Τα εθνικά συστήματα Υγείας σε παγκόσμια κλίμακα αντιμετωπίζουν αυξανόμενες προκλήσεις όπως αυτές απορρέουν μέσα από την ιδιοτυπία της υγείας ως δημόσιο και κοινωνικό αγαθό. Η παροχή υπηρεσιών υγείας έχει από τη φύση της ιδιαιτερότητες οι οποίες παρουσιάζονται στην συνέχεια.

1.4.1 Εισαγωγικές αναφορές

Η παροχή υπηρεσιών υγείας εντάσσεται στην κατηγορία της παροχής υπηρεσιών. Η παροχή υπηρεσιών διαφέρει αισθητά από την παραγωγή αγαθών. Οι σημαντικότερες διαφορές είναι οι ακόλουθες¹⁵:

- Οι υπηρεσίες έχουν άυλη φύση. Δεν μπορούμε να τις πιάσουμε, να τις μυρίσουμε και να τις εκτιμήσουμε πριν τις καταναλώσουμε. Η έλλειψη υλικής υπόστασης έχει ως αποτέλεσμα να μην είναι δυνατή η εποπτεία στην παραγωγή τους, ο έλεγχος και η επιθεώρηση των διαδικασιών κλπ.
- Ανάμεσα στην παραγωγή και την διάθεση των υπηρεσιών μεσολαβεί σχεδόν μηδενικός χρόνος. Καταναλώνονται αμέσως μόλις παραχθούν χωρίς να υπάρχει η δυνατότητα αποθήκευσής τους, καθώς και η δυνατότητα διόρθωσης λαθών.
- Οι υπηρεσίες είναι προϊόντα εντάσεως εργασίας και όχι κεφαλαίου όπως η μεταποίηση. Δηλαδή, η επιτυχία της παραγωγής τους εξαρτάται σε πολύ μεγάλο βαθμό από το ανθρώπινο δυναμικό που συμμετέχει σε αυτή.
- Οι υπηρεσίες θα πρέπει να προσαρμόζονται απόλυτα στον πελάτη και στις απαιτήσεις του. Συνεπώς, η αλληλεπίδραση πελάτη και εργαζομένου είναι απαραίτητη για την παραγωγή της τέλει υπηρεσίας.
- Τέλος, οι υπηρεσίες είναι προϊόντα μοναδικά για κάθε πελάτη μιας και προσαρμόζονται απόλυτα στις διαφορετικές απαιτήσεις και ανάγκες του.

¹⁴ Κυριόπουλος Γ., Νιάκας Δ., 1994

¹⁵ Σκόρδη, 1997

Το έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον μέσα στο οποίο λειτουργούν οι επιχειρήσεις σήμερα καθώς και η έντονη ευαισθητοποίηση των καταναλωτών σε θέματα ποιότητας έχει προσανατολίσει το σύγχρονο management στην υιοθέτηση αρχών ποιότητας και στην ενσωμάτωσή τους στις επιχειρησιακές στρατηγικές. Ποιότητα είναι ο βαθμός στον οποίο ένα σύνολο δομικών χαρακτηριστικών εκπληρώνει τις απαιτήσεις ενός καταναλωτή. Αποτελεί δηλαδή τον χαρακτήρα, το χαρακτηριστικό ή την ιδιότητα οποιουδήποτε πράγματος που το κάνει καλό ή κακό, αξιόπαινο ή κατακριτέο, δηλαδή ο βαθμός αριστείας που κατέχει ένα πράγμα. Συνεπώς, ποιότητα είναι ο βαθμός κατά τον οποίο, ένα προϊόν ή μια υπηρεσία ανταποκρίνεται ή και ξεπερνά τις προσδοκίες του πελάτη¹⁶.

1.4.2 Ιστορική αναδρομή

Η έννοια της ποιότητας στον τομέα της υγείας συμβαδίζει με τη γέννηση της επιστήμης της υγείας. Η αρχαιότερη καταγεγραμμένη αναφορά ανάγεται στον αρχαία Αίγυπτο όπου τα πρώτα «κριτήρια αξιολόγησης» της ιατρικής φροντίδας αποτυπώνονται σε ιερογλυφική γραφή, πάνω σε λίθινες πλάκες. Συγκεκριμένα, τα κριτήρια αυτά είναι η παρατήρηση, η περίθαλψη ή η άρνηση της νοσηλείας¹⁷.

Το 2000 π.Χ. γίνεται αναφορά στην ποιότητα της χειρουργικής πρακτικής από τον ποινικό κώδικα του βασιλέως Χαμουραμί και μάλιστα με προβλεπόμενη ποινή, βασιζόμενη στο μέγεθος της βλάβης που πιθανόν προκύπτει από κακή χειρουργική φροντίδα με ατυχή έκβαση¹⁸. Αναφορά για την ανάγκη διασφάλισης της ποιότητας, συναντούμε και στους δεοντολογικούς κανόνες και τους κώδικες ηθικής στην εποχή του Ιπποκράτη, όπως εκφράζεται από την επιταγή «ωφελείν ή μη βλάπτειν». Τους επόμενους αιώνες δε σημειώνεται κάποια εξέλιξη στις αρχές του Ιπποκράτη, κυρίως γιατί η υγεία αντιμετωπίζεται ως μέσο αγαθοεργιών της Εκκλησίας και των εκάστοτε αυτοκρατόρων¹⁹.

Ο ποιοτικός έλεγχος, ουσιαστικά, ξεκινάει από το 1858, όταν η Florence Nightingale, νοσηλεύτρια κατά τον Κριμαϊκό Πόλεμο, προσπάθησε να εφαρμόσει πρόγραμμα ποιοτικού ελέγχου, βασιζόμενη στους δείκτες θνησιμότητας των νοσηλευόμενων ασθενών. Αργότερα, το 1908, ο Dr. Groves διενήργησε μια σειρά από έρευνες, προκειμένου να συνδέσει την ποιότητα των ιατρικών υπηρεσιών με τους δείκτες θνησιμότητας, αλλά και ανικανότητας των ιατρών σε χειρουργικές επεμβάσεις. Το παράδειγμά του ακολουθεί ο χειρουργός Godman,

¹⁶ Κρητικός, 2005

¹⁷ Ανάρτηση στο www.cyna.org/16thx/nine.pdf

¹⁸ Garnson, 1929

¹⁹ Ανάρτηση στο www.cyna.org/16thx/nine.pdf

τέσσερα χρόνια αργότερα, σε νοσοκομείο της Μασαχουσέτης. Το έργο του, όπως και αυτό της Nightingale, εστιάστηκε στο νοσοκομείο. Είναι περισσότερο γνωστός για την ανάπτυξη ενός πλαισίου αξιολόγησης της νοσοκομειακής περίθαλψης, το οποίο ονόμασε «η ιδέα του τελικού αποτελέσματος». Δηλαδή, κατά τον Codman, τα νοσοκομεία έπρεπε να παρακολουθούν τους ασθενείς που περιέθαλπαν, τόσο κατά τη νοσηλεία τους, όσο και για ορισμένο χρονικό διάστημα μετά τη λήψη εξιτηρίου²⁰.

Η ανάγκη ελέγχου των διαδικασιών και του κόστους οδήγησε σε επαναφορά της έννοιας της ποιότητας την δεκαετία του 1960. Ακολούθησε η συστηματική μελέτη και εφαρμογή του ποιοτικού ελέγχου των πρακτικών των νοσοκομείων και η δειλή εμφάνιση των πρώτων προτύπων για τις διαδικασίες σε αυτά, την επόμενη δεκαετία. Η εισαγωγή μέτρων αξιολόγησης των ιατρικών διαδικασιών και η βελτίωση της ποιότητας των υγειονομικών υπηρεσιών χαρακτηρίζονται ως επανάσταση στον κλάδο. Στα τέλη της δεκαετίας του 1980, αρχίζει η εκτενής ενασχόληση ακαδημαϊκών και επαγγελματιών με το θέμα της ποιότητας στην ιατρική περίθαλψη. Δημιουργήθηκαν πληθώρα εθνικών και διεθνών προτύπων για την διασφάλιση της ποιότητας και αρκετοί οργανισμοί για την προώθηση του ζητήματος²¹.

1.4.3 Η ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας

Η υπηρεσία είναι κοινωνική ενέργεια που προϋποθέτει άμεση επαφή του πελάτη με τον αντιπρόσωπο της εταιρίας που παρέχει την υπηρεσία. Τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας διαφοροποιούν την έννοια της ποιότητας στον εκάστοτε κλάδο. Η συμμόρφωση των χαρακτηριστικών της υπηρεσίας με τις απαιτήσεις του πελάτη κρίνεται αναγκαία. Οι διαδικασίες παραγωγής και παράδοσης της υπηρεσίας θα πρέπει να είναι απόλυτα συμμορφωμένες με τις ανάγκες του καταναλωτή²². Οι βασικές διαστάσεις της ποιότητας στις υπηρεσίες είναι οι ακόλουθες:

- **Αξιοπιστία:** η ικανότητα να παρέχεται ακριβώς η υποσχόμενη υπηρεσία π.χ. η τήρηση των προθεσμιών και των προβλεπόμενων διαδικασιών.
- **Ανταπόκριση:** η προθυμία και θέληση της εταιρίας να εξυπηρετήσει πλήρως τον πελάτη.
- **Ασφάλεια:** η κατάρτιση των εργαζομένων και η προθυμία που εμφανίζουν απέναντι στην ικανοποίηση του πελάτη.
- **Ακρίβεια:** η εκτέλεση της υπηρεσίας ορθά με την πρώτη φορά.

²⁰ Αθανασοπούλου, 2004

²¹ Αθανασοπούλου, 2004

²² Σκόρδη, 1997

- *Μοναδικότητα*: η παραγωγή μίας υπηρεσίας διαφορετική για κάθε πελάτη.²³

Η ποιότητα μιας υπηρεσίας μπορεί να αξιολογηθεί επίσης και από τα χαρακτηριστικά της έρευνας, της εμπειρίας και της πίστης²⁴. Τα νοσοκομεία υπάρχουν και λειτουργούν ακριβώς για να παρέχεται, στους ασθενείς, φροντίδα η οποία είναι ή πρέπει να είναι συνεχής, απρόσκοπτη και πάνω σε 24ωρη βάση²⁵. Η ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας αφενός παραμένει διαχρονικό ζητούμενο και αφετέρου αποτελεί ένα αμφιλεγόμενο θέμα. Πέραν τούτου τα συστήματα καθώς και οι σχετικές πολιτικές υγείας περιπλέκονται και περιπλέκουν το όλο θέμα όλο και περισσότερο.

Παρόλο που οι παρεμβάσεις του κάθε συστήματος παροχής φροντίδας υλοποιούνται με πρόθεση το όφελος του ατόμου και της κοινωνίας γενικότερα, εντούτοις μερικές φορές προκαλείται βλάβη: τα κλινικά λάθη. Με τα λάθη «τραυματίζεται» παράλληλα και η ποιότητα. Οι συνεχείς εξελίξεις στον τομέα της υγείας σε συνδυασμό με την αλματώδη αύξηση των επενδύσεων, την προοδευτική επικράτηση σε μεγάλο βαθμό των νέων τεχνολογιών, την αύξηση των πόρων –ανθρωπίνων και υλικών- οδηγούν αναπόδραστα σε προβληματισμό των εμπλεκομένων – παροχών και χρηστών -γύρω από θέματα ποιότητας, χωρίς φυσικά να παραγνωρίζεται η επάρκεια και η ποσότητα των παρεχομένων υπηρεσιών.

Επιπρόσθετα, οι χρήστες εκτός από την επάρκεια και την προσβασιμότητα επιζητούν ποιοτική φροντίδα υγείας σε επίπεδο ικανοποίησης και ανταποκρισιμότητας²⁶. Από πολύ ενωρίς, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ) καθόρισε ότι η ποιότητα στο χώρο της υγείας περιλαμβάνει διαγνωστικές και θεραπευτικές πράξεις ώστε να διασφαλίζεται το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα (WHO, 1993), ενώ το Υπουργείο Υγείας της Αγγλίας απλουστεύοντας την περί ποιότητας στην υγεία έννοια καθόρισε ότι πρέπει “να γίνονται τα σωστά πράγματα, για τους σωστούς ανθρώπους στο σωστό χρόνο”²⁷. Η αναζήτηση της ποιότητας συγκαταλέγεται ανάμεσα στους στόχους των υπηρεσιών υγείας και τείνει να καλύπτει όλο φάσμα τους.

Παράλληλα, η ποιότητα συσχετίζεται με το σύστημα υγείας και τους χρήστες γιατί ακριβώς η ποιότητα δεν παρουσιάζεται εν κενώ αφού αφορά, κατά κύριο λόγο, τους επαγγελματίες και τους χρήστες του συστήματος υγείας. Ταυτόχρονα, η ποιότητα στον τομέα υγείας διαφέρει κατά πολύ από την επιζητούμενη ποιότητα σε άλλους είδους υπηρεσίες ή και

²³ Parasuraman et. Al (1985)

²⁴ Κρητικός, 2005

²⁵ Παυλάκης, 1992

²⁶ Κυριόπουλος, 2003

²⁷ Department of Health. Αγγλία, 1998

στο βιομηχανικό πεδίο²⁸. Ο ορισμός της ποιότητας ενέχει τουλάχιστον δύο όψεις, αυτή του πελάτη/χρήστη και αυτή του παραγωγού του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Σύμφωνα με την οπτική του πελάτη, η ποιότητα συνδέεται με τις προσδοκίες και την ικανοποίηση, ενώ από την οπτική του παραγωγού συνδέεται με την ποιότητα σχεδιασμού και την ικανότητα της παραγωγικής διαδικασίας να ανταποκριθεί στις προδιαγραφές, οι οποίες έχουν τεθεί στην φάση του σχεδιασμού. Κατά συνέπεια, ο παραγωγός διασφαλίζει κατά την παραγωγική διαδικασία την ύπαρξη χαρακτηριστικών τα οποία σχετίζονται με τις ανάγκες του πελάτη, και για αυτό τον λόγο τελικά η ποιότητα ετεροπροσδιορίζεται και αξιολογείται από τον πελάτη²⁹.

1.5 Η Ικανοποίηση του ασθενή

Η έννοια της ικανοποίησης του ασθενούς έχει αναδειχθεί, στη διεθνή βιβλιογραφία, ως αξιόπιστος δείκτης για την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των πολιτικών υγείας και σχετίζεται άμεσα με την επαρκή ικανοποίηση των γενικών αλλά και των ειδικών αναγκών υγείας. Η μεγιστοποίηση της ικανοποίησης του ασθενούς αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες πιστοποίησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.

1.5.1 Ορισμός της ικανοποίησης του ασθενή

Η ικανοποίηση των ασθενών, είναι μια έννοια που δεν μπορεί να ορισθεί επακριβώς, γιατί κάθε ασθενείς ξεχωριστά, την αντιλαμβάνεται διαφορετικά. Αυτό έχει να κάνει με το πώς ο κάθε ασθενής αξιολογεί τις υπηρεσίες υγείας, με βάση τα δικά του κριτήρια, όπως είναι οι προσδοκίες του, οι εμπειρίες του, οι προτεραιότητές του, οι αξίες του. Η αντίδρασή του και το πώς θα είναι η στάση του στο μέλλον ως προς τις υπηρεσίες υγείας που του παρέχονται εξαρτάται από τις αντιλήψεις του προς τις υπηρεσίες υγείας. Για τους παραπάνω λόγους, μπορεί να θεωρηθεί ως δυσκολία, να δοθεί ένας ορισμός για την ικανοποίηση του ασθενή από το σύστημα, το γεγονός ότι η άποψη του ασθενή παίζει σημαντικό ρόλο στην διαμόρφωση του συστήματος. Υπάρχουν όμως, διάφοροι ορισμοί που έχουν δοθεί από διάφορους ερευνητές, ορισμένοι από τους οποίους είναι οι παρακάτω:

- Η ικανοποίηση του ασθενή είναι ο βαθμός σύγκλισης μεταξύ των προσδοκιών που έχουν οι ασθενείς για την ιδανική φροντίδα και της αντίληψης τους για την φροντίδα που πραγματικά προσφέρεται³⁰.

²⁸ Σιγάλας, 1999

²⁹ Κωσταγιόλας Π., Καϊτελίδου Δ., Χατζοπούλου Μ., 2007

³⁰ Risser 1975

- Η ικανοποίηση του ασθενή είναι μία γνώμη για την ποιότητα της φροντίδας και αντιπροσωπεύει συγκεκριμένα στοιχεία της ποιότητας, που σχετίζονται κυρίως με τις προσδοκίες και τις αξίες του ασθενή. Η ικανοποίηση είναι ουσιαστικά ο εξατομικευμένος ορισμός της ποιότητας σε αντίθεση με τον απόλυτο και τον κοινωνικό ορισμό³¹.
- Η ικανοποίηση είναι μια γενική αντίληψη του ασθενή για τον τρόπο με τον οποίο παρέχεται η φροντίδα χωρίς ο ασθενής να λαμβάνει υπόψιν τα αποτελέσματα ή την καταλληλότητα της φροντίδας³².
- Η ικανοποίηση του ασθενή είναι ένας συνδυασμός των αντιλαμβανόμενων αναγκών, προσδοκιών και εμπειρίας από την φροντίδα Υγείας³³.

Συμπερασματικά, μπορούμε να πούμε ότι η ικανοποίηση των ασθενών, είναι κατά κύριο λόγο μια αντίληψη των ίδιων των ασθενών, όσον αφορά τις υπηρεσίες υγείας που τους παρέχονται.

1.5.2 Αντιλήψεις των ασθενών για τις υπηρεσίες που τους προσφέρονται.

Η ικανοποίηση του "πελάτη", ορίζεται με δυο βασικούς τρόπους, είτε ως ένα αποτέλεσμα, είτε ως μια διαδικασία. Ο πρώτος τρόπος καθορίζει την ικανοποίηση ως μια τελική κατάσταση ή ως ένα αποτέλεσμα της εμπειρίας κατανάλωσης ή χρήση μιας υπηρεσίας: "η ικανοποίηση είναι μια διαδικασία αξιολόγησης, η οποία βασίζεται στο κατά πόσο η συγκεκριμένη εμπειρία ήταν τόσο καλή, όσο ο πελάτης πίστευε ότι θα είναι".

Η έννοια της ικανοποίησης των ασθενών, περιλαμβάνει τις προσωπικές εκτιμήσεις και τις επακόλουθες αντιδράσεις στα ερεθίσματα που δέχονται μέσα στο περιβάλλον του τομέα υγείας πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την παραμονή τους στα Εξωτερικά Ιατρεία. Αυτές οι προσωπικές εκτιμήσεις και οι αντιδράσεις, θα επηρεαστούν από το χαρακτήρα του κάθε ασθενή, καθώς και από προηγούμενες εμπειρίες από την κατανάλωση υπηρεσιών υγείας.

Κάποιοι ερευνητές, εξέτασαν κάποια άρθρα, προκειμένου να προσδιοριστεί η φύση της αντίληψης της ικανοποίησης και να αναγνωριστούν οι σημαντικότερες διαστάσεις της. Με βάση το περιεχόμενο αυτών των μελετών αναγνώρισαν 8 (οκτώ) διαστάσεις, οι οποίες αποτελούν τις μεγαλύτερες πηγές ικανοποίησης και δυσαρέσκειας από την ιατρική φροντίδα και είναι οι εξής:

³¹ Donabedian 1980

³² Petersen 1988

³³ Smith 1992

- η τέχνη της ιατρικής φροντίδας
- η τεχνική ποιότητα της ιατρικής φροντίδας
- η πρόσβαση
- η άνεση
- το κόστος
- το φυσικό περιβάλλον
- η διαθεσιμότητα
- η διάρκεια και η αποτελεσματικότητα/ αποτέλεσμα της ιατρικής φροντίδας.

Αρκετοί ερευνητές πάντως, δίνουν έμφαση στο γεγονός ότι η ικανοποίηση είναι μια αντίληψη των πελατών, γεγονός που σημαίνει ότι η συγκεκριμένη πληροφορία, δεν είναι άμεσα διαθέσιμη αλλά θα πρέπει να καταβληθεί πρόσθετη προσπάθεια για να μετρηθεί, να αναλυθεί και να εξηγηθεί. Η συλλογή των περισσότερων και καλύτερων πληροφοριών, όπως σωστά υποστηρίζεται, αποτελεί την βασική εισροή, η οποία κατάλληλα επεξεργασμένη, διευκολύνει τη λήψη ορθότερων αποφάσεων που συνήθως χαρακτηρίζονται από χαμηλό βαθμό αβεβαιότητας και κινδύνου.

1.6 Παράγοντες που οδηγούν στην ικανοποίηση των ασθενών.

Τι είναι τελικά αυτό που επιθυμούν οι ασθενείς; Καταφέρνουν τα άτομα που ασχολούνται με τον τομέα των υπηρεσιών υγείας να ανταποκριθούν στις προσδοκίες των ασθενών τους; Οι απαντήσεις στα παραπάνω ερωτήματα προσπαθούν να δοθούν μέσω του μανάτζμεντ ολικής ποιότητας. Η επιστήμη αυτή δημιούργησε από την δεκαετία του '90 μια νέα φιλοσοφία για τον τομέα της υγείας, χάρη στην οποία η εκπλήρωση των πελατειακών προσδοκιών θεωρήθηκε ένας από τους βασικότερους στόχους της σύγχρονης ιατρικής³⁴.

Ωστόσο, η έρευνα που αφορά την ικανοποίηση των ασθενών στον τομέα των υπηρεσιών υγείας εμφανίστηκε από τα τέλη του 1960. Από την περίοδο εκείνη μέχρι τα τέλη της δεκαετίας του '90 παρουσιάστηκε ένας σημαντικός αριθμός δημοσιεύσεων για το συγκεκριμένο θέμα. Στην αρχή η ικανοποίηση των ασθενών θεωρούνταν ότι επιτυγχάνεται μέσω κάποιων ενεργειών που είχαν ως στόχο επιθυμητά κλινικά αποτελέσματα. Τέτοιου είδους ενέργειες ήταν για παράδειγμα η τήρηση των ραντεβού με τον θεράποντα ή η συμμόρφωση του ασθενούς με μια συγκεκριμένη θεραπεία. Εντούτοις, άρχισε σταδιακά η πελατειακή ικανοποίηση να θεωρείται μια ανεξάρτητη μεταβλητή, σύμφωνα με την οποία οι

³⁴ Susman, 1994

απόψεις των ασθενών έγιναν ένα χρήσιμο εργαλείο για τον έλεγχο και την βελτίωση της ποιότητας στον τομέα των υπηρεσιών υγείας³⁵.

Εξαιτίας αυτής της αλλαγής, τα διάφορα νοσηλευτικά ιδρύματα, από τα μεγάλα ιδιωτικά μέχρι τα δημόσια νοσοκομεία, απέκτησαν μια καινούργια πολιτική εστιασμένη στην πελατειακή ικανοποίηση. Τα βασικότερα στοιχεία, τα οποία συνέβαλλαν στην αλλαγή του συστήματος υγείας παρέχουν την κατάλληλη πληροφόρηση για την ικανοποίηση των ασθενών. Ορισμένα από αυτά τα στοιχεία είναι ότι οι ασθενείς έχουν την ικανότητα να κρίνουν την ποιότητα των υπηρεσιών που τους παρέχεται, έχουν συγκεκριμένες προτιμήσεις όσον αφορά την περίθαλψη τους και κάνουν συγκρίσεις μεταξύ διαφόρων υπηρεσιών υγείας με βάση την κοινή λογική.

Η θεραπευτική σχέση σχεδόν πάντοτε εκλαμβάνεται ως μια ιδιόμορφη κοινωνική σχέση που διαμορφώνεται από δύο άτομα: α) τον άρρωστο με την αρρώστια του και β) το θεραπευτή με τις ειδικές του γνώσεις και την τεχνική που κατέχει. Στην πραγματικότητα όμως, η σχέση θεραπευτή – αρρώστου εξαρτάται επίσης από τις κοινωνικές δομές και το κοινωνικό πλαίσιο μέσα στο οποίο αυτή αναπτύσσεται³⁶. Πολλοί είναι λοιπόν οι παράγοντες οι οποίοι οδηγούν στην ικανοποίηση των ασθενών και οι οποίοι διαμορφώνουν την ποιότητα της απόδοσης των μονάδων υγείας. Κάθε ασθενής προκειμένου να μείνει ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας αναζητά την ποιότητα των υπηρεσιών αυτών.

Ο βαθμός ικανοποίησης του αρρώστου από τη φροντίδα του εξαρτάται από ένα σύνολο παραγόντων. Οι J. Fox και D.Storms υποστηρίζουν ότι οι κοινωνικές και δημογραφικές μεταβλητές των ασθενών σχετίζονται με τα επίπεδα της ικανοποίησης τους από την ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας. Οι παράγοντες που δείχνουν να έχουν σχέση είναι η ηλικία, το φύλο, η οικογενειακή κατάσταση, η κοινωνική τάξη στην οποία ανήκει ο ασθενής και η περιοχή στην οποία ζει.

Ο R. Fitzpatrick αναφέρει ότι η ηλικία παίζει πρωταρχικό ρόλο στην ικανοποίηση των ασθενών, με τους ηλικιωμένους ασθενείς να αναφέρουν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης. Αυτό μπορεί να οφείλεται στις χαμηλές προσδοκίες των ηλικιωμένων ασθενών ή στη διαφοροποιημένη στάση των ηλικιωμένων απέναντι στην καθημερινότητα και σε κάποιες αξίες³⁷. Δύο από τους σημαντικότερους παράγοντες που πηγάζουν από τη σχέση που αναπτύσσει ο ασθενής με τον επαγγελματία υγείας αφορούν: α) την ποιότητα και την ποσότητα των πληροφοριών που παρέχει το μέλος του προσωπικού υγείας στον άρρωστο και

³⁵ Hendriks et al., 2002

³⁶ Κασωτάκη Κ., 2004

³⁷ Θεοδοσοπούλου Ε., Ραφτοπούλου Β., 2002

β) το ενδιαφέρον και την κατανόηση που δείχνει για τον ασθενή³⁸.

Ο βαθμός και η ποιότητα της ενημέρωσης και της επικοινωνίας επιδρά στη διαμόρφωση των σχέσεων επαγγελματία υγείας – αρρώστου και της συνακόλουθης άσκησης διαφοροποιημένων ρόλων μεταξύ τους. Είναι εμφανής και κοινά αποδεκτή η σημασία που έχει για τον άρρωστο και την υποκειμενική του ευεξία, η ενημέρωση του σχετικά με την αρρώστια που εκδηλώνει. Η ποιότητα της ενημέρωσης που λαμβάνει ένας άρρωστος αποτελεί, εξάλλου, ένα από τα βασικά κριτήρια ικανοποίησης του.

Συνήθως η μη ικανοποίηση των ασθενών επηρεάζεται από την ελάχιστη ενημέρωση που λαμβάνουν και τη συνακόλουθη μη επικοινωνία που εγκαθίσταται στη σχέση τους με τη θεραπευτική ομάδα. Οι επαγγελματίες υγείας, είτε είναι μη εκπαιδευμένοι στην επικοινωνία και στην παροχή ικανοποιητικής ενημέρωσης του αρρώστου, ιδίως όταν πρόκειται για τα «κακά – άσχημα νέα», είτε γιατί, πιθανόν, να διατηρήσουν τον έλεγχο πάνω στον άρρωστο, περιορίζουν την ενημέρωση στα ελάχιστα δυνατά επίπεδα ή αποκρύπτουν στοιχεία και πληροφορίες που αφορούν την υγεία ή τη ζωή του. Η περιορισμένη, συμβατικού τύπου ενημέρωση και η απουσία επικοινωνίας μεταξύ εντάσεων και αντιθέσεων, οι οποίες επηρεάζουν, με τη σειρά τους, αρνητικά τη θεραπευτική διαδικασία³⁹.

Όπως ήδη αναφέρθηκε, η ικανοποίηση του αρρώστου από τη σχέση του με το προσωπικό υγείας δεν εξαρτάται αποκλειστικά από την πληροφόρηση που δέχεται, εξαρτάται και από τη δυνατότητα να εκφράσει τα συναισθήματα και τις ανησυχίες του, νιώθοντας ότι αυτά λαμβάνονται υπόψη από επαγγελματίες που ενδιαφέρονται πραγματικό γι' αυτόν. Ο άρρωστος που «εισακούεται» νιώθει ότι έχει στο πλευρό του επαγγελματίες που είναι διαθέσιμοι να τον στηρίξουν⁴⁰.

Πολλοί συγγραφείς έχουν αναφέρει τα χαρακτηριστικά εκείνα που συγκροτούν έναν ιδανικό γιατρό ή ακόμη και τα στοιχεία εκείνα που μπορούν να βελτιώσουν την ικανοποίηση των ασθενών. Ο Carr-Hill (1992), για παράδειγμα, αναφέρει επτά διαστάσεις της γενικότερης πελατειακής ικανοποίησης, προσαρμοσμένες στον τομέα των υπηρεσιών υγείας. Οι διαστάσεις αυτές προέκυψαν από το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών της Αγγλίας και είναι οι εξής: Πρόσβαση (access), επιλογή (choice), πληροφόρηση (information), ετοιμότητα (readiness), ασφάλεια (safety), αξία χρημάτων (value for money), και ισότητα (equity).

Οι Hall και Dorman (1988) ανέπτυξαν και έναν τρόπο ταξινόμησης της ικανοποίησης, ο οποίος περιλαμβάνει διαστάσεις όπως η ανθρωπιά (humanness), η ενημερότητα

³⁸ Αναγνωστόπουλος Φ., Παπαδάτου Δ., 1999

³⁹ Σαρρής Μ., 2001

⁴⁰ Αναγνωστόπουλος Φ., Παπαδάτου Δ., 1999

(informativeness), η γενική ποιότητα (overall quality), η γενική τεχνική ανταγωνιστικότητα (overall technical competence), οι γραφειοκρατικές διαδικασίες (bureocratic procedures), η πρόσβαση (access), το κόστος (cost), οι φυσικές παροχές (physical facilities), η συνοχή (continuity), τα αποτελέσματα (outcomes), και ο χειρισμός των μη ιατρικών προβλημάτων (handling of nonmedical problems), (Susman, 1994).

Τα συμπεράσματα των παραπάνω ερευνητών παρουσιάζονται συνοπτικά και στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 1.1: Οι διαστάσεις της ικανοποίησης των ασθενών

Διαστάσεις	
Carr-Hill	Hall & Dornan
1. Πρόσβαση	1. Πρόσβαση
2. Πληροφόρηση	2. Ενημερότητα
3. Αξία χρημάτων	3. Κόστος
4. Ασφάλεια	4. Γενική ποιότητα
5. Ισότητα	5. Ανθρωπιά
6. Ετοιμότητα	6. Γενική τεχνική ανταγωνιστικότητα
7. Επιλογή	7. Γραφειοκρατικές διαδικασίες
	8. Φυσικές παροχές
	9. Συνοχή
	10. Αποτελέσματα
	11. Χειρισμός μη ιατρικών προβλημάτων

Πηγή: Carr-Hill (1992), Hall & Dornan (1988)

Συμπερασματικά, βάσει της γενικότερης βιβλιογραφίας για το θέμα της ικανοποίησης των ασθενών, παρατηρείται ότι δεν υπάρχει μια κοινά αποδεκτή ομάδα διαστάσεων για κάθε ερευνητή. Ορισμένοι ερευνητές θεωρούν ότι υπάρχουν μόνο επτά διαστάσεις, ενώ άλλοι πιστεύουν ότι υπάρχουν περισσότερες. Επίσης, κάποιοι χρησιμοποιούν πιο συγκεκριμένες διαστάσεις, όπως η ασφάλεια, ενώ άλλοι αναφέρονται σε πιο αφηρημένες, όπως η γενική ποιότητα. Ωστόσο, υπάρχει σύγκλιση απόψεων για ορισμένες από αυτές όπως η πρόσβαση, η πληροφόρηση-ενημερότητα και η αξία χρημάτων-κόστος⁴¹.

⁴¹ Νταμπάκη Χ., 2009

1.7 Μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών.

Η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης με ένα προϊόν (αγαθό ή υπηρεσία) παραδοσιακά ισοδυναμεί με τη γενική αξιολόγηση του προϊόντος και τις ειδικές αξιολογήσεις συγκεκριμένων χαρακτηριστικών του, από τον πελάτη/ασθενή. Έγκειται δηλαδή στην διερεύνηση ποικίλων πτυχών του τομέα που εξετάζεται. Οι έρευνες που αφορούν την ικανοποίηση των ασθενών συχνά παρουσιάζουν ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σε ορισμένες περιπτώσεις τα αποτελέσματα των ερευνών αυτών ενδέχεται να αντικατοπτρίζουν τις πραγματικές απόψεις των ασθενών και όχι απλά ένα «ψεύτικο» τέχνασμα τους. Ωστόσο, είναι ευρέως αποδεκτό, ότι ο τρόπος που παρουσιάζονται οι ερωτήσεις σε μια έρευνα μπορεί να επηρεάσει τις απαντήσεις των ερωτώμενων.

1.7.1 Ποιός είναι ο σκοπός της μέτρησης

Η μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών μπορεί να βοηθήσει στη:

- Βελτίωση της παραγωγικότητας των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι έχουν την αίσθηση ότι ο τρόπος και το αποτέλεσμα της εργασίας τους ελέγχεται από τους χρήστες υπηρεσιών υγείας, τους συναδέλφους, τους ανώτερους και αυτό αυξάνει την αίσθηση ευθύνης έναντι του έργου τους.
- Βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών. Η ποιότητα των υπηρεσιών είναι έννοια πολυδιάστατη. Σήμερα όταν αναφερόμαστε σε αυτή έχουμε υπόψη μας ένα μεγάλο κατάλογο χαρακτηριστικών των παρεχόμενων φροντίδων, όπως αυτές ορίζονται από χρήστες καλά πληροφορημένους για το πρόβλημά τους.
- Βελτίωση και πρόοδος των ασθενών ως δεκτών υπηρεσιών υγείας. Οι έρευνες για την ικανοποίηση των ασθενών μπορούν να συμβάλλουν επίσης, στη βελτίωση των αντιλήψεων των ασθενών για τις ιατρικές υπηρεσίες, ενώ ταυτόχρονα του δίνουν την ευκαιρία και τη δυνατότητα να βελτιωθούν σα δέκτες αυτών των υπηρεσιών.

1.7.2 Πως γίνεται η μέτρηση

Υπάρχουν πολλές μέθοδοι συλλογής πρωτογενών στοιχείων. Η κάθε επιλογή επηρεάζεται από την φύση του συγκεκριμένου προβλήματος, από τους οικονομικούς πόρους και από την επιστημονική κατάρτιση των συμμετεχόντων. Η ερώτηση πως γίνεται μια μέτρηση έχει πολλές απαντήσεις (πείραμα, παρατήρηση, ερωτηματολόγιο). Εξαρτάται από ποια οπτική εξετάζεται και τι σημαίνει για τον ερευνητή. Για να μετρηθεί η ικανοποίηση στις

υπηρεσίες υγείας, μια από τις μεθόδους για την εκμείευση της γνώμης των ασθενών, είναι τα ερωτηματολόγια, τα οποία αποτελούν βασικές ευκαιρίες για κλιμάκωση και διερεύνηση των απαντήσεων.

Έτσι, συχνή είναι η χρήση 5βαθμων κλιμάκων Likert (συμφωνώ/διαφωνώ) για τη μέτρηση της συνολικής ικανοποίησης του πελάτη από το προϊόν, με ερωτήσεις του τύπου "Γενικά έμεινα πολύ ικανοποιημένος με το προϊόν (αγαθό/ υπηρεσία)". Επικρατέστερη όμως είναι η χρήση σειράς από ερωτήσεις και κλίμακες Likert για τη βαθμολόγηση-αξιολόγηση επιμέρους σημαντικών χαρακτηριστικών του προϊόντος από τον πελάτη. Βέβαια, δεν είναι όλα τα χαρακτηριστικά το ίδιο σημαντικά. Η σχετική σημαντικότητα του καθενός από αυτά συνήθως μετριέται με κλίμακες σταθερού αθροίσματος⁴².

⁴²Kotler P., 2000

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ



2.1 Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας

Το κτίριο του νέου Γ.Ν. Καλαμάτας έχει ανεγερθεί στο χωριό Αντικάλαμος που βρίσκεται επί της Εθνικής Οδού Τριπόλεως- Καλαμάτας, η οποία αποτελεί και την κύρια-οδό πρόσβασης του Νοσοκομείου. Η απόσταση από το νοσοκομείο με το κέντρο της Καλαμάτας είναι 7 χιλ. περίπου. Υπάρχει συχνή υπεραστική συγκοινωνία από το κέντρο της πόλης για το νοσοκομείο, καθώς επίσης υπάρχει και σταθμός ταξί στην είσοδο του νοσοκομείου. Το Νοσοκομείο αυτό, που ιδρύθηκε με το Β. Διάταγμα 4 ΦΕΚ 69/Α1956, το οποίο τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε με το Π.Δ.128(ΦΕΚ31Α/1979/).

2.1.1 Ιστορική Αναδρομή

Σύμφωνα με τη Διαθήκη του Μεγάλου Ευεργέτη Σπυρίδωνα Αλεξανδράκη, η πρώτη στέγη του Γ.Ν. Καλαμάτας ήταν τα Αλεξανδράκεια Κληροδοτήματα το 1877. Το Αλεξανδράκειο Γηροκομείο λειτούργησε ως «Πτωχονοσοκομείο» ως το 1934, οπότε και χωρίστηκε σε πτωχοκομείο και σε νοσοκομείο. Το έτος 1940, κατά τη διάρκεια της Ιταλικής κατοχής, γίνεται επίταξη του Νοσοκομείου από τα Ιταλικά στρατεύματα. Αφετηρία της ίδρυσης του Γ.Ν. Καλαμάτας με μορφή Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου ήταν το 1947. Ο σκοπός του νοσοκομείου ήταν η νοσηλεία κοινών Νοσημάτων και η δύναμη των κλινών ορίστηκε σε 50.

Η πρώτη αναμόρφωση στον οργανισμό του Γ.Ν. Καλαμάτας ήταν το 1956 και ο

σκοπός του Νοσοκομείου ήταν η Ιατρική και Νοσηλευτική περίθαλψη των ασθενών που πάσχουν από χρόνια και ανίατα νοσήματα. Η δύναμη του νοσοκομείου ορίστηκε σε 60 κλίνες. Το έτος 1959 πραγματοποιείται η ανέγερση ενός νέου κτιρίου, που τότε ονομάστηκε «Οίκος Αδελφών» όπου στεγάζει ακόμα και σήμερα την Μέση Τεχνική Επαγγελματική Νοσηλευτική Σχολή.

Η **δεύτερη** αναμόρφωση στον οργανισμό του Γ.Ν. Καλαμάτας ήταν το 1986 και ο σκοπός του Νοσοκομείου ήταν **α)** η παροχή στο πλαίσιο και στην έκταση της διάρθρωσης της Ιατρικής Υπηρεσίας Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Περίθαλψης, ισότιμα για κάθε πολίτη ανεξάρτητα από την οικονομική, κοινωνική και επαγγελματική κατάσταση σύμφωνα με τους κανόνες του ΕΣΥ, **β)** η ανάπτυξη και προαγωγή της ιατρικής έρευνας και **γ)** η εφαρμογή προγραμμάτων ειδίκευσης συνεχούς εκπαίδευσης ιατρών, καθώς και εκπαίδευσης και επιμόρφωσης λειτουργικών άλλων κλάδων υγείας. Η δύναμη του νοσοκομείου ορίστηκε σε 250 κλίνες. Το 1989 αρχίζει η θεμελίωση του νέου Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας για να ολοκληρωθεί 11 χρόνια αργότερα.

Το έτος 2000 το Γ.Ν. Καλαμάτας μεταφέρθηκε σε νέο κτήριο και η συνολική δύναμη της Νέας Νοσοκομειακής Μονάδας ορίζεται σε 333 κλίνες. Μετά από τροποποίηση που έγινε το 2004 και ισχύει μέχρι και σήμερα, το Γ.Ν. Καλαμάτας μετατρέπεται σε αποκεντρωμένη και ανεξάρτητη υπηρεσιακή μονάδα το Πε.Σ.Υ.Π Πελοποννήσου με διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια⁴³.

2.1.2 Δυναμική του Νοσοκομείου και Κατανομή του Χώρου

Το συγκρότημα του νοσοκομείου αποτελείται από το κυρίως πενταόροφο κτίριο, το μονώροφο κτίριο της ψυχιατρικής μονάδας και επιμέρους βοηθητικά κτίρια. Το εμβαδόν του κτιρίου ανέρχεται σε 24.000 τμ και έχει δυναμικότητα 333 κλίνες.

Το εμβαδόν των επιμέρους βοηθητικών κτιρίων ανέρχεται σε 1.138 τμ και περιλαμβάνει **α)** Ανθοπωλείο **β)** Θυρωρείο εισόδου Επειγόντων Περιστατικών **γ)** Θυρωρείο κύριας εισόδου και αναμονής επισκεπτών και **δ)** Ενιαία κατασκευή με δεξαμενές νερού και καυσίμων, αντλιοστάσιο, συνεργείο αυτοκινήτων, χώρους για ιατρικά αέρια και χώρους μετασχηματιστών υψηλής τάσεως ΔΕΗ και Η/Ζ. Ο ακάλυπτος χώρος του Νοσοκομείου είναι 18.727τμ.

Το οικόπεδο πάνω στο οποίο έχει ανεγερθεί το συγκρότημα του νοσοκομείου, έχει εμβαδόν 43.220 τμ. Ο εξωτερικός χώρος του Νοσοκομείου διαμορφώνεται κηποτεχνικά και

⁴³ ΦΕΚ 160, 2004

περιλαμβάνει αυλή τροφοδοσίας, χώρους στάθμευσης και την είσοδο των Επειγόντων Περιστατικών. Στον περιβάλλοντα χώρο έχουν διαμορφωθεί 200 θέσεις στάθμευσης και ένα ελικοδρόμιο⁴⁴.

2.1.3 Σκοπός του Νοσοκομείου

Σκοπός του Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας, έτσι όπως διατυπώνεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, είναι:

- Η παροχή πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας φροντίδας υγείας στον πληθυσμό της Περιφέρειας Πελοποννήσου. Η φροντίδα υγείας παρέχεται ισότιμα σε κάθε άτομο, ανεξάρτητα από την οικονομική, κοινωνική και επαγγελματική του κατάσταση, σύμφωνα με τους κανόνες του ΕΣΥ και της Κοινωνικής Ασφάλισης.
- Η ειδίκευση, η συνεχής εκπαίδευση και η επιμόρφωση ιατρών, νοσηλευτών και άλλων επαγγελματιών υγείας, με την ανάπτυξη και εφαρμογή ανάλογων εκπαιδευτικών προγραμμάτων.
- Η ανάπτυξη και προαγωγή της έρευνας στον τομέα της υγείας.
- Η συνεργασία με τα νοσηλευτικά ιδρύματα και άλλες μονάδες υγείας της υγειονομικής περιφέρειας για την ανάπτυξη και αναβάθμιση συνολικά της παροχής φροντίδας υγείας.
- Εφαρμογή νέων μεθόδων και μορφών περίθαλψης, με στόχο την αποτελεσματική προώθηση της υγείας των πολιτών.
- Η ανάπτυξη διαδικασιών που διευκολύνουν στους στρατηγικούς στόχους που τίθενται από το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας, το Πε.Σ.Υ. Πελοποννήσου και το Συμβούλιο Διοίκησης του Νοσοκομείου⁴⁵.

2.1.4 Διοίκηση και Οργάνωση του Νοσοκομείου

Το Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας αποτελεί «Αποκεντρωμένη και ανεξάρτητη υπηρεσιακή μονάδα του Πε.Σ.Υ. Πελοποννήσου, υπόκειται δε στην εποπτεία του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας. Η εποπτεία και ο συντονισμός ασκείται από το ΠΕΣΥ Πελοποννήσου με έδρα την Τρίπολη.

Τα Όργανα Διοίκησης του Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας είναι τα εξής δύο:

⁴⁴ Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας

⁴⁵ ΦΕΚ 160, 2004

1) Το 5μελές Συμβούλιο Διοίκησης (ΣΔ), το οποίο αποτελείται από:

- τον Διευθυντή του Νοσοκομείου ως Πρόεδρο
- τον Διευθυντή της Διοικητικής Υπηρεσίας
- τον Διευθυντή της Ιατρικής Υπηρεσίας
- τον Διευθυντή της Νοσηλευτικής Υπηρεσίας
- τον Πρόεδρο του Επιστημονικού Συμβουλίου

2) Ο Διοικητής

Τα Όργανα Διοίκησης αντικαθιστούν πλέον τον Πρόεδρο και το (7μελές) ΔΣ που ίσχυε μέχρι και τις αρχές του 2000⁴⁶. Το Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας απαρτίζεται από τις ακόλουθες Υπηρεσίες, Αυτοτελή Τμήματα και Αυτοτελή γραφεία:

A. Υπηρεσίες

- Ιατρική
- Νοσηλευτική
- Διοικητική- Οικονομική
- Τεχνική- Ξενοδοχειακή

B. Αυτοτελές Τμήμα

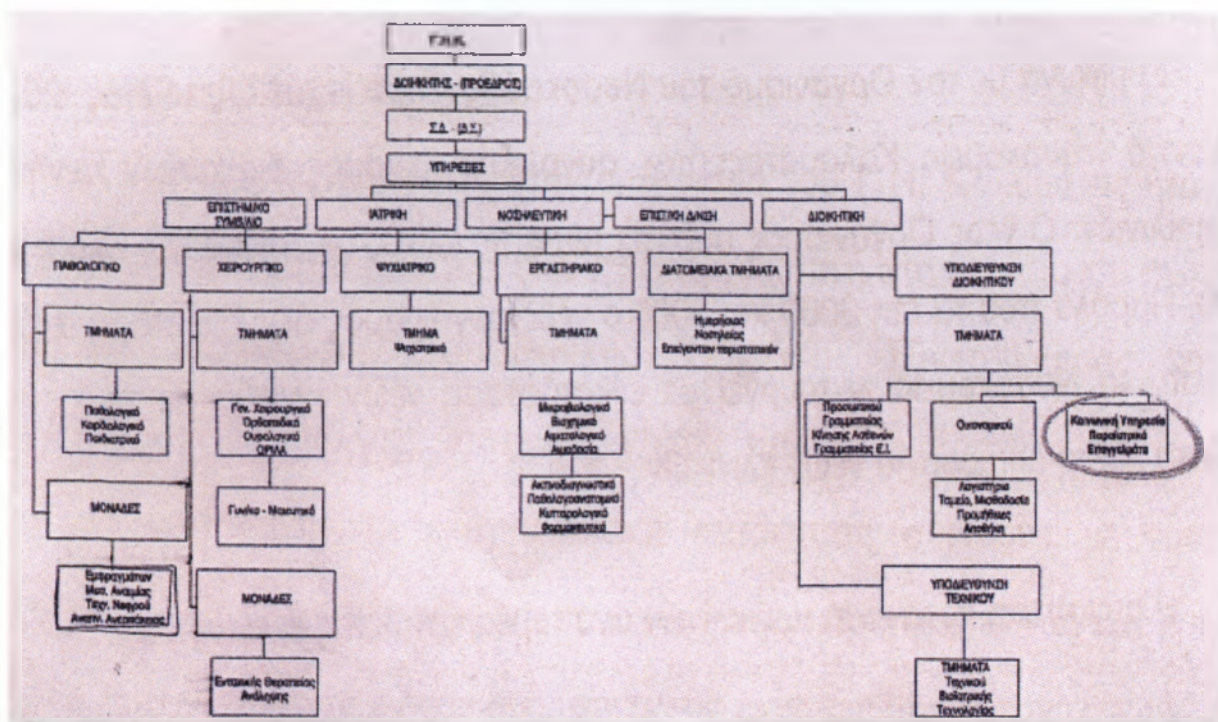
- Τμήμα Οργάνωσης και Πληροφορικής

Γ. Ειδικό Γραφείο

- Υποδοχής ασθενών.

