

. 1 .	μ	μ	
1.1		11
1.2	μ	13
. 2 .	μ		
2.1		17
2.2	μ	μ	
		17
2.3		19
2.4	μ	22
. 3 .			
3.1		25
3.2	μ	μ	28
3.3	μ	30
. 4 .	μ	μ	
4.1		33
4.2		μ	
		38
4.3	μ	39
. 5 .	,		

5.1	43
5.2	μ	47
5.2.1	48
5.2.2	52
5.2.3	55
5.3	μ	58
. 6 .	μ	
6.1	68
6.2	– 	71
6.3	μ	74
6.3.1	μ (univariate) 	74
6.3.2	μ (bivariate) 	80
6.3.3	μ (multivariate) 	82
.7 .	– μ	85
.8 .	μ μ – 	91
	101
	1.....	112
	2.....	116
	3.....	120
	4.....	123
	5.....	127
	6.....	131
	7.....	135
	8.....	139
	9.....	147
	10.....	148
	11.....	149

μ

5.1.	μ	,	2011	50
5.2.	μ	,	2011	54
5.3.	μ	,	2011	58
5.4.			,	61
5.5.			,	61
			, 2011	
5.6.		μ		62
			,	
5.7.	μ		,	64
			, 2009 – 2011	
5.8.			(64
), , , 2011	
5.9.			,	65
			, 2011	
6.1.		μ	μ μ	69
6.2.	μ		μ μ	71
6.3.	μ μ	1-5	μμ	71
6.4.		Cronbach		72
	μ			
6.5.	μ		μ (336)	74
6.6.			μ	75

μ	6.7.	μ 76
	6.8.	μ 77
	6.9.	μ 78
	6.10.	μ 79
	6.11.	μ 80

μμ

μμ 3.1	μ	μ						26
μ	μ	μ	,	μ	μ	Maeseneer (2003)		
μμ 5.1	μμ							49
μμ 5.2	μμ							53
μμ 5.3	μμ							56
5.1	μ					,		44

μ

μ

μ

μ

μ

μ

—

μμ

μ

μ

Alma Ata (1978) « Ottawa (1986), μ (WHO, 1978), μ (Sitzia and Wood, 1997).

μ μ Ware et al., (1983) μ μ (Lochman, 1983, 1000 μ

,

μ

μ

μ

μ

μ

μ

μ

.

μ

μ

μ

.



. 1 .

μ

μ

1.1

, μ , μ
, (1996), μ
- μ , .

μ

μ

μ

μ

.

, μ Dubos (1959), μ

,

,

μ

,

μ

μ

.

μ

,

μ

,

μ

, - μ μ
.

, μ μ (1999), μ

,

“

”, μ ,
.

μ , , μ

,

,
Ruger (1998),
“ ” , μ μ μ
,
μ μ μ , «
μ ,
»., μ μ ., (1996), μ
“ , ”
,
μ μ μ
μ , - (,).
μ μ “ ”
(, 1994, Miller, 1998).
μ
μ ,
μ - μ , «
». «
, μ » (, 1995).
,
μ μ μ μ
,
,
,
Alma Ata (1978) Ottawa (1986), μ
μ “ μ ” (, 2010),
μ
μ μ μ “ ”,

μ μ , μ , ,
, , μ μ . .

1.2 μ

μ μ “ μ ”,
Alma Ata (1978)
μ «
μ , μ ,
μ μμ
μ » (WHO, 1978).

μ μ μ , μ
(. . .) 1981, “ ”,
26, μ « -μ , μ μ
μμ , μ
. . . . μ μ
» (WHO, 1981).

μ μ ,
(Institute of Medicine), μ « μ μ
(μ , μ , μ) μ
, μ μ μ
»
(, 2008).

μ μ μ
(Primary Medical Health).
“ μ - ” μ
μ μ μ , μ
μ μ
μ
(, 2008). μ ., (1995), «

. , μ μ μ
 μ μ μ - μ
 (μ).
 μ μ , μ μ , μ μ
 μ μ , μ μ
 , μ μ . μ
 (μ), μ
 / , , , .
 μ .
 , μ
 μ μ :
 • μ , μ , μ
 μ μ μ .
 μ μ μ μ μ
 μ μ μ μ
 .
 • μ , μ μ
 .
 μ μ μ ,
 μ μ . μ
 μ (. .) μ
 μ
 μ μ μ .
 • , μ μ ,
 μ

, μ
 μ μ .
 • μ (μ μ). μ
 μ μ /
 μ μ μ
 μ ,
 μ μ μ
 μ μ μ μ μ
 μ μ .
 μ μ , μ
 “ μ ”, μ μ
 μ “ ”,
 μ , ,
 μ μ μ .
 μ μ μ μ
 μ - - .

2. μ

2.1

, μ μ
μ μ
1983 μ . 1397/83 (143/ /7-10-1983) (μ 9),
μ , 14 μ 20 ,
μ μ μ μ ¹.
μ μ
(, 2008),
μ μ
μ μ μ μ ,
μ . μ μ μ μ
(), μ μ μ μ ()².
μ μ μ μ μ μ μ μ
, μ
μ 1397/83 .

