



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

"Αξιολόγηση των υπηρεσιών υγείας του Γ.Ν. Διδυμοτείχου μέσω της διερεύνησης της οργανωσιακής του κουλτούρας και της ικανοποίησης των νοσηλευομένων ασθενών".

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΚΑΛΑΪΤΖΗ ΞΑΝΘΗ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ: ΣΙΟΥΡΟΥΝΗ ΕΛΕΝΗ
ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

Msc «ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2010



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

"Αξιολόγηση των υπηρεσιών υγείας του Γ.Ν. Διδυμοτείχου μέσω της διερεύνησης της οργανωσιακής του κουλτούρας και της ικανοποίησης των νοσηλευομένων ασθενών".

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΚΑΛΑΪΤΖΗ ΞΑΝΘΗ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ: ΣΙΟΥΡΟΥΝΗ ΕΛΕΝΗ

ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

Msc «ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2010

Ευχαριστίες

*Ευχαριστώ τους γονείς μου με τις αξίες τις οποίες με μεγαλώσανε όλα αυτά τα χρόνια.
Ένα μεγάλο ευχαριστώ στην καθηγήτριά μου κ. Σιουρούνη για την συμπαράσταση
και την βοήθεια που μου προσέφερε για την δημιουργία της εργασίας.*

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	7

ΜΕΡΟΣ Α΄

ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΝΟΣΗΛΕΥΘΕΝΤΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ	8
1.1. Γενικά	8
1.2. Ο Κλάδος της Υγείας.....	9
1.3. Οι ιδιαιτερότητες του Κλάδου.....	10
1.4. Αξιολόγηση των Υπηρεσιών Υγείας.....	11
1.5. Η ικανοποίηση των ασθενών από τις Υπηρεσίες Υγείας.....	12
1.6. Η ικανοποίηση των ασθενών μέσω της ποιότητας των Υπηρεσιών Υγείας.....	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ	15
2.1. Γενικά.....	15
2.2. Ιστορική Εξέλιξη της έννοιας “Οργανωσιακή Κουλτούρα”.....	15
2.3. Ορισμός και Έννοια της “Οργανωσιακής Κουλτούρας”.....	16
2.4. Το περιεχόμενο της Οργανωσιακής Κουλτούρας.....	17
2.4.1. Ανθρώπινες δημιουργίες.....	17
2.4.2. Γλωσσικές εκφράσεις.....	18
2.4.3. Κανόνες συμπεριφοράς.....	18
2.4.4. Ηρωες.....	18
2.4.5. Σύμβολα και συμβολικές ενέργειες.....	18
2.4.6. Πεποιθήσεις, αξίες και συστάσεις.....	19
2.4.7. Βασικές υποθέσεις.....	19
2.5. Μελέτες μέτρησης της Οργανωσιακής Κουλτούρας.....	20
2.5.1. Ποιοτικές- Ποσοτικές μέθοδοι μέτρησης της Οργανωσιακής Κουλτούρας.....	22
2.6. Κλίμα και Κουλτούρα.....	24

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΚΑΙ ΜΟΝΑΔΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.....	26
3.1. Γενικά.....	26
3.2. Η Οργανωσιακή κουλτούρα στις Μονάδες Υγείας στην Ελλάδα και οι τύποι των οργανωσιακών κουλτούρων.....	26
3.3. Ισχυρή και Αδύναμη Οργανωσιακή Κουλτούρα στις Μονάδες Υγείας.....	27
3.4. Οργανωσιακή κουλτούρα και Ανθρώπινο Δυναμικό στις Μονάδες Υγείας.....	28
3.5. Η σημασία της οργανωσιακής κουλτούρας Λειτουργίες –Δυσλειτουργίες στις Μονάδες Υγείας	29

ΜΕΡΟΣ Β

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΣΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΝΟΣΗΛΕΥΘΕΝΤΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΔΙΔΥΜΟΤΕΙΧΟΥ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	32
4.1. Γενικά.....	32
4.2. ΣΤΑΔΙΟ 1 ^ο Σύνοψη της έρευνας	32
4.2.1. Διευκρίνιση ερευνητικού αντικειμένου.....	32
4.2.2. Αντικειμενικοί σκοποί της έρευνας.....	33
4.2.3. Πληθυσμός - Δείγμα.....	33
4.2.4. Προσδιορισμός προβλήματος - στόχοι - ερωτήματα.....	33
4.2.5. Μέθοδοι δειγματοληψίας - ερευνητικοί σχόλια.....	34
4.3. ΣΤΑΔΙΟ 2 ^ο Ερευνητική πρόταση.....	35
4.3.1. Προσδιορισμός πληθυσμού - επιλογή δείγματος.....	35
4.3.2. Είδος ερευνητικής μεθοδολογίας (ερωτηματολόγιο, παρατήρηση), σχεδιασμός ερευνητικών μέσων (σύνταξη ερωτηματολογίου).....	35
4.3.3. Τρόπος συλλογής στοιχείων.....	36
4.4. ΣΤΑΔΙΟ 3 ^ο Ανάλυση και αξιολόγηση στοιχείων.....	36
4.5. Προφίλ του Νοσοκομείου.....	37
4.5.1. Ανάλυση των δεδομένων.....	37

4.6. Συμπεράσματα.....	117
4.7. Προτάσεις.....	119
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	120
ΑΓΓΛΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	120
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	121
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ.....	122
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	123
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ.....	123

Περίληψη

Σκοπός της παρούσης εργασίας είναι η αξιολόγηση των παρεχομένων υπηρεσιών του Γ.Ν. Νοσοκομείου Διδυμοτείχου μέσω της διερεύνησης της οργανωσιακής κουλτούρας και της ικανοποίησης των νοσηλευθέντων ασθενών. Για την επίτευξη του σκοπού αυτού μελετήθηκε η υπάρχουσα βιβλιογραφία και εκπονήθηκε έρευνα στο Γενικό Νοσοκομείο Διδυμοτείχου.

Η εργασία αποτελείται από δύο μέρη, ένα θεωρητικό και ένα ερευνητικό με τέσσερα συνολικά κεφάλαια. Το πρώτο μέρος της εργασίας είναι βασισμένο σε δευτερογενείς πηγές και έχει ως τίτλο « **Θεωρητική προσέγγιση της οργανωσιακής κουλτούρας και της ικανοποιήσεως των νοσηλευθέντων ασθενών από τις Υπηρεσίες Υγείας** » είναι χωρισμένο σε τρία κεφάλαια. Το πρώτο κεφάλαιο με θέμα «Υπηρεσίες Υγείας » αναφέρεται στο Κλάδο της Υγείας και στις Ιδιαιτερότητες του Κλάδου όπως είναι η έντονη προσωπική φύση της εργασίας , την αξιολόγηση των Υπηρεσιών Υγείας και στην ικανοποίηση των ασθενών από τις Υπηρεσίες Υγείας. Το δεύτερο κεφάλαιο της εργασίας με θέμα « Οργανωσιακή Κουλτούρα » αναφέρεται στο περιεχόμενο της Οργανωσιακής Κουλτούρας , στις μεθόδους μέτρησης της Οργανωσιακής κουλτούρας, στο κλίμα και την κουλτούρα. Το τρίτο κεφάλαιο με θέμα « Οργανωσιακή κουλτούρα και Μονάδες Υγείας» επισημαίνει την Οργανωσιακή Κουλτούρα στις Μονάδες Υγείας στην Ελλάδα, στις Αλλαγές και την Διατήρηση της Οργανωσιακής Κουλτούρας. Επιπροσθέτως στην Οργανωσιακή Κουλτούρα και το Ανθρώπινο Δυναμικό και τις Λειτουργίες και Δυσλειτουργίες της Οργανωσιακής Κουλτούρας στις Μονάδες Υγείας.

Το δεύτερο μέρος έχει ως τίτλο «**Αξιολόγηση των Υπηρεσιών Υγείας μέσω διερεύνησης της οργανωσιακής κουλτούρας και ικανοποίησης των νοσηλευθέντων ασθενών στο Γενικό Νοσοκομείο Διδυμοτείχου** » περιγράφεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε και παρουσιάζεται το Γενικό Νοσοκομείο Διδυμοτείχου στο οποίο έγινε η έρευνα. Στην έρευνα συμμετείχαν οι εργαζόμενοι και οι ασθενείς του νοσοκομείου. Επίσης παρατίθενται συμπεράσματα από το θεωρητικό μέρος και από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων του ερωτηματολογίου, καθώς και προτάσεις βάσει βιβλιογραφικών πηγών. Εν κατακλείδι κλείνουμε την εργασία μας με τις πηγές από όπου αντλήσαμε τις πληροφορίες.

Εισαγωγή

Κατά την διάρκεια της εξελικτικής διαδρομής της επιστήμης της Διαχείρισης – Management- των Υπηρεσιών Υγείας και ιδιαίτερα κατά την τελευταία εικοσαετία, έχει καταστεί αναγκαίος ο καθορισμός ενός μεθοδολογικού πλαισίου το οποίο θα είναι σε θέση να παρέχει στοιχεία, που θα επιτρέψουν την ασφαλή εξαγωγή επιστημονικών συμπερασμάτων που άπτονται των Υπηρεσιών Υγείας. Ο παράγοντας στον οποίο δίδεται μεγαλύτερη βαρύτητα, είναι κατά πόσο οι προσφερόμενες υπηρεσίες δύνανται να ανταποκριθούν στους προσχεδιασμένους σκοπούς και στόχους με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Βάσει του 1ου άρθρου του νόμου 1397/83, «το κράτος έχει την ευθύνη για την παροχή υγείας στο σύνολο των πολιτών και οι υπηρεσίες υγείας παρέχονται ισότιμα σε κάθε πολίτη ανεξάρτητα από την κοινωνική και επαγγελματική του κατάσταση»), με τους φορείς κοινωνικής ασφάλισης να προσφέρουν παροχές σε είδος (εξωνοσοκομειακή, νοσοκομειακή, και φαρμακευτική περίθαλψη), παροχές σε χρήμα (επιδόματα ασθενείας ή ατυχημάτων) είτε συνδυασμό τους.

Τα συστήματα υγείας βασίζονται σε μεγάλο βαθμό στους ανθρώπινους πόρους για αυτό και θεωρούνται συστήματα εντάσεως εργασίας. Το ιατρικό, νοσηλευτικό και λοιπό προσωπικό αποτελούν την βάση για την ανάπτυξη μεθόδων αποτελεσματικότερης και αποδοτικότερης χρήσης των πόρων σε ένα Εθνικό Σύστημα Υγείας (Simons S., Bonnett-Jones N., 1989, Abel-Smith B., 1986).

Ένα άλλος παράγοντας που αφορά στους εργαζομένους είναι η οργανωσιακή κουλτούρα είναι το εργασιακό περιβάλλον που διατυπώνεται από την αλληλεπίδραση των εργαζομένων στο χώρο εργασίας. Η Οργανωσιακή κουλτούρα ορίζεται από όλες τις εμπειρίες της ζωής, πλεονεκτήματα, αδυναμίες, την εκπαίδευση, την ανατροφή των εργαζομένων. Ενώ οι προϊστάμενοι παίζουν σημαντικό ρόλο στον καθορισμό της επιχειρησιακής φιλοσοφίας από τις δράσεις και την ηγεσία τους και βοηθούν όλους τους εργαζόμενους να συμβάλουν στην Οργανωσιακή κουλτούρα.

Μέρος Α΄ Θεωρητική προσέγγιση της οργανωσιακής κουλτούρας και της ικανοποιήσεις των νοσηλευθέντων ασθενών από τις Υπηρεσίες Υγείας.

Κεφάλαιο 1:Υπηρεσίες Υγείας

1.1 Γενικά

Ο όρος «προσφορά υπηρεσιών υγείας» εκφράζει την παροχή υπηρεσιών που προέρχονται από προμηθευτές υγείας (γιατρούς, νοσοκομεία κ.τ.λ). Οι παράγοντες που προσδιορίζουν την προσφορά των υπηρεσιών υγείας είναι: α) η επάρκεια των ανθρωπίνων πόρων, β) η ποσότητα των διαθέσιμων υλικών πόρων, γ) το επιδημιολογικό πρότυπο και δ) η κοινωνικοοικονομική ανάπτυξη. Επίσης οι υπηρεσίες υγείας διακρίνονται σε ιδρυματικές (νοσοκομειακές), υπηρεσίες εξωτερικών ιατρείων και σε υπηρεσίες πρωτογενούς περίθαλψης (Κυριόπουλος, 1999).



1.2 Ο Κλάδος της Υγείας

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 μέσων (Freeman, 1998). 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 ασθένειας (Angeloroufou, 1999). Συνεπώς, κι ενώ η παροχή ιατροφαρμακευτικής μέριμνας αποτελεί την κύρια ευθύνη των νοσοκομείων, η Διοίκηση 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 παγκοσμίως (Dache, 1999). 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.

1.3 Οι ιδιαιτερότητες του κλάδου

Η παροχή άριστων υπηρεσιών υγείας αποτελεί κοινωνική ευθύνη όλων των εμπλεκόμενων στον κλάδο. Λόγω της μοναδικότητάς της ως υπηρεσία, υπάρχουν ορισμένα χαρακτηριστικά που αξίζουν ιδιαίτερη μνεία και είναι τα ακόλουθα:

- Η έντονη προσωπική φύση της υπηρεσίας. Η υπηρεσία είναι αυστηρά προσωπική και εξειδικευμένη. Ουσιαστικά σε κάθε ασθενή παρέχεται και διαφορετική υπηρεσία υγείας, ακριβώς λόγω μοναδικότητας του ατόμου και των δυνατοτήτων θεραπείας του.
- Η αδυναμία μέτρησης της απόδοσης της υπηρεσίας με δείκτες ανθεκτικότητας, αξιοπιστίας και καταλληλότητας. Ο ασθενής παρουσιάζει αδυναμία στην εκτίμηση της ποιότητας της υγειονομικής υπηρεσίας που έλαβε λόγω έλλειψης γνώσεων
- Η ψυχολογική φόρτιση του ασθενή, ο οποίος αδυνατεί να γνωρίζει την σοβαρότητα ή μη της υγείας του, καθιστά αυτόν αδύναμο να εκτιμήσει την αναγκαιότητα ή μη της κατάστασής του.
- Η επιθυμία των ασθενών να εισέλθουν σε οργανισμούς πιο ανθρώπινους, όπου θα συναντούν την ψυχολογική υποστήριξη, την κατανόηση, την ευγένεια και την φροντίδα που χρειάζονται.
- Η πολυπλοκότητα της οργάνωσης των νοσοκομειακών μονάδων. Στις μονάδες υγείας παρατηρούμε δύο διαφορετικές γραμμές εξουσίας (διοικητική και ιατρική), σε αντίθεση με την μοναδική πυραμίδα εξουσίας που συναντούμε στις άλλες βιομηχανίες (Σκόρδη, 1997).

Τα παραπάνω χαρακτηριστικά οριοθετούν την ιδιαιτερότητα του κλάδου και αποτελούν σημαντικούς παράγοντες στον προσδιορισμό της ποιότητας σε αυτόν.



1.4 Αξιολόγηση των Υπηρεσιών Υγείας

Με τον όρο «Αξιολόγηση», νοείται η εκτίμηση, με συστηματικό τρόπο, του βαθμού επίτευξης προσχεδιασμένων και προκαθορισμένων σκοπών και στόχων, σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, με αντικειμενικό σκοπό την επιβεβαίωση της επίτευξης των στόχων αυτών, καθώς και των μέσων και των διεργασιών που χρησιμοποιούνται για την επίτευξη αυτή. Το τελικό ζητούμενο της έννοιας της αξιολόγησης, αποτελεί η βελτίωση, στον βαθμό στον

οποίο αυτή ορίζεται, των προσφερόμενων Υπηρεσιών Υγείας. Η Επιστήμη της Διαχείρισης Υπηρεσιών Υγείας, έχει παραθέσει ένα πλήθος τυπολογιών οι οποίες κατηγοριοποιούν τα βασικά στοιχεία αξιολόγησης των Υπηρεσιών Υγείας. Πιο συγκεκριμένα, τα βασικά στοιχεία που θα πρέπει να λαμβάνονται υπ' όψιν είναι τα ακόλουθα :

- Αποδοτικότητα (efficiency)
- Αποτελεσματικότητα (effectiveness)
- Επιστημονική και Τεχνική Ποιότητα (Scientific and Technical QualityLevel)
- Επάρκεια (adequacy)
- Επίδραση (aspect)
- Επίπτωση (impact)
- Οικονομική Διάσταση (Economic Proportion)

Τα παραπάνω στοιχεία, αποτελώντας βασικές παραμέτρους που λαμβάνονται υπ' όψιν κατά την διεργασία της αξιολόγησης των Υπηρεσιών Υγείας, είναι προφανές ότι θα δημιουργήσουν προβληματισμούς κατά την διάρκεια της αξιολόγησης. Οι προβληματισμοί αυτοί εντοπίζονται στη συσχέτιση των μέσων ως προς τους στόχους, των αποτελεσμάτων τα οποία επιτεύχθηκαν και των αποτελεσμάτων ως προς τα μέσα τα οποία χρησιμοποιήθηκαν.

1.5 Η ικανοποίηση των ασθενών από τις Υπηρεσίες Υγείας.

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 (Ζιλίδης, 1995). Σύμφωνα με τον Donabedian (1987), η μεγιστοποίηση της ικανοποίησης του ασθενούς αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες πιστοποίησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.

Η μέτρηση της ικανοποίησης έγκειται στη διερεύνηση ποικίλων πτυχών του τομέα υγείας, οι οποίες σχετίζονται μεταξύ άλλων με την προσβασιμότητα, την αποτελεσματικότητα και τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών υγείας, καθώς και με την ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού αλλά και του φυσικού περιβάλλοντος. Η ενημέρωση που παρέχεται στο χρήστη για το πρόβλημα της υγείας του, ο χρόνος αναμονής, η ποιότητα και η διαθεσιμότητα του εξοπλισμού και τα υψηλά ποσοστά διαγνωστικής επιτυχίας αποτελούν ορισμένες από τις παραμέτρους που αξιολογούνται για την αποτίμηση της ικανοποίησης του ασθενούς από τις υπηρεσίες υγείας. Η μέτρηση της ικανοποίησης μπορεί να αφορά σε διαφορετικά επίπεδα υγειονομικής περίθαλψης, ενώ ο βαθμός ικανοποίησης του ασθενούς εξαρτάται κατά κύριο λόγο από τρεις παράγοντες, που σχετίζονται με (α) τις προσδοκίες του από την υπηρεσία, (β) τα κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά του και, τέλος, (γ) την επίδραση των λεγόμενων ψυχοκοινωνικών παραγόντων. Η ικανοποίηση αποτιμάται ως η διαφορά ανάμεσα σε αυτό που ο ασθενής προσδοκά από τις υπηρεσίες υγείας και σε αυτό που τελικά απολαμβάνει (Burgell, 1996).

1.6 Η ικανοποίηση των ασθενών μέσω της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας.

Η ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας, ιδιαίτερα στη νοσοκομειακή περίθαλψη, αποτελεί ένα από τα θεμελιώδη κριτήρια που επιχειρεί να εξασφαλίσει κάθε υγειονομικός οργανισμός και σύστημα υγείας.

Μετρώντας την ικανοποίηση των ασθενών, τοποθετούμε τον ασθενή στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος των παρεχομένων φροντίδων. Οι τελευταίες, μπορεί να περιλαμβάνουν όχι μόνο ιατρικές, νοσηλευτικές και ξενοδοχειακές υπηρεσίες, αλλά και υπηρεσίες που σχετίζονται με τις δυνατότητες της πρόσβασης στο νοσοκομείο, της πληροφόρησης για την ασθένεια και τις εναλλακτικές επιλογές, τη συναισθηματική υποστήριξη, τη συνέχεια της φροντίδας και μετά την έξοδο από το νοσοκομείο κ.λπ.

Αποτελεί ευκαιρία για το ελληνικό υγειονομικό σύστημα και ιδιαίτερα για τους νέους μάνατζερ των νοσοκομείων, να αντιληφθούν ότι η μέτρηση της γνώμης των ασθενών και η ικανοποίησή τους αποτελεί συστατικό στοιχείο της παρουσίας τους στα νοσοκομεία και οφείλουν να την εκμεταλλευτούν και να την καθιερώσουν ως στοιχείο του μάνατζμεντ. Μια τέτοια προσπάθεια μέτρησης της ικανοποίησης των Ελλήνων ασθενών στα νοσοκομεία του Ε.Σ.Υ. έγινε το προηγούμενο διάστημα από το Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα της Διοίκησης των Μονάδων Υγείας του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου. Τα αποτελέσματα που ανακοινώθηκαν και δημοσιεύονται ήδη στις επιλεγμένες εργασίες του 4ου Πανελληνίου Συνεδρίου Μάνατζμεντ των Υπηρεσιών Υγείας, δείχνουν ότι υπάρχουν υψηλά ποσοστά ικανοποίησης των συμμετασχόντων στην έρευνα για τις ιατρικές και νοσηλευτικές υπηρεσίες, και μικρότερα ποσοστά για τις ξενοδοχειακές. Για τη βελτίωση των τελευταίων, η πολιτεία οφείλει να διαθέσει τα αναγκαία κεφάλαια και οι μάνατζερ να προχωρήσουν σε αναβάθμιση των ξενοδοχειακών υπηρεσιών με μείωση των παραδοσιακών κλινών και θαλάμων μεγαλύτερων των 4 κλινών. Ταυτόχρονα, οφείλουν να υιοθετήσουν σύγχρονες τεχνικές παρέμβασης με δημιουργία αιθουσών χειρουργείων, κλινών βραχείας νοσηλείας, χειρουργείων ημέρας κ.λπ. (Γεωργούση, 2002).

Η ειδική διερεύνηση της γνώμης των ασθενών για το κάθε νοσοκομείο, που θα επαναλαμβάνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα, οφείλει να εντάσσεται σ' ένα στρατηγικό σχέδιο αναβάθμισης της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών στο κάθε νοσοκομείο και υγειονομικό οργανισμό. Η θεσμική κατοχύρωση μιας τέτοιας προσπάθειας και η δημο-

σιοποίηση των αποτελεσμάτων θα δημιουργήσουν ένα κλίμα ποιότητας, το οποίο θα επιφέρει σημαντικές αλλαγές στις υπηρεσίες υγείας, αφού θα έχει τοποθετήσει τον ασθενή στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος.

Κεφάλαιο 2: Οργανωσιακή Κουλτούρα

2.1 Γενικά

Οργανωσιακή κουλτούρα είναι μια ιδέα στον τομέα της οργανωσιακής μελέτης και διαχείρισης που περιγράφει την ψυχολογία, τις στάσεις, τις εμπειρίες, τις πεποιθήσεις και τις αξίες (προσωπικές και πολιτισμικές αξίες) ενός οργανισμού. Έχει οριστεί ως «η συγκεκριμένη συλλογή των αξιών και κανόνων που μοιράζονται οι άνθρωποι και ομάδες σε έναν οργανισμό και που ελέγχουν τον τρόπο που αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και με φορείς εκτός της οργανώσεως» (Cameron & Freeman, 1991).

2.2 Ιστορική Εξέλιξη της έννοιας “Οργανωσιακή Κουλτούρα”

Η έννοια της κουλτούρας στη θεωρία των οργανώσεων έχει μακρά ιστορία και εμφανίζεται αρχικά στις έρευνες της σχολής των ανθρωπίνων σχέσεων, στις οποίες υποστηρίζεται ότι η αποδοτικότητα στις επιχειρήσεις διαφοροποιείται ανάλογα με το “εργασιακό κλίμα” που επικρατεί στις οργανώσεις (Cooke & Lafferty, 1994) .

Η κουλτούρα, τώρα, προσεγγίζεται ως κοινωνικό στοιχείο, το οποίο επιδρά με διαφορετική ένταση στις οργανώσεις και δεν αναγνωρίζεται η θέση ότι κάθε οργάνωση παρουσιάζει δικά της ιδιαίτερα πολιτισμικά χαρακτηριστικά (Hale, 2000).

Η αντίληψη ότι οι οργανώσεις ως ενιαίο σύνολο διαθέτουν δική τους κουλτούρα αρχίζει να εμφανίζεται στη σχετική βιβλιογραφία ήδη από τη δεκαετία του '70 (Burtell, 1996).

Από τις αρχές, όμως, της δεκαετίας του '80, η ενασχόληση των φοιτητών στις σχολές διοίκησης επιχειρήσεων με τη “διαχείριση” της κουλτούρας στις οργανώσεις από απλή μόδα αρχίζει να παίρνει τη μορφή χιονοστιβάδας. Σύντομα εμφανίστηκε ο κίνδυνος οι πολιτισμικές ιδιαιτερότητες να αντιμετωπίζονται πολύ επιφανειακά, με αποτέλεσμα η λέξη “κουλτούρα” να μεταβληθεί σε “γενικό όρο” που περιέχει ταυτόχρονα τα πάντα (συμπεριφορές, νοοτροπίες, συνήθειες κλπ.) και τίποτα (Schein, 1990).

Τελικά, το αποτέλεσμα ήταν, κατά τη διάρκεια της ίδιας δεκαετίας, ο συμβολικός χαρακτήρας της κουλτούρας να μεταβληθεί σε “αγαθό, το οποίο όλοι πιστεύουν ακράδαντα ότι πρέπει να αποκτήσουν άπαντες, όσοι διοικούν μεγάλες επιχειρήσεις”

2.3 Ορισμός και Έννοια της οργανωσιακής κουλτούρας.

Στο χώρο του μάνατζμεντ έχουν γίνει διάφορες απόπειρες διατύπωσης του ορισμού της οργανωσιακής κουλτούρας από τις οποίες έχουμε διακρίνει τις παρακάτω:

Σύμφωνα με τον Schein (1985), κουλτούρα είναι ένα δομημένο σύνολο από βασικές παραδοχές, που έχουν ανακαλυφθεί - εφευρεθεί ή αναπτυχθεί από μία δεδομένη ομάδα καθώς αυτή μαθαίνει να αντιμετωπίζει προβλήματα εξωτερικής προσαρμογής ή εσωτερικής ολοκλήρωσης- οι οποίες έχουν αποδώσει ικανοποιητικά στο παρελθόν ώστε να θεωρούνται ότι ισχύουν γενικά και επομένως να μπορούν να διδαχθούν σε νέα μέλη ως σωστός τρόπος αντίληψης, σκέψης, αίσθησης σχετικά με τα προβλήματα αυτά.

Ενώ ο W.H. Goodenough (1991) θεωρεί ότι: Η κουλτούρα είναι “μία δέσμη νοημάτων, οργανωμένων σε ένα σύστημα γνώσης που περιέχει οτιδήποτε χρειάζεται να γνωρίζει ή να πιστεύει ένα άτομο, για να λειτουργεί κατά τρόπο αποδεκτό από τα μέλη της κοινωνίας στην οποία ανήκει”.

Παράλληλα ο Geertz (1982) προσεγγίζοντας την κουλτούρα συμβολικά, την ορίζει ως: “το υλικό των σηματοδοτήσεων με τις οποίες τα ανθρώπινα όντα ερμηνεύουν τις εμπειρίες τους και καθοδηγούν τη δράση τους”.

Μια άλλη θεωρία είναι αυτή του Hofstede (1984) που αναφέρει ότι κουλτούρα είναι “ο συλλογικός προγραμματισμός του νου ο οποίος διακρίνεται μέλη μιας ομάδας ή μιας κοινωνίας από κείνα μιας άλλης”.

Επίσης ο Skinner (1969) παρατήρησε, με τη γλώσσα του συμπεριφορισμού, ότι “κουλτούρα δεν είναι η συμπεριφορά των ανθρώπων που ‘ζουν μέσα σε αυτό’, αλλά το ‘αυτό που μέσα ζουν’ - αυτοτελώς εκπηγάζονται στοιχεία κοινωνικής θωράκισης που δημιουργούν και διατηρούν τη συμπεριφορά τους”.