Η κάθε υπηρεσία έχει την δική της ξεχωριστή συγκρότηση και ιεραρχική διάρθρωση. Η διάρθρωση των υπηρεσιών αυτών απεικονίζεται στο οργανόγραμμα του Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας που ακολουθεί.

⁴⁶ ΦΕΚ 160, 2004



Πηγή: Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας

Σχήμα 2.1. Οργανόγραμμα Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας

2.2 Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία Νοσοκομείου Καλαμάτας.

Στα τακτικά εξωτερικά ιατρεία λειτουργεί η Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων. Το γραφείο αυτό έχει την ευθύνη και την φροντίδα για την:

1. Γραμματειακή στήριξη των τακτικών εξωτερικών ιατρείων,
2. Την υποδοχή και εξυπηρέτηση των προσερχόμενων σε αυτά ασθενών,
3. Τήρηση των αρχείων και των βιβλίων κίνησης των εξωτερικών ιατρείων,
4. Ρύθμιση της σειράς προσέλευσης των ασθενών και προγραμματισμό της επανεξέτασής τους με ραντεβού,
5. Ενημέρωση του κοινού για τον τρόπο και πρόγραμμα (ωράριο) λειτουργίας των Εξωτερικών Ιατρείων,
6. Έκδοση Δελτίου Παροχής Υπηρεσιών κατά την περίπτωση που απαιτείται καταβολή δαπάνης από τους ασθενείς,
7. Σύνταξη καταστάσεων και λογιστική τακτοποίηση των απαιτήσεων από τα ασφαλιστικά ταμεία των ασθενών,
8. Χορήγηση πιστοποιητικών εξέτασης στους ασθενείς που τα ζητούν και κατόπιν έγγραφης αιτήσεώς τους.

Τα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία λειτουργούν ως ανεξάρτητες μονάδες και τα οποία

διαθέτουν:

- Πλήρη οργανισμό υποδοχής και εξυπηρέτησης των πελατών-ασθενά γραμματειακή υποστήριξη, αρχεία).
- Ιατρεία και Ιατρικό Προσωπικό επιμέρους ειδικοτήτων με ικανότητα πλήρους διάγνωσης και κατά περίπτωσης θεραπείας.
- Λειτουργούν από άποψη αρχιτεκτονικού σχεδιασμού ανεξάρτητα σε σχέση με το λοιπό νοσοκομειακό συγκρότημα (θέση, διαφορετικοί είσοδοι).
- Λειτουργούν με εντελώς διαφορετικό πελατειακό κοινό (εξωτερικοί πελάτες-ασθενείς).

Η ιδιαίτερη φροντίδα σχεδιασμού των εξωτερικών ιατρείων εντοπίζεται σε:

- Την λειτουργικότητα των εξωτερικών ιατρείων.
- Την κάλυψη των αναγκών του πελάτη-ασθενή.

Η διαδικασία που ακολουθείται για την εξυπηρέτηση πελάτη-ασθενή είναι η εξής:
Υποδοχή -Εγγραφή- Αναμονή- Εξέταση.

2.3 ΙΚΑ Καλαμάτας

Η πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας (ΠΦΥ) στην Ελλάδα παρέχεται από ένα μωσαϊκό φορέων , οι οποίοι έχουν αναπτυχθεί στα πλαίσια τεσσάρων βασικών δομών:

- A) Το εθνικό σύστημα υγείας, μέσω των κέντρων υγείας.
- B) Την τοπική αυτοδιοίκηση με τα δημοτικά ιατρεία και διαφορές υπηρεσίες πρόνοιας.
- Γ) Τα ταμεία κοινωνικής ασφάλισης, μέσω των πολυϊατρείων που διαθέτουν και των συμβεβλημένων ιδιωτών προμηθευτών, όπως ιατρεία, εργαστηρίων, διαγνωστικών κέντρων. Οι δαπάνες στην περίπτωση αυτή καλύπτονται από της εισφορές των εργοδοτών και των εργαζομένων.
- Δ) Τον ιδιωτικό τομέα, που περιλαμβάνει ιδιώτες ιατρούς, συμβεβλημένοι και μη με ασφαλιστικά ταμεία, εργαστήρια, διαγνωστικά κέντρα, και εξωτερικά ιατρεία ιδιωτικών κλινών.

Η αμοιβή των συμβεβλημένων με τα ταμεία προμηθευτών βασίζεται στη κατά πράξη και περίπτωση αποζημίωση σε προκαθορισμένες από το κράτος τιμές και καλύπτονται από της ασφαλιστικές εισφορές, ενώ οι υπόλοιποι αμείβονται με άμεση καταβολή των χρηστών είτε από την ιδιωτική ασφάλιση. Το ΙΚΑ έχει δικό τους υγειονομική υποδομή όπου οι γιατροί ειδικοτήτων οι οποίοι αμείβονται με μισθό, παρέχουν χωρίς οικονομική επιβάρυνση του ασφαλισμένου τη στιγμή της χρήσης προληπτικές, διαγνωστική και θεραπευτικές υπηρεσίες

στα μέλη των ταμείων του ΙΚΑ. Το ΙΚΑ είναι ο μεγαλύτερος οργανισμός της χώρας και διαθέτει 364 μονάδες υγείας.

Παρέχει πρωτοβάθμια περίθαλψη σε 5.550.000 άμεσα και έμμεσα ασφαλισμένους στις δικές του μονάδες υγείας απασχολώντας ιατρού ειδικοτήτων που αμείβονται με μισθό. Οι ασφαλισμένοι πληρώνουν για τα φάρμακα συμμετοχή 25% εκτός από ορισμένες εξαιρέσεις. Ειδικότερα δεν πληρώνουν συμμετοχή για τα φάρμακα που χορηγούνται από εργατικά ατυχήματα, για τα φάρμακα μητρότητας και οι χρόνιοι πάσχοντες, ενώ πληρώνουν μειωμένη συμμετοχή των 10% για τα φάρμακα που χορηγούνται σε παθήσεις όπως (διαβήτης, φυματίωση), πληρώνουν επίσης συμμετοχή 10% για τα φάρμακα η συνταξιούχοι και τα μέλη της οικογένειά τους.

Το ΙΚΑ παρέχει υπηρεσίες προληπτικής ιατρικής με τη σύσταση μονάδων όπως το κέντρο προγενετικού ελέγχου, το κέντρο μαστού, οι σταθμοί προστασίας μάνας και παιδιού, το διαγνωστικό κέντρο ιατρικής εργασίας, τα κέντρα οικογενειακού προγραμματισμού. Όπου η ανάγκη του ασφαλισμένου δεν μπορούν να καλυφθούν από μονάδες του ΙΚΑ, το ίδρυμα συνάπτει συμβάσεις με τα ιδιωτικά εργαστήρια. Την ασφάλιση τη διακρίνουμε σε ιδιωτική και κοινωνική. Το κύριο γνώρισμα της ιδιωτικής ασφάλισης είναι ότι στηρίζεται σε ελεύθερες συμβάσεις και η λειτουργία της ρυθμίζεται από το εμπορικό νόμο και ότι αποτελεί ατομική πρόνοια κάθε ασφαλισμένου, ενώ η κοινωνική ασφάλιση έχει αναγκαστική ισχύ, βασίζεται στο νόμο και όχι σε ιδιωτική σύμβαση.

Στις ομαδικές κοινωνικές ασφάλισης το ασφάλιστρο καταβάλλεται συνήθως από τους ασφαλισμένους σαν ποσοστό επί του εισοδήματός τους και από τους εργοδότες τους, χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η ηλικία, οι συνθήκες διαβίωσης και το επάγγελμα, ενώ στις ιδιωτικές ασφάλισης το ασφάλιστρο σχετίζεται με την ηλικία, το επάγγελμα, την κατάσταση της υγείας του ασφαλισμένου⁴⁷. Το ΙΚΑ, εκτός από την ιατρική περίθαλψη που αποτελεί και τον πυρήνα της προσφοράς υπηρεσιών πρωτοβάθμιας υγείας, προσφέρει επίσης παροχή φαρμάκων, νοσοκομειακή και πρόσθετη περίθαλψη, παροχές σε χρήμα και προληπτική δράση.

2.3.1 Ιστορική Αναδρομή του ΙΚΑ Καλαμάτας

Το ΙΚΑ της Καλαμάτας δημιουργήθηκε για πρώτη φορά το έτος 1939, και διευθύνεται από το διοικητή διευθυντή του διοικητικού ΙΚΑ ΕΤΑΜ. Υπήρχε το εξεταστήριο με ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό και με το κατάλληλο εξοπλισμό. Οι ιατροί εκτελούσαν το έργο

⁴⁷ Μωραΐτης Ε., Γεωργουση Ε., Ζηλίδης Χ., Θεοδώρου Μ., Πολύζος Ν., 1995

τους στα ιατρεία του ΙΚΑ άλλα και στα ιδιωτικά ιατρεία με το οποίο εκτελούσαν την ιατρική τους πράξη.

Μέχρι το έτος 1992 το ΙΚΑ Καλαμάτας διοικούνταν από το ν διοικητή διευθυντή του ΙΚΑ ΕΤΑΜ, δηλαδή δεν είχε δικό της διοικητή διευθυντή. Το έτος 1993 ξεχωρίζεται σε Νομαρχιακή Μονάδα Υγείας και διοικητική υπηρεσία (ΝΜΥ). Για πρώτη φορά το ΙΚΑ της Καλαμάτας ονομάζεται Νομαρχιακή Μονάδα Υγείας (ΝΜΥ) και διευθύνεται με το δικό της διοικητικό διευθυντή, το 1993 λειτουργεί σαν αυτοτελή μονάδα υγείας.

Το έτος 2002 ξεκίνησε η ανακαίνιση του κτηρίου μια διευθυντή τον Γυναικολόγο τον κ .Γ. Πάξιο ο οποίος φτάνει μια σύγχρονη κτιριακή υποδομή με όλα τα απαραίτητα μέσα, ιατρικό προσωπικό, νοσηλευτικό προσωπικό, διοικητικό προσωπικό, παραϊατρικό προσωπικό, και βοηθητικό προσωπικό. Το έτος 2005 τελειώνει η ανακαίνιση του κτηρίου και ξεκινά η ανακαίνιση του ακτινολογικού το οποίο τελειώνει το έτος 2006⁴⁸.

2.3.2 Οργανωτική δομή και διάρθρωση του ΙΚΑ

Τα ιατρεία του ΙΚΑ Καλαμάτας είναι σε ένα ανακαινισμένο κτήριο, το οποίο αποτελείται από εκπαιδευμένο, έμπειρο ιατρικό και διοικητικό προσωπικό. Είναι αδιαμφισβήτητη η σημαντικότητα τόσο του ιατρικού προσωπικού, όσο και ύπαρξη της ανάλογης υλικοτεχνικής υποδομής. Η οποία σχετίζεται με την επάρκεια του κατάλληλου ιατρικού εξοπλισμού και το ανθρώπινο δυναμικό. Παρακάτω ακολουθεί εκτενέστερη ανάλυση των όσων αναφέρθηκαν.

Τα ΙΚΑ λειτουργεί 12 ώρες την ημέρα από το πρωί μέχρι απόγευμα και 5 ημέρες την εβδομάδα από τη Δευτέρα μέχρι την Παρασκευή. Στην μονάδα λειτουργεί πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια επιτροπή έγκρισης αδειών, προαιρετικής ασφάλισης καθώς και άλλων ειδών που απαιτείται έγκριση της υγειονομικής επιτροπής (κηδεμόνες, νάρθηκες, αμαξίδια, λογοθεραπείες, ψυχοθεραπείες.)

Επίσης λειτουργεί δευτεροβάθμια – πρωτοβάθμια επιτροπή συντάξεων και αναπηρίας. Οι ιατροί της μονάδας συμμετέχουν δια κληρώσεως που διενεργείται την ημέρα κάθε συνεδρίασης και στις υγειονομικές επιτροπές συντάξεων (ΑΥΕ –ΒΥΕ). Συνήθως οι επιτροπές συντάξεων απαρτίζονται από 2 (δυο) μέλη που μετακινούνται από Αθήνα και ένα μέλος από τη Νομαρχιακή Μονάδα Υγείας Καλαμάτας⁴⁹.

⁴⁸ ΙΚΑ

⁴⁹ ΙΚΑ

2.3.3 Το ανθρώπινο δυναμικό

Το ΙΚΑ Καλαμάτας, στελεχώνουν 117 άτομα, εκ των οποίων τα 11 άτομα είναι γιατροί μόνιμοι 9 εντός και 2 εκτός, 2 άτομα με σύμβαση, 1 εντός και 1 εκτός, ειδικοί γενικοί ιατροί (ο διευθυντής και ο κατ' οίκον ιατρός) και 6 ειδικοί παθολόγοι. Τα 51 άτομα είναι αορίστου χρόνου.

Οι ειδικότητες που διατίθενται είναι:

- Παθολόγοι
- Θεραπευτές
- Παιδίατροι
- Ορθοπεδικοί
- Νευρολογικοί
- Καρδιολόγοι
- Γυναικολόγοι
- Οφθαλμίατροι
- Ουρολόγοι
- Γαστρεντερολόγοι
- Κυτταρολόγοι
- Χειρουργοί
- Ωτορινολαρυγγολόγοι
- Ενδοκρινολόγοι
- Πνευμονολόγοι
- Αιματολόγοι
- Ρευματολόγοι

Σε κάθε ιατρείο βρίσκεται μία (1) κλίνη, στο οποίο ο ιατρός εξετάζει τους ασθενείς του. Το νοσηλευτικό προσωπικό που είναι 26 άτομα τα οποία είναι κατανεμημένα σε διάφορες ειδικότητες:

- χειριστές είναι 3 άτομα
- παρασκευαστές είναι 6 άτομα
- οδοντοτεχνίτες είναι 2 άτομα
- φυσιοθεραπευτές είναι 2 άτομα
- κοινωνικός λειτουργός είναι 1
- επισκέπτης υγείας είναι 1

- βοηθός φαρμακείου 1 και διοικητικό προσωπικό 11 άτομα

Στο τμήμα υπηρετούν 2 (δυο) ιατροί και 3 (τρεις) τεχνολόγοι – ακτινολόγοι.⁵⁰

2.3.4 Δυναμική του ΙΚΑ

Το ΙΚΑ Καλαμάτας εξυπηρετεί 46.000 ασφαλισμένους και για ορισμένες εξετάσεις περισσότερους από 60.000, σε ημερήσια βάση δε, επισκέπτονται τη μονάδα περισσότεροι από 980 – 1050 ασφαλισμένοι. Σύμφωνα με τη στατιστικά στοιχεία του ΙΚΑ, μέσα στο έτος 2008, φαίνεται πόσοι ασθενείς επισκέφθηκαν τις ειδικότητες, των εξωτερικών ιατρείων του ΙΚΑ και πραγματοποίησαν τις εξετάσεις τους. Έτσι λοιπόν κατά τη διάρκεια του έτος 2008, οι εργαστηριακές εξετάσεις που διενεργήθηκαν στο ΙΚΑ Καλαμάτας, είναι οι εξής:

Πίνακας 2.1 Εργαστηριακές Εξετάσεις

ΕΙΔΟΣ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ(2009)	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ(2009)	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ(2009)
Αιμοληψίες	28.445	(116 ημερησίως)
Ακτινογραφίες	14.344	(58- 59 ημερησίως)
Αξονικές Τομογραφίες	2.777	(11- 12 ημερησίως)
Μαγνητικές Τομογραφίες	1.069	(4-5 ημερησίως)
Μαστογραφίες	1.396	(5-6 ημερησίως)
Υπερηχογραφήματα	4.949	(20 ημερησίως)
Έγχρωμα Υπερ/ματα (Triplex)	2.368	(9-10 ημερησίως)
Μετρήσεις Οστικής πυκνότητας	1.687	(7 ημερησίως)
Τεστ Πανανικολάου & κυτταρολογικές εξετάσεις	1.205	(5 ημερησίως)
Εμβολιασμοί	15.656	(64 ημερησίως)
Mantoux	12.058	(5 ημερησίως)

Πηγή: ΙΚΑ

Κατά τη διάρκεια του έτος 2009 εξετάστηκαν από το τμήμα 2.533 περιστατικά. Εξετάστηκαν από ιατρούς της μονάδας του ΙΚΑ κατά τη διάρκεια του έτος 2008 με προγραμματισμένα ραντεβού μέσω του τηλεφωνικού κέντρου 149.123 ασφαλισμένοι. προγραμματισμένα ραντεβού είναι 176.033 ασθενείς, διεκπεραιώθηκαν 117.583, παρότι διενεργήθηκαν κατά περίπτωση τηλεφωνικές επιβεβαιώσεις από τη γραμματεία του ΙΚΑ Καλαμάτας.

⁵⁰ ΙΚΑ

Συμπερασματικά 58.450 ασφαλισμένοι δεν προσήλθαν στο ραντεβού που είχαν για εξέταση, ενώ 31.540 ασφαλισμένοι εξετάστηκαν χωρίς την χρήση του τηλεφωνικού ραντεβού. Από το σύνολο των ιατρών που εξέτασαν τους ασφαλισμένους χορηγήθηκαν 282.349 συνταγές το οποίο το κόστος τους φτάνει τα 18.430.766.09 € και ημερησίως 75.228 €⁵¹

2.3.5 Έκτακτη περίθαλψη

Κατά τη διάρκεια του έτος 2008 στη μονάδα του ΙΚΑ Καλαμάτας κατάθεσαν 10.888 αιτήσεις για απόδοση δαπανών. Κατά κύριο λόγο οι αιτήσεις αφορούσαν δερματολογικά περιστατικά, διότι η μονάδα του ΙΚΑ δεν έχει δερματολόγο, συνταγογραφία από το κρατικό νοσοκομείο και παιδιατρικά περιστατικά για επισκέψεις εκτός ημερών και ωρών λειτουργίας της μονάδας, και μη εκτέλεση εξέτασης χωρίς ραντεβού.

Επισημάνουμε ότι οι αιτήσεις που αφορούν για δαπάνες για εξέταση για ειδικότητες που δεν υπηρετούν στην μονάδα καθώς και συνταγές από τα νοσοκομεία, ελέγχονται αυθημερόν και η απόδοση της δαπάνης γίνεται επίσης την ίδια ημέρα. Μέχρι σήμερα η απόδοση της δαπάνης που αφορούν συνταγές του νοσοκομείου και για ποσό μέχρι 30€, γίνεται χωρίς να καταθέσει ο ασφαλισμένος αίτησης μονάδα του ΙΚΑ. Αν το ποσό είναι πάνω από 30€ τότε ο ασφαλισμένος καταθέτει την αίτηση και επανεξετάζεται από την επιτροπή της μονάδας⁵².

⁵¹ ΙΚΑ

⁵² ΙΚΑ Καλαμάτας

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΟ

ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 Σκοπός της έρευνας

Με την μέτρηση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου των ασθενών θα αποτυπωθούν καταστάσεις και ενδεχομένως να αναδειχθούν προβλήματα που θα αφορούν το βαθμό ικανοποίησης των ασθενών των τακτικών εξωτερικών ιατρείων του νοσοκομείου και του ΙΚΑ Καλαμάτας.

3.2 Μεθοδολογικό πλαίσιο της έρευνας

Η έρευνα για την “διερεύνηση των απόψεων των χρηστών υπηρεσιών υγείας στα τακτικά εξωτερικά ιατρεία του γενικού νοσοκομείου Καλαμάτας και στο ΙΚΑ Καλαμάτας σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας” άρχισε τον Οκτώβριο του 2010 και τελείωσε τον Φεβρουάριο του 2011. Τα στάδια και τα εργαλεία της ερευνητικής διαδικασίας είναι τα παρακάτω:

3.2.1 Εργαλεία της έρευνας

Τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται στην παρούσα εργασία, για την μέτρηση ικανοποίησης των ασθενών, είναι ένα ανώνυμο ερωτηματολόγιο με ερωτήσεις κλειστού τύπου (παράρτημα Ι), το οποίο συμπληρώνεται μόνο από τους ασθενείς των Τακτικών Εξωτερικών Ιατρείων του νοσοκομείου και του ΙΚΑ Καλαμάτας. Με αυτό το ανώνυμο ερωτηματολόγιο, στόχος μας είναι να μάθουμε αν και πόσο ικανοποιημένοι είναι οι ασθενείς των Τακτικών Εξωτερικών Ιατρείων του νοσοκομείου και του ΙΚΑ Καλαμάτας. Το ερωτηματολόγιο, περιλαμβάνει κατηγορίες ερωτήσεων που αφορούν:

- Δημογραφικά και κοινωνικά στοιχεία.
- Το κλείσιμο ραντεβού στα Τ.Ε.Ι Νοσοκομείου/ ΙΚΑ
- Την αναμονή του ασθενή για εξέταση στα Τ.Ε.Ι Νοσοκομείου/ ΙΚΑ
- Το Ιατρικό προσωπικό
- Το Νοσηλευτικό προσωπικό
- Τις Εργαστηριακές εξετάσεις
- Την Ξενοδοχειακή υποδομή του Νοσοκομείου/ ΙΚΑ
- Τις Διοικητικές υπηρεσίες του Νοσοκομείου/ ΙΚΑ

3.2.2 Επιλογή χώρου συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων

Ως κατάλληλος χώρος για την έρευνα επιλέχθηκε ο χώρος αναμονής του ασθενή για εξέταση στα Τ.Ε.Ι Νοσοκομείου/ ΙΚΑ. Για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, υπήρξε επαφή πρόσωπο με πρόσωπο με τους ασθενείς που περίμεναν για εξέταση. Ο συμμετέχων στην έρευνα ασθενής ενημερωνόταν σχετικά με τον σκοπό αυτής της έρευνας και τον τρόπο συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου. Μετά την συμπλήρωση του εκάστοτε ερωτηματολογίου από τον κάθε ασθενή, που ηθελημένα συμμετείχε στην έρευνα, στην συνέχεια μας το παρέδιδε. Στην περίπτωση που ο ερωτώμενος δεν είχε ελληνική υπηκοότητα και δεν γνώριζε καλά την ελληνική γλώσσα, το ερωτηματολόγιο συμπληρωνόταν από τον συνοδό του. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου γινόταν κάθε ζυγή ημερομηνία από τις 09:00 έως 12:30.

3.2.3 Το μέγεθος του δείγματος

Το μέγεθος του δείγματος, στην εν λόγω έρευνα, ήταν για 110 ασθενείς των τακτικών εξωτερικών ιατρείων του Νοσοκομείου Καλαμάτας και 110 ασθενείς του ΙΚΑ και κρίνεται αρκετά ικανοποιητικό για τον στόχο και την αξιοπιστία της εν λόγω έρευνας.

3.2.4 Καταχώρηση και επεξεργασία δεδομένων

Η καταχώρηση και η επεξεργασία των δεδομένων, έγινε σε λογιστικά φύλλα του Microsoft Excel.

3.2.5 Περιορισμοί της έρευνας

Ο κύριος περιορισμός της έρευνας ήταν το γεγονός ότι υπήρξε άρνηση από 11 ασθενείς να συμμετέχουν και να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Στο κεφάλαιο αυτό γίνεται η διαγραμματική απεικόνιση των δημογραφικών και κοινωνικών στοιχείων του δείγματος.

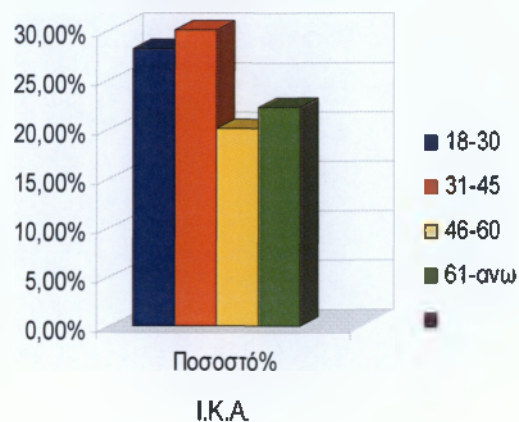
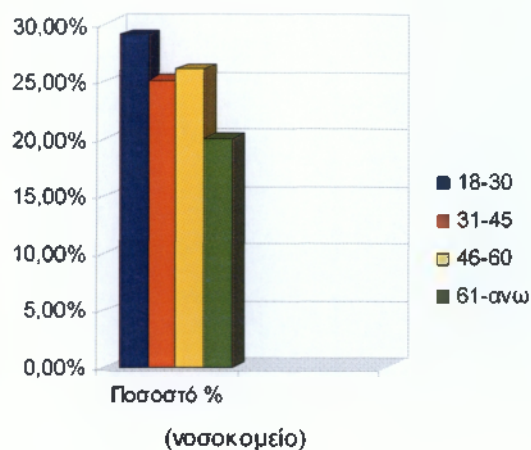
Οι συγκεντρωτικές πληροφορίες απεικονίζονται στα παραρτήματα (V – IV) και κατηγοριοποιούνται έτσι ώστε να είναι εφικτή η *σύγκριση* ανά ηλικία (από 18- 61 ετών και άνω), ανά φύλο, οικογενειακή κατάσταση, υπηκοότητα, επάγγελμα, ασφαλιστικό ταμείο, γραμματικές γνώσεις, περιοχή διαμονής και μηνιαίο εισόδημα, με την *γενική αξιολόγηση* του ραντεβού του ασθενή, αναμονής, Ιατρικού προσωπικού, Νοσηλευτικού προσωπικού, εργαστηριακών εξετάσεων, Ξενοδοχειακής υποδομής και με τις Διοικητικές υπηρεσίες.

4.1 Δημογραφικά και κοινωνικά στοιχεία του επισκέπτη/ ασθενή

Τα δημογραφικά και κοινωνικά στοιχεία του επισκέπτη/ ασθενή είναι αυτά τα οποία βοηθούν στην έρευνα για να κατανοήσουμε καλύτερα, πως διαφορετικές ομάδες ανθρώπων, διαφορετικές μεταξύ τους, εξυπηρετούνται από τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα Τ.Ε.Ι. του νοσοκομείου/ ΙΚΑ. Τα στοιχεία αυτά, απαρτίζονται από κάποιες ερωτήσεις, οι οποίες αφορούν αποκλειστικά και μόνο στατιστικούς λόγους. Η χρησιμότητα των οποίων είναι ουσιαστική στο να προσεγγίσουμε καλύτερα το προφίλ των ασθενών.

4.1.1 Η ηλικία του Δείγματος

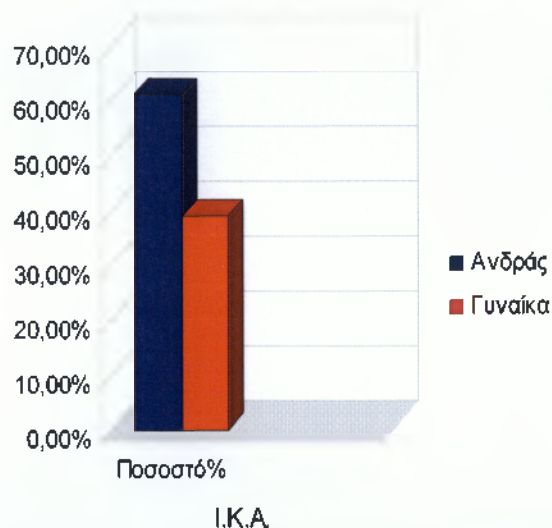
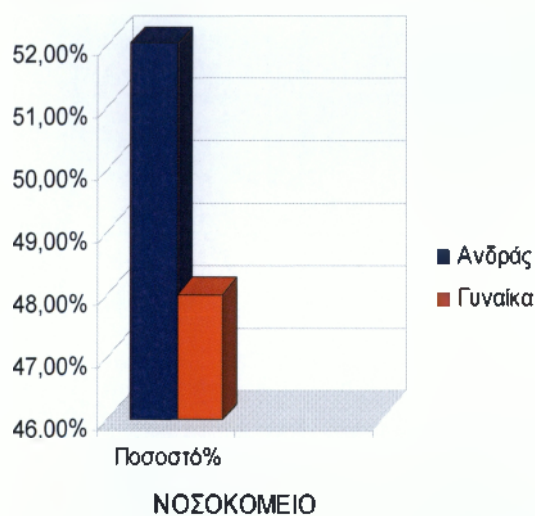
Όπως παρατηρούμε από τα διαγράμματα, η **ηλικία** του δείγματος ξεκινάει από 18 ετών και καταλήγει στην ηλικία των 61 ετών και άνω. Ανάλογα με τις απαντήσεις που έδωσαν οι ασθενείς, τους έχουμε κατατάξει σε τέσσερις κατηγορίες ηλικιών (18- 30, 31- 45, 46- 60, 61- άνω ετών).



Στο Νοσοκομείο, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος είναι ηλικίας από 18- 30 ετών (29%), και το μικρότερο από 61- και άνω ετών (20%). Ακολουθεί η ηλικία 46- 60 ετών με ποσοστό (26%) και η ηλικία 31-45 ετών με (25%).

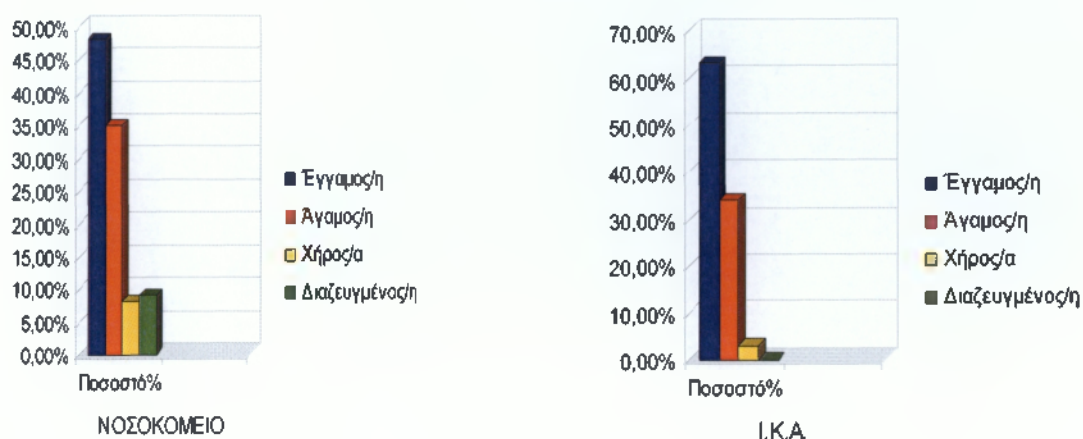
Αντίθετα, στο ΙΚΑ το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος είναι ηλικίας 31-45 ετών με (30%) και το μικρότερο από 46- 60 ετών (20%). Το (28%) ανήκει στην ηλικία 18- 30 ετών και τέλος το (22%) ανήκει στην ηλικία 61 και άνω ετών.

4.1.2 Το φύλο του δείγματος



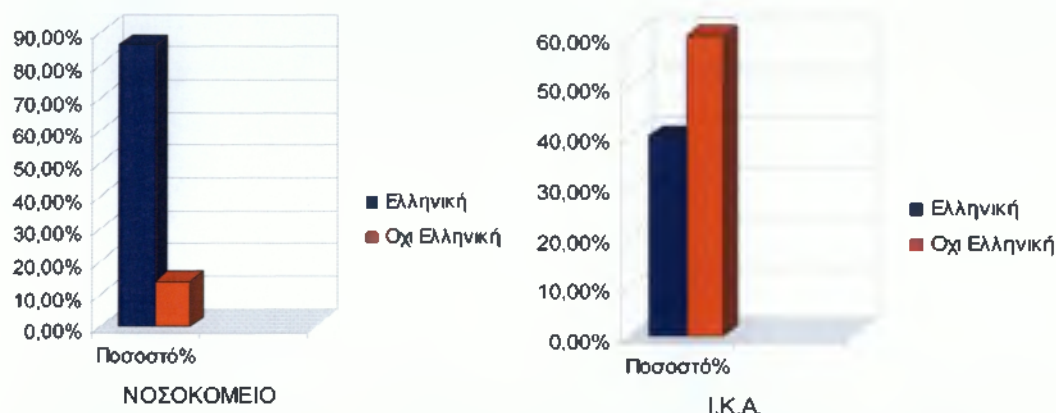
Στο Νοσοκομείο οι άντρες είχαν το ποσοστό 52% σε σχέση με τις γυναίκες όπου κατείχαν το 48%. Αντίθετα στο ΙΚΑ, το ποσοστό των αντρών είναι μεγαλύτερο με 61% και το 39% είναι γυναίκες. Επομένως, οι άντρες της συγκεκριμένης έρευνας δείχνει ότι ενδιαφέρονται και προσέχουν περισσότερο για την υγεία τους, από τις γυναίκες.

4.1.3 Η οικογενειακή κατάσταση του δείγματος



Παρατηρώντας τα διαγράμματα της οικογενειακής κατάστασης, στο Νοσοκομείο οι παντρεμένοι/ες καταλαμβάνουν το (48%) και ακολουθούν οι ανύπαντροι/ες με (35%). Οι κατηγορίες χήρος/α και διαζευγμένος/η καταλαμβάνουν τα μικρότερα ποσοστά με (8%) και (9%) αντίστοιχα. Στη συνέχεια παρατηρούμε ότι και στο ΙΚΑ οι παντρεμένοι/ες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό (63%). Ακολουθούν οι ανύπαντροι/ες με (34%) και χήρος/α με (3%). Τέλος μηδενικό είναι το ποσοστό (0%) των διαζευγμένων/ες.

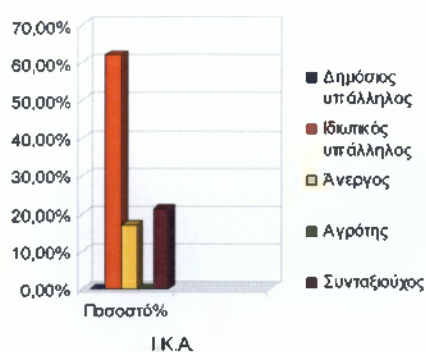
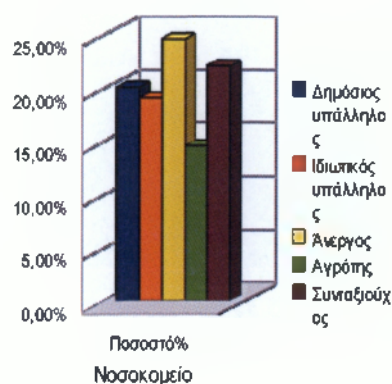
4.1.4 Υπηκοότητα



Από τα παραπάνω, παρατηρούμε όσον αφορά την υπηκοότητα του δείγματος, ότι στο Νοσοκομείο το (86%) των ασθενών έχουν Ελληνική υπηκοότητα, ενώ το (14%) δηλώνουν όχι Ελληνική.

Αντίθετα στο ΙΚΑ, το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στους έχοντας όχι Ελληνική υπηκοότητα με (60%) και Ελληνική υπηκοότητα με (40%).

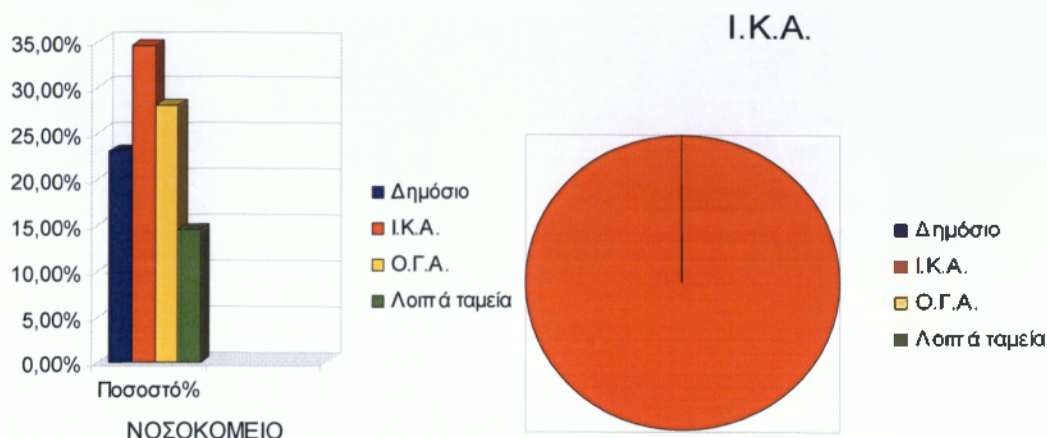
4.1.5 Επάγγελμα



Στο Νοσοκομείο οι κατηγορίες οι οποίες αντιπροσωπεύουν το δείγμα είναι: Δημόσιος υπάλληλος (20%), Ιδιωτικός υπάλληλος (19%), Άνεργος (24.5%), Αγρότης (14.5%) και Συνταξιούχοι (22%).

Αντίθετα, στο ΙΚΑ, στις κατηγορίες Δημόσιοι υπάλληλοι και Αγρότες το ποσοστό τους είναι μηδενικό (0%), για το λόγο ότι ανήκουν σε άλλα ταμεία τα οποία δεν καλύπτει το ΙΚΑ. Το μεγαλύτερο ποσοστό καταλαμβάνουν οι Ιδιωτικοί υπάλληλοι με (62%), και ακολουθούν οι Συνταξιούχοι με (21%). Τέλος το ποσοστό των Ανέργων είναι (17%).

4.1.6 Ασφαλιστικό Ταμείο



Όσον αφορά το **ασφαλιστικό ταμείο** του δείγματος στο Νοσοκομείο οι ασφαλισμένοι του ΙΚΑ καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό με (34,5%), ακολουθεί το ταμείο ΟΓΑ με (28%) και το Δημόσιο με (23%). Τέλος το μικρότερο ποσοστό είναι στα Λοιπά ταμεία με (14,5%).

Γνωρίζοντας ότι το ΙΚΑ έχει το συγκεκριμένο ασφαλιστικό ταμείο, δεν καλύπτει άτομα τα οποία έχουν τα υπόλοιπα (Δημόσιο, ΟΓΑ, Λοιπά Ταμεία), επομένως, το ασφαλιστικό ταμείο του ΙΚΑ έχει ποσοστό (100%).

4.1.7 Γραμματικές Γνώσεις

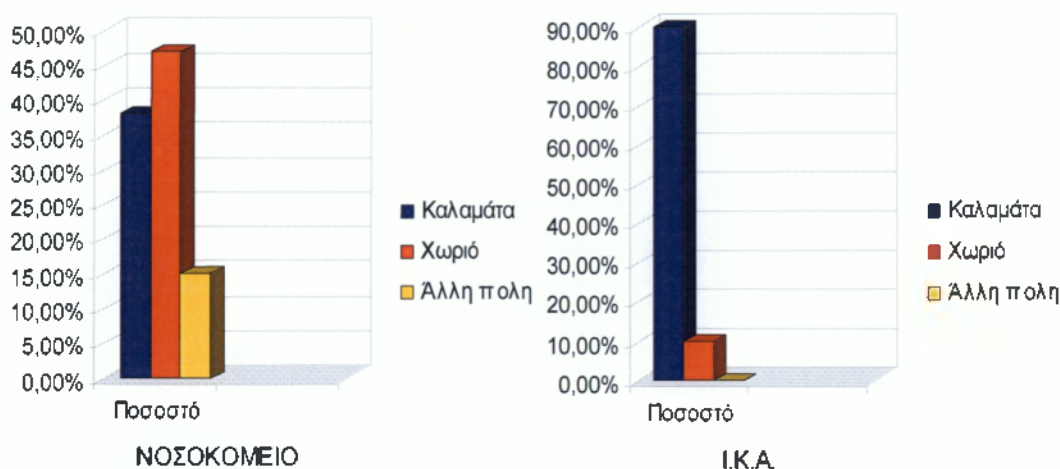


Όσον αφορά τις Γραμματικές γνώσεις του δείγματος κατηγοριοποιούνται σε Δημοτικό, Γυμνάσιο, Λύκειο, Πανεπιστήμιο/ ΤΕΙ και Μεταπτυχιακό.

Στο Νοσοκομείο, το μεγαλύτερο ποσοστό ανήκει στην κατηγορία των απόφοιτων Λυκείου με (32%). Ακολουθεί το Πανεπιστήμιο/ ΤΕΙ με (26%) και το Δημοτικό με (16%). Τέλος, το Μεταπτυχιακό έχει το μικρότερο ποσοστό με (6%).

Αντίστοιχα, στο ΙΚΑ το μεγαλύτερο ποσοστό κατέχουν οι απόφοιτοι Λυκείου με (43%), αμέσως μετά εμφανίζεται το Γυμνάσιο με (24%) και το Δημοτικό με (24%). Η κατηγορία των απόφοιτων Πανεπιστήμιο/ ΤΕΙ είναι με μικρότερο ποσοστό (13%) ενώ, δεν υπήρξαν ερωτηθέντες με Μεταπτυχιακό (0%).

4.1.8 Περιογή Διαμονής

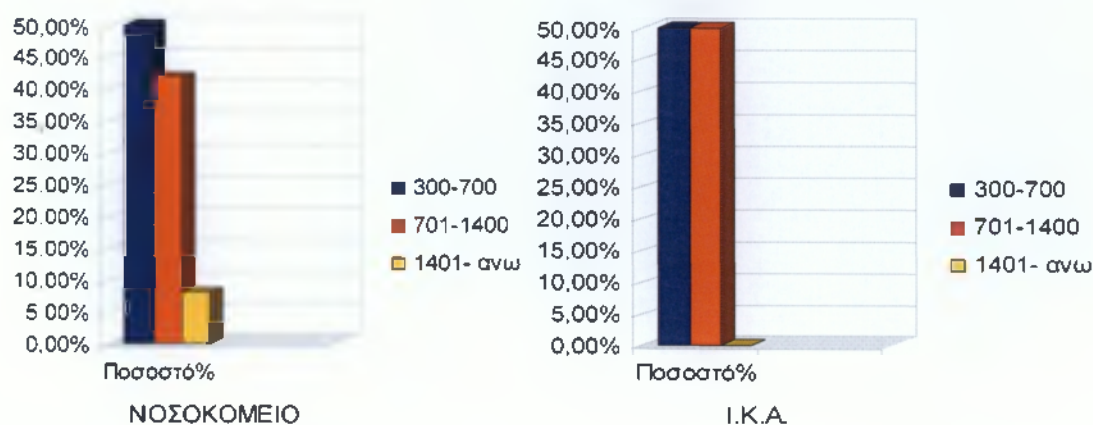


Οι περιοχές διαμονής του δείγματος χωρίστηκαν σε τρεις κατηγορίες όπως ακολούθως: Καλαμάτα- Αστική (με πληθυσμό μεγαλύτερο των 20.000 κατοίκων), Άλλη πόλη- Ημιαστική (με πληθυσμό από 3.000 έως 20.000 κατοίκους) και Χωριό- Αγροτική (με πληθυσμό μικρότερο των 3.000 κατοίκους).

Στο Νοσοκομείο εμφανίζεται το μεγαλύτερο ποσοστό στην Αγροτική περιοχή με (47%), ακολουθεί η Αστική με (38%), και η Ημιαστική με το μικρότερο ποσοστό (15%).

Αντίθετα, στο ΙΚΑ η πλειοψηφία του δείγματος διαμένει σε Αστική περιοχή με (90%), εν αντιθέσει με το υπόλοιπο ποσοστό (10%), όπου διαμένει σε Αγροτική περιοχή. Τέλος, μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της Ημιαστικής περιοχής.

4.1.9 Μηνιαίο Εισόδημα



Σύμφωνα με τα παραπάνω διαγράμματα, το **μηνιαίο εισόδημα** των ερωτηθέντων κατατάσσεται στις εξής κατηγορίες, (300€- 700€, 701€- 1400€, 1401€- άνω).

Στο Νοσοκομείο το **(50%)** των ερωτηθέντων λαμβάνουν μηνιαίο εισόδημα 300€- 700€, το **(42%)** λαμβάνουν 701€- 1440€, και ακολουθεί με μικρότερο ποσοστό η κατηγορία 1401€- άνω με **(8%)**.

Στο ΙΚΑ το ποσοστό των κατηγοριών 300€- 700€ και 701€- 1400€ είναι ισόποσο με ποσοστό **(50%)** αντίστοιχα. Στην τελευταία κατηγορία 1401€- άνω το ποσοστό είναι μηδενικό **(0%)**.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΑΝΑΛΥΣΗ και ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ των ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ του ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ που ΑΦΟΡΑ την ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ από τα ΤΑΚΤΙΚΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ του Γ.Ν. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ.

5.1 Αξιολόγηση μηχανισμού εξυπηρέτησης ραντεβού (πίνακες από 1^ο έως 1^ο, παράρτημα ΙΙΙ)

A. Από ηλικία 18- 61 και άνω (πίνακας 1α σελ. 134)

Το μεγαλύτερο ποσοστό 55% παρουσιάζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος και ακολουθεί το 27.3% της κατηγορίας δυσαρεστημένος. Στην κατηγορία ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος το ποσοστό που απάντησε είναι 17.7% με τελευταία την κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με μηδενικό ποσοστό (0%).