2.2 μ μ

() μ
μ μ

¹ Θα πρέπει να επισημανθεί ότι στην προ ΕΣΥ περίοδο εντοπίζονται χρονικά διάσπαρτες προσπάθειες λειτουργίας μορφωμάτων πρωτοβάθμιας υγείας με κύριο χαρακτηριστικό την αποσπασματικότητα και την επιλεκτικότητα. Το 1852 θεσπίζεται για πρώτη φορά ο θεσμός του επαρχιακού ιατρού. Το 1915 με το Ν. 582 ιδρύεται στη Θεσσαλονίκη το Γραφείο Δημόσιας Υγείας. Το 1937 με το Ν.965 θεσπίζονται τα πρώτα πολυιατρεία στις πόλεις και υγειονομικοί σταθμοί στις αγροτικές κοινότητες. Το 1953 με το νομοθετικό διάταγμα 2592 ιδρύονται υγειονομικοί σταθμοί 6 κλινών, ενώ το 1955 (Ν.Δ. 3487) ιδρύονται επιπλέον Υγειονομικοί Σταθμοί 10 κλινών και οι κοινοτικοί σταθμοί ιατρείων. Το 1964 ιδρύονται τα Αγροτικά Ιατρεία Α' και Β' τάξης και το 1968 καθιερώνεται νομοθετικά η δυνατότητα λειτουργίας Κινητών Υγειονομικών Μονάδων (Ζηλίδης, 1988).

² Εκτός των ΚΥ και των ΠΙ, σταδιακά με νομοθετικές προσθήκες εντάχθηκαν στο ευρύτερο πρωτοβάθμιο υγειονομικό σύστημα της χώρας και άλλες μονάδες του δημοσίου, όπως οι Πρωτοβάθμιες μονάδες Ψυχικής Υγείας (Ν.2716/1999), τα Κέντρα Πρόληψης και Απεξάρτησης κατά των ναρκωτικών, το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας, το Εθνικό Κέντρο Επιχειρήσεων Υγείας, οι υπηρεσίες της Κατ'Οίκον Νοσηλείας των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, τα πολυιατρεία και οι άλλες μονάδες των ασφαλιστικών ταμείων (π.χ. ΙΚΑ), καθώς και οι ιδιωτικοί φορείς, όπως οι ιδιώτες ιατροί (συμβεβλημένοι και μη), τα ιδιωτικά ιατρεία, τα ιδιωτικά Διαγνωστικά Κέντρα, τα Ιατρικά Κέντρα, οι Μονάδες Αιμοκάθαρσης, τα εργαστήρια Φυσικοθεραπείας, τα Φαρμακεία, τα καταστήματα ιατρικών μηχανημάτων και υλικών.

, μ μ μ «
», μ (, 2006), μ
(, μ . .),
.

μ μ μ , μ
μ (, 1996), μ
μ μ . μ μ
μ μ μ
μ . , μ (, ., 1996),
μ μ μ
μ
μ μ μ μ (/
μ μ ,
μ), μ μ
() μ μ μ ,
μ μ
μ μ μ , μ
(μ , 2009).

2.3 :

- .1397/83 μ μ ,
- , μ , , μ ,
- μ μ :
- μ μ μ (μ)
(.1397/83, 5, .1)
- μ
(.1397/83, 17 18)

➤ ,
 μ (.1397/83, 14, .2),
 ➤ , μ
 .
 :
 ➤ μ μ μ
 μ (.1397/83, 14, .1)
 ➤ μ
 μ (.1397/83, 14, .2)
 ➤ μ μ
 μ (.1397/83, 14, .1)
 ➤ ,
 μ
 “ μ ” (.1397/83, 14, .3).

(.1397/83, 15), μ μ
 μ (4) , :
 ■ μ μ μ
 ■ ()
 ■ μ μ
 ■ μ
 ■ μ μ
 ■ - μ , μ
 ■ μ
 ■ μ - μ μ/ μ
 ■ - μ
 ■ μ

, μ μ
 , μ
 μ .
 μ μ μ μ μ μ
 μ , μ μ μ μ
 , (.., 1999),
 μ , μ μ μ
 μ μ μ (μ
 μ μ)
 (.., , 2000).
 , μ μ - μ
 μ μ
 “ ” (WHO, 1986).

To KY, μ μ (μ μ μ
 μ , μ μ μ μ)
 , -
 μ μ μ μ (). , μ
 μ , μ
 μ μ μ μ μ
 (gate keeping) μ μ (μ
 2000),
 μ μ ..

, μ μ μ
 , μ μ μ μ μ
 (μ μ μ μ), μ
 μ μ (. . . , , ,)
 (, 2008).

μ , , μ , μ
 μ μ μ
 , μ
 , μ , μ ,
 μ μ
 .
 μ μ
 , μ μ μ ,
 μ μ μ ,
 μ μ μ ,
 μ μ μ .

2.4

μ
 μ μ
 (), 206
 , (μ)
 μ μ .
 μ , μ
 μ μ
 .
 μ μ , (. .
 μ) , μ μ ,)
 μ . , μ μ μ (μ
 μ 1397/83), μ
 μ μ μ
 (.1397/83, 18, .5).