Συνοπτικά δηλαδή θα μπορούσαμε να δώσουμε τον ορισμό της κουλτούρας ως εξής: “Ως κουλτούρα νοείται το χρονικά και χωρικά προσδιορισμένο σύνολο κοινών υλικών και ιδεολογικών επιτευγμάτων, ισχυουσών αξιών, γνώσεων καθώς και των θεσμοθετημένων μορφών διαβίωσης των ανθρώπων”. Η πιο απλά: “ Η οργανωσιακή κουλτούρα αποτελεί ένα σύνολο αξιών, πεποιθήσεων, υποθέσεων, αντιλήψεων, κανόνων συμπεριφοράς, τεχνουργημάτων (artifacts) και προτύπων συμπεριφοράς” Skinner (1969).

Εν κατακλείδι η οργανωσιακή κουλτούρα παρομοιάζεται με ένα “γενικευμένο συμβόλαιο”, στο οποίο συμπεριλαμβάνεται η αυτο-εικόνα της οργάνωσης και οι κανόνες που

συγκροτούν και ρυθμίζουν τη λειτουργία της και κατευθύνουν τις πεποιθήσεις και τις πράξεις των μελών της σε αρμονική σχέση με την προβαλλόμενη δημόσια εικόνα (Ξενάκου, 2005).

2.4 Το περιεχόμενο της Οργανωσιακής Κουλτούρας

Η Οργανωσιακή κουλτούρα παρουσιάζεται στην βιβλιογραφία σαν ένα παγόβουνο στην επιφάνεια του οποίου βρίσκονται τα συστατικά που εμφανή και εύκολα κατανοήσιμα όπως σύμβολα, ιστορίες, συμπεριφορές κ.α. ενώ κάτω από την επιφάνεια υπάρχουν τα θεμελιώδη συστατικά που δεν είναι φανερά και είναι δύσκολο να αλλάξουν π.χ. ελλοχεύουσες αξίες, υποθέσεις, πιστεύω κ.α. (Cooke& Lafferty, 1994).

Πιο αναλυτικά τα στοιχεία που απαρτίζουν την οργανωσιακή κουλτούρα είναι:

1. Οι ανθρώπινες δημιουργίες (artifacts)
2. Γλωσσικές εκφράσεις όπως ανέκδοτα, μεταφορές, ιστορίες, μύθοι
3. Κανόνες συμπεριφοράς
4. Ήρωες
5. Σύμβολα και συμβολικές ενέργειες
6. Πεποιθήσεις, αξίες και στάσεις
7. Βασικές υποθέσεις

Περισσότερο αναλυτικά:

2.4.1. Ανθρώπινες δημιουργίες

Πρόκειται για τα πιο εμφανή και ευκόλως παρατηρήσιμα στοιχεία της κουλτούρας ενός οργανισμού. Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει τις υλικές πτυχές του οργανισμού όπως:

- Χωροταξική διαμόρφωση. Στο τομέα αυτό περιλαμβάνονται το πώς είναι διαμορφωμένος ο εργασιακός χώρος (ανοιχτοί ή κλειστοί χώροι) η ποιότητα της επίπλωσης και της διακόσμησης η ενδυμασία των υπαλλήλων (αυστηρή ή ανεπίσημη), η τμηματική χωροταξία, η αρχιτεκτονική άποψη του κτηρίου και γενικότερα η εξωτερική και εσωτερική εμφάνιση του οργανισμού. Τα παραπάνω στοιχεία είναι στενά συνδεδεμένα με την επικοινωνία, τη συμπεριφορά και την απόδοση των υπαλλήλων.
- Τεχνολογία. Η τεχνολογία της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών μέσα από αντικείμενα όπως ηλεκτρονικοί υπολογιστές, τηλέφωνα κ.α παρουσιάζει σε ένα

επιφανειακό βαθμό την οργανωσιακή κουλτούρα ενός οργανισμού.

2.4.2. Γλωσσικές εκφράσεις

Περιλαμβάνει ιστορίες, αστεία, ανέκδοτα, “ειδικές” εκφράσεις που χρησιμοποιούνται από το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης και έχουν ένα ιδιαίτερο και μοναδικό μήνυμα για αυτούς. Όροι όπως « καλή εξυπηρέτηση » και « ποιότητα προϊόντος » ερμηνεύονται διαφορετικά ανάλογα με την κουλτούρα του κάθε οργανισμού (Schein, 1985). Ακόμα όμως και στη ίδια επιχείρηση παρατηρείται διαφορετική χρήση και ερμηνεία των ίδιων όρων ανάμεσα στα τμήματα. Επιπλέον, οι ιστορίες αποτελούν ένα ιδιαίτερα πολύτιμο κομμάτι της κουλτούρας καθώς αποτελούν ενδείξεις για τις προηγούμενες ενέργειες της επιχείρησης σε διάφορες καταστάσεις που αντιμετώπισαν.

2.4.3. Κανόνες συμπεριφοράς

Οι κανόνες συμπεριφοράς προσδιορίζουν τις στάσεις των εργαζομένων υποδεικνύοντας τις αποδεκτές από την επιχείρηση συμπεριφορές. Αυτοί αναπτύσσονται διαχρονικά μέσα από την συνεργασία και την συνδιαλλαγή των υπαλλήλων μιας επιχείρησης.

2.4.4 Ήρωες

Οι « επιχειρησιακοί ήρωες » θεωρήθηκαν το κλειδί για την επιτυχία ενός οργανισμού. Πολύ συχνά οι ήρωες αυτοί ταυτίζονται με τους ιδρυτές του οργανισμού οι οποίοι αποτελούν πρότυπα συμπεριφοράς εμπνέοντας μεγαλύτερη αφοσίωση στους υπαλλήλους και κάνοντας την επιτυχία να φαίνεται στους υπόλοιπους εφικτή. Ακόμη, σημαντική είναι η συνεισφορά τους στην ενδυνάμωση των αξιών που προσδιορίζουν την μοναδικότητα του οργανισμού κινητοποιώντας το ανθρώπινο δυναμικό, (Deal & Kennedy, 1982). Στον αντίποδα αυτών θεωριών υπάρχει η άποψη ότι οι « ήρωες εμπεριέχουν » μεγάλη επικινδυνότητα για τον οργανισμό είτε μπορεί στην ουσία να μην είναι τα κατάλληλα πρότυπα προς μίμηση είτε με την προσωποποίηση αυτή σε μεμονωμένα άτομα να μην τονίζεται η ομαδικότητα και η συνεργασία, (Wilkins, 1985).

2.4.5 Σύμβολα και συμβολικές ενέργειες

Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει ειδικά σύμβολα και ενέργειες που χρησιμοποιεί η

επιχείρηση τα οποία έχουν ιδιαίτερη σημασία και νόημα στο κάθε εργαζόμενο μεμονωμένα αλλά και στο σύνολο τους « όπου βλέπουμε ένα σύμβολο, περιμένουμε να βρούμε και άλλους ανθρώπους οι οποίοι το αναγνωρίζουν, το υποστηρίζουν και το ενδυναμώνουν » (Kluckhohn, 1942), (Pettigrew, 1979),(Trise & Beyer, 1984).

2.4.6. Πεποιθήσεις, αξίες και συστάσεις

Τα στοιχεία αυτά αποτελούν τη βάση πάνω στην οποία στήνεται το οικοδόμημα της κουλτούρας ενός οργανισμού. Οι πεποιθήσεις αντιπροσωπεύουν τα πιστεύω των ανθρώπων, οι αξίες τα πρότυπα βάσει των οποίων πορεύονται ενώ συνδέονται άμεσα με τους κανόνες ηθικής και τέλος, οι στάσεις το πώς τελικά συμπεριφέρονται και ενεργούν, οι πιο τυπικές περιοχές στις οποίες φανερώνονται οι αξίες ενός οργανισμού είναι η απόδοση, οι αρμοδιότητες, ο ανταγωνισμός, η καινοτομία, η ποιότητα, η εξυπηρέτηση πελατών, οι ομαδικές εργασίες, η φροντίδα και το ενδιαφέρον για τους ανθρώπους, (Armstrong, 2005) .

2.4.7. Βασικές υποθέσεις

Πρόκειται για υποσυνείδητες αξίες και πιστεύω που δημιουργούν αντιλήψεις, σκέψεις και πράξεις στα μέλη μιας κουλτούρας και οι οποίες θεωρούνται ως οι σωστές και πρέπουσες. Προέρχονται τη πολύπλοκη διαδικασία κοινωνικοποίησης (πρωτογενής και δευτερογενής σε συνδυασμό με παραμέτρους όπως ο χρόνος, ο χώρος, το περιβάλλον και οι ανθρώπινες σχέσεις.

Ο ρόλος της εθνικής κουλτούρας μέσα στην οποία δραστηριοποιείται ένας οργανισμός έχει ιδιαίτερη σημασία ενώ παρατηρείται το φαινόμενο η εταιρική κουλτούρα να επηρεάζεται σε πολύ μεγάλο βαθμό από αυτή. Για παράδειγμα στην Ιαπωνία βασική υπόθεση αποτελεί η ομαδικότητα και η συνεργασία των εργαζόμενων κατά την οποία και λειτουργούν. Αντίθετα, οι Η.Π.Α. χαρακτηρίζονται από μια εθνική κουλτούρα που βασίζεται στην ατομική προσπάθεια του κάθε εργαζόμενου και κατά τον ίδιο τρόπο λειτουργούν και οι επιχειρήσεις τους.

Οι βασικές υποθέσεις κατά τη διάρκεια περιόδων οργανωσιακής αλλαγής γίνονται ορατές ακόμα και στο εσωτερικό της επιχείρησης και αποτελούν προβληματική περιοχή έντονων συζητήσεων και προβληματισμού κυρίως όταν αυτές επιβάλλονται από εξωτερικούς παράγοντες, (Gold,1997).

2.5. Μέθοδοι μέτρησης της Οργανωσιακής Κουλτούρας.

Ως απόρροια της πληθώρας των ορισμών που υπάρχουν, σχετικά με την έννοια της οργανωτικής κουλτούρας, η ίδια έλλειψη συμφωνίας μεταξύ των ερευνητών, εμφανίζεται και για την μέθοδο με την οποία αυτή η οργανωτική κουλτούρα, θα πρέπει να παρατηρηθεί και να μετρηθεί. Οι Martin και Frost (1996), υποστηρίζουν ότι οι διαφορετικές απόψεις των ερευνητών δεν είναι κάτι το ασυνήθιστο, ακόμη και αν προέρχονται από τον ίδιο επιστημονικό χώρο. Το ασυνήθιστο έγκειται, ότι αυτές οι διαφορές, εκφράζονται ανοικτά στην σχετική βιβλιογραφία που αφορά στην οργανωτική θεωρία και είναι κυρίως εννοιολογικής φύσεως, για τις μεθόδους μέτρησης, που θα πρέπει να εφαρμοστούν και τις παραμέτρους κουλτούρας που θα πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την μέτρηση.

Συνέπεια της διαφορετικής εννοιολογικής προσέγγισης της οργανωτικής κουλτούρας, αποτελεί και η προσπάθεια μέτρησης της από κάποιους ερευνητές, με όρους συγκεκριμένων και μετρίσιμων μεταβλητών, χαρακτηριστικών ή διαδικασιών. Αντίθετα κάποιοι άλλοι ερευνητές θεωρούν πρόκληση να μπορέσουν να συλλάβουν την έννοια της κουλτούρας, ως εσωτερική ποιότητα του κοινωνικού περιβάλλοντος, το οποίο διαμορφώνει την ανάγκη των ατόμων για σύσταση οργανισμών ή επιχειρήσεων. Τέλος, μια άλλη μερίδα ερευνητών, προσεγγίζει την έννοια της οργανωτικής κουλτούρας ως μία ανθρωπολογική αλληγορία ή παράδειγμα, μελετώντας τους οργανισμούς ως μικρό-κοινωνικά συστήματα και αναλύοντας τους ανάλογα, (Burgelman, 1996).

Συχνά επίσης, στην σχετική βιβλιογραφία, εμφανίζονται μελέτες που υιοθετούν εργαλεία ερευνητικά που μετρούν το “ κλίμα ” το οποίο διαμορφώνεται στα πλαίσια ενός οργανισμού, θεωρώντας την έννοια αυτή ως την κύρια διάσταση που θα πρέπει να μετρηθεί (Anderson & West, 1998). Προσεγγίζουν δηλαδή και καταγράφουν τις απόψεις των εργαζομένων, για τις εργασιακές συνθήκες που επικρατούν (Donabedian, 1987).

Παρόλα αυτά, δεν υπάρχουν αρκετά επιστημονικά στοιχεία, που να αποδεικνύουν τη συσχέτιση μεταξύ του κλίματος που επικρατεί σε έναν οργανισμό και της κουλτούρας που τον χαρακτηρίζει, αν και ως έννοιες παρουσιάζουν πολλά κοινά στοιχεία και ομοιότητες, (Wapous & Austin 1997).

Η έννοια του κλίματος αποτελεί ένα δάνειο από την επιστήμη της μετεωρολογίας, όπως και η έννοια της κουλτούρας αποτελεί δάνειο, κυρίως από την επιστήμη της ανθρωπολογίας (. Η

κάθε μία από αυτές τις δύο έννοιες, περικλείει διαφορετικές εικόνες και ιδέες, οι οποίες συσχετιζόμενες διαμορφώνουν στη νέα τους χρήση, μια κοινή γλώσσα που συχνά καταλήγει περισσότερο δυσνόητη από τη αρχικά κάποιος μελετητής αντιλαμβάνεται. Από τους μελετητές της οργανωσιακή ανάλυσης, αναγνωρίζεται, ότι συχνά η χρήση εννοιολογικών μεταφορών από άλλες επιστήμες, λειτουργεί αποπροσανατολιστικά για την οποιαδήποτε προσπάθεια ανάλυσης και μέτρησης εννοιών ή φαινομένων. Η προσπάθεια επιβολής κοινής επιστημονικής γλώσσας, συχνά καταστρατηγεί την αναλυτική διαδικασία, που η οργανωσιακή ανάλυση εφαρμόζει και που ως στόχο έχει την γενίκευση πολλών επιμέρους φαινομένων του ίδιου οργανισμού, σε ένα νοηματικό ενιαίο σύνολο. Στην μελέτη ενός δυναμικού και συνεχώς μεταβαλλόμενου φαινομένου, όπως είναι ένας οργανισμός με πολυεπίπεδες κάθετες και οριζόντιες δομές, τόσο ποσοτικές όσο και ποιοτικές έρευνες, μπορούν να χρησιμοποιηθούν, ώστε να προσφέρουν εις βάθος κατανόηση, όλων των επιπέδων κουλτούρας που υπάρχουν σε έναν οργανισμό. Η Cooke & Rousseau (1988), επισημαίνουν διαχωρίζοντας τις δύο αυτές έννοιες, ότι το κλίμα που επικρατεί σε έναν οργανισμό ως έννοια, αντανακλά αντιλήψεις οργανωτικών δομών και πως κάποιος αισθάνεται, ως μέλος ενός οργανισμού. Αντίθετα, σύμφωνα με τους ίδιους ερευνητές, η οργανωσιακή κουλτούρα, αναφέρεται στην άποψη που έχουν τα μέλη ενός οργανισμού, για το πώς θα πρέπει να συμπεριφέρονται μέσα στα πλαίσια που ο ίδιος οργανισμός ορίζει. Βέβαια, στην σχετική βιβλιογραφία, οι ενστάσεις δεν αφορούν μόνο το θεωρητικό και το ερμηνευτικό υπόβαθρο, από το οποίο απορρέουν οι μελέτες μέτρησης σε έναν οργανισμό, αλλά υπάρχουν ενστάσεις και διαφορετικές διατυπωμένες απόψεις για τις διαστάσεις ή τις ποιότητες, τις οποίες οι ερευνητές εκλαμβάνουν ως χαρακτηριστικά ή επιμέρους στοιχεία, ενός συνόλου, το οποίο καθορίζουν οι ίδιοι ως οργανωσιακή κουλτούρα, (Hale, 2002).

2.5.1 Ποιοτικές – Ποσοτικές μέθοδοι μέτρησης της Οργανωσιακής

Κουλτούρας.

Ανάλογα λοιπόν με την θεώρηση του, ο κάθε ερευνητής επιλέγει και το είδος της μελέτης που είτε αναφέρεται σε εσωτερικές ποιότητες των μελών ενός οργανισμού, είτε σε μετρίσιμα αριθμητικά μεγέθη και αντίστοιχα χαρακτηρίζεται ως ποιοτική ή ποσοτική.

Οι ποιοτικές μελέτες μέτρησης της οργανωσιακής κουλτούρας, εφαρμόζονται κυρίως ως αρχικές μελέτες, που προσεγγίζουν την κουλτούρα μέσα από καθορισμένες μοναδικές διαστάσεις της, αντανακλώντας και καταγράφοντας τις εσώτερες απόψεις των μελών του οργανισμού. Το πλεονέκτημα αυτών των μελετών, έγκειται στο πλούσιο λεπτομερειακό υλικό που συγκεντρώνουν. Υπάρχουν όμως και επικρίσεις για αυτού του είδους τις μελέτες και αφορούν δύο αδυναμίες που αυτές παρουσιάζουν. Πρώτον ότι οι διαστάσεις που μελετούν, καθορίζουν και καταγράφουν, είναι ιδιότυπες και αφορούν στο συγκεκριμένο προς μελέτη οργανωσιακό πλαίσιο, άρα δεν μπορούν να γενικευτούν και να αναχθούν σε ένα γενικότερο πλαίσιο, που θα μπορούσε να χαρακτηρίσει ή να περιγράψει την κουλτούρα και άλλων οργανισμών. Και δεύτερον, ότι αυτού του είδους οι ποιοτικές προσεγγίσεις, δεν μπορούν να παράγουν τέτοιες πληροφορίες σχετικά με την κουλτούρα, που δεν αποτελούν ασφαλή σύνδεση μεταξύ της κουλτούρας και των αποτελεσμάτων της, σε ένα οργανισμό όπως για παράδειγμα είναι η απόδοση του οργανισμού ή συμπεριφορές των μελών του, (Cameron & Freeman 1991).

Οι ποσοτικές μελέτες μέτρησης της οργανωσιακής κουλτούρας από την άλλη πλευρά, στηρίζονται σε συγκεκριμένες σε συγκεκριμένες υποθέσεις των ερευνητών. Πρώτον ότι οι οργανισμοί χαρακτηρίζονται από ευδιάκριτους τύπους κουλτούρας, οι οποίοι επηρεάζουν την ποιότητα και την αποδοτικότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν. Δεύτερον, ότι παρόλο που οι κουλτούρες αυτές εμφανίζουν αντίσταση στην αλλαγή, σε κάποιο βαθμό μπορεί να ελεγχθούν και να υπάρξει διαχείρισή τους. Τρίτον, είναι εφικτό να εντοπιστούν συγκεκριμένες συμπεριφορές κουλτούρας, που διευκολύνουν ή εμποδίζουν την ποιοτική και αποδοτική λειτουργία ενός οργανισμού, γεγονός που δίνει τη δυνατότητα στους διευθυντές να σχεδιάσουν στρατηγικές αλλαγών της κουλτούρας ενός οργανισμού.

Τέλος, πολλοί ερευνητές υποθέτουν ότι όποια οφέλη προκύψουν από την αλλαγή της κουλτούρας που διέπει έναν οργανισμό, θα υπερτερούν, έναντι οποιονδήποτε δυσλειτουργικών συνεπειών που αυτές οι αλλαγές ίσως επιφέρουν. Βέβαια, παρόλο που

εμπειρικά υπάρχουν λίγα στοιχεία που να υποστηρίζουν αυτές τις υποθέσεις, εμφανίζεται ένα ιδιαίτερα αυξημένο ενδιαφέρον, από την πλευρά κυρίως των διευθυντών των οργανισμών και των ερευνητών, στην ποσοτική μέτρηση της οργανωσιακής κουλτούρας, με σκοπό να καθοριστούν οι πιθανές συσχετίσεις που αυτή μπορεί να έχει με την ποιότητα και την αποδοτικότητα των υπηρεσιών, που ένας οργανισμός καλείται να προσφέρει. Οι ποσοτικές μελέτες επίσης, επιτρέπουν την σύγκριση μεταξύ οργανισμών και τη μελέτη μεταξύ της οργανωσιακής κουλτούρας και των άλλων εννοιολογικών παραμέτρων. Οι μελέτες αυτές, συλλαμβάνουν την έννοια της κουλτούρας μέσα από ορισμένες, εκ των πρότερων καθορισμένες από τον ερευνητή, διαστάσεις, που διευκολύνουν, στον βαθμό που είναι επαρκώς σχετικές και εύκολα γενικεύσιμες. Στον αντίποδα αυτών των ερευνητικών προσπαθειών, άλλοι ερευνητές, υποστηρίζουν ότι οι αλλαγές στη δομή των οργανισμών υγείας, δεν αποτελούν από μόνες τους ικανά στοιχεία βελτίωσης της ποιότητας και της απόδοσης των οργανισμών υγείας.

Στην σχετική βιβλιογραφία επισημαίνεται από πολλούς ερευνητές, ότι δεν είναι πάντα ευδιάκριτη, ή πιθανή, ή σύνδεση της κουλτούρας ενός οργανισμού και της επιτυχίας ή της αποτυχίας που αυτός ο οργανισμός θα έχει στην υλοποίηση των στόχων του. Σύμφωνα με τον Schein (1990), η ακριβής σύνδεση όμως ανάμεσα σε αυτές τις δύο έννοιες, της απόδοσης και της κουλτούρας δηλαδή, υπάρχει και εξαρτάται κυρίως από τον ορισμό και την ερμηνευτική προσέγγιση των μελετητών.

2.6. Κλίμα και Κουλτούρα

Η παγκόσμια οικονομία είναι μάλλον γεγονός αναπότρεπτο και μόνο η κουλτούρα ενσωμάτωσης σε αυτήν καθιστά τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς μακροπρόθεσμα βιώσιμες και αποτελεσματικές. Οι Moran και Volkwien (1992) υποστηρίζουν ότι κλίμα και κουλτούρα είναι συσχετιζόμενοι όροι. Το κλίμα του οργανισμού επηρεάζεται από την οργανωσιακή κουλτούρα και αποτυπώνεται στην εργασιακή στάση μέσα από τον τρόπο με τον οποίο οι εργαζόμενοι πραγματώνουν τις οργανωτικές διαδικασίες. Ο Schneider (1994) παρατήρησε ότι το κλίμα αποτελεί ένα μόνο μέρος της κουλτούρας και έδωσε τον ορισμό ότι το κλίμα είναι " η ατμόσφαιρα η οποία αντιλαμβάνεται ο εργαζόμενος μέσα από τις διαδικασίες, επαίνους και πρακτικές " της εταιρίας. Οι εργαζόμενοι ταξινομούν τις εμπειρίες και γεγονότα, τις αποκωδικοποιούν σε συναισθήματα διαμορφώνοντας έτσι στάσεις που συμβάλλουν στη βάση σχηματισμού του κλίματος. Για το λόγο αυτό το κλίμα εξαρτάται σημαντικά από τις οργανωσιακές πολιτικές και διαδικασίες.

Η κουλτούρα περιγράφεται ως μια έννοια που αναφέρεται στο ευρύτερο σχέδιο του οργανισμού όπως αυτό προβάλλεται μέσα από το όραμα, τις αξίες και την αποστολή του (Schneider, 1994). Η συμπεριφορά των ανώτατων στελεχών παίζει πρωταρχικό ρόλο στη διαμόρφωση της κουλτούρας. Στη συνέχεια, οι εργαζόμενοι ως ξεχωριστές οντότητες θέτουν προτεραιότητες οι οποίες οδηγούν στη δημιουργία κλίματος διαφορετικότητας.

Τόσο οι ερευνητές της κουλτούρας όσο και οι ερευνητές του κλίματος φαίνεται να συμφωνούν στην άποψη ότι και τα δύο επηρεάζονται σημαντικά από την συμπεριφορά και τη στάση της ανώτερης διοίκησης (Anderson & West, 1998). Η ιεραρχική ταξινόμηση των προτεραιοτήτων από την διοίκηση οδηγούν στην ανάλογη κατανόηση και ερμηνεία της κουλτούρας και του κλίματος από τους εργαζόμενους. Η διαφορά έγκειται στο ότι η κουλτούρα έχει τείνει να διαμορφώνεται βάση ανθρωπολογικών και κοινωνικών κριτηρίων ενώ το κλίμα βάση ψυχολογικών κριτηρίων. Οι δείκτες της κουλτούρας ερμηνεύονται κυρίως μέσω ποιοτικών δεδομένων όπως επιτόπια παρατήρηση και συνεντεύξεις ενώ το κλίμα βάσει ποσοτικών μεθόδων όπως κλίμακες στάσεων.

Στη συγκεκριμένη έρευνα η κουλτούρα προσεγγίζεται κατά το μοντέλο Reicher and Schneider (1990), σαν ένα σύστημα κοινών αξιών και πεποιθήσεων οι οποίες καθοδηγούν τις δραστηριότητες των μελών του οργανισμού και το κλίμα σαν κλώνος της κουλτούρας οριζόμενο από τις αντιλήψεις των ατόμων σε συγκεκριμένους τομείς βασιζόμενο κυρίως σε

εμπειρίες και βιώματα της οργανωσιακής διαδικασίας. Συγκεκριμένα η έρευνα διερευνά το κλίμα διαφορετικότητας όπως αυτό διαμορφώνεται από τις οργανωσιακές πολιτικές, κανονισμούς και αποφάσεις.

Κεφάλαιο 3: Οργανωσιακή Κουλτούρα και Μονάδες Υγείας.

3.1 Γενικά

Η ποιότητα και η απόδοση του τομέα της υγείας σε κάθε χώρα και ιδιαίτερα στην Ελλάδα συγκεντρώνει ολοένα και περισσότερο την προσοχή του κρατικού μηχανισμού συμπεριλαμβανομένου και το ενδιαφέρον των εργαζομένων και των ασθενών. Ο τομέας της υγείας, που καλείται στην παγκοσμία βιβλιογραφία ως εκείνος με τη μεγαλύτερη ποικιλία και συγκέντρωση υπηρεσιών σε ένα χώρο (Clustered Service), έχει να κάνει με την ικανοποίηση των φυσικών, ψυχολογικών και κοινωνικών αναγκών των ασθενών και των εργαζομένων. Με σκοπό την ικανοποίηση όλων αυτών των αναγκών, οι παροχές φροντίδας υγείας στην Ελλάδα (νοσοκομεία και κέντρα υγείας) αναζητούν «νέες» λύσεις σε «παλαιά» προβλήματα, όπως είναι η μέτρηση της αποδοτικότητας στους οργανισμούς, η ποιότητα στην ιατρική φροντίδα (Service Quality), η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών.

3.2 Η Οργανωσιακή κουλτούρα στις Μονάδες Υγείας στην Ελλάδα και οι τύποι των οργανωσιακών κουλτούρων.

Στην Ελλάδα σπανίως συναντούμε μια σταθερή και μακροπρόθεσμη κουλτούρα που διέπει τις αντιλήψεις της διοίκησης και των εργαζομένων και καθορίζει τις σχέσεις της Μονάδες Υγείας με το κράτος, την αγορά και τον πελάτη- ασθενή. Η κουλτούρα των Μονάδων Υγείας στην Ελλάδα είναι ανθρωποκεντρική και ατομικιστική αλλά ταυτόχρονα ομαδική και ιεραρχική. Οι εργαζόμενοι στην ίδια Μονάδα αντιλαμβάνονται με την κοινωνική και την πολιτική διαστρωμάτωση με διαφορετικό τρόπο έννοιες όπως η «ηγεσία», «συνδικαλισμός», «στρατηγική» με αποτέλεσμα να υπάρχει μεγάλη διασπορά στις εκτιμήσεις τους. Αυτή η ρευστότητα ενδεχομένως να διασώσει τον κοινωνικό και εργασιακό ιστό της χώρας, εφόσον η ταχεία μεταλλαγή που συνεπάγεται η παγκοσμιοποίηση επηρεάζει περισσότερο σταθερά συστήματα παρά χαλαρά δομημένους συνδέσμους.