Το 29.1% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 18- 30 ετών εκ του οποίου το 15.9% δηλώνει ικανοποιημένο, το 6.8% δυσαρεστημένο, το 6.4% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 26.4% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 46- 60 ετών εκ του οποίου το 16.8% δηλώνει ικανοποιημένο, το 5.0% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 4.5% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 24.5% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 31- 45 ετών εκ του οποίου το 13.6% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 9.1% ικανοποιημένο, το 1.8% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το 20% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 61 ετών και άνω εκ του οποίου το 13.2% δηλώνει ικανοποιημένο, το 4.5% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 2.3% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

B. Κατά φύλο (πίνακας 1β σελ. 134)

Το μεγαλύτερο ποσοστό 51.8% του δείγματος καταλαμβάνουν οι άνδρες εκ του οποίου το 30.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 13.6% δυσαρεστημένο, το 7.7% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Αντίστοιχα, το 48.2% καταλαμβάνουν οι γυναίκες εκ του οποίου το 24.5% δηλώνει

ικανοποιημένο, το 13.6% δυσαρεστημένο, το 10% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Γ. Οικογενειακή Κατάσταση (πίνακας 1γ σελ. 135)

Οι παντρεμένοι/ες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 48.2% εκ του οποίου το 24.1% είναι ικανοποιημένο, το 16.4% δυσαρεστημένο, το 7.7% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν οι ανύπαντροι/ες με 34.5% ποσοστό του δείγματος εκ του οποίου το 20.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 8.2% δυσαρεστημένο, το 5.9% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι διαζευγμένοι/ες καταλαμβάνουν το 9.1% του δείγματος εκ του οποίου το 5.5% είναι ικανοποιημένο, το 2.7% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.9% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, οι γήροι/ες καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 8.2% εκ του οποίου το 5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 1.8% δυσαρεστημένο, το 1.4% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Δ. Κατά Υπηκοότητα (πίνακας 1δ σελ. 135)

Το 86.4% του δείγματος αντιπροσωπεύει τα άτομα με Ελληνική υπηκοότητα εκ του οποίου το 50.9% δήλωσε ικανοποιημένο, το 21.4% δήλωσε δυσαρεστημένο, το 14.1% δήλωσε ούτε ικανοποιημένο/ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 13.6% του δείγματος αντιπροσωπεύει τα άτομα με όχι Ελληνική υπηκοότητα εκ του οποίου το 5.9% δήλωσε δυσαρεστημένο, το 4.1% δήλωσε ικανοποιημένο, το 3.6% δήλωσε ούτε ικανοποιημένο/ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ε. Κατά Επάγγελμα (πίνακας 1ε σελ. 136)

Οι Άνεργοι καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 24.5% εκ του οποίου το 17.7% δηλώνει ικανοποιημένο, το 4.5% δυσαρεστημένο, το 2.3% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας

δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν, οι Συνταξιούχοι με 21.8% του δείγματος εκ του οποίου το 7.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 7.3% δηλώνει ικανοποιημένο, το 6.8% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι Δημόσιοι υπάλληλοι καταλαμβάνουν το 20% του δείγματος εκ του οποίου το 10% δηλώνει ικανοποιημένο, το 7.3% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 2.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι Ιδιωτικοί υπάλληλοι καταλαμβάνουν το 19.1% του δείγματος εκ του οποίου το 12.3% δηλώνει ικανοποιημένο, το 5.5% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 1.4% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, οι Αγρότες καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 14.5% εκ του οποίου το 7.7% δηλώνει ικανοποιημένο, το 3.6% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 3.2% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

ΣΤ. Κατά Ασφαλιστικά ταμεία (πίνακας 1στ σελ. 136)

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 34.5% εμφανίζεται στο ασφαλιστικό ταμείο ΙΚΑ εκ του οποίου το 15.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 10% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 9.1% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθεί το ασφαλιστικό ταμείο ΟΓΑ με 28.2% του δείγματος εκ του οποίου το 13.2% δηλώνει ικανοποιημένο, το 10.9% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 4.1% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Στη συνέχεια, το 22.7% του δείγματος ανήκει στο ασφαλιστικό ταμείο του Δημοσίου εκ του οποίου το 16.8% είναι ικανοποιημένο, το 4.1% είναι δυσαρεστημένο, το 1.8% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος εμφανίζεται στα λοιπά ασφαλιστικά ταμεία με 14.5% εκ του οποίου το 9.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 3.2% δυσαρεστημένο, το 1.8% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το

ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Z. Γραμματικές γνώσεις (πίνακας 1ζ σελ. 137)

Οι απόφοιτοι λυκείου καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 31.8% εκ του οποίου το 12.7% είναι ικανοποιημένο, το 11.4% είναι δυσαρεστημένο, το 7.7% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν οι απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ ΤΕΙ με 26.4% του δείγματος εκ του οποίου το 15.9% είναι ικανοποιημένο, το 6.8% είναι δυσαρεστημένο, το 3.6% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Στη συνέχεια το 20% του δείγματος καταλαμβάνουν οι απόφοιτοι γυμνασίου εκ του οποίου το 11.4% είναι ικανοποιημένο, το 5% είναι δυσαρεστημένο, το 3.6% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι απόφοιτοι δημοτικού καταλαμβάνουν το 16.4% εκ του οποίου το 10.9% είναι ικανοποιημένο, το ίδιο ποσοστό 2.7% εμφανίζεται στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δυσαρεστημένος, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος εμφανίζεται στα άτομα με Μεταπτυχιακό με 5.5% εκ του οποίου το 4.1% είναι ικανοποιημένο, το 1.4% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

H. Περιογή διαμονής (πίνακας 1η σελ. 137)

Τα άτομα που διαμένουν σε Αγροτική περιοχή καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 47.3% εκ του οποίου το 20.5% είναι ικανοποιημένο, το 14.5% είναι δυσαρεστημένο, το 12.3% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθεί το 38.2% των ατόμων που διαμένουν σε Αστική περιοχή εκ του οποίου το 25.9% είναι ικανοποιημένο, το 8.2% είναι δυσαρεστημένο, το 4.1% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος εμφανίζεται στα άτομα που διαμένουν σε **Ημιαστική περιοχή** με 14.5% εκ το οποίου το 8.6% είναι ικανοποιημένο, το 4.5% δυσαρεστημένο, το 1.4% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Θ. Μηνιαίο εισόδημα (πίνακας 10 σελ. 138)

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα **300€- 700€** με 50% εκ του οποίου το 23.2% δηλώνει ικανοποιημένο, το 14.1% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 12.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα **701€- 1400€** με 41.8% εκ του οποίου το 26.4% δηλώνει ικανοποιημένο, το 10.5% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό(0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος εμφανίζεται στα άτομα με μηνιαίο εισόδημα **1401€ και άνω** με 8.2% εκ του οποίου το 5.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 2.7% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

5.2 Αξιολόγηση ως προς το χρόνο αναμονής στα Τ.Ε.Ι (πίνακες από 2^α έως 2^θ, παράρτημα ΙΙΙ)

Α. Από ηλικία 18- 61 και άνω (πίνακας 2α σελ. 139)

Το μεγαλύτερο ποσοστό 36.4% παρουσιάζεται στην κατηγορία ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και ακολουθεί με μικρή διαφορά το 32.7% της κατηγορίας ικανοποιημένος. Στην κατηγορία δυσαρεστημένος το ποσοστό που απάντησε είναι 30.9% με τελευταία την κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με μηδενικό ποσοστό (0%).

Το 29.1% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας **18- 30 ετών** εκ του οποίου το 12.7% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 9.1% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 7.3% ικανοποιημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 26.4% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας **46- 60 ετών** εκ του οποίου το 10.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 8.2% δηλώνει δυσαρεστημένο και το 7.7% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 24.5% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 31- 45 ετών εκ του οποίου το 8.6% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 8.2% ικανοποιημένο, το 7.7% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το 20% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 61 ετών και άνω εκ του οποίου το 10.9% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 6.8% ικανοποιημένο, το 2.3% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

B. Κατά φύλο (πίνακας 2β σελ. 139)

Το μεγαλύτερο ποσοστό 51.8% του δείγματος καταλαμβάνουν οι άνδρες εκ του οποίου το 20.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 18.6% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 12.7% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό(0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Αντίστοιχα, το 48.2% καταλαμβάνουν οι γυναίκες εκ του οποίου το 18.2% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 17.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 12.3% δηλώνει ικανοποιημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Γ. Οικογενειακή Κατάσταση (πίνακας 2γ σελ. 140)

Οι παντρεμένοι/ες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 48.2% εκ του οποίου το 21.4% είναι ικανοποιημένο, το 16.8% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 10% είναι δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν οι ανύπαντροι/ες με 34.5% ποσοστό του δείγματος εκ του οποίου το 15.9% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 13.2% δυσαρεστημένο, το 5.5% είναι ικανοποιημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι διαζευγμένοι/ες καταλαμβάνουν το 9.1% του δείγματος εκ του οποίου το 5.5% είναι δυσαρεστημένο, με 1.8% εμφανίζονται οι κατηγορίες ικανοποιημένο και ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, οι γήροι/ες καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 8.2% εκ του οποίου το 4.1% δηλώνει ικανοποιημένο, το 2.3% δυσαρεστημένο, το 1.8% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας

δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Δ. Κατά Υπηκοότητα (πίνακας 2δ σελ. 140)

Το 86.4% του δείγματος αντιπροσωπεύει τα άτομα με Ελληνική υπηκοότητα εκ του οποίου το 30.5% δήλωσε ούτε ικανοποιημένο/ούτε δυσαρεστημένο, το 29.5% δήλωσε ικανοποιημένο, το 26.4% δήλωσε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 13.6% του δείγματος αντιπροσωπεύει τα άτομα με όχι Ελληνική υπηκοότητα εκ του οποίου το 5.9% δήλωσε ούτε ικανοποιημένο/ούτε δυσαρεστημένο, το 4.5% δήλωσε δυσαρεστημένο, το 3.2% δήλωσε ικανοποιημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ε. Κατά Επάγγελμα (πίνακας 2ε σελ. 141)

Οι Άνεργοι καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 24.5% εκ του οποίου το 9.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 7.7% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 7.3% ικανοποιημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν, οι Συνταξιούχοι με 21.8% του δείγματος εκ του οποίου το 7.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 7.3% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 6.8% δηλώνει ικανοποιημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι Δημόσιοι υπάλληλοι καταλαμβάνουν το 20% του δείγματος εκ του οποίου το 7.7% δηλώνει ικανοποιημένο, το 6.4% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 5.9% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι Ιδιωτικοί υπάλληλοι καταλαμβάνουν το 19.1% του δείγματος εκ του οποίου το 8.2% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 5.9% δηλώνει ικανοποιημένο, το 5% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό(0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, οι Αγρότες καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 14.5% εκ του οποίου το ίδιο ποσοστό 5% καταλαμβάνουν οι ικανοποιημένοι και οι δυσαρεστημένοι, το 4.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

ΣΤ. Κατά Ασφαλιστικά ταμεία (πίνακας 2στ σελ. 141)

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 34.5% εμφανίζεται στα άτομα με ασφαλιστικό ταμείο ΙΚΑ εκ του οποίου το 16.8% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 10.9% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 6.8% δηλώνει ικανοποιημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθεί το ασφαλιστικό ταμείο ΟΓΑ με 28.2% του δείγματος εκ του οποίου το 16.8% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 5.9% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 5.5% δηλώνει ικανοποιημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Στη συνέχεια, το 22.7% του δείγματος ανήκει στο ασφαλιστικό ταμείο του Δημοσίου εκ του οποίου το 14.1% είναι ικανοποιημένο, το 4.5% είναι δυσαρεστημένο, το 4.1% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος εμφανίζεται στα λοιπά ασφαλιστικά ταμεία με 14.5% εκ του οποίου το 6.4% δηλώνει ικανοποιημένο, το 4.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 3.6% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ζ. Γραμματικές γνώσεις (πίνακας 2ζ σελ. 142)

Οι απόφοιτοι λυκείου καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 31.8% εκ του οποίου, το 15% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 9.5% είναι δυσαρεστημένο, το 7.3% είναι ικανοποιημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν οι απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ ΤΕΙ με 26.4% του δείγματος εκ του οποίου το 10% είναι δυσαρεστημένο, το 9.5% είναι ικανοποιημένο, το 6.8% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Στη συνέχεια το 20% του δείγματος καταλαμβάνουν οι απόφοιτοι γυμνασίου εκ του οποίου το 8.2% είναι ικανοποιημένο, το 7.3% είναι δυσαρεστημένο, το 4.5% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι απόφοιτοι δημοτικού καταλαμβάνουν το 16.4% του δείγματος εκ του οποίου το 8.6% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 5.9% είναι ικανοποιημένο, το 1.8%

δυσανεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος εμφανίζεται στα άτομα με Μεταπτυχιακό με 5.5% εκ του οποίου το 2.3% δυσανεστημένο, το 1.8% είναι ικανοποιημένο, το 1.4% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσανεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Η. Περιοχή διαμονής (πίνακας 2η σελ. 142)

Τα άτομα που διαμένουν σε Αγροτική περιοχή καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 47.3% εκ του οποίου το 20.5% είναι δυσανεστημένο, το 17.3% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσανεστημένο, το 9.5% είναι ικανοποιημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθεί το 38.2% των ατόμων που διαμένουν σε Αστική περιοχή εκ του οποίου το 16.8% είναι ικανοποιημένο, το 15.9% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσανεστημένο, το 5.5% είναι δυσανεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος εμφανίζεται στα άτομα που διαμένουν σε Ημιαστική περιοχή με 14.5% εκ του οποίου το 6.36% είναι ικανοποιημένο, το 5% δυσανεστημένο, το 3.18% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσανεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Θ. Μηνιαίο εισόδημα (πίνακας 2θ σελ. 143)

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 300€- 700€ με 50% εκ του οποίου, το 22.3% δηλώνει δυσανεστημένο, το 15.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 12.3% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσανεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 701€- 1400€ με 41.8% του δείγματος εκ του οποίου το 21.8% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσανεστημένο, το 13.6% δηλώνει ικανοποιημένο, το 6.4% δηλώνει δυσανεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος εμφανίζεται στα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 1401€ και άνω με 8.2% εκ του οποίου το 3.6% δηλώνει ικανοποιημένο, το ίδιο ποσοστό 2.3% εμφανίζεται στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσανεστημένος και δυσανεστημένος, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

5.3 Αξιολόγηση Ιατρικού προσωπικού (πίνακες από 3^α έως 3^θ, παράρτημα ΙΙΙ)

Α. Από ηλικία 18- 61 και άνω (πίνακας 3α σελ. 144)

Το μεγαλύτερο ποσοστό 70% παρουσιάζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος και ακολουθεί το 16.5% της κατηγορίας ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος. Στην κατηγορία δυσαρεστημένος το ποσοστό που απάντησε είναι 12.3% με τελευταία την κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με ποσοστό 1.4%

Το 29% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 18- 30 ετών εκ του οποίου το 16.8% δηλώνει ικανοποιημένο, το ίδιο ποσοστό 5.9% εμφανίζεται στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δυσαρεστημένος, τέλος το 0.4% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 26.4% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 46- 60 ετών εκ του οποίου το 17.3% δηλώνει ικανοποιημένο, το 5.5% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 3.2% δυσαρεστημένο, τέλος το 0.4% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 24.5% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 31- 45 ετών εκ του οποίου το 18.6% δηλώνει ικανοποιημένο, το 3.6% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 1.8% δηλώνει δυσαρεστημένος, ενώ το 0.4% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 20.1% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 61 ετών και άνω εκ του οποίου το 17.3% δηλώνει ικανοποιημένο, το ίδιο ποσοστό 1.4% εμφανίζεται στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δυσαρεστημένος, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Β. Κατά φύλο (πίνακας 3β σελ. 144)

Το μεγαλύτερο ποσοστό 51.9% του δείγματος καταλαμβάνουν οι άνδρες εκ του οποίου το 31.4% δηλώνει ικανοποιημένο, το 11.4% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 8.2% δυσαρεστημένο και το 0.9% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Αντίστοιχα, το 48.1% του δείγματος καταλαμβάνουν οι γυναίκες εκ του οποίου το 38.6% δηλώνει ικανοποιημένο, το 5% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 4.1% δυσαρεστημένο και τέλος, το 0.4% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Γ. Οικογενειακή Κατάσταση (πίνακας 3γ σελ. 145)

Οι παντρεμένοι/ες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 48.2% εκ του οποίου το 34.1% είναι ικανοποιημένο, το 7.3% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 5.9% δυσαρεστημένο, ενώ το 0.9% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν οι ανύπαντροι/ες με 34.5% ποσοστό του δείγματος εκ του οποίου το 23.6% δηλώνει ικανοποιημένο, το 6.8% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 3.7% δυσαρεστημένο, ενώ το 0.4% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι διαζευγμένοι/ες καταλαμβάνουν το 9.1% του δείγματος εκ του οποίου το 6.4% είναι ικανοποιημένο, το 1.8% δυσαρεστημένο, το 0.9% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, οι χήροι/ες καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 8.2% εκ του οποίου το 5.9% δηλώνει ικανοποιημένο, το 1.4% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.9% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Δ. Κατά Υπηκοότητα (πίνακας 3δ σελ. 145)

Το 86.37% αντιπροσωπεύει τα άτομα με Ελληνική υπηκοότητα εκ του οποίου το 62.27% δήλωσε ικανοποιημένο, το 13.2% δήλωσε ούτε ικανοποιημένο/ούτε δυσαρεστημένο, το 9.6% δήλωσε δυσαρεστημένο, ενώ μόλις το 1.3% δήλωσε δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 13.63% αντιπροσωπεύει τα άτομα με όχι Ελληνική υπηκοότητα εκ του οποίου το 7.73% δήλωσε ικανοποιημένο, το 3.2% δήλωσε ούτε ικανοποιημένο/ούτε δυσαρεστημένο, το 2.7% δήλωσε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ε. Κατά Επάγγελμα (πίνακας 3ε σελ. 146)

Οι Άνεργοι καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 24.6 % εκ του οποίου το 15.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 4.6% δυσαρεστημένο, το 4.1% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μόλις το 0.4% δήλωσε δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν, οι Συνταξιούχοι με 21.8 % του δείγματος εκ του οποίου το 12.7 % δηλώνει ικανοποιημένο, το 4.6% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 4.1% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μόλις το 0.4% δήλωσε δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι Δημόσιοι υπάλληλοι καταλαμβάνουν το 20% εκ του οποίου το 15.9% δηλώνει ικανοποιημένο, το 2.3% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 1.4% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μόλις το 0.4% δήλωσε δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι Ιδιωτικοί υπάλληλοι καταλαμβάνουν το 19% εκ του οποίου το 14.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 4.1% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.4% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν

απαντώ.

Τέλος, οι Αγρότες καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 14.6% εκ του οποίου το 11.4% δηλώνει ικανοποιημένο, το 1.8% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 1.4% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

ΣΤ. Κατά Ασφαλιστικά ταμεία (πίνακας 3στ σελ. 146)

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 34.5% εμφανίζεται στο ασφαλιστικό ταμείο ΙΚΑ εκ του οποίου το 19.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 8.6% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 5.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μόλις το 0.9% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθεί το ασφαλιστικό ταμείο ΟΓΑ με 28.1% του δείγματος εκ του οποίου το 16.4% δηλώνει ικανοποιημένο, το 9.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 1.8% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ το 0.4% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Στη συνέχεια, το 22.8% του δείγματος ανήκει στο ασφαλιστικό ταμείο του Δημοσίου εκ του οποίου το 20.5% είναι ικανοποιημένο, το 1.4% είναι δυσαρεστημένο, το 0.9% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος εμφανίζεται στα Λοιπά ασφαλιστικά ταμεία με 14.4 % εκ του οποίου το 13.6% δηλώνει ικανοποιημένο, το ίδιο ποσοστό 0.4% εμφανίζεται στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δυσαρεστημένος, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ζ. Γραμματικές γνώσεις (πίνακας 3ζ σελ. 147)

Οι απόφοιτοι λυκείου καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 31.9% εκ του οποίου το 12.7% είναι ικανοποιημένο, το 11% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 7.3% είναι δυσαρεστημένο, ενώ μόλις το 0.9% ανήκει στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν οι απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ ΤΕΙ με 26.3% εκ του οποίου το 20.9% είναι ικανοποιημένο, το 2.7% είναι δυσαρεστημένο, το 2.3% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μόλις το 0.4% ανήκει στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Στη συνέχεια το 20% του δείγματος καταλαμβάνουν οι απόφοιτοι γυμνασίου εκ του οποίου το 16.4% είναι ικανοποιημένο, το ίδιο ποσοστό 1.8% εμφανίζεται στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δυσαρεστημένος, ενώ μηδενικό (0%) είναι το

ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι απόφοιτοι δημοτικού καταλαμβάνουν το 16.3% εκ του οποίου το 14.5% είναι ικανοποιημένο, το 1.4% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.4% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 5.5% εμφανίζεται στα άτομα με Μεταπτυχιακό εκ του οποίου το 5.5% είναι ικανοποιημένο, ενώ μηδενικό είναι το ποσοστό των κατηγοριών ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος , δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Η. Περιογή διαμονής (πίνακας 3η σελ. 147)

Τα άτομα που διαμένουν σε Αγροτική περιοχή καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 47.3% εκ του οποίου το 27.3% είναι ικανοποιημένο, το 10.5% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 8.6% είναι δυσαρεστημένο, ενώ μόλις το 0.9% είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθεί το 38.1% των ατόμων που διαμένουν σε Αστική περιοχή εκ του οποίου το 29.5% είναι ικανοποιημένο, το 5.9% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 2.3% είναι δυσαρεστημένο, ενώ μόλις το 0.4% είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος εμφανίζεται στα άτομα που διαμένουν σε Ημιαστική περιοχή με 14.6% εκ του οποίου το 13.2% είναι ικανοποιημένο, το 1.4% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Θ. Μηνιαίο εισόδημα (πίνακας 30 σελ. 148)

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 300€- 700€ με 50.1% εκ του οποίου το 26.4% δηλώνει ικανοποιημένο, το 13.2% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 9.6% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μόλις το 0.9% εμφανίζεται στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 701€- 1400€ με 41.8% εκ του οποίου το 36% δηλώνει ικανοποιημένο και ακολουθεί το ίδιο ποσοστό 2.7% των κατηγοριών ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δυσαρεστημένος, ενώ το 0.4% ανήκει στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος εμφανίζεται στα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 1401€ και άνω με 8.1% εκ του οποίου το 7.7% δηλώνει ικανοποιημένο, το 0.4%

δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

5.4 Αξιολόγηση Νοσηλευτικού προσωπικού (πίνακες 4^α έως 4^η, παράρτημα ΙΙΙ)

A. Από ηλικία 18- 61 και άνω (πίνακας 4 α σελ. 149)

Το μεγαλύτερο ποσοστό 42.3% παρουσιάζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος και ακολουθεί το 40.6% της κατηγορίας ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος. Τέλος, το 11.2% ανήκει στη κατηγορία δυσαρεστημένος, ενώ το μικρότερο ποσοστό 5.9% ανήκει στην κατηγορία και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 29% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 18- 30 ετών εκ του οποίου το 17.7% δηλώνει ικανοποιημένο, το 9.5% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 1.8% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 26.3% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 46- 60 ετών εκ του οποίου το 10% δηλώνει ικανοποιημένο, το 9.5% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 3.6% δυσαρεστημένο, ενώ το 3.2% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 24.5% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 31- 45 ετών εκ του οποίου το 10.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 8.6% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 4.5% δυσαρεστημένο, ενώ το 0.9% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 20.2% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 61 ετών και άνω εκ του οποίου το 13% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 4.1% δηλώνει ικανοποιημένο, το 1.8% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ και μόλις το 1.3% δυσαρεστημένο.

B. Κατά φύλο (πίνακας 4β σελ. 149)

Το μεγαλύτερο ποσοστό 51.7% του δείγματος καταλαμβάνουν οι άνδρες εκ του οποίου το 23.6% δηλώνει ικανοποιημένο, το 19.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 5.9% δυσαρεστημένο, ενώ μόλις το 2.7% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Αντίστοιχα, το 48.3% καταλαμβάνουν οι γυναίκες εκ του οποίου το 21% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 18.6% δηλώνει ικανοποιημένο, το 5.5% δυσαρεστημένο, τέλος, το 3.2% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Γ. Οικογενειακή Κατάσταση (πίνακας 4γ σελ. 150)

Οι παντρεμένοι/ες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 48.2% εκ του οποίου ισόποσα το 18.2% δηλώνει ικανοποιημένος και ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος. Ακολουθεί το ποσοστό δυσαρέσκειας με 7.7% και τέλος, το 4.1% της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι ανύπαντροι/ες καταλαμβάνουν το 34.6% του δείγματος εκ του οποίου το 16.4% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 14.1 δηλώνει ικανοποιημένο και ακολουθούν με μικρότερα ποσοστά οι κατηγορίες δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 2.7% και 1.4% αντίστοιχα.

Οι διαζευγμένοι/ες καταλαμβάνουν το 9% του δείγματος εκ του οποίου το 5% είναι ικανοποιημένο, το 2.7% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.9% δυσαρεστημένο, ενώ μόλις το 0.4% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, οι γήροι/ες καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 8.2% εκ του οποίου το 5 %δηλώνει ικανοποιημένο και το 3.2% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Δ. Κατά Υπηκοότητα (πίνακας 4δ σελ. 150)

Το 86.4% του δείγματος αντιπροσωπεύει τα άτομα με Ελληνική υπηκοότητα εκ του οποίου το 37.3% δήλωσε ούτε ικανοποιημένο/ούτε δυσαρεστημένο, το 35.4% δήλωσε ικανοποιημένο, το 9.1% δήλωσε δυσαρεστημένο, ενώ το 4.5% δήλωσε δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 13.6% του δείγματος αντιπροσωπεύει τα άτομα με όχι Ελληνική υπηκοότητα εκ του οποίου το 6.8% δήλωσε ικανοποιημένο, το 3.2% δήλωσε ούτε ικανοποιημένο/ούτε δυσαρεστημένο, το 2.3% δήλωσε δυσαρεστημένο και τέλος το 1.3% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ε. Κατά Επάγγελμα (πίνακας 4ε σελ. 151)

Οι Άνεργοι καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 24.5% εκ του οποίου το 12.7% δηλώνει ικανοποιημένο και το 9.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο. Ακολουθεί το 0.9% που δηλώνει δυσαρέσκεια και το 1.4% της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν, οι Συνταξιούχοι με 21.8% του δείγματος εκ του οποίου το 11.4% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 7.3% δηλώνει ικανοποιημένο, το 2.7% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ το 0.4% εμφανίζεται στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι Δημόσιοι υπάλληλοι καταλαμβάνουν το 20% του δείγματος εκ του οποίου το 8.6% δηλώνει ικανοποιημένο, το 8.2% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 2.3% δηλώνει δυσαρεστημένο και μόλις το 0.9% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι ιδιωτικοί υπάλληλοι καταλαμβάνουν το 19.2% του δείγματος εκ του οποίου το 7.7% δηλώνει ικανοποιημένο, το 5.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 3.7% δυσαρεστημένο, ενώ το ποσοστό 2.3% εμφανίζεται στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, οι Αγρότες καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 14.5% εκ του οποίου το ίδιο ποσοστό 5.9% εμφανίζεται στις κατηγορίες ικανοποιημένος και ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος, ενώ το 1.8% δηλώνει δυσαρεστημένο και μόλις το 0.9% να δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

ΣΤ. Κατά Ασφαλιστικά ταμεία (πίνακας 4στ σελ. 151)

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 34.7% εμφανίζεται στο ασφαλιστικό ταμείο ΙΚΑ εκ του οποίου το 23.2% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 6% δηλώνει ικανοποιημένο και το 5.5% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθεί το ασφαλιστικό ταμείο ΟΓΑ με 28.2% του δείγματος εκ του οποίου το 11.4% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 9.1% δηλώνει ικανοποιημένο, το 4.1% δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ, ενώ το 3.6% δηλώνει δυσαρεστημένο.

Στη συνέχεια, το 22.6% του δείγματος ανήκει στο ασφαλιστικό ταμείο του Δημοσίου εκ του οποίου το 18.6% είναι ικανοποιημένο, με ίδιο ποσοστό 1.8% εμφανίζονται οι κατηγορίες δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ, ενώ μόλις το 0.4% εμφανίζεται στην κατηγορία ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος εμφανίζεται στα λοιπά ασφαλιστικά ταμεία με 14.5% εκ του οποίου το 8.6% δηλώνει ικανοποιημένο, το 5.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο και το 0.4% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ζ. Γραμματικές γνώσεις (πίνακας 4ζ σελ. 152)

Οι απόφοιτοι λυκείου καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 31.8% εκ του οποίου το 11.3% δηλώνει ικανοποιημένο και το 10.5% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 8.2% δηλώνει δυσαρεστημένο και τέλος, το 1.8% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν οι απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ ΤΕΙ με 26.4% του δείγματος εκ του οποίου το 15.9% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 7.3% δηλώνει ικανοποιημένο και ακολουθεί το 1.8% να δηλώνει δυσαρεστημένο και τέλος, το 1.4% να δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Στη συνέχεια το 20.1% καταλαμβάνουν οι απόφοιτοι γυμνασίου εκ το οποίου το 10.5% είναι ικανοποιημένο, το 6.8% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ το ίδιο ποσοστό 1.4% εμφανίζεται στις κατηγορίες δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι απόφοιτοι δημοτικού καταλαμβάνουν το 16.3% του δείγματος εκ του οποίου το 10.9% είναι ικανοποιημένο, το 4.5% είναι ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος, το 0.9% δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της δυσαρέσκειας.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 5.4% εμφανίζεται στα άτομα με Μεταπτυχιακό εκ του οποίου το 2.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος, το 2.3% ικανοποιημένος και το 0.4% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της δυσαρέσκειας.

Η. Περιογή διαμονής (πίνακας 4 η σελ 152)

Τα άτομα που διαμένουν σε Αγροτική περιοχή καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό 47.4% εκ του οποίου το 25.6% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 9.5% δυσαρεστημένο, το 6.8% είναι ικανοποιημένο και τέλος, το 5.5% της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθεί το 38.1% των ατόμων που διαμένουν σε Αστική περιοχή εκ του οποίου το 22.7% είναι ικανοποιημένο, το 13.2% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 1.8% είναι δυσαρεστημένο και το 0.4% ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος εμφανίζεται στα άτομα που διαμένουν σε Ημιαστική περιοχή με 14.5% εκ του οποίου το 12.7% είναι ικανοποιημένο, το 1.8% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Θ. Μηνιαίο εισόδημα (πίνακας 40σελ. 153)

Το 50% του δείγματος ανήκει στα άτομα με μηνιαίο εισόδημα **300€- 700€** εκ του οποίου το 19.1% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 17.7% δηλώνει ικανοποιημένο και το 7.7% δυσαρεστημένο τέλος, το 5.5% ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 41.8% του δείγματος ανήκει στα άτομα με μηνιαίο εισόδημα **701€- 1400€** εκ του

οποίου το 20.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 17.7% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 3.2% δυσαρεστημένο, ενώ το 0.4% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το 8.2% του δείγματος ανήκει στα άτομα με μηνιαίο εισόδημα **1401€ και άνω** εκ του οποίου το 4.1% δηλώνει ικανοποιημένο, το 3.7% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.4% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

5.5 Αξιολόγηση Εργαστηριακών εξετάσεων (πίνακες 5^α έως 5^θ, παράρτημα III)

A. Από ηλικία 18- 61 και άνω (πίνακας 5 α σελ. 154)

Το μεγαλύτερο ποσοστό παρουσιάζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 56.3%, ακολουθεί η κατηγορία ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 25% και η κατηγορία δυσαρεστημένος με 18.8%. Τέλος είναι μηδενικό το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 39.6% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας **31- 45 ετών** εκ του οποίου το 21.4% δηλώνει ικανοποιημένο, το 9.9% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 8.3% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό(0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθεί, το 27.1% του δείγματος καταλαμβάνουν των ατόμων ηλικίας **18- 30 ετών** εκ του οποίου το 18.8% δηλώνει ικανοποιημένο, το 4.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 3.6% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 18.8% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας **46- 60 ετών** εκ του οποίου το 7.8% δηλώνει ικανοποιημένο, το 6.8% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 4.2% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 14.6% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας **61 ετών και άνω** εκ του οποίου το 8.3% δηλώνει ικανοποιημένο, το 3.6% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 2.6% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

B. Κατά φύλο (πίνακας 5β σελ. 154)

Οι **άνδρες** καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 58.3% εκ του οποίου το 35.4% είναι ικανοποιημένο, το 13% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 9.9% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν

απαντώ.

Οι γυναίκες καταλαμβάνουν το 41.7% ποσοστό του δείγματος εκ του οποίου το 20.8% δηλώνει ικανοποιημένο, το 12% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 8.9% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Γ. Οικογενειακή Κατάσταση (πίνακας 5γ σελ. 155)

Οι παντρεμένοι/ες καταλαμβάνουν το 43.8% του δείγματος εκ του οποίου το 22.4% δηλώνει ικανοποιημένο, το 10.9% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 10.4% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν οι ανύπαντροι/ες με 29.2% ποσοστό του δείγματος εκ του οποίου το 16.7% δηλώνει ικανοποιημένο και το ίδιο ποσοστό 6.3% εμφανίζεται στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δυσαρεστημένος, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι χήροι/ες καταλαμβάνουν το 16.7% του δείγματος εκ του οποίου το 10.9% δηλώνει ικανοποιημένο, το 4.2% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 1.6% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι διαζευγμένοι/ες καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος με 10.4% εκ του οποίου το 6.3% είναι ικανοποιημένο, το 3.6% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.5% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Δ. Κατά Υπηκοότητα (πίνακας 5δ σελ. 155)

Το 77.1% του δείγματος αντιπροσωπεύει τα άτομα με Ελληνική υπηκοότητα εκ του οποίου το 42.7% δηλώνει ικανοποιημένο, το 18.8% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο και τέλος το 15.6% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Αντίστοιχα, το ποσοστό των ατόμων με όχι Ελληνική υπηκοότητα καταλαμβάνει το 22.9% του δείγματος εκ του οποίου το 13.5% είναι ικανοποιημένο, το 6.3% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο και το 3.1% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ε. Κατά Επάγγελμα (πίνακας 5ε σελ. 156)

Οι Άνεργοι καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό 27.1% του δείγματος εκ του

οποίου το 14.1% είναι ικανοποιημένοι, το 6.8% ούτε ικανοποιημένοι/ ούτε δυσαρεστημένοι και τέλος το 6.3% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι Δημόσιοι υπάλληλοι καταλαμβάνουν το 22.9% του δείγματος εκ του οποίου το 10.9% δηλώνει ικανοποιημένο, το 6.8% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 5.2% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι Αγρότες καταλαμβάνουν το 20.8% του δείγματος εκ του οποίου το 13% δηλώνει ικανοποιημένο, το 4.2% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 3.6% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι Ιδιωτικοί υπάλληλοι καταλαμβάνουν το 18.8% του δείγματος εκ του οποίου το 10.9% δηλώνει ικανοποιημένο, το 5.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 2.1% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 10.4% καταλαμβάνουν οι Συνταξιούχοι εκ του οποίου το 7.3% είναι ικανοποιημένο και με ίσο ποσοστό 1.6% έχουν οι κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δυσαρεστημένος, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

ΣΤ. Κατά Ασφαλιστικά ταμεία (πίνακας 5στ σελ. 156)

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος εμφανίζεται στο ασφαλιστικό ταμείο ΟΓΑ με 60.4% εκ του οποίου το 29.7% δηλώνει ικανοποιημένο, το 17.2% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 13.5% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθεί στο ασφαλιστικό ταμείο ΙΚΑ με 20.8% του δείγματος εκ του οποίου το 14.6% δηλώνει ικανοποιημένο, το 3.6% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 2.6% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το μικρότερο ποσοστό του δείγματος εμφανίζεται στα λοιπά ασφαλιστικά ταμεία με 18.8% εκ του οποίου το 12% δηλώνει ικανοποιημένο, το 4.2% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 2.6% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το ασφαλιστικό ταμείο Δημόσιο εμφανίζεται με μηδενικό (0%) ποσοστό.

Z. Γραμματικές γνώσεις (πίνακας 5ζ σελ. 157)

Οι απόφοιτοι λυκείου καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό το δείγματος με 60.4% εκ του οποίου το 34.4% δηλώνει ικανοποιημένο, το 16.7% ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος, το 9.4% δυσαρεστημένος, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Στη συνέχεια το 20.8% του δείγματος καταλαμβάνουν οι απόφοιτοι γυμνασίου εκ του οποίου το 12.5% είναι ικανοποιημένο, το ίδιο ποσοστό 4.2% εμφανίζεται στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο και δυσαρεστημένος, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το μικρότερο ποσοστό του δείγματος με 18.8% ανήκει στους απόφοιτους Πανεπιστημίου/ ΤΕΙ εκ του οποίου το 9.4% δηλώνει ικανοποιημένο, το 5.2% δυσαρεστημένο και το 4.2% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι απόφοιτοι δημοτικού και μεταπτυχιακού έχουν μηδενικό (0%) ποσοστό.

H. Περιογή διαμονής (πίνακας 5 η σελ. 157)

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 50% εμφανίζεται στα άτομα που διαμένουν σε Αστική περιοχή εκ του οποίου το 29.2% είναι ικανοποιημένο, το 16.7% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 4.2% είναι δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τα άτομα που διαμένουν σε Αγροτική περιοχή καταλαμβάνουν το 41.7% του δείγματος εκ του οποίου το 23.4% είναι ικανοποιημένο, το 10.9% είναι δυσαρεστημένο, το 7.3% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 8.3% εμφανίζεται στα άτομα που διαμένουν σε Ημιαστική περιοχή εκ του οποίου το ίδιο ποσοστό 3.6% εμφανίζεται στις κατηγορίες ικανοποιημένος και δυσαρεστημένος, το 1 % ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Θ. Μηνιαίο εισόδημα (πίνακας 5θ σελ. 158)

Τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 701€- 1400€ καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 83.3% εκ του οποίου το 46.9% δηλώνει ικανοποιημένο, το 21.9% ούτε

ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο και το 14.6% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 16.7% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 300€- 700€ εκ του οποίου το 9.4% δηλώνει ικανοποιημένο, το 4.2% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 3.1% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 1401€ και άνω έχουν μηδενικό (0%) ποσοστό.

5.6 Αξιολόγηση Ξενοδοχειακών υποδομών (πίνακες 6^α έως 6^θ, παράρτημα III)

A. Από ηλικία 18- 61 και άνω (πίνακας 6 α σελ.159)

Το μεγαλύτερο ποσοστό 83.6% παρουσιάζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος και ακολουθούν οι κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δυσαρεστημένος με 14.5% και 1.8%, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 29.1% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 18- 30 ετών εκ του οποίου το 22.7% δηλώνει ικανοποιημένο, το 6.4% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθεί το 26.4% του δείγματος των ατόμων ηλικίας 46- 60 ετών εκ του οποίου το 22.7% δηλώνει ικανοποιημένο, το 2.7% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.9% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 24.5% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 31- 45 ετών εκ του οποίου το 20% δηλώνει ικανοποιημένο, το 3.6% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο και το 0.9% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 20% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 61 ετών και άνω εκ του οποίου το 18.2% δηλώνει ικανοποιημένο, το 1.8% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

B. Κατά φύλο (πίνακας 6β σελ. 159)

Το μεγαλύτερο ποσοστό 51.8% του δείγματος καταλαμβάνουν οι άνδρες εκ του

οποίου το 39.1% δηλώνει ικανοποιημένο, το 11.8% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.9% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Αντίστοιχα, το 48.2% του δείγματος καταλαμβάνουν οι γυναίκες εκ του οποίου το 44.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 2.7% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.9% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Γ. Οικογενειακή Κατάσταση (πίνακας 6γ σελ. 160)

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 48.2% ανήκει στους παντρεμένους/ες εκ του οποίου το 41.8% είναι ικανοποιημένο, το 5.5% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.9% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν με 34.5% ποσοστό του δείγματος οι ανύπαντροι/ες εκ του οποίου το 30.9% είναι ικανοποιημένο, το 2.7% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.9% είναι δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι διαζευγμένοι/ες καταλαμβάνουν το 9.1% του δείγματος εκ του οποίου το 5.5% είναι ικανοποιημένο, το 3.6% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, οι γήροι/ες καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 8.2% εκ του οποίου το 5.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 2.7% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένο και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Δ. Κατά Υπηκοότητα (πίνακας 6δ σελ. 160)

Το 86.4% του δείγματος ανήκει στα άτομα με Ελληνική υπηκοότητα εκ του οποίου το 74.5% δήλωσε ικανοποιημένο, το 10% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 1.8% δήλωσε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Αντίστοιχα, το 13.6% του δείγματος ανήκει στα άτομα με όχι Ελληνική υπηκοότητα εκ του οποίου το 9.1% δήλωσε ικανοποιημένο, το 4.5% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ε. Κατά Επάγγελμα (πίνακας 6ε σελ. 161)

Οι Άνεργοι καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 24.5% εκ του οποίου το 20% δηλώνει ικανοποιημένο, το 3.6% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.9% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν, οι Συνταξιούχοι με 21.8% του δείγματος εκ του οποίου το 18.2% δηλώνει ικανοποιημένο, το 2.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.9% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι Δημόσιοι υπάλληλοι καταλαμβάνουν το 20% του δείγματος εκ του οποίου το 17.3% δηλώνει ικανοποιημένο, το 2.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι Ιδιωτικοί υπάλληλοι καταλαμβάνουν το 19.1% του δείγματος εκ του οποίου το 16.4% δηλώνει ικανοποιημένο, το 2.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, οι Αγρότες καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 14.5% εκ του οποίου το 11.8% δηλώνει ικανοποιημένο, το 2.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

ΣΤ. Κατά Ασφαλιστικά ταμεία (πίνακας 6στ σελ. 161)

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 34.5% ανήκει στους ασφαλισμένους του ΙΚΑ εκ του οποίου ικανοποιημένοι δήλωσαν το 32.7%, το 1.8% δήλωσαν δυσαρεστημένοι και μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 28.2% του δείγματος ανήκει στους ασφαλισμένους του ΟΓΑ όπου εμφανίζεται και ως ποσοστό ικανοποίησης, οι υπόλοιπες κατηγορίες έχουν μηδενικό (0%) ποσοστό.

Στη συνέχεια, το 22.7% του δείγματος ανήκει στο ασφαλιστικό ταμείο του Δημοσίου εκ του οποίου το 13.6% είναι ικανοποιημένο, το 9.1% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 14.5% εμφανίζεται στα Λοιπά

ασφαλιστικά ταμεία εκ του οποίου το 9.1% δηλώνει ικανοποιημένο, το 5.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Z. Γραμματικές γνώσεις (πίνακας 6ζ σελ. 162)

Οι απόφοιτοι λυκείου καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 31.8% εκ του οποίου το 24.5% είναι ικανοποιημένο, το 6.4% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.9% είναι δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν οι απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ ΤΕΙ με 26.4% του δείγματος εκ του οποίου το 21.8% είναι ικανοποιημένο, το 3.6% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.9% είναι δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Στη συνέχεια το 20% του δείγματος καταλαμβάνουν οι απόφοιτοι γυμνασίου εκ του οποίου το 16.4% είναι ικανοποιημένο, το 3.6% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι απόφοιτοι δημοτικού καταλαμβάνουν το 16.4% του δείγματος το οποίο εμφανίζεται και ως ποσοστό ικανοποίησης. Οι υπόλοιπες κατηγορίες έχουν μηδενικό (0%) ποσοστό.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 5.5% εμφανίζεται στα άτομα με Μεταπτυχιακό εκ του οποίου το 4.5% είναι ικανοποιημένο και το 0.9% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

H. Περιογή διαμονής (πίνακας 6 η σελ. 162)

Τα άτομα που διαμένουν σε Αγροτική περιοχή καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 47.3% εκ του οποίου το 36.4% είναι ικανοποιημένο, το 9.1% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 1.8% είναι δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθεί το 38.2% των ατόμων που διαμένουν σε Αστική περιοχή εκ του οποίου το 33.6% είναι ικανοποιημένο, το 4.5% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος με 14.5% εμφανίζεται στα άτομα που

διαμένουν σε Ημιαστική περιοχή εκ του οποίου το 13.6% είναι ικανοποιημένο, το 0.9% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Θ. Μηνιαίο εισόδημα (πίνακας 6θ σελ. 163)

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 50% καταλαμβάνουν τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 300€- 700€ εκ του οποίου το 40.9% δηλώνει ικανοποιημένο, το 7.3% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 1.8% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 701€- 1400€ με 41.8% του δείγματος εκ του οποίου το 34.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 7.3% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό 8.2% του δείγματος εμφανίζεται στα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 1401€ και άνω το οποίο εμφανίζεται ως ποσοστό ικανοποίησης, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των υπόλοιπων κατηγοριών.

5.7 Αξιολόγηση Διοικητικών υπηρεσιών (πίνακες 7^α έως 7^θ, παράρτημα ΙΙΙ)

Α. Από ηλικία 18- 61 και άνω (πίνακας 7 α σελ. 164)

Το μεγαλύτερο ποσοστό παρουσιάζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 54.5% και ακολουθούν οι κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 24.5%, δυσαρεστημένος με 20.9% και τέλος η κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με μηδενικό (0%) ποσοστό.

Το 29.1% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 18- 30 ετών εκ του οποίου το 18.2% δηλώνει ικανοποιημένο, το 7.3% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 3.6% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθεί το 26.4% του δείγματος της ηλικίας 46- 60 ετών εκ του οποίου το 14.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 7.3% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 4.5% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 24.5% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 31- 45 ετών εκ του οποίου το 13.6% δηλώνει ικανοποιημένο, το 6.4% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 4.5% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/

δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 20% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 61 ετών και άνω εκ του οποίου ισόποσα εμφανίζεται το ποσοστό 8.2% στις κατηγορίες ικανοποιημένος και δυσαρεστημένος και ακολουθεί το 3.6% της κατηγορίας ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

B. Κατά φύλο (πίνακας 7β σελ. 164)

Το μεγαλύτερο ποσοστό 51.8% του δείγματος καταλαμβάνουν οι άνδρες εκ του οποίου το 26.4% δηλώνει ικανοποιημένο, το 13.6% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 11.8% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Αντίστοιχα, το 48.2% του δείγματος καταλαμβάνουν οι γυναίκες εκ του οποίου το 28.2% δηλώνει ικανοποιημένο, το 10.9% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 9.1% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Γ. Οικογενειακή Κατάσταση (πίνακας 7γ σελ. 165)

Οι παντρεμένοι/ες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 48.2% εκ του οποίου ικανοποιημένο είναι το 30.9%, το 11.8% δυσαρεστημένο και το 5.5% ούτε ικανοποιημένοι/ ούτε δυσαρεστημένοι, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι ανύπαντροι/ες σε ποσοστό 34.5% του δείγματος, δήλωσαν ούτε ικανοποιημένοι/ ούτε δυσαρεστημένοι το 14.5%, ικανοποιημένοι το 13.6%, δυσαρεστημένοι το 6.4%, ενώ η κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ έχει μηδενικό (0%) ποσοστό.