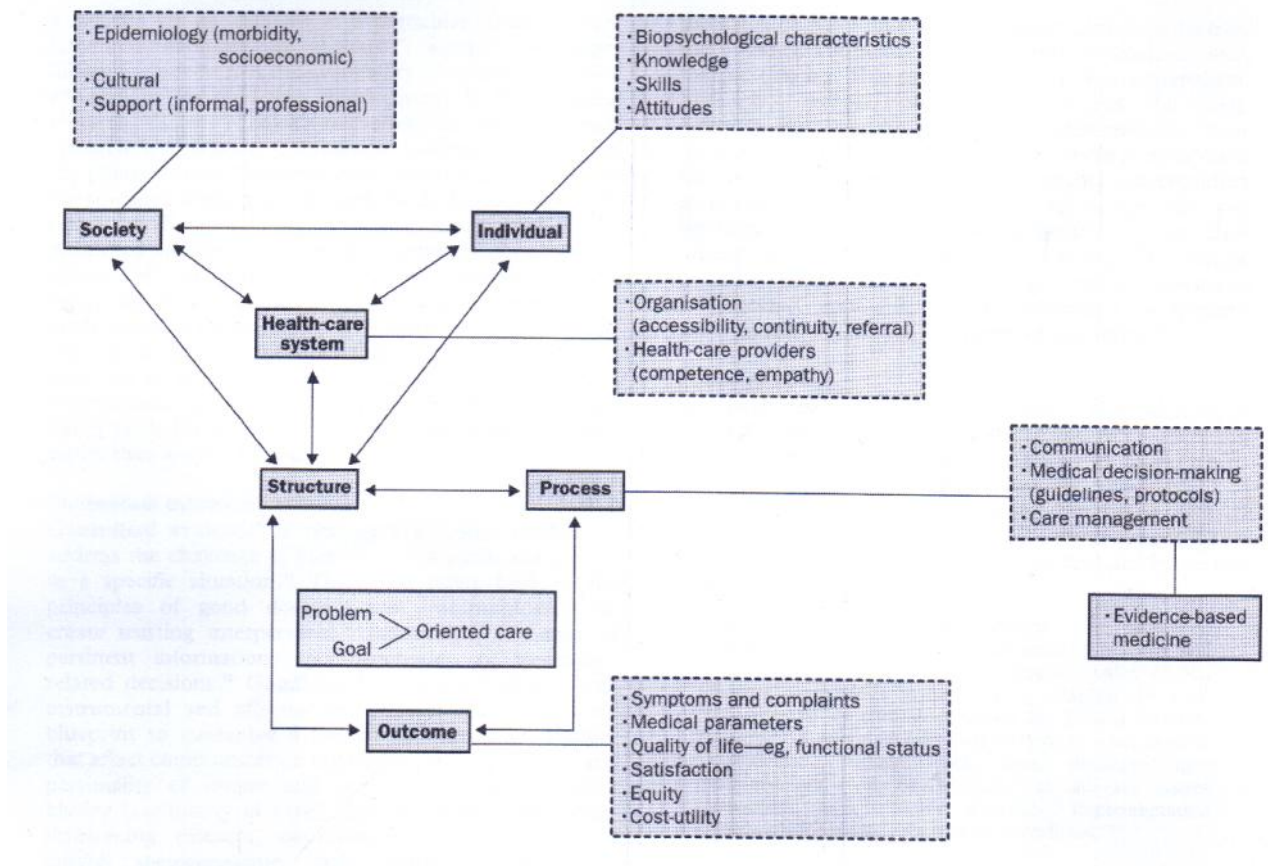
μ , μ
 μ μ
 7/21/17-4-1985
 μ (. . .). μ μ
 , , μ μ
 (μ 9). μ μ ,
 μ ()
 μ , , - ,
 μ , , , μ ,
 , μ .

μ μ ,
 . . . (μ 1), μ μ :
 ➤ μ μ μ 2.500 μ
 35.000 , μ μ 37 108 ,

➤ μ
 μ , μ μ
 μ , μ , ,
 μ μ ,
 ➤ μ μ μ μ μ μ
 μ μ μ μ μ

μ μ
 μ .
 , μ ,
 μ , μ
 μ , μ
 μ , μ
 .

2010), μ μ μ (μ , μ , μ μ , μ μ 1986. , μ , μ μ .



3.1. Maeseneer (2003).

Gardner et al., (2010),

dur et al., (2002),

μ
 .
 , μ μ μ μ μ
 μ μ μ μ 1980.
 μ μ μ 1397/83 (μ , 1986),
 μ μ μ .
 μ μ μ
 μ ,
 – (1982), μμ μ
 μ – (1988) (μ ,
 1988), μ μ
 μ μ , μ μ (μ , 1986).
 μ μ μ μ μ μ
 μ μ μ (1990 μ μ). μ μ
 μ ³ μ ⁴, μ μ ⁵
 (μ , μ) μ μ
 μ μ μ μ μ μ μ
 .
 , μ
 μ 1990 2000 , 90
 μ μ μ μ (μ , μ , μ
) μ μ μ μ μ (2000
), μ μ μ μ μ

³ Υφαντόπουλος, 1985, Γεωργούση, 1991, Λιονής, 1992, Κυριόπουλος Γ., Heffley, (2000), Στάθης, 2003, Πιερράκος και Υφαντόπουλος, 2007

⁴ Μωραίτης και συν., 1995, Κυριόπουλος και Φιλαλήθης, 1996, Πολύζος και συν., 2007, Καδδά και συν., 2010

⁵ Πιερράκος, 2005, Μουστάκα, 2008, Ζαχαριάδου, 2008, Κουκοσιάς, 2010

μ
 μ μ
 .
 μ μ μ
 μ μ μ μ μ μ μ
 , μ μ
 μ μ μ μ μ μ μ
 μ μ μ μ μ μ .
 μ μ μ ,
 μ μ μ μ μ μ μ μ
 μ μ μ μ μ μ μ μ μ μ
 , .