Ο Denison (1990) διακρίνει τέσσερις τύπους οργανωσιακής κουλτούρας:

1. Η κουλτούρα συνεκτικότητας αναφέρεται σε επιχειρήσεις όπου τα μέλη μοιράζονται κοινές προοπτικές, ιδεολογίες και αξίες, δίνουν έμφαση στην συνεργατικότητα, η οποία διασφαλίζει την συνοχή της εταιρίας, αλλά παράλληλα ενθαρρύνει την ατομική

πρωτοβουλία στα πλαίσια της ομάδας

2. Η κουλτούρα των κοινών οραμάτων, παρεμφερής με την προηγούμενη χρησιμοποιεί ως συνδετικό κρίκο των μελών της τους κοινούς στόχους, από την ευδόωση των οποίων εξαρτάται η επιτυχία όλων.
3. Η κουλτούρα της συμμετοχικότητας θεωρεί ότι η ενεργός συμμετοχή των μελών σε όλα τα επίπεδα διασφαλίζει την αφοσίωση στην εταιρία και τέλος,
4. Η κουλτούρα της προσαρμογής η οποία δίνει έμφαση στην ικανότητα μελών μιας επιχείρησης να αντιλαμβάνεται, να μεταγράφουν και να ερμηνεύουν ερεθίσματα από το εξωτερικό περιβάλλον, με τέτοιο τρόπο που να διασφαλίζουν υψηλά επίπεδα ευελιξίας σε νέα περιβάλλοντα.

3.3 Ισχυρή και Αδύναμη Οργανωσιακή Κουλτούρα στις Μονάδες

Υγείας.

Όπως είναι φυσικό η οργανωσιακή κουλτούρα μπορεί να χαρακτηριστεί ισχυρή ή αδύναμη. Αυτός ο χαρακτηρισμός μας δείχνει σ' ένα μεγάλο ποσοστό πόσο εύκολα ή δύσκολα μπορεί να αλλάξει και να προσαρμοστεί η κουλτούρα μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού στις νέες απαιτήσεις του επιχειρησιακού κόσμου.

Η ισχύς της οργανωσιακής κουλτούρας διαφαίνεται κυρίως από το πόσο διατηρεί σθεναρά και αναπτύσσει τις ιδιότητές της. Ιδιαίτερα, κατά πόσο έχει ιεραρχήσει τις αξίες της με σαφήνεια και σε ποια ευρύτητα κλίμακας τις έχει εφαρμόσει.

Με βάση αυτό γίνεται φανερό ότι οι Μονάδες Υγείας όπως Κέντρα Υγείας που κάνουν συχνή αλλαγή προσωπικού έχουν εξ ορισμού αδύναμη κουλτούρα, γιατί οι άνθρωποι τους δεν έχουν τον απαραίτητο χρόνο ώστε να βιώσουν αρκετές κοινές εμπειρίες και να προλάβουν να αναπτύξουν “κοινές ερμηνείες” (common meanings).

Συνεπώς μια Μονάδα Υγείας πρέπει να ξεπεράσει τα παραπάνω, για να επιτύχει μια ισχυρή οργανωσιακή κουλτούρα, ώστε να αυξήσει τη σταθερότητα και τη συνέπεια στη συμπεριφορά των εργαζομένων, όπως επίσης την τακτικότητα και τη δυνατότητα πρόβλεψής της. Μόνο έτσι οι επιδράσεις της κουλτούρας στην Μονάδα μπορούν να συμβάλλουν θετικά και να την οδηγήσουν σε μεγάλες επιτυχίες.

Δεν πρέπει όμως να παραβλέψουμε ότι μια ισχυρή οργανωσιακή κουλτούρα είναι πολύ πιο δύσκολο να αλλάξει από μία αδύναμη και, όταν οι καιροί απαιτούν αλλαγή, τότε από

πλεονέκτημα μετατρέπεται σε μειονέκτημα της Μονάδας Υγείας επειδή εμποδίζει ή επιβραδύνει την προσαρμογή της στο νέο περιβάλλον.

3.4 Οργανωσιακή κουλτούρα και Ανθρώπινο Δυναμικό στις Μονάδες Υγείας.

Το ψυχολογικά υγιές εργασιακό περιβάλλον συνίσταται σε 5 βασικές αρχές και αξίες:

1. εμπλοκή των εργαζομένων
2. υγεία και ασφάλεια
3. εξέλιξη και προσωπική ανάπτυξη των εργαζομένων
4. εξισορρόπηση εργασιακής και προσωπικής ζωής
5. αναγνώριση

Μερικές δημοφιλείς πρακτικές που οδηγούν στην δημιουργία ψυχολογικά υγιούς περιβάλλοντος είναι:

1. η συμμετοχή των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων και η αυτονομία
2. η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων για την απόκτηση νέων δεξιοτήτων και η ανάπτυξη των ηγετικών τους ικανοτήτων
3. τα ευέλικτα ωράρια και ευέλικτοι τρόποι εργασίας για να μπορεί ο εργαζόμενος να αντεπεξέρχεται περισσότερο αποτελεσματικά στα εργασιακά καθήκοντα του αλλά και στις ανάγκες της προσωπικής και οικογενειακής του ζωής.
4. τα προγράμματα που προωθούν ένα υγιή τρόπο ζωής και υγιείς συμπεριφορές, όπως προγράμματα απώλειας βάρους, υγιεινής διατροφής και διακοπής καπνίσματος
5. τα προγράμματα πρόληψης και διαχείρισης του εργασιακού στρες
6. η προτεραιότητα στην υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων
7. η αναγνώριση της ατομικής και ομαδικής απόδοσης με χρηματικά και μη-χρηματικά έπαθλα ή ακόμη πολύ απλά λέγοντας οι εργοδότες «ευχαριστώ» για τη συμβολή των εργαζομένων σε ένα έργο.
8. οι ασφαλιστικές παροχές που επιτρέπουν και τη χρήση υπηρεσιών ψυχολογικής

υγείας.

Πολλοί εργοδότες δεν θεωρούν τέτοια προγράμματα ως αναγκαία. Πιστεύουν πως η χρηματική αποζημίωση των εργαζομένων είναι αρκετή στο να δώσει κίνητρα και διάθεση στους εργαζομένους. Όμως, ενώ η έρευνα αποδεικνύει την αξία τους, αρκετοί εργοδότες στρέφονται στους ειδικούς για βοήθεια, από το να διδάξουν στους εργαζόμενους δεξιότητες επικοινωνίας μέχρι στο να ερευνήσουν τις επιδράσεις των τεχνικών χαλάρωσης και διαχείρισης στρες, στην απουσία από την εργασία.

3.5 Η σημασία της οργανωσιακής κουλτούρας Λειτουργίες

– Δυσλειτουργίες στις Μονάδες Υγείας.

Έχοντας υπόψη πως η οργανωσιακή κουλτούρα αποτελείται από κοινές προσδοκίες αξίες και συμπεριφορές εύκολα καταλήγει κανείς στο συμπέρασμα πως έχει ιδιαίτερο ρόλο στη γενική λειτουργία του οργανισμού. Σύμφωνα με τον Robbins (1996) « Μία δυνατή κουλτούρα προσφέρει κοινές αξίες που βεβαιώνουν την παραμονή όλων των μέσα στον οργανισμό, στο ίδιο μονοπάτι ». Η οργανωσιακή κουλτούρα είναι δηλαδή, αυτή η οποία δημιουργεί και ενθαρρύνει μια μορφή επιθυμητής σταθερότητας στον οργανισμό

Η εξέχουσα σημασία της αντικατοπτρίζεται μέσα από της ακόλουθες πτυχές :

1. Προσδίδει τόσο στο ανθρώπινο δυναμικό αλλά και στο εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού μια αίσθηση ταυτότητας
2. Εντάσσει τους εργαζομένους σε ένα ευρύτερο συλλογικό πλαίσιο για το οποίο ενδιαφέρονται και δεσμεύονται για τη καλύτερη λειτουργία του.
3. Παρέχει στον οργανισμό σταθερότητα ως κοινωνικό σύνολο
4. Λειτουργεί ως πλαίσιο αναφοράς στο οποίο οι εργαζόμενοι μπορούν να ανατρέχουν χρησιμοποιώντας το ως οδηγό τις συμπεριφοράς τους.

Οι Fumham και Gunter (1993) συνοψίζουν τις πτυχές αυτές στην εσωτερική ολοκλήρωση και το συντονισμό. Η εσωτερική ολοκλήρωση περιγράφεται ως η κοινωνικοποίηση και η ένταξη νέων μελών σε έναν οργανισμό, η δημιουργία ορίων και η αίσθηση της ταυτότητας και δέσμευσης σε αυτόν. Ο συντονισμός αναφέρεται ως τη δημιουργία ανταγωνιστικότητας που προέρχεται μέσα από τη σταθερότητα και το εσωτερικό δέσιμο της επιχείρησης.

Σύμφωνα με τον Schein (1985) η κουλτούρα επηρεάζει τόσο την προσωπική ικανοποίηση

των εργαζομένων, όσο και την οργανωσιακή ανταγωνιστικότητα μέσα από την κατάρτιση μάθησης και μέσα από τη δημιουργία ισχυρού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος αντίστοιχα. Υποστηρίζει, πως σε μια Μονάδα Υγείας όπου ο μάνατζερ κρατάει πολύ μεγάλες αποστάσεις από το υπόλοιπο προσωπικό έχει ως επακόλουθο τη μυστικοπάθεια και την απόκρυψη προβλημάτων και συνεπώς τη διαίωση αυτών αλλά και την αδυναμία δημιουργίας αποτελεσματικής μάθησης. Τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα δημιουργούνται όχι μόνο μέσα από τεχνολογικά επιτεύγματα, που πιθανώς να αντιγράφουν γρήγορα, αλλά και μέσα από την υιοθέτηση στρατηγικών βασισμένων στις αξίες και γενικότερα τη διαφοροποιημένη και ιδιαίτερη κουλτούρα που πολύ δύσκολα μπορεί να αντιγραφεί.

Η αποτελεσματικότητα της οργανωσιακής κουλτούρας έχει γίνει αντικείμενο έρευνας πολλών μελετών. Οι Kotter και Heskett (1987 – 1991) προσπάθησαν να προσδιορίσουν αν υπάρχει σχέση μεταξύ της κουλτούρας και των μακροοικονομικών επιδόσεων μέσα από τέσσερις διαφορετικές έρευνες σε 207 εταιρίες. Οι μελέτες αυτές υπέδειξαν ότι :

1. Η οργανωσιακή κουλτούρα μπορεί να ασκήσει σημαντικότερη επίδραση στις χρηματοοικονομικές επιδόσεις μιας εταιρείας. Τα αποτελέσματα της έρευνας ήταν εντυπωσιακά. Εταιρίες με κουλτούρα που δίνουν έμφαση στις κύριες ομάδες που ενεργούν στον οργανισμό (πελάτες, μέτοχοι, εργαζόμενοι) υπερτερούσαν σημαντικά έναντι εταιριών που δεν είχαν αυτά τα χαρακτηριστικά. Σε περίοδο 11 ετών οι πρώτες πέτυχαν μια αύξηση 68,2% στο εισόδημα ενώ οι δεύτερες μόνο 16,6%, επέκτειναν το ανθρώπινο δυναμικό τους κατά 28,2% έναντι 36%, αυξήθηκε η τιμή των μετοχών τους κατά 90,1% έναντι 74% και βελτίωσαν το καθαρό εισόδημά τους κατά 75,6% έναντι 1%.
2. Η Οργανωσιακή κουλτούρα θα αποτελέσει σημαντικότερο παράγοντα επιτυχίας ή αποτυχίας τις επόμενες δεκαετίες. Κουλτούρες με αδυναμία προσαρμοστικότητας και ευελιξίας δεν θα μπορούσαν να ανταποκριθούν με επιτυχία στο συνεχώς μεταβαλλόμενο και ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον με αποτέλεσμα μεγαλύτερες αρνητικές χρηματοοικονομικές καταστάσεις στο μέλλον.
3. Οργανωσιακές κουλτούρες που παρεμποδίζουν μακροπρόθεσμες θετικές χρηματοοικονομικές επιδόσεις δεν είναι σπάνιες, αναπτύσσονται εύκολα ακόμη και σε επιχειρήσεις με λογικούς και έξυπνους ανθρώπους. Πολύ συχνά παρατηρείται το φαινόμενο κουλτούρες να ενθαρρύνουν στρατηγικές που όμως πλέον δεν θεωρούνται

κατάλληλες. Οι κουλτούρες αυτές είναι πιθανόν να λειτούργησαν με θετικό τρόπο στο παρελθόν και να έχουν εδραιωθεί, υποστηριζόμενες πολλές φορές από τα ανώτερα στελέχη λόγω συμφερόντων.

4. Η οργανωσιακή κουλτούρα αλλάζει δύσκολα αλλά ενισχύει με τον πιο κατάλληλο τρόπο την απόδοση. Οι απαιτούμενες αλλαγές, μπορεί να είναι μια πολύπλοκη διαδικασία που απαιτεί χρόνο και ικανή ηγεσία, κάτι πολύ μεγαλύτερο από ένα άριστο μάνατζμεντ, αλλά είναι η πιο κατάλληλη πρακτική για ενίσχυση της απόδοσης .

Εκτός από τις πολύ θετικές λειτουργίες της η οργανωσιακή κουλτούρα μπορεί να παρουσιάσει και λιγότερο θεμιτά αποτελέσματα σε έναν οργανισμό. Βασική δυσλειτουργία της είναι η δημιουργία εμποδίων στην αλλαγή. Μια δυνατή οργανωσιακή κουλτούρα με ρητές και ξεκάθαρες συμπεριφορές που είχαν λειτουργήσει με επιτυχία στο παρελθόν, τείνει να απορρίπτει δομικές αλλαγές, με αποτέλεσμα τη μη προσαρμογή στις νέες συνθήκες περιβάλλοντος. Βέβαια σε οργανισμούς που λειτουργούν σε συνθήκες σταθερότητας και απαιτούν επαναλαμβανόμενες, προβλέψιμες και αξιόπιστες αποδώσεις, η αντίσταση στις αλλαγές μπορεί να μην αποτελεί ιδιαίτερο πρόβλημα.

Μια ακόμη δυσλειτουργία της κουλτούρας είναι ότι μπορεί να προκαλέσει συγκρούσεις μέσα στον οργανισμό. Οι υποκουλτούρες που δημιουργούνται μέσα σε έναν οργανισμό μπορεί να είναι τόσο συνεκτικές που να αναπτύσσουν αξίες τόσο διαφορετικές ικανές να διαχωρίσουν την υποομάδα από τον υπόλοιπο οργανισμό. Για παράδειγμα, ένα τμήμα έρευνας και ανάπτυξης δύναται να είναι προσανατολισμένο στη διενέργεια μιας βασικής έρευνας, ένας προσανατολισμός αξίας, που πιθανώς να αγνοεί την ανάπτυξη νέων μεθόδων για τον οργανισμό.

Ένα άλλο είδος δυσλειτουργίας είναι οι υποκουλτούρες που υπάρχουν σε έναν οργανισμό μπορεί να προσαρμόζονται στις αλλαγές με διαφορετική ταχύτητα από τις άλλες. Αυτό βέβαια έχει αντίκτυπο τόσο στη μείωση εσωτερικού συντονισμού όσο και στις εξωτερικές σχέσεις της Μονάδας Υγείας. Για παράδειγμα, το τμήμα τεχνολογίας πληροφοριών μπορεί να συστήσει πληροφοριακά συστήματα στα υπόλοιπα τμήματα που είναι όμως πέρα των δυνατοτήτων του μέσου εργαζόμενου. Ακόμη και μέσα από εκπαίδευση, οι εργαζόμενοι μπορεί να αντισταθούν στις νέες τεχνολογίες είτε λόγω άρνησης είτε λόγω ανεπάρκειας απαραίτητου υπόβαθρου. Αποτέλεσμα αυτής της διαδικασίας θα είναι οι διαφωνίες και συγκρούσεις ανάμεσα στις υποομάδες που δεν εκτιμούν και δεν συμβαδίζουν με την αλλαγή.

Μέρος Β΄ Αξιολόγηση των Υπηρεσιών Υγείας μέσω διερεύνησης της οργανωσιακής κουλτούρας και ικανοποίησης των νοσηλευθέντων ασθενών στο Γενικό Νοσοκομείο Διδυμοτείχου.

Κεφάλαιο 4. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

4.1 Γενικά

Στο δεύτερο μέρος παρουσιάζεται η εμπειρική διερεύνηση του θέματος που διεξήχθη στο Γενικό Νοσοκομείο Διδυμοτείχου. Για την συλλογή των στοιχείων χρησιμοποιήθηκε πρωτογενής έρευνα μέσα από ερωτηματολόγια.

4.2. ΣΤΑΔΙΟ 1^ο Σύνοψη της έρευνας

Οι έρευνες αγοράς παρέχουν τα απαραίτητα «όπλα» σε μία επιχείρηση ή σε έναν οργανισμό να επιτύχει, με βέλτιστα αποτελέσματα, την προσαρμογή της στις ολοένα μεταβαλλόμενες ανάγκες και συνήθειες της αγοράς.

Μια από τις βασικές δε δυνατότητες της έρευνας αγοράς, είναι η δυνατότητα προσαρμογής στις συγκεκριμένες ανάγκες, κάτι που κάνει την έρευνα κατάλληλη για κάθε οργανισμό, κάθε ανάγκη, κάθε περίπτωση.

Στο δεύτερο μέρος της παρούσας πτυχιακής θα ασχοληθούμε με την πρωτογενή έρευνα την οποία χρησιμοποιούμε για συλλογή στοιχείων τα οποία θα μας οδηγήσουν στην αξιολόγηση των υπηρεσιών υγείας του Γ.Ν. Διδυμοτείχου μέσω της διερεύνησης της οργανωσιακής του κουλτούρας και της ικανοποίησης των νοσηλευομένων ασθενών".

4.2.1. Διευκρίνιση ερευνητικού αντικειμένου

Το αντικείμενο το οποίο διερευνάται στην παρούσα εργασία είναι η ικανοποίηση των νοσηλευθέντων ασθενών και η οργανωσιακή κουλτούρα των εργαζομένων στο Γενικό Νοσοκομείο Διδυμοτείχου. Η έννοια της ικανοποίησης σ' αυτό τον τομέα είναι πολύπλευρη καθώς περιλαμβάνει την ηθική, σωματική, οικονομική και πνευματική κατάσταση του λήπτη καθώς και το αίσθημα αλληλοβοήθειας που θα τον βοηθήσει να ξεπεράσει με αξιοπρέπεια το

πρόβλημά του. Η οργανωσιακή κουλτούρα περιλαμβάνει τα χαρακτηριστικά τα οποία υπάρχουν στον εργασιακό χώρο μέσω της κουλτούρας των εργαζομένων.

4.2.2. Αντικειμενικοί σκοποί της έρευνας

Αντικειμενικός σκοπός της έρευνας είναι να ερευνηθεί κατά πόσο οι ασθενείς που νοσηλεύθηκαν στο Νοσοκομείο Διδυμοτείχου είναι ικανοποιημένοι από την ποιότητα των υπηρεσιών που τους προσφέρθηκε καθώς επίσης η καταγραφή και ανάλυση της οργανωτικής κατάστασης των μονάδων υγείας.

4.2.3. Πληθυσμός – δείγμα

Τα άτομα τα οποία ερωτήθηκαν είναι οι εργαζόμενοι του νοσοκομείου και οι νοσηλευθέντες ασθενείς.

Η επιλογή του δείγματος έγινε τυχαία άσχετα με την ηλικία, το φύλο, την οικογενειακή και κοινωνική κατάσταση του λήπτη.

4.2.4. Προσδιορισμός προβλήματος – στόχοι – ερωτήματα

Η Οργανωσιακή Κουλτούρα, παρομοιάζεται με την προσωπικότητα του ατόμου – μία άυλη αλλά πάντοτε παρούσα δύναμη που δίνει τη σημασία, τη κατεύθυνση αλλά και τη βάση μίας πράξης. Όπως οι πράξεις και οι συμπεριφορές ενός ατόμου επηρεάζονται από τη προσωπικότητα του έτσι και σε έναν οργανισμό (σύνολο ανθρώπων) οι κοινές αξίες και τα πιστεύω επηρεάζουν τη στάση των υπαλλήλων και της διεύθυνσης στην αντιμετώπιση των προβλημάτων, στην εξυπηρέτηση των πελατών, στη συμπεριφορά με τους προμηθευτές, τους ανταγωνιστές και γενικότερα σε κάθε δραστηριότητά του (Oden,1997). Ο οργανισμός αποτελεί δηλαδή μια μικρογραφία της κοινωνίας και συνεπώς υπάρχει μια σχέση «αιτίου – αιτιατού» μεταξύ αυτού και της κουλτούρας (Brown 1998).

Καθώς η υγεία είναι το σημαντικότερο αγαθό για όλους μας και το βασικό δημόσιο αγαθό, η πολιτεία οφείλει να παρέχει στους πολίτες όπου και αν κατοικούν την εξασφάλιση σαστών υπηρεσιών υγείας που θα επιτρέπουν τους ανθρώπους να έχουν μία κοινωνικά και οικονομικά παραγωγική ζωή. Η αναζήτηση της ποιότητας συγκαταλέγεται ανάμεσα στους στόχους των υπηρεσιών υγείας και τείνει να καλύπτει όλο το φάσμα τους. Οι παράγοντες προσδιορισμού της ποιότητας εντοπίζονται στην οργανωτική δομή και διαχείριση των πόρων,

στη διαδικασία παραγωγής υπηρεσιών και βαθμό ικανοποίησης ασθενών, στην οργανωτική συμπεριφορά του υγειονομικού προσωπικού και στους μηχανισμούς διαχείρισης πληροφοριών. Οι παράγοντες τεκμηριώνουν ποιοτική υποβάθμιση που οφείλεται στη γραφειοκρατία, στην αρνητική συμπεριφορά των δημόσιων λειτουργών υγείας, στο επιχειρησιακό μοτίβο των ιδιωτικών λειτουργών και στην κατάχρηση του υλικοτεχνικού εξοπλισμού (διαγνωστικού και επεμβατικού). Η υποβάθμιση δημιουργεί μειωμένη υγειονομική αποτελεσματικότητα, αντιστρόφως ανάλογη οικονομική αποδοτικότητα και χαμηλού επιπέδου κοινωνική ωφελιμότητα του συστήματος.

Τα ερωτήματα τα οποία τίθενται στο πρώτο ερωτηματολόγιο που στόχο έχει την καταγραφή και ανάλυση της οργανωτικής λειτουργίας των Μονάδων Υγείας αφορούν τα γενικά προσωπικά στοιχεία των ερωτηθέντων, ποια χαρακτηριστικά πιστεύουν ότι είναι σημαντικά για την εργασία τους και ποια χαρακτηριστικά πιστεύουν πως προάγει ο οργανισμός στον οποίο εργάζονται. Τα ερωτήματα που τίθενται στο δεύτερο ερωτηματολόγιο που στόχο έχει την καταγραφή και ανάλυση των απόψεων των νοσηλευθέντων ασθενών για την ικανοποίηση τους από την νοσηλεία τους στο νοσοκομείο, αφορούν τα προσωπικά στοιχεία των ερωτηθέντων, τον τρόπο εισαγωγής τους στο νοσοκομείο, την συμπεριφορά του προσωπικού απέναντι στους ασθενείς, τον χρόνο διεκπεραίωσης των διαδικασιών (εξετάσεις), και την συνολική ικανοποίηση από την παραμονή τους στο νοσοκομείο.

4.2.5. Μέθοδοι δειγματοληψίας – ερευνητικά σχόλια

Η δειγματοληψία έγινε με την διανομή του ερωτηματολογίου σε εργαζόμενους και νοσηλευθέντες ασθενείς του Γενικού Νοσοκομείου Διδυμοτείχου. Η επιλογή όπως προείπαμε έγινε τυχαία. Όλοι μας αντιμετώπισαν όχι μόνο εγκάρδια αλλά και με ενδιαφέρον γιατί κύριο μέλημά τους είναι η βελτίωση των συνθηκών και των παρεχόμενων υπηρεσιών του νοσοκομείου.

4.3. ΣΤΑΔΙΟ 2^ο Ερευνητική πρόταση

Η παρούσα ερευνητική πρόταση φρονεί ότι είναι αναγκαίο να εντοπισθούν οι ατέλειες που τυχόν παρουσιάζονται στο Γενικό Νοσοκομείο Διδυμοτείχου οι οποίες μπορεί να αφορούν στην συμπεριφορά του προσωπικού προς τους ασθενείς, στην συνολική διαδικασία διακπεραίωσης των καθηκόντων του προσωπικού, καθώς επίσης και την οργανωσιακή κουλτούρα των υπαλλήλων, έτσι ώστε να δημιουργηθούν κατάλληλες προϋποθέσεις για την διασφάλιση της ικανοποίησης των ασθενών αλλά και προκειμένου να καταστεί δυνατή η ικανοποίηση των ληπτών από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

4.3.1. Προσδιορισμός πληθυσμού – επιλογή δείγματος

Οι ερωτηθέντες είναι το ιατρικό προσωπικό του νοσοκομείου, το νοσηλευτικό προσωπικό, το διοικητικό προσωπικό, το τεχνικό προσωπικό καθώς επίσης και οι νοσηλευθέντες ασθενείς του νοσοκομείου. Το σύνολο των ερωτηθέντων ήταν 150 άτομα, άνδρες και γυναίκες διαφόρων ηλικιών και επαγγελματικής απασχόλησης.

4.3.2. Είδος ερευνητικής μεθοδολογίας (ερωτηματολόγιο, παρατήρηση)

σχεδιασμός ερευνητικών μέσων (σύνταξη ερωτηματολογίου)

Υπάρχουν διάφορες μέθοδοι έρευνας. Ανάλογα με τον σκοπό διεξαγωγής πρωτογενούς έρευνας, μπορούν να αξιοποιηθούν και να συνδυαστούν διαφορετικές μέθοδοι. Για την έρευνα της παρούσας εργασίας χρησιμοποιήθηκαν δύο ερωτηματολόγια το πρώτο ερωτηματολόγιο αναφέρεται στους εργαζομένους του νοσοκομείου και αποτελείται από δύο σκέλη. Το πρώτο σκέλος περιλαμβάνει 60 ερωτήσεις οι οποίες αφορούν σε χαρακτηριστικά όπως π.χ. ευελιξία, προσαρμοστικότητα, σταθερότητα και πόσο σημαντικά είναι για την εργασία ενώ το δεύτερο σκέλος περιλαμβάνει 54 ερωτήσεις οι οποίες αναφέρονται στο κατά πόσο πιστεύουν οι εργαζόμενοι ότι ο οργανισμός στον οποίο εργάζονται προάγει χαρακτηριστικά όπως καινοτομία, αυτονομία, πρωτοβουλία κ.α. (περισσότερη ανάλυση για το ερωτηματολόγιο.

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει και τρεις ερωτήσεις οι οποίες αναφέρονται στα προσωπικά στοιχεία του ερωτηθέντα, στην επαγγελματική του εμπειρία και την θέση του στον οργανισμό.

Το δεύτερο ερωτηματολόγιο αναφέρεται στους νοσηλευθέντες ασθενείς του νοσοκομείου

Διδυμοτείχου. Περιλαμβάνει συνολικά 58 ερωτήσεις και είναι χωρισμένο σε ενότητες. Οι ενότητες αναφέρονται στο τρόπο εισαγωγής του ασθενούς στο νοσοκομείο (επείγον περιστατικό ή προσχεδιασμένα), στην άφιξη του στο νοσοκομείο (χρόνος αναμονής για την εισαγωγή σε θάλαμο), στο νοσηλευτικό προσωπικό (συμπεριφορά νοσηλευτών), στο ιατρικό προσωπικό (συμπεριφορά ιατρών), στο υπόλοιπο προσωπικό (συμπεριφορά διοικητικών υπαλλήλων), στο φαγητό (ποιότητα φαγητού), στο εσωτερικό περιβάλλον του νοσοκομείου (καθαριότητα θαλάμου), στις διαδικασίες για την εισαγωγή του ασθενούς σε θάλαμο (καθυστερήσεις εξετάσεων), στην έξοδο του από το νοσοκομείο (καθυστερήσεις λόγω γραφειοκρατίας), στην συνολική ικανοποίηση του ασθενούς από την νοσηλεία του στο νοσοκομείο.

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει και 7 ερωτήσεις οι οποίες αναφέρονται στα προσωπικά στοιχεία του νοσηλευθέντος ασθενούς, στην σημερινή κατάσταση του ασθενούς, στο εάν γνώριζε κάποιο άτομο από το προσωπικό του νοσοκομείου και αν αυτό βοήθησε στην νοσηλεία του και αν ο ασθενείς αναγκάστηκε να δώσει χρηματικό ποσό σε υπάλληλο του νοσοκομείου (π.χ. γιατρό, νοσοκόμα).