Οι διαζευγμένοι/ες καταλαμβάνουν το 9.1% του δείγματος εκ του οποίου το 4.5% είναι ικανοποιημένο, το 2.7% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 1.8% δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, οι χήροι/ες καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 8.2% εκ του οποίου το 5.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 1.8% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.9% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Δ. Κατά Υψηκότητα (πίνακας 7δ σελ. 165)

Το 86.4% του δείγματος αντιπροσωπεύει τα άτομα με Ελληνική υψηκότητα εκ του οποίου το 44.5% δήλωσε ικανοποιημένο, το 21.8% δήλωσε ούτε ικανοποιημένο/ούτε δυσαρεστημένο, το 20% δήλωσε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 13.6% του δείγματος αντιπροσωπεύει τα άτομα με όχι Ελληνική υψηκότητα εκ του οποίου το 10% δήλωσε ικανοποιημένο, το 2.7% δήλωσε ούτε ικανοποιημένο/ούτε δυσαρεστημένο, το 0.9% δήλωσε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ε. Κατά Επάγγελμα (πίνακας 7ε σελ. 166)

Οι Άνεργοι καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 24.5% εκ του οποίου το 10.9% δηλώνει ικανοποιημένο, το 8.2% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 5.5% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν, οι Συνταξιούχοι με 21.8% του δείγματος εκ του οποίου το 10.9% δηλώνει ικανοποιημένο, το 9.1% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 1.8% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι Δημόσιοι υπάλληλοι καταλαμβάνουν το 20% του δείγματος εκ του οποίου το 10% δηλώνει ικανοποιημένο, το 7.3% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 2.7% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι Ιδιωτικοί υπάλληλοι καταλαμβάνουν το 19.1% του δείγματος εκ του οποίου το 9.1% δηλώνει ικανοποιημένο, το 6.4% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 3.6% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, οι Αγρότες καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 14.5% εκ του οποίου το 13.6% δηλώνει ικανοποιημένο, το 0.9% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

ΣΤ. Κατά Ασφαλιστικά ταμεία (πίνακας 7στ σελ. 166)

Το μεγαλύτερο ποσοστό με 34.5% εμφανίζεται στο ασφαλιστικό ταμείο ΙΚΑ εκ του οποίου το 16.4% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 10% δηλώνει ικανοποιημένο, το 8.2% δηλώνει

ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθεί το ασφαλιστικό ταμείο ΟΓΑ εκ του οποίου το 19.1% δηλώνει ικανοποιημένο, το 5.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 3.6% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Στη συνέχεια, το 22.7% του δείγματος ανήκει στο ασφαλιστικό ταμείο του Δημοσίου εκ του οποίου το 14.5% είναι ικανοποιημένο, το 7.3% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.9% είναι δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος εμφανίζεται στα Λοιπά ασφαλιστικά ταμεία με 14.5% εκ του οποίου το 10.9% δηλώνει ικανοποιημένο, το 3.6% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Z. Γραμματικές γνώσεις (πίνακας 7ζ σελ. 167)

Οι απόφοιτοι λυκείου καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 31.8% εκ του οποίου το 19.1% είναι ικανοποιημένο, το 7.3% είναι δυσαρεστημένο, το 5.5% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν οι απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ ΤΕΙ με 26.4% εκ του οποίου το 15.5% είναι ικανοποιημένο, το 9.1% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 1.8% είναι δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Στη συνέχεια το 20% του δείγματος καταλαμβάνουν οι απόφοιτοι γυμνασίου εκ του οποίου το 8.2% είναι ικανοποιημένο, το 6.4% είναι δυσαρεστημένο, το 5.5% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι απόφοιτοι δημοτικού καταλαμβάνουν το 16.4% εκ του οποίου το 8.2% είναι ικανοποιημένο, το 4.5% είναι δυσαρεστημένο, το 3.6% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος εμφανίζεται στα άτομα με Μεταπτυχιακό με 5.5% εκ του οποίου το 3.6% είναι ικανοποιημένο, το ίδιο ποσοστό 0.9% εμφανίζεται στις

κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Η. Περιοχή διαμονής (πίνακας 7 η σελ. 167)

Τα άτομα που διαμένουν σε Αγροτική περιοχή καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό 47.3% εκ του οποίου το 21.8% είναι ικανοποιημένο, το 13.6% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 11.8% είναι δυσαρεστημένο ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθεί το 38.2% των ατόμων που διαμένουν σε Αστική περιοχή εκ του οποίου το 20% είναι ικανοποιημένο, το ίδιο ποσοστό 9.1% εμφανίζεται στις κατηγορίες το 8.2% ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δυσαρεστημένος, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος εμφανίζεται στα άτομα που διαμένουν σε Ημιαστική περιοχή με 14.5% εκ το οποίου το 12.7% είναι ικανοποιημένο, το 1.8% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Θ. Μηνιαίο εισόδημα (πίνακας 7θ σελ. 168)

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 300€- 700€ με 50% εκ του οποίου το 27.3% δηλώνει ικανοποιημένο, το 17.3% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 5.5% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 701€- 1400€ με 41.8 % εκ του οποίου το 21.8% δηλώνει ικανοποιημένο, το 14.5% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 5.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

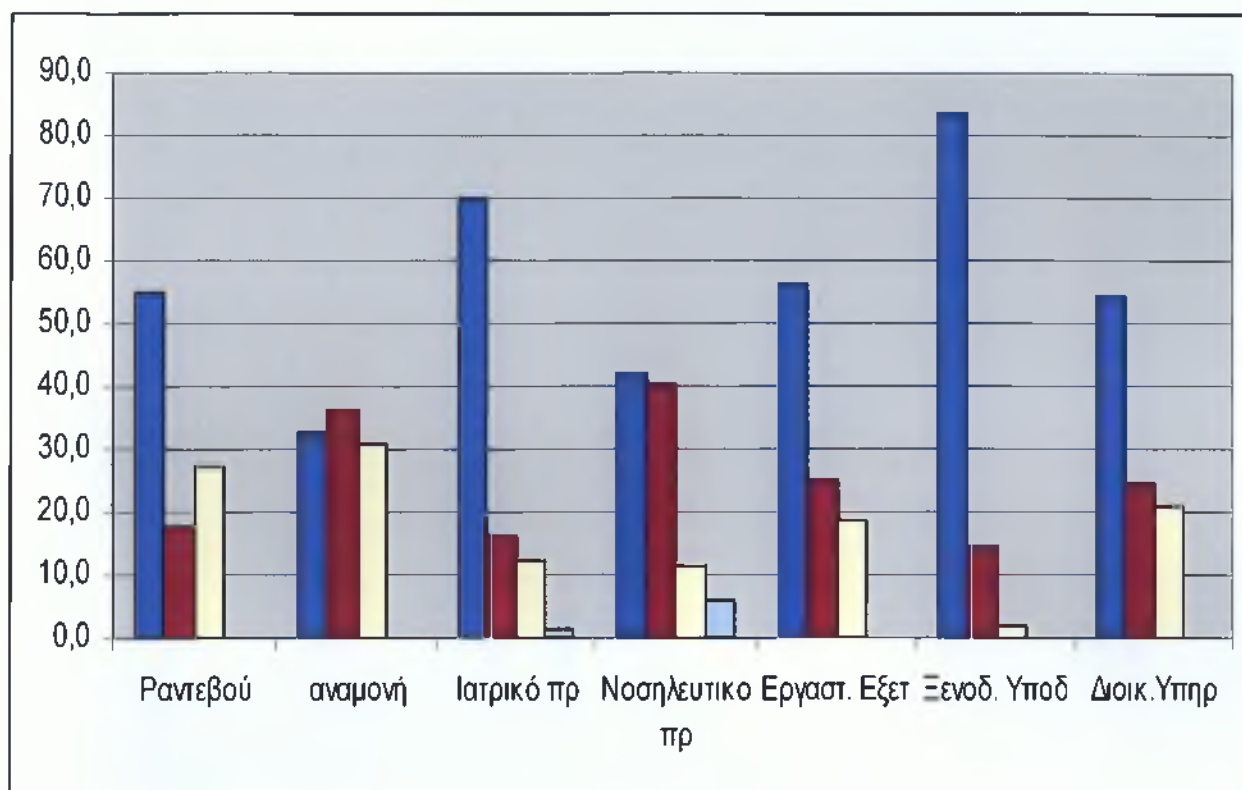
Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 8.2% εμφανίζεται στα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 1401€ και άνω εκ του οποίου το 5.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 1.8% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.9% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ από το ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση Από τον Οκτώβριο του 2010 μέχρι και τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών							Μ.Ο %
		Ραντεβού	Αναμονή	Ιατρικό Προσωπικό	Νοσηλευτικό Προσωπικό	Εργαστηριακές Εξετάσεις	Ξενοδοχειακή Υποδομή (καθαριότητα, χώροι υγιεινής)	Διοικητικές Υπηρεσίες	
1.	Ικανοποιημένος	55	32.7	70	42.3	56.3	83.6	54.5	56.3
2.	Ούτε ικανοποιημένος Ούτε δυσανεστημένος	17.7	36.4	16.5	40.5	25	14.5	24.5	25
3.	Δυσανεστημένος	27.3	30.9	12.3	11.4	18.8	1.8	20.9	17.6
4.	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	0	0	1.4	5.9	0	0	0	1
	ΣΥΝΟΛΟ %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ από το ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΠΙΝΑΚΑΣ 1(Γράφημα) ΓΕΝΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ Από τον Οκτώβριο του 2010 μέχρι και τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών.



	Ραντεβού	Αναμονή	Ιατρικό προσωπικό	Νοσηλευτικό προσωπικό	Εργαστηριακές Εξετάσεις	Ξενοδοχειακές Υποδομές	Διοικητικές Υπηρεσίες
Ικανοποιημένος	55,0	32,7	70,0	42,3	56,3	83,6	54,5
Ούτε ικανοποιημένος/Ούτε δυσαρεστημένος	17,7	36,4	16,4	40,5	25,0	14,5	24,5
Δυσανεστημένος	27,3	30,9	12,3	11,4	18,8	1,8	20,9
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	0,0	0,0	1,4	5,9	0,0	0,0	0,0

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΑΝΑΛΥΣΗ και ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ των ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ του ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ που ΑΦΟΡΑ την ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ το ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ.

6.1 Αξιολόγηση μηχανισμού εξυπηρέτησης ραντεβού (πίνακες από 1^α έως 1^θ παράρτημα ΙΙΙ)

A. Από ηλικία 18- 61 και άνω (πίνακας 1α σελ. 169)

Το μεγαλύτερο ποσοστό παρουσιάζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 51.4% και ακολουθεί η κατηγορία δυσαρεστημένος με 30%. Το μικρότερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 18.6%, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 30% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 31- 45 ετών εκ του οποίου το 15% ικανοποιημένο, το 9.5% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 5.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 28.2% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 18- 30 ετών εκ του οποίου το 17.7% δηλώνει ικανοποιημένο, το 6.4% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 4.1% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 21.8% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 61 ετών και άνω εκ του οποίου το 9.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 7.7% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 4.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 20% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 46- 60 ετών εκ του οποίου το 9.1% δηλώνει ικανοποιημένο, το 6.4% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 4.5% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

B. Κατά φύλο (πίνακας 1β σελ. 169)

Το 60.9% του δείγματος καταλαμβάνουν οι άνδρες εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό δηλώνει ικανοποιημένο με 39.1%, ακολουθεί το 12.3% που δηλώνει δυσαρεστημένο, το 9.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό

(0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το μικρότερο ποσοστό του δείγματος με 39.1% καταλαμβάνουν οι γυναίκες εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία δυσαρεστημένος με 17.7% και ακολουθούν οι κατηγορίες ικανοποιημένος και ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με ποσοστά 12.3% και 9.1% αντίστοιχα, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Γ. Οικογενειακή Κατάσταση (πίνακας 1γ σελ. 170)

Οι παντρεμένοι/ες με 62.7% καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος εκ του οποίου το 32.7% δηλώνει ικανοποιημένο, το 18.2% δηλώνει δυσαρεστημένο και το 11.8% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν οι ανύπαντροι/ες με 34.5% ποσοστό του δείγματος εκ του οποίου το 17.7% δηλώνει ικανοποιημένο και το 10.5% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 6.4% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι γήροι/ες εμφανίζονται με το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 2.7% εκ του οποίου το 1.4% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 0.9% ικανοποιημένο, το 0.5% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των διαζευγμένων/ ες.

Δ. Κατά Υπηκοότητα (πίνακας 1δ σελ. 170)

Το 25.5% από το ποσοστό 60% που αντιπροσωπεύει τα άτομα με όχι Ελληνική υπηκοότητα δήλωσε ικανοποιημένο, το 20.9% δήλωσε δυσαρεστημένο και το 13.6% δήλωσε ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 40% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα με Ελληνική υπηκοότητα εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό 25.9% δηλώνει ικανοποιημένο, το 9.1% δυσαρεστημένο και το 5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο. Στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ το ποσοστό είναι μηδενικό (0%) .

Ε. Κατά Επάγγελμα (πίνακας 1ε σελ. 171)

Οι Ιδιωτικοί υπάλληλοι καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 61.8% εκ του οποίου το 31.8% ως μεγαλύτερο ποσοστό δηλώνει ικανοποιημένο, το 20%

δηλώνει δυσαρεστημένο και το 10% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν οι Συνταξιούχοι με 20.91% του δείγματος εκ του οποίου το 9.09% δηλώνει ικανοποιημένο, το 6.82% δηλώνει δυσαρεστημένο και το 5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος καταλαμβάνουν οι Άνεργοι με 17.3% εκ του οποίου το 10.5% δήλωσε ικανοποιημένο, το 3.6% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο και το 3.2% δήλωσε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι Δημόσιοι υπάλληλοι και οι Αγρότες δεν εμφανίστηκαν στο δείγμα και το ποσοστό τους είναι μηδενικό (0%).

ΣΤ. Κατά Ασφαλιστικά ταμεία (πίνακας 1στ σελ. 171)

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 51.4% δηλώνει ικανοποιημένο και το 30% δηλώνει δυσαρεστημένο. Ακολουθεί το 18.6% της κατηγορίας ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο ενώ, μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ζ. Γραμματικές γνώσεις (πίνακας 1ζ σελ. 172)

Οι απόφοιτοι λυκείου καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 42.7% εκ του οποίου το 20.5% είναι δυσαρεστημένο, το 15% είναι ικανοποιημένο, το 7.3% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό(0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν οι απόφοιτοι γυμνασίου με 24.5% του δείγματος εκ του οποίου το 13.2% είναι ικανοποιημένο, το 7.3% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 4.1% είναι δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι απόφοιτοι δημοτικού καταλαμβάνουν το 20% του δείγματος εκ του οποίου το 16.8% είναι ικανοποιημένο, το 1.8% είναι ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος, το 1.4 δυσαρεστημένος, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το μικρότερο ποσοστό του δείγματος εμφανίζεται στους απόφοιτους Πανεπιστημίου/ ΤΕΙ με 12.7% εκ του οποίου το 6.4% είναι ικανοποιημένο, το 4.1% είναι δυσαρεστημένο, το 2.3% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, τα άτομα με Μεταπτυχιακό δεν εμφανίστηκαν στο δείγμα και το ποσοστό τους είναι μηδενικό (0%).

Η. Περιογή διαμονής (πίνακας 1η σελ. 172)

Το 90% του δείγματος, καταλαμβάνουν τα άτομα που διαμένουν σε αστική περιοχή

εκ του οποίου το 49.1% δηλώνει ικανοποιημένο, το 23.2% δηλώνει δυσαρεστημένο και το 17.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τα άτομα που διαμένουν σε αγροτική περιοχή καταλαμβάνουν το 10% του δείγματος εκ του οποίου το 6.8% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 2.3% δηλώνει ικανοποιημένο και τέλος, το 0.9% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το ποσοστό των ατόμων που διαμένει σε ημιαστική περιοχή είναι μηδενικό (0%).

Θ. Μηνιαίο εισόδημα (πίνακας 1θ σελ. 173)

Το 50% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 300€- 700€ εκ του οποίου το 21.4% δηλώνει ικανοποιημένο, το 16.8% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 11.8% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 701€- 1400€ καταλαμβάνουν το 50% του δείγματος εκ του οποίου το 30% δηλώνει ικανοποιημένο, το 13.2% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 6.8% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 1401€ και άνω έχουν μηδενικό (0%) ποσοστό.

6.2 Αξιολόγηση ως προς το χρόνο αναμονής στο ΙΚΑ (πίνακες από 2^α έως 2^θ, παράρτημα ΙΙΙ)

Α. Από ηλικία 18- 61 και άνω (πίνακας 2 α σελ. 174)

Το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία δυσαρεστημένος με 46.8% και ακολουθεί με μικρή διαφορά η κατηγορία ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 33.6%. Τέλος, το 18.6% δηλώνει ικανοποιημένο ενώ το μικρότερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 0.9%.

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 30% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 31- 45 ετών εκ του οποίου το 16.4% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 9.1% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 4.5% ικανοποιημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 28.2% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 18- 30 ετών εκ του οποίου το 14.5% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 10% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 3.6% δηλώνει ικανοποιημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 21.8% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 61 ετών και άνω εκ του οποίου το 10% είναι δυσαρεστημένο, το 6.8% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 4.5% είναι ικανοποιημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 0.5%.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 20% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 46- 60 ετών εκ του οποίου το 7.7% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, με ίδιο ποσοστό 5.9% οι κατηγορίες ικανοποιημένος και δυσαρεστημένος, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 0.5%.

B. Κατά φύλο (πίνακας 2β σελ. 174)

Οι άνδρες καταλαμβάνουν το 60.9% του δείγματος, εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό με 34.5% εμφανίζεται στην κατηγορία δυσαρεστημένος και ακολουθούν οι κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και ικανοποιημένος με 15% και 10.5% αντίστοιχα.

Αντίθετα, οι γυναίκες καταλαμβάνουν το 39.1% του δείγματος εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 18.6%. Ακολουθούν με μικρότερα ποσοστά οι κατηγορίες δυσαρεστημένος και ικανοποιημένος με 12.3% και 8.2% αντίστοιχα.

Γ. Οικογενειακή Κατάσταση (πίνακας 2γ σελ. 175)

Οι παντρεμένοι/ες με 62.7% καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος εκ του οποίου το 35% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 16.4% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 10.9% δηλώνει ικανοποιημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 0.5%.

Ακολουθούν οι ανύπαντροι/ες με 34.5% ποσοστό του δείγματος εκ του οποίου το 16.4% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 10 %δυσαρεστημένο, το 7.7% δηλώνει ικανοποιημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 0.5%.

Οι χήροι/ες εμφανίζονται με το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 2.7% εκ του οποίου το 1.8% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 0.9% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών ικανοποιημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των διαζευγμένων/ες.

Δ. Κατά Υψηκότητα (πίνακας 2δ σελ. 175)

Το μεγαλύτερο ποσοστό 31.4% από το 60% του δείγματος που αντιπροσωπεύει την όχι Ελληνική υψηκότητα δήλωσε δυσαρεστημένο και το 18.6% δήλωσε ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο. Ακολουθούν με μικρότερα ποσοστά οι κατηγορίες ικανοποιημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 9.1% και 0.9% αντίστοιχα.

Από τους ερωτηθέντες που είχαν Ελληνική υψηκότητα το 15.5% από το 40% του δείγματος δήλωσε δυσαρεστημένο, το 15% δήλωσε ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο και το 9.5% δήλωσε ικανοποιημένο, ενώ μηδενικό(0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ε. Κατά Επάγγελμα (πίνακας 2ε σελ. 176)

Οι Ιδιωτικοί υπάλληλοι καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 61.8% εκ του οποίου το 29.1% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 16.4% ικανοποιημένο, το 15.9% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 0.5%.

Ακολουθούν οι Συνταξιούχοι με 20.9% του δείγματος εκ του οποίου το 13.2% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 6.4% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.9% δηλώνει ικανοποιημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 0.5%.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος καταλαμβάνουν οι Άνεργοι με 17.3% εκ του οποίου το 11.4% δήλωσε ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 4.5% δήλωσε δυσαρεστημένο, το 1.4% δήλωσε ικανοποιημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι Δημόσιοι υπάλληλοι και οι Αγρότες δεν εμφανίστηκαν στο δείγμα και το ποσοστό τους είναι μηδενικό (0%) .

ΣΤ. Κατά Ασφαλιστικά ταμεία (πίνακας 2στ σελ. 176)

Το μεγαλύτερο ποσοστό εκφράζεται στην κατηγορία δυσαρεστημένος με 46.8% και ακολουθεί με μικρή διαφορά η κατηγορία ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 33.6%. Τέλος το ποσοστό ικανοποίησης είναι 18.6% ενώ μικρότερο είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 0.9%.

Ζ. Γραμματικές γνώσεις (πίνακας 2ζ σελ. 177)

Οι απόφοιτοι λυκείου καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 42.7% εκ του οποίου το 17.7% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 15% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε

δυσανεστημένο, το 9.1% δηλώνει ικανοποιημένο, ενώ το μικρότερο ποσοστό μόλις 0.9% εμφανίζεται στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν οι απόφοιτοι γυμνασίου με 24.5% του δείγματος εκ του οποίου το 14.1% είναι δυσανεστημένο, το 9.1% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσανεστημένο, 1.4% είναι ικανοποιημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι απόφοιτοι δημοτικού καταλαμβάνουν το 20% του δείγματος εκ του οποίου το 9.5% δυσανεστημένος, το 7.7% είναι ικανοποιημένο, το 2.7% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσανεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ ΤΕΙ καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 12.7% εκ του οποίου το 6.8% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσανεστημένο, το 5.5% δηλώνει δυσανεστημένο και το 0.5% δηλώνει ικανοποιημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, τα άτομα με Μεταπτυχιακό έχουν μηδενικό (0%) ποσοστό.

H. Περιοχή διαμονής (πίνακας 2 η σελ. 177)

Τα άτομα που διαμένουν σε αστική περιοχή καταλαμβάνουν το 90% του δείγματος εκ του οποίου το 40.9% δηλώνει δυσανεστημένο, το 30.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσανεστημένο και το 17.7% δηλώνει ικανοποιημένο. Μόλις το 0.9% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τα άτομα που διαμένουν σε αγροτική περιοχή καταλαμβάνουν το 10% του δείγματος εκ του οποίου το 5.9% δηλώνει δυσανεστημένο, το 3.2% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσανεστημένο και το 0.9% δηλώνει ικανοποιημένο. Μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το ποσοστό των ατόμων που διαμένει σε ημιαστική περιοχή είναι μηδενικό (0%).

Θ. Μηνιαίο εισόδημα (πίνακας 20 σελ. 178)

Το 50% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 300€- 700€ εκ του οποίου το 20 % δηλώνει δυσανεστημένο, το ίδιο ποσοστό 15% εμφανίζεται στις κατηγορίες ικανοποιημένος και ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσανεστημένος, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 701€- 1400€ καταλαμβάνουν το 50% του δείγματος εκ του οποίου το 26.8% δηλώνει δυσανεστημένο, το 18.6% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε

δυσανεστημένο, το 3.6% δηλώνει ικανοποιημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 0.9%.

Τέλος, τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα **1401€** και άνω έχουν μηδενικό (0%) ποσοστό.

6.3 Αξιολόγηση Ιατρικού προσωπικού (πίνακες από 3^α έως 3^η παράρτημα ΙΙΙ)

A. Από ηλικία 18- 61 και άνω (πίνακας 3 α σελ. 179)

Το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 56.4% και ακολουθεί η κατηγορία ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσανεστημένος με 20%, το 15.8% δηλώνει δυσανεστημένο, ενώ το 7.8% εμφανίζεται στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 30% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας **31-45 ετών** εκ του οποίου το 16.8% είναι ικανοποιημένο, το 5.5% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσανεστημένο, το 4.5% είναι δυσανεστημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 3.2%.

Το 28% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας **18- 30 ετών** εκ του οποίου το 10.9% είναι ικανοποιημένο, το 9.5% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσανεστημένο, το 7.2% είναι δυσανεστημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 1.4%.

Το 21.9% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας **61 ετών και άνω** εκ του οποίου το 14.1% είναι ικανοποιημένο, το 3.2% είναι δυσανεστημένο, ενώ το ίδιο ποσοστό 2.3% εμφανίζεται στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσανεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 20% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας **46- 60 ετών** εκ του οποίου το 15.5% είναι ικανοποιημένο, το 2.7% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσανεστημένο, ενώ το ίδιο ποσοστό 0.9% εμφανίζεται στις κατηγορίες δυσανεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

B. Κατά φύλο (πίνακας 3β σελ. 179)

Οι **άνδρες** καταλαμβάνουν το 60.9% του δείγματος, εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό με 41.4% εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος, και ακολουθούν οι κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσανεστημένος με 10% και δυσανεστημένος με 5.9%, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 3.6%.

Αντίθετα, οι **γυναίκες** καταλαμβάνουν το 39.1% του δείγματος εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 15%, ακολουθούν με ίδια ποσοστά οι κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσανεστημένος και δυσανεστημένος με 10%, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 4.1%.

Γ. Οικογενειακή Κατάσταση (πίνακας 3γ σελ. 180)

Οι παντρεμένοι/ες με 62.7% καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος εκ του οποίου το 36.8% δηλώνει ικανοποιημένο, το 10.9% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 8.2% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 6.8%.

Ακολουθούν οι ανύπαντροι/ες με 34.6% ποσοστό του δείγματος εκ του οποίου το 16.8% δηλώνει ικανοποιημένο, το 11.8% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 5% δυσαρεστημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 0.9%.

Οι χήροι/ες εμφανίζονται με το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 2.7% που εμφανίζεται ως ποσοστό ικανοποίησης, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των υπόλοιπων κατηγοριών.

Τέλος, μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των διαζευγμένων/ ες.

Δ. Κατά Υπηκοότητα (πίνακας 3δ σελ. 180)

Τα άτομα με όχι Ελληνική υπηκοότητα καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 60.1% εκ του οποίου το 37.7% εμφανίζεται ικανοποιημένο. Ακολουθούν οι κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δυσαρεστημένος με ίδιο ποσοστό 8.2% ενώ το μικρότερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 6%.

Από τους ερωτηθέντες που έχουν Ελληνική υπηκοότητα το 18.6% από το ποσοστό 39.9%, δήλωσε ικανοποιημένο και το 11.8% δήλωσε ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο. Τα μικρότερα ποσοστά εμφανίζονται στις κατηγορίες δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 7.7% και 1.8% αντίστοιχα.

Ε. Κατά Επάγγελμα (πίνακας 3ε σελ 181)

Οι Ιδιωτικοί υπάλληλοι καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό 62% του δείγματος εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό 29.1% δηλώνει ικανοποιημένο και ακολουθεί το 14.5% που δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο. Μικρότερα είναι τα ποσοστά των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 11.8% και 6.4% αντίστοιχα.

Ακολουθούν οι Συνταξιούχοι με 20.8% του δείγματος εκ του οποίου το 14.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 3.6% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 2.3% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 0.4%.

Το μικρότερο ποσοστό του δείγματος, καταλαμβάνουν οι Άνεργοι με 17.2% εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό 12.7% δηλώνει ικανοποιημένο. Ακολουθούν οι κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δυσαρεστημένος με ίδιο ποσοστό 1.8% και τέλος το 0.9% της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι Δημόσιοι υπάλληλοι και οι Αγρότες δεν εμφανίστηκαν στο δείγμα και το ποσοστό τους είναι μηδενικό (0%).

ΣΤ. Κατά Ασφαλιστικά ταμεία (πίνακας 3στ σελ. 181)

Το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 56.4% και ακολουθεί η κατηγορία ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 20%. Μικρότερα είναι τα ποσοστά των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 15.9% και 7.7% αντίστοιχα.

Ζ. Γραμματικές γνώσεις (πίνακας 3ζ σελ. 182)

Οι απόφοιτοι λυκείου καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 42.7% εκ του οποίου το 15.9% δηλώνει ικανοποιημένο, το 14.1% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 6.8% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ το μικρότερο ποσοστό 5.9% εμφανίζεται στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν οι απόφοιτοι γυμνασίου με 24.6% του δείγματος εκ του οποίου το 12.7% είναι ικανοποιημένο, το 6.4% είναι δυσαρεστημένο, το 4.1% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 1.4%.

Οι απόφοιτοι δημοτικού καταλαμβάνουν το 19.9% του δείγματος εκ του οποίου το 17.3% είναι ικανοποιημένο, το 1.8% είναι δυσαρεστημένο, ενώ το ίδιο ποσοστό 0.4% εμφανίζεται στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ ΤΕΙ καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 12.8% εκ του οποίου το 10.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 1.4% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.9% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, τα άτομα με Μεταπτυχιακό έχουν μηδενικό (0%) ποσοστό.

Η. Περιοχή διαμονής (πίνακας 3 η σελ. 182)

Τα άτομα που διαμένουν σε αστική περιοχή καταλαμβάνουν το 90% του δείγματος εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό 52.3% δηλώνει ικανοποιημένο. Ακολουθούν οι κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 16.8% και δυσαρεστημένος με

14.1% ενώ το μικρότερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 6.8%.

Τα άτομα που διαμένουν σε αγροτική περιοχή καταλαμβάνουν το 10% του δείγματος εκ του οποίου το 4.1% δηλώνει ικανοποιημένο και το 3.2% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο. Τέλος τα μικρότερα ποσοστά εμφανίζονται στις κατηγορίες δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 1.8% και 0.9% αντίστοιχα.

Τα άτομα που διαμένουν σε ημιαστική περιοχή έχουν μηδενικό (0%) ποσοστό.

Θ. Μηνιαίο εισόδημα (πίνακας 3θ σελ. 183)

Το 50% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 300€- 700€ εκ του οποίου το 29.5% είναι ικανοποιημένο, το 12.7% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 5.5% είναι δυσαρεστημένο ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 2.3%.

Τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 701€- 1400€ καταλαμβάνουν το 50% του δείγματος εκ του οποίου το 26.8% δηλώνει ικανοποιημένο, το 10.4% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 7.3% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 5.5%.

Τέλος, τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 1401€ και άνω έχουν μηδενικό (0%) ποσοστό.

6.4 Αξιολόγηση Νοσηλευτικού προσωπικού (πίνακες 4^α έως 4^θ, παράρτημα ΙΙΙ)

Α. Από ηλικία 18- 61 και άνω (πίνακας 4 α σελ. 184)

Το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 34.5%. Ακολουθεί η κατηγορία ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 27.3% και η κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 24.5%. Τέλος, το μικρότερο ποσοστό 13.6% εμφανίζεται στην κατηγορία δυσαρεστημένος.

Τα άτομα ηλικίας 31- 45 ετών καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 30% εκ του οποίου το 11.4% δηλώνει ικανοποιημένο, το 8.6% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ το ίδιο ποσοστό εμφανίζουν οι κατηγορίες δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 5%.

Η ηλικία 18- 30 ετών καταλαμβάνει το 28.2% του δείγματος εκ του οποίου το 11.8% εμφανίζεται στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ, ακολουθεί το 6.4% της κατηγορίας ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος, ενώ το ίδιο ποσοστό εμφανίζουν οι κατηγορίες ικανοποιημένος και δυσαρεστημένος με 5%.

Ακολουθεί η ηλικία 61 ετών και άνω με 21.8% του δείγματος εκ του οποίου το 7.3%

δηλώνει ικανοποιημένο, το 6.8% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 5.9% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ και το 1.8% δηλώνει δυσαρεστημένο.

Τέλος, τα άτομα ηλικίας **46- 60 ετών** καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 20% εκ του οποίου το 10.9% δηλώνει ικανοποιημένο, το 5.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ το ίδιο ποσοστό 1.8% εμφανίζεται στις κατηγορίες δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

B. Κατά φύλο (πίνακας 4β σελ. 184)

Οι **άνδρες** καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 60.9% εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό 27.3% δηλώνει ικανοποιημένο. Ακολουθεί η κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 16.8% και η κατηγορία ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 14.1%. Το μικρότερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία δυσαρεστημένος με 2.7%.

Αντίστοιχα, οι **γυναίκες** καταλαμβάνουν το 39.1% του δείγματος εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 13.2%. Ακολουθεί το 10.9% που δηλώνει δυσαρεστημένο και το 7.7% να δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ. Τέλος το μικρότερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 7.3%.

Γ. Οικογενειακή Κατάσταση (πίνακας 4γ σελ. 185)

Οι **παντρεμένοι/ες** καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 62.7% εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό 20.5% δηλώνει ικανοποιημένο. Ακολουθούν οι κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος / ούτε δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με ίδιο ποσοστό ύψους 16.4% και τέλος το μικρότερο ποσοστό 9.5% της κατηγορίας δυσαρεστημένος.

Οι **ανύπαντροι/ες** καταλαμβάνουν το 34.5% του δείγματος εκ του οποίου το 11.8% δηλώνει ικανοποιημένο και το 10.9% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο. Τέλος τα μικρότερα ποσοστά ανήκουν στις κατηγορίες δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ και δυσαρεστημένος με 7.7% και 4.1% αντίστοιχα.

Οι **χήροι/ες** καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος με 2.7% εκ του οποίου το 2.3% δηλώνει ικανοποιημένο, το 0.5% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δυσαρεστημένος.

Τέλος, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των **διαζευγμένων/ες**.

Δ. Κατά Υψηλότητα (πίνακας 4δ σελ. 185)

Τα άτομα με όχι Ελληνική υπηκοότητα καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 60% εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 19.1%. Ακολουθούν με ίδιο ποσοστό με 18.2% οι κατηγορίες ικανοποιημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ ενώ το μικρότερο εμφανίζεται στην κατηγορία δυσαρεστημένος με 4.5%.

Αντίθετα, στα άτομα με Ελληνική υπηκοότητα το μεγαλύτερο ποσοστό 16.4% από το συνολικό ποσοστό 40% του δείγματος εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος και ακολουθεί το 9.1% της κατηγορίας δυσαρεστημένος. Τέλος τα μικρότερα ποσοστά εμφανίζονται στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 8.2% και 6.4% αντίστοιχα.

Ε. Κατά Επάγγελμα (πίνακας 4ε σελ. 186)

Οι Ιδιωτικοί υπάλληλοι καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό 61.8% του δείγματος εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό 19.5% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ. Ακολουθούν το 17.3% που δηλώνει ικανοποιημένος και το 16.4% που δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο. Μικρότερο είναι το ποσοστό της κατηγορίας δυσαρεστημένος με 8.6%.

Οι Συνταξιούχοι καταλαμβάνουν το 20.9% του δείγματος εκ του οποίου το 9.5% δηλώνει ικανοποιημένος και το 7.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο. Τέλος οι κατηγορίες δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ έχουν ίδιο ποσοστό 1.8%.

Το μικρότερο ποσοστό του δείγματος, καταλαμβάνουν οι Άνεργοι με 17.3% εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό 7.7% δηλώνει ικανοποιημένο. Τέλος στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος, δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ εμφανίζεται το ίδιο ποσοστό 3.2%.

Οι Δημόσιοι υπάλληλοι και οι Αγρότες έχουν μηδενικό (0%) ποσοστό.

ΣΤ. Κατά Ασφαλιστικά ταμεία (πίνακας 4στ σελ. 186)

Το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 34.5% και ακολουθεί η κατηγορία ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 27.3%. Τέλος η κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 24.5% ενώ το μικρότερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία δυσαρεστημένος με 13.6%.

Ζ. Γραμματικές γνώσεις (πίνακας 4ζ σελ 187)

Οι απόφοιτοι λυκείου καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 42.7%

εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 14.1% και ακολουθεί με μικρή διαφορά με 13.6% της κατηγορίας ικανοποιημένος. Τέλος τα μικρότερα ποσοστά εμφανίζονται στις κατηγορίες δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ και δυσαρεστημένος με 8.6% και 6.4% αντίστοιχα.

Στη συνέχεια το 24.5% του δείγματος καταλαμβάνουν οι απόφοιτοι γυμνασίου εκ του οποίου το 8.6% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ, το 7.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 4.5% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ το 3.6% δηλώνει ικανοποιημένο.

Οι απόφοιτοι δημοτικού καταλαμβάνουν το 20% εκ του οποίου το 9.1% δηλώνει ικανοποιημένο, το 5% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ, το 3.6% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο και το 2.3% δηλώνει δυσαρεστημένο.

Τέλος, οι απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ ΤΕΙ καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος με 12.7% εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 8.2%. Ακολουθούν οι κατηγορίες δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ και ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 2.3% και 1.8% αντίστοιχα ενώ το μικρότερο ποσοστό 0.5% ανήκει στην κατηγορία δυσαρεστημένος.

Η. Περιοχή διαμονής (πίνακας 4 η σελ. 187)

Τα άτομα που διαμένουν σε αστική περιοχή καταλαμβάνουν το 90% του δείγματος εκ του οποίου το 30.9% δηλώνει ικανοποιημένο, το ίδιο ποσοστό 23.2% εμφανίζεται στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ, ενώ το 12.7% δηλώνει δυσαρεστημένο.

Τα άτομα που διαμένουν σε αγροτική περιοχή καταλαμβάνουν το 10% του δείγματος εκ του οποίου το 4.1% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 3.6% δηλώνει ικανοποιημένο, το 1.4% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ και μόλις το 1% δηλώνει δυσαρεστημένο.

Το ποσοστό των ατόμων που διαμένει σε ημιαστική περιοχή είναι μηδενικό (0%).

Θ. Μηνιαίο εισόδημα (πίνακας 4θ σελ. 188)

Το 50% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 300€- 700€ εκ του οποίου το 17.3% δηλώνει ικανοποιημένο, το 12.3% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 11.8% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ και το 8.6% δηλώνει δυσαρεστημένο.

Τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 701€- 1400€ καταλαμβάνουν το 50% του δείγματος εκ του οποίου το 17.3% δηλώνει ικανοποιημένο, το 15% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 12.7% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ και το 5% δηλώνει

δυσανεστημένο.

Τέλος, τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 1401€ και άνω έχουν μηδενικό (0%) ποσοστό.

6.5 Αξιολόγηση Εργαστηριακών εξετάσεων (πίνακες 5^α έως 5^θ, παράρτημα ΙΙΙ)

A. Από ηλικία 18- 61 και άνω (πίνακας 5 α σελ. 189)

Το μεγαλύτερο ποσοστό παρουσιάζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 44.1% ακολουθεί η κατηγορία ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσανεστημένος με 24% και η κατηγορία δυσανεστημένος με 21.6%. Τέλος, η κατηγορία η κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 10.3%.

Τα άτομα ηλικίας 46- 60 ετών καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 39.2% εκ του οποίου το 16.2% δηλώνει ικανοποιημένο, το ίδιο ποσοστό εμφανίζεται στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσανεστημένος με 9.8%, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 3.4%.

Τα άτομα ηλικίας 31- 45 ετών καταλαμβάνουν το 25.5% του δείγματος εκ του οποίου το 10.3% δηλώνει ικανοποιημένο, το 6.9% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσανεστημένο, το 4.4% δηλώνει δυσανεστημένο και τέλος, το 3.9% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθεί η ηλικία 61 ετών και άνω με 21.6% του δείγματος εκ του οποίου το 10.3% δηλώνει ικανοποιημένο, το 4.9% δηλώνει δυσανεστημένο, το 4.4% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσανεστημένο, ενώ το 2% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, η ηλικία 18- 30 ετών καταλαμβάνει το μικρότερο ποσοστό του δείγματος με 13.7% εκ του οποίου το 7.4% είναι ικανοποιημένο, το 2.9% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσανεστημένο, το 2.5% είναι δυσανεστημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι μόλις 1%.

B. Κατά φύλο (πίνακας 5β σελ. 189)

Οι άνδρες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 58.8% εκ του οποίου το 27% δηλώνει ικανοποιημένο και το 14.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσανεστημένο. Τα μικρότερα ποσοστά εμφανίζονται στις κατηγορίες δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ και δυσανεστημένος με 8.8% και 8.3%.

Στις γυναίκες αντίστοιχα από το 41.2% ποσοστό του δείγματος, το 17.2% δηλώνει ικανοποιημένο και το 13.2% δηλώνει δυσανεστημένο. Τα μικρότερα ποσοστά εμφανίζονται στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσανεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με

9.3% και 1.5%.

Γ. Οικογενειακή Κατάσταση (πίνακας 5γ σελ. 190)

Οι παντρεμένοι/ες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 52.9% εκ του οποίου το 18.6% δηλώνει ικανοποιημένο, το 15.2% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 13.2% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο / ούτε δυσαρεστημένο, ενώ το 5.9% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι ανύπαντροι/ες καταλαμβάνουν το 43.1% του δείγματος εκ του οποίου το 23.5% δηλώνει ικανοποιημένο και το 9.8% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο. Τέλος τα μικρότερα ποσοστά ανήκουν στις κατηγορίες δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 6.4% και 3.4% αντίστοιχα.

Οι γήρου/ες καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος με 3.9% εκ του οποίου το 2% δηλώνει ικανοποιημένο, το ίδιο ποσοστό 1% εμφανίζεται στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας και δυσαρεστημένος.

Τέλος, μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των διαζευγμένων/ες.

Δ. Κατά Υπηκοότητα (πίνακας 5δ σελ. 190)

Το 82.4% αντιπροσωπεύει τα άτομα με όχι Ελληνική υπηκοότητα εκ του οποίου το 43.6% δηλώνει ικανοποιημένο και το 20.1% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο. Ακολουθούν με μικρότερα ποσοστά οι κατηγορίες δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ και δυσαρεστημένος με 9.8% και 8.8% αντίστοιχα.

Τα άτομα με Ελληνική υπηκοότητα καταλαμβάνουν το 17.6% του δείγματος εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό 12.7% δηλώνει δυσαρεστημένο και το 3.9% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο. Τέλος, το ίδιο ποσοστό 0.5% εμφανίζεται στις κατηγορίες ικανοποιημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ε. Κατά Επάγγελμα (πίνακας 5ε σελ. 191)

Οι Ιδιωτικοί υπάλληλοι καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό 52.9% του δείγματος εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό 23% δηλώνει ικανοποιημένο και ακολουθεί το 13.7% που δηλώνει δυσαρεστημένο. Μικρότερα είναι τα ποσοστά των κατηγοριών ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 9.3% και 6.9% αντίστοιχα.

Ακολουθούν οι Συνταξιούχοι με 27.5% του δείγματος εκ του οποίου το 12.7% είναι

ικανοποιημένο, το 9.3% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 3.4% είναι δυσαρεστημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 2%.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος καταλαμβάνουν οι Ανεργοί με 19.6% εκ του οποίου το 8.3% δηλώνει ικανοποιημένο και το 5.4% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο. Ακολουθούν οι κατηγορίες δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 4.4% και 1.5% αντίστοιχα.

Οι Δημόσιοι υπάλληλοι και οι Αγρότες δεν εμφανίστηκαν στο δείγμα και το ποσοστό τους είναι μηδενικό (0%).

ΣΤ. Κατά Ασφαλιστικά ταμεία (πίνακας 5στ σελ. 191)

Το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 44.1% και ακολουθεί η κατηγορία ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 24%. Μικρότερα είναι τα ποσοστά των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 21.6% και 10.3% αντίστοιχα.

Ζ. Γραμματικές γνώσεις (πίνακας 5ζ σελ. 192)

Οι απόφοιτοι λυκείου καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 41.2% εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 14.7%. Ακολουθούν οι κατηγορίες δυσαρεστημένος και ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 13.2% και 8.3% αντίστοιχα και τέλος, η κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 4.9%.

Ακολουθούν οι απόφοιτοι γυμνασίου με 29.4% του δείγματος εκ του οποίου το 12.3% δηλώνει ικανοποιημένο, το 8.8% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 4.4% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 3.9%.

Οι απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ ΤΕΙ καταλαμβάνουν 19.6% του δείγματος εκ του οποίου το 11.3% είναι ικανοποιημένο, το 3.9% είναι δυσαρεστημένο και το 3.4% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι μόλις 1%.

Οι απόφοιτοι δημοτικού καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος με 9.8% εκ του οποίου το 5.9% δηλώνει ικανοποιημένο, το 3.4% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο και το 0.5% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ. Τέλος μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δυσαρεστημένος.

Τα άτομα με μεταπτυχιακό δεν εμφανίστηκαν στο δείγμα με αποτέλεσμα να έχουν μηδενικό (0%) ποσοστό.

Η. Περιογή διαμονής (πίνακας 5η σελ. 192)

Τα άτομα που διαμένουν σε αστική περιοχή καταλαμβάνουν το 90.2% του δείγματος εκ του οποίου το 42.2% είναι ικανοποιημένο, το 24% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 15.7% είναι δυσαρεστημένο και τέλος το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 8.3%.

Τα άτομα που διαμένουν σε αγροτική περιοχή καταλαμβάνουν το 9.8% του δείγματος εκ του οποίου το 5.9% δηλώνει δυσαρεστημένο, το ίδιο ποσοστό 2% εμφανίζεται στις κατηγορίες ικανοποιημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορία ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένος.

Τέλος, το ποσοστό των ατόμων που διαμένει σε ημιαστική περιοχή είναι μηδενικό (0%).

Θ. Μηνιαίο εισόδημα (πίνακας 5θ σελ. 193)

Τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 300€- 700€ καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 58.8% εκ του οποίου το 25.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 14.7% δηλώνει δυσαρεστημένο και το 11.3% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο. Τέλος το μικρότερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 7.4%.

Αντίστοιχα, τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 701€- 1400€ καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 41.2% εκ του οποίου το 18.6% δηλώνει ικανοποιημένο, το 12.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο και το 6.9% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ το 2.9% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό του δείγματος των ατόμων με μηνιαίο εισόδημα 1401€ και άνω.

6.6 Αξιολόγηση Ξενοδοχειακές υποδομές (πίνακες 6^α έως 6^θ, παράρτημα ΙΙΙ)

Α. Από ηλικία 18- 61 και άνω (πίνακας 6 α σελ. 194)

Το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 69.1% και ακολουθεί η κατηγορία δυσαρεστημένος με 20%. Τα μικρότερα ποσοστά εμφανίζονται στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 6.4% και 4.5% αντίστοιχα.

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 30% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 31- 45 ετών εκ του οποίου το 17.3% δηλώνει ικανοποιημένο, το 8.2% δηλώνει δυσαρεστημένο,

το 3.6% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ, ενώ μόλις το 0.9% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο.

Το 28.2% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 18- 30 ετών εκ του οποίου το 18.2% δηλώνει ικανοποιημένο, το 7.3% δηλώνει δυσαρεστημένο, το 1.8% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι μόλις 0.9%.

Το 21.8% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 61 ετών και άνω εκ του οποίου το 17.3% είναι ικανοποιημένο, το 2.7% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο και το 1.8% είναι δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 20% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 46- 60 ετών εκ του οποίου το 16.4% είναι ικανοποιημένο, το 2.7% είναι δυσαρεστημένο και το 0.9% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

B. Κατά φύλο (πίνακας 6β σελ. 194)

Οι άνδρες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 60.9% εκ του οποίου το 40.9% δηλώνει ικανοποιημένο. Ακολουθούν με μεγάλη διαφορά οι τρεις επόμενες κατηγορίες δυσαρεστημένος με 9.1%, ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 6.4% και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 4.5%.

Το 28.2% των γυναικών από το 39.1% του δείγματος δηλώνει ικανοποιημένο σε αντίθεση με το 10.9% που δηλώνει δυσαρεστημένο. Ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένων και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Γ. Οικογενειακή Κατάσταση (πίνακας 6γ σελ. 195)

Οι παντρεμένοι/ες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 62.7% εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό 40.9% δηλώνει ικανοποιημένο και το 14.5% δηλώνει δυσαρεστημένο. Τέλος το ίδιο ποσοστό εμφανίζεται στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 3.6%.

Οι ανύπαντροι/ες καταλαμβάνουν το 34.5% εκ του οποίου το 25.5% δηλώνει ικανοποιημένο και το 5.5% δηλώνει δυσαρεστημένο. Τέλος, τα μικρότερα ποσοστά ανήκουν στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 2.7% και 0.9% αντίστοιχα.

Ο χήρου/ες καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος με 2.7% και εμφανίζεται ως ποσοστό ικανοποίησης.

Τέλος, μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των διαζευγμένων/ες.

Δ. Κατά Υψηκότητα (πίνακας 6δ σελ. 195)

Τα άτομα με όχι Ελληνική υψηκότητα καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 60% εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 35.5% και ακολουθεί με μεγάλη διαφορά το 18.2% της κατηγορίας δυσαρεστημένος. Τέλος, τα μικρότερα ποσοστά εμφανίζονται στις κατηγορίες δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ και ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 4.5% και 1.8% αντίστοιχα.

Το 40% του δείγματος αντιπροσωπεύει τα άτομα με Ελληνική υψηκότητα εκ του οποίου, το μεγαλύτερο ποσοστό 33.6% εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος. Ακολουθεί η κατηγορία δυσαρεστημένος με 18.2% και τέλος, τα μικρότερα ποσοστά των κατηγοριών δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ και ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 4.5% και 1.8% αντίστοιχα.

Ε. Κατά Επάγγελμα (πίνακας 6ε σελ. 196)

Οι Ιδιωτικοί υπάλληλοι καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 61.8% εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 45.5%. Ακολουθεί η κατηγορία δυσαρεστημένος με 9.1% και τέλος, οι κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με ίδιο ποσοστό 3.6%.

Οι Συνταξιούχοι καταλαμβάνουν το 20.9% του δείγματος εκ του οποίου το 10% δηλώνει ικανοποιημένο και το 9.1% δηλώνει δυσαρεστημένο. Τέλος ακολουθούν οι κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με ίδιο ποσοστό ύψους 0.9%.