3.2 μ μ

μ μ μ μ
 :
1. μ , μ μ
 (, 1996,
 , 2003). μ μ (.2.3),
 μ μ μ μ
 μ μ μ μ μ μ μ μ μ
 (μ , 2009).
 μ μ μ μ μ

2. μ . μ
μ μ ,
μ μ , μ
μ – μ μ (, ,,
1996), μ μ
μ (μ).
μ μ μ
(, 2010, , 2010, , 2011)
μ ,
(, ,
 .).
, μ (μ)
50% μ
μ μ μ μ

3. μ μ μ
μ μ
, μ μ μ
μ (, 2008, , 2011).
μ , .1397/83, . 14, 1, “...
μ ”,
, μ .
μ () μ
μ 20 μ, μ
10 μ. - ()
10) μ
7 μ. μ .
(,
2006, , 2006) μ

(μ μ μ μ)⁶.
μ , μ μ , (.1397/83,
15), μ , μ ,
,

4. μ μ μ (-).
μ ⁷, μ ,
μ ()
μ μ μ μ
μ μ , μ (, 2010),
“ μ μ ” μ
μ μ
(, 2008, μ , 2011).

⁶ Χαρακτηριστική είναι η περίπτωση του ΚΥ Νεάπολης Λακωνίας, πριν ενταχθεί στη δικαιοδοσία του ΓΝ - ΚΥ Μολάων, που ήταν σύνηθες το φαινόμενο παραμονής ασθενών στο ΚΥ για μεγάλα χρονικά διαστήματα.

⁷ Μόλις την τελευταία 15ετία οι Ιατρικές Σχολές στην Ελλάδα ενσωμάτωσαν την ειδικότητα της Γενικής Ιατρικής στις ιατρικές ειδικότητες που παρέχονται στις πανεπιστημιακές σχολές.

. 4 . μ

μ

μ

μ

, μ μ
μ μ μ

4.1

,

μ

μ

μ

, μ

,

μ

,

μ

μ

μ

μ

μ

μ

μμ

μμ

μ

(Irish Society for Quality & Safety in Healthcare 2003).

μ μ Fitzpatrick μ

μ

μ μ

(Fitzpatrick, 1991).

ahon

μ

μ

,

μ

(Mahon, 1996).

1950 μ μ

μ

μ

μ

, μ

μ μ μ μ

μ

(Ware and Davies, 1983).

μ

,

(, 2010).

satis (enough) faceres (to do or make).

, μ

μ (Andreassen, 2000).

μ μ μ

μ ,

μ , (Coulter and Cleary, 2001). Rosselli (1996), μ μ μ

(, 2008), μ μ . μ μ μ (, 2008).

Oliver (1997), « μ

μ . » μ μ μ

Giose and Cote (2000), μ μ

μ , μ μ μ , μ μ μ . (, 2010, Giese and Cote, 2000).

μ μ μ :
• μ μ (μ μ).

μ μ μ μ . μ , 77,3% μ μ μ μ

• μ . μ - μ (standards).

μ μ - μ
 μ .
 μ μ μ μ μ /
 μ μ ,
 μ
 (Merkouris et al., 1999). μ
 μ (, 2007). Donabedian,
 , μ , μ
 μ , μ
 (, 2002). Pascoe (Clearly et al.,
 1988)
 μ μ , μ /
 μ ,
 .
 , μ (1996),
 μ Risser, μ μ
 μ μ μ
 μ
 , Linder-Pelz
 μ (Powell, 2001, ,
 2010) (10) μ μ
 μ , μ , ,
 μ , μ , μ ,
 , μ μ
 :

μ	
Howard and Sheth 1969	« μ , μ »
Hunt 1977	« μ , μ , »
Tse and Wilton 1988	« , μ μ μ , μ »
Westbrook and Oliver 1991	« μ μ , »
Fornell 1992	« μ »
2007	« μ μ , μ μ μ . μ μ »

4.2

μ

μ μ μ

– ,

μ μ

(2001),

–

μ

.

μ

,

μ

μ

μ

μ

.

,

μ ,

,

μ

μ

,

μ μ

,

μ

μ

.

μ

μ

μ

μ

μ

. Fitzpatrick

(1991), μ

μ

,

,

,

μ μ

.

μ

, μ

μ

.

μ

μ

μ

μ

μ

.

μ

μ

μ

/

μ

μ

(

, 1999)

μ

μ

μ

.

μ ,
 μ μ
 μ .
 μ
 (, 2007). H μ
 μ , μ
 μ μ μ
 μ . μ
 μ μ
 μ 19 μ Ninghtingale, μ μ
 , μ
 , μ 1950 (Maxwell,
 1984). μ μ μ
 μ μ μ , μ μ
 μ . μ
 μ , μ μ μ μ μ
 μ μ μ μ μ
 μ μ (Suchman,1965)
 / μ
 , μ μ .
 μ μ ,
 μ (European Costumer Satisfaction Index, ECSI)
 μ (American Costumer Satisfaction Index, ACSI).
 μ :) μ μ
 ,) μ μ
 μ μ (., 2008). μ
 1994, μ
 μ .

μ μ μ μ μ
 “ — ” Linder-Pelz (1982), μ
 “ ” Fox and Storms (1981), “
 μ ” Fitzpatrick (1991) . μ
 μ μ μ , μ Whitfield
 Baker (1990) μ , μ
 μ μ μ , μ μ
 , μ μ μ
 μ .
 μ μ (Sitzia and Wood, 1998), μ
 μ μ μ μ
 μ . μ μ
) μ / ,)
 μ μ μ
) μ . , μ μ
 μ μ μ μ ,
 μ μ μ . , μ
 μ μ μ μ μ μ
 μ (, 2006).
 μ μ μ μ μ
 μ , μ
 μ μ μ μ μ .
 μ μ μ μ μ
 μ , μ μ μ μ
 μ , μ μ .
 μ μ μ μ
 μ μ ,
 (, 2002).