Οι ερωτήσεις είναι απλά διατυπωμένες, σε κείμενο του word, στην ελληνική γλώσσα, για να μην υπάρχουν τυχόν ασάφειες οι οποίες θα είναι πρόβλημα στην σωστή διατύπωση της άποψης του ερωτηθέντος.

4.3.3. Τρόπος συλλογής στοιχείων

Η έρευνα διήρκεσε ένα μήνα και τα ερωτηματολόγια συμπληρωνόντουσαν από τους εργαζόμενους και τους στο χώρο του νοσοκομείου.

Ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ήταν περίπου 10 έως 20 λεπτά.

4.4. ΣΤΑΔΙΟ 3^ο Ανάλυση και αξιολόγηση στοιχείων

Μετά την καταγραφή των ερωτήσεων έγινε η ανάλυση με γραφικές παραστάσεις στο excel και καταγράφηκαν τα συμπεράσματα της κάθε ερώτησης. Εν κατακλείδι κλείνω την έρευνα με τα γενικά συμπεράσματα που απορρέουν από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων μελών.

4.5. Προφίλ του Νοσοκομείου

Το Γενικό Νοσοκομείο Διδυμοτείχου βρίσκεται στο βορειότερο τμήμα της Ελλάδος, η δε περιοχή ευθύνης του συνορεύει με την Τουρκία και Βουλγαρία. Μεταφέρθηκε σε καινούργιο οίκημα και άρχισε τη λειτουργία του το 1994. Η δυναμικότητα των κλινών του είναι 150 μέχρι όμως σήμερα ανέπτυξε τις 115. Καλύπτει τις ανάγκες περίθαλψης του Βόρειου Έβρου, αλλά και τις υγειονομικές ανάγκες του στρατού συνολικά ανερχόμενες στους 73.000 περίπου κατοίκους.

Η νοσοκομειακή κάλυψη στο νομό είναι επαρκής σε όλα τα επίπεδα, γεγονός το οποίο φαίνεται και από τις σχεδόν μηδενικές εκροές ασθενών που εμφανίζει ο Νομός.

Ο ρόλος του Γενικού Πανεπιστημιακού Νοσοκομείου Αλεξανδρούπολης είναι σημαντικός. Άλλος σημαντικός λόγος της μικρής εκροής ασθενών σε άλλα νοσοκομεία του κέντρου είναι η μεγάλη απόσταση του νομού από τα κεντρικά νοσοκομεία.

Στην περιοχή ευθύνης του νοσοκομείου δεν λειτουργεί καμία άλλη μονάδα παροχής νοσηλείας. Το Στρατιωτικό νοσοκομείο προσφέρει κατ' ουσία πρωτοβάθμια περίθαλψη, αφού δεν λειτουργούν χειρουργεία και παρακλινικά εργαστήρια. Σύμφωνα με το ιατρικό σύλλογο ιατρικές υπηρεσίες προσφέρουν συνολικά 103 ιατροί – ποσοστό 26,4 του συνόλου στο νομό- Η ανυπαρξία δε κάποιων ειδικοτήτων έχει ως αποτέλεσμα οι κάτοικοι να μετακινούνται στην Αλεξανδρούπολη για εξειδικευμένες εξετάσεις. Η λειτουργία του Πανεπιστημιακού Νοσοκομείου Αλεξανδρούπολης και ιδιαίτερα η μετεγκατάστασή του στο καινούργιο οίκημα θα επιλύσει κάθε πρόβλημα που χρήζει νοσηλείας και είναι αδύνατη στο νοσοκομείο. Η λειτουργία των δύο κέντρων υγείας και δέκα οχτώ περιφερειακών ιατρείων συμβάλουν σημαντικά στην πρωτοβάθμια υγεία αν και οι ελλείψεις κυρίως σε ιατρικό προσωπικό είναι εμφανείς.

Ακόμη το Νοσοκομείο Διδυμοτείχου θεωρείται από τις πιο μεγάλες οικονομικές επιχειρήσεις στο Βόρειο Έβρο που συμβάλει σημαντικά στη οικονομική ανάπτυξη του τόπου.

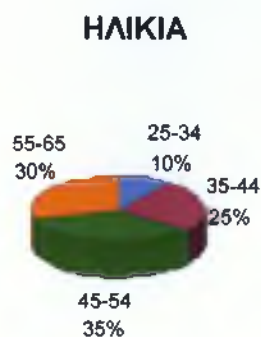
4.5.1. Ανάλυση των δεδομένων

Στο νοσοκομείο σήμερα προσφέρουν υπηρεσία συνολικά 275 εργαζόμενοι. Συγκεκριμένα 21 ειδικευμένοι ιατροί και 12 ειδικευόμενοι, 102 διοικητικοί υπάλληλοι και 140 στη νοσηλευτική υπηρεσία. το δείγμα μας αποτελείται από 105 εργαζόμενους.

Ερώτηση 1^η

Ηλικία: α)25- 34= 14, β)35- 44= 25, γ)45-54=37, δ)55-65=29

ΣΧΗΜΑ 1.1. Ποσοστιαία απεικόνιση της ηλικίας των εργαζομένων.



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων είναι ηλικίας 45-54 το 30% ηλικίας 55-65 το 25% είναι μεταξύ 35-44 και μόλις το 10% ηλικίας 25-34.

Ερώτηση 2^η

Εκπαίδευση: α) Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης=6, β) Απόφοιτος Τεχνολογικής Εκπαίδευσης=31, γ) Απόφοιτος Ανώτατης Εκπαίδευσης=39, δ) Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου=29.

ΣΧΗΜΑ 1.2. Ποσοστιαία απεικόνιση της εκπαίδευσης των εργαζομένων



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Η εκπαίδευση των εργαζομένων είναι το 35% Απόφοιτοι Ανώτατης Σχολής,

το 30% Απόφοιτοι Τεχνολογικής Εκπαίδευσης, το 25% Κάτοχοι Μεταπτυχιακού Τίτλου και το 10% Απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης.

Ερώτηση 3^η

Έτη επαγγελματικής εμπειρίας: α) Λιγότερο από 3 έτη=15, β) Από 3 έως 10 έτη= 29, γ) Από 10 έως 20 έτη= 35 , δ) Περισσότερα από 20 έτη=26

ΣΧΗΜΑ 1.3. Ποσοστιαία απεικόνιση της επαγγελματικής εμπειρίας των εργαζομένων.



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 45% των εργαζομένων είναι από 10 έως 20 έτη στον οργανισμό, το 25% είναι από 3 έως 10 έτη, το 20% είναι περισσότερο από 20 έτη ενώ το 10% είναι λιγότερο από 3 έτη.

Ερώτηση 4^η

Πριν την πρόσληψη σας στον οργανισμό είχατε εργαστεί αλλού: α) Ναι=65, β) Όχι=40,

ΣΧΗΜΑ 1.4. Ποσοστιαία απεικόνιση της εργασία των εργαζομένων πριν την πρόσληψη τους στον Οργανισμό

**ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΣΑΣ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ ΕΙΧΑΤΕ
ΕΡΓΑΣΤΕΙ ΑΛΛΟΥ**



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 65% των εργαζομένων έχει εργαστεί αλλού πριν την πρόσληψη του στον οργανισμό ενώ μόλις το 35% δεν έχει εργαστεί.

Ερώτηση 5^η

Εάν ναι η θέση ήταν: α) στον ιδιωτικό τομέα = 4, β) στον δημόσιο τομέα = 36, γ) έως ελεύθερος επαγγελματίας = 22.

ΣΧΗΜΑ 1.5. Ποσοστιαία απεικόνιση της θέσης εργασίας των εργαζομένων πριν την πρόσληψη τους στον Οργανισμό.

ΕΑΝ ΝΑΙ Η ΘΕΣΗ ΗΤΑΝ



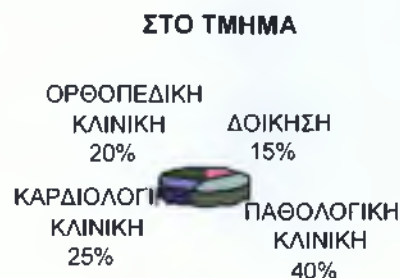
ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 55% των εργαζομένων εργαζόταν στον ιδιωτικό τομέα πριν την πρόσληψη του στον οργανισμό, το 25% στο δημόσιο τομέα και το 20% ως ελεύθερος επαγγελματίας

Ερώτηση 6^η

Στο τμήμα: α) Παθολογική Κλινική =35, β) Καρδιολογική Κλινική =26, γ) Ορθοπεδική Κλινική =24, δ) Διοίκηση =20.

ΣΧΗΜΑ 1.6. Ποσοστιαία απεικόνιση της εργασίας των εργαζομένων πριν την πρόσληψη τους στον οργανισμό.



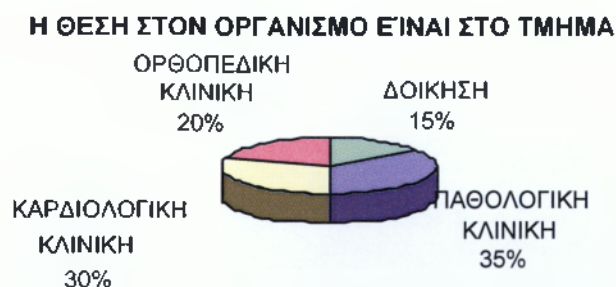
ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 40% των εργαζομένων πριν την πρόσληψη του εργάστηκε στη Παθολογική Κλινική, το 25% στην Καρδιολογική Κλινική, το 20% στην Ορθοπεδική Κλινική και το 15% στην Διοίκηση.

Ερώτηση 7^η

Η θέση στον οργανισμό είναι στο τμήμα: α) Παθολογική Κλινική =35, β) Καρδιολογική Κλινική =26, γ) Ορθοπεδική Κλινική =24, δ) Διοίκηση =20.

ΣΧΗΜΑ 1.7. Ποσοστιαία απεικόνιση της θέσης των εργαζομένων στον οργανισμό.



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων εργάζεται στη Παθολογική Κλινική, το 30% στην Καρδιολογική Κλινική, το 20% στην Ορθοπεδική Κλινική και το 15% στη Διοίκηση.

ΜΕΡΟΣ Α΄

Πόσο σημαντικά πιστεύετε ότι είναι τα παρακάτω χαρακτηριστικά για την εργασίας σας;

ΣΧΗΜΑ 1.8. Ποσοστιαία απεικόνιση της ευελιξίας στην εργασία.



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων νοιάθουν απόλυτα σημαντική την ευελιξία στην εργασία τους, το 27% πολύ, το 23% μέτρια, το 10% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.9. Ποσοστιαία απεικόνιση της προσαρμοστικότητας στην εργασία.



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων πιστεύουν πως η προσαρμοστικότητα στην εργασία τους είναι πολύ σημαντική, το 30% απόλυτα, το 20% μέτρια, το 10% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.10. Ποσοστιαία απεικόνιση της σταθερότητας στην εργασία.

3.ΣΤΑΘΕΡΟΤΗΤΑ

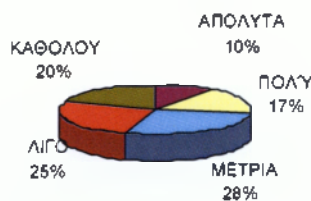


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτη την σταθερότητα στην εργασία του, το 27% πολύ, το 22% μέτρια, το 16% λίγο και το 5% καθόλου σημαντική.

ΣΧΗΜΑ 1.11. Ποσοστιαία απεικόνιση της προβλεψιμότητας στην εργασία.

4.ΠΡΟΒΛΕΨΙΜΟΤΗΤΑ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 28% των εργαζομένων πιστεύει πως η προβλεψιμότητα είναι μέτρια στην εργασία του, το 25% λίγο, το 20% καθόλου, το 17% πολύ και το 10% απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 1.12. Ποσοστιαία απεικόνιση της καινοτομίας στην εργασία.

5.ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί πως η καινοτομία είναι πολύ σημαντική στην

εργασία του, το 25% απόλυτα σημαντική, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.13. Η γρήγορη εκμετάλλευση ευκαιριών στην εργασία.

6.ΓΡΗΓΟΡΗ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντική την γρήγορη εκμετάλλευση των ευκαιριών, το 27% πολύ, το 24% μέτρια, το 14% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.14 Ποσοστιαία απεικόνιση της προθυμίας για πειραματισμό στην εργασία.

7.ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΓΙΑ ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΣΜΟ

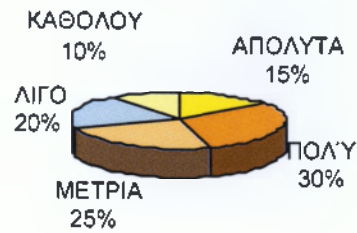


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων θεωρεί μέτρια την προθυμία για πειραματισμό, το 30% λίγο, το 20% πολύ, το 10% απόλυτα και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.15. Ποσοστιαία απεικόνιση της ανάληψης ρίσκου στην εργασία.

8.ΑΝΑΛΗΨΗ ΡΙΣΚΟΥ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντική την ανάληψη ρίσκου στην εργασία του, το 25% μέτρια, το 20% λίγο, το 15% απόλυτα και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.16. Ποσοστιαία απεικόνιση της προσεκτικότητας στην εργασία.

9.ΤΟ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΚΑΠΟΙΟΣ ΠΡΟΣΕΚΤΙΚΟΣ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 36% των εργαζομένων πιστεύει πως είναι πολύ σημαντικό το να είναι κάποιος προσεκτικός στην εργασία του, το 29% απόλυτα, το 20% μέτρια, το 10% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.17. Ποσοστιαία απεικόνιση της αυτονομίας στην εργασία.

10.ΑΥΤΟΝΟΜΙΑ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 27% των εργαζομένων θεωρεί μέτρια την αυτονομία στην εργασία του, το 31% λίγο, το 22% πολύ, το 15% απόλυτα και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.18 Ποσοστιαία απεικόνιση του Προσανατολισμός στους κανόνες στην εργασία.

11.ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ

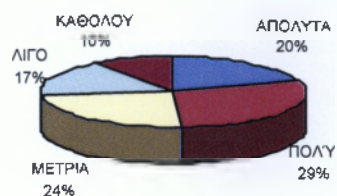


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το προσανατολισμό στους κανόνες, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.19. Ποσοστιαία απεικόνιση της αναλυτικότητας στην εργασία.

12.ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 25% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντική την αναλυτικότητα στην εργασία του, το 24 % μέτρια, το 20% απόλυτα, το 17% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.20. Ποσοστιαία απεικόνιση της προσοχή στις λεπτομέρειες στην εργασία.

13.ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΤΙΣ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντική την προσοχή στις λεπτομέρειες, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.21 Ποσοστιαία απεικόνιση της ακρίβειας στην εργασία.

14.ΤΟ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΚΑΠΟΙΟΣ ΑΚΡΙΒΗΣ



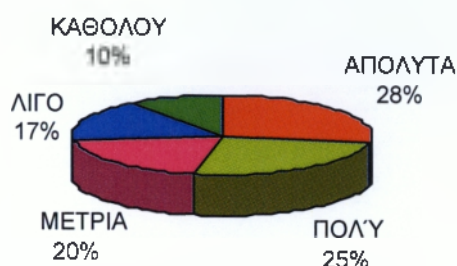
ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το να είναι κάποιος

ακριβής στην εργασία του, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.22 Ποσοστιαία απεικόνιση του προσανατολισμού στην ομαδικότητα..

15.ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ

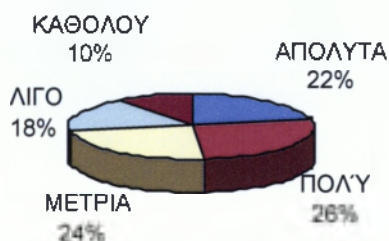


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 28% των εργαζομένων πιστεύει απόλυτα στον προσανατολισμό στην ομαδικότητα, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 17% λίγο και το 10% καθόλου .

ΣΧΗΜΑ 1.23 Ποσοστιαία απεικόνιση της ελευθερίας πληροφοριών στην εργασία.

16.ΤΟ ΝΑ ΜΟΙΡΑΖΟΝΤΑΙ ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΕΛΕΥΘΕΡΑ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

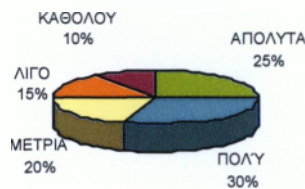


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 26% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντικό το να μοιράζονται οι εργαζόμενοι ελεύθερα τις πληροφορίες, το 24% μέτρια, το 22% απόλυτα, το 18% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.24. Ποσοστιαία απεικόνιση της κοινής νοοτροπία στην εργασία.

17.ΕΜΦΑΣΗ ΣΕ ΜΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΚΟΙΝΗ ΝΟΟΤΡΟΠΙΑ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ

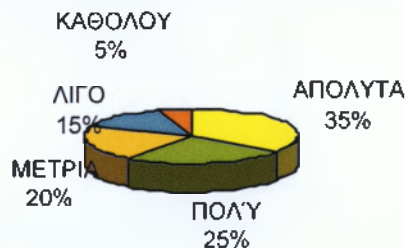


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντική την έμφαση σε μια συγκεκριμένη κοινή νοοτροπία στον οργανισμό, το 25% απόλυτα, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.25. Ποσοστιαία απεικόνιση του Προσανατολισμού στους ανθρώπους.

18.ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ

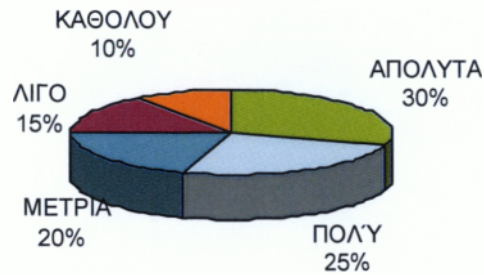


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων πιστεύει απόλυτα στο προσανατολισμό στους ανθρώπους, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.26 Ποσοστιαία απεικόνιση της δικαιοσύνης στην εργασία.

19. ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων πιστεύει απόλυτα στη δικαιοσύνη στην εργασία του, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.27. Ποσοστιαία απεικόνιση του σεβασμού στα ανθρώπινα δικαιώματα.

20. ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΣΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

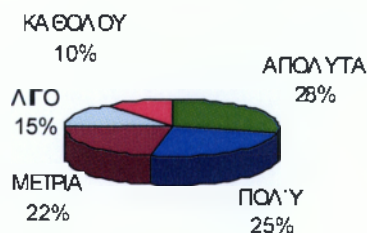


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων πιστεύει απόλυτα στο σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.28 Ποσοστιαία απεικόνιση της ανεκτικότητας στην εργασία.

21. ΑΝΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑ

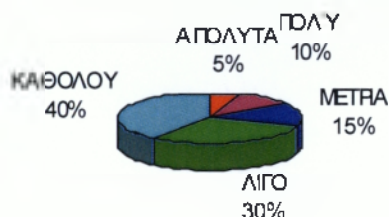


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 28% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντική την ανεκτικότητα στην εργασία του, το 25% πολύ, το 22% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.29. Ποσοστιαία απεικόνιση της μη ύπαρξης τυπικότητας στην εργασία.

22. ΜΗ ΥΠΑΡΞΗ ΤΥΠΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 40% των εργαζομένων δε συμφωνεί καθόλου στην μη ύπαρξη τυπικότητα στις σχέσεις, το 30% λίγο, το 15% μέτρια, το 10% πολύ και το 5% απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 1.30 Ποσοστιαία απεικόνιση της βολικότητας του εργαζόμενου στην εργασία.

23. ΤΟ ΝΑ ΕΙΝΑΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΒΟΛΙΚΟΣ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί μέτρια το να είναι ο εργαζόμενος βολικός στην εργασία του, το 25% λίγο, το 20% πολύ, το 15% απόλυτα και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.31 Ποσοστιαία απεικόνιση της ηρεμίας του εργαζόμενου στην εργασία.

24.ΤΟ ΝΑ ΕΙΝΑΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΗΡΕΜΟΣ

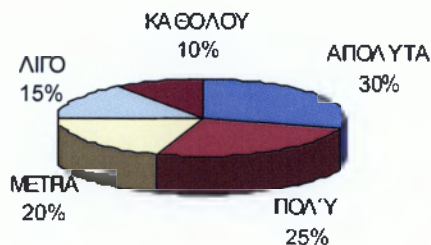


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το να είναι ο εργαζόμενος ήρεμος στην εργασία του, το 30% πολύ, το 20% μέτρια, το 10% λίγο και το 5% καθόλου

ΣΧΗΜΑ 1.32 Ποσοστιαία απεικόνιση του χαρακτηριστικού της βοήθειας στην εργασία.

25.ΤΟ ΝΑ ΒΟΗΘΑΣ

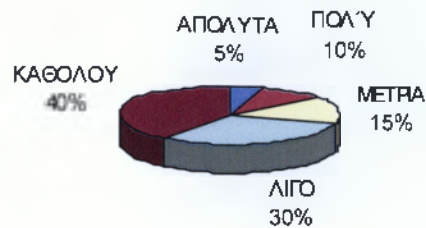


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το να βοηθάς, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου

ΣΧΗΜΑ 1.33. Ποσοστιαία απεικόνιση της επιθετικότητας του εργαζόμενου στην εργασία.

26. ΤΟ ΝΑ ΕΙΝΑΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΕΠΙΘΕΤΙΚΟΣ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 40% των εργαζομένων δεν συμφωνεί καθόλου στο να είναι ο εργαζόμενος επιθετικός, το 30% λίγο, το 15% μέτρια, το 10% πολύ και το 5% απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 1.34 Ποσοστιαία απεικόνιση της αποφασιστικότητας στην εργασία.

27. ΑΠΟΦΑΣΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ

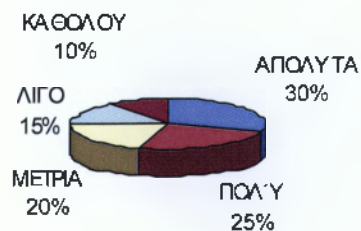


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 32% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντική την αποφασιστικότητα στην εργασία του, το 27% πολύ, το 21% μέτρια, το 15% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.35 Ποσοστιαία απεικόνιση το να είναι ο εργαζόμενος δραστήριος.

28. ΤΟ ΝΑ ΕΙΝΑΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΣ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το να είναι ο εργαζόμενος δραστήριος στην εργασία του, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.36 Ποσοστιαία απεικόνιση της πρωτοβουλίας στη εργασία.

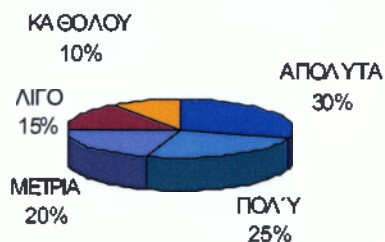


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί μέτρια την πρωτοβουλία στην εργασία του, το 25% πολύ, το 20% απόλυτα, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.37. Ποσοστιαία απεικόνιση το να είναι ο εργαζόμενος σκεπτόμενος.

30. ΤΟ ΝΑ ΕΙΝΑΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΣΚΕΠΤΟΜΕΝΟΣ

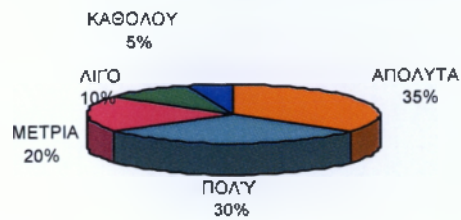


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το να είναι ο εργαζόμενος σκεπτόμενος, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.38 Ποσοστιαία απεικόνιση του προσανατολισμού στην επίτευξη στόχων.

31. ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΩΝ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό τον προσανατολισμό στην επίτευξη στόχων στην εργασία του, το 30% πολύ, το 20% μέτρια, το 10% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.39. Ποσοστιαία απεικόνιση το να είναι ο εργαζόμενος απαιτητικός.

32. ΤΟ ΝΑ ΕΙΝΑΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΑΠΑΙΤΗΤΙΚΟΣ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντικό το να είναι ο εργαζόμενος απαιτητικός, το 30% απόλυτα, το 20% μέτρια, το 10% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.40. Ποσοστιαία απεικόνιση της ατομικής υπευθυνότητας στην εργασία.

33. ΑΤΟΜΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 28% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντική την ατομική υπευθυνότητα στην εργασία, το 25% πολύ, το 22% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου

ΣΧΗΜΑ 1.41. Ποσοστιαία απεικόνιση των υψηλών προσδοκιών για απόδοση.

34.ΥΨΗΛΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΓΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 32% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό τις υψηλές προσδοκίες για απόδοση στην εργασία του, το 29% πολύ, το 24% μέτρια, το 10% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.42 Ποσοστιαία απεικόνιση των ευκαιριών για επαγγελματική εξέλιξη.

35.ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ

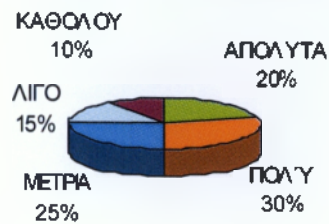


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό τις ευκαιρίες για επαγγελματική εξέλιξη στην εργασία του, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου..

ΣΧΗΜΑ 1.43. Ποσοστιαία απεικόνιση των υψηλών αμοιβών για την καλή απόδοση.

36. ΥΨΗΛΕΣ ΑΜΟΙΒΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΗ ΑΠΟΔΟΣΗ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντικό τις υψηλές αμοιβές για την καλή απόδοση, το 25% μέτρια, το 20% απόλυτα, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.44. Ποσοστιαία απεικόνιση στο αίσθημα της ασφάλειας στην εργασία.

37. ΑΙΣΘΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

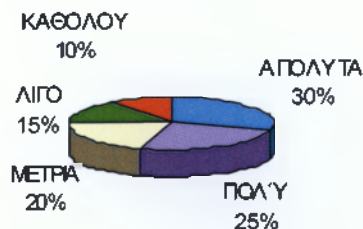


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων πιστεύει απόλυτα στο αίσθημα ασφάλειας στην εργασία του, το 30% πολύ, το 20% μέτρια, το 10% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.45. Ποσοστιαία απεικόνιση του επαίνου για την καλή απόδοση στην εργασία.

38. ΕΠΑΙΝΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΗ ΑΠΟΔΟΣΗ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων πιστεύει απόλυτα στον έπαινο για την καλή απόδοση στην εργασία του, το 25% πολύ, το 20 μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.46. Ποσοστιαία απεικόνιση του χαμηλού επιπέδου συγκρούσεων.

39.ΧΑΜΗΛΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

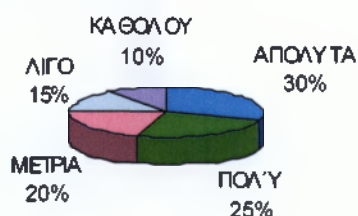


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το χαμηλό επίπεδο συγκρούσεων στην εργασία του, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.47. Ποσοστιαία απεικόνιση της άμεσης αντιμετώπισης συγκρούσεων.

40.ΑΜΕΣΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων πιστεύει απόλυτα στην άμεση αντιμετώπιση συγκρούσεων στην εργασία του, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% μέτρια και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.48. Ποσοστιαία απεικόνιση της δημιουργίας φίλων στην εργασία.

41. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΦΙΛΩΝ ΣΤΗ ΔΟΥΛΕΙΑ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντική την δημιουργία φίλων στην δουλειά, το 25% μέτρια, το 20% απόλυτα, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.49. Ποσοστιαία απεικόνιση του ταιριάσματος με την εργασία.

42. ΤΑΙΡΙΑΣΜΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το ταίριασμα με την εργασία του, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο, το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.50. Ποσοστιαία απεικόνιση της συνεργασίας μεταξύ εργαζομένων.

43. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντική την συνεργασία μεταξύ εργαζομένων, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.51. Ποσοστιαία απεικόνιση του ενθουσιασμού για την εργασία.

44. ΕΝΘΟΥΣΙΑΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΟΥΛΕΙΑ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντικό τον ενθουσιασμό για την δουλειά, το 25% απόλυτα, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.52 Ποσοστιαία απεικόνιση της πολύωρης εργασίας.

45. ΠΟΛΥΩΡΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

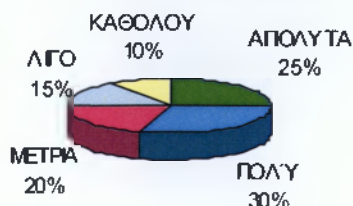


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί μέτρια τη πολύωρη εργασία, το 25% πολύ, το 20% απόλυτα, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.53. Ποσοστιαία απεικόνιση του μη εξαναγκασμού του εργαζόμενου από τους κανόνες.

46. ΤΟ ΝΑ ΜΗΝ ΕΞΑΝΑΓΚΑΖΕΤΑΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΑΠΟ ΠΟΛΛΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντικό το να μην εξαναγκάζεται ο εργαζόμενος από πολλούς κανόνες, το 25% απόλυτα, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.54. Ποσοστιαία απεικόνιση της έμφασης στην ποιότητα.

47. ΕΜΦΑΣΗ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

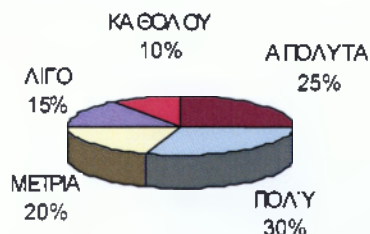


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντική την έμφαση στην ποιότητα, το 25% απόλυτα, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.55. Ποσοστιαία απεικόνιση των διαφορετικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων.

48. ΤΟ ΝΑ ΕΧΕΙ Ο ΚΑΘΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΑΛΛΟΥΣ

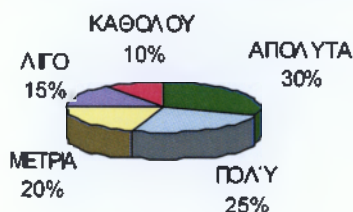


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντικό το να έχει ο κάθε εργαζόμενος διαφορετικά χαρακτηριστικά από τους άλλους, το 25% απόλυτα, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.56. Ποσοστιαία απεικόνιση το να έχει καλή φήμη ο εργαζόμενος στην εργασία.

49.ΤΟ ΝΑ ΕΧΕΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΚΑΛΗ ΦΗΜΗ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το να έχει ο εργαζόμενος καλή φήμη, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.57. Ποσοστιαία απεικόνιση το να είναι ο εργαζόμενος κοινωνικά ικανός.

50.ΤΟ ΝΑ ΕΙΝΑΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΙΚΑΝΟΣ/ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ

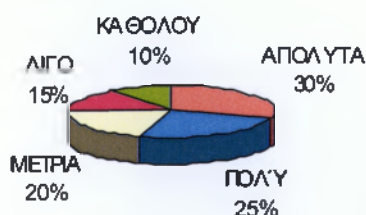


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το να είναι ο εργαζόμενος κοινωνικά ικανός/ υπεύθυνος, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.58. Ποσοστιαία απεικόνιση του προσανατολισμού στο αποτέλεσμα.

51.ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων πιστεύει απόλυτα στον προσανατολισμό στο

αποτέλεσμα, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.59. Ποσοστιαία απεικόνιση της ξεκάθαρης καθοδηγητικής φιλοσοφίας του εργαζόμενου στην εργασία.

52.ΤΟ ΝΑ ΕΧΕΙΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΞΕΚΑΘΑΡΗ ΚΑΘΟΔΗΓΗΤΙΚΗ ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ

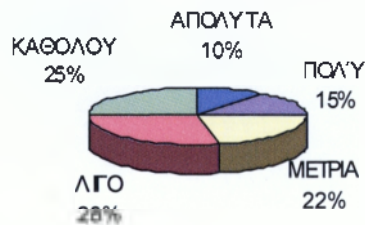


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντικό το να έχει ο εργαζόμενος ξεκάθαρη καθοδηγητική φιλοσοφία, το 25% απόλυτα, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.60 Ποσοστιαία απεικόνιση του ανταγωνισμού στην εργασία.

53.ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

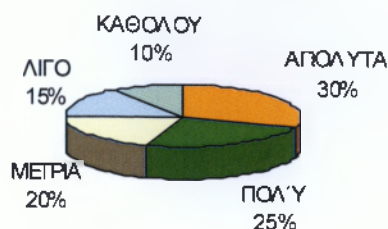


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 28% των εργαζομένων πιστεύει λίγο στον ανταγωνισμό στην εργασία του, το 25% καθόλου, το 22% μέτρια, το 15% πολύ και το 10% απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 1.61. Ποσοστιαία απεικόνιση της καλής οργάνωσης στην εργασία.

54. ΚΑΛΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ



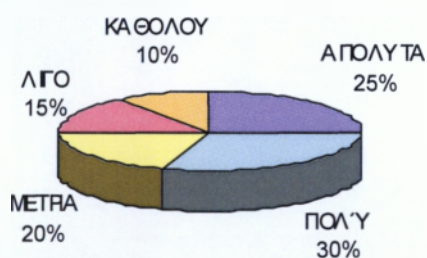
Π

ΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντική την καλή οργάνωσή στην εργασία του, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.62. Ποσοστιαία απεικόνιση της ικανοποίησης από τους προϊσταμένους.

55. ΕΙΜΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥΣ ΜΟΥ



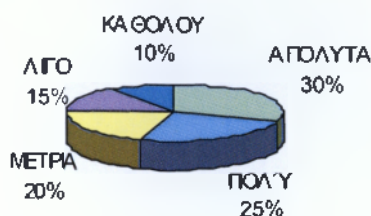
Π

ΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντικό το να είναι ικανοποιημένοι από τους προϊσταμένους τους, το 25% απόλυτα, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.63. Ποσοστιαία απεικόνιση της ικανοποίησης από τους συνεργάτες.

56.ΕΙΜΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΜΟΥ

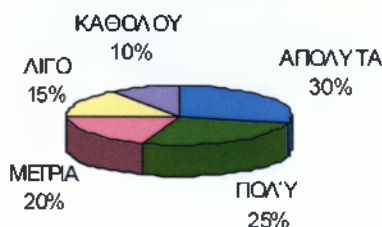


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το να είναι ικανοποιημένοι από τους συνεργάτες τους, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.64. Ποσοστιαία απεικόνιση της ικανοποίησης του περιεχομένου της εργασίας.

57.ΕΙΜΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΑΠΟ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΟΥ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το να είναι ικανοποιημένοι από το περιεχόμενο της εργασίας τους, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.65. Ποσοστιαία απεικόνιση της ικανοποίησης από την αμοιβή στην εργασία.

58.ΕΙΜΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΜΟΙΒΗ ΜΟΥ

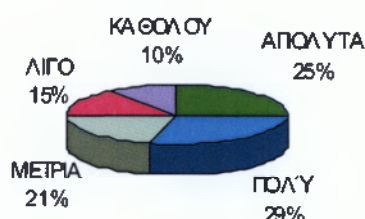


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντικό το να είναι ικανοποιημένοι από την αμοιβή τους, το 25% απόλυτα, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 1.66. Ποσοστιαία απεικόνιση της ικανοποίησης από τις προσδοκίες παραγωγής.

59.ΕΙΜΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

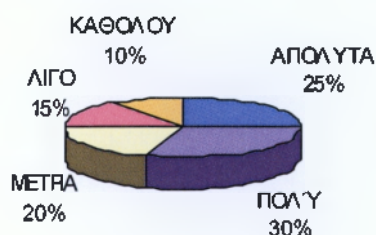


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 29% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντική την ικανοποίηση από τις προσδοκίες παραγωγής στην εργασία του, το 25% απόλυτα, το 21% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% λίγο.

ΣΧΗΜΑ 1.67. Ποσοστιαία απεικόνιση της συνολικής ικανοποίησης από την εργασία.

60.ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΕΙΜΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΟΥ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντική την συνολική ικανοποίηση από την εργασία τους, το 25% απόλυτα, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΜΕΡΟΣ Β'

Κατά πόσο πιστεύετε ότι ο οργανισμός στον οποίο εργάζεστε προάγει τα παρακάτω χαρακτηριστικά.

ΣΧΗΜΑ 2.1. Ποσοστιαία απεικόνιση της ευελιξίας στον οργανισμό.



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί μέτρια την ευελιξία στον οργανισμό, το 25% πολύ, το 20% απόλυτα, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.2. Ποσοστιαία απεικόνιση της προσαρμοστικότητας στον οργανισμό.

2.ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 28% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντική την προσαρμοστικότητα, το 25% μέτρια, το 22% απόλυτα, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.3. Ποσοστιαία απεικόνιση της σταθερότητας στον οργανισμό.

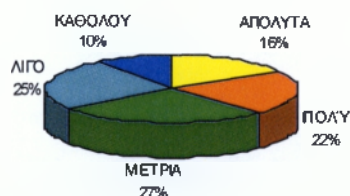


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί την σταθερότητα μέτρια, το 25% πολύ, το 20% απόλυτη, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.4. Ποσοστιαία απεικόνιση της προβλεψιμότητας στον οργανισμό.

4. ΠΡΟΒΛΕΨΙΜΟΤΗΤΑ

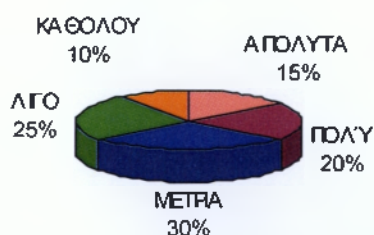


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 27% των εργαζομένων θεωρεί την προβλεψιμότητα μέτρια, το 25% λίγο, το 22% πολύ, το 15% απόλυτα και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.5. Ποσοστιαία απεικόνιση της καινοτομίας στον οργανισμό.

5. ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

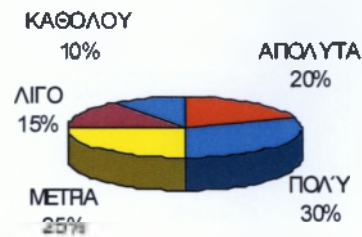


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί την καινοτομία μέτρια, το 25% λίγο, το 20% πολύ, το 15% απόλυτα και το 10% καθόλου..

ΣΧΗΜΑ 2.6. Ποσοστιαία απεικόνιση της γρήγορης εκμετάλλευσης ευκαιριών.

6. ΓΡΗΓΟΡΗ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ

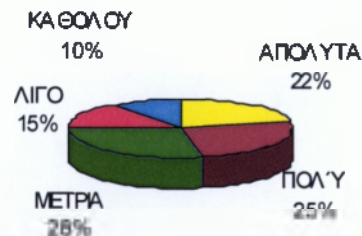


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντική την γρήγορη εκμετάλλευση των ευκαιριών, το 25% μέτρια, το 20% απόλυτα, το 15% λίγο και το 10% καθόλου

ΣΧΗΜΑ 2.7. Ποσοστιαία απεικόνιση της προθυμίας για πειραματισμό.

7. ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΓΙΑ ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΣΜΟ

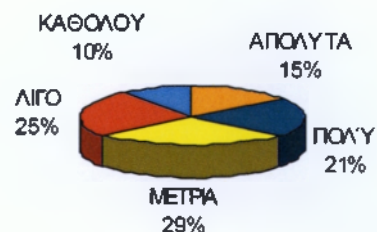


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί μέτρια την προθυμία για πειραματισμό, το 25% πολύ, το 20% απόλυτα, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.8. Ποσοστιαία απεικόνιση της ανάληψης ρίσκου στον οργανισμό.

8. ΑΝΑΛΗΨΗ ΡΙΣΚΟΥ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 29% των εργαζομένων θεωρεί μέτρια την ανάληψη ρίσκου, το 25% λίγο, το 21% πολύ, το 15% απόλυτα και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.9. Ποσοστιαία απεικόνιση της προσεκτικότητας των εργαζομένων.

9. ΤΟ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΚΑΠΟΙΟΣ ΠΡΟΣΕΚΤΙΚΟΣ

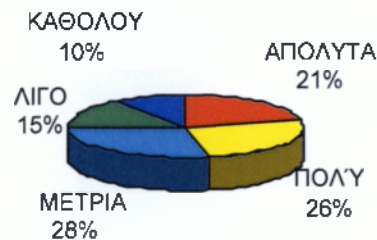


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων πιστεύει πως είναι απόλυτα σημαντικό το να είναι κάποιος προσεκτικός, το 30% πολύ, το 20% μέτρια, το 10% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.10. Ποσοστιαία απεικόνιση της αυτονομίας στον οργανισμό.

10. ΑΥΤΟΝΟΜΙΑ

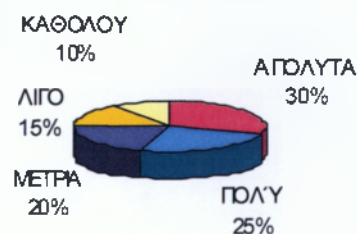


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 28% των εργαζομένων θεωρεί μέτρια την αυτονομία, το 26% πολύ, το 21% απόλυτα, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.11. Ποσοστιαία απεικόνιση του προσανατολισμού στους κανόνες.

11. ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτο των προσανατολισμό στους κανόνες, το 25% πολύ, το 20% μέτριο, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.12. Ποσοστιαία απεικόνιση της αναλυτικότητας στον οργανισμό.



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 28% των εργαζομένων πιστεύει πως η αναλυτικότητα στην εργασία είναι μέτρια, το 25% πολύ, το 21% απόλυτη, το 16% λίγη και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.13. Ποσοστιαία απεικόνιση της προσοχής στις λεπτομέρειες.

13.ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΤΙΣ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντική την προσοχή στις λεπτομέρειες στην εργασία, το 25% απόλυτα, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.14. Ποσοστιαία απεικόνιση του χαρακτηριστικού της ακριβείας στον οργανισμό.

14.ΤΟ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΚΑΠΟΙΟΣ ΑΚΡΙΒΗΣ

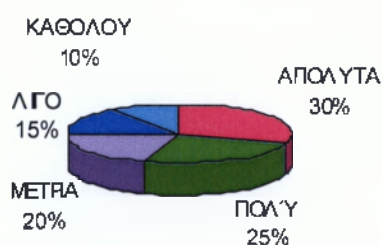


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 32% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το να είναι κάποιος ακριβής στην εργασία του, το 26% πολύ σημαντική, το 21% μέτρια, το 16% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.15. Ποσοστιαία απεικόνιση του προσανατολισμού στην ομαδικότητα.

15.ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ

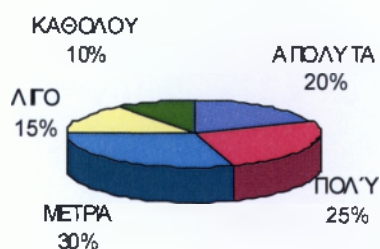


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων πιστεύει πως ο προσανατολισμός στην ομαδικότητα είναι απόλυτα σημαντικός, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.16. Ποσοστιαία απεικόνιση της ελευθερίας των πληροφοριών.

16.ΤΟ ΝΑ ΜΟΙΡΑΖΟΝΤΑΙ ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΕΛΕΥΘΕΡΑ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

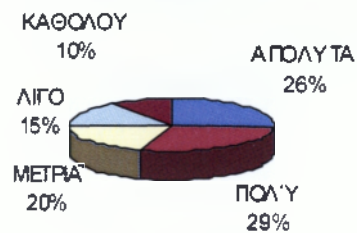


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί μέτρια την άποψη το να μοιράζονται οι εργαζόμενοι ελεύθερα τις πληροφορίες, το 25% πολύ, 20% απόλυτα, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.17. Ποσοστιαία απεικόνιση της έμφασης στην κοινή νοοτροπία.

17.ΕΜΦΑΣΗ ΣΕ ΜΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΚΟΙΝΗ ΝΟΟΤΡΟΠΙΑ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 29% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντική την έμφαση σε μια συγκεκριμένη κοινή νοοτροπία στον οργανισμό, το 26% απόλυτα σημαντική, το 20% μέτρια το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.18. Ποσοστιαία απεικόνιση του προσανατολισμού στους ανθρώπους.

18.ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ

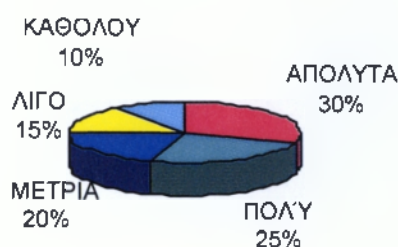


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτο των προσανατολισμό στους ανθρώπους, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.19. Ποσοστιαία απεικόνιση της δικαιοσύνης στον οργανισμό.

19. ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντική την δικαιοσύνη στον οργανισμό, το 25% πολύ σημαντική, το 20% μέτρια, το 15% λίγο σημαντική και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.20. Ποσοστιαία απεικόνιση του σεβασμού στα ανθρώπινα δικαιώματα.

20. ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΣΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

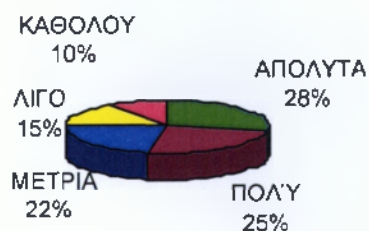


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων πιστεύει απόλυτα στο σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.21. Ποσοστιαία απεικόνιση της ανεκτικότητας στον οργανισμό.

21. ΑΝΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 37% των εργαζομένων υποστηρίζει στην καθόλου ανεπισημότητα του οργανισμού, το 30% λίγο, το 17% μέτρια, το 11% πολύ και το 5% απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 2.22. Ποσοστιαία απεικόνιση της ανεπισημότητας στον οργανισμό.

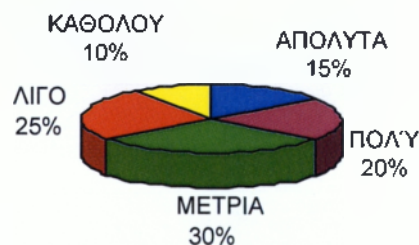


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 37% των εργαζομένων υποστηρίζει στην καθόλου ανεπισημότητα του οργανισμού, το 30% λίγο, το 17% μέτρια, το 11% πολύ και το 5% απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 2.23. Ποσοστιαία απεικόνιση το να είναι ο εργαζόμενος βολικός.

23. ΤΟ ΝΑ ΕΙΝΑΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΒΟΛΙΚΟΣ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί μέτρια το να είναι ο εργαζόμενος βολικός, το 25% λίγο, το 20% πολύ, το 15% απόλυτα και το 10% καθόλου..

ΣΧΗΜΑ 2.24. Ποσοστιαία απεικόνιση το χαρακτηριστικό της ηρεμίας του εργαζόμενου.

24. ΤΟ ΝΑ ΕΙΝΑΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΗΡΕΜΟΣ

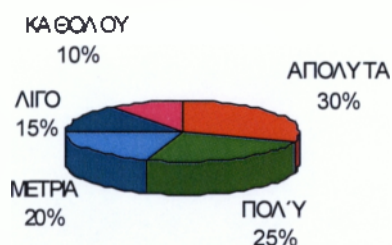


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το να είναι ο εργαζόμενος ήρεμος, το 30% πολύ, το 20% μέτρια, το 10% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.25. Ποσοστιαία απεικόνιση του να βοηθάς.

25. ΤΟ ΝΑ ΒΟΗΘΑΣ

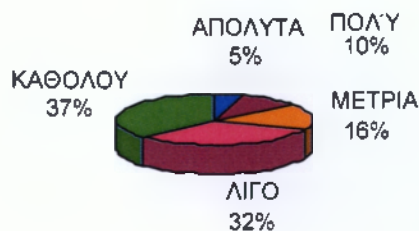


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το να βοηθάς, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.26. Ποσοστιαία απεικόνιση της επιθετικότητας του εργαζόμενου.

26. ΤΟ ΝΑ ΕΙΝΑΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΕΠΙΘΕΤΙΚΟΣ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 37% των εργαζομένων θεωρεί καθόλου σημαντικό το να είναι ο

εργαζόμενος επιθετικός, το 32% λίγο, το 16% μέτρια, το 10% πολύ και το 5% απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 2.27 Ποσοστιαία απεικόνιση της αποφασιστικότητας στον οργανισμό.

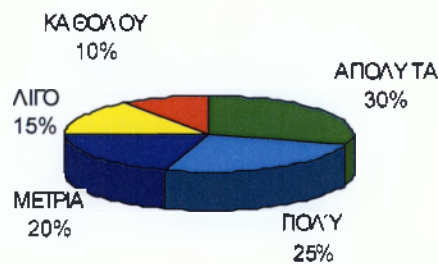


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντική την αποφασιστικότητα στον οργανισμό, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο, το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.28. Ποσοστιαία απεικόνιση το να είναι ο εργαζόμενος δραστήριος.

28. ΤΟ ΝΑ ΕΙΝΑΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΣ

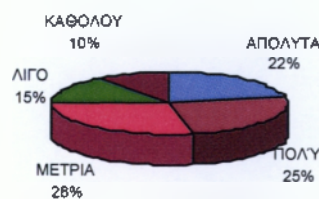


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το να είναι ο εργαζόμενος δραστήριος, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.29. Ποσοστιαία απεικόνιση της πρωτοβουλίας του εργαζόμενου.

29. ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 28% των εργαζομένων θεωρεί μέτρια την πρωτοβουλία στον οργανισμό όσον αφορά την εργασία του, το 25% πολύ, το 22% απόλυτα, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.30. Ποσοστιαία απεικόνιση το να είναι ο εργαζόμενος σκεπτόμενος.

30.ΤΟ ΝΑ ΕΙΝΑΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΣΚΕΠΤΟΜΕΝΟΣ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το να είναι ο εργαζόμενος σκεπτόμενος, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.31. Ποσοστιαία απεικόνιση του προσανατολισμού στην επίτευξη των στόχων.

31.ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΩΝ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό τον προσανατολισμό στην επίτευξη στόχων, το 30% πολύ, το 20% μέτρια, το 10% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.32. Ποσοστιαία απεικόνιση της απαιτητικότητας του εργαζόμενου.

32.ΤΟ ΝΑ ΕΙΝΑΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΑΠΑΙΤΗΤΙΚΟΣ

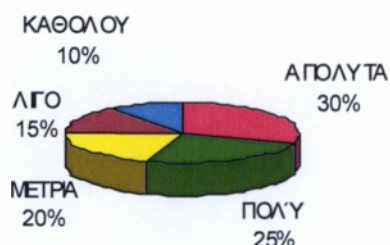


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντικό το να είναι ο εργαζόμενος απαιτητικός, το 30% απόλυτα, το 20% μέτρια, το 10% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.33. Ποσοστιαία απεικόνιση της ατομικής υπευθυνότητας στον οργανισμό.

33.ΑΤΟΜΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντική την ατομική υπευθυνότητα, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.34. Ποσοστιαία απεικόνιση των υψηλών προσδοκιών για απόδοση.

34.ΥΨΗΛΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΓΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗ

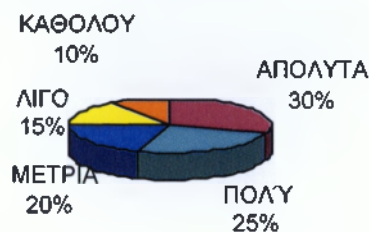


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό τις υψηλές προσδοκίες για απόδοση, το 30% πολύ, το 20% μέτρια, το 10% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.35. Ποσοστιαία απεικόνιση των ευκαιριών για επαγγελματική εξέλιξη.

35.ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ

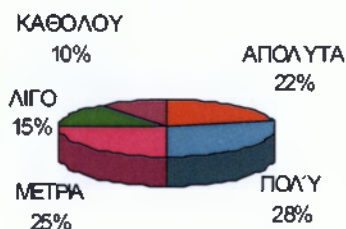


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό τις ευκαιρίες για επαγγελματική εξέλιξη στον οργανισμό, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.36. Ποσοστιαία απεικόνιση των υψηλών αμοιβών για την καλή απόδοση.

36.ΥΨΗΛΕΣ ΑΜΟΙΒΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΗ ΑΠΟΔΟΣΗ

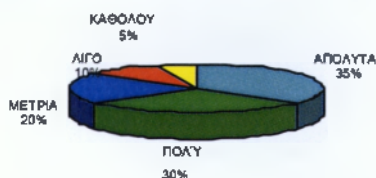


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 28% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντικό τις υψηλές αμοιβές για την καλή απόδοση, το 22% απόλυτα, το 25% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.37. Ποσοστιαία απεικόνιση του αισθήματος ασφάλειας στον οργανισμό.

37.ΑΙΣΘΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

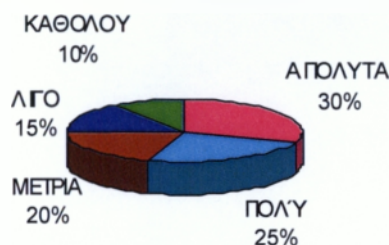


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το αίσθημα ασφάλειας στην εργασία, το 30% πολύ, το 20% μέτρια, το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.38. Ποσοστιαία απεικόνιση του επαίνου για την καλή απόδοση.

38. ΕΠΑΙΝΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΗ ΑΠΟΔΟΣΗ

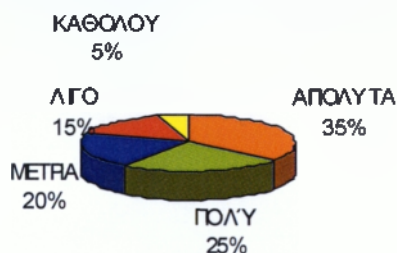


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό τον έπαινο για την καλή απόδοση, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο, το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.39. Ποσοστιαία απεικόνιση του χαμηλού επιπέδου συγκρούσεων.

39. ΧΑΜΗΛΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

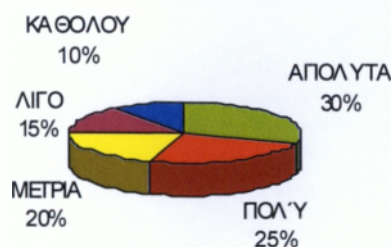


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το χαμηλό επίπεδο συγκρούσεων, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.40. Ποσοστιαία απεικόνιση της άμεσης αντιμετώπισης συγκρούσεων.

40. ΑΜΕΣΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντική την άμεση αντιμετώπιση συγκρούσεων, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.41. Ποσοστιαία απεικόνιση της δημιουργίας φίλων στον οργανισμό.

41. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΦΙΛΩΝ ΣΤΗ ΔΟΥΛΕΙΑ

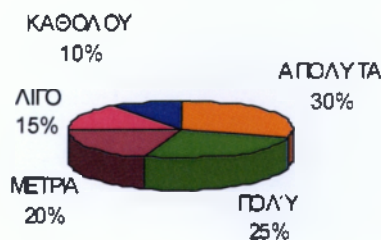


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντική η δημιουργία φίλων στη δουλειά, το 20% απόλυτα, το 25% μέτρια, 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.42. Ποσοστιαία απεικόνιση του ταιριάσματος με την εργασία.

42. ΤΑΙΡΙΑΣΜΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το ταίριασμα με την εργασία, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.43. Ποσοστιαία απεικόνιση της συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων.

43. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

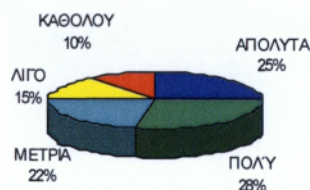


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντική την συνεργασία μεταξύ εργαζομένων, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 5% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.44. Ποσοστιαία απεικόνιση του ενθουσιασμού για δουλειά στον οργανισμό.

44. ΕΝΘΟΥΣΙΑΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΟΥΛΕΙΑ

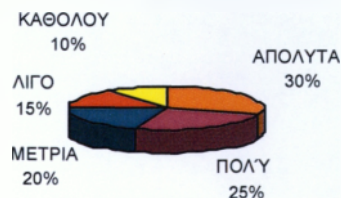


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 28% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντικό τον ενθουσιασμό για την δουλειά, το 25% πολύ, το 22% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.45. Ποσοστιαία απεικόνιση της πολύωρης εργασίας στον οργανισμό.