Οι Άνεργοι καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος με 17.3% εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 13.6%. Τέλος, στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δυσαρεστημένος εμφανίζεται το ίδιο ποσοστό 1.8%, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι Δημόσιοι υπάλληλοι και οι Αγρότες δεν εμφανίστηκαν στο δείγμα και έχουν μηδενικό (0%) ποσοστό.

ΣΤ. Κατά Ασφαλιστικά ταμεία (πίνακας 6στ σελ. 196)

Το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 69.1% και

ακολουθεί η κατηγορία δυσαρεστημένος με 20%. Τα μικρότερα ποσοστά εμφανίζονται ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 6.4% και 4.5% αντίστοιχα.

Z. Γραμματικές γνώσεις (πίνακας 6ζ σελ. 197)

Οι απόφοιτοι λυκείου καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 42.7% εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 27.3%. Ακολουθεί η κατηγορία δυσαρεστημένος με 7.3% ενώ τα μικρότερα ποσοστά εμφανίζονται στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 4.5% και 3.6% αντίστοιχα.

Ακολουθούν οι απόφοιτοι γυμνασίου με 24.5% του δείγματος εκ του οποίου το 19.1% είναι ικανοποιημένο, το 3.6% είναι δυσαρεστημένο, ενώ το ίδιο ποσοστό εμφανίζεται στα κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 0.9%.

Οι απόφοιτοι δημοτικού καταλαμβάνουν το 20% του δείγματος εκ του οποίου το 12.7% είναι ικανοποιημένο, το 7.3% είναι δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ ΤΕΙ καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος με 12.7% εκ του οποίου το 10% δηλώνει ικανοποιημένο και μόλις το 1.8% δυσαρεστημένο. Τέλος το 0.9% δηλώνει ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ..

Τα άτομα με μεταπτυχιακό δεν εμφανίστηκαν στο δείγμα με αποτέλεσμα το ποσοστό τους να είναι μηδενικό (0%).

H. Περιογή διαμονής (πίνακας 6 η σελ. 197)

Τα άτομα που διαμένουν σε αστική περιοχή καταλαμβάνουν το 90% του δείγματος εκ του οποίου το 67.3% δηλώνει ικανοποιημένο και το 11.8% δηλώνει δυσαρεστημένο. Τέλος τα μικρότερα ποσοστά εμφανίζονται στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 6.4% και 4.5% αντίστοιχα.

Τα άτομα που διαμένουν σε αγροτική περιοχή καταλαμβάνουν το 10% του δείγματος εκ του οποίου το 8.2% δηλώνει δυσαρεστημένο και μόλις το 1.8% δηλώνει ικανοποιημένο. Το ποσοστό των κατηγοριών ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι μηδενικό (0%).

Τα άτομα που διαμένουν σε ημιαστική περιοχή δεν εμφανίστηκαν στο δείγμα και έχουν μηδενικό (0%) ποσοστό.

Θ. Μηνιαίο εισόδημα (πίνακας 6θ σελ. 198)

Το 50% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 300€- 700€ εκ του οποίου το 34.5% είναι ικανοποιημένο, το 7.3% είναι δυσαρεστημένο, το 4.5% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 3.6%.

Τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 701€- 1400€ καταλαμβάνουν το 50% του δείγματος εκ του οποίου το 34.5% είναι ικανοποιημένο, το 12.7% είναι δυσαρεστημένο, το 1.8% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι μόλις 0.9%.

Τέλος, τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 1401€ και άνω έχουν μηδενικό (0%) ποσοστό.

6.7 Αξιολόγηση Διοικητικών υπηρεσιών (πίνακες 7^α έως 7^θ, παράρτημα ΙΙΙ)

Α. Από ηλικία 18- 61 και άνω (πίνακας 7 α σελ. 199)

Το μεγαλύτερο ποσοστό παρουσιάζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 72.7% και ακολουθούν οι κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ούτε δυσαρεστημένος και δυσαρεστημένος με 18.2% και 5.5% αντίστοιχα. Τέλος, η κατηγορία δεν γνωρίζω/δεν απαντώ παρουσιάζεται με το μικρότερο ποσοστό 3.6%.

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 30% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 31- 45 ετών εκ του οποίου το 23.6% είναι ικανοποιημένο, το 4.5% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ το ίδιο ποσοστό 0.9% έχουν οι κατηγορίες δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το 28.2% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 18- 30 ετών εκ του οποίου το 15.5% είναι ικανοποιημένο, το 8.2% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 3.6% είναι δυσαρεστημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι μόλις 0.9%.

Το 21.8% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 61 ετών και άνω εκ του οποίου το 19.1% δηλώνει ικανοποιημένο, το 1.8% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 0.9% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δυσαρεστημένος.

Τέλος, το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 20% καταλαμβάνουν τα άτομα ηλικίας 46- 60 ετών εκ του οποίου το 14.5% είναι ικανοποιημένο, το 3.6% είναι ούτε ικανοποιημένο/

ούτε δυσαρεστημένο, ενώ το ίδιο ποσοστό 0.9% εμφανίζεται στις κατηγορίες δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

B. Κατά φύλο (πίνακας 7β σελ. 199)

Οι άνδρες καταλαμβάνουν το 60.9% του δείγματος, εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό 41.8% δηλώνει ικανοποιημένο, το 12.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο και το 3.6% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ. Το μικρότερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία δυσαρεστημένος με 2.7%.

Αντίστοιχα, οι γυναίκες καταλαμβάνουν το 39.1% του δείγματος εκ του οποίου το 30.9% δηλώνει ικανοποιημένο και το 5.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο. Το μικρότερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία δυσαρεστημένος με 2.7% ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Γ. Οικογενειακή Κατάσταση (πίνακας 7γ σελ. 200)

Οι παντρεμένοι/ες με ποσοστό 62.7% καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος εκ του οποίου το 44.5% είναι ικανοποιημένοι, το 11.8% ούτε ικανοποιημένοι/ ούτε δυσαρεστημένοι και το 3.6% είναι δυσαρεστημένοι. Τέλος, το μικρότερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 2.7%.

Οι ανύπαντροι/ες σε ποσοστό 34.5% του δείγματος δήλωσαν ικανοποιημένοι το 26.4%, ούτε ικανοποιημένοι/ ούτε δυσαρεστημένοι το 5.5% και δυσαρεστημένοι το 1.8%, ενώ το 0.9% ανήκει στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι χήροι/ες αντιπροσωπεύουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος με 2.7% εκ του οποίου το 1.8% δήλωσε ικανοποιημένο και το 0.9% ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο.

Τέλος, μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των διαζευγμένων/ες.

Δ. Κατά Υπηκοότητα (πίνακας 7δ σελ. 200)

Το 39.1% από το ποσοστό του δείγματος 60% που αντιπροσωπεύει την όχι Ελληνική υπηκοότητα δήλωσε ικανοποιημένο, το 12.7% δήλωσε ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο και το 4.5% δήλωσε δυσαρεστημένο. Τέλος, το μικρότερο ποσοστό 3.6% ανήκει στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Αντίστοιχα, τα άτομα με Ελληνική υπηκοότητα καταλαμβάνουν το 40% του δείγματος εκ του οποίου το 33.6% δήλωσε ικανοποιημένο και το 5.5% δήλωσε ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο. Το 0.9% δήλωσε δυσαρεστημένο ενώ μηδενικό (0%)

είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ε. Κατά Επάγγελμα (πίνακας 7ε σελ. 201)

Οι Ιδιωτικοί υπάλληλοι καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 61.8% εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 43.6%, το 12.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 3.6% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ το 1.8% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι Συνταξιούχοι καταλαμβάνουν το 20.9% του δείγματος εκ του οποίου το 16.4% δηλώνει ικανοποιημένο το 2.7% είναι ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο και τέλος, το ίδιο ποσοστό 0.9% εμφανίζεται στις κατηγορίες δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Οι Άνεργοι καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος με 17.3% εκ του οποίου το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 12.7% και ακολουθεί το 2.7% της κατηγορίας ούτε ικανοποιημένος/ούτε δυσαρεστημένος .Τέλος, στις κατηγορίες δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ εμφανίζεται το ίδιο ποσοστό 0.9%.

Οι Δημόσιοι υπάλληλοι και οι Αγρότες δεν εμφανίστηκαν στο δείγμα και έχουν μηδενικό (0%) ποσοστό.

ΣΤ. Κατά Ασφαλιστικά ταμεία (πίνακας 7στ σελ. 201)

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος εμφανίζεται στην κατηγορία ικανοποιημένος με 72.7% και ακολουθεί με μεγάλη διαφορά η κατηγορία ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος με 18.2%. Τα μικρότερα ποσοστά του δείγματος εμφανίζονται στις κατηγορίες δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 5.5% και 3.6% αντίστοιχα.

Ζ. Γραμματικές γνώσεις (πίνακας 7ζ σελ. 202)

Οι απόφοιτοι λυκείου καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 42.7% εκ του οποίου το 24.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 12.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 3.6% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ το μικρότερο ποσοστό μόλις 1.8% εμφανίζεται στην κατηγορία δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Ακολουθούν οι απόφοιτοι γυμνασίου με 24.5% του δείγματος εκ του οποίου το 18.2% δηλώνει ικανοποιημένο, το 3.6% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 1.8% δηλώνει δυσαρεστημένο, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι μόλις το 0.9%.

Οι απόφοιτοι δημοτικού καταλαμβάνουν το 20% του δείγματος εκ του οποίου το 18.2% δηλώνει ικανοποιημένο και το ίδιο ποσοστό 0.9% εμφανίζεται στις κατηγορίες ούτε

ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δυσαρεστημένος.

Οι απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ ΤΕΙ καταλαμβάνουν το μικρότερο ποσοστό του δείγματος 12.7% εκ του οποίου το 11.8% δηλώνει ικανοποιημένο, το 0.9% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Τέλος, τα άτομα με Μεταπτυχιακό έχουν μηδενικό (0%) ποσοστό.

Η. Περιογή διαμονής (πίνακας 7 η σελ. 202)

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 90% ανήκει στα άτομα που διαμένουν σε αστική περιοχή εκ του οποίου εμφανίζεται και το μεγαλύτερο ποσοστό ικανοποίησης με 65.5%. Στη συνέχεια το 15.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, το 5.5% δηλώνει δυσαρεστημένο ενώ μικρότερο είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ με 3.6%.

Αντίστοιχα, τα άτομα που διαμένουν σε αγροτική περιοχή καταλαμβάνουν το 10% του δείγματος εκ του οποίου το 7.3% δηλώνει ικανοποιημένο και το 2.7% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο. Μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό των κατηγοριών δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

Το ποσοστό των ατόμων που διαμένει σε ημιαστική περιοχή είναι μηδενικό (0%).

Θ. Μηνιαίο εισόδημα (πίνακας 70 σελ 203)

Το 50% του δείγματος καταλαμβάνουν τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 300€- 700€ εκ του οποίου το 38.2% δηλώνει ικανοποιημένο, το ίδιο ποσοστό 4.5% εμφανίζεται στις κατηγορίες ούτε ικανοποιημένος/ ούτε δυσαρεστημένος και δυσαρεστημένος, ενώ το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ είναι 2.7%.

Τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 701€- 1400€ καταλαμβάνουν το 50% του δείγματος εκ του οποίου το 34.5% δηλώνει ικανοποιημένο, το 13.6% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ενώ το ίδιο ποσοστό 0.9% εμφανίζεται στις κατηγορίες δυσαρεστημένος και δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

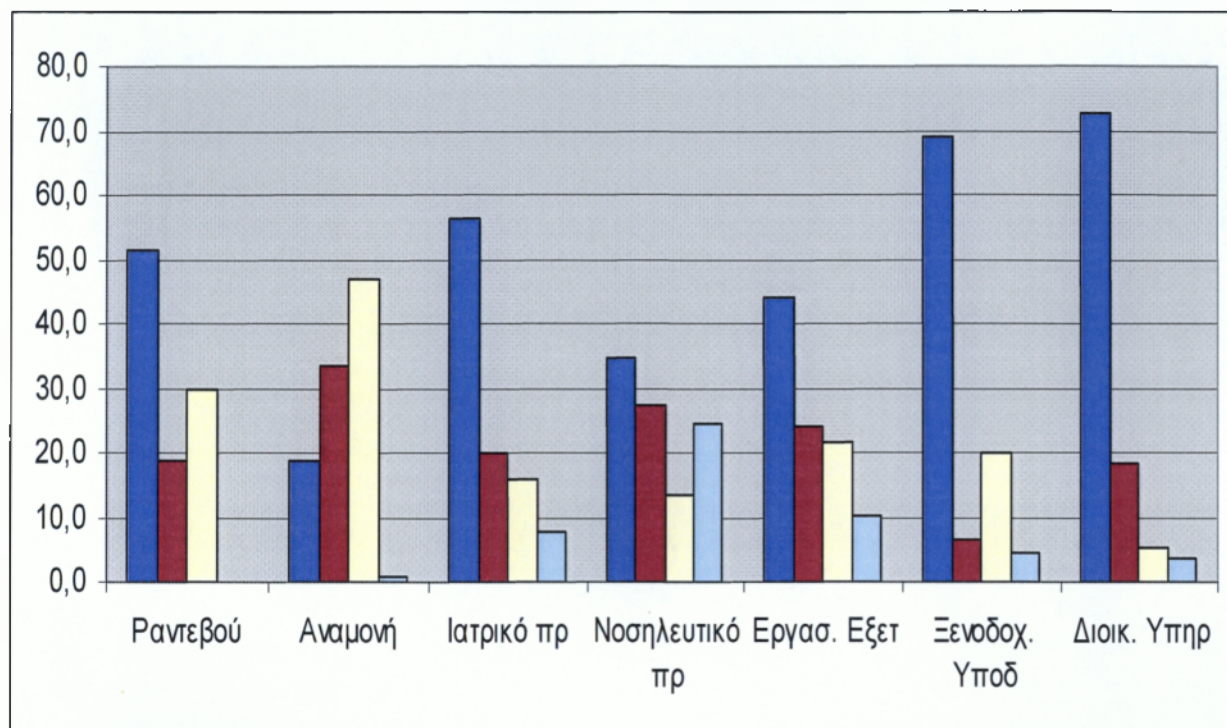
Τέλος, τα άτομα με μηνιαίο εισόδημα 1401€ και άνω έχουν μηδενικό (0%) ποσοστό.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2**ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ από το ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ****ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ****Γενική Αξιολόγηση**

Από τον Οκτώβριο του 2010 μέχρι και τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ							Μ. Ο %
		Ραντεβού	Αναμονή	Ιατρικό Προσωπικό	Νοσηλευτικό Προσωπικό	Εργαστηριακές Εξετάσεις	Ξενοδοχειακή Υποδομή (καθαριότητα, χώροι υγιεινής)	Διοικητικές Υπηρεσίες	
1.	Ίκανοποιημένος	51.4	18.6	56.4	34.5	44.1	69.1	72.7	49.5
2.	Ούτε ικανοποιημένος Ούτε δυσανεστημένος	18.6	33.6	20	27.3	24	6.4	18.2	21.1
3.	Δυσανεστημένος	30	46.8	15.8	13.6	21.6	20	5.5	21.9
4.	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	0	0.9	7.8	24.5	10.3	4.5	3.6	7.4
	ΣΥΝΟΛΟ %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ από το ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΠΙΝΑΚΑΣ 2(Γράφημα) ΓΕΝΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ Από τον Οκτώβριο του 2010 μέχρι και τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών.



	Ραντεβού	Αναμονή	Ιατρικό προσωπικό	Νοσηλευτικό προσωπικό	Εργαστηριακές Εξετάσεις	Ξενοδοχειακές Υποδομές	Διοικητικές Υπηρεσίες
Ικανοποιημένος	51,4	18,6	56,4	34,5	44,1	69,1	72,7
Ούτε ικανοποιημένος/Ούτε δυσαρεστημένος	18,6	33,6	20,0	27,3	24,0	6,4	18,2
Δυσάρεστημένος	30,0	46,8	15,9	13,6	21,6	20,0	5,5
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	0,0	0,9	7,7	24,5	10,3	4,5	3,6

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τακτικών Εξωτερικών Ιατρείων Ν. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ από το ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ		
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική αξιολόγηση <u>Ραντεβού</u> Από τον Οκτώβριο του 2010 μέχρι και τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών
1.	Ικανοποιημένος	55%
2.	Ούτε ικανοποιημένος Ούτε δυσαρεστημένος	17.7%
3.	Δυσαρεστημένος	27.3%
4.	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	100%

Το ποσοστό ικανοποίησης 55% μπορεί να θεωρηθεί ως ικανοποιητικό και αυτό πιθανόν να οφείλεται στην ευκολία και ταχύτητα κλεισίματος του ραντεβού.

Το ποσοστό δυσαρέσκειας 27.3% εμφανίζεται ως ένα σημαντικό προς παρατήρηση ποσοστό και αυτό πιθανόν να οφείλεται στον μεγάλο χρόνο αναμονής από την ημέρα κλεισίματος του ραντεβού ως προς την προγραμματισμένη ημέρα της εξέτασης του.

Το ποσοστό 17.7% εμφανίζεται ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο και αυτό πιθανόν να εκφράζει την προσωπική εκτίμηση του κάθε ασθενή ως προς το πόσο γρήγορα να ήθελε να εξυπηρετηθεί ανεξάρτητα από το αν αυτό είναι δυνατό ή όχι.

Τέλος, μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ από το ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ		
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική αξιολόγηση <u>Αναμονής</u> Από τον Οκτώβριο του 2010 μέχρι και τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών
1.	Ικανοποιημένος	32.7%
2.	Ούτε ικανοποιημένος Ούτε δυσαρεστημένος	36.4%
3.	Δυσαρεστημένος	30.9%
4.	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	100%

Το 36.4% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, αυτό πιθανόν να οφείλεται στο ότι ούτε δυσαρεστημένοι είναι από τον χρόνο αναμονής τους στην αίθουσα αλλά ούτε ικανοποιημένοι από τις συνθήκες της αίθουσας αναμονής.

Το ποσοστό ικανοποίησης 32.7% θεωρείτε χαμηλό και αυτό ίσως να οφείλεται στον κακό προγραμματισμό των ραντεβού.

Το ποσοστό δυσαρέσκειας 30.9% πιθανόν να οφείλεται στο ότι οι ασθενείς δεν έμειναν ικανοποιημένοι από τις συνθήκες της αίθουσας αναμονής (ευρυχωρία, εύρεση καθίσματος) αλλά ούτε και από τον χρόνο αναμονής τους.

Τέλος, μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ από το ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ		
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική αξιολόγηση <u>Ιατρικού προσωπικού</u> Από τον Οκτώβριο του 2010 μέχρι και τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών
1.	Ικανοποιημένος	70%
2.	Ούτε ικανοποιημένος Ούτε δυσαρεστημένος	16.5%
3.	Δυσαρεστημένος	12.3%
4.	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	1.4%
	ΣΥΝΟΛΟ %	100%

Το 70% θεωρείται υψηλό ποσοστό ικανοποίησης και αυτό πιθανόν να οφείλεται στη σωστή συμπεριφορά του Ιατρού απέναντι στους ασθενείς, καθώς επίσης και στην ικανοποίηση των ασθενών ως προς την διάγνωση και αντιμετώπιση του προβλήματος της υγείας τους.

Το 16.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, πιθανόν το ποσοστό αυτό να μην εκφράζει ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια για την συμπεριφορά του Ιατρικού προσωπικού, καθώς επίσης και για την διάγνωση του ιατρού για την ασθένεια του.

Το 12.3% δηλώνει δυσαρεστημένο, το ποσοστό αυτό πιθανότατα να εκτιμά ότι δεν δόθηκε από το Ιατρικό προσωπικό επάρκεια εξηγήσεων και οδηγιών ώστε να καταφέρει να αντιμετωπίσει το πρόβλημα της υγείας του ο ασθενής.

Το 1.4% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ, πιθανόν γιατί δεν έχει ολοκληρωμένη άποψη.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ από το ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ		
a/a	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική αξιολόγηση <u>Νοσηλευτικού προσωπικού</u> Από τον Οκτώβριο του 2010 μέχρι και τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών
1.	Ικανοποιημένος	42.3%
2.	Ούτε ικανοποιημένος Ούτε δυσαρεστημένος	40.6%
3.	Δυσαρεστημένος	11.2%
4.	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	5.9%
	ΣΥΝΟΛΟ %	100%

Το 42.3% θεωρείται χαμηλό ποσοστό ικανοποίησης των ασθενών από το νοσηλευτικό προσωπικό που πιθανόν να οφείλεται στην έλλειψη νοσηλευτικού προσωπικού και στην έλλειψη διαχείρισης του.

Το 40.6% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο. Το ποσοστό αυτό εμφανίζεται ουδέτερο πιθανόν γιατί δεν έχει μια ολοκληρωμένη άποψη για την επαγγελματική και επιστημονική κατάρτιση του νοσηλευτικού προσωπικού ή ενδιαφέρεται μόνο για τις ιατρικές υπηρεσίες που τους προσφέρονται.

Το 11.2% δηλώνει δυσαρεστημένο και αυτό οφείλετε ίσως στο ότι δεν είχαν ανταπόκριση από το Νοσηλευτικό προσωπικό οι ασθενείς για το πρόβλημα της υγείας τους. Επίσης, μπορεί να δηλώνει ότι το νοσηλευτικό προσωπικό δεν μπορεί να καλύψει τις ανάγκες των ασθενών λόγω του μεγάλου φόρτου εργασίας.

Τέλος, το 5.9% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ, ίσως λόγω αδιαφορίας ή επειδή δεν ήρθε σε επαφή με το νοσηλευτικό προσωπικό.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ από το ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ		
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική αξιολόγηση <u>Εργαστηριακών εξετάσεων</u> Από τον Οκτώβριο του 2010 μέχρι και τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 48 ασθενών
1.	Ικανοποιημένος	56.3%
2.	Ούτε ικανοποιημένος Ούτε δυσαρεστημένος	25%
3.	Δυσαρεστημένος	18.8%
4.	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	100%

Το ποσοστό ικανοποίησης 56.3% μπορεί να θεωρηθεί ως ικανοποιητικό πιθανόν γιατί μπορεί να υπάρχει άμεση εξυπηρέτηση των ασθενών από το προσωπικό των εργαστηριακών εξετάσεων. Επίσης, οι ασθενείς μπορεί να θεωρούν ότι το νοσοκομείο παρέχει σύγχρονο ιατρό τεχνολογικό εξοπλισμό και αυτό να τους δημιουργεί το αίσθημα εμπιστοσύνης.

Το 25% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, αυτό ίσως οφείλεται στην δυσαρέσκεια για τον χρόνο αναμονής των ασθενών για τις εργαστηριακές εξετάσεις αλλά μπορεί και να δηλώνει την ικανοποίηση των ασθενών από την συμπεριφορά του προσωπικού των εργαστηριακών εξετάσεων.

Το 18.8% δηλώνει δυσαρεστημένο και αυτό πιθανόν να οφείλεται στο γεγονός ότι ο χώρος των εργαστηριακών εξετάσεων είναι μικρός και υπάρχει δυσκολία στην εύρεση καθίσματος, με αποτέλεσμα οι ασθενείς να ταλαιπωρούνται περιμένοντας όρθιοι. Επίσης, αντιλαμβάνεται ότι ο χρόνος που θα χρειαστεί για την επανεξέταση του από το γιατρό θα είναι μεγάλος με αποτέλεσμα να αργήσει η θεραπεία του.

Τέλος, μηδενικό(0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ από το ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ		
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική αξιολόγηση <u>Ξενοδοχειακών υποδομών</u> (<u>καθαριότητα, χώροι υγιεινής</u>) Από τον Οκτώβριο του 2010 μέχρι και τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών
1.	Ικανοποιημένος	83.6%
2.	Ούτε ικανοποιημένος Ούτε δυσαρεστημένος	14.5%
3.	Δυσαρεστημένος	1.8%
4.	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	100%

Το μεγαλύτερο ποσοστό 83.6% παρουσιάζεται ικανοποιημένο αφού οι κτηριακές εγκαταστάσεις του Νοσοκομείου είναι καινούργιας κατασκευής. Η γενική άποψη των ασθενών είναι ότι το νοσοκομείο Καλαμάτας είναι ένα σύγχρονο νοσοκομείο με άριστες κτηριακές εγκαταστάσεις/ υποδομές και καθαριότητα στους χώρους υγιεινής, αίθουσα αναμονής και εξεταστηρίων.

Το 14.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο πιθανόν γιατί θεωρεί ότι το νοσοκομείο είναι καινούργια κατασκευής αλλά πιστεύει ότι η διαμόρφωση του νοσοκομείου δεν είναι εξυπηρετική.

Μόλις το 1.8% δηλώνει δυσαρέσκεια αφού πιστεύει ότι οι κοινόχρηστοι χώροι δεν τον ικανοποιούν λόγω έλλειψης ευρύχωρων κτηριακών υποδομών για εξυπηρέτηση μεγάλου όγκου ασθενών την ίδια χρονική στιγμή.

Τέλος, μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ από το ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ		
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική αξιολόγηση <u>Διοικητικών υπηρεσιών</u> Από τον Οκτώβριο του 2010 μέχρι και τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών
1.	Ικανοποιημένος	54.5%
2.	Ούτε ικανοποιημένος Ούτε δυσαρεστημένος	24.5%
3.	Δυσανεστημένος	20.9%
4.	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	100%

Το 54.5% δηλώνει ικανοποιημένο, αυτό πιθανότατα το ποσοστό να εκτιμά ότι το σύστημα είναι εξυπηρετικό αλλά εάν χρειαστεί να ανταποκριθεί σε μεγάλο όγκο ασθενών να δυσλειτουργεί.

Το 24.5% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, γιατί πιθανόν να μην έμεινε ικανοποιημένο από την συμπεριφορά του Διοικητικού προσωπικού αλλά να ικανοποιήθηκε από την διεκπεραίωση του προβλήματος του.

Το 20.9% δηλώνει δυσαρεστημένο αφού κατά την εκτίμηση του η εξυπηρέτηση του Διοικητικού προσωπικού κωλυσιεργεί, εξαιτίας αυτού να αντιπροσωπεύεται αρνητικά ο οργανισμός του νοσοκομείου.

Τέλος, μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ από το ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ		
a/a	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική αξιολόγηση <u>Ραντεβού</u> Από τον Οκτώβριο του 2010 μέχρι και τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών
1.	Ικανοποιημένος	51.4%
2.	Ούτε ικανοποιημένος Ούτε δυσαρεστημένος	18.6%
3.	Δυσαρεστημένος	30%
4.	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	100%

Το 51.4% δήλωσε ικανοποιημένο, πιθανόν τα άτομα να εξυπηρετήθηκαν σε σύντομο χρονικό διάστημα και δεν θεωρούν μεγάλη την αναμονή για ραντεβού.

Το 30% δήλωσε δυσαρέσκεια ως προς την κατάσταση που αντιμετωπίζει αφού, κάποιες φορές χρειάζεται να περιμένουν έως και 2 μήνες για την προγραμματισμένη εξέταση, με αποτέλεσμα να αναγκάζονται να επισκεφτούν εξωτερικό ιατρό.

Ενώ, το 18.6% δήλωσε ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο για το λόγο ότι αντιμετωπίζει το πρόβλημα του αλλά θεωρεί το χρονικό διάστημα μεγάλο.

Τέλος, μηδενικό (0%) είναι το ποσοστό της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΤΟ ΙΚΑ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ από το ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ		
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική αξιολόγηση <u>Αναμονής</u> Από τον Οκτώβριο του 2010 μέχρι και τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών
1.	Ικανοποιημένος	18.6%
2.	Ούτε ικανοποιημένος Ούτε δυσαρεστημένος	33.6%
3.	Δυσαρεστημένος	46.8%
4.	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	0.9%
	ΣΥΝΟΛΟ %	100%

Το 46.8% δηλώνει δυσαρεστημένο για το λόγο ότι είναι μεγάλος ο χρόνος αναμονής τους για την εξέταση.

Το 33.6% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο. Το ποσοστό αυτό, εμφανίζεται ουδέτερο αφού παρά την μεγάλη αναμονή για εξέταση, θα πραγματοποιηθεί το ραντεβού τους, γεγονός που εξισώνει την ικανοποίηση με την δυσαρέσκεια του.

Το 18.6% που δηλώνει ικανοποιημένο είναι πιθανόν, άτομα μεγαλύτερης ηλικίας ή άτομα χωρίς απασχόληση που δεν τους ενοχλεί ο χρόνος αναμονής, εναλλακτικά αφορά τους συνειδητοποιημένους χρήστες παροχών υπηρεσιών υγείας που γνωρίζουν το πρόβλημα της αναμονής σε τέτοιους φορείς.

Μόλις το 0.9% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ, ίσως το ποσοστό αυτό του δείγματος παρουσιάζεται αναποφάσιστο ή δεν θέλει να εκφραστεί αρνητικά.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ από το ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ		
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική αξιολόγηση <u>Ιατρικού προσωπικού</u> Από τον Οκτώβριο του 2010 μέχρι και τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών
1.	Ικανοποιημένος	56.4%
2.	Ούτε ικανοποιημένος Ούτε δυσαρεστημένος	20%
3.	Δυσανεστημένος	15.8%
4.	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	7.8%
	ΣΥΝΟΛΟ %	100%

Ως προς το ιατρικό προσωπικό το 56.4% δηλώνει ικανοποιημένο από την διάγνωση και θεραπεία του ιατρού. Πιθανόν ο γιατρός να είχε καλή συμπεριφορά απέναντι στους ίδιους και έδειξε σεβασμό για το πρόβλημά τους.

Το 20% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο πιθανότατα για το λόγο ότι παρά την μεγάλη αναμονή τους είναι ικανοποιημένο ως προς την διάγνωση και θεραπεία του ιατρού.

Το 15.8% δηλώνει δυσαρεστημένο, ίσως γιατί θεωρεί ότι ο ιατρός δεν ασχολήθηκε αρκετά με την περίπτωση τους, λόγου του μεγάλου φόρτου εργασίας και δεν είχε την συμπεριφορά που θα ήθελε από τον γιατρό τους.

Τέλος, το 7.8% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ και εμφανίζεται αναποφάσιστο και αδιάφορο.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ από το ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ		
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική αξιολόγηση <u>Νοσηλευτικού προσωπικού</u> Από τον Οκτώβριο του 2010 μέχρι και τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών
1.	Ικανοποιημένος	34.5%
2.	Ούτε ικανοποιημένος Ούτε δυσαρεστημένος	27.3%
3.	Δυσαρεστημένος	13.6%
4.	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	24.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	100%

Το 34.5% παρουσιάζεται ικανοποιημένο, πιθανόν η συμπεριφορά του νοσηλευτικού προσωπικού να είναι εξυπηρετική στην αίθουσα αναμονής και στα ιατρεία. Το ποσοστό αυτό ίσως να δηλώνει ότι οι ασθενείς να εμπιστεύονται το νοσηλευτικό προσωπικό.

Το 27.3% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο, ίσως να θεωρεί ότι το νοσηλευτικό προσωπικό σε κάποια ιατρεία είναι εξυπηρετικό και σε άλλα εντελώς αδιάφορο.

Αξιοσημείωτο είναι το 24.5% της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ. Το ποσοστό αυτό παρουσιάζει την αδιαφορία των ασθενών ως προς το νοσηλευτικό προσωπικό καθώς ενδιαφέρεται μόνο για τις ιατρικές υπηρεσίες και για την αντιμετώπιση της ασθένειάς του. Επίσης, το ποσοστό αυτό, πιθανότατα να δηλώνει ότι οι ασθενείς δεν είχαν έρθει σε επαφή με το νοσηλευτικό προσωπικό.

Τέλος, το 13.6% δηλώνει δυσαρεστημένο αφού θεωρεί ότι η συμπεριφορά του νοσηλευτικού προσωπικού δεν ήταν καλή απέναντι τους.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ από το ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ		
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική αξιολόγηση <u>Εργαστηριακών εξετάσεων</u> Από τον Οκτώβριο του 2010 μέχρι και τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 51 ασθενών
1.	Ικανοποιημένος	44.1%
2.	Ούτε ικανοποιημένος Ούτε δυσαρεστημένος	24%
3.	Δυσαρεστημένος	21.6%
4.	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	10.3%
	ΣΥΝΟΛΟ %	100%

Το 44.1% δηλώνει ικανοποιημένο, πιθανόν για το λόγο ότι ήταν μικρός ο χρόνος αναμονής τους για τις περαιτέρω εργαστηριακές εξετάσεις με αποτέλεσμα να εξυπηρετήθηκαν γρήγορα. Επίσης, δήλωσαν ικανοποιημένοι από την συμπεριφορά του προσωπικού των εργαστηριακών εξετάσεων.

Το 24% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο και εμφανίζεται ουδέτερο πιθανότητα να θεωρεί μικρό το χρονικό διάστημα που χρειάζονται τα εργαστήρια για το αποτέλεσμα των εξετάσεων αλλά αντιλαμβάνεται ότι ο χρόνος που θα χρειαστεί για την επανεξέταση του από το γιατρό θα είναι μεγάλος με αποτέλεσμα να αργήσει η θεραπεία του.

Το 21.6% δηλώνει δυσαρεστημένο γιατί, ίσως να θεωρεί ότι και ο χρόνος για τα αποτελέσματα των εξετάσεων αλλά και η αναμονή του για τα ραντεβού των γιατρών είναι πολύ μεγάλος. Επίσης, εμφανίζονται δυσαρεστημένοι για το λόγο ότι το ΙΚΑ εκτελεί απλές εξετάσεις και δεν έχει αξονικό τομογράφο.

Τέλος, το 10.3% της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ πιθανότητα δηλώνει την αδιαφορία του, σχετικά μ τον χρόνο αξιολόγησης των εργαστηριακών εξετάσεων επειδή ενδέχεται να τον απασχολεί μόνο η λύση του προβλήματος του ή να εκτέλεσε τις εξετάσεις αυτές για προληπτικούς λόγους.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ από το ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ		
a/a	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική αξιολόγηση <u>Ξενοδοχειακών υποδομών</u> Από τον Οκτώβριο του 2010 μέχρι και τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών
1.	Ικανοποιημένος	69.1%
2.	Ούτε ικανοποιημένος Ούτε δυσαρεστημένος	6.4%
3.	Δυσαρεστημένος	20%
4.	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	4.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	100%

Το 69.1% είναι ικανοποιημένο αφού πιστεύει ότι υπάρχουν σύγχρονες και άρτιες κτηριακές εγκαταστάσεις/ υποδομές καθώς και άψογη επαγγελματική συνέπεια του προσωπικού καθαριότητας.

Το 20% δηλώνει δυσαρεστημένο πιστεύοντας ότι οι αίθουσες αναμονής και οι χώροι του ιατρείου, δεν έχουν τις κατάλληλες προδιαγραφές στην περίπτωση που χρειάζεται να εξυπηρετήσουν μεγάλο όγκο ασθενών (άνεση χώρου, ευκολία εύρεσης καθίσματος).

Το 6.4% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο αφού θεωρεί τις αίθουσες αναμονής φιλικές ως προς τον ασθενή αλλά τα ιατρεία ελλιπή.

Τέλος, το 4.5% δηλώνει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ. Τα άτομα αυτά πιθανότατα να μην ενδιαφέρονται για τις ξενοδοχειακές υπηρεσίες των μονάδων αλλά μόνο για τις ιατρικές υπηρεσίες που τους προσφέρονται.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ από το ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική αξιολόγηση <u>Διοικητικών υπηρεσιών</u> Από τον Οκτώβριο του 2010 μέχρι και τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών
1.	Ικανοποιημένος	72.7%
2.	Ούτε ικανοποιημένος Ούτε δυσαρεστημένος	18.2%
3.	Δυσαρεστημένος	5.5%
4.	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	3.6%
	ΣΥΝΟΛΟ %	100%

Το 72.7% είναι ικανοποιημένο διότι θεωρεί ότι για την καθυστέρηση δεν ευθύνονται οι διοικητικοί υπάλληλοι αλλά εν γένει το σύστημα και η γραφειοκρατία του συστήματος του ΙΚΑ, ακόμα είναι ικανοποιημένοι από την ευχέρεια διεκπεραίωσης των εργασιών του λόγω συνέπειας και ανταπόκρισης ου προσωπικού αλλά και κατάρτισης του.

Το 18.2% δηλώνει ούτε ικανοποιημένο/ ούτε δυσαρεστημένο για το λόγο ότι θα πραγματοποιήσει τον λόγο επίσκεψή του αλλά θα καθυστερήσει αρκετά.

Το 5.5% δηλώνει δυσαρέσκεια λόγω της μεγάλης αναμονής και γραφειοκρατίας επειδή δεν εξυπηρετήθηκε καθόλου από τις διοικητικές υπηρεσίες ή θεώρησε άσχημη την συμπεριφορά του διοικητικού προσωπικού.

Τέλος, το 3.6% της κατηγορίας δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ που πιθανότητα δηλώνει απογοήτευση ή αδιαφορία για το σύστημα.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Τακτικών Εξωτερικών Ιατρείων Νοσοκομείου και ΙΚΑ Καλαμάτας

- Ως προς το ραντεβού, η πρόταση εκτιμάμε ότι θα πρέπει να διαφοροποιηθεί ο προγραμματισμός του μηχανισμού εξυπηρέτησης του ραντεβού για να μπορεί να καλύψει μεγαλύτερο όγκο ασθενών τόσο στο Νοσοκομείο όσο και στο ΙΚΑ Καλαμάτας.
- Ως προς την αναμονή των ασθενών για την εξέταση στην αίθουσα αναμονής, μια λύση θα ήταν ο μεγαλύτερος αριθμός καθισμάτων έτσι ώστε οι ασθενείς κατά την διάρκεια της αναμονής τους να μην καταβάλλονται σωματικά. Επίσης, ως προς τον χρόνο αναμονής των ασθενών θα μπορούσε να γίνει προσπάθεια ώστε για τα ραντεβού που "κλείνονται", οι υπεύθυνοι να λαμβάνουν υπ όψιν τους την κατάσταση της υγείας των ασθενών.
- Ως προς το Ιατρικό προσωπικό, το ποσοστό ικανοποίησης θεωρείται υψηλό για το λόγο αυτό θα πρέπει να διατηρηθεί η καλή σχέση μεταξύ ιατρού και ασθενή. Το Ιατρικό προσωπικό θα πρέπει να ενημερώνεται για τις νέες μεθόδους πρόληψης-διάγνωσης και θεραπείας των ασθενειών, καθώς επίσης, και για την εφαρμογή αυτών στους ασθενείς.
- Ως προς το Νοσηλευτικό προσωπικό μια πρόταση για να εμφανιστεί υψηλότερο το ποσοστό ικανοποίησης θα μπορούσε να είναι η σωστή εφαρμογή των κανόνων συμπεριφοράς από το Νοσηλευτικό προσωπικό έτσι ώστε να καλυτερεύσει η σχέση Νοσηλευτικού προσωπικού με ασθενή. Επίσης, το Νοσηλευτικό προσωπικό θα ήταν καλό να παρακολουθεί σεμινάρια με στόχο την αναβάθμιση των υπηρεσιών τους, εξασφαλίζοντας έτσι την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.
- Ως προς τις Εργαστηριακές εξετάσεις παρατηρείται έλλειψη ιατρο- τεχνολογικού εξοπλισμού π.χ. μαγνητικός τομογράφος στα εργαστήρια του ΙΚΑ, για το λόγο αυτό θα έπρεπε η λειτουργία των εργαστηρίων να γίνεται με την επάνδρωση νέων και σύγχρονων διαγνωστικών μέσων και μηχανημάτων με αποτέλεσμα να καλύπτονται οι ανάγκες των ασθενών.
- Ως προς την Ξενοδοχειακή υποδομή επειδή είναι ικανοποιητική σε υψηλό ποσοστό στο Νοσοκομείο και στο ΙΚΑ θα πρέπει η διοίκηση να διατηρήσει αυτό το επίπεδο ικανοποίησης μέσω της υποστήριξης της τεχνικής υπηρεσίας με εξειδικευμένο προσωπικό ή τεχνικά μέσα εφόσον χρειάζονται, με σκοπό την προσαρμογή στις

απαιτήσεις των ασθενών όπου και αυτές με την πάροδο του χρόνου μεταβάλλονται.

- Ως προς το Διοικητικό προσωπικό προτείνουμε την στελέχωση των ανάλογων θέσεων με άτομα κατάλληλα και άρτια εκπαιδευμένα.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η υγεία είναι το πολυτιμότερο αγαθό της ανθρώπινης ύπαρξης. Είναι δικαίωμα όλων, ανεξαρτήτως καταγωγής, ηλικίας, εισοδήματος και εθνικότητας. Σήμερα συνειδητοποιούμε την αξία της υγείας περισσότερο από ποτέ και επομένως αξίζει να αγωνιστούμε όλοι για την προστασία της. Η μέτρηση και η αξιολόγηση της γνώμης των χρηστών των υπηρεσιών υγείας, μέσω των ερευνών ικανοποίησης παρέχει τις αναγκαίες πληροφορίες αφενός για την εκτίμηση της υφιστάμενης κατάστασης και αφετέρου για τον προσδιορισμό των κύριων κατευθύνσεων για στοχευμένες βελτιώσεις που θα απαντούν στις ανάγκες και στις προσδοκίες τους.

Εξετάζοντας όλα τα παραπάνω, προκύπτει το συμπέρασμα πως η Ελλάδα οφείλει να αφουγκραστεί τις επιθυμίες των ασθενών, να παρακολουθεί τις εξελίξεις του υγειονομικού τομέα άλλων κρατών, να αναλύει τις συνέπειες των εφαρμογών τους και να καταλήγει σε αποφάσεις που θα διατηρούν την ισορροπία μεταξύ των απαιτήσεων, του κόστους και του οφέλους με κεντρικό γνώμονα, πάντοτε, τον ασθενή. Η επάνδρωση των νοσηλευτικών ιδρυμάτων με σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό και τεχνογνωσία καθώς και με κατηρτισμένο και ευαισθητοποιημένο προσωπικό, είναι προϋπόθεση για την αναβάθμιση της παροχής των υπηρεσιών υγείας αλλά και τη γενικότερη βελτίωση του βιοτικού μας επιπέδου.

Τα προβλήματα είναι υπαρκτά στο τομέα της υγείας και αναμένεται να αυξηθούν λόγω της οικονομικής κρίσης. Είναι, συνεπώς, σημαντικό να διατηρηθεί στον τομέα της υγείας ο στόχος της ικανοποίησης των ασθενών.

Θεωρούμε ότι πρέπει να παραμείνουν όλα τα θετικά ως έχουν και να γίνει προσπάθεια καλύτερευσης σε τομείς που “νοσούν” όσο αυτό είναι εφικτό με τους πόρους και τις συνθήκες που υπάρχουν.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

Αθανασοπούλου, Μ., Καλοκαιρινού, Α., (2004), «Η Συμβολή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας», αναρτήθηκε στο www.cyna.org/16thx/nine.pdf

Αναγνωστόπουλος, Φ., Παπαδάτου, Δ., (1999), «Η ψυχολογία στο χώρο της υγείας», εκδόσεις Ελληνικά γράμματα, Αθήνα.

Διακήρυξη της ALMA-ATA, (1986), «Σύγχρονες Μονάδες Υγείας», Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας, τεύχος 1.

Διλίντας, Α., Σεβαστάκη, Ε., Νεονάκης, Ι., (2006), «Η αναζήτηση της ποιότητας στα ελληνικά δημόσια νοσοκομεία», *Επιθεώρηση Υγείας*, τ. 17, τεύχος, 101.

Δολγέρας, Α., (2000), «Ισότητα, αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα στις Υπηρεσίες Υγείας», εκδόσεις Θεμέλιο, Αθήνα.

Δρούμπαλης Φ. (2005), «Σύγχρονες Μονάδες Υγείας», παραδόσεις μαθημάτων, Τμήμα Διοίκησης Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, Καλαμάτα.

Θεοδοσόπουλος, Ε., Ραφτόπουλος, Β., (2002), «Ανάπτυξη εννοιολογικού υποδείγματος για την ικανοποίηση των ασθενών από την ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας». *Νοσηλευτική 41(1)*.

Κασωτάκη, Κ., (2004,) «Η ικανοποίηση των χρηστών/νοσηλευόμενων ασθενών με χρόνια νόσο από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας σε κλινικές του Π.Α.Γ.Ν.Η» Πτυχιακή Εργασία, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας, ΑΤΕΙ Κρήτης, Ηράκλειο.

Kotler, P., (2000), «Μάρκετινγκ Μάνατζμεντ», 9η έκδοση, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα.

Κουκούλη, Σ. (2000-2001), «Σημειώσεις κοινωνιολογίας», Τμήμα νοσηλευτικής, Α.Τ.Ε.Ι. Κρήτης, Ηράκλειο.

Κρητικός, Α., (2005), «Η Ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας, μια Θεωρητική Προσέγγιση», Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, Ιωάννινα.

Κυριόπουλος, Γ., (1995), «Η πολιτική υγείας στην Ελλάδα», εκδόσεις Θεμέλιο, Αθήνα.

Κυριόπουλος, Γ., (2003), «Ποσοτικός και Ποιοτικός Προσδιορισμός του Αναγκαίου Νοσηλευτικού Δυναμικού της Ελλάδος». *Νοσηλευτική*. 42(4).

Κυριόπουλος, Γ., Νιάκας, Δ., (1991), «Η χρηματοδότηση των υπηρεσιών υγείας στην Ελλάδα», Κέντρο Κοινωνικών Επιστημών της Υγείας, Αθήνα.

- Κυριόπουλος, Γ., Νιάκας, Δ., (1994), «Θέματα οικονομικών και πολιτικής της υγείας», Κέντρο Κοινωνικών Επιστημών της Υγείας, Αθήνα.**
- Κυριόπουλος, Γ., Σισσούρας, Α., (1997), «Ενιαίος Φορέας Υγείας: Αναγκαιότητα και Ανταπάτη», εκδόσεις Θεμέλιο, Αθήνα.**
- Κωσταγιόλας, Π., Καϊτελίδου, Δ., Χατζοπούλου, Μ., (2007), «Βελτιώνοντας την ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας», εκδόσεις Παπασωτηρίου, Αθήνα.**
- Λιόνης, Χ., Αναστασίου, Φ., Σαρουλάκη, Ν., (1996), «Διακήρυξη για την προαγωγή των δικαιωμάτων των ασθενών στην Ευρώπη», Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας, τόμος 8, τεύχος 4.**
- Μωραΐτης, Ε., Γεωργουση, Ε., Ζηλίδης, Χ., Θεοδώρου, Μ., Πολύζος, Ν., (1995), «Μελέτη για την οργάνωση και λειτουργία ολοκληρωμένου συστήματος πρωτοβάθμιας ιατρικής φροντίδας», Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας, Αθήνα.**
- Νταμπάκη, Χ., (2009), «Η ικανοποίηση των πελατών στον τομέα των υπηρεσιών υγείας», Διπλωματική Εργασία, Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων Οικονομικών και Κοινωνικών Σπουδών, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη**
- Σαρρής, Μ., (2001), «Κοινωνιολογία της υγείας και ποιότητα ζωής», εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.**
- Σιγάλας, Ι., (1999), «Εγχειρίδιο Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου "Βασικές Αρχές Διοίκησης Διαχείρισης (Management) Υπηρεσιών Υγείας», Εκδόσεις Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, Πάτρα.**
- Σιουρούνη, Ε., (2007), «Αρμοδιότητες Υπηρεσιών Νοσοκομείου», παραδόσεις μαθημάτων, Τμήμα Διοίκησης Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, Καλαμάτα.**
- Σκόρδη, Α., (1997), «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Υπηρεσίες Υγείας», Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.**
- Τούντας, Γ., (2000), «Κοινωνία και υγεία», εκδόσεις Οδυσσέας, Αθήνα.**

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

- Department of Health, (1998), "A First Class Service: Quality in the New NHS", London: Secretary of State for Health.**
- Donabedian A., (1980), "The definition of quality and approaches to its assessment", Health Administration Press.**

Freeman, R., (1998), “Competition in context: the politics of health care reform in Europe”, *International Journal for Quality in Health Care*.