(validity) (reliability). Hammersley

- ()
- ()

alpha, Cronbach s

mu mu , mu mu , mu mu , mu mu

. 5 .

,

()

,

,

μ

,

μ

μ

μ

μ

μ

μ

μ

,

μ

μ

.

5.1

μ

μ

(

,

,

),

:

1.

(

μ

,

-

μ

),

μ

μ

μ

μ

μ

μ

,

μ

μ

μ

.

μ

μ

μ

μ

μ

μ

μ

(

,

,

,

)

μ

,

μ

μ

μ

.

2.

μ ,

μ .

μ μ , μ μ , μ μ

μ

μ

μ μ

μ μ

, μ μ

μ μ

8,

5.1.

μ ,



⁸ Θα πρέπει να επισημανθεί ότι συμπληρωματικά ΠΦΥ προσφέρουν τα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία των ΓΝ Σπάρτης και Μολαίων, το ΙΚΑ, η τοπική εκκλησία (Ιερά Μητρόπολη Μονεμβασίας & Σπάρτης) αλλά και ο ιδιωτικός τομέας (ιατρεία, Διαγνωστικά Κέντρα κ.ά.). Ιδιαίτερη μνεία θα πρέπει να δοθεί για την σημαντική προσφορά της τοπικής εκκλησίας, κυρίως στο τομέα της μετανοσοκομειακής φροντίδας (Κέντρα Αποκατάστασης), αλλά και της κατ' οίκον νοσηλείας, με τη βοήθεια των υπηρεσιών της Φροντίδας στο Σπίτι, που έχει αναπτύξει η Μητρόπολη σε όλα τα ενοριακά κέντρα της Μητρόπολης (Βαρούτσου, 2011)

... ,
 , 2-3 ... (24)
 ,
 () ,
 24 μ.
 ,
 .

,
 (12.900) μ
 μ ,
 () , μ 10.000 μ
 μ μ ().

,
 ,
 , μ μ
 , μ
 μ .

5.2 μ

, μ ,
) μ μ
 μ ,
) μ

μ
 2011) μ
 μ μ μ μ
 μ μ , μ
 μ μ , μ
 μ μ μ μ
 μ μ μ μ
 . μ :

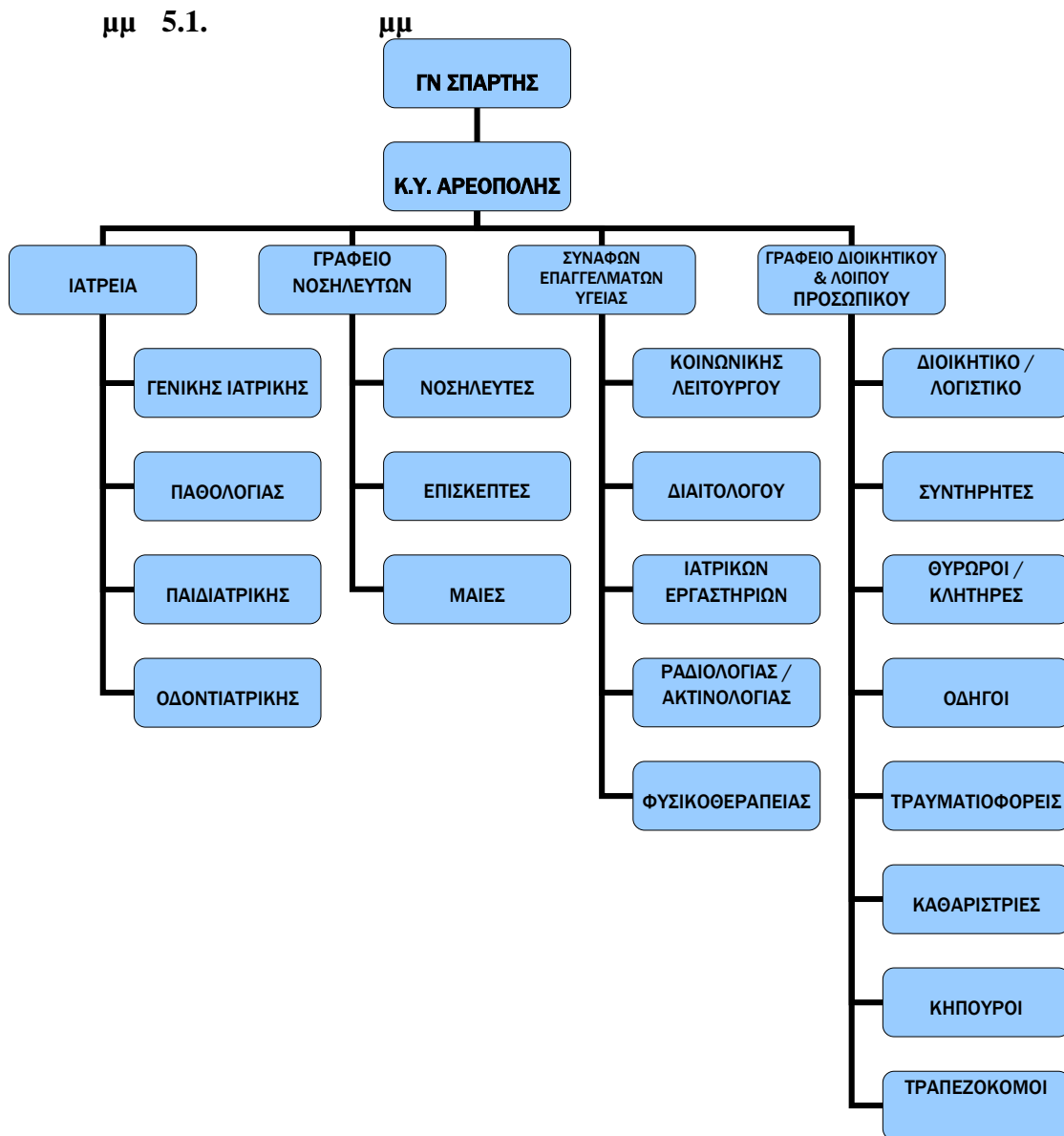
- μ :
- :
- μ μ
- μ ()
- μ μ
-
-

5.2.1

1986 μ . 3 / .6582 (. . . .
 228/22-04-86) , μ μ
 , μ , 1990.