45. ΠΟΛΥΩΡΗ ΕΡΓΑΣΙΑ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτη την πολύωρη εργασία στον οργανισμό, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.46. Ποσοστιαία απεικόνιση του μη εξαναγκασμού των εργαζομένων από τους πολλούς κανόνες.

46.ΤΟ ΝΑ ΜΗΝ ΕΞΑΝΑΓΚΑΖΕΤΑΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΑΠΟ ΠΟΛΛΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντικό το να μην εξαναγκάζεται ο εργαζόμενος από πολλούς κανόνες, το 25% απόλυτα, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.47. Ποσοστιαία απεικόνιση της έμφασης στην ποιότητα.

47.ΕΜΦΑΣΗ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

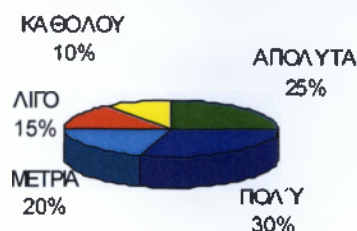


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντική την έμφαση στην ποιότητα, το 25% απόλυτα, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.48. Ποσοστιαία απεικόνιση των διαφορετικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων.

48.ΤΟ ΝΑ ΕΧΕΙ Ο ΚΑΘΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΑΛΛΟΥΣ

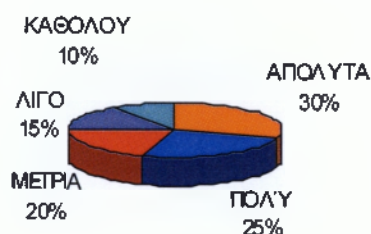


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντικό το να έχει ο κάθε εργαζόμενος διαφορετικά χαρακτηριστικά από τους άλλους, το 25% απόλυτα, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.49. Ποσοστιαία απεικόνιση της καλής φήμης του εργαζόμενου.

49.ΤΟ ΝΑ ΕΧΕΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΚΑΛΗ ΦΗΜΗ

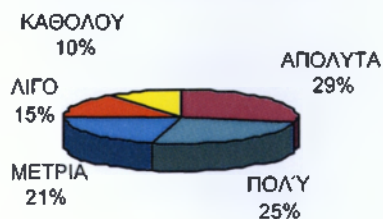


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το να έχει ο εργαζόμενος καλή φήμη, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.50. Ποσοστιαία απεικόνιση του χαρακτηριστικού του εργαζόμενου να είναι κοινωνικά ικανός.

50.ΤΟ ΝΑ ΕΙΝΑΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΙΚΑΝΟΣ/ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ

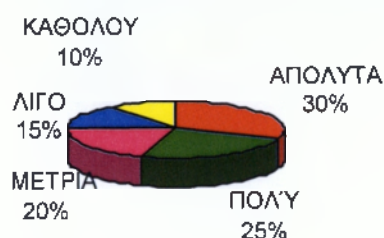


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 29% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το να είναι ο εργαζόμενος κοινωνικά ικανός/ υπεύθυνος, το 25% πολύ, το 21% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.51. Ποσοστιαία απεικόνιση του προσανατολισμού στο αποτέλεσμα.

51. ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

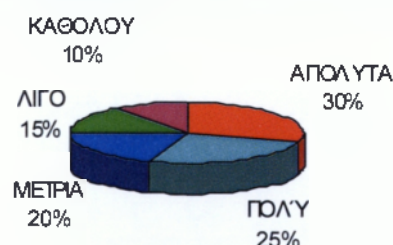


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό τον προσανατολισμό στο αποτέλεσμα, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.52. Ποσοστιαία απεικόνιση της ξεκάθαρης καθοδηγητικής φιλοσοφίας του εργαζόμενου.

52. ΤΟ ΝΑ ΕΧΕΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΞΕΚΑΘΑΡΗ ΚΑΘΟΔΗΓΗΤΙΚΗ ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί απόλυτα σημαντικό το να έχει ο εργαζόμενος ξεκάθαρη καθοδηγητική φιλοσοφία, το 25% πολύ, το 20% μέτρια, το 15% λίγο και το 10% καθόλου.

ΣΧΗΜΑ 2.53. Ποσοστιαία απεικόνιση του ανταγωνισμού στον οργανισμό.

53.ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των εργαζομένων θεωρεί καθόλου σημαντικό τον ανταγωνισμό στον οργανισμό, το 25% λίγο, το 20% μέτρια, το 15% πολύ και το 10% απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 2.54. Ποσοστιαία απεικόνιση της καλής οργάνωσης.

54.ΚΑΛΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 32% των εργαζομένων θεωρεί πολύ σημαντική την καλή οργάνωση στον οργανισμό, το 26% απόλυτα, το 22% μέτρια, το 15% λίγο και το 5% καθόλου.

Το δεύτερο ερωτηματολόγιο αφορά τους ασθενείς οι οποίοι νοσηλεύθηκαν στο νοσοκομείο. Το δείγμα της έρευνας αφορά 100 νοσηλευθέντες ασθενείς. Η επιλογή του δείγματος ήταν τυχαία και ανώνυμη.

Ερώτηση 1^η

Φύλλο: α) άντρες = 55, β) γυναίκες = 45.

ΣΧΗΜΑ 3.1. Ποσοστιαία απεικόνιση του φύλου των ερωτηθέντων ασθενών.

ΦΥΛΟ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

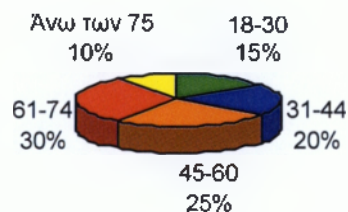
Συμπέρασμα: Το 55% των ερωτηθέντων ήταν άντρες και το 45% γυναίκες.

Ερώτηση 2^η

Ηλικία: α) 18-30 =12, β) 31-44=21 ,45-60 =27, γ) 61-74 = 35, δ) Άνω των 75 =5

ΣΧΗΜΑ 3.2. Ποσοστιαία απεικόνιση της ηλικίας των ερωτηθέντων νοσηλευθέντων ασθενών.

ΗΛΙΚΙΑ



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Το 30% των ερωτηθέντων ήταν ηλικίας 61-74, το 25% ήταν ηλικίας 45-60, το 20% ηλικίας 31-44, το 15% ηλικίας 18-30 και το 10% άνω των 75.

Ερώτηση 3^η

Μορφωτικό επίπεδο: α) αναλόφαβητος = 5 , β) απολυτήριο Δημοτικού = 15, γ) απολυτήριο Γυμνασίου = 49 , δ) Ανώτερη Σχολή (ΤΕΙ, ΙΕΚ) και Ανώτατη Σχολή (ΑΕΙ) = 22 , ε) Μεταπτυχιακός Τίτλος/ Διδακτορικό = 9.

ΣΧΗΜΑ 3.3. Ποσοστιαία απεικόνιση του μορφωτικού επίπεδο των νοσηλευθέντων ασθενών.

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ



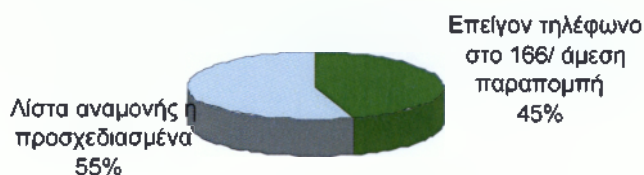
ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των ερωτηθέντων είχαν απολυτήριο Γυμνασίου, το 25% απολυτήριο Δημοτικού, το 20% Ανώτερη Σχολή (ΤΕΙ, ΙΕΚ) και Ανώτατη Σχολή (ΑΕΙ), το 15% Αναλφάβητος και το 10% Μεταπτυχιακός Τίτλος/ Διδακτορικό.

Α. Τρόπος εισαγωγής στο νοσοκομείο.

ΣΧΗΜΑ 3.4. Ποσοστιαία απεικόνιση του τρόπου εισαγωγής στο νοσοκομείο.

Εισαχθήκατε στο νοσοκομείο ως επείγον περιστατικό ή
Τηλεφωνώντας στο 166 ή κατόπιν λίστας αναμονής ή
Προσχεδιασμένα

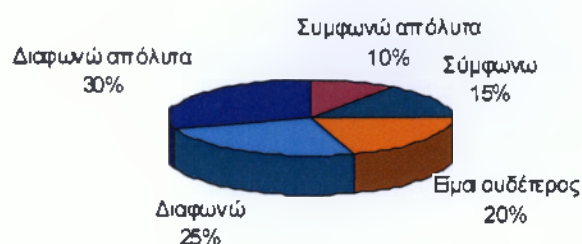


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 55% εισήχθη στο νοσοκομείο με λίστα αναμονής ή προσχεδιασμένα ενώ το 45 % με επείγον τηλεφώνημα στο 166 ή άμεση παραπομπή.

ΣΧΗΜΑ 3.5. Ποσοστιαία απεικόνιση της Πληροφόρησης που έλαβαν οι ασθενείς κατά την εισαγωγής τους.

Στο τμήμα Επειγόντων περιστατικών λάβατε ανεπαρκή πληροφόρηση για την κατάσταση της υγείας σας και τη θεραπευτική αγωγή



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% των ερωτηθέντων διαφωνεί απόλυτα με το ότι έλαβε ανεπαρκή πληροφόρηση για την κατάσταση της υγείας του και την θεραπευτική αγωγή, το 25% διαφωνεί, το 20% είναι ουδέτεροι, το 15% συμφωνεί και το 10% συμφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.6. Ποσοστιαία απεικόνιση της φροντίδας που έλαβαν οι ασθενείς στο Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών.

Η φροντίδα που λάβατε στο Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών ήταν καλά οργανωμένη;



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% συμφωνεί απόλυτα ότι η φροντίδα που έλαβε στο Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών ήταν καλά οργανωμένη, το 25% συμφωνεί, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% διαφωνεί και το 5% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.7. Ποσοστιαία απεικόνιση του χρόνου διάρκειας στη λίστα αναμονής.

Πόσο διάστημα περιμένετε στη λίστα αναμονής, από την ημέρα που μάθατε ότι πρέπει να νοσηλευθείτε στο νοσοκομείο μέχρι την ημέρα που έγινε η εισαγωγή σας;



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα

Συμπέρασμα: Το 30% περίμενε σε λίστα αναμονής για να νοσηλευθεί στο νοσοκομείο μεταξύ 2 με 4 εβδομάδων, το 25% περισσότερο από 1 μήνα, το 20% μεταξύ 1 και 2 εβδομάδων, το 15% λιγότερο από 1 εβδομάδα και το 10% δεν θυμάται.

ΣΧΗΜΑ 3.8. Ποσοστιαία απεικόνιση του χρόνου αναμονής για νοσηλεία.

Νοιώθατε ότι ο χρόνος αναμονής από τη στιγμή που θελήσατε να νοσηλευθείτε στο νοσοκομείο έως την ημέρα που έγινε η εισαγωγή σας ήταν υπερβολικά μεγάλος;

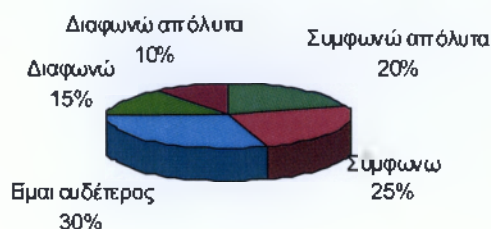


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% συμφωνεί ότι ο χρόνος αναμονής από τη στιγμή που θέλησε να νοσηλευθεί στο νοσοκομείο έως την ημέρα που έγινε η εισαγωγή ήταν υπερβολικά μεγάλος, το 25% είναι ουδέτεροι, το 20% συμφωνεί απόλυτα, το 15% διαφωνεί και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.9. Ποσοστιαία απεικόνιση των ραντεβού για νοσηλεία.

Το κλείσιμο ραντεβού για εισαγωγή έγινε εύκολα στη Γραμματεία
(τηλεφωνικώς ή με επίσκεψη στο νοσοκομείο)



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% είναι ουδέτεροι, το 25% συμφωνεί, το 20% συμφωνεί απόλυτα, το 15% διαφωνεί και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.10. Ποσοστιαία απεικόνιση της προθυμίας του προσωπικού για εξυπηρέτηση.

Το προσωπικό της Γραμματείας ήταν απρόθυμο να σας
εξυπηρετήσει



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% διαφωνεί ότι το προσωπικό της γραμματείας ήταν απρόθυμο να εξυπηρετήσει, 25 είναι ουδέτεροι, το 20 διαφωνεί απόλυτα 15 συμφωνεί 10 συμφωνεί.

ΣΧΗΜΑ 3.11. Ποσοστιαία απεικόνιση της εξυπηρέτησης του προσωπικού της Γραμματείας.

Το προσωπικό της Γραμματείας σας είχε εξηγήσει επαρκώς πριν την εισαγωγή σας τι ακριβώς θα γινόταν στο νοσοκομείο



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% συμφωνεί ότι το προσωπικό της γραμματείας τους είχε εξηγήσει επαρκώς πριν την εισαγωγή τους τι ακριβώς θα γινόταν στο νοσοκομείο, το 25% είναι ουδέτεροι, το 20% συμφωνεί απόλυτα, το 15% διαφωνεί και το 5% διαφωνεί απόλυτα.

B. Αφιξη στο νοσοκομείο.

ΣΧΗΜΑ 3.12. Ποσοστιαία απεικόνιση της χρονικής διάρκειας του να βρεθεί κρεβάτι σε θάλαμο.

Πόση ώρα έκαναν να σας βρουν κρεβάτι σε θάλαμο



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% υποστηρίζει ότι έκαναν μισή έως μια ώρα για να τους βρουν κρεβάτι σε θάλαμο, το 25% 11 λεπτά έως μισή ώρα, το 20% δεν θυμότανε, το 15% λιγότερο από 10 λεπτά και το 10% περισσότερο από 2 ώρες.

ΣΧΗΜΑ 3.13. Ποσοστιαία απεικόνιση της αναμονής των ασθενών για την ανεύρεση

κρεβατιού σε θάλαμο.

Η αναμονή σε καρέκλα ή καροτσάκι μέχρι να σας βρουν κρεβάτι σε θάλαμο ήταν περισσότερη από ότι θα έπρεπε



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% διαφωνεί με τη διάρκεια του χρόνου αναμονής σε καρέκλα ή σε καροτσάκι μέχρι να τους βρουν κρεβάτι σε θάλαμο, το 25% είναι ουδέτεροι, το 20% διαφωνεί απόλυτα, το 15% συμφωνεί και το 10% συμφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.14. Ποσοστιαία απεικόνιση της σηματοδότησης του νοσοκομείου για την Διευκόλυνση των ασθενών.

Στο εσωτερικό του νοσοκομείου υπήρχαν ταμπέλες ή άλλη σηματοδότηση με την οποία μπορούσατε εύκολα να πάτε εκεί όπου θέλατε

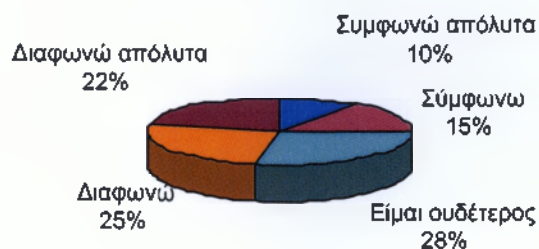


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% συμφωνεί απόλυτα ότι στο εσωτερικό του νοσοκομείου υπήρχαν ταμπέλες ή άλλη σηματοδότηση με την οποία μπορούσαν εύκολα να πάνε όπου ήθελαν, το 25% συμφωνεί, το 20% είναι ουδέτεροι, το 15% διαφωνεί, το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.15. Ποσοστιαία απεικόνιση της άποψης των ασθενών για την διαδικασία εισαγωγής στο νοσοκομείο.

Η διαδικασία εισαγωγής σας στο νοσοκομείο ήταν δυσάρεστη



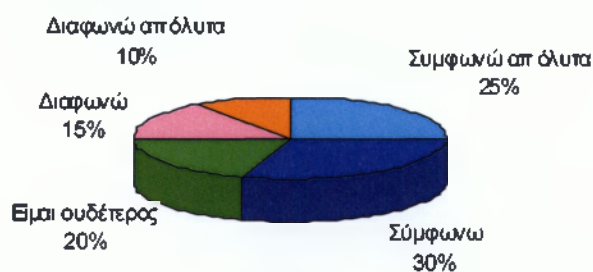
ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 28% είναι ουδέτερο με το ότι η διαδικασία εισαγωγής στο νοσοκομείο ήταν δυσάρεστη, το 25% διαφωνεί, το 22% διαφωνεί απόλυτα, το 15% συμφωνεί και το 10% συμφωνεί απόλυτα.

Γ. Νοσηλευτικό Προσωπικό

ΣΧΗΜΑ 3.16. Ποσοστιαία απεικόνιση του ενδιαφέροντος των νοσηλευτών για τους νοσηλευθέντες ασθενείς.

Οι νοσοκόμες έδειξαν ενδιαφέρον και σας περιποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της νοσηλείας σας



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% συμφωνεί ότι οι νοσοκόμες έδειξαν ενδιαφέρον και τους περιποιήθηκαν κατά την διάρκεια της νοσηλείας τους, το 25% συμφωνεί απόλυτα, το 20% είναι ουδέτεροι, το 15% διαφωνεί, το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.17. Ποσοστιαία απεικόνιση της συμπεριφοράς των νοσηλευτών.

Οι νοσοκόμες ήταν συχνά αγενείς



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 25% διαφωνεί ότι οι νοσοκόμες ήταν συχνά αγενείς, το 22% είναι ουδέτερο, το 19% διαφωνεί απόλυτα, το 18% συμφωνεί και το 16% συμφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.18. Η εξυπηρέτηση των νοσηλευτών στους νοσηλευθέντες ασθενείς.

Οι νοσοκόμες σας εξηγούσαν με κατανοητό τρόπο τις ιατρικές διαδικασίες (εξετάσεις από γιατρούς, ακτινογραφίες)

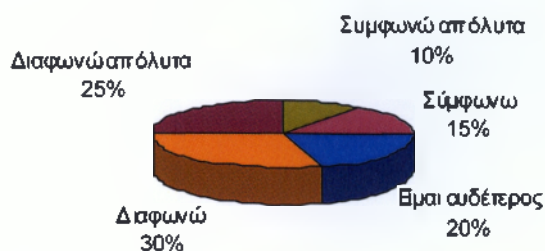


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% συμφωνεί ότι οι νοσοκόμες τους εξηγούσαν με κατανοητό τρόπο τις ιατρικές διαδικασίες, το 25% συμφωνεί απόλυτα, το 20% είναι ουδέτεροι, το 15% διαφωνεί και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.19. Ποσοστιαία απεικόνιση των απόψεων των ασθενών για την προθυμία των νοσηλευτών.

Οι νοσοκόμες ήταν απρόθυμες να απαντήσουν στις ερωτήσεις σας



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% διαφωνεί ότι οι νοσοκόμες ήταν απρόθυμες να απαντήσουν στις ερωτήσεις τους, το 25% διαφωνεί απόλυτα, το 20% είναι ουδέτεροι, το 15% συμφωνεί και το 10% συμφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.20. Ποσοστιαία απεικόνιση της επικοινωνίας των νοσηλευτών με τους ασθενείς.

Οι νοσοκόμες συζητούσαν μαζί σας τις ανησυχίες και τους φόβους σας



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% συμφωνεί ότι οι νοσοκόμες συζήτησαν μαζί τους για τις ανησυχίες και τους φόβους τους, το 25% είναι ουδέτεροι, το 20% συμφωνεί απόλυτα, το 15% διαφωνεί και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.21. Ποσοστιαία απεικόνιση της συνεργασίας των νοσηλευτών με τους ασθενείς.

Οι νοσοκόμες καθυστερούσαν να έλθουν, όταν τις ζητούσατε

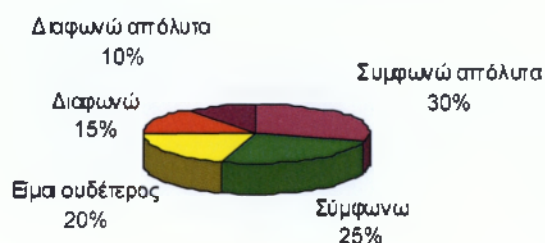


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% διαφωνεί ότι οι νοσοκόμες καθυστερούσαν να έλθουν, όταν τις ζητούσαν, το 25% είναι ουδέτεροι, το 20% διαφωνεί απόλυτα, το 15% συμφωνεί και το 10% συμφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.22. Ποσοστιαία απεικόνιση του σεβασμού των νοσηλευτών στους ασθενείς.

Οι νοσοκόμες σας φέρθηκαν με σεβασμό



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% συμφωνεί απόλυτα ότι οι νοσοκόμες τους φέρθηκαν με σεβασμό, το 25% συμφωνεί, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% διαφωνεί και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.23. Ποσοστιαία απεικόνιση της σωστής δουλειάς των νοσηλευτών.

Οι νοσοκόμες ήταν ανίκανες να κάνουν σωστά τη δουλειά τους

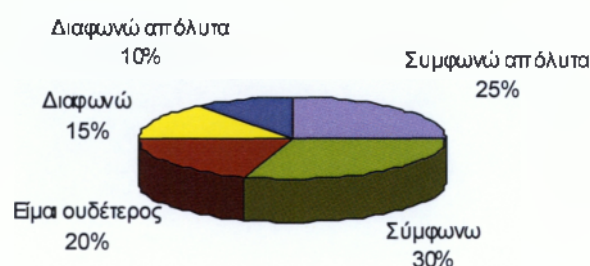


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% διαφωνεί ότι οι νοσοκόμες ήταν ανίκανες να κάνουν την δουλειά τους, το 25% διαφωνεί απόλυτα, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% συμφωνεί και το 10% συμφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.24. Ποσοστιαία απεικόνιση της διακριτικότητας των νοσηλευτών.

Οι νοσοκόμες ήταν διακριτικές



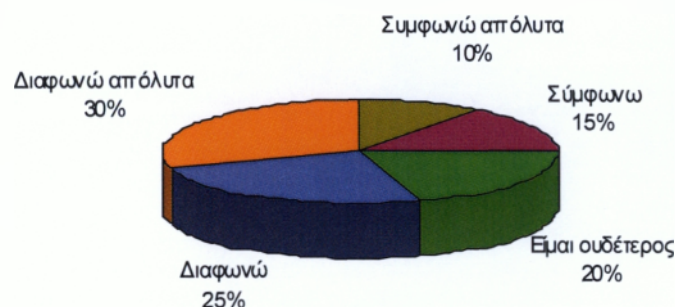
ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% συμφωνεί ότι οι νοσοκόμες ήταν διακριτικές, το 25% συμφωνεί απόλυτα, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% διαφωνεί και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

Δ. Ιατρικό Προσωπικό

ΣΧΗΜΑ 3.25. Ποσοστιαία απεικόνιση της άποψης των ασθενών για την εξυπηρέτηση των γιατρών.

Οι γιατροί περνούσαν σπάνια για να ελέγξουν την πορεία της υγείας σας

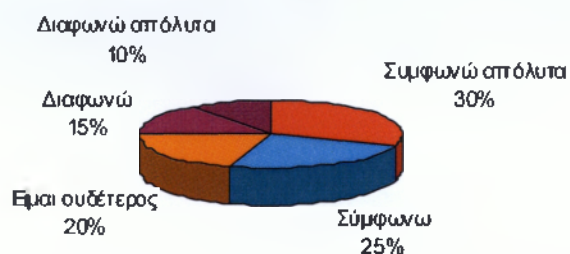


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% διαφωνεί απόλυτα ότι οι γιατροί περνούσαν σπάνια για να ελέγξουν την πορεία της υγείας τους, το 25% διαφωνεί, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% συμφωνεί και το 10% συμφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.26. Ποσοστιαία απεικόνιση του ενδιαφέροντος των γιατρών για τους ασθενείς.

Οι γιατροί έδειχναν ενδιαφέρον για εσάς κατά τη διάρκεια της νοσηλείας σας

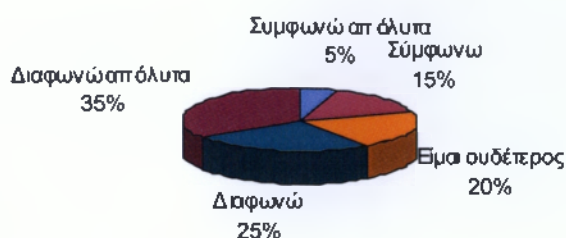


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% συμφωνεί απόλυτα ότι οι γιατροί έδειχναν ενδιαφέρον για αυτούς κατά την διάρκεια της νοσηλείας τους, το 25% συμφωνεί, το 20% είναι ουδέτεροι, το 15% διαφωνεί και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.27. Ποσοστιαία απεικόνιση της σωστής δουλειάς των γιατρών.

Οι γιατροί ήταν ανίκανοι να κάνουν σωστά τη δουλειά τους

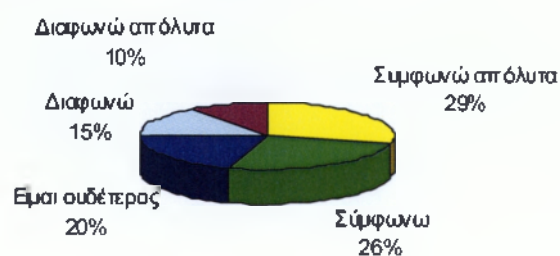


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% διαφωνεί απόλυτα ότι οι γιατροί ήταν ανίκανοι να κάνουν σωστά τη δουλειά τους, το 25% διαφωνεί, το 20% είναι ουδέτεροι, το 15% συμφωνεί και το 5% συμφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.28. Ποσοστιαία απεικόνιση της επικοινωνίας των γιατρών με τους ασθενείς.

Οι γιατροί σας κράτησαν ενήμερο για την κατάσταση της υγείας σας



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα

Συμπέρασμα: Το 29% συμφωνεί απόλυτα ότι οι γιατροί τους κρατούσαν ενήμερους για την κατάσταση της υγείας τους, το 26% συμφωνεί, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% διαφωνεί και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.29. Ποσοστιαία απεικόνιση της συμπεριφοράς των γιατρών.

Οι γιατροί ήταν συχνά αγενείς

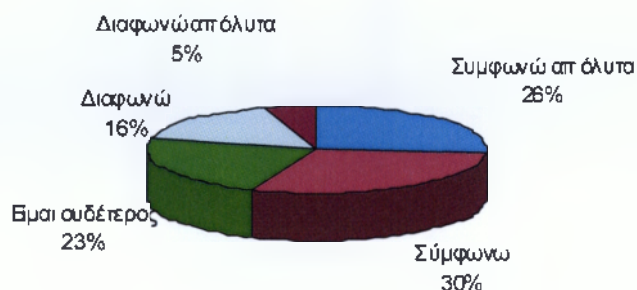


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% διαφωνεί απόλυτα ότι οι γιατροί ήταν συχνά αγενείς, το 30% διαφωνεί, το 20% είναι ουδέτερο, το 10% συμφωνεί και το 5% συμφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.30. Ποσοστιαία απεικόνιση της διακριτικότητας των γιατρών.

Οι γιατροί ήταν διακριτικοί



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% συμφωνεί ότι οι γιατροί ήταν διακριτικοί, το 26% συμφωνεί απόλυτα, το 23% είναι ουδέτεροι, το 16% διαφωνεί και το 5% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.31. Ποσοστιαία απεικόνιση των οδηγιών των γιατρών προς τους ασθενείς.

Οι οδηγίες που σας έδωσαν οι γιατροί για τη θεραπεία (τρόπο λήψης φαρμάκων, τρόπο ανάρρωσης, κ.α) ήταν ανεπαρκείς ή μπερδεμένες



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% διαφωνεί απόλυτα ότι οι οδηγίες που τους έδωσαν οι γιατροί για τη θεραπεία ήταν ανεπαρκείς ή μπερδεμένες, το 30% διαφωνεί, το 20% είναι ουδέτεροι, το 10% συμφωνεί και το 5% συμφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.32. Ποσοστιαία απεικόνιση της διαθεσιμότητας των γιατρών προς τους ασθενείς.

Οι γιατροί ήταν διαθέσιμοι, όταν θέλατε να τους ρωτήσετε κάτι σημαντικό



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% συμφωνεί ότι οι γιατροί ήταν διαθέσιμοι, όταν θέλανε να τους ρωτήσουν κάτι σημαντικό, το 25% συμφωνεί απόλυτα, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% διαφωνεί και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.33. Ποσοστιαία απεικόνιση της διάγνωσης και της θεραπευτικής αγωγής των

γιατρών.