Garrison, F., H., (1929), “*An introduction to the History of Medicine*”, Saunders publishing, Philadelphia, P.A

Hendriks, A.A., Oort, F.J.,Vrieling, F.M.A. and Smets, E.M.A., (2002), «Reliability and validity of the satisfaction with hospital care questionnaire», Department of Medical Psychology

Parasuraman, et. Al (1985), “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*.

Risser, N., (1975), «Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings», *Nursing Research*, 24

Smith, P., (1992), «*The Emotional Labour of Nursing. How Nurses Care*», Macmillan publishing.

Susman, J., (1994), «Assessing consumer expectations and patient satisfaction», University of Nebraska

ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

<http://www.google.gr> «Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία»

<http://www.ika.gr>

<http://lawbd.intrasoftnet.com>

<http://www.cyna.org/16thx/nine.pdf>

ΆΛΛΕΣ ΠΗΓΕΣ

ICAP, (2001), Ιδιωτικές Υπηρεσίες Υγείας, Αθήνα.

Φ.Ε.Κ. Ν.1619, Τεύχος Β, αρ.φύλλου 160,αρθρο 1-5.

ΦΕΚ31Α, 1979, Τεύχος Α, αρ. φύλλου 90, άρθρο 2

ΦΕΚ 160, 2004, Τεύχος Β, αρ. φύλλου 60, άρθρο 4

ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

Από Διοικητικό υπάλληλο του Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας.

Από Διοικητικό Υπάλληλο του Ι.Κ.Α. Καλαμάτας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Συστήματα Υγείας

Το σύστημα υγείας, διαμορφωμένο μέσα σε συγκεκριμένο ιδεολογικό και πολιτικό πλαίσιο, αποτελεί «ένα κοινωνικοοικονομικό υποσύστημα που εμπεριέχει ένα σύνολο μηχανισμών από τους οποίους παράγονται ενέργειες κανόνες και διαδικασίες, που αποσκοπούν στην παραγωγή, διανομή και κατανάλωση υπηρεσιών υγείας». Τα συστήματα υγείας αποσκοπούν στην προστασία της υγείας του πληθυσμού μέσα από την παραγωγή και την διανομή υπηρεσιών υγείας. Για το λόγο αυτό απαιτείται συντονισμός των ανθρώπινων, των υλικών και των οικονομικών πόρων και υψηλού επιπέδου οργάνωση και διαχείριση των ανωτέρω παραγόντων προκειμένου να επιτευχθεί υψηλή ποιότητα υπηρεσιών υγείας με όσο το δυνατό μικρότερο κόστος. Στη χώρα μας, όπως και στις περισσότερες βιομηχανικές χώρες, η παραγωγή και παροχή των υπηρεσιών υγείας στηρίζεται σε ένα μικτό σύστημα του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα⁵³.

A. Εθνικά Συστήματα Υγείας

Στα εθνικά συστήματα υγείας η παραγωγή και διανομή των υπηρεσιών υγείας βρίσκεται υπό τον άμεσο έλεγχο του κράτους και η πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας είναι ελεύθερη και χωρίς επιβαρύνσεις στο σημείο της χρήσης για τους πολίτες. Η χρηματοδότηση προέρχεται κυρίως από τον δημόσιο προϋπολογισμό. Ο προγραμματισμός των υπηρεσιών υγείας στηρίζεται στις υγειονομικές ανάγκες του πληθυσμού και τα μέσα που χρησιμοποιούνται για την ικανοποίηση των αναγκών και την επίτευξη της ίσης πρόσβασης σε υπηρεσίες υγείας είναι ο τρόπος οργάνωσης του συστήματος και η μέθοδος χρηματοδότησης και διανομής των οικονομικών πόρων⁵⁴.

B. Ιδιωτικά Συστήματα Υγείας

Ο ιδιωτικός τομέας υγείας στη χώρα μας έχει μία σημαντική παράδοση και ασκεί ακόμη και σήμερα ένα μεγάλο ρόλο. Η αδυναμία ή και αδιαφορία του κράτους στην ανάπτυξη των δημόσιων υπηρεσιών ήταν επόμενο να προκαλέσει το επιχειρηματικό ενδιαφέρον του ιδιωτικού τομέα. Στον ιδιωτικό τομέα, η πρόσβαση είναι σχετικά «ελεύθερη» όπου όμως λειτουργεί ο περιορισμός της άμεσης πληρωμής καθώς και μια σειρά μηχανισμών

⁵³ Κυριόπουλος Γ., Νιάκας Δ., 1991

⁵⁴ Κυριόπουλος Γ., Νιάκας Δ., 1994

οι οποίοι οδηγούν σε πρόσθετες πληρωμές και αμοιβές διαμεσολάβησης. Επίσης, δεν λειτουργεί μηχανισμός παραπομπής, προσανατολισμού και παρακολούθησης του ασθενούς, στα επόμενα επίπεδα της περίθαλψης, όπως συμβαίνει σε πολλά συστήματα χωρών της Δυτικής και Βόρειας Ευρώπης.

Παρά τους σοβαρούς περιορισμούς που επέβαλλε ο νόμος για το Ε.Σ.Υ ο ιδιωτικός τομέας υγείας είχε μια σημαντική ανάπτυξη παράλληλα με την ανάπτυξη του δημόσιου τομέα. Πρώτον, ο μεγάλος αριθμός των Ελλήνων γιατρών βρίσκει διέξοδο στην άσκηση της ιδιωτικής ιατρικής και δεύτερον, μία πληθώρα διαγνωστικών κέντρων υψηλής τεχνολογίας κατέκλυσαν την αγορά των υπηρεσιών υγείας⁵⁵.

Γ. Μικτά Συστήματα Υγείας

Τα μικτά συστήματα υγείας στηρίζονται στο θεσμό της κοινωνικής ασφάλισης και των ταμείων υγείας / ασθένειας και χαρακτηρίζουν τις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες. Στα περισσότερα μικτά υγειονομικά συστήματα η προσφορά των υγειονομικών υπηρεσιών παρέχεται σε επίπεδο προμηθευτών από ένα μικτά πλαίσιο. Αυτό περιλαμβάνει γιατρούς που ασκούν ελεύθερα την ιατρική και αμείβονται κατά περίπτωση, γιατρούς που αποζημιώνονται με μισθό ή κατά κεφαλή και εκτείνεται σε νοσοκομειακές υπηρεσίες, οι οποίες προσφέρονται από τον δημόσιο, τον ιδιωτικό ή τα φιλανθρωπικά και τα άλλα ιδρύματα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα⁵⁶.

Τα Δικαιώματα του Νοσοκομειακού Ασθενούς

Η Διακήρυξη για τα δικαιώματα του ασθενούς απευθύνεται σε υγειονομικούς και πολίτες και έχει σαν βασικό σκοπό τη βελτίωση της συνεργασίας τους σε θέματα που αφορούν την υγεία και την ασθένεια⁵⁷. Σαν ένα τέτοιο εργαλείο θεωρώ ότι θα ήταν παράλειψη να μην αναφερθεί στο κεφάλαιο αυτό. Σύμφωνα με το άρθρο 47 του Νόμου 2071 / 1992 τα δικαιώματα του νοσοκομειακού ασθενούς είναι:

- Ο ασθενής έχει το δικαίωμα προσεγγίσεως στις υπηρεσίες του νοσοκομείου, τις πλέον κατάλληλες για τη φύση της ασθένειας του.
- Ο ασθενής έχει το δικαίωμα της παροχής φροντίδας σ' αυτόν με τον οφειλόμενο σεβασμό στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια του. Αυτή η φροντίδα περιλαμβάνει όχι μόνο την εν γένει άσκηση της ιατρικής και της νοσηλευτικής, αλλά και τις παραϊατρικές υπηρεσίες, την

⁵⁵ Κασωτάκη Κ., 2004

⁵⁶ Κυριόπουλος Γ., Νιάκας Δ., 1994

⁵⁷ Λιόνης Χ., Αναστασίου Φ., Σαρουλάκη Ν., 1996

κατάλληλη διαμονή, την κατάλληλη μεταχείριση και την αποτελεσματική διοικητική και τεχνική εξυπηρέτηση.

- Ο ασθενής έχει το δικαίωμα να συγκατατεθεί ή να αρνηθεί κάθε διαγνωστική ή θεραπευτική πράξη του πρόκειται να διενεργηθεί σε αυτόν. Σε περίπτωση ασθενούς με μερική ή πλήρη διανοητική ανικανότητα, η άσκηση αυτού του δικαιώματος γίνεται από το πρόσωπο που κατά νόμο ενεργεί για λογαριασμό του.
- Ο ασθενής έχει το δικαίωμα να πληροφορηθεί ότι αφορά την κατάσταση του. Το συμφέρον του ασθενούς είναι καθοριστικό και εξαρτάται από την πληρότητα και ακρίβεια των πληροφοριών που του δίνονται. Η πληροφόρηση του ασθενούς πρέπει να του επιτρέπει να σχηματίσει πλήρη εικόνα των ιατρικών, κοινωνικών και οικονομικών παραμέτρων της καταστάσεως του και να λαμβάνει αποφάσεις ο ίδιος ή να μετέχει στη λήψη αποφάσεων που είναι δυνατό να προδικάσουν τη μετέπειτα ζωή του.
- Ο ασθενής ή ο εκπρόσωπος του σε περίπτωση εφαρμογής της παραγράφου 3, έχει το δικαίωμα να πληροφορηθεί πλήρως και εκ των προτέρων για τους κινδύνους που ενδέχεται να παρουσιασθούν ή να προκύψουν εξ αφορμής εφαρμογής σε αυτόν ασυνήθων ή πειραματικών διαγνωστικών και θεραπευτικών πράξεων. Η εφαρμογή των πράξεων αυτών στον ασθενή λαμβάνει χώρα μόνο ύστερα από συγκεκριμένη συγκατάθεση του ίδιου. Η συγκατάθεση αυτή μπορεί να ανακληθεί από τον ασθενή ανά πάσα στιγμή. Ο ασθενής πρέπει να αισθάνεται τελείως ελεύθερος στην απόφασή του, να δεχθεί ή να απορρίψει, κάθε συνεργασία του με σκοπό την έρευνα ή την εκπαίδευση. Η συγκατάθεση του για τυχόν συμμετοχή του είναι δικαίωμα του και μπορεί να ανακληθεί ανά πάσα στιγμή.
- Ο ασθενής έχει το δικαίωμα στο μέτρο και στις πραγματικές συνθήκες που αυτό είναι δυνατόν, προστασίας της ιδιωτικής του ζωής. Ο απόρρητος χαρακτήρας των πληροφοριών και του περιεχομένου των εγγράφων που τον αφορούν, του φακέλου των ιατρικών σημειώσεων και ευρημάτων, πρέπει να είναι εγγυημένος.
- Ο ασθενής έχει το δικαίωμα του σεβασμού και της αναγνώρισεως σ' αυτόν των θρησκευτικών και ιδεολογικών του πεποιθήσεων.
- Ο ασθενής έχει το δικαίωμα να παρουσιάσει ή να καταθέσει αρμοδίως διαμαρτυρίες και ενστάσεις και να λάβει πλήρη γνώση των επ' αυτών ενεργειών και αποτελεσμάτων⁵⁸.

⁵⁸ Αναρτήθηκε στο <http://lawbd.intrasoftnet.com>

Υποχρεώσεις Ασθενών

Ο ασθενής ως χρήστης των υπηρεσιών υγείας έχει τις ακόλουθες υποχρεώσεις.

- Την υποχρέωση να υιοθετεί υγιεινούς τρόπους ζωής, όπως η άσκηση, η υγιεινή διατροφή και η αποφυγή του καπνίσματος, έτσι ώστε να μεγιστοποιεί την υγεία του και να βελτιώνει την καλή φυσική του κατάσταση.
- Την υποχρέωση να συμμετάσχει σε αποφάσεις που αφορούν την υγεία του.
- Την υποχρέωση να συνεργάζεται με τον γιατρό του , ώστε να δημιουργηθεί ένα κοινά αποδεκτό θεραπευτικό πρωτόκολλο.
- Την υποχρέωση να παρέχει κάθε δυνατή πληροφόρηση σχετικά με το ιατρικό του ιστορικό και να εκφράζει καθαρά τις ανάγκες του και τη θέληση του.
- Την υποχρέωση να χρησιμοποιεί το σύστημα των παραπόνων και των επιτροπιών εμπειρογνομόνων για να εκφράσει τη δυσαρέσκεια του από την παρεχόμενη φροντίδα υγείας.
- Την υποχρέωση να αποφεύγει ασθένειες που είναι γνώστης ότι μπορούν να είναι μεταδοτικές.
- Την υποχρέωση να αναγνωρίζει ότι η ιατρική επιστήμη έχει όρια και ότι βρίσκετε σε διαρκή εξέλιξη.
- Το ιατρικό προσωπικό είναι άνθρωποι με όλα τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που έχει και ο ασθενής και μπορούν να κάνουν λάθη όπως και αυτός.
- Την υποχρέωση να σέβεται το ιατρικό και άλλο προσωπικό υγείας και τους άλλους ασθενείς.
- Την υποχρέωση να είναι συνεπής ως προς τις όποιες οικονομικές εκκρεμότητες του με το σύστημα υγείας.
- Την υποχρέωση να τηρεί τους όρους λειτουργίας και διαχείρισης ενός συστήματος υγείας, δημόσιου ή ιδιωτικού.
- Την υποχρέωση να αναφέρει όποιες περιπτώσεις μη επαγγελματικής και μη δεοντολογικής συμπεριφοράς από τους γιατρούς, και άλλο ιατρικό, παραϊατρικό και διοικητικό προσωπικό⁵⁹.

⁵⁹ Αναρτήθηκε στο <http://lawbd.intrasoftnet.com>

Τακτικά Ιατρεία

Τα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία Καλαμάτας είναι τα ακόλουθα:

- 1) Παθολογικό. Λειτουργεί καθημερινά. Ένας Παθολόγος-Μία νοσηλεύτρια.
- 2) Καρδιολογικό. Ημέρες λειτουργίας: Δευτέρα- Τετάρτη- Παρασκευή. Ένας Καρδιολόγος-Μία νοσηλεύτρια.
- 3) Οδοντιατρικό. Λειτουργεί καθημερινά. Δύο Οδοντίατροι-Μία νοσηλεύτρια.
- 4) Οφθαλμολογικό. Ημέρες λειτουργίας Δευτέρα- Τετάρτη- Παρασκευή. Τρεις Ειδικευμένοι Ιατροί-Δυο Ειδικευόμενοι. Ένας Ιατρός-Μία νοσηλεύτρια.
- 5) Ορθοπαιδικό. Λειτουργεί καθημερινά. Πέντε Ειδικευμένοι Ιατροί-Δυο Ειδικευόμενοι. Ένας Ιατρός-Μία νοσηλεύτρια.
- 6) Ουρολογικό. Ημέρες λειτουργίας: Τρίτη- Πέμπτη- Παρασκευή. Δυο Ιατροί-Δυο νοσηλεύτριες.
- 7) Παιδιατρικό. Λειτουργεί καθημερινά. Χωρίς ραντεβού. Ένας Ιατρός-Μία νοσηλεύτρια.
- 8) Δερματολογικό. Λειτουργεί καθημερινά. Χωρίς ραντεβού. Δυο Ιατροί-Μια νοσηλεύτρια.
- 9) Χειρουργικό Α΄ και Β΄. Λειτουργούν εναλλάξ. Ένας Ιατρός-Μία νοσηλεύτρια.
- 10) Γυναικολογικό. Ημέρες λειτουργίας: Δευτέρα- Τετάρτη- Παρασκευή. Τέσσερις Ειδικευμένοι Ιατροί-Δυο Ειδικευόμενοι. Ένας Ιατρός-Μία νοσηλεύτρια.
- 11) Πνευμονολογικό. Λειτουργεί καθημερινά. Ένας Πνευμονολόγος-Δυο νοσηλεύτριες.
- 12) Νεφρολογικό. Ημέρες λειτουργίας: Δευτέρα- Τετάρτη- Παρασκευή. Τρεις Ιατροί-Μία νοσηλεύτρια.
- 13) Νευρολογικό. Λειτουργεί καθημερινά. Ένας Νευρολόγος χωρίς νοσηλευτικό προσωπικό.
- 14) Ω.Ρ.Λ. Ημέρες λειτουργίας: Δευτέρα- Τετάρτη- Πέμπτη. Ένας Ιατρός-Μία νοσηλεύτρια.
- 15) Γαστρεντερολογικό. Ημέρες λειτουργίας: Τρίτη- Πέμπτη. Δυο Ιατροί-Μία νοσηλεύτρια.
- 16) Ψυχιατρικό. Λειτουργεί καθημερινά. Χωρίς ραντεβού. Δυο Ιατροί.
- 17) Ακτινολογικό. Εφημερεύει. Τρεις Ειδικευμένοι-Δύο ειδικευόμενοι. Ένας Ιατρός-Μία βοηθός.
- 18) Υπερηχογράφος. Εφημερεύει. Τρεις Ειδικευμένοι-Δύο ειδικευόμενοι. Ένας Ιατρός-Μία βοηθός.
- 19) Αξονικό. Εφημερεύει. Τρεις Ειδικευμένοι-Δύο ειδικευόμενοι. Ένας Ιατρός-Μία βοηθός.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ - ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Ηλικία

2. Φύλο

3. Οικογενειακή Κατάσταση

4. Υπηκοότητα

5. Επάγγελμα

6. Ασφαλιστικό Ταμείο

7. Γραμματικές Γνώσεις

8. Περιοχή Διαμονής

Αστική

Ημιαστική

Αγροτική

9. Ποιο είναι το μηνιαίο εισόδημα σας

300€ – 700€

701€ – 1400€

1401€ – άνω

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. (ΤΑΚΤΙΚΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ)/ ΣΤΟ ΙΚΑ

1. Από τον χρόνο αναμονής σας από το κλείσιμο του ραντεβού ως την προγραμματισμένη εξέταση σε σχέση με το άτομο σας, είστε:
 - α) ικανοποιημένος
 - β) ούτε ικανοποιημένος / ούτε δυσαρεστημένος
 - γ) δυσαρεστημένος
 - δ) δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

2. Ως προς την ευκολία και ταχύτητα κλεισίματος ραντεβού στην γραμματεία, σε σχέση με το άτομο σας, είστε:
 - α) ικανοποιημένος
 - β) ούτε ικανοποιημένος / ούτε δυσαρεστημένος
 - γ) δυσαρεστημένος
 - δ) δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗΝ ΑΝΑΜΟΝΗ ΤΟΥ ΑΣΘΕΝΗ ΓΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗ

1. Από τις συνθήκες της αίθουσας αναμονής (ευρυχωρία, εύρεση καθισμάτων), σε σχέση με το άτομο σας, είστε:
 - α) ικανοποιημένος
 - β) ούτε ικανοποιημένος / ούτε δυσαρεστημένος
 - γ) δυσαρεστημένος
 - δ) δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

2. Από τον χρόνο αναμονής στην αίθουσα αναμονής στα ΤΕΙ/ στο ΙΚΑ σε σχέση με το άτομο σας, είστε:
 - α) ικανοποιημένος
 - β) ούτε ικανοποιημένος / ούτε δυσαρεστημένος
 - γ) δυσαρεστημένος
 - δ) δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

ΕΝΟΤΗΤΑ 3

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟ ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

1. Από την συμπεριφορά και τις ανθρώπινες σχέσεις του ιατρικού προσωπικού σε σχέση με το άτομο σας, είστε:
 - α) ικανοποιημένος
 - β) ούτε ικανοποιημένος / ούτε δυσαρεστημένος
 - γ) δυσαρεστημένος
 - δ) δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

2. Από την επαγγελματική και επιστημονική κατάρτιση του ιατρικού προσωπικού (διάγνωση, θεραπεία, ορθότητα, επάρκεια εξηγήσεων, οδηγιών), σε σχέση με το άτομο σας, είστε:
- α) ικανοποιημένος
 - β) ούτε ικανοποιημένος / ούτε δυσαρεστημένος
 - γ) δυσαρεστημένος
 - δ) δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

ΕΝΟΤΗΤΑ 4

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

1. Από την συμπεριφορά και τις ανθρώπινες σχέσεις του Νοσηλευτικού προσωπικού (ευγένεια, προθυμία να απαντούν σε ερωτήματα), σε σχέση με το άτομο σας, είστε:
- α) ικανοποιημένος
 - β) ούτε ικανοποιημένος / ούτε δυσαρεστημένος
 - γ) δυσαρεστημένος
 - δ) δεν γνωρίζω/δεν απαντώ
2. Από την επαγγελματική ικανότητα (ανταπόκριση και φροντίδα) του Νοσηλευτικού προσωπικού, σε σχέση με το άτομο σας, είστε:
- α) ικανοποιημένος
 - β) ούτε ικανοποιημένος / ούτε δυσαρεστημένος
 - γ) δυσαρεστημένος
 - δ) δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

ΕΝΟΤΗΤΑ 5

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

1. Σας παρέπεμψε ο ιατρός σας για περαιτέρω εργαστηριακές εξετάσεις;
- α) Ναι
 - β) Όχι

Εάν η απάντησή σας είναι ΝΑΙ παρακαλούμε συνεχίστε με τις παρακάτω ερωτήσεις.

1. Από τον χρόνο αναμονή σας για το ραντεβού των εργαστηριακών εξετάσεων, σε σχέση με το άτομο σας, είστε:
- α) ικανοποιημένος
 - β) ούτε ικανοποιημένος / ούτε δυσαρεστημένος
 - γ) δυσαρεστημένος
 - δ) δεν γνωρίζω/δεν απαντώ
2. Από την συμπεριφορά και τις ανθρώπινες σχέσεις του προσωπικού των εργαστηριακών εξετάσεων σε σχέση με το άτομο σας, είστε:
- α) ικανοποιημένος
 - β) ούτε ικανοποιημένος / ούτε δυσαρεστημένος
 - γ) δυσαρεστημένος
 - δ) δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

3. Από τον χώρο αναμονής για τις εργαστηριακές εξετάσεις (άνεση, ευκολία εύρεσης καθίσματος), σε σχέση με το άτομο σας, είστε:
- α) ικανοποιημένος
 - β) ούτε ικανοποιημένος / ούτε δυσαρεστημένος
 - γ) δυσαρεστημένος
 - δ) δεν γνωρίζω/δεν απαντώ
4. Από τον ιατρό -τεχνολογικό εξοπλισμό των εργαστηρίων (ακτινολογικό, υπέρηχος, αξονικός), σε σχέση με το άτομο σας, είστε:
- α) ικανοποιημένος
 - β) ούτε ικανοποιημένος / ούτε δυσαρεστημένος
 - γ) δυσαρεστημένος
 - δ) δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

ΕΝΟΤΗΤΑ 6

ΕΡΩΤΗΣΗ ΠΟΥ ΑΦΟΡΑ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ/ ΙΚΑ

1. Από τις ξενοδοχειακές υποδομές, κτηριακές εγκαταστάσεις του Νοσοκομείου/ ΙΚΑ (καθαριότητα στους χώρους υγιεινής, αναμονής, εξεταστηρίων) σε σχέση με το άτομο σας, είστε:
- α) ικανοποιημένος
 - β) ούτε ικανοποιημένος / ούτε δυσαρεστημένος
 - γ) δυσαρεστημένος
 - δ) δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

ΕΝΟΤΗΤΑ 7

ΕΡΩΤΗΣΗ ΠΟΥ ΑΦΟΡΑ ΤΙΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ/ ΙΚΑ

1. Από την συμπεριφορά και τις ανθρώπινες σχέσεις του διοικητικού προσωπικού στο γραφείο υποδοχής και στην γραμματεία εξωτερικών ιατρείων (εξυπηρέτηση, ευγένεια, προθυμία) σε σχέση με το άτομο σας, είστε:
- α) ικανοποιημένος
 - β) ούτε ικανοποιημένος / ούτε δυσαρεστημένος
 - γ) δυσαρεστημένος
 - δ) δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

ΠΙΝΑΚΕΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

Πίνακας 1α

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση ραντεβού από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ	18- 30 ΕΤΩΝ	31- 45 ΕΤΩΝ	46- 60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩ	
1.	Ικανοποιημένος	15,9	9,1	16,8	13,2	55,0
2.	Ούτε Ικανοποιημένος Ούτε Δυσανεστημένος	6,4	1,8	5,0	4,5	17,7
3.	Δυσανεστημένος	6,8	13,6	4,5	2,3	27,3
4.	Δεν Γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	29,1	24,5	26,4	20,0	100,0

Πίνακας 1β

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ		ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση ραντεβού από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		
	ΑΝΑ ΦΥΛΟ	Άρρεν	Θήλυ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	30,5	24,5	55,0
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	7,7	10,0	17,7
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	13,6	13,6	27,3
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	51,8	48,2	100,0

Πίνακας 1γ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση ραντεβού από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Παντρεμέ νος/η	Χήρος/α	Διαζευγμέ νος/η	Ανύπαντ ρος/η	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	24,1	5	5,5	20,5	55,0
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	7,7	1,4	2,7	5,9	17,7
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	16,4	1,8	0,9	8,2	27,3
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0	0	0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	48,2	8,2	9,1	34,5	100,0

Πίνακας 1δ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ		ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση ραντεβού από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		
	ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	50,9	4,1	55,0
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	14,1	3,6	17,7
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	21,4	5,9	27,3
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0	0	0
	ΣΥΝΟΛΟ %	86,4	13,6	100,0

Πίνακας 1ε

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση ραντεβού του από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	Ι.Υ	Δ.Υ	Άνεργος	Αγρότης	Συνταξ/χος	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	12,3	10	17,7	7,7	7,3	55,0
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	1,4	2,7	2,3	3,6	7,7	17,7
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	5,5	7,3	4,5	3,2	6,8	27,3
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0	0	0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	19,1	20,0	24,5	14,5	21,8	100,0

Πίνακας 1στ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση ραντεβού από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	16,8	15,5	13,2	9,5	55,0
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	1,8	10,0	4,1	1,8	17,7
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	4,1	9,1	10,9	3,2	27,3
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	22,7	34,5	28,2	14,5	100,0

Πίνακας 1ζ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση ραντεβού από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	Δημοτι κό	Γυμνά σιο	Λύκειο	Πανεπιστ ήμιο/ ΤΕΙ	Μεταπτυ χιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	10,9	11,4	12,7	15,9	4,1	55,0
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	2,7	3,6	7,7	3,6	0,0	17,7
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	2,7	5,0	11,4	6,8	1,4	27,3
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	16,4	20,0	31,8	26,4	5,5	100,0

Πίνακας 1η

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ			ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση ραντεβού από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			
	ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	25,9	8,6	20,5	55,0
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	4,1	1,4	12,3	17,7
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	8,2	4,5	14,5	27,3
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0	0	0	0
	ΣΥΝΟΛΟ %	38,2	14,5	47,3	100,0

Πίνακας 1θ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση ραντεβού από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			ΣΥΝΟΛΟ %
		ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	300€- 700€	701€- 1400€	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	23,2	26,4	5,5	55,0
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος</i>	12,7	5,0	0,0	17,7
3	<i>Δυσαρεστημένος</i>	14,1	10,5	2,7	27,3
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0	0
	ΣΥΝΟΛΟ %	50,0	41,8	8,2	100,0

ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ**Πίνακας 2α**

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση Αναμονής από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				ΣΥΝΟΛΟ %
		18- 30 ΕΤΩΝ	31- 45 ΕΤΩΝ	46- 60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩ	
1.	Ικανοποιημένος	7,3	8,2	10,5	6,8	32,7
2.	Ούτε Ικανοποιημένος Ούτε Δυσανεστημένος	9,1	8,6	7,7	10,9	36,4
3.	Δυσανεστημένος	12,7	7,7	8,2	2,3	30,9
4.	Δεν Γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	29,1	24,5	26,4	20,0	100,0

Πίνακας 2β

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση Αναμονής από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		ΣΥΝΟΛΟ %	
		ΑΝΑ ΦΥΛΟ	Άρρεν		Θήλυ
1	Ικανοποιημένος		20,5	12,3	32,7
2	Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος		18,6	17,7	36,4
3	Δυσανεστημένος		12,7	18,2	30,9
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ		0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %		51,8	48,2	100,0

Πίνακας 2γ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση Αναμονής από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				ΣΥΝΟΛΟ %
	ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Παντρεμέ νος/η	Χήρος/α	Διαζευγμέ νος/η	Ανύπαντ ρος/η	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	21,4	4,1	1,8	5,5	32,7
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	16,8	1,8	1,8	15,9	36,4
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	10,0	2,3	5,5	13,2	30,9
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	48,2	8,2	9,1	34,5	100,0

Πίνακας 2δ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση Αναμονής από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		ΣΥΝΟΛΟ %
	ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	29,5	3,2	32,7
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	30,5	5,9	36,4
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	26,4	4,5	30,9
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	86,4	13,6	100,0

Πίνακας 2ε

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Αναμονής από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	Ι.Υ	Δ.Υ	Άνεργος	Αγρότης	Συνταξι/χος	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	5,9	7,7	7,3	5	6,8	32,7
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	8,2	6,4	9,5	4,5	7,7	36,4
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	5,0	5,9	7,7	5	7,3	30,9
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	19,1	20,0	24,5	14,54545	21,8	100,0

Πίνακας 2στ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Αναμονής από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	14,1	6,8	5,5	6,4	32,7
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	4,1	10,9	16,8	4,5	36,4
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	4,5	16,8	5,9	3,6	30,9
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	22,7	34,5	28,2	14,5	100,0

Πίνακας 2ζ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Αναμονής από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	Δημοτι κό	Γυμνά σιο	Λύκειο	Πανεπιστ ήμιο/ ΤΕΙ	Μεταπτυ χιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	5,9	8,2	7,3	9,5	1,8	32,7
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	8,6	4,5	15,0	6,8	1,4	36,4
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1,8	7,3	9,5	10,0	2,3	30,9
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	16,4	20,0	31,8	26,4	5,5	100,0

Πίνακας 2η

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ			ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Αναμονής από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			
	ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	16,8	6,36	9,5	32,7
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	15,9	3,18	17,3	36,4
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	5,5	5,00	20,5	30,9
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,00	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	38,2	14,55	47,3	100,0

Πίνακας 2θ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση Αναμονής από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			ΣΥΝΟΛΟ %	
		ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	300€- 700€	701€- 1400€		1401€- άνω €
1	<i>Ικανοποιημένος</i>		15,5	13,6	3,6	32,7
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος</i>		12,3	21,8	2,3	36,4
3	<i>Δυσανεστημένος</i>		22,3	6,4	2,3	30,9
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>		0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %		50,0	41,8	8,2	100,0

ΠΙΝΑΚΕΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Πίνακας 3α

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση του <i>Ιατρικού Προσωπικού</i> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				ΣΥΝΟΛΟ %
		18- 30 ΕΤΩΝ	31- 45 ΕΤΩΝ	46- 60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩ	
	ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ					
1.	Ικανοποιημένος	16.8	18.6	17.3	17.3	70
2.	Ούτε Ικανοποιημένος Ούτε Δυσανεστημένος	5.9	3.6	5.5	1.4	16.5
3.	Δυσανεστημένος	5.9	1.8	3.2	1.4	12.3
4.	Δεν Γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0.4	0.4	0.4	0	1.4
	ΣΥΝΟΛΟ %	29	24.5	26.4	20.1	100

Πίνακας 3β

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση του <i>Ιατρικού Προσωπικού</i> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		ΣΥΝΟΛΟ %	
		ΑΝΑ ΦΥΛΟ	Άρρεν		Θήλυ
1	Ικανοποιημένος		31.4	38.6	70
2	Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος		11.4	5	16.4
3	Δυσανεστημένος		8.2	4.1	12.3
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ		0.9	0.4	1.3
	ΣΥΝΟΛΟ %		51.9	48.1	100

Πίνακας 3γ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <u>Ιατρικού Προσωπικού</u> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Παντρεμένος/η	Χήρος/α	Διαζευγμένος/η	Ανύπαντρός/η	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	34.1	5.9	6.4	23.6	70
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος</i>	7.3	1.4	0.9	6.8	16.4
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	5.9	0.9	1.8	3.7	12.3
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0.9	0	0	0.4	1.3
	ΣΥΝΟΛΟ %	48.2	8.2	9.1	34.5	100

Πίνακας 3δ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ		ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <u>Ιατρικού Προσωπικού</u> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		
	ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	62.27	7.73	70
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος</i>	13.2	3.2	16.4
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	9.6	2.7	12.3
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	1.3	0	1.3
	ΣΥΝΟΛΟ %	86.37	13.63	100

Πίνακας 3ε

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗ ΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <i>Ιατρικού Προσωπικού</i> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	Ι.Υ	Δ.Υ	Άνεργος	Αγρότης	Συνταξ/χος	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	14.5	15.9	15.5	11.4	12.7	70
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	4.1	2.3	4.1	1.4	4.6	16.5
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0.4	1.4	4.6	1.8	4.1	12.3
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0	0.4	0.4	0	0.4	1.2
	ΣΥΝΟΛΟ %	19	20	24.6	14.6	21.8	100

Πίνακας 3στ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗ ΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <i>Ιατρικού Προσωπικού</i> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	20.5	19.5	16.4	13.6	70
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	0.9	5.5	9.5	0.4	16.4
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1.4	8.6	1.8	0.4	12.3
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0	0.9	0.4	0	1.3
	ΣΥΝΟΛΟ %	22.8	34.5	28.1	14.4	100

Πίνακας 3ζ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <i>Ιατρικού Προσωπικού</i> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο/ ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	14.5	16.4	12.7	20.9	5.5	70
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος</i>	1.4	1.8	11	2.3	0	16.5
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0.4	1.8	7.3	2.7	0	12.2
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0	0	0.9	0.4	0	1.3
	ΣΥΝΟΛΟ %	16.3	20	31.9	26.3	5.5	100

Πίνακας 3η

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ			ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <i>Ιατρικού Προσωπικού</i> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			
	ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	29.5	13.2	27.3	70
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος</i>	5.9	0	10.5	16.4
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	2.3	1.4	8.6	12.3
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0.4	0	0.9	1.3
	ΣΥΝΟΛΟ %	38.1	14.6	47.3	100

Πίνακας 30

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση του <i>Ιατρικού</i> <i>Προσωπικού</i> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			ΣΥΝΟΛΟ %
		ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	300- 700	701- 1400	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	26.4	36	7.7	70.1
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος</i>	13.2	2.7	0.4	16.3
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	9.6	2.7	0	12.3
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0.9	0.4	0	1.3
	ΣΥΝΟΛΟ %	50.1	41.8	8.1	100

ΠΙΝΑΚΕΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Πίνακας 4α

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση του <u>Νοσηλευτικού Προσωπικού</u> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				ΣΥΝΟΛΟ %
		18- 30 ΕΤΩΝ	31- 45 ΕΤΩΝ	46- 60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩ	
1.	Ικανοποιημένος	17.7	10.5	10	4.1	42.3
2.	Ούτε Ικανοποιημένος Ούτε Δυσανεστημένος	9.5	8.6	9.5	13	40.6
3.	Δυσανεστημένος	1.8	4.5	3.6	1.3	11.2
4.	Δεν Γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0.9	3.2	1.8	11.2
	ΣΥΝΟΛΟ %	29	24.5	26.3	20.2	100

Πίνακας 4β

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση του <u>Νοσηλευτικού Προσωπικού</u> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		ΣΥΝΟΛΟ %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	Ικανοποιημένος	23.6	18.6	42.2
2	Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος	19.5	21	40.5
3	Δυσανεστημένος	5.9	5.5	11.4
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	2.7	3.2	5.9
	ΣΥΝΟΛΟ %	51.7	48.3	100

Πίνακας 4γ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση του <u>Νοσηλευτικού</u> <u>Προσωπικού</u> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				ΣΥΝΟΛΟ %
		Παντρεμέ νος/η	Χήρος/α	Διαζευγμέ νος/η	Ανύπαντ ρος/η	
1	Ικανοποιημένος	18.2	5	5	14.1	42.3
2	Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος	18.2	3.2	2.7	16.4	40.5
3	Δυσανεστημένος	7.7	0	0.9	2.7	11.3
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	4.1	0	0.4	1.4	5.9
	ΣΥΝΟΛΟ %	48.2	8.2	9	34.6	100

Πίνακας 4δ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση του <u>Νοσηλευτικού</u> <u>Προσωπικού</u> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		ΣΥΝΟΛΟ %	
		ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	Ελληνική		Όχι Ελληνική
1	Ικανοποιημένος		35.4	6.8	42.3
2	Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος		37.3	3.2	40.5
3	Δυσανεστημένος		9.1	2.3	11.4
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ		4.5	1.3	5.8
	ΣΥΝΟΛΟ %		86.4	13.6	100

Πίνακας 4ε

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <u>Νοσηλευτικού Προσωπικού</u> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	Ι.Υ	Δ.Υ	Άνεργος	Αγρότης	Συνταξι/χος	
1	Ικανοποιημένος	7.7	8.6	12.7	5.9	7.3	42.2
2	Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος	5.5	8.2	9.5	5.9	11.4	40.5
3	Δυσανεστημένος	3.7	2.3	0.9	1.8	2.7	11.4
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	2.3	0.9	1.4	0.9	0.4	5.9
	ΣΥΝΟΛΟ %	19.2	20	24.5	14.5	21.8	100

Πίνακας 4στ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <u>Νοσηλευτικού Προσωπικού</u> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	Ικανοποιημένος	18.6	6	9.1	8.6	42.3
2	Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος	0.4	23.2	11.4	5.5	40.5
3	Δυσανεστημένος	1.8	5.5	3.6	0.4	11.3
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	1.8	0	4.1	0	5.9
	ΣΥΝΟΛΟ %	22.6	34.7	28.2	14.5	100

Πίνακας 4ζ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <u>Νοσηλευτικού Προσωπικού</u> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο/ ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	10.9	10.5	11.3	7.3	2.3	42.3
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος</i>	4.5	6.8	10.5	15.9	2.7	40.4
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	1.4	8.2	1.8	0	11.4
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0.9	1.4	1.8	1.4	0.4	5.9
	ΣΥΝΟΛΟ %	16.3	20.1	31.8	26.4	5.4	100

Πίνακας 4η

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ			ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <u>Νοσηλευτικού Προσωπικού</u> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			
	ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	22.7	12.7	6.8	42.2
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος</i>	13.2	1.8	25.6	40.6
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1.8	0	9.5	11.3
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0.4	0	5.5	5.9
	ΣΥΝΟΛΟ %	38.1	14.5	47.4	100

Πίνακας 4θ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση του <u>Νοσηλευτικού</u> <u>Προσωπικού</u> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			ΣΥΝΟΛΟ %	
		ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	300- 700	701- 1400		1401- άνω
1	<i>Ικανοποιημένος</i>		17.7	20.5	4.1	42.3
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος</i>		19.1	17.7	3.7	40.5
3	<i>Δυσανεστημένος</i>		7.7	3.2	0.4	11.3
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>		5.5	0.4	0	5.9
	ΣΥΝΟΛΟ %		50	41.8	8.2	100

ΠΙΝΑΚΕΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

Πίνακες 5α

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση Εργαστηριακών Εξετάσεων από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 48 ασθενών				ΣΥΝΟΛΟ %
		18- 30 ΕΤΩΝ	31- 45 ΕΤΩΝ	46- 60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩ	
1.	Ικανοποιημένος	18,8	21,4	7,8	8,3	56,3
2.	Ούτε Ικανοποιημένος Ούτε Δυσανεστημένος	4,7	9,9	6,8	3,6	25,0
3.	Δυσανεστημένος	3,6	8,3	4,2	2,6	18,8
4.	Δεν Γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	27,1	39,6	18,8	14,6	100,0

Πίνακες 5β

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση Εργαστηριακών Εξετάσεων από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 48 ασθενών		ΣΥΝΟΛΟ %	
		ΑΝΑ ΦΥΛΟ	Άρρεν		Θήλυ
1	Ικανοποιημένος		35,4	20,8	56,3
2	Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος		13,0	12,0	25,0
3	Δυσανεστημένος		9,9	8,9	18,8
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ		0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %		58,3	41,7	100,0

Πίνακες 5γ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
	ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Παντρεμέ νος/η	Χήρος/α	Διαζευγμέ νος/η	Ανύπαντ ρος/η	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	22,4	10,9	6,3	16,7	56,3
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	10,9	4,2	3,6	6,3	25,0
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	10,4	1,6	0,5	6,3	18,8
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	43,8	16,7	10,4	29,2	100,0

Πίνακες 5δ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ		ΣΥΝΟΛΟ %
	ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	42,7	13,5	56,3
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	18,8	6,3	25,0
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	15,6	3,1	18,8
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	77,1	22,9	100,0

Πίνακες 5ε

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗ ΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Εργαστηριακών Εξετάσεων από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 48 ασθενών					
	ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	Ι.Υ	Δ.Υ	Άνεργος	Αγρότης	Συνταξι/χος	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	10,9	10,9	14,1	13,0	7,3	56,3
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	5,7	6,8	6,8	4,2	1,6	25,0
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	2,1	5,2	6,3	3,6	1,6	18,8
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	18,8	22,9	27,1	20,8	10,4	100,0

Πίνακες 5στ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗ ΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Εργαστηριακών Εξετάσεων από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 48 ασθενών				
	ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0,0	14,6	29,7	12	56,3
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	0,0	3,6	17,2	4,2	25
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0,0	2,6	13,5	2,6	18,8
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	0,0	20,8	60,4	18,8	100,0

Πίνακες 5ζ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Εργαστηριακών Εξετάσεων από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 48 ασθενών					
	ΑΝΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο/ ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0,0	12,5	34,4	9,4	0,0	56,3
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος</i>	0,0	4,2	16,7	4,2	0,0	25,0
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0,0	4,2	9,4	5,2	0,0	18,8
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	0,0	20,8	60,4	18,8	0,0	100,0

Πίνακες 5η

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ			ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Εργαστηριακών Εξετάσεων από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 48 ασθενών			
	ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	29,2	3,6	23,4	56,3
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος</i>	16,7	1,0	7,3	25,0
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	4,2	3,6	10,9	18,8
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	50,0	8,3	41,7	100,0

Πίνακες 50

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση Εργαστηριακών Εξετάσεων από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 48 ασθενών			ΣΥΝΟΛΟ %	
		ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	300€- 700€	701€- 1400€		1401€- άνω €
1	<i>Ικανοποιημένος</i>		9,4	46,9	0,0	56,3
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος</i>		3,1	21,9	0,0	25,0
3	<i>Δυσανεστημένος</i>		4,2	14,6	0,0	18,8
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>		0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %		16,7	83,3	0,0	100,0

ΠΙΝΑΚΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ

Πίνακας 6α

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Ξενοδοχειακών Υποδομών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ	18- 30 ΕΤΩΝ	31- 45 ΕΤΩΝ	46- 60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩ	
1.	Ικανοποιημένος	22,7	20	22,7	18,2	83,6
2.	Ούτε Ικανοποιημένος Ούτε Δυσανεστημένος	6,4	3,6	2,7	1,8	14,5
3.	Δυσανεστημένος	0,0	0,9	0,9	0,0	1,8
4.	Δεν Γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	29,1	24,5	26,4	20,0	100,0

Πίνακας 6β

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ		ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Ξενοδοχειακών Υποδομών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		
	ΑΝΑ ΦΥΛΟ	Άρρεν	Θήλυ	
1	Ικανοποιημένος	39,1	44,5	83,6
2	Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος	11,8	2,7	14,5
3	Δυσανεστημένος	0,9	0,9	1,8
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	51,8	48,2	100,0

Πίνακας 6γ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Ξενοδοχειακών Υποδομών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Παντρεμέ νος/η	Χήρος/α	Διαζευγμέ νος/η	Ανύπαντ ρος/η	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	41,8	5,5	5,5	30,9	83,6
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	5,5	2,7	3,6	2,7	14,5
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0,9	0,0	0,0	0,9	1,8
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	48,2	8,2	9,1	34,5	100,0

Πίνακας 6δ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ		ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Ξενοδοχειακών Υποδομών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		
	ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	74,5	9,1	83,6
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	10,0	4,5	14,5
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1,8	0,0	1,8
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	86,4	13,6	100,0

Πίνακας 6ε

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗ ΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Ξενοδοχειακών Υποδομών του από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	Ι.Υ	Δ.Υ	Άνεργος	Αγρότης	Συνταξ/χος	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	16,4	17,3	20	11,8	18,2	83,6
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	2,7	2,7	3,6	2,7	2,7	14,5
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0,0	0,0	0,9	0,0	0,9	1,8
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	19,1	20,0	24,5	14,5	21,8	100,0

Πίνακας 6στ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗ ΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Ξενοδοχειακών Υποδομών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	13,6	32,7	28,2	9,1	83,6
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	9,1	0,0	0,0	5,5	14,5
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0,0	1,8	0,0	0,0	1,8
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	22,7	34,5	28,2	14,5	100,0

Πίνακας 6ζ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Ξενοδοχειακών Υποδομών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	Δημοτι κό	Γυμνά σιο	Λύκειο	Πανεπιστ ήμιο/ ΤΕΙ	Μεταπτυ χιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	16,4	16,4	24,5	21,8	4,5	83,6
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	0,0	3,6	6,4	3,6	0,9	14,5
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0,0	0,0	0,9	0,9	0,0	1,8
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	16,4	20,0	31,8	26,4	5,5	100,0

Πίνακας 6η

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ			ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Ξενοδοχειακών Υποδομών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			
	ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	33,6	13,6	36,4	83,6
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	4,5	0,9	9,1	14,5
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0,0	0,0	1,8	1,8
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	38,2	14,5	47,3	100,0

Πίνακας 6θ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση των Ξενοδοχειακών Υποδομών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			ΣΥΝΟΛΟ %	
		ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	300€- 700€	701€- 1400€		1401€- άνω
1	<i>Ικανοποιημένος</i>		40,9	34,5	8,2	83,6
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος</i>		7,3	7,3	0,0	14,5
3	<i>Δυσανεστημένος</i>		1,8	0,0	0,0	1,8
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>		0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %		50,0	41,8	8,2	100,0

ΠΙΝΑΚΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Πίνακας 7α

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση των Διοικητικών υπηρεσιών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				ΣΥΝΟΛΟ %
		18- 30 ΕΤΩΝ	31- 45 ΕΤΩΝ	46- 60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩ	
1.	Ικανοποιημένος	18,2	13,6	14,5	8,2	54,5
2.	Ούτε Ικανοποιημένος Ούτε Δυσανεστημένος	7,3	6,4	7,3	3,6	24,5
3.	Δυσανεστημένος	3,6	4,5	4,5	8,2	20,9
4.	Δεν Γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	29,1	24,5	26,4	20,0	100,0

Πίνακας 7β

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση των Διοικητικών υπηρεσιών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		ΣΥΝΟΛΟ %	
		ΑΝΑ ΦΥΛΟ	Άρρεν		Θήλυ
1	Ικανοποιημένος		26,4	28,2	54,5
2	Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος		13,6	10,9	24,5
3	Δυσανεστημένος		11,8	9,1	20,9
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ		0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %		51,8	48,2	100,0