(5.1)
 μμ - , μ
 () , μ
 μ μ μ , μ
 , μ μ

1397/1983, . 1 , . 143, 14, .1). μ (.
 μ 5.1).
 μ μ 7.314 (2001)⁹,
 μ .



: 3 / .6582 (. , . .228/22-04-86)

⁹ Στη διάρκεια της εκπόνησης της μελέτης δεν είχε ολοκληρωθεί η απογραφή του έτους 2011

(5) ., , μ ,
(
).

μ , μ
(3 / .6582 (. , . 228/22-04-86)).
μ μ μ
μ 1397/83, μ μ μ
μμ (. 5.2).

10,
μ μ ,
2011. μ μ 5.1,
μ μ μ μ

5.1. μ , 2011								
	(μ μ)	()			μ μ			
μ	7	10	10	9	0	7	5	48
μ	4	7	5	4	0	5	2	27
	57%	70%	50%	44%	0%	71%	40%	56%
:	(μ μ)							

- μ μ ,
μ 56% μ
- μ , :
ο μ μ 57%
μ

¹⁰ Από 23-7-2011 το ΚΥ βρίσκεται σε επιστημονική συνεργασία με την Ιατρική Σχολή του Πανεπιστημίου Αθηνών

ο (40%) μ μ

ο 50% μ

, μ μ
μ

, / , .

μ μ μ μ μ μ

μ μ μ μ μ (

).