Οι γιατροί σας έδωσαν λάθος διάγνωση και θεραπευτική αγωγή



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% διαφωνεί απόλυτα ότι οι γιατροί έδωσαν λάθος διάγνωση και θεραπευτική αγωγή, το 30% διαφωνεί, το 20% είναι ουδέτερο, το 10% συμφωνεί και το 5% συμφωνεί απόλυτα.

Ε. Υπόλοιπο Προσωπικό

ΣΧΗΜΑ 3.34. Ποσοστιαία απεικόνιση της επάρκειας του προσωπικού που παρέχει υπηρεσίες διατροφής.

Το προσωπικό του νοσοκομείου που παρέχει υπηρεσίες διατροφής ήταν επαρκές



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 29% συμφωνεί ότι το προσωπικό του νοσοκομείου που παρέχει υπηρεσίες διατροφής ήταν επαρκές, το 25% συμφωνεί απόλυτα, το 21% είναι ουδέτερο, το 15% διαφωνεί και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.35. Ποσοστιαία απεικόνιση της συμπεριφοράς των καθαριστριών.

Οι καθαρίστριες ήταν αγενείς



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% διαφωνεί ότι οι καθαρίστριες ήταν αγενείς, το 25% διαφωνεί απόλυτα, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% συμφωνεί και το 10% συμφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.36. Ποσοστιαία απεικόνιση της επάρκειας του νοσοκομείου σε προσωπικό.

Το προσωπικό του νοσοκομείου ήταν επαρκές

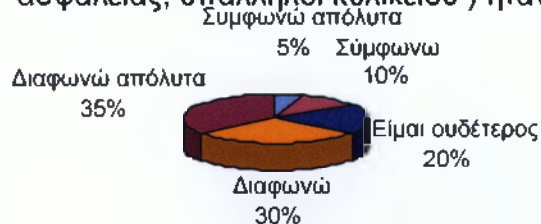


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% διαφωνεί ότι το προσωπικό του νοσοκομείου ήταν επαρκές, το 25% διαφωνεί απόλυτα, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% συμφωνεί και το 10% συμφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.37. Ποσοστιαία απεικόνιση της συμπεριφοράς των υπαλλήλων.

Το υπόλοιπο προσωπικό (π.χ διοικητικοί υπάλληλοι, θυρωροί, προσωπικό ασφαλείας, υπάλληλοι κυλικείου) ήταν αγενές



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% διαφωνεί απόλυτα ότι το υπόλοιπο προσωπικό (π.χ. διοικητική υπάλληλοι, θυρωροί, προσωπικό ασφαλείας, υπάλληλοι κυλικείου) ήταν αγενές, το 30% διαφωνεί, το 20% είναι ουδέτερο, το 10% συμφωνεί και το 5% συμφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.38. Ποσοστιαία απεικόνιση της μεταφοράς των ασθενών με τραυματιοφορέα.

Χρειάστηκε να σας μεταφέρει τραυματιοφορέας



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 60% χρειάστηκε να μεταφερθεί με τραυματιοφορέα ενώ το 40% όχι.

ΣΧΗΜΑ 3.39. Ποσοστιαία απεικόνιση της εκπαίδευσης των τραυματιοφορέων.

Οι τραυματιοφορείς ήταν κατάλληλα εκπαιδευμένοι



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% συμφωνεί ότι οι τραυματιοφορείς ήταν κατάλληλα εκπαιδευμένοι, το 25% συμφωνεί απόλυτα, το 20% είναι ουδέτεροι, το 15% διαφωνεί και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.40. Ποσοστιαία απεικόνιση της ποιότητας του φαγητού.

Η ποιότητα του φαγητού ήταν κακή



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% διαφωνεί απόλυτα ότι η ποιότητα του φαγητού ήταν κακή, το 25% διαφωνεί, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% συμφωνεί, το 10% συμφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.41. Ποσοστιαία απεικόνιση της χρονικής διάρκειας σερβιρίσματος του φαγητού στους ασθενείς.

Το φαγητό σερβιριζόταν με καθυστέρηση

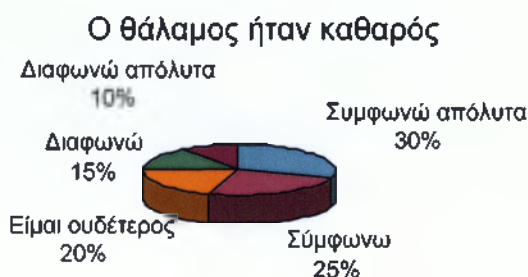


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% διαφωνεί απόλυτα ότι το φαγητό σερβιριζόταν με καθυστέρηση, το 25% διαφωνεί, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% συμφωνεί και το 10% συμφωνεί απόλυτα.

Ζ. Εσωτερικό περιβάλλον

ΣΧΗΜΑ 3.42. Ποσοστιαία απεικόνιση της καθαριότητας του θαλάμου.



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% συμφωνεί απόλυτα ότι ο θάλαμος ήταν καθαρός, το 25% συμφωνεί, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% διαφωνεί και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.43 Ποσοστιαία απεικόνιση της άποψης των ασθενών για την φασαρία στο θάλαμο.

Στο θάλαμο ασθενών (δωμάτιο), όπου μένατε είχε φασαρία



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 29% διαφωνεί ότι στο θάλαμο ασθενών (δωμάτιο), όπου έμεναν είχε φασαρία, το 26% διαφωνεί απόλυτα, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% συμφωνεί, το 10% συμφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.44. Ποσοστιαία απεικόνιση των ασθενών για την καθαριότητα των σεντονιών.

Τα σεντόνια του κρεβατιού σας τα άλλαζαν όσο συχνά έπρεπε



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% συμφωνεί απόλυτα ότι τα σεντόνια του κρεβατιού τους τα άλλαζαν όσο συχνά έπρεπε, το 25% συμφωνεί, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% διαφωνεί και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.45. Ποσοστιαία απεικόνιση της άποψης των ασθενών για την θερμοκρασία του θαλάμου.

Η θερμοκρασία του θαλάμου ήταν ακατάλληλη (έκανε κρύο ή πολύ ζέστη)

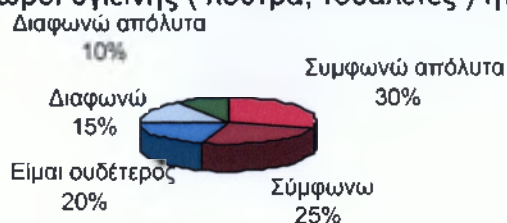


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% διαφωνεί ότι η θερμοκρασία του θαλάμου ήταν ακατάλληλη, το 25% διαφωνεί απόλυτα, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% συμφωνεί και το 10% συμφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.46. Ποσοστιαία απεικόνιση της άποψης των ασθενών για την καθαριότητα των χώρων υγιεινής.

Οι χώροι υγιεινής (λουτρά, τουαλέτες) ήταν καθαροί



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% συμφωνεί απόλυτα ότι οι χώροι υγιεινής ήταν καθαροί, το 25% συμφωνεί, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% διαφωνεί και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.47. Ποσοστιαία απεικόνιση της άποψης των ασθενών για τον αριθμό των νοσηλευθέντων ασθενών στο θάλαμο.

Στο θάλαμο σας νοιώθατε άβολα γιατί υπήρχαν περισσότεροι ασθενείς από όπi έπρεπε



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30 % διαφωνεί ότι στο θάλαμο τους νοιώθανε άβολα γιατί υπήρχαν περισσότεροι ασθενείς από τι έπρεπε, το 25% διαφωνεί απόλυτα, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% συμφωνεί και το 10% συμφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.48. Ποσοστιαία απεικόνιση της άποψης των ασθενών για την ασφάλεια των πραγμάτων τους στο θάλαμο.

Νοιώθατε ότι τα προσωπικά σας πράγματα ήταν επαρκώς ασφαλισμένα από πιθανή κλοπή



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% συμφωνεί απόλυτα ότι ένοιωθε τα προσωπικά του πράγματα ήταν επαρκώς ασφαλισμένα από πιθανή κλοπή, το 25% συμφωνεί, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% διαφωνεί και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.49. Ποσοστιαία απεικόνιση της άποψης των ασθενών για την χρονική διάρκεια του επισκεπτηρίου.

Νοιώθατε άβολα γιατί οι συγγενείς και φίλοι των ασθενών έμεναν στο θάλαμο πολύ ώρα

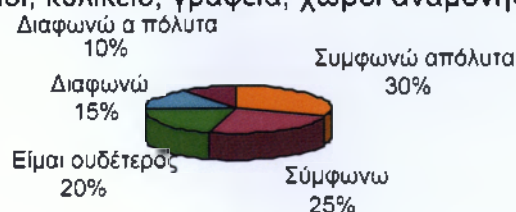


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% συμφωνεί ότι ένοιωθε άβολα γιατί οι συγγενείς και φίλοι των ασθενών έμεναν στο θάλαμο πολύ ώρα, το 25% είναι ουδέτερο, το 20% διαφωνεί, το 15% συμφωνεί απόλυτα και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.50. Ποσοστιαία απεικόνιση της άποψης των ασθενών για την καθαριότητα των χώρων του νοσοκομείου.

Οι υπόλοιποι χώροι του νοσοκομείου π.χ (διάδρομοι, κυλικείο, γραφεία, χώροι αναμονής) ήταν καθαρή

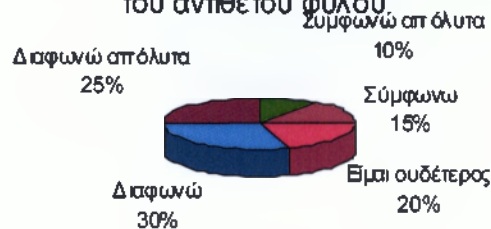


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% συμφωνεί απόλυτα ότι οι υπόλοιποι χώροι του νοσοκομείου ήταν καθαρή(π.χ. διάδρομοι), το 25% συμφωνεί, το 20% είναι ουδέτεροι, το 15% διαφωνεί και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.51. Ποσοστιαία απεικόνιση της άποψης των ασθενών για την νοσηλεία του αντίθετου φύλου στο θάλαμο.

Νοιώθατε συνεχώς άβολα στο θάλαμο, επειδή υπήρχαν ασθενείς του αντίθετου φύλου.



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% διαφωνεί ότι ένοιωθε συνεχώς άβολα στο θάλαμο, επειδή υπήρχαν ασθενείς του αντίθετου φύλου, το 25% διαφωνεί απόλυτα, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% συμφωνεί και το 10% συμφωνεί απόλυτα.

Η. Διαδικασίες.

ΣΧΗΜΑ 3.52. Ποσοστιαία απεικόνιση της χρονικής διάρκειας των προγραμματισμένων χειρουργικών επεμβάσεων.

Οι προγραμματισμένες διαδικασίες (π.χ χειρουργική επέμβαση, ακτινογραφία, εξέταση αίματος, ούρων κτλ) γίνονται χωρίς καθυστέρηση



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 28% συμφωνεί ότι οι προγραμματισμένες διαδικασίες γίνονται χωρίς καθυστέρηση, το 26% είναι ουδέτερο, το 21% συμφωνεί απόλυτα, το 15% διαφωνεί και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.53. Ποσοστιαία απεικόνιση της άποψης των ασθενών για την οργάνωση των εργαζομένων.

Η παραμονή σας στο νοσοκομείο ήταν ανοργάνωτη και έγιναν λάθη που θα μπορούσαν να είχαν αποφευχθεί (π.χ σας ζητήθηκε ξανά το ιατρικό ιστορικό ή επαναλήφθηκε εξέταση,επειδή χάθηκε)

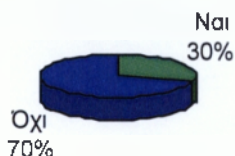


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% διαφωνεί ότι η παραμονή του στο νοσοκομείο ήταν ανοργάνωτη και ότι έγιναν λάθη που θα μπορούσαν να είχαν αποφευχθεί, το 25% διαφωνεί απόλυτα, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% συμφωνεί και το 10% συμφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.54. Ποσοστιαία απεικόνιση της άποψης των ασθενών για τον πόνο που ένοιωσαν κατά την διάρκεια νοσηλείας

Νοιώσατε πόνο κατά τη διάρκεια της νοσηλείας σας

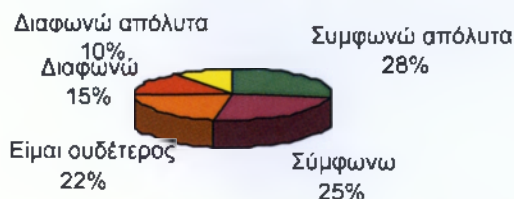


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 70% δεν ένοιωσε πόνο κατά την διάρκεια της νοσηλείας του ενώ το 30% ένοιωσε πόνο.

ΣΧΗΜΑ 3.55. Ποσοστιαία απεικόνιση του ενδιαφέροντος των νοσηλευτών για τον πόνο των ασθενών.

Το προσωπικό του νοσοκομείου ενδιαφέρθηκε για τον πόνο που νοιώθατε και φρόντισε να σας ανακουφίσει



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 28% συμφωνεί απόλυτα ότι το προσωπικό του νοσοκομείου ενδιαφέρθηκε για τον πόνο που ένοιωθαν και φρόντιζε να τους ανακουφίσει, το 25% συμφωνεί, το 22% είναι ουδέτερο, το 15% διαφωνεί και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

Θ. Έξοδος από το νοσοκομείο.

ΣΧΗΜΑ 3.56. Ποσοστιαία απεικόνιση της άποψης των ασθενών για την γραφειοκρατία στο νοσοκομείο.

Την ημέρα που βγήκατε από το νοσοκομείο, η έξοδος σας καθυστέρησε λόγω γραφειοκρατίας



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% διαφωνεί ότι την ημέρα που βγήκαν από το νοσοκομείο, η έξοδος τους καθυστέρησε λόγω γραφειοκρατίας, το 25% είναι ουδέτερο, το 20% συμφωνεί, το 15% συμφωνεί απόλυτα και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.57. Ποσοστιαία απεικόνιση της ενημέρωσης που δέχτηκαν οι ασθενείς από την έξοδο από το νοσοκομείο.

Την ημέρα που βγήκατε από το νοσοκομείο σας ενημέρωσαν επαρκώς για το τι έπρεπε να κάνετε πριν να φύγετε



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 30% συμφωνεί ότι την ημέρα που βγήκε από το νοσοκομείο τους ενημέρωσαν επαρκώς για το τι έπρεπε να κάνουν πριν φύγουν, το 25% συμφωνεί απόλυτα, το 20% είναι ουδέτερο, το 15% διαφωνεί και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.58. Ποσοστιαία απεικόνιση της άποψης των ασθενών για την διάρκεια της νοσηλείας τους.

Πιστεύετε ότι βγήκατε από το νοσοκομείο νωρίτερα από ότι έπρεπε



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 29% διαφωνεί ότι βγήκε από το νοσοκομείο νωρίτερα από ότι θα έπρεπε, το 26% είναι ουδέτερο, το 20% συμφωνεί, το 15% συμφωνεί απόλυτα και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

I. Συνολική ικανοποίηση.

ΣΧΗΜΑ 3.59. Ποσοστιαία απεικόνιση της ικανοποίησης των ασθενών από την παραμονή τους στο νοσοκομείο.

Γενικά από την παραμονή σας στο νοσοκομείο είστε πολύ ικανοποιημένος/η



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα

Συμπέρασμα: Το 29% συμφωνεί ότι γενικά από την παραμονή του στο νοσοκομείο είναι ικανοποιημένο, το 25% συμφωνεί απόλυτα, το 21% είναι ουδέτερο, το 15% διαφωνεί και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

ΣΧΗΜΑ 3.60. Ποσοστιαία απεικόνιση της άποψης των ασθενών για την κατάσταση της υγείας τους σήμερα.

Πώς θα χαρακτηρίζατε την κατάσταση της υγείας σήμερα

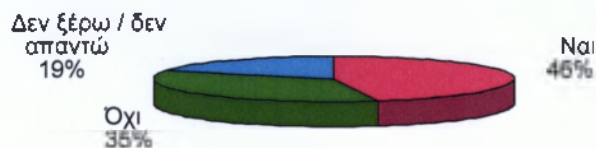


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 35% θεωρεί την κατάσταση της υγείας του πολύ καλή, το 30% καλή, το 20% μέτρια, το 10% κακή και το 5% πολύ κακή.

ΣΧΗΜΑ 3.61. Ποσοστιαία απεικόνιση διαπροσωπικής σχέσης ασθενών – υπαλλήλων.

Είχατε κάποιο γνωστός σας άτομο στο νοσοκομείο
(από το προσωπικό), που σας βοήθησε;

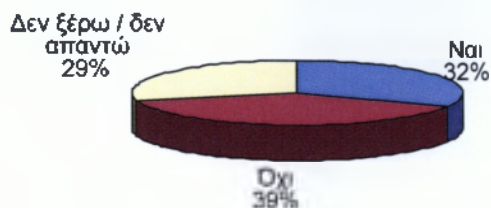


ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 46% των ασθενών υποστηρίζει πως είχε κάποιο γνωστό από το προσωπικό στο νοσοκομείο, το 35% δεν έχει κάποιον και το 19% δεν ξέρει / δεν απαντά.

ΣΧΗΜΑ 3.62. Ποσοστιαία απεικόνιση λήψης χρημάτων πέρα των κανονικών διαδικασιών.

Αναγκαστήκατε να πληρώσετε για κάποια υπηρεσία, άτυπα, επιπλέον χρήματα σε κάποιον υπάλληλο του νοσοκομείου (π.χ. γιατρό, νοσοκόμα), ενώ κανονικά δεν έπρεπε;



ΠΗΓΗ: Ίδια έρευνα.

Συμπέρασμα: Το 39% υποστηρίζει πως δεν αναγκάστηκε να πληρώσει για κάποια υπηρεσία, άτυπα, επιπλέον χρήματα σε κάποιον υπάλληλο του νοσοκομείου ενώ το 32% υποστηρίζει πως αναγκάστηκε να πληρώσει άτυπα, επιπλέον χρήματα σε κάποιον υπάλληλο.

Συμπεράσματα

Συνολική αξιολόγηση της υπάρχουσας κατάστασης

Το Γενικό Νοσοκομείο Διδυμοτείχου σήμερα, παρά τις όποιες φιλότιμες προσπάθειες του ιατρικού προσωπικού και των άλλων εργαζομένων, δεν στάθηκε ικανό να καλύψει τις όλες ανάγκες δευτεροβάθμιας περίθαλψης. Η απόδοση των υπηρεσιών υγείας είναι αξιοζήλευτη αφού και η εκπαιδευτική επάρκεια του προσωπικού είναι ικανή να αντιμετωπίσει κάθε πρόβλημα που ανακύπτει και το επίπεδο παραγωγής αγγίζει το μέγιστο, όπως δείχνει ο μέσος ετήσιος δείκτης νοσηλείας και ο συνολικός αριθμός χειρουργικών επεμβάσεων.

Η πρόθεση της πολιτικής εξουσίας για αναβάθμιση του ρόλου της δημόσιας υγείας, καλεί τα δημόσια νοσοκομεία να σταθούν στο ύψος των σημερινών περιστάσεων. Δίδει τη ευκαιρία να αναπτυχθούν και να ανακτήσουν το δικό τους διακριτό ρόλο, συμβάλλοντας στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της υγείας. Σε αυτά τα πλαίσια η στρατηγική του Νοσοκομείου Διδυμοτείχου δεν μπορεί να είναι άλλη παρά η πλήρης κάλυψη των υγειονομικών αναγκών του Βόρειου Έβρου, όχι μόνο βελτιώνοντας τις παρεχόμενες υπηρεσίες, αλλά αναπτύσσοντας και επεκτείνοντας καινούργιες δραστηριότητες περίθαλψης. Η μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας του προσωπικού η εφαρμογή σύγχρονων συστημάτων διαχειρίσεις, διοίκησης και ελέγχου, η εισαγωγή καινούργιας βιοϊατρικής τεχνολογίας αποτελούν τα κύρια στοιχεία επιτυχίας τους .

Από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε διαπιστώνουμε πως το νοσοκομείο κινείται μέσα στο «πνεύμα» της κουλτούρας της συνεκτικότητας στην οποία τα μέλη του οργανισμού μοιράζονται κοινές προοπτικές, ιδεολογίες και αξίες, δίνουν έμφαση στην συνεργατικότητα, η οποία διασφαλίζει την συνοχή του οργανισμού, αλλά παράλληλα ενθαρρύνει την ατομική πρωτοβουλία στα πλαίσια της ομάδας (Denison, 1990).

Επίσης διακρίνουμε πως η οργανωσιακή κουλτούρα του νοσοκομείου επηρεάζει την ικανοποίηση των νοσηλευθέντων ασθενών λόγω της καλής συμπεριφοράς των εργαζομένων προς τους ασθενείς και της διάθεσής τους να βοηθήσουν.

Επιπροσθέτως το μεγαλύτερο ποσοστό των νοσηλευθέντων ασθενών θεωρεί ότι η υγεία του είναι από μέτρια έως και πολύ καλή, ενώ οι εργαζόμενοι είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την εργασία τους .

Όσον αφορά την επιρροή της οργανωσιακής κουλτούρας στις παρεχόμενες υπηρεσίες του νοσοκομείου μεγάλο ποσοστό των ασθενών εμφανίζεται μέτρια ικανοποιημένο από τις

υπηρεσίες υγείας που λαμβάνει σε σχέση με τη λειτουργία τους, ενώ είναι ικανοποιημένο από τη συμπεριφορά του προσωπικού και τη δυνατότητα πρόσβασης στο νοσοκομείο.

Η κατανάλωση υπηρεσιών υγείας εμφανίζεται αυξημένη, αλλά οι προληπτικές εξετάσεις καταλαμβάνουν μικρό μόνο μέρος ζήτησης που υποδηλώνει τη χαμηλή θέση που κατέχει η πρόληψη και η προαγωγή υγείας στη συνείδηση του πληθυσμού .

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ασθενών υποστηρίζει πως η διάρκεια στη λίστα αναμονής για την εισαγωγή τους στο νοσοκομείο ήταν μεταξύ 2 και 4 εβδομάδων. Το νοσηλευτικό προσωπικό ήταν πρόθυμο να εξυπηρετήσει τους ασθενείς και να τους φροντίσει. Όσον αφορά το ιατρικό προσωπικό ένα μεγάλο μέρος των ασθενών υποστηρίζει πως οι γιατροί έδειχναν ενδιαφέρον κατά την διάρκεια της νοσηλείας τους και ήταν πρόθυμοι να βοηθήσουν για την καλύτερη ανάρρωσή τους .

Το εσωτερικό περιβάλλον του νοσοκομείου ήταν ιδιαίτερα καθαρό καθώς και οι θάλαμοι νοσηλείας στους οποίους διέμεναν οι ασθενείς.

Κατά την έξοδό τους το μεγαλύτερο ποσοστό των ασθενών υποστηρίζει πως δεν αντιμετώπισε καθυστέρηση λόγω γραφειοκρατίας.

Όσον αφορά το προσωπικό του νοσοκομείου ένα μεγάλο ποσοστό αισθάνεται απόλυτη ευελιξία και σταθερότητα στο χώρο της εργασίας του, δείχνει προθυμία για πειραματισμό και ανάληψη ρίσκου.

Επίσης διακρίνουμε αυξημένο το αίσθημα της ομαδικότητας, της ατομικής υπευθυνότητας, της δικαιοσύνης, της ανεκτικότητας καθώς επίσης και του σεβασμού στα ανθρώπινα δικαιώματα.

Επιπροσθέτως οι εργαζόμενοι δίνουν μεγάλη έμφαση στην ποιότητα, στη συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων και στη καλή οργάνωση της εργασίας τους.

Εν κατακλείδι το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων αισθάνεται ικανοποιημένο τόσο από τους προϊσταμένους του όσο και από τους συνεργάτες τους καθώς επίσης και το περιεχόμενο της εργασίας του.

4.7. Προτάσεις

Βελτίωση της παραγωγικότητας των εργαζομένων

Ένας από του κύριους στόχους του νοσοκομείου είναι η αύξησης της παραγωγικότητας των εργαζομένων. Αν και στο νοσοκομείο Διδυμοτείχου η παραγωγικότητα των εργαζομένων είναι αυξημένη επιβάλλεται να εφαρμοσθούν διάφορες μέθοδοι, ώστε να παρακινηθούν οι εργαζόμενοι όλων των ειδικοτήτων να μεγιστοποιήσουν τις δυνατότητές τους. Η αύξηση της παραγωγικότητας όλων των εργαζομένων θα επέλθει εφαρμόζοντας σύγχρονες μεθόδους management, όπως θέσπιση στόχων, έπαινος και αναγνώριση, χρηματική αμοιβή κτλ, παρότρυνση όλων των ηγετικών στελεχών να ενεργοποιηθούν και να κατευθύνουν τους υφισταμένους τους με τέτοιο τρόπο ώστε να τα οδηγήσουν στη επίτευξη των τιθεμένων στόχων.

Βελτίωση συνολικά των παρεχομένων υπηρεσιών

Η βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών από όλα τα τμήματα είναι σημαντική και θα βοηθήσει στην περαιτέρω ικανοποίηση των ασθενών.

Προς τούτο η βελτίωση της παραγωγικότητας θα επέλθει με τη λειτουργία βιβλιοθήκης, με την εκπαίδευση του τεχνικού - νοσηλευτικού προσωπικού, με τη συμμετοχή τους σε συνέδρια-επιμορφωτικά σεμινάρια εκτός νοσοκομείου, με την εκπαίδευση από εργαζόμενους του νοσοκομείου για δεξιότητες που απαιτούνται στην εργασία στις τεχνικές βελτίωσης διεργασιών και προώθηση του πνεύματος της συλλογικής εργασίας.

Επίσης η μηχανοργάνωση των υπηρεσιών διοίκησης, αλλά και η εφαρμογή του ηλεκτρονικού φακέλου ασθενούς θα αυξήσει την παραγωγικότητα των εργαζομένων και θα μειώσει το κόστος νοσηλείας. Η λογιστική απεικόνιση της οικονομικής δραστηριότητας θα επιτρέψει αξιόπιστες συγκρίσεις και αξιολογήσεις, θα βελτιώσει τις συναλλαγές με προμηθευτές και ασφαλιστικά ταμεία, δηλαδή θα ελέγξει το κόστος των παρεχομένων υπηρεσιών .

Επιπροσθέτως η γεωγραφική θέση του νοσοκομείου καθώς και η μη πλήρωση ορισμένων ιατρικών θέσεων, επιβάλλει την λειτουργία της τηλεϊατρικής ώστε με τη συνεργασία μεγάλων εξειδικευμένων κλινικών ή εργαστηρίων να επιλύονται προβλήματα ασθενών της περιοχής.

Βιβλιογραφία

Αγγλική βιβλιογραφία

1. Aiken, L.H., Clarke, S.P., & Sloane, D.M., "Hospital staffing, organization and quality of care: Cross-national findings. *Nursing Outlook*" page 187-194, 2002, London.
2. Anderson N. and West M., "Measuring climate for work group innovation: development and validation of the team climate inventory", *Journal of Organizational Behaviour*, page 235-258, 1998, Australia.
3. Bland M., "An Introduction to Medical Statistics, 3rd Edition", Oxford University Press, 2000, Oxford.
4. Burrell G., "Normal Science, Paradigms, Metaphors, Discourses and Genealogies of Analysis.", In: Clegg S., Hardy C., & Nord W., *Handbook of Organization Studies*, page 642-658, 1996, London.
5. Cameron K. and Freeman S., "Culture, Congruence, Strength and Type: Relationship to Effectiveness," *Research in Organizational Change and Development*, page 23-58, 1991, London.
6. Cooke R., and Lafferty J., "Organizational Culture Inventory (OCI).", MI: Human Synergistics Plymouth, 1994, London.
7. Donabedian, A. Commentary on some studies of the quality of care, 1987, *HealthCare Financing Review* (annual supplement), 75-85
8. Gold B.A., *International Organizational Behavior: text, readings cases and skills*, 1997, Lubin School of Business.
9. Hale A., "Culture's confusions", *Safety Sci.*, page 1-14, 2000, London.
10. Martin j. & Frost P., "The Organizational Culture War Games: a Struggle for Intellectual Dominance. In: S.R.Clegg, S.R.Hardy, C.& Nord W.R., *Handbook of Organization Studies*, page 599- 621, 1996, London.
11. Schein E., "Organizational Culture", *American Psychologist*, page 109-119, 1990, San Francisco.