Πίνακας 7γ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
	ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Παντρεμέ νος/η	Χήρος/α	Διαζευγμέ νος/η	Ανύπαντ ρος/η	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	30,9	5,5	4,5	13,6	54,5
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	5,5	1,8	2,7	14,5	24,5
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	11,8	0,9	1,8	6,4	20,9
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	48,2	8,2	9,1	34,5	100,0

Πίνακας 7δ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ		ΣΥΝΟΛΟ %
	ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	44,5	10	54,5
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	21,8	2,7	24,5
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	20,0	0,9	20,9
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	86,4	13,6	100,0

Πίνακας 7ε

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗ ΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Διοικητικών υπηρεσιών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	Ι.Υ	Δ.Υ	Ανεργος	Αγρότης	Συνταξι/χος	
1	Ικανοποιημένος	9,1	10	10,9	13,6	10,9	54,5
2	Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος	6,4	7,3	8,2	0,9	1,8	24,5
3	Δυσανεστημένος	3,6	2,7	5,5	0,0	9,1	20,9
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	0,0	0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	19,1	20	24,5	14,5	21,8	100,0

Πίνακας 7στ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗ ΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Διοικητικών υπηρεσιών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	Ικανοποιημένος	14,5	10	19,1	10,9	54,5
2	Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος	7,3	8,2	5,5	3,6	24,5
3	Δυσανεστημένος	0,9	16,4	3,6	0,0	20,9
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	22,7	34,5	28,2	14,5	100,0

Πίνακας 7ζ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Διοικητικών υπηρεσιών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	Δημοτι κό	Γυμνά σιο	Λύκειο	Πανεπιστ ήμιο/ ΤΕΙ	Μεταπτυ χιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	8,2	8,2	19,1	15,5	3,6	54,5
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	3,6	5,5	5,5	9,1	0,9	24,5
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	4,5	6,4	7,3	1,8	0,9	20,9
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	16,4	20,0	31,8	26,4	5,5	100,0

Πίνακας 7η

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ			ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Διοικητικών υπηρεσιών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			
	ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	20,0	12,7	21,8	54,5
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	9,1	1,8	13,6	24,5
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	9,1	0,0	11,8	20,9
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	38,2	14,5	47,3	100,0

Πίνακας 7θ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση των Διοικητικών υπηρεσιών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			ΣΥΝΟΛΟ %	
		ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	300€- 700€	701€- 1400€		1401€- άνω
1	<i>Ικανοποιημένος</i>		27,3	21,8	5,5	54,5
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος</i>		17,3	5,5	1,8	24,5
3	<i>Δυσανεστημένος</i>		5,5	14,5	0,9	20,9
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>		0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %		50,0	41,8	8,2	100,0

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ ΙΚΑ

ΠΙΝΑΚΕΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

Πίνακας 1α

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Ραντεβού από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ	18- 30 ΕΤΩΝ	31- 45 ΕΤΩΝ	46- 60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩ	
1.	Ικανοποιημένος	17,7	15	9,1	9,5	51,4
2.	Ούτε Ικανοποιημένος Ούτε Δυσανεστημένος	4,1	5,5	4,5	4,5	18,6
3.	Δυσανεστημένος	6,4	9,5	6,4	7,7	30,0
4.	Δεν Γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	28,2	30,0	20,0	21,8	100,0

Πίνακας 1β

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ		ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Ραντεβού από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		
	ΑΝΑ ΦΥΛΟ	Άρρεν	Θήλυ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	39,1	12,3	51,4
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	9,5	9,1	18,6
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	12,3	17,7	30,0
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	60,9	39,1	100,0

Πίνακας 1γ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Ραντεβού από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Παντρεμέ νος/η	Χήρος/α	Διαζευγμέ νος/η	Ανύπαντ ρος/η	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	32,7	0,9	0	17,7	51,4
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	11,8	0,5	0	6,4	18,6
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	18,2	1,4	0	10,5	30,0
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	62,7	2,7	0	34,5	100,0

Πίνακας 1δ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ		ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Ραντεβού από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		
	ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	25,9	25,5	51,4
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	5,0	13,6	18,6
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	9,1	20,9	30,0
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	40,0	60,0	100,0

Πίνακας 1ε

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗ ΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Ραντεβού από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	Ι.Υ	Δ.Υ	Άνεργος	Αγρότης	Συνταξ/χος	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	31,8	0	10,5	0	9,09	51,4
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	10,0	0	3,6	0	5,00	18,6
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	20,0	0	3,2	0	6,82	30,0
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0	0,0	0	0,00	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	61,8	0	17,3	0	20,91	100,0

Πίνακας 1στ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗ ΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Ραντεβού από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	51,4	0	0	51,4
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	0	18,6	0	0	18,6
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	30,0	0	0	30
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0	0,0	0	0	0
	ΣΥΝΟΛΟ %	0	100,0	0	0	100

Πίνακας 1ζ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Ραντεβού από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	Δημοτι κό	Γυμνά σιο	Λύκειο	Πανεπιστ ήμιο/ ΤΕΙ	Μεταπτυ χιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	16,8	13,2	15	6,4	0	51,4
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	1,8	7,3	7,3	2,3	0	18,6
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1,4	4,1	20,5	4,1	0,0	30,0
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	20,0	24,5	42,7	12,7	0,0	100,0

Πίνακας 1η

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ			ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Ραντεβού από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			
	ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	49,1	0	2,3	51,4
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	17,7	0	0,9	18,6
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	23,2	0	6,8	30,0
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0	0,0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	90,0	0	10,0	100,0

Πίνακας 10

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση Ραντεβού από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			ΣΥΝΟΛΟ %
		ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	300€- 700€	701€- 1400€	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	21,4	30	0	51,4
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος</i>	11,8	6,8	0	18,6
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	16,8	13,2	0	30,0
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0	0,0
	ΣΥΝΟΛΟ %	50,0	50	0	100,0

ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ

Πίνακας 2α

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Αναμονής από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ	18- 30 ΕΤΩΝ	31- 45 ΕΤΩΝ	46- 60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩ	
1.	Ικανοποιημένος	3,6	4,5	5,9	4,5	18,6
2.	Ούτε Ικανοποιημένος Ούτε Δυσανεστημένος	10,0	9,1	7,7	6,8	33,6
3.	Δυσανεστημένος	14,5	16,4	5,9	10,0	46,8
4.	Δεν Γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0,0	0,0	0,5	0,5	0,9
	ΣΥΝΟΛΟ %	28,2	30,0	20,0	21,8	100,0

Πίνακας 2β

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ		ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Αναμονής από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		
	ΑΝΑ ΦΥΛΟ	Άρρεν	Θήλυ	
1	Ικανοποιημένος	10,5	8,2	18,6
2	Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος	15,0	18,6	33,6
3	Δυσανεστημένος	34,5	12,3	46,8
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	0,9	0,0	0,9
	ΣΥΝΟΛΟ %	60,9	39,1	100,0

Πίνακας 2γ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Αναμονής από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Παντρεμέ νος/η	Χήρος/α	Διαζευγμέ νος/η	Ανύπαντ ρος/η	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	10,9	0	0	7,7	18,6
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος</i>	16,4	0,9	0	16,4	33,6
3	<i>Δυσσαρεστημένος</i>	35,0	1,8	0	10,0	46,8
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,5	0,0	0	0,5	0,9
	ΣΥΝΟΛΟ %	62,7	2,7	0	34,5	100,0

Πίνακας 2δ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ		ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Αναμονής από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		
	ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	9,5	9,1	18,6
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος</i>	15,0	18,6	33,6
3	<i>Δυσσαρεστημένος</i>	15,5	31,4	46,8
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,9	0,9
	ΣΥΝΟΛΟ %	40,0	60,0	100,0

Πίνακας 2ε

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗ ΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Αναμονής από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	Ι.Υ	Δ.Υ	Άνεργος	Αγρότης	Συνταξ/χος	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	16,4	0	1,4	0	0,9	18,6
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	15,9	0	11,4	0	6,4	33,6
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	29,1	0	4,5	0	13,2	46,8
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,5	0	0,0	0	0,5	0,9
	ΣΥΝΟΛΟ %	61,8	0	17,3	0	20,9	100,0

Πίνακας 2στ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗ ΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Αναμονής από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	18,6	0	0	18,6
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	0	33,6	0	0	33,6
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	46,8	0	0	46,8
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0	0,9	0	0	0,9
	ΣΥΝΟΛΟ %	0	100,0	0	0	100,0

Πίνακας 2ζ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Αναμονής του από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο/ ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	7,7	1,4	9,1	0,5	0	18,6
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	2,7	9,1	15,0	6,8	0	33,6
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	9,5	14,1	17,7	5,5	0	46,8
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	0,0	0,9	0,0	0	0,9
	ΣΥΝΟΛΟ %	20,0	24,5	42,7	12,7	0,0	100,0

Πίνακας 2η

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ			ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Αναμονής από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			
	ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	17,7	0	0,9	18,6
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	30,5	0	3,2	33,6
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	40,9	0	5,9	46,8
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,9	0	0,0	0,9
	ΣΥΝΟΛΟ %	90,0	0	10,0	100,0

Πίνακας 20

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση Αναμονής από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			ΣΥΝΟΛΟ %
		ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	300€- 700€	701€- 1400€	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	15	3,6	0	18,6
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος</i>	15	18,6	0	33,6
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	20	26,8	0	46,8
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0	0,9	0	0,9
	ΣΥΝΟΛΟ %	50	50,0	0	100,0

ΠΙΝΑΚΕΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Πίνακας 3α

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση του <u>Ιατρικού</u> <u>Προσωπικού</u> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				ΣΥΝΟΛΟ %
		18- 30 ΕΤΩΝ	31- 45 ΕΤΩΝ	46- 60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩ	
	ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ					
1.	Ικανοποιημένος	10	16.8	15.5	14.1	56.4
2.	Ούτε Ικανοποιημένος Ούτε Δυσανεστημένος	9.5	5.5	2.7	2.3	20
3.	Δυσανεστημένος	7.2	4.5	0.9	3.2	15.8
4.	Δεν Γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	1.4	3.2	0.9	2.3	7.8
	ΣΥΝΟΛΟ %	28	30	20	21.9	100

Πίνακας 3β

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση του <u>Ιατρικού</u> <u>Προσωπικού</u> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		ΣΥΝΟΛΟ %	
		ΑΝΑ ΦΥΛΟ	Άρρεν		Θήλυ
1	Ικανοποιημένος		41.4	15	56.4
2	Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος		10	10	20
3	Δυσανεστημένος		5.9	10	15.9
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ		3.6	4.1	7.7
	ΣΥΝΟΛΟ %		60.9	39.1	100

Πίνακας 3γ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <i>Ιατρικού Προσωπικού</i> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Παντρεμέ νος/η	Χήρος/α	Διαζευγμέ νος/η	Ανύπαντ ρος/η	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	36.8	2.7	0	16.8	56.3
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	8.2	0	0	11.8	20
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	10.9	0	0	5	15.9
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	6.8	0	0	0.9	7.8
	ΣΥΝΟΛΟ %	62.7	2.7	0	34.6	100

Πίνακας 3δ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ		ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <i>Ιατρικού Προσωπικού</i> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		
	ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	18.6	37.7	56.3
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	11.8	8.2	20
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	7.7	8.2	15.9
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	1.8	6	7.8
	ΣΥΝΟΛΟ %	39.9	60.1	100

Πίνακας 3ε

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗ ΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <i>Ιατρικού Προσωπικού</i> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	Ι.Υ	Δ.Υ	Άνεργος	Αγρότης	Συνταξ/χος	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	29.1	0	12.7	0	14.5	56.3
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	14.5	0	1.8	0	3.6	19.9
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	11.8	0	1.8	0	2.3	16.1
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	6.4	0	0.9	0	0.4	7.7
	ΣΥΝΟΛΟ %	62	0	17.2	0	20.8	100

Πίνακας 3στ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗ ΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <i>Ιατρικού Προσωπικού</i> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	56.4	0	0	56.4
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	0	20	0	0	20
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	15.9	0	0	15.9
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0	7.7	0	0	7.7
	ΣΥΝΟΛΟ %	0	100	0	0	100

Πίνακας 3ζ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <i>Ιατρικού Προσωπικού</i> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	Δημοτι κό	Γυμνά σιο	Λύκειο	Πανεπιστ ήμιο/ ΤΕΙ	Μεταπτυ χιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	17.3	12.7	15.9	10.5	0	56.4
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	0.4	4.1	14.1	1.4	0	20
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1.8	6.4	6.8	0.9	0	15.9
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0.4	1.4	5.9	0	0	7.7
	ΣΥΝΟΛΟ %	19.9	24.6	42.7	12.8	0	100

Πίνακας 3η

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ			ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <i>Ιατρικού Προσωπικού</i> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			
	ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	52.3	0	4.1	56.4
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	16.8	0	3.2	20
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	14.1	0	1.8	15.9
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	6.8	0	0.9	7.7
	ΣΥΝΟΛΟ %	90	0	10	100

Πίνακας 30

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση του <i>Ιατρικού</i> <i>Προσωπικού</i> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			ΣΥΝΟΛΟ %
		ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	300- 700	701- 1400	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	29.5	26.8	0	56.3
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος</i>	12.7	7.3	0	20
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	5.5	10.4	0	15.9
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	2.3	5.5	0	7.8
	ΣΥΝΟΛΟ %	50	50	0	100

ΠΙΝΑΚΕΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Πίνακας 4α

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση του <i>Νοσηλευτικού Προσωπικού</i> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				ΣΥΝΟΛΟ %
		18- 30 ΕΤΩΝ	31- 45 ΕΤΩΝ	46- 60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩ	
1.	Ικανοποιημένος	5	11.4	10.9	7.3	34.5
2.	Ούτε Ικανοποιημένος Ούτε Δυσανεστημένος	6.4	8.6	5.5	6.8	27.3
3.	Δυσανεστημένος	5	5	1.8	1.8	13.6
4.	Δεν Γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	11.8	5	1.8	5.9	24.5
	ΣΥΝΟΛΟ %	28.2	30	20	21.8	100

Πίνακας 4β

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση του <i>Νοσηλευτικού Προσωπικού</i> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		ΣΥΝΟΛΟ %	
		ΑΝΑ ΦΥΛΟ	Άρρεν		Θήλυ
1	Ικανοποιημένος		27.3	7.3	34.5
2	Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος		14.1	13.2	27.3
3	Δυσανεστημένος		2.7	10.9	13.6
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ		16.8	7.7	24.5
	ΣΥΝΟΛΟ %		60.9	39.1	100

Πίνακας 4γ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <u>Νοσηλευτικού Προσωπικού</u> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Παντρεμένος/η	Χήρος/α	Διαζευγμένος/η	Ανύπαντρος/η	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	20.5	2.3	0	11.8	34.5
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος</i>	16.4	0	0	10.9	27.3
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	9.5	0	0	4.1	13.6
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	16.4	0.5	0	7.7	24.5
	ΣΥΝΟΛΟ %	62.7	2.7	0	34.5	100

Πίνακας 4δ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ		ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <u>Νοσηλευτικού Προσωπικού</u> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		
	ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	16.4	18.2	34.5
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος</i>	8.2	19.1	27.3
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	9.1	4.5	13.6
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	6.4	18.2	24.5
	ΣΥΝΟΛΟ %	40	60	100

Πίνακας 4ε

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <u>Νοσηλευτικού Προσωπικού</u> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	Ι.Υ	Δ.Υ	Άνεργος	Αγρότης	Συνταξι/χος	
1	Ικανοποιημένος	17.3	0	7.7	0	9.5	34.5
2	Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος	16.4	0	3.2	0	7.7	27.3
3	Δυσανεστημένος	8.6	0	3.2	0	1.8	13.6
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	19.5	0	3.2	0	1.8	24.5
	ΣΥΝΟΛΟ %	61.8	0	17.3	0	20.9	100

Πίνακας 4στ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <u>Νοσηλευτικού Προσωπικού</u> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	Ικανοποιημένος	0	34.5	0	0	34.5
2	Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος	0	27.3	0	0	27.3
3	Δυσανεστημένος	0	13.6	0	0	13.6
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	0	24.5	0	0	24.5
	ΣΥΝΟΛΟ %	0	100	0	0	100

Πίνακας 4ζ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <u>Νοσηλευτικού Προσωπικού</u> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο/ ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	9.1	3.6	13.6	8.2	0	34.5
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος</i>	3.6	7.7	14.1	1.8	0	27.3
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	2.3	4.5	6.4	0.5	0	13.6
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	5	8.6	8.6	2.3	0	24.5
	ΣΥΝΟΛΟ %	20	24.5	42.7	12.7	0	100

Πίνακας 4η

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ			ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση του <u>Νοσηλευτικού Προσωπικού</u> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			
	ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	30.9	0	3.6	34.5
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος</i>	23.2	0	4.1	27.3
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	12.7	0	1	13.6
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	23.2	0	1.4	24.5
	ΣΥΝΟΛΟ %	90	0	10	100

Πίνακας 4θ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση του <u>Νοσηλευτικού</u> <u>Προσωπικού</u> , από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			ΣΥΝΟΛΟ %	
		ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	300€- 700€	701€- 1400€		1401€- άνω
1	<i>Ικανοποιημένος</i>		17.3	17.3	0	34.5
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος</i>		12.3	15	0	27.3
3	<i>Δυσαρεστημένος</i>		8.6	5	0	13.6
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>		11.8	12.7	0	24.5
	ΣΥΝΟΛΟ %		50	50	0	100

ΠΙΝΑΚΕΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ**Πίνακας 5α**

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση Εργαστηριακών Εξετάσεων από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 51 ασθενών				ΣΥΝΟΛΟ %
		18- 30 ΕΤΩΝ	31- 45 ΕΤΩΝ	46- 60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩ	
1.	Ικανοποιημένος	7,4	10,3	16,2	10,3	44,1
2.	Ούτε Ικανοποιημένος Ούτε Δυσανεστημένος	2,9	6,9	9,8	4,4	24,0
3.	Δυσανεστημένος	2,5	4,4	9,8	4,9	21,6
4.	Δεν Γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	1,0	3,9	3,4	2,0	10,3
	ΣΥΝΟΛΟ %	13,7	25,5	39,2	21,6	100,0

Πίνακας 5β

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση Εργαστηριακών Εξετάσεων από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 51 ασθενών		ΣΥΝΟΛΟ %	
		ΑΝΑ ΦΥΛΟ	Άρρεν		Θήλυ
1	Ικανοποιημένος		27,0	17,2	44,1
2	Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος		14,7	9,3	24,0
3	Δυσανεστημένος		8,3	13,2	21,6
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ		8,8	1,5	10,3
	ΣΥΝΟΛΟ %		58,8	41,2	100,0

Πίνακας 5γ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Εργαστηριακών Εξετάσεων από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 51 ασθενών				
	ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Παντρεμέ νος/η	Χήρος/α	Διαζευγμέ νος/η	Ανύπαντ ρος/η	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	18,6	2,0	0	23,5	44,1
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	13,2	1,0	0	9,8	24,0
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	15,2	0,0	0	6,4	21,6
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	5,9	1,0	0	3,4	10,3
	ΣΥΝΟΛΟ %	52,9	3,9	0	43,1	100,0

Πίνακας 5δ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ		ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Εργαστηριακών Εξετάσεων από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 51 ασθενών		
	ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0,5	43,6	44,1
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	3,9	20,1	24,0
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	12,7	8,8	21,6
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,5	9,8	10,3
	ΣΥΝΟΛΟ %	17,6	82,4	100,0

Πίνακας 5ε

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Εργαστηριακών Εξετάσεων από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 51 ασθενών					
	ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	Ι.Υ	Δ.Υ	Άνεργος	Αγρότης	Συνταξ/χος	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	23,0	0	8,3	0	12,7	44,1
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	9,3	0	5,4	0	9,3	24,0
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	13,7	0	4,4	0	3,4	21,6
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	6,9	0	1,5	0	2,0	10,3
	ΣΥΝΟΛΟ %	52,9	0	19,6	0	27,5	100,0

Πίνακας 5στ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Εργαστηριακών Εξετάσεων από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 51 ασθενών				
	ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	44,1	0	0	44,1
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	0	24,0	0	0	24
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	21,6	0	0	21,6
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0	10,3	0	0	10,3
	ΣΥΝΟΛΟ %	0	100,0	0	0	100

Πίνακας 5ζ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Εργαστηριακών Εξετάσεων του από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 51 ασθενών					
	ΑΝΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	Δημοτι κό	Γυμνά σιο	Λύκειο	Πανεπιστ ήμιο/ ΤΕΙ	Μεταπτυ χιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	5,9	12,3	14,7	11,3	0	44,1
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	3,4	8,8	8,3	3,4	0	24,0
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0,0	4,4	13,2	3,9	0	21,6
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,5	3,9	4,9	1,0	0	10,3
	ΣΥΝΟΛΟ %	9,8	29,4	41,2	19,6	0	100,0

Πίνακας 5η

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ			ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Εργαστηριακών Εξετάσεων από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 51 ασθενών			
	ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	42,2	0	2,0	44,1
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	24,0	0	0,0	24,0
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	15,7	0	5,9	21,6
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	8,3	0	2,0	10,3
	ΣΥΝΟΛΟ %	90,2	0	9,8	100,0

Πίνακας 5θ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ			ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Εργαστηριακών Εξετάσεων από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 51 ασθενών			
	ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω€	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	25,5	18,6	0	44,1
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος</i>	11,3	12,7	0	24,0
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	14,7	6,9	0	21,6
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	7,4	2,9	0	10,3
	ΣΥΝΟΛΟ %	58,8	41,2	0	100,0

ΠΙΝΑΚΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ

Πίνακας 6α

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση Ξενοδοχειακών Υποδομών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				ΣΥΝΟΛΟ %
		18- 30 ΕΤΩΝ	31- 45 ΕΤΩΝ	46- 60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩ	
	ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ					
1.	Ικανοποιημένος	18,2	17,3	16,4	17,3	69,1
2.	Ούτε Ικανοποιημένος Ούτε Δυσανεστημένος					
	Δυσανεστημένος	1,8	0,9	0,9	2,7	6,4
3.	Δυσανεστημένος	7,3	8,2	2,7	1,8	20,0
4.	Δεν Γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0,9	3,6	0,0	0,0	4,5
	ΣΥΝΟΛΟ %	28,2	30,0	20,0	21,8	100

Πίνακας 6β

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση Ξενοδοχειακών Υποδομών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		ΣΥΝΟΛΟ %	
		ΑΝΑ ΦΥΛΟ	Άρρεν		Θήλυ
1	Ικανοποιημένος		40,9	28,2	69,1
2	Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος		6,4	0,0	6,4
3	Δυσανεστημένος		9,1	10,9	20,0
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ		4,5	0,0	4,5
	ΣΥΝΟΛΟ %		60,9	39,1	100,0

Πίνακας 6γ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Ξενοδοχειακών Υποδομών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Παντρεμέ νος/η	Χήρος/α	Διαζευγμέ νος/η	Ανύπαντ ρος/η	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	40,9	2,7	0	25,5	69,1
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	3,6	0,0	0	2,7	6,4
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	14,5	0,0	0	5,5	20,0
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	3,6	0,0	0	0,9	4,5
	ΣΥΝΟΛΟ %	62,7	2,7	0	34,5	100

Πίνακας 6δ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ		ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Ξενοδοχειακών Υποδομών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		
	ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	33,6	35,5	69,1
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	4,5	1,8	6,4
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1,8	18,2	20,0
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	4,5	4,5
	ΣΥΝΟΛΟ %	40,0	60,0	100,0

Πίνακας 6ε

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Ξενοδοχειακών Υποδομών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	Ι.Υ	Δ.Υ	Άνεργος	Αγρότης	Συνταξι/χος	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	45,5	0	13,6	0	10	69,1
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	3,6	0	1,8	0	0,9	6,4
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	9,1	0	1,8	0	9,1	20,0
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	3,6	0	0,0	0	0,9	4,5
	ΣΥΝΟΛΟ %	61,8	0	17,3	0	20,9	100,0

Πίνακας 6στ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Ξενοδοχειακών Υποδομών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	69,1	0	0	69,1
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	0	6,4	0	0	6,4
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	20,0	0	0	20,0
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0	4,5	0	0	4,5
	ΣΥΝΟΛΟ %	0	100,0	0	0	100,0

Πίνακας 6ζ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Ξενοδοχειακών Υποδομών του από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο/ ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	Ικανοποιημένος	12,7	19,1	27,3	10	0	69,1
2	Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος	0,0	0,9	4,5	0,9	0	6,4
3	Δυσσαρεστημένος	7,3	3,6	7,3	1,8	0	20,0
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	0,0	0,9	3,6	0,0	0	4,5
	ΣΥΝΟΛΟ %	20,0	24,5	42,7	12,7	0	100,0

Πίνακας 6η

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ			ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση Ξενοδοχειακών Υποδομών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			
	ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	67,3	0	1,8	69,1
2	Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος	6,4	0	0,0	6,4
3	Δυσσαρεστημένος	11,8	0	8,2	20,0
4	Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	4,5	0	0,0	4,5
	ΣΥΝΟΛΟ %	90,0	0	10,0	100,0

Πίνακας 60

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ Γενική Αξιολόγηση Ξενοδοχειακών Υποδομών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			ΣΥΝΟΛΟ %	
		ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	300€- 700€	701€- 1400€		1401€- άνω€
1	<i>Ικανοποιημένος</i>		34,5	34,5	0	69,1
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος</i>		4,5	1,8	0	6,4
3	<i>Δυσανεστημένος</i>		7,3	12,7	0	20,0
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>		3,6	0,9	0	4,5
	ΣΥΝΟΛΟ %		50,0	50,0	0	100,0

ΠΙΝΑΚΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Πίνακας 7α

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Διοικητικών υπηρεσιών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ	18- 30 ΕΤΩΝ	31- 45 ΕΤΩΝ	46- 60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩ	
1.	Ικανοποιημένος	15,5	23,6	14,5	19,1	72,7
2.	Ούτε Ικανοποιημένος Ούτε Δυσανεστημένος	8,2	4,5	3,6	1,8	18,2
3.	Δυσανεστημένος	3,6	0,9	0,9	0,0	5,5
4.	Δεν Γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0,9	0,9	0,9	0,9	3,6
	ΣΥΝΟΛΟ %	28,2	30,0	20,0	21,8	100,0

Πίνακας 7β

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ		ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Διοικητικών υπηρεσιών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		
	ΑΝΑ ΦΥΛΟ	Άρρεν	Θήλυ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	41,8	30,9	72,7
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	12,7	5,5	18,2
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	2,7	2,7	5,5
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	3,6	0,0	3,6
	ΣΥΝΟΛΟ %	60,9	39,1	100,0

Πίνακας 7γ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Διοικητικών υπηρεσιών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Παντρεμέ νος/η	Χήρος/α	Διαζευγμέ νος/η	Ανύπαντ ρος/η	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	44,5	1,8	0	26,4	72,7
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	11,8	0,9	0	5,5	18,2
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	3,6	0,0	0	1,8	5,5
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	2,7	0,0	0	0,9	3,6
	ΣΥΝΟΛΟ %	62,7	2,7	0	34,5	100,0

Πίνακας 7δ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ		ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Διοικητικών υπηρεσιών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών		
	ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	33,6	39,1	72,7
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσανεστημένος</i>	5,5	12,7	18,2
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0,9	4,5	5,5
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,0	3,6	3,6
	ΣΥΝΟΛΟ %	40,0	60,0	100,0

Πίνακας 7ε

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Διοικητικών υπηρεσιών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	Ι.Υ	Δ.Υ	Ανεργος	Αγρότης	Συνταξι/χος	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	43,6	0	12,7	0	16,4	72,7
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	12,7	0	2,7	0	2,7	18,2
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	3,6	0	0,9	0	0,9	5,5
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	1,8	0	0,9	0	0,9	3,6
	ΣΥΝΟΛΟ %	61,8	0	17,3	0	20,9	100,0

Πίνακας 7στ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ				ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Διοικητικών υπηρεσιών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών				
	ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	72,7	0	0	72,2
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	0	18,2	0	0	18,2
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	5,5	0	0	5,5
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0	3,6	0	0	3,6
	ΣΥΝΟΛΟ %	0	100,0	0	0	100

Πίνακας 7ζ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ					ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Διοικητικών υπηρεσιών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών					
	ΑΝΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	Δημοτι κό	Γυμνά σιο	Λύκειο	Πανεπιστ ήμιο/ ΤΕΙ	Μεταπτυ χιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	18,2	18,2	24,5	11,8	0	72,7
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	0,9	3,6	12,7	0,9	0	18,2
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0,0	1,8	3,6	0,0	0	5,5
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	0,9	0,9	1,8	0,0	0	3,6
	ΣΥΝΟΛΟ %	20,0	24,5	42,7	12,7	0	100,0

Πίνακας 7η

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ			ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Διοικητικών υπηρεσιών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			
	ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	65,5	0	7,3	72,7
2	<i>Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος</i>	15,5	0	2,7	18,2
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	5,5	0	0,0	5,5
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	3,6	0	0,0	3,6
	ΣΥΝΟΛΟ %	90,0	0	10,0	100,0

Πίνακας 7θ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ			ΣΥΝΟΛΟ %
		Γενική Αξιολόγηση των Διοικητικών υπηρεσιών από τον Οκτώβριο του 2010 έως τον Φεβρουάριο του 2011, σε δείγμα 110 ασθενών			
	ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω€	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	38,2	34,5	0	72,7
2	<i>Ότε ικανοποιημένος/ Ότε δυσαρεστημένος</i>	4,5	13,6	0	18,2
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	4,5	0,9	0	5,5
4	<i>Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ</i>	2,7	0,9	0	3,6
	ΣΥΝΟΛΟ %	50,0	50,0	0	100,0

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V

ΠΙΝΑΚΕΣ Τ.Ε.Ι.

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΗΛΙΚΙΑ 18 ΕΩΣ 61 ΚΑΙ ΑΝΩ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΤΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΩΣ ΤΗΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	15	13	22	16	60%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	6	4	5	5	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	11	10	2	1	22%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	29%	25%	26%	20%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΗΛΙΚΙΑ 18 ΕΩΣ 61 ΚΑΙ ΑΝΩ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΥΚΟΛΙΑ- ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΤΗΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 110</u> <u>ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	20	7	15	13	50%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	8	0	6	5	17%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	4	20	8	4	33%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	29%	25%	26%	20%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

ΑΝΑΜΟΝΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΗΛΙΚΙΑ 18 ΕΩΣ 61 ΚΑΙ ΑΝΩ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ (ΕΥΡΕΣΗ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 110</u> <u>ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	14	14	19	11	53%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	10	9	7	8	31%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	8	4	3	3	16%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	29%	25%	26%	20%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΗΛΙΚΙΑ 18 ΕΩΣ 61 ΚΑΙ ΑΝΩ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	2	4	4	4	13%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	10	10	10	16	42%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	20	13	15	2	45%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	29%	25%	26%	20%	100%

**ΕΝΟΤΗΤΑ 3
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ**

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΗΛΙΚΙΑ 18 ΕΩΣ 61 ΚΑΙ ΑΝΩ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	17	22	20	17	69%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	8	4	6	2	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	7	1	3	3	13%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	29%	25%	26%	20%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΗΛΙΚΙΑ 18 ΕΩΣ 61 ΚΑΙ ΑΝΩ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΔΙΑΓΝΩΣΗ- ΘΕΡΑΠΕΙΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	20	19	18	21	71%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	5	4	6	1	15%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	6	3	4	0	12%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	1	1	1	0	2%
	ΣΥΝΟΛΟ %	29%	25%	26%	20%	100%

**ΕΝΟΤΗΤΑ 4
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ**

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΗΛΙΚΙΑ 18 ΕΩΣ 61 ΚΑΙ ΑΝΩ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΕΥΓΕΝΕΙΑ, ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΝΑ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	19	8	7	5	35%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	11	10	11	12	40%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	2	7	4	1	13%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	2	7	4	12%
	ΣΥΝΟΛΟ %	29%	25%	26%	20%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΗΛΙΚΙΑ 18 ΕΩΣ 61 ΚΑΙ ΑΝΩ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ, ΦΡΟΝΤΙΔΑ) ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	20	15	15	4	49%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	10	9	10	16	41%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	2	3	4	2	10%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	29%	25%	26%	20%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 5
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΕ Ο ΙΑΤΡΟΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ		ΣΥΝΟΛΟ %
Ναι	48	44%
Όχι	62	56%
<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>		100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΗΛΙΚΙΑ 18 ΕΩΣ 61 ΚΑΙ ΑΝΩ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	10	12	7	5	71%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	1	4	1	1	14.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	2	3	1	1	14.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	27%	39.5%	19%	14.5%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΥΞΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΗΛΙΚΙΑ 18 ΕΩΣ 61 ΚΑΙ ΑΝΩ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	10	12	3	4	60%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	2	4	4	1	23%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1	3	2	2	17%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	27%	39.5%	19%	14.5%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΥΞΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΗΛΙΚΙΑ 18 ΕΩΣ 61 ΚΑΙ ΑΝΩ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ (ΑΝΕΣΗ, ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) <u>ΔΕΙΓΜΑ 48</u> <u>ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	9	7	2	3	44%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	3	8	5	3	40%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1	4	2	1	16%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	27%	39.5%	19%	14.5%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΗΛΙΚΙΑ 18 ΕΩΣ 61 ΚΑΙ ΑΝΩ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΙΑΤΡΟ- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	7	10	3	4	50%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	3	3	3	2	23%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	3	6	3	1	27%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	27%	39.5%	19%	14.5%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 6
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ- ΥΠΟΔΟΜΕΣ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΗΛΙΚΙΑ 18 ΕΩΣ 61 ΚΑΙ ΑΝΩ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΙΑΤΡΟ-ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	25	22	25	20	83.5%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	7	4	3	2	14.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	1	1	0	2%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	29%	25%	26%	20%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΗΛΙΚΙΑ 18 ΕΩΣ 61 ΚΑΙ ΑΝΩ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ- ΕΥΓΕΝΕΙΑ- ΠΡΟΘΥΜΙΑ)ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	20	15	16	9	54.5%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	8	7	8	4	24.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	4	5	5	9	21%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	29%	25%	26%	20%	100%

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΤΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΩΣ ΤΗΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	Ικανοποιημένος	37	29	60%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	7	13	18%
3	Δυσανεστημένος	13	11	22%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	52%	48%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΥΚΟΛΙΑ- ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΤΗΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	Ικανοποιημένος	30	25	50%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	10	9	17%
3	Δυσανεστημένος	17	19	33%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	52%	48%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 2
ΑΝΑΜΟΝΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ (ΕΥΡΕΣΗ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	Ικανοποιημένος	38	20	53%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	14	20	31%
3	Δυσανεστημένος	5	13	16%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	52%	48%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	Ικανοποιημένος	7	7	13%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	27	19	42%
3	Δυσανεστημένος	23	27	45%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	52%	48%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 3
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	Ικανοποιημένος	31	45	69%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	15	5	18%
	Δυσανεστημένος	11	3	13%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	52%	48%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΔΙΑΓΝΩΣΗ- ΘΕΡΑΠΕΙΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	Ικανοποιημένος	38	40	71%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	10	6	15%
	Δυσανεστημένος	7	6	12%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	2	1	2%
	ΣΥΝΟΛΟ %	52%	48%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 4
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΕΥΓΕΝΕΙΑ, ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΝΑ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	Ικανοποιημένος	26	13	35%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	20	24	40%
3	Δυσανεστημένος	5	9	13%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	6	7	12%
	ΣΥΝΟΛΟ %	52%	48%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ, ΦΡΟΝΤΙΔΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	Ικανοποιημένος	26	28	49%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	23	22	41%
3	Δυσανεστημένος	8	3	10%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	52%	48%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 5
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΕ Ο ΙΑΤΡΟΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ		ΣΥΝΟΛΟ%
Ναι	48	44%
Όχι	62	56%
<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>		100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ <u>28/2/11</u>)		<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	18	16	71%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	5	2	14.5%
	<i>Δυσανεστημένος</i>	5	2	14.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	58%	42%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	Ικανοποιημένος	16	13	60%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	7	4	23%
3	Δυσανεστημένος	5	3	17%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	58%	42%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ (ΑΝΕΣΗ, ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	Ικανοποιημένος	12	9	44%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	10	9	40%
3	Δυσανεστημένος	6	2	16%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	58%	42%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΙΑΤΡΟ- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>		<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	22	2	50%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	3	8	23%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	3	10	27%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	58%	42%	100%

**ΕΝΟΤΗΤΑ 6
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ- ΥΠΟΔΟΜΕΣ**

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΧΩΡΟΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ) ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>		<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	43	49	83.5%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	13	3	14.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1	1	2%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	52%	48%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ- ΕΥΓΕΝΕΙΑ- ΠΡΟΘΥΜΙΑ)ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	29	31	54.5%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε</i>	15	12	24.5%
	<i>Δυσανεστημένος</i>			
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	13	10	21%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	52%	48%	100%

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
ΕΝΟΤΗΤΑ 1
ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΤΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΩΣ ΤΗΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	25	5	7	29	60%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	9	2	2	7	18%
3	Δυσανεστημένος	19	2	1	2	22%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	48%	8%	9%	35%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΥΚΟΛΙΑ- ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΤΗΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Χ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	28	6	5	16	50%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	8	1	4	6	17%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	17	2	1	16	33%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	48%	8%	9%	35%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

ΑΝΑΜΟΝΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ (ΕΥΡΕΣΗ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η'	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	39	7	4	8	53%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	8	1	1	24	31%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	6	1	5	6	16%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	48%	8%	9%	35%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η'	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	8	2	0	4	13%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	29	3	3	11	42%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	16	4	7	23	45%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	48%	8%	9%	35%	100%

**ΕΝΟΤΗΤΑ 3
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ**

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η'	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	42	6	6	22	69%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	7	1	1	11	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	4	2	3	5	13%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	48%	8%	9%	35%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΔΙΑΓΝΩΣΗ-ΘΕΡΑΠΕΙΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η'	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	33	7	8	30	71%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	9	2	1	4	15%
3	Δυσανεστημένος	9	0	1	3	12%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	2	0	0	1	2%
	ΣΥΝΟΛΟ %	48%	8%	9%	35%	100%

**ΕΝΟΤΗΤΑ 4
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ**

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΕΥΓΕΝΕΙΑ, ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΝΑ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η'	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	14	6	5	14	35%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	22	3	2	17	40%
3	Δυσανεστημένος	8	0	2	4	13%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	9	0	1	3	12%
	ΣΥΝΟΛΟ %	48%	8%	9%	35%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ, ΦΡΟΝΤΙΔΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η'	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	26	5	6	17	49%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	18	4	4	19	41%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	9	0	0	2	10%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	48%	8%	9%	35%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 5
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΕ Ο ΙΑΤΡΟΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ		ΣΥΝΟΛΟ%
Ναι	48	44%
Όχι	62	56%
ΣΥΝΟΛΟ %		100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η'	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	17	3	2	12	71%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	1	4	2	0	14.5%
3	Δυσανεστημένος	3	1	1	2	14.5%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	44%	17%	10%	29%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η'	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	9	6	4	10	60%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	7	1	1	2	23%
3	Δυσανεστημένος	5	1	0	2	17%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	44%	17%	10%	29%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ (ΑΝΕΣΗ, ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η'	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	5	5	5	6	44%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	12	3	0	4	40%
3	Δυσανεστημένος	4	0	0	4	16%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	44%	17%	10%	29%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΙΑΤΡΟ- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η'	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	12	7	1	4	50%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	1	0	4	6	23%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	8	1	0	4	27%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	44%	17%	10%	29%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 6

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ- ΥΠΟΔΟΜΕΣ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΧΩΡΟΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η'	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	46	6	6	34	83.5%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	6	3	4	3	14.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1	0	0	1	2%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	48%	8%	9%	35%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ- ΕΥΓΕΝΕΙΑ- ΠΡΟΘΥΜΙΑ)ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η'	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	34	6	5	15	54.5%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	6	2	3	16	24.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	13	1	2	7	21%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	48%	8%	9%	35%	100%

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ
ΕΝΟΤΗΤΑ 1
ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΤΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΩΣ ΤΗΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	Ικανοποιημένος	63	3	60%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	15	5	18%
3	Δυσανεστημένος	17	7	22%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	86%	14%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΥΚΟΛΙΑ- ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΤΗΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	Ικανοποιημένος	49	6	50%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	16	3	17%
3	Δυσανεστημένος	30	6	33%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	86%	14%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 2
ΑΝΑΜΟΝΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ (ΕΥΡΕΣΗ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	Ικανοποιημένος	53	5	53%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	28	6	31%
3	Δυσανεστημένος	14	4	16%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	86%	14%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	Ικανοποιημένος	12	2	13%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	39	7	42%
3	Δυσανεστημένος	44	6	45%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	86%	14%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 3
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	68	8	69%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	16	4	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	11	3	13%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	86%	14%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΔΙΑΓΝΩΣΗ- ΘΕΡΑΠΕΙΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	69	9	71%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	13	3	15%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	10	3	12%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	3	0	3%
	ΣΥΝΟΛΟ %	86%	14%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 4
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΕΥΓΕΝΕΙΑ, ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΝΑ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	37	2	35%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσσαρεστημένος</i>	38	6	40%
3	<i>Δυσσαρεστημένος</i>	10	4	13%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	10	3	12%
	ΣΥΝΟΛΟ %	86%	14%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ, ΦΡΟΝΤΙΔΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	41	13	49%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσσαρεστημένος</i>	44	1	41%
3	<i>Δυσσαρεστημένος</i>	10	1	10%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	86%	14%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 5
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΕ Ο ΙΑΤΡΟΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ		ΣΥΝΟΛΟ%
Ναι	48	44%
Όχι	62	56%
<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>		100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>		<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	27	7	71%
2	<i>Ούτε</i> <i>Ικανοποιημένος/</i>	5	2	14.5%
	<i>Ούτε</i> <i>Δυσανεστημένος</i>			
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	5	2	14.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν</i> <i>Απαντώ</i>	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	77%	23%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	23	6	60%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	7	4	23%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	7	1	17%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	77%	23%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ (ΑΝΕΣΗ, ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	13	8	44%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	17	2	40%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	7	1	16%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	77%	23%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΙΑΤΡΟ- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	19	5	50%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	7	4	23%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	11	2	27%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	77%	23%	100%

**ΕΝΟΤΗΤΑ 6
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ- ΥΠΟΔΟΜΕΣ**

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΧΩΡΟΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	82	10	83.5%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	11	5	14.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	2	0	2%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	86%	14%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ- ΕΥΓΕΝΕΙΑ- ΠΡΟΘΥΜΙΑ)ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	49	11	54.5%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/</i>	24	3	24.5%
	<i>Ότε Δυσανεστημένος</i>			
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	22	1	21%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	86%	14%	100%

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ
ΕΝΟΤΗΤΑ Ι
ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΤΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΩΣ ΤΗΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	14	14	20	8	10	60%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	1	4	3	4	8	18%
3	Δυσανεστημένος	6	4	4	4	6	22%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	19%	20%	24.5%	14.5%	22%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΥΚΟΛΙΑ- ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΤΗΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	13	8	19	9	6	50%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	2	2	2	4	9	17%
3	Δυσανεστημένος	6	12	6	3	9	33%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	19%	20%	24.5%	14.5%	22%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 2
ΑΝΑΜΟΝΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ (ΕΥΡΕΣΗ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(<u>1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11</u>)					<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	12	12	11	10	13	53%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	6	6	11	4	7	31%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	3	4	5	2	4	16%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	19%	20%	24.5%	14.5%	22%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(<u>1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11</u>)					<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	1	5	5	1	2	13%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	12	8	10	6	10	42%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	8	9	12	9	12	45%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	19%	20%	24.5%	14.5%	22%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 3
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	19	16	20	12	9	69%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	2	5	3	2	8	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	1	4	2	7	13%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	19%	20%	24.5%	14.5%	22%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΔΙΑΓΝΩΣΗ- ΘΕΡΑΠΕΙΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	13	19	14	13	19	71%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	7	0	6	1	2	15%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1	2	6	2	2	12%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	1	1	0	1	2%
	ΣΥΝΟΛΟ %	19%	20%	24.5%	14.5%	22%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 4
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΕΥΓΕΝΕΙΑ, ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΝΑ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	6	10	14	5	4	35%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	4	8	10	6	16	40%
3	Δυσανεστημένος	6	2	0	3	3	13%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	5	2	3	2	1	12%
	ΣΥΝΟΛΟ %	19%	20%	24.5%	14.5%	22%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.							
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ, ΦΡΟΝΤΙΔΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	11	9	14	8	12	49%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	8	10	11	7	9	41%
3	Δυσανεστημένος	2	3	2	1	3	10%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	19%	20%	24.5%	14.5%	22%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 5
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΕ Ο ΙΑΤΡΟΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ		<u>ΣΥΝΟΛΟ%</u>
Ναι	48	44%
Όχι	62	56%
<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>		100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>					<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	7	8	9	6	4	71%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	2	2	1	2	0	14.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	1	3	2	1	14.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	19%	23%	27%	21%	10%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	4	6	6	9	4	60%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/</i>	3	4	3	0	1	23%
	<i>Ότε Δυσανεστημένος</i>						
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	2	1	4	1	0	17%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	19%	23%	27%	21%	10%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ (ΑΝΕΣΗ, ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	5	5	4	4	3	44%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/</i>	4	4	6	4	1	40%
	<i>Ότε Δυσανεστημένος</i>						
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	2	3	2	1	16%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	19%	23%	27%	21%	10%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΙΑΤΡΟ- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	5	2	8	6	3	50%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	2	3	3	2	1	23%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	2	6	2	2	1	27%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	19%	23%	27%	21%	10%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 6

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ- ΥΠΟΔΟΜΕΣ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΧΩΡΟΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	18	19	22	13	20	83.5%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	3	3	4	3	3	14.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	0	1	0	1	2%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	19%	20%	24.5%	14.5%	22%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ- ΕΥΓΕΝΕΙΑ- ΠΡΟΘΥΜΙΑ)ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	10	11	12	15	12	54.5%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	7	8	9	1	2	24.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	4	3	6	0	10	21%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	19%	20%	24.5%	14.5%	22%	100%

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΤΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΩΣ ΤΗΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	17	29	9	11	60%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	3	8	8	1	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	5	1	14	4	22%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	23%	34.5%	28%	14.5%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΥΚΟΛΙΑ- ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΤΗΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	20	5	20	10	50%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	1	14	1	3	17%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	4	19	10	3	33%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	23%	34.5%	28%	14.5%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 2
ΑΝΑΜΟΝΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ (ΕΥΡΕΣΗ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	22	12	10	14	53%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	3	10	19	2	31%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	16	2	0	16%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	23%	34.5%	28%	14.5%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	9	3	2	0	13%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	6	14	18	8	42%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	10	21	11	8	45%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	23%	34.5%	28%	14.5%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 3
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	23	26	11	16	69%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	1	2	17	0	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1	10	3	0	13%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	23%	34.5%	28%	14.5%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΔΙΑΓΝΩΣΗ-ΘΕΡΑΠΕΙΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	22	17	25	14	71%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	1	10	4	1	15%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	2	9	1	1	12%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	2	1	0	2%
	ΣΥΝΟΛΟ %	23%	34.5%	28%	14.5%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 4
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΕΥΓΕΝΕΙΑ, ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΝΑ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	18	7	10	4	35%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	0	27	6	11	40%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	3	4	6	1	13%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	4	0	9	0	12%
	ΣΥΝΟΛΟ %	23%	34.5%	28%	14.5%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ, ΦΡΟΝΤΙΔΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	23	6	10	15	49%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	1	24	19	1	41%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1	8	2	0	10%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	23%	34.5%	28%	14.5%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 5
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΕ Ο ΙΑΤΡΟΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ		ΣΥΝΟΛΟ%
Ναι	48	44%
Όχι	62	56%
<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>		100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	8	21	5	71%
2	<i>Όχι Ικανοποιημένος/ Όχι Δυσανεστημένος</i>	0	1	4	2	14.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	1	4	2	14.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	0%	21%	60%	19%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	8	14	7	60%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	0	1	9	1	23%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	1	6	1	17%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	0%	21%	60%	19%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ (ΑΝΕΣΗ, ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) <u>ΔΕΙΓΜΑ 48</u> <u>ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	6	10	5	44%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	0	3	13	3	40%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	1	6	1	16%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	0%	21%	60%	19%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΙΑΤΡΟ- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	6	12	6	50%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	0	2	7	2	23%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	2	10	1	27%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	0%	21%	60%	19%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 6