μ μ μ μ (

), μ μ

μ μ .1397/83

μ μ , μ ,

μ , μ

μ , μ

μ

▪ μ μ μ μ

, μ μ

▪ μ μ μ μ

μ μ μ μ

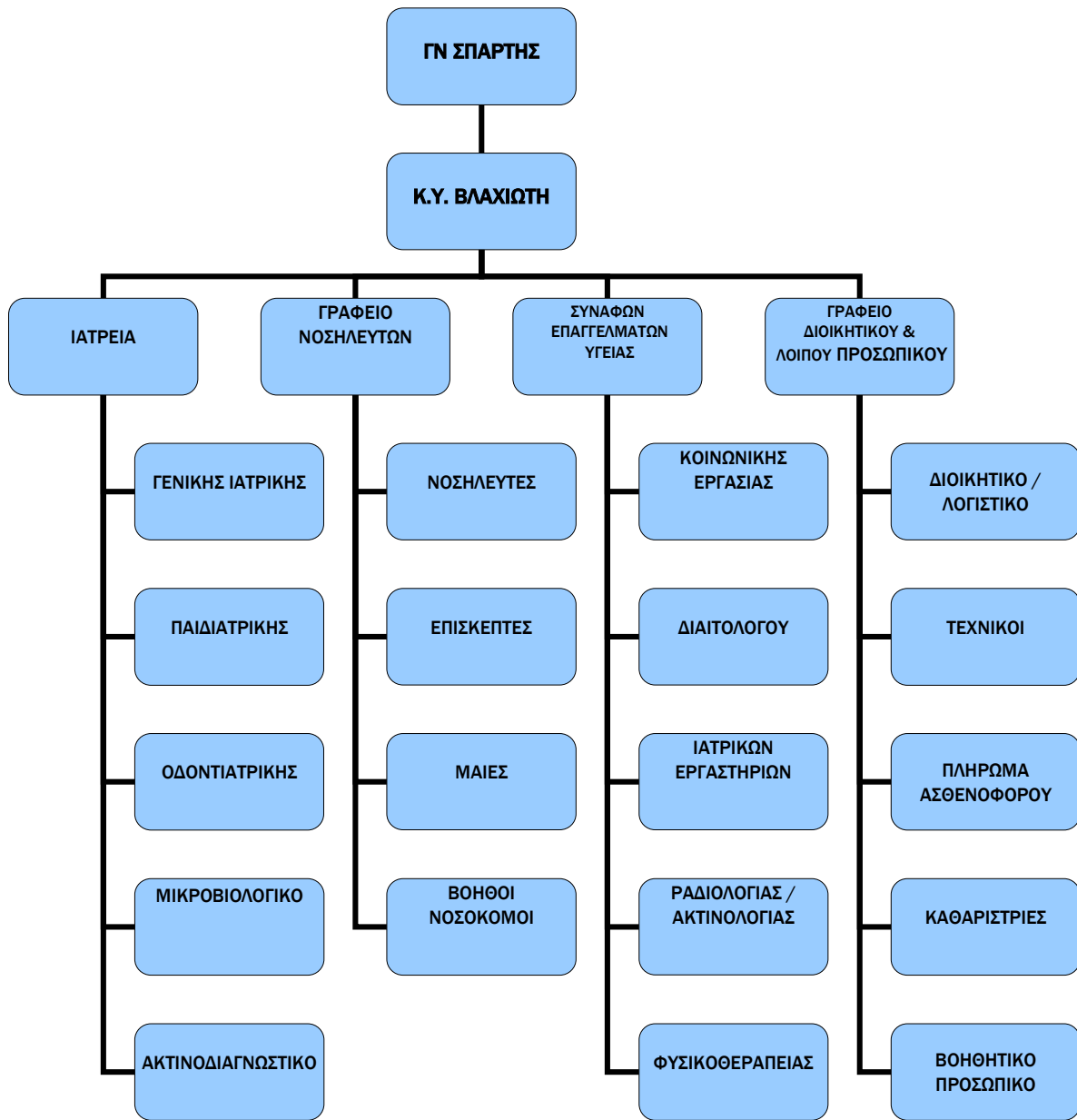
5.2.2

μ . 13 / .15720(. /776/9-10-1989)
, μ μ
, μ ,
1994.
(5.1)
μ μ () μ
(), μ μ (, μ
) , μ
μ , μ “
” (. 1397/1983, . 1 , . 143, 14,
.1), μ
, , μ μ 68 μ
, 1,5 , μ ,
μ 15
30 .
μ μ 18.639 ()
2001)¹¹, μ , , ,
, μ μ , .
(7) . , , , , ,
, , ()
) .
μ , μ μ μ
μ μ μ μ
μ 1397/83, μ μ μ
μμ (. 5.3).

¹¹ Στη διάρκεια της εκπόνησης της μελέτης δεν είχε ολοκληρωθεί η απογραφή του έτους 2011

μμ 5.2.

μμ



:

13 / .15720 (. /776/9-10-1989)

2011. μ μ
μ μ

μ

μ

μ

μ

, μ
 , μ μ
 μ μ ,
 μ μ μ .
 μ μ , μ ,
 μ , μ
 μ μ , μ
 μ μ μ
 ■ , μ μ μ
 ■ μ μ μ ,
 μ μ μ .

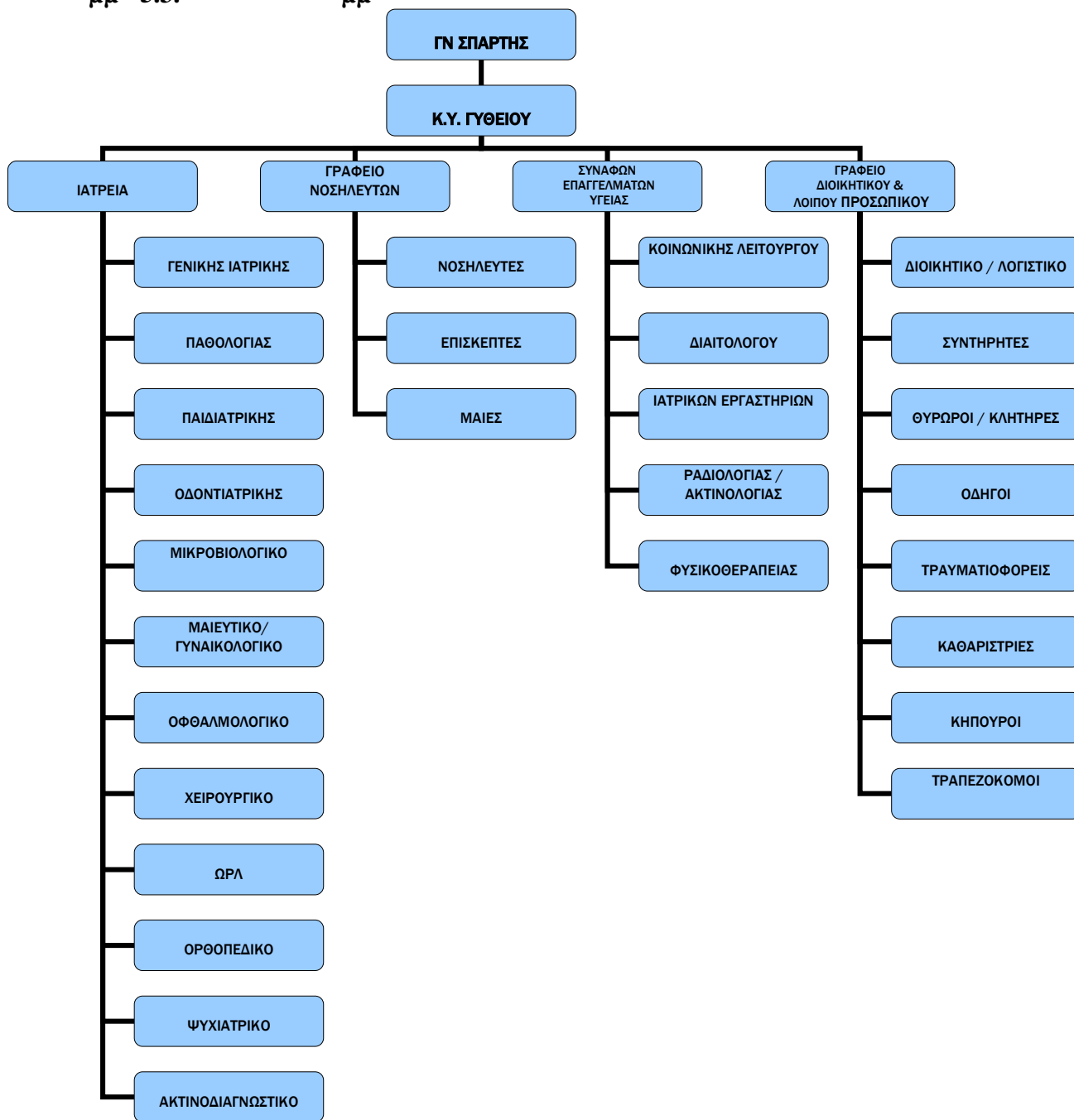
5.2.3

1986 μ . A3 / .6583 (. , . .228,
 22-4-1986) μ μ
 , μ ,
 1990.

(5.1)
 μ μ () μ
 (), μ μ (, μ
), μ μ ,
 μ , μ “
 ” (. 1397/1983, . 1 , . 143, 14,
 .1).

μμ 5.3.

μμ



: Α3 / .6583 (. , . .228, 22-4-1988)

μ

μ

μ

μ

μ

,

μ (13) ¹²,
 μ ¹³, 43.453 .

μ μ
 μ , μ ,
 μ μ
 , μ . ,
 μ 43.000 ,
 μ μ , μ ,
 μ μ . μ ,
 μ . . . μ
 μ
 μ μ , μ
 μ μ (,
) .

μ , μ
 (A3 / .6583 (. , . . 228, 22-4-1986). μ
 μ μ μ 1397/83,
 μ μ μ μμ (. 5.4).
 μ ,

μ μ
 2011. μ μ 5.3,
 μ μ μ μ

¹² Πι Λογγανίκου, Γεωργιτσίου, Βρεσθένων, Σελλασίας, Λογγάστρας, Ξηροκαμπίου, Άρνας, Πετρίνας, Αγίου Νικολάου, Μυρσίνης, Πλατάνου, Χωσαρίου και Σκουταρίου

¹³ Δήμος Σπάρτης, Γυθείου, Μυστρά, μέρος του Δήμου Οινούντος, Πελλάνας, Σμήνου και Φάριδος

:

5.3. μ , 2011								
	(μ μ)	()			μ μ			
μ	14	24	20	9	0	7	6	80
μ	6	11	12	6	0	6	5	46
	43%	46%	60%	67%	0%	86%	83%	58%
: (μ μ)								

- μ ,
μ 58% μ
- μ μ μ 43%
- μ
(83%)

5.3 μ
μ
(. 5.2.1, 5.2.2 5.2.3),
2011.
μ
μ ,
μ μ .
μ
(μ , μ), μ
μ
μ ,
μ μ μ .

μ , μ)
μ ,)
)
μ , μ (), μ
μ , μ μ
. μμ , μ (5.2.1, 5.2.2
5.2.3). μ μ ,
(9) μ ¹⁵, μ
. μ , μ
. μ , μ
μ μ :
○ μ μ
μ , μ
○ μ
μ μ
○ μ μ μ μ
1000 , μ μ μ “
”¹⁶ μ μ
, μ ¹⁷ μ
μ (. 5.4)

¹⁵ Παθολογικό, Μαιευτικό/Γυναικολογικό, Ορθοπαιδικό, Οφθαλμολογικό, Χειρουργικό, ΩΡΛ, Καρδιολογικό, Ψυχιατρικό και Ακτινοδιαγνωστικό (βλέπε άρθρο 4 στην υπ’αρ. Α3α/οικ.6583 (ΦΕΚ τ. Β’, αρ. φ. 228, 22-4-1986) Υπουργική Απόφαση)

¹⁶ Η πραγματική επιβάρυνση σχετίζεται με την πραγματική κίνηση των ΚΥ, που θα αξιολογηθεί στη συνέχεια

5.4.								
	(μ μ)	()			μ			
7.314	(7) 0,96 ./1000	(10) 1,37 ./1000	(10) 1,37 ./1000	(9) 1,23 ./1000	0	(7) ,96 ./1000	(5) 0,68 ./1000	(48) 6,56 ./1000
18.639	(12) 0,64 ./1000	(13) 0,7 ./1000	(14) 0,75 ./1000	(8) 0,43 ./1000	0	(7) 0,38 ./1000	(6) 0,32 ./1000	(60) 3,22 ./1000
17.256	(14) 0,81 ./1000	(24) 1,4 ./1000	(20) 1,16 ./1000	(9) 0,52 ./1000	0	(7) 0,41 ./1000	(6) 0,35 ./1000	(80) 4,63 ./1000
:	(μ μ)							

(6,56 μ /1000) μ
(3,22 ./1000
) μ
(4,63 ./1000).

μ
μ 1,37
1000 μ 0,68 μ /1000
μ μ μ 0,35 /1000
μ μ , μ
μ μ
μ μ
μ , μ
μ .

5.5.								
μ	(μ μ)	()			μ			2011
7.314	57%	70%	50%	44%	0%	71%	40%	56%
18.639	25%	85%	50%	38%	0%	57%	17%	48%
17.256	43%	46%	60%	67%	0%	86%	83%	58%
:	(μ μ)							

¹⁷ Γενικό δείκτη διαθέσιμου προσωπικού ανά 1.000 κατοίκους (σύνολο των οργανικών θέσεων των εργαζόμενων στο ΚΥ Χ 1000/σύνολο εξυπηρετούμενου πληθυσμού του ΚΥ) και ειδικούς δείκτες διαθέσιμου προσωπικού ανά 1000 κατοίκους, δηλαδή σύνολο των οργανικών θέσεων επιμέρους ειδικοτήτων στο ΚΥ Χ 1000/σύνολο εξυπηρετούμενου πληθυσμού του ΚΥ

μ

. 5.7. μ			
, , , 2009 - 2011			
	2009	2010	2011
	5.723	9.353	27.234
	13.495	13.260	13.852
	25.727	25.588	26.270
:	(2012)		

μ μ
 (. 5.7), μ
 μ
 , μ
 2009 - 2011
 376%,

2%

, μ μ μ