Ελληνική βιβλιογραφία

1. Ανδριώτη Δ., «Οι Ανθρώπινοι Πόροι στον Υγειονομικό Τομέα», Ακαδημία Επαγγελματιών Υγείας, 1994, Αθήνα.
2. Γεωργούση Ε., Οικονόμου Χ., Κυριόπουλος Γ. «Η Δημόσια Υγεία στην Πρωτοβάθμια φροντίδα Υγείας. Η Δημόσια Υγεία στην Ελλάδα», Εκδόσεις Θεμέλιο/ Κοινωνία και Υγεία, 2002, Αθήνα.
3. Ζιλίδης Χ. «Τα Κέντρα Υγείας στη Βόρεια Ελλάδα προβλήματα και δυνατότης ανάπτυξης της Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας», University Studio Press, 1995, Θεσσαλονίκη.
4. Θεοδώρου Μ., Σαρρής Μ., Σούλης Σ., `` Σύστημα Υγείας και Ελληνική πραγματικότητα, Αυτοέκδοση, 1995, Αθήνα.
5. Κυριακόπουλος Γ, Γεωργούση Ε, Γεννηματά Α, Μάκου Ν, Σωμαράκη Μ. Τι πιστεύουν οι ασθενείς για τα νοσοκομεία μας. Ιατρικό Βήμα, σελ.19-27, 1990, Αθήνα.
6. Σουλιώτης Κ., (2000), «Ο ρόλος του ιδιωτικού τομέα στο ελληνικό Σύστημα Υγείας», εκδ. Παπαζήσης, Αθήνα.
7. Σταθόπουλος Π.Α., (2005), «Κοινωνική Πρόνοια, Ιστορική εξέλιξη, νέες κατευθύνσεις», εκδ. Παπαζήσης, Αθήνα.
8. Τούντας Γ, Λοπατατζίδης Θ, Χουλιάρα Λ. Έρευνα γνώμης και ικανοποίησης των ασφαλισμένων του ΙΚΑ από τις παρεχόμενες πρωτοβάθμιες υπηρεσίες. Αρχ. Ελλ. Ιατρ. 2003, σελ.497-503.
9. Ξενικού Α., `` Μετρώντας την έννοια της κουλτούρας των οργανισμών : Το Ερωτηματολόγιο Οργανωτικής Κουλτούρας. Ψυχολογία `` , 2005, σελ.103-113, Αθήνα.
10. Υπουργείο Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, `` Βελτίωση και εκσυγχρονισμός του Εθνικού Συστήματος Υγείας και άλλες διατάξεις Ν.(2889/2001) `` Κεφάλαιο Α΄. Περιφερειακή Συγκρότηση του Ε.Σ.Υ. Άρθρο 1 Αρ. Φύλλου 37, 2001, Αθήνα.
11. Υφαντόπουλος Γ., Σούλης Σ., Παπαηλίας Θ., Μανιαδάκης Ν.`` Οι ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό στον τομέα Υγείας Ελλάδα: 1980- 2000``, Έκθεση στην Διεύθυνση V της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 1993, Αθήνα.

Ηλεκτρονικές Πηγές

1. www.ceibs.edu, ανακτήθηκε στις 15-06-2010.
2. www.plant-management.gr, ανακτήθηκε στις 12-05-2010.
3. www.businessweek.com, ανακτήθηκε στις 17-04-2010.
4. www.tex.unipi.gr, ανακτήθηκε στις 15-03-2010.
5. www.vyka.gov.gr, ανακτήθηκε στις 17-05-2010.

Παραρτήματα

Ερωτηματολόγια

Επιστημονικό έργο ΤΕΙ-Κ σε μονάδες υγείας

ΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

Ερωτηματολόγιο υποέργου με στόχο την Οργανωτική Λειτουργία Μονάδων Υγείας

Στοιχεία ερωτώμενου

Όνομασία Νοσοκομείου:

Διεύθυνση (οδός / αριθμός / Δήμος – Κοινότητα / Νομός) :

.....
.....
.....

Στοιχεία επικοινωνίας (Άτομο επικοινωνίας / τηλέφωνο /Fax / Email) :

Όνομα / Επώνυμο:

Τηλέφωνο επικοινωνίας:

Email:

Προσωπικά στοιχεία

1. Ηλικία

25-34		35-44		45-54		55-65	
-------	--	-------	--	-------	--	-------	--

2. Εκπαίδευση

Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης	
Απόφοιτος Τεχνολογικής Εκπαίδευσης	
Απόφοιτος Ανώτατης Σχολής	
Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου	

3. Εμπειρία

Έτη επαγγελματικής εμπειρίας

Λιγότερο από 3έτη		Από 3 έως 10 έτη		Από 10 έως 20 έτη		Περισσότερο από 20 έτη	
----------------------	--	---------------------	--	----------------------	--	---------------------------	--

Από αυτά στον Οργανισμό :..... έτη.

Πριν την πρόσληψη σας στον Οργανισμό είχατε εργαστεί αλλού (Ναι / Όχι) ;

Εάν ΝΑΙ η θέση ήταν :

στον ιδιωτικό τομέα	
στον δημόσιο τομέα	
ως ελεύθερος επαγγελματίας	

στο τμήμα (ή τμήματα) :

.....
.....

Η θέση σας στο Οργανισμό είναι στο τμήμα (ή τμήματα) :

.....
.....

ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ;	ΚΑΤΑ ΠΟΣΟ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΟΠΟΙΟ ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΠΡΟΑΓΕΙ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ;
Παρακαλώ βάλτε √ στο κουτάκι της επιλογής σας Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Παρακαλώ βάλτε √ στο κουτάκι της επιλογής σας Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1. Ευελιξία Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1. Ευελιξία Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2. Προσαρμοστικότητα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2. Προσαρμοστικότητα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. Σταθερότητα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3. Σταθερότητα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. Προβλεψιμότητα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	4. Προβλεψιμότητα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5. Καινοτομία Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	5. Καινοτομία Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6. Γρήγορη εκμετάλλευση ευκαιριών Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	6. Γρήγορη εκμετάλλευση ευκαιριών Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7. Προθυμία για πειραματισμό Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	7. Προθυμία για πειραματισμό Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8. Ανάλυση ρίσκου Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	8. Ανάλυση ρίσκου Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9. Το να είναι κάποιος προσεκτικός Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	9. Το να είναι κάποιος προσεκτικός Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10. Αυτονομία Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	10. Αυτονομία Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

11. Προσανατολισμός στους κανόνες Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	11. Προσανατολισμός στους κανόνες Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
12. Αναλυτικότητα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	12. Αναλυτικότητα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
13. Προσοχή στις λεπτομέρειες Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	13. Προσοχή στις λεπτομέρειες Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
14. Το να είναι κάποιος ακριβής Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	14. Το να είναι κάποιος ακριβής Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
15. Προσανατολισμός στη ομαδικότητα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	15. Προσανατολισμός στη ομαδικότητα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
16. Το να μοιράζονται οι εργαζόμενοι ελεύθερα τις πληροφορίες Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	16. Το να μοιράζονται οι εργαζόμενοι ελεύθερα τις πληροφορίες Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
17. Έμφαση σε μια συγκεκριμένη κοινή νοοτροπία στον οργανισμό. Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	17. Έμφαση σε μια συγκεκριμένη κοινή νοοτροπία στον οργανισμό. Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
18. Προσανατολισμός στους ανθρώπους Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	18. Προσανατολισμός στους ανθρώπους Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
19. Δικαιοσύνη Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	19. Δικαιοσύνη Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
20. Σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	20. Σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
21. Ανεκτικότητα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	21. Ανεκτικότητα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
22. Μη ύπαρξη τυπικότητας στις σχέσεις Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	22. Ανεκσιμότητα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
23. Το να είναι ο εργαζόμενος βολικός Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	23. Το να είναι ο εργαζόμενος βολικός Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

24. Το να είναι ο εργαζόμενος ήρεμος Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	24. Το να είναι ο εργαζόμενος ήρεμος Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
25. Το να βοηθάς Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	25. Το να βοηθάς Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
26. Το να είναι ο εργαζόμενος επιθετικός Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	26. Το να είναι ο εργαζόμενος επιθετικός Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
27. Αποφασιστικότητα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	27. Αποφασιστικότητα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
28. Το να είναι ο εργαζόμενος δραστήριος Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	28. Το να είναι ο εργαζόμενος δραστήριος Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
29. Πρωτοβουλία Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	29. Πρωτοβουλία Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
30. Το να είναι ο εργαζόμενος σκεπτόμενος Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	30. Το να είναι ο εργαζόμενος σκεπτόμενος Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
31. Προσανατολισμός στην επίτευξη στόχων Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	31. Προσανατολισμός στην επίτευξη στόχων Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
32. Το να είναι ο εργαζόμενος απαιτητικός Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	32. Το να είναι ο εργαζόμενος απαιτητικός Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
33. Ατομική υπευθυνότητα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	33. Ατομική υπευθυνότητα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
34. Υψηλές προσδοκίες για απόδοση Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	34. Υψηλές προσδοκίες για απόδοση Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
35. Ευκαιρίες για επαγγελματική εξέλιξη Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	35. Ευκαιρίες για επαγγελματική εξέλιξη Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
36. Υψηλές αμοιβές για την καλή απόδοση Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	36. Υψηλές αμοιβές για την καλή απόδοση Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

37. Αίσθημα ασφάλειας στην εργασία Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	37. Αίσθημα ασφάλειας στην εργασία Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
38. Έπαινος για την καλή απόδοση Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	38. Έπαινος για την καλή απόδοση Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
39. Χαμηλό επίπεδο συγκρούσεων Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	39. Χαμηλό επίπεδο συγκρούσεων Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
40. Άμεση αντιμετώπιση συγκρούσεων Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	40. Άμεση αντιμετώπιση συγκρούσεων Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
41. Δημιουργία φίλων στη δουλειά Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	41. Δημιουργία φίλων στη δουλειά Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
42. Ταίριασμα με την εργασία Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	42. Ταίριασμα με την εργασία Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
43. Συνεργασία μεταξύ εργαζομένων Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	43. Συνεργασία μεταξύ εργαζομένων Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
44. Ενθουσιασμός για τη δουλειά Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	44. Ενθουσιασμός για τη δουλειά Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
45. Πολύωρη εργασία Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	45. Πολύωρη εργασία Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
46. Το να μην εξαναγκάζεται ο εργαζόμενος από πολλούς κανόνες Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	46. Το να μην εξαναγκάζεται ο εργαζόμενος από πολλούς κανόνες Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
47. Έμφαση στην ποιότητα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	47. Έμφαση στην ποιότητα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
48. Το να έχει ο κάθε εργαζόμενος διαφορετικά χαρακτηριστικά από τους άλλους Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	48. Το να έχει κάθε ο εργαζόμενος διαφορετικά χαρακτηριστικά από τους άλλους Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
49. Το να έχει ο εργαζόμενος καλή φήμη Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	49. Το να έχει ο εργαζόμενος καλή φήμη Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
50. Το να είναι ο εργαζόμενος κοινωνικά Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	50. Το να είναι ο εργαζόμενος κοινωνικά Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

ικανός/ υπεύθυνος Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	ικανός/ υπεύθυνος Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
51. Προσανατολισμός στο αποτέλεσμα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	51. Προσανατολισμός στο αποτέλεσμα Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
52. Το να έχει ο εργαζόμενος ξεκάθαρη καθοδηγητική φιλοσοφία Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	52. Το να έχει ο εργαζόμενος ξεκάθαρη καθοδηγητική φιλοσοφία Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
53. Ανταγωνισμός Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	53. Ανταγωνισμός Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
54. Καλή οργάνωση Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	54. Καλή οργάνωση Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
55. Είμαι ικανοποιημένος/η από τους προϊσταμένους μου Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
56. Είμαι ικανοποιημένος/η από τους συνεργάτες μου Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
57. Είμαι ικανοποιημένος/η από το περιεχόμενο της εργασίας μου Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
58. Είμαι ικανοποιημένος από την αμοιβή μου Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
59. Είμαι ικανοποιημένος από τις προσδοκίες παραγωγής Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
60. Συνολικά είμαι ικανοποιημένος από την εργασία μου Απόλυτα Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Τα ερωτηματολόγια να συμπληρωθούν από όσους περνούν την Ερώτηση:

Φίλτρο:

1. Είστε άνω των 18 ετών; Ναι: Όχι:

(Αν δεν περάσει από την ερώτηση φίλτρο σταματούμε την έρευνα λέγοντας:
Ευχαριστούμε πολύ, αλλά δεν μπορούμε να συνεχίσουμε την έρευνα γιατί.....)

Α. ΤΡΟΠΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ.

2. Εισαχθήκατε στο νοσοκομείο ως επείγον περιστατικό ή τηλεφωνώντας στο 166 ή κατόπιν λίστας αναμονής ή προσχεδιασμένα;

Επείγον/ τηλεφωνο στο 166/άμεση παραπομπή

- Πήγαμε στην ερώτηση 3

Λίστα αναμονής ή προσχεδιασμένα

- Πήγαμε στην ερώτηση 5

Επείγουσα ή άμεση παραπομπή

Από τις προτάσεις που θα σας διαβάσω, παρακαλώ επιλέξτε μια από τις κατηγορίες που θα σας πω, έτσι ώστε να εκφράσετε το βαθμό στον οποίο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με κάθε πρόταση. Σας διαβάζω την πρόταση:.....(διαβάζω την 3^η ερώτηση).....

Με αυτό που σας είπα θα λέγατε ότι..... «Συμφωνείτε απόλυτα».... «Συμφωνείτε».... ή «Διαφωνείτε απόλυτα».

	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Είμαι ουδέτερος	Διαφωνώ	Διαφο απόλυ
3. Στο Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών λάβατε ανεπαρκή πληροφόρηση για την κατάσταση της υγείας σας και τη θεραπευτική αγωγή	1	2	3	4	5
4. Η φροντίδα που λάβατε στο Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών ήταν καλά οργανωμένη	1	2	3	4	5

Λίστα αναμονής ή προγραμματισμένη εισαγωγή

5. Πόσο διάστημα περιμένατε στη λίστα αναμονής, από την ημέρα που μάθατε ότι πρέπει να νοσηλευθείτε στο νοσοκομείο μέχρι την ημέρα που έγινε η εισαγωγή σας;

Λιγότερο από 1 εβδομάδα
 Μεταξύ 1 και 2 εβδομάδων
 Μεταξύ 2 και 4 εβδομάδων
 Περισσότερο από 1 μήνα
 Δεν θυμάστε

Παρακαλώ επιλέξτε μια από τις κατηγορίες που θα σας πω, έτσι ώστε να εκφράσετε το βαθμό στον οποίο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με κάθε πρόταση.

	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Είμαι ουδέτερος	Διαφωνώ	Διαφ απόλ
6. Νοιώθετε ότι ο χρόνος αναμονής από τη στιγμή που θελήσατε να νοσηλευθείτε στο νοσοκομείο έως την ημέρα που έγινε η εισαγωγή σας ήταν υπερβολικά μεγάλος	1	2	3	4	5
7. Το κλείσιμο του ραντεβού για εισαγωγή έγινε εύκολα στη Γραμματεία (τηλεφωνικά ή με επίσκεψη στο νοσοκομείο)	1	2	3	4	5
8. Το προσωπικό της Γραμματείας ήταν απρόθυμο να σας εξυπηρετήσει	1	2	3	4	5
9. Το προσωπικό της Γραμματείας σας είχε εξηγήσει επαρκώς πριν την εισαγωγή σας τι ακριβώς θα γινόταν στο νοσοκομείο	1	2	3	4	5

B. ΑΦΙΞΗ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ.

10. Πόση ώρα έκαναν να σας βρουν κρεβάτι σε θάλαμο;

Λιγότερο από 10 λεπτά
 11 λεπτά έως μισή ώρα
 μισή έως μία ώρα
 Περισσότερο από 2 ώρες
 Δεν θυμάστε

Παρακαλώ επιλέξτε μια από τις κατηγορίες που θα σας πω, έτσι ώστε να εκφράσετε το βαθμό στον οποίο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με κάθε πρόταση.

	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Είμαι ουδέτερος	Διαφωνώ	Διαφ απόλ.
11. Η αναμονή σε καρέκλα ή καροτσάκι μέχρι να σας βρουν κρεβάτι σε θάλαμο ήταν περισσότερη από ότι θα έπρεπε	1	2	3	4	5
12. Στο εσωτερικό του νοσοκομείου υπήρχαν ταμπέλες ή άλλη σηματοδότηση με την οποία μπορούσατε εύκολα να πάτε εκεί όπου θέλατε	1	2	3	4	5
13. Η διαδικασία εισαγωγής σας στο νοσοκομείο ήταν δυσάρεστη	1	2	3	4	5

Γ. ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ.

Παρακαλώ επιλέξτε μια από τις κατηγορίες που θα σας πω, έτσι ώστε να εκφράσετε το βαθμό στον οποίο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με κάθε πρόταση.

	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Είμαι ουδέτερος	Διαφωνώ	Διαφ απόλ.
14. Οι νοσοκόμες έδειξαν ενδιαφέρον και σας περιποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της νοσηλείας σας	1	2	3	4	5
15. Οι νοσοκόμες ήταν συχνά αγενείς	1	2	3	4	5
16. Οι νοσοκόμες σας εξηγούσαν με κατανοητό τρόπο τις ιατρικές διαδικασίες (εξετάσεις από γιατρούς, ακτινογραφίες κ.λ.π.)	1	2	3	4	5
17. Οι νοσοκόμες ήταν απρόθυμες να απαντήσουν στις ερωτήσεις σας	1	2	3	4	5
18. Οι νοσοκόμες συζητούσαν μαζί σας τις ανησυχίες και τους φόβους σας	1	2	3	4	5
19. Οι νοσοκόμες καθυστερούσαν να έλθουν, όταν τις ζητούσατε	1	2	3	4	5
20. Οι νοσοκόμες σας φέρθηκαν με σεβασμό	1	2	3	4	5
21. Οι νοσοκόμες ήταν ανίκανες να κάνουν σωστά τη δουλειά τους	1	2	3	4	5
22. Οι νοσοκόμες ήταν διακριτικές	1	2	3	4	5

Δ. ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ.

Παρακαλώ επιλέξτε μια από τις κατηγορίες που θα σας πω, έτσι ώστε να εκφράσετε το βαθμό στον οποίο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με κάθε πρόταση.

	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Είμαι ουδέτερος	Διαφωνώ	Διαφ απόλ
23. Οι γιατροί περνούσαν σπάνια για να ελέγξουν την πορεία της υγείας σας	1	2	3	4	5
24. Οι γιατροί έδειχναν ενδιαφέρον για εσάς κατά τη διάρκεια της νοσηλείας σας	1	2	3	4	5
25. Οι γιατροί ήταν ανίκανοι να κάνουν σωστά τη δουλειά τους	1	2	3	4	5
26. Οι γιατροί σας κράτησαν ενήμερο για την κατάσταση της υγείας σας	1	2	3	4	5
27. Οι γιατροί ήταν συχνά αγενείς	1	2	3	4	5
28. Οι γιατροί ήταν διακριτικοί	1	2	3	4	5
29. Οι οδηγίες που σας έδωσαν οι γιατροί για τη θεραπεία (τρόπο λήψης φαρμάκων, τρόπο ανάρρωσης, κ.α.) ήταν ανεπαρκείς ή μπερδεμένες	1	2	3	4	5
30. Οι γιατροί ήταν διαθέσιμοι, όταν θέλατε να τους ρωτήσετε κάτι σημαντικό	1	2	3	4	5
31. Οι γιατροί σας έδωσαν λάθος διάγνωση και θεραπευτική αγωγή	1	2	3	4	5

Ε. ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ.

Παρακαλώ επιλέξτε μια από τις κατηγορίες που θα σας πω, έτσι ώστε να εκφράσετε το βαθμό στον οποίο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με κάθε πρόταση.

	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Είμαι ουδέτερος	Διαφωνώ	Διαφ απόλ
32. Το προσωπικό του νοσοκομείου που παρείχε υπηρεσίες διατροφής ήταν ευγενικό	1	2	3	4	5
33. Οι καθαρίστριες ήταν αγενείς	1	2	3	4	5
34. Το προσωπικό του νοσοκομείου ήταν επαρκές	1	2	3	4	5
35. Το υπόλοιπο προσωπικό (π.χ. διοικητικοί υπάλληλοι, θυρωροί, προσωπικό ασφαλείας, υπάλληλοι κυλικείου) ήταν αγενές	1	2	3	4	5

36. Χρειάστηκε να σας μεταφέρει τραυματιοφορέας;

Ναι

Πήγαινε στην ερώτηση 37

Όχι

Πήγαινε στην ερώτηση 38

Παρακαλώ επιλέξτε μια από τις επιλογές που θα σας πω, έτσι ώστε να εκφράσετε το βαθμό στον οποίο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με κάθε πρόταση.

	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Είμαι ουδέτερος	Διαφωνώ	Διαφ απόλ
37. Οι τραυματιοφορείς ήταν κατάλληλα εκπαιδευμένοι	1	2	3	4	5

ΣΤ. ΦΑΓΗΤΟ.

Παρακαλώ επιλέξτε μια από τις κατηγορίες που θα σας πω, έτσι ώστε να εκφράσετε το βαθμό στον οποίο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με κάθε πρόταση.

	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Είμαι ουδέτερος	Διαφωνώ	Διαφ απόλ
38. Η ποιότητα του φαγητού ήταν κακή	1	2	3	4	5
39. Η θερμοκρασία του φαγητού ήταν αυτή που έπρεπε (π.χ. δεν ήταν υπερβολικά καυτό ή κρύο)	1	2	3	4	5
40. Το φαγητό σερβιριζόταν με καθυστέρηση	1	2	3	4	5

Z. ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.

Παρακαλώ επιλέξτε μια από τις κατηγορίες που θα σας πω, έτσι ώστε να εκφράσετε το βαθμό στον οποίο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με κάθε πρόταση.

	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Είμαι ουδέτερος	Διαφωνώ	Διαφ απόλ
41. Ο θάλαμος ήταν καθαρός	1	2	3	4	5
42. Στο θάλαμο ασθενών (δωμάτιο), όπου μένατε είχε φασαρία	1	2	3	4	5
43. Τα σεντόνια του κρεβατιού σας τα άλλαζαν όσο συχνά έπρεπε	1	2	3	4	5
44. Η θερμοκρασία του θαλάμου ήταν ακατάλληλη (έκανε κρύο ή πολύ ζέστη)	1	2	3	4	5
45. Οι χώροι υγιεινής (λουτρό, τουαλέτες) ήταν καθαροί	1	2	3	4	5
46. Στο θάλαμό σας νοιώθατε άβολα γιατί υπήρχαν περισσότεροι ασθενείς από ότι έπρεπε	1	2	3	4	5
47. Νοιώθατε ότι τα προσωπικά σας πράγματα ήταν επαρκώς ασφαλισμένα από πιθανή κλοπή	1	2	3	4	5
48. Νοιώθατε άβολα γιατί οι συγγενείς και φίλοι των ασθενών έμεναν στο θάλαμο πολύ ώρα	1	2	3	4	5
49. Οι υπόλοιποι χώροι του νοσοκομείου π.χ. (διάδρομοι, κυλικείο, γραφεία, χώροι αναμονής) ήταν καθαροί	1	2	3	4	5
50. Νοιώθατε συνεχώς άβολα στο θάλαμο, επειδή υπήρχαν ασθενείς του αντίθετου φύλου	1	2	3	4	5

H. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ.

Παρακαλώ επιλέξτε μια από τις κατηγορίες που θα σας πω, έτσι ώστε να εκφράσετε το βαθμό στον οποίο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με κάθε πρόταση.

	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Είμαι ουδέτερος	Διαφωνώ	Διαφ απόλ
51. Οι προγραμματισμένες διαδικασίες (π.χ. χειρουργική επέμβαση, ακτινογραφία, εξέταση αίματος, ούρων κτλ) γινόταν χωρίς καθυστέρηση	1	2	3	4	5
52. Η παραμονή σας στο νοσοκομείο ήταν ανοργάνωτη και έγιναν λάθη που θα μπορούσαν να είχαν αποφευχθεί (π.χ. σας ζητήθηκε ξανά το ιατρικό ιστορικό ή επαναλήφθηκε εξέταση, επειδή χάθηκε)	1	2	3	4	5

53. Νοιώσατε πόνο κατά τη διάρκεια της νοσηλείας σας;

Ναι

Πήγαίτε στην 54^η ερώτηση

Όχι

Πήγαίτε στην 55^η ερώτηση

Παρακαλώ επιλέξτε μια από τις κατηγορίες που θα σας πω, έτσι ώστε να εκφράσετε το βαθμό στον οποίο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με κάθε πρόταση.

	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Είμαι ουδέτερος	Διαφωνώ	Διαφ απόλ
54. Το προσωπικό του νοσοκομείου ενδιαφέρθηκε για τον πόνο που νοιώθατε και φρόντισε να σας ανακουφίσει	1	2	3	4	5

Θ. ΕΞΟΔΟΣ ΑΠΟ ΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ.

Παρακαλώ επιλέξτε μια από τις κατηγορίες που θα σας πω, έτσι ώστε να εκφράσετε το βαθμό στον οποίο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με κάθε πρόταση.

	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Είμαι ουδέτερος	Διαφωνώ	Διαφ απόλ
55. Την ημέρα που βγήκατε από το νοσοκομείο, η έξοδός σας καθυστέρησε λόγω γραφειοκρατίας	1	2	3	4	5
56. Την ημέρα που βγήκατε από το νοσοκομείο σας ενημέρωσαν επαρκώς για το τι έπρεπε να κάνετε πριν να φύγετε	1	2	3	4	5
57. Πιστεύετε ότι βγήκατε από το νοσοκομείο νωρίτερα από ότι έπρεπε	1	2	3	4	5

I. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ.

Παρακαλώ επιλέξτε μια από τις κατηγορίες που θα σας πω, έτσι ώστε να εκφράσετε το βαθμό στον οποίο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με κάθε πρόταση.

	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Είμαι ουδέτερος	Διαφωνώ	Διαφ απόλ
58. Γενικά από την παραμονή σας στο νοσοκομείο είστε πολύ ικανοποιημένος /η	1	2	3	4	5

Ακολουθούν κάποιες ερωτήσεις οι οποίες είναι για στατιστικούς και μόνον λόγους. Χρησιμοποιούνται για να μας βοηθήσουν να κατανοήσουμε πως διαφορετικές ομάδες ανθρώπων βιώνουν τις υπηρεσίες του νοσοκομείου. Εάν, ωστόσο, δεν θέλετε να απαντήσετε σε κάποια συγκεκριμένη ερώτηση, μπορείτε να προχωρήσετε στην επόμενη.

Φύλο:

Άρρεν

Θήλυ

Τι ηλικία έχετε;

18-30

31-44

45-60

61-74

Άνω των 75

Μορφωτικό επίπεδο:

Αναλφάβητος

Απολυτήριο Δημοτικού

Απολυτήριο Γυμνασίου/Λυκείου

Ανώτερη Σχολή (ΤΕΙ, ΙΕΚ)/Ανώτατη Σχολή (ΑΕΙ)

Μεταπτυχιακός Τίτλος Σπουδών/Διδακτορικό

Πώς θα χαρακτηρίζατε την κατάσταση της υγείας σας σήμερα;

Πολύ καλή

Καλή

Μέτρια

Κακή

Πολύ κακή

Είχατε κάποιο γνωστό σας άτομο στο νοσοκομείο (από το προσωπικό), που σας βοήθησε;

Ναι

Όχι

Δεν ξέρω / Δεν απαντώ

Αναγκαστήκατε να πληρώσετε για κάποια υπηρεσία, άτυπα, επιπλέον χρήματα σε κάποιον υπάλληλο του νοσοκομείου (π.χ. γιατρό, νοσοκόμα), ενώ κανονικά δεν έπρεπε;

Ναι

Όχι

Δεν ξέρω / Δεν απαντώ

Πώς σας φάνηκε ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου;

- Πολύ μεγάλος
- Μεγάλος
- Κανονικός
- Μικρός
- Πολύ μικρός