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ- ΥΠΟΔΟΜΕΣ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΧΩΡΟΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	15	36	31	10	83.5%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	10	0	0	6	14.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	2	0	0	2%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	23%	34.5%	28%	14.5%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ- ΕΥΓΕΝΕΙΑ- ΠΡΟΘΥΜΙΑ)ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ(<u>1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11</u>)				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	16	11	21	12	54.5%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	8	9	6	4	24%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1	18	4	0	21%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	23%	34.5%	28%	14.5%	100%

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΤΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΩΣ ΤΗΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	%
1	Ικανοποιημένος	12	13	16	20	5	60%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	5	5	6	4	0	18%
3	Δυσανεστημένος	1	4	13	5	1	22%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	16%	20%	32%	26%	6%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΥΚΟΛΙΑ- ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΤΗΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	%
1	Ικανοποιημένος	12	12	12	15	4	50%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	1	3	11	4	0	17%
3	Δυσανεστημένος	5	7	12	10	2	33%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	16%	20%	32%	26%	6%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 2
ΑΝΑΜΟΝΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ (ΕΥΡΕΣΗ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	%
1	Ικανοποιημένος	10	15	12	17	4	53%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	4	5	16	8	1	31%
3	Δυσανεστημένος	4	2	7	4	1	16%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	16%	20%	32%	26%	6%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	%
1	Ικανοποιημένος	3	3	4	4	0	13%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	15	5	17	7	2	42%
3	Δυσανεστημένος	0	14	14	18	4	45%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	16%	20%	32%	26%	6%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 3
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	Ικανοποιημένος	17	19	10	24	6	69%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	1	1	16	2	0	18%
3	Δυσανεστημένος	0	2	9	3	0	13%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	16%	20%	32%	26%	6%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΔΙΑΓΝΩΣΗ- ΘΕΡΑΠΕΙΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	Ικανοποιημένος	15	17	18	22	6	71%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	2	3	8	3	0	15%
3	Δυσανεστημένος	1	2	7	3	0	12%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	2	1	0	2%
	ΣΥΝΟΛΟ %	16%	20%	32%	26%	6%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 4
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΕΥΓΕΝΕΙΑ, ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΝΑ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	%
1	Ικανοποιημένος	10	8	9	10	2	35%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	6	11	10	14	3	40%
3	Δυσανεστημένος	0	0	12	2	0	13%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	2	3	4	3	1	12%
	ΣΥΝΟΛΟ %	16%	20%	32%	26%	6%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ, ΦΡΟΝΤΙΔΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	%
1	Ικανοποιημένος	14	15	16	6	3	49%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	4	4	13	21	3	41%
3	Δυσανεστημένος	0	3	6	2	0	10%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	16%	20%	32%	26%	6%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 5
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΕ Ο ΙΑΤΡΟΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ		<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>
Ναι	48	44%
Όχι	62	56%
<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>		100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ Σ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχι ακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	6	22	6	0	71%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	0	2	4	1	0	14.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	2	3	2	0	14.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	0%	21%	60%	19%	0%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>					ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	6	18	5	0	60%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	0	1	7	3	0	23%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	3	4	1	0	17%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	0%	21%	60%	19%	0%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ (ΑΝΕΣΗ, ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) <u>ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>					ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	4	11	6	0	44%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	0	4	12	3	0	40%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	2	6	0	0	16%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	0%	21%	60%	19%	0%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΙΑΤΡΟ- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	8	15	1	0	50%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	0	1	9	1	0	23%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	1	5	7	0	27%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	0%	21%	60%	19%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 6

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ- ΥΠΟΔΟΜΕΣ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΧΩΡΟΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	18	18	27	24	5	83.5%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος Ούτε Δυσανεστημένος</i>	0	4	7	4	1	14.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	0	1	1	0	2%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	16%	20%	32%	26%	6%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ Σ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ- ΕΥΓΕΝΕΙΑ- ΠΡΟΘΥΜΙΑ)ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 110</u> <u>ΑΤΟΜΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>					<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> <u>%</u>
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	9	9	21	17	4	54.5%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	4	6	6	10	1	24.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	5	7	8	2	1	21%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	16%	20%	32%	26%	6%	100%

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ
ΕΝΟΤΗΤΑ 1
ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΤΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΩΣ ΤΗΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	34	20	12	60%
2	Ότε Ικανοποιημένος/	2	18	0	18%
	Ότε Δυσανεστημένος				
3	Δυσανεστημένος	6	14	4	22%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	38%	47%	15%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΥΚΟΛΙΑ- ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΤΗΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	23	25	7	50%
2	Ότε Ικανοποιημένος/	7	9	3	17%
	Ότε Δυσανεστημένος				
3	Δυσανεστημένος	12	18	6	33%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	38%	47%	15%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 2
ΑΝΑΜΟΝΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΛΙΘΟΥΣΑΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ (ΕΥΡΕΣΗ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	31	15	12	53%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	9	25	0	31%
3	Δυσανεστημένος	2	12	4	16%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	38%	47%	15%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	6	6	2	13%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	26	13	7	42%
3	Δυσανεστημένος	10	33	7	45%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	38%	47%	15%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 3
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	33	29	14	69%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	6	14	0	18%
	Δυσανεστημένος	3	9	2	13%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	38%	47%	15%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΔΙΑΓΝΩΣΗ- ΘΕΡΑΠΕΙΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	32	31	15	71%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	7	9	0	15%
	Δυσανεστημένος	2	10	1	12%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	1	2	0	2%
	ΣΥΝΟΛΟ %	38%	47%	15%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 4
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΕΥΓΕΝΕΙΑ, ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΝΑ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	17	10	12	35%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	21	19	4	40%
3	Δυσανεστημένος	3	11	0	13%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	1	12	0	12%
	ΣΥΝΟΛΟ %	38%	47%	15%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ, ΦΡΟΝΤΙΔΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	33	5	16	49%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	8	37	0	41%
3	Δυσανεστημένος	1	10	0	10%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	38%	47%	15%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 5
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΕ Ο ΙΑΤΡΟΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ		ΣΥΝΟΛΟ%
Ναι	48	44%
Όχι	62	56%
<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>		100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	17	17	0	71%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε	7	0	0	14.5%
	Δυσανεστημένος				
3	Δυσανεστημένος	0	3	4	14.5%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	50%	42%	8%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	16	11	2	60%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	7	3	1	23%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1	6	1	17%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	42%	8%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ (ΑΝΕΣΗ, ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	10	8	3	44%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	13	6	0	40%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1	6	1	16%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	42%	8%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΙΑΤΡΟ- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	13	9	2	50%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	5	5	1	23%
	Δυσανεστημένος	6	6	1	27%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	42%	8%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 6

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ- ΥΠΟΔΟΜΕΣ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΧΩΡΟΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	37	40	15	83.5%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	5	10	1	14.5%
	Δυσανεστημένος	0	2	0	2%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	38%	47%	15%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ- ΕΥΓΕΝΕΙΑ- ΠΡΟΘΥΜΙΑ)ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	22	24	14	54.5%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/</i>	10	15	2	24.5%
	<i>Ότε Δυσσαρεστημένος</i>				
3	<i>Δυσσαρεστημένος</i>	10	13	0	21%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	38%	47%	15%	100%

**ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ
ΕΝΟΤΗΤΑ 1
ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ**

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΤΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΩΣ ΤΗΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω	
1	Ικανοποιημένος	27	34	5	60%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	11	9	0	18%
3	Δυσανεστημένος	17	3	4	22%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	42%	8%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΥΚΟΛΙΑ- ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΤΗΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω	
1	Ικανοποιημένος	24	24	7	50%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	17	2	0	17%
3	Δυσανεστημένος	14	20	2	33%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	42%	8%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 2
ΑΝΑΜΟΝΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ (ΕΥΡΕΣΗ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	22	28	8	53%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεσθημένος</i>	19	15	0	31%
3	<i>Δυσανεσθημένος</i>	14	3	1	16%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	42%	8%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	12	2	0	13%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεσθημένος</i>	8	33	5	42%
3	<i>Δυσανεσθημένος</i>	35	11	4	45%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	42%	8%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 3
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	26	42	8	69%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	16	3	1	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	13	1	0	13%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	42%	8%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΔΙΑΓΝΩΣΗ- ΘΕΡΑΠΕΙΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	32	37	9	71%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	13	3	0	15%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	8	5	0	12%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	2	1	0	2%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	42%	8%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 4
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΕΥΓΕΝΕΙΑ, ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΝΑ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	23	15	1	35%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	14	23	7	40%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	6	7	1	13%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	12	1	0	12%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	42%	8%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι. ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.					
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ, ΦΡΟΝΤΙΔΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	16	30	8	49%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	28	16	1	41%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	11	0	0	10%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	42%	8%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 5
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΕ Ο ΙΑΤΡΟΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ		<u>ΣΥΝΟΛΟ%</u>
Ναι	48	44%
Όχι	62	56%
<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>		100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	4	30	0	71%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	2	5	0	14.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	2	5	0	14.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	17%	83%	0%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>			<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	4	25	0	60%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	1	10	0	23%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	3	5	0	17%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	17%	83%	0%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ (ΑΝΕΣΗ, ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>			<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	6	15	0	44%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	2	17	0	40%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	8	0	16%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	17%	83%	0%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΙΑΤΡΟ- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 48 ΑΤΟΜΩΝ</u> (<u>1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11</u>)			<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	4	20	0	50%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	1	10	0	23%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	3	10	0	27%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	17%	83%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 6

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ- ΥΠΟΔΟΜΕΣ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΥΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΧΩΡΟΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ) ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>			<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	45	38	9	83.5%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	8	8	0	14.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	2	0	0	2%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	42%	8%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 7

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΥΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.
ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ- ΕΥΓΕΝΕΙΑ- ΠΡΟΘΥΜΙΑ)ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ</u> <u>(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>			<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	30	24	6	54.5%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	19	6	2	24.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	6	16	1	21%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	42%	8%	100%

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV

ΠΙΝΑΚΕΣ ΙΚΑ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ
ΕΝΟΤΗΤΑ 1
ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΤΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΩΣ ΤΗΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	16	15	3	3	34%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	5	6	5	5	19%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	10	12	14	16	47%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	28%	30%	20%	22%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΥΚΟΛΙΑ- ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΤΗΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	23	18	17	18	69%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	4	6	5	5	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	4	9	0	1	13%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %	28%	30%	20%	22%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 2
ΑΝΑΜΟΝΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ (ΕΥΡΥΧΩΡΙΑ, ΕΥΡΕΣΗ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	Ικανοποιημένος	2	8	9	9	25.5%
2	Ότε Ικανοποιημένος/	16	8	12	14	45.5%
	Ότε Δυσανεστημένος					
3	Δυσανεστημένος	13	17	0	0	27%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	1	1	2%
	ΣΥΝΟΛΟ %	28%	30%	20%	22%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΤΑ ΙΚΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	Ικανοποιημένος	6	2	4	1	12%
2	Ότε Ικανοποιημένος/	6	12	5	1	22%
	Ότε Δυσανεστημένος					
3	Δυσανεστημένος	19	19	13	22	66%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	28%	30%	20%	22%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 3
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	14	21	18	19	65%
2	<i>Όχι</i>	10	6	2	2	18%
	<i>Ικανοποιημένος/ Όχι</i>					
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	7	5	1	2	14%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	1	1	1	3%
	ΣΥΝΟΛΟ %	28%	30%	20%	22%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΔΙΑΓΝΩΣΗ- ΘΕΡΑΠΕΙΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	8	16	16	12	47%
2	<i>Όχι</i>	11	6	4	3	22%
	<i>Ικανοποιημένος/ Όχι</i>					
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	9	5	1	5	18%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	3	6	1	4	13%
	ΣΥΝΟΛΟ %	28%	30%	20%	22%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 4
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΕΥΓΕΝΕΙΑ, ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΝΑ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΑΣΘΕΝΩΝ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	7	17	11	5	36.5%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/</i>	3	9	8	12	29%
	<i>Ότε Δυσανεστημένος</i>					
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	8	6	1	3	16.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	13	1	2	4	18%
	ΣΥΝΟΛΟ %	28%	30%	20%	22%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ, ΦΡΟΝΤΙΔΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	4	8	13	11	33%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/</i>	11	10	4	3	25%
	<i>Ότε Δυσανεστημένος</i>					
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	3	5	3	1	11%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	13	10	2	9	31%
	ΣΥΝΟΛΟ %	28%	30%	20%	22%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 5
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΕ Ο ΙΑΤΡΟΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ		ΣΥΝΟΛΟ %
Ναι	51	46%
Όχι	59	54%
ΣΥΝΟΛΟ %		100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	6	3	5	4	36%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	1	8	11	5	49%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	2	4	2	15%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	14%	25.5%	39%	21.5%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	1	5	10	7	45%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε</i>	3	2	2	1	16%
	<i>Δυσανεστημένος</i>					
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1	1	7	2	21.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	2	5	1	1	17.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	14%	25.5%	39%	21.5%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΟΥ ΧΩΡΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ (ΕΥΡΥΧΩΡΙΑ, ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	3	5	8	3	37%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε</i>	1	4	2	2	18%
	<i>Δυσανεστημένος</i>					
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	3	3	5	4	29%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	1	5	2	16%
	ΣΥΝΟΛΟ %	14%	25.5%	39%	21.5%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΙΑΤΡΟ- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	5	8	10	7	58%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	1	0	5	1	14%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1	3	4	2	20%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	2	1	1	8%
	ΣΥΝΟΛΟ %	14%	25.5%	39%	21.5%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 6

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ- ΥΠΟΔΟΜΕΣ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΧΩΡΟΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ) ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	20	19	18	19	69%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	2	1	1	3	6.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	8	9	3	2	20%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	1	4	0	0	4.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	28%	30%	20%	22%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ- ΕΥΓΕΝΕΙΑ- ΠΡΟΘΥΜΙΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		18-30 ΕΤΩΝ	31-45 ΕΤΩΝ	46-60 ΕΤΩΝ	61 ΕΤΩΝ Κ ΑΝΩ	
1	Ικανοποιημένος	17	26	16	21	73%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	9	5	4	2	18%
3	Δυσανεστημένος	4	1	1	0	5.5%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	1	1	1	1	3.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	28%	30%	20%	22%	100%

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ
ΕΝΟΤΗΤΑ Ι
ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΤΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΩΣ ΤΗΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	Ικανοποιημένος	36	1	34%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	10	11	19%
3	Δυσανεστημένος	21	31	47%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	61%	39%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΥΚΟΛΙΑ- ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΤΗΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	Ικανοποιημένος	50	26	69%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	11	9	18%
3	Δυσανεστημένος	6	8	13%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	61%	39%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 2
ΑΝΑΜΟΝΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ (ΕΥΡΕΣΗ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	16	12	25.5%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεσστημένος</i>	19	31	45.5%
3	<i>Δυσανεσστημένος</i>	30	0	27%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	2	0	2%
	ΣΥΝΟΛΟ %	61%	39%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	7	6	12%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεσστημένος</i>	14	10	22%
3	<i>Δυσανεσστημένος</i>	46	27	66%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	61%	39%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 3
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ</u> <u>110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>		<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	54	18	65%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	6	14	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	4	11	14%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	3	0	3%
	ΣΥΝΟΛΟ %	61%	39%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΔΙΑΓΝΩΣΗ- ΘΕΡΑΠΕΙΑ) ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ</u> <u>(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>		<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	37	15	47%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	16	8	22%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	9	11	18%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	5	9	13%
	ΣΥΝΟΛΟ %	61%	39%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 4
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΕΥΓΕΝΕΙΑ, ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΝΑ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	Ικανοποιημένος	37	3	36.5%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	10	22	29%
3	Δυσανεστημένος	2	16	16.5%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	18	2	18%
	ΣΥΝΟΛΟ %	61%	39%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ, ΦΡΟΝΤΙΔΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	Ικανοποιημένος	23	13	33%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	21	7	25%
3	Δυσανεστημένος	4	8	11%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	19	15	31%
	ΣΥΝΟΛΟ %	61%	39%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 5

ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΕ Ο ΙΑΤΡΟΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ		ΣΥΝΟΛΟ%
Ναι	51	46%
Όχι	59	54%
<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>		100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>
		Άρρεν	Θήλυ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	16	2	36%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/</i>	13	12	49%
	<i>Ότε Δυσανεστημένος</i>			
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1	7	15%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	59%	41%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	Ικανοποιημένος	9	14	45%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	7	1	16%
3	Δυσανεστημένος	6	5	21.5%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	8	1	17.5%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	59%	41%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ (ΑΝΕΣΗ, ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	Ικανοποιημένος	14	5	37%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	5	4	18%
3	Δυσανεστημένος	4	11	29%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	7	1	16%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	59%	41%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΙΑΤΡΟ- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	16	14	58%
2	<i>Όχι Ικανοποιημένος/ Όχι Δυσανεστημένος</i>	5	2	14%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	6	4	20%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	3	1	8%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	59%	41%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 6

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ- ΥΠΟΔΟΜΕΣ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΧΩΡΟΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	45	31	69%
2	<i>Όχι Ικανοποιημένος/ Όχι Δυσανεστημένος</i>	7	0	6.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	10	12	20%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	5	0	4.5%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	61%	39%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ- ΕΥΓΕΝΕΙΑ- ΠΡΟΘΥΜΙΑ)ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Άρρεν	Θήλυ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	46	34	73%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	14	6	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	3	3	5.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	4	0	3.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	61%	39%	100%

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
ΕΝΟΤΗΤΑ 1
ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΤΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΩΣ ΤΗΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	28	1	0	8	34%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	11	0	0	10	19%
3	Δυσανεστημένος	30	2	0	20	47%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	63%	3%	0%	34%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΥΚΟΛΙΑ- ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΤΗΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	44	1	0	31	69%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	15	1	0	4	18%
3	Δυσανεστημένος	10	1	0	3	13%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	63%	3%	0%	34%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 2
ΑΝΑΜΟΝΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ (ΕΥΡΥΧΩΡΙΑ, ΕΥΡΕΣΗ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	19	0	0	9	25.5%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	21	2	0	27	45.5%
3	Δυσανεστημένος	28	1	0	1	27%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	1	0	0	1	2%
	ΣΥΝΟΛΟ %	63%	3%	0%	34%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΤΑ ΙΚΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	5	0	0	8	12%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	15	0	0	9	22%
3	Δυσανεστημένος	49	3	0	21	66%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	63%	3%	0%	34%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 3
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	52	3	0	17	65%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	2	0	0	18	18%
3	Δυσανεστημένος	13	0	0	2	14%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	2	0	0	1	3%
	ΣΥΝΟΛΟ %	63%	3%	0%	34%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΔΙΑΓΝΩΣΗ- ΘΕΡΑΠΕΙΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	29	3	0	20	47%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	16	0	0	8	22%
3	Δυσανεστημένος	11	0	0	9	18%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	13	0	0	1	13%
	ΣΥΝΟΛΟ %	63%	3%	0%	34%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 4
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΕΥΤΕΝΕΙΑ, ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΝΑ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΑΣΘΕΝΩΝ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	21	3	0	16	36.5%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	19	0	0	13	29%
3	Δυσανεστημένος	13	0	0	5	16.5%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	16	0	0	4	18%
	ΣΥΝΟΛΟ %	63%	3%	0%	34%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ, ΦΡΟΝΤΙΔΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	24	2	0	10	33%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	17	0	0	11	25%
3	Δυσανεστημένος	8	0	0	4	11%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	20	1	0	13	31%
	ΣΥΝΟΛΟ %	63%	3%	0%	34%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 5
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΕ Ο ΙΑΤΡΟΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ		ΣΥΝΟΛΟ %
Ναι	51	46%
Όχι	59	54%
<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>		100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	10	0	0	8	36%
2	<i>Όύτε Ικανοποιημένος/ Όύτε Δυσανεστημένος</i>	12	2	0	11	49%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	5	0	0	8	15%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	53%	2%	0%	43%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	9	2	0	12	45%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	5	0	0	3	16%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	8	0	0	3	21.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	5	0	0	4	17.5%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	53%	2%	0%	43%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΟΥ ΧΩΡΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ (ΕΥΡΥΧΩΡΙΑ, ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	7	0	0	12	37%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	5	0	0	4	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	11	0	0	4	29%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	4	2	0	2	16%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	53%	2%	0%	43%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΙΑΤΡΟ- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	12	2	0	16	58%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	5	0	0	2	14%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	7	0	0	3	20%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	3	0	0	1	8%
	ΣΥΝΟΛΟ %	53%	2%	0%	43%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 6

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ- ΥΠΟΔΟΜΕΣ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΧΩΡΟΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ) ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	45	3	0	28	69%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	4	0	0	3	6.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	16	0	0	6	20%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	4	0	0	1	4.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	63%	3%	0%	34%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ- ΕΥΓΕΝΕΙΑ- ΠΡΟΘΥΜΙΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		ΠΑΝΤΡΕΜΕΝ ΟΣ/Η	ΧΗΡΟ Σ/Α	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝ ΟΣ/Η	ΑΝΥΠΑΝΤΡ ΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	49	2	0	29	73%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	13	1	0	6	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	4	0	0	2	5.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	3	0	0	1	3.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	63%	3%	0%	34%	100%

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ
ΕΝΟΤΗΤΑ 1
ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΤΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΩΣ ΤΗΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	Ικανοποιημένος	32	5	34%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	4	17	19%
3	Δυσανεστημένος	8	44	47%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	40%	60%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΥΚΟΛΙΑ- ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΤΗΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	Ικανοποιημένος	25	51	69%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	7	13	18%
3	Δυσανεστημένος	12	2	13%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	40%	60%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 2
ΑΝΑΜΟΝΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ (ΕΥΡΕΣΗ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	19	9	25.5%
2	<i>Όύτε Ικανοποιημένος/ Όύτε Δυσανεστημένος</i>	13	37	45.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	12	18	27%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	2	2%
	ΣΥΝΟΛΟ %	40%	60%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	2	11	12%
2	<i>Όύτε Ικανοποιημένος/ Όύτε Δυσανεστημένος</i>	20	4	22%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	22	51	66%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	40%	60%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 3
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	Ικανοποιημένος	27	45	65%
2	Ότε Ικανοποιημένος/	16	4	18%
	Ότε Δυσανεστημένος			
3	Δυσανεστημένος	1	14	14%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	3	3%
	ΣΥΝΟΛΟ %	40%	60%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΔΙΑΓΝΩΣΗ- ΘΕΡΑΠΕΙΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	Ικανοποιημένος	14	38	47%
2	Ότε Ικανοποιημένος/	10	14	22%
	Ότε Δυσανεστημένος			
3	Δυσανεστημένος	16	4	18%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	4	10	13%
	ΣΥΝΟΛΟ %	40%	60%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 4
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΕΥΓΕΝΕΙΑ, ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΝΑ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	Ικανοποιημένος	17	23	36.5%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	14	18	29%
3	Δυσανεστημένος	10	8	16.5%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	3	17	18%
	ΣΥΝΟΛΟ %	40%	60%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ, ΦΡΟΝΤΙΔΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	Ικανοποιημένος	19	17	33%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	4	24	25%
3	Δυσανεστημένος	10	2	11%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	11	23	31%
	ΣΥΝΟΛΟ %	40%	60%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 5
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΕ Ο ΙΑΤΡΟΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ		<u>ΣΥΝΟΛΟ%</u>
Ναι	51	46%
Όχι	59	54%
<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>		100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.				
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>		<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	18	36%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσσαρεστημένος</i>	2	23	49%
3	<i>Δυσσαρεστημένος</i>	7	1	15%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	18%	82%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	1	22	45%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	0	8	16%
	<i>Δυσανεστημένος</i>	7	4	21.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	1	8	17.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	18%	82%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ (ΑΝΕΣΗ, ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)		ΣΥΝΟΛΟ %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	19	37%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	6	3	18%
	<i>Δυσανεστημένος</i>	3	12	29%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	8	16%
	ΣΥΝΟΛΟ %	18%	82%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΙΑΤΡΟ- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>		<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	30	58%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	0	7	14%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	9	1	20%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	4	8%
	ΣΥΝΟΛΟ %	18%	82%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 6

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ- ΥΠΟΔΟΜΕΣ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΧΩΡΟΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ) ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>		<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	37	39	69%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	5	2	6.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	2	20	20%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	5	4.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	40%	60%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ- ΕΥΓΕΝΕΙΑ- ΠΡΟΘΥΜΙΑ)ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>		<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> <u>%</u>
		Ελληνική	Όχι Ελληνική	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	37	43	73%
2	<i>Όχι Ικανοποιημένος/ Όχι Δυσανεστημένος</i>	6	14	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	1	5	5.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	4	3.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	40%	60%	100%

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ
ΕΝΟΤΗΤΑ 1
ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΤΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΩΣ ΤΗΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	22	0	12	0	3	34%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	12	0	4	0	5	19%
3	Δυσανεστημένος	34	0	3	0	15	47%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	62%	0%	17%	0%	21%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΥΚΟΛΙΑ- ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΤΗΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	48	0	11	0	17	69%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	10	0	4	0	6	18%
3	Δυσανεστημένος	10	0	4	0	0	13%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	62%	0%	17%	0%	21%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 2
ΑΝΑΜΟΝΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ (ΕΥΡΕΣΗ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	27	0	0	0	1	25.5%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	20	0	19	0	11	45.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	20	0	0	0	10	27%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	1	0	0	0	1	2%
	ΣΥΝΟΛΟ %	62%	0%	17%	0%	21%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	9	0	3	0	1	12%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	15	0	6	0	3	22%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	44	0	10	0	19	66%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	62%	0%	17%	0%	21%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 3
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	42	0	14	0	16	65%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	15	0	2	0	3	18%
	<i>Δυσανεστημένος</i>						
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	9	0	2	0	4	14%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	2	0	1	0	0	3%
	ΣΥΝΟΛΟ %	62%	0%	17%	0%	21%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΔΙΑΓΝΩΣΗ- ΘΕΡΑΠΕΙΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	22	0	14	0	16	47%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	17	0	2	0	5	22%
	<i>Δυσανεστημένος</i>						
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	17	0	2	0	1	18%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	12	0	1	0	1	13%
	ΣΥΝΟΛΟ %	62%	0%	17%	0%	21%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 4
 ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΕΥΤΕΝΕΙΑ, ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΝΑ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	15	0	10	0	15	36.5%
2	Ότε Ικανοποιημένος/	20	0	5	0	7	29%
	Ότε Δυσανεστημένος						
3	Δυσανεστημένος	15	0	3	0	0	16.5%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	18	0	1	0	1	18%
	ΣΥΝΟΛΟ %	62%	0%	17%	0%	21%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ, ΦΡΟΝΤΙΔΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	Ικανοποιημένος	23	0	7	0	6	33%
2	Ότε Ικανοποιημένος/	16	0	2	0	10	25%
	Ότε Δυσανεστημένος						
3	Δυσανεστημένος	4	0	4	0	4	11%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	25	0	6	0	3	31%
	ΣΥΝΟΛΟ %	62%	0%	17%	0%	21%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 5
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΕ Ο ΙΑΤΡΟΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ		<u>ΣΥΝΟΛΟ%</u>
Ναι	51	46%
Όχι	59	54%
<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>		100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>					<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	9	0	3	0	6	36 %
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	12	0	6	0	7	49%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	6	0	1	0	1	15%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	53%	0%	20%	0%	27%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	12	0	4	0	7	45%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε</i>	3	0	2	0	3	16%
	<i>Δυσανεστημένος</i>						
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	5	0	3	0	3	21.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	7	0	1	0	1	17.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	53%	0%	20%	0%	27%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ (ΑΝΕΣΗ, ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	8	0	5	0	6	37%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε</i>	4	0	1	0	4	18%
	<i>Δυσανεστημένος</i>						
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	10	0	3	0	2	29%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	5	0	1	0	2	16%
	ΣΥΝΟΛΟ %	53%	0%	20%	0%	27%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΙΑΤΡΟ- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	18	0	5	0	7	58%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε</i>	0	0	2	0	5	14%
	<i>Δυσανεστημένος</i>						
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	7	0	2	0	1	20%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	2	0	1	0	1	8 %
	ΣΥΝΟΛΟ %	53%	0%	20%	0%	27%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 6

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ- ΥΠΟΔΟΜΕΣ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΧΩΡΟΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	50	0	15	0	11	69%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε</i>	4	0	2	0	1	6.5 %
	<i>Δυσανεστημένος</i>						
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	10	0	2	0	10	20 %
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	4	0	0	0	1	4.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	62%	0%	17%	0%	21%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ- ΕΥΓΕΝΕΙΑ- ΠΡΟΘΥΜΙΑ)ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>					<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> <u>%</u>
		Ι.Υ	Δ.Υ	ΑΝΕΡΓΟΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	ΣΥΝΤ/ΧΟΣ	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	48	0	14	0	18	73%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	14	0	3	0	3	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	4	0	1	0	1	5.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	2	0	1	0	1	3.5%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	62%	0%	17%	0%	21%	100%

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ
ΕΝΟΤΗΤΑ 1
ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΤΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΩΣ ΤΗΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	Ικανοποιημένος	0	37	0	0	34%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	0	21	0	0	19%
3	Δυσανεστημένος	0	52	0	0	47%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	0%	100%	0%	0%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΥΚΟΛΙΑ-ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΤΗΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	Ικανοποιημένος	0	76	0	0	69%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	0	20	0	0	18%
3	Δυσανεστημένος	0	14	0	0	13%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	0%	100%	0%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

ΑΝΑΜΟΝΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ (ΕΥΡΥΧΩΡΙΑ, ΕΥΡΕΣΗ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	28	0	0	25.5%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	0	50	0	0	45.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	30	0	0	27%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	2	0	0	2%
	ΣΥΝΟΛΟ %	0%	100%	0%	0%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΤΑ ΙΚΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	13	0	0	12%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	0	24	0	0	22%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	73	0	0	66%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	0%	100%	0%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 3
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	72	0	0	65%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	0	20	0	0	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	15	0	0	14%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	3	0	0	3%
	ΣΥΝΟΛΟ %	0%	100%	0%	0%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΔΙΑΓΝΩΣΗ-ΘΕΡΑΠΕΙΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	52	0	0	47%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	0	24	0	0	22%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	20	0	0	18%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	14	0	0	13%
	ΣΥΝΟΛΟ %	0%	100%	0%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 4
 ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΕΥΓΕΝΕΙΑ, ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΝΑ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΑΣΘΕΝΩΝ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	40	0	0	36.5%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	0	32	0	0	29%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	18	0	0	16.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	20	0	0	18%
	ΣΥΝΟΛΟ %	0%	100%	0%	0%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ, ΦΡΟΝΤΙΔΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	36	0	0	33%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	0	28	0	0	25%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	12	0	0	11%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	14	0	0	31%
	ΣΥΝΟΛΟ %	0%	100%	0%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 5
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΕ Ο ΙΑΤΡΟΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ		ΣΥΝΟΛΟ%
Ναι	51	46%
Όχι	59	54%
<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>		100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(</u> <u>1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> <u>%</u>
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	18	0	0	36%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	0	25	0	0	49%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	8	0	0	15%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	0%	100%	0%	0%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	23	0	0	45%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	0	8	0	0	16%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	11	0	0	21.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	9	0	0	17.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	0%	100%	0%	0%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΟΥ ΧΩΡΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ (ΕΥΡΥΧΩΡΙΑ, ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	19	0	0	37%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	0	9	0	0	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	15	0	0	29%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	8	0	0	16%
	ΣΥΝΟΛΟ %	0%	100%	0%	0%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΙΑΤΡΟ- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 <u>ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	30	0	0	58%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	0	7	0	0	14%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	10	0	0	20%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	4	0	0	8%
	ΣΥΝΟΛΟ %	0%	100%	0%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 6

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ- ΥΠΟΔΟΜΕΣ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΧΩΡΟΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ) ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ</u> <u>28/2/11)</u>				<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	76	0	0	69%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	0	7	0	0	6.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	22	0	0	20%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	5	0	0	4.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	0%	100%	0%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.						
α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ-ΕΥΓΕΝΕΙΑ- ΠΡΟΘΥΜΙΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)				ΣΥΝΟΛΟ
		Δημόσιο	ΙΚΑ	ΟΓΑ	Λοιπά Ταμεία	%
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	0	80	0	0	73%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	0	20	0	0	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	6	0	0	5.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	4	0	0	3.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	0%	100%	0%	0%	100%

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΝΟΤΗΤΑ 1
ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΤΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΩΣ ΤΗΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	Ικανοποιημένος	17	10	7	3	0	34%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	3	12	4	2	0	19%
3	Δυσανεστημένος	2	5	36	9	0	47%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	20%	24%	43%	13%	0%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΥΚΟΛΙΑ- ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΤΗΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	Ικανοποιημένος	20	19	26	11	0	69%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος	1	4	12	3	0	18%
3	Δυσανεστημένος	1	4	9	0	0	13%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	20%	24%	43%	13%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 2
ΑΝΑΜΟΝΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ Σ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ (ΕΥΡΕΣΗ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	16	2	10	0	0	25.5%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσσαρεστημένος</i>	2	15	20	13	0	45.5%
3	<i>Δυσσαρεστημένος</i>	4	10	15	1	0	27%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	2	0	0	2%
	ΣΥΝΟΛΟ %	20%	24%	43%	13%	0%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ Σ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(<u>1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11</u>)					<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	1	1	10	1	0	12%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσσαρεστημένος</i>	4	5	13	2	0	22%
3	<i>Δυσσαρεστημένος</i>	17	21	24	11	0	66%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	20%	24%	43%	13%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 3
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ Σ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	18	17	23	14	0	65%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	0	3	17	0	0	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	4	7	4	0	0	14%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	3	0	0	3%
	ΣΥΝΟΛΟ %	20%	24%	43%	13%	0%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ Σ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΔΙΑΓΝΩΣΗ- ΘΕΡΑΠΕΙΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	20	11	12	9	0	47%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	1	6	14	3	0	22%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	7	11	2	0	18%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	1	3	10	0	0	13%
	ΣΥΝΟΛΟ %	20%	24%	43%	13%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 4
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ Σ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΕΥΓΕΝΕΙΑ, ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΝΑ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	Ικανοποιημένος	12	3	15	10	0	36.5%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	4	10	16	2	0	29%
3	Δυσανεστημένος	5	5	7	1	0	16.5%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	1	9	9	1	0	18%
	ΣΥΝΟΛΟ %	20%	24%	43%	13%	0%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ Σ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ, ΦΡΟΝΤΙΔΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	Ικανοποιημένος	8	5	15	8	0	33%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	4	7	15	2	0	25%
3	Δυσανεστημένος	0	5	7	0	0	11%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	10	10	10	4	0	31%
	ΣΥΝΟΛΟ %	20%	24%	43%	13%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 5
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΕ Ο ΙΑΤΡΟΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ		ΣΥΝΟΛΟ%
Ναι	51	46%
Όχι	59	54%
<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>		100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ Σ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	1	3	10	4	0	36 %
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	4	10	6	5	0	49%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	2	5	1	0	15%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	10%	29%	41%	20%	0%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ Σ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>					<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	2	3	12	6	0	45%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	2	4	1	1	0	16%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	3	7	1	0	21.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	1	5	1	2	0	17.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	10%	29%	41%	20%	0%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ Σ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ (ΑΝΕΣΗ, ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) <u>ΔΕΙΓΜΑ 51</u> <u>ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>					<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	5	8	0	6	0	37%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	0	3	6	0	0	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	2	9	4	0	29%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	2	6	0	0	16%
	ΣΥΝΟΛΟ %	10%	29%	41%	20%	0%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ Σ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΙΑΤΡΟ- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	4	11	8	7	0	58%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	1	1	4	1	0	14%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	2	6	2	0	20%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	1	3	0	0	8 %
	ΣΥΝΟΛΟ %	10%	29%	41%	20%	0%	100%

**ΕΝΟΤΗΤΑ 6
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ- ΥΠΟΔΟΜΕΣ**

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ Σ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΧΩΡΟΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΣΘΕΝΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	14	21	30	11	0	69%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	0	1	5	1	0	6.5 %
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	8	4	8	2	0	20 %
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	1	4	0	0	4.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	20%	24%	43%	13%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ Σ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ- ΕΥΓΕΝΕΙΑ- ΠΡΟΘΥΜΙΑ)ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ(1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)					ΣΥΝΟΛΟ %
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο ΤΕΙ	Μεταπτυχι ακό	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	20	20	27	13	0	73%
2	<i>Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε Δυσανεστημένος</i>	1	4	14	1	0	18%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	0	2	4	0	0	5.5%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	1	1	2	0	0	3.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	20%	24%	43%	14%	0%	100%

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ
ΕΝΟΤΗΤΑ 1
ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΤΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΩΣ ΤΗΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	33	4	0	34%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	19	2	0	19%
3	Δυσανεστημένος	47	5	0	47%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	90%	10%	0%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΥΚΟΛΙΑ- ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΤΗΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	75	1	0	69%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	20	0	0	18%
3	Δυσανεστημένος	4	10	0	13%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	90%	10%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 2
ΑΝΑΜΟΝΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ (ΕΥΡΕΣΗ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	26	2	0	25.5%
2	Ότε Ικανοποιημένος/	45	5	0	45.5%
	Ότε Δυσανεστημένος				
3	Δυσανεστημένος	26	4	0	27%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	2	0	0	2%
	ΣΥΝΟΛΟ %	90%	10%	0%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	13	0	0	12%
2	Ότε Ικανοποιημένος/	22	2	0	22%
	Ότε Δυσανεστημένος				
3	Δυσανεστημένος	64	9	0	66%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	90%	10%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 3
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	66	66	0	65%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	17	3	0	18%
	Δυσανεστημένος	13	2	0	14%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	3	0	0	3%
	ΣΥΝΟΛΟ %	90%	10%	0%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΔΙΑΓΝΩΣΗ- ΘΕΡΑΠΕΙΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	49	3	0	47%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	20	4	0	22%
	Δυσανεστημένος	18	2	0	18%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	12	2	0	13%
	ΣΥΝΟΛΟ %	90%	10%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 4
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΕΥΓΕΝΕΙΑ, ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΝΑ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	36	4	0	36.5%
2	Όχι Ικανοποιημένος/ Όχι	27	5	0	29%
	Δυσανεστημένος				
3	Δυσανεστημένος	17	1	0	16.5%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	19	1	0	18%
	ΣΥΝΟΛΟ %	90%	10%	0%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ, ΦΡΟΝΤΙΔΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	32	4	0	33%
2	Όχι Ικανοποιημένος/ Όχι	24	4	0	25%
	Δυσανεστημένος				
3	Δυσανεστημένος	11	1	0	11%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	32	2	0	31%
	ΣΥΝΟΛΟ %	90%	10%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 5
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΕ Ο ΙΑΤΡΟΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ		<u>ΣΥΝΟΛΟ%</u>
Ναι	51	46%
Όχι	59	54%
<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>		100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		<i>Αστική</i>	<i>Ημιαστική</i>	<i>Αγροτική</i>	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	18	0	0	36%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	25	0	0	49%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	3	5	0	15%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	90%	10%	0%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	20	3	0	45%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε	8	0	0	16%
	Δυσανεστημένος				
3	Δυσανεστημένος	9	2	0	21.5%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	9	0	0	17.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	90%	10%	0%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ (ΑΝΕΣΗ, ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	18	1	0	37%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε	9	0	0	18%
	Δυσανεστημένος				
3	Δυσανεστημένος	15	0	0	29%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	4	4	0	16%
	ΣΥΝΟΛΟ %	90%	10%	0%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΙΑΤΡΟ- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		<i>Αστική</i>	<i>Ημιαστική</i>	<i>Αγροτική</i>	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	30	0	0	58%
2	<i>Ότε</i> <i>Ικανοποιημένος/</i> <i>Ότε</i> <i>Δυσανεστημένος</i>	7	0	0	14%
	<i>Δυσανεστημένος</i>	5	5	0	20%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν</i> <i>Απαντώ</i>	4	0	0	8%
	ΣΥΝΟΛΟ %	90%	10%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 6
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ- ΥΠΟΔΟΜΕΣ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΧΩΡΟΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		<i>Αστική</i>	<i>Ημιαστική</i>	<i>Αγροτική</i>	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	74	2	0	69%
2	<i>Ότε</i> <i>Ικανοποιημένος/</i> <i>Ότε</i> <i>Δυσανεστημένος</i>	7	0	0	6.5%
	<i>Δυσανεστημένος</i>	13	9	0	20%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν</i> <i>Απαντώ</i>	5	0	0	4.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	90%	10%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ- ΕΥΓΕΝΕΙΑ- ΠΡΟΘΥΜΙΑ)ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		Αστική	Ημιαστική	Αγροτική	
1	Ικανοποιημένος	72	8	0	73%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος	17	3	0	18%
3	Δυσανεστημένος	6	0	0	5.5%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	4	0	0	3.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	90%	10%	0%	100%

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ
ΕΝΟΤΗΤΑ 1
ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΤΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΩΣ ΤΗΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>			<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω	
1	Ικανοποιημένος	8	29	0	39%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε	12	9	0	19%
	Δυσανεστημένος				
3	Δυσανεστημένος	35	17	0	47%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	50%	0%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΥΚΟΛΙΑ- ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΤΗΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>			<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> %
		300€-700€	701€-1400€	1401€- άνω	
1	Ικανοποιημένος	39	37	0	69%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε	14	6	0	18%
	Δυσανεστημένος				
3	Δυσανεστημένος	2	12	0	13%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	50%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 2
ΑΝΑΜΟΝΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΑ Τ.Ε.Ι.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ (ΕΥΡΕΣΗ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		300€-700€	701€-1400€	1401€-άνω	
1	Ικανοποιημένος	23	5	0	25.5%
2	Ότε Ικανοποιημένος/	20	30	0	45.5%
	Ότε Δυσανεστημένος				
3	Δυσανεστημένος	12	18	0	27%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	2	0	2%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	50%	0%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€-άνω	
1	Ικανοποιημένος	10	3	0	12%
2	Ότε Ικανοποιημένος/	13	11	0	22%
	Ότε Δυσανεστημένος				
3	Δυσανεστημένος	32	41	0	66%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	0	0	0	0%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	50%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 3
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€-άνω	
1	Ικανοποιημένος	40	32	0	65%
2	Ότε Ικανοποιημένος/	11	9	0	18%
	Ότε Δυσανεστημένος				
3	Δυσανεστημένος	1	14	0	14%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	3	0	0	3%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	50%	0%	100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΔΙΑΓΝΩΣΗ- ΘΕΡΑΠΕΙΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω	
1	Ικανοποιημένος	25	27	0	47%
2	Ότε Ικανοποιημένος/	17	7	0	22%
	Ότε Δυσανεστημένος				
3	Δυσανεστημένος	11	9	0	18%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	2	12	0	13%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	50%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 4
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΕΥΓΕΝΕΙΑ, ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΝΑ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω	
1	Ικανοποιημένος	21	19	0	36.5%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε	15	17	0	29%
	Δυσανεστημένος				
3	Δυσανεστημένος	11	7	0	16.5%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	8	12	0	18%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	50%	0%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ, ΦΡΟΝΤΙΔΑ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		300€- 700€	701€-1400€	1401€-άνω	
1	Ικανοποιημένος	17	19	0	33%
2	Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε	12	16	0	25%
	Δυσανεστημένος				
3	Δυσανεστημένος	8	4	0	11%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	18	16	0	31%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	50%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 5
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΕ Ο ΙΑΤΡΟΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ		ΣΥΝΟΛΟ%
Ναι	51	46%
Όχι	59	54%
<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>		100%

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

α/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ <u>28/2/11</u>)			ΣΥΝΟΛΟ %
		300€-700€	701€- 1400€	1401€- άνω	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	12	6	0	36%
2	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	10	15	0	49%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>	8	0	0	15%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	0	0	0	0%
	<u>ΣΥΝΟΛΟ %</u>	59%	41%	0%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω	
1	Ικανοποιημένος	12	11	0	45%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε	5	3	0	16%
	Δυσανεστημένος				
3	Δυσανεστημένος	7	4	0	21.5%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	6	3	0	17.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	59%	41%	0%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ (ΑΝΕΣΗ, ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		300€- 700€	701€-1400€	1401€-άνω	
1	Ικανοποιημένος	11	8	0	37%
2	Ούτε Ικανοποιημένος/ Ούτε	3	6	0	18%
	Δυσανεστημένος				
3	Δυσανεστημένος	11	4	0	29%
4	Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	5	3	0	16%
	ΣΥΝΟΛΟ %	59%	41%	0%	100%

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΙΑΤΡΟ- ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 51 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		300€- 700€	701€-1400€	1401€- άνω	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	17	13	0	58%
2	<i>Όχι</i>				
	<i>Ικανοποιημένος/ Όχι</i>	5	2	0	14%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>				
	<i>Δυσανεστημένος</i>	4	6	0	20%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν</i>				
	<i>Απαντώ</i>	4	0	0	8%
	ΣΥΝΟΛΟ %	59%	41%	0%	100%

**ΕΝΟΤΗΤΑ 6
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ- ΥΠΟΔΟΜΕΣ**

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

/α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΧΩΡΟΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ) ΣΕ ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)			ΣΥΝΟΛΟ %
		300€- 700€	701€-1400€	1401€- άνω	
1	<i>Ικανοποιημένος</i>	38	38	0	69%
2	<i>Όχι</i>				
	<i>Ικανοποιημένος/ Όχι</i>	5	2	0	6.5%
3	<i>Δυσανεστημένος</i>				
	<i>Δυσανεστημένος</i>	8	14	0	20%
4	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν</i>				
	<i>Απαντώ</i>	4	1	0	4.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	50%	0%	100%

ΕΝΟΤΗΤΑ 7
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΙΚΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.**

α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ- ΕΥΓΕΝΕΙΑ- ΠΡΟΘΥΜΙΑ)ΣΕ <u>ΔΕΙΓΜΑ 110 ΑΤΟΜΩΝ (1/11/10 ΕΩΣ 28/2/11)</u>			<u>ΣΥΝΟΛΟ</u> <u>%</u>
		300€- 700€	701€- 1400€	1401€- άνω	
	<i>Ικανοποιημένος</i>	42	38	0	73%
	<i>Ότε Ικανοποιημένος/ Ότε Δυσανεστημένος</i>	5	15	0	18%
	<i>Δυσανεστημένος</i>	5	1	0	5.5%
	<i>Δεν γνωρίζω/ Δεν Απαντώ</i>	3	1	0	3.5%
	ΣΥΝΟΛΟ %	50%	50%	0%	100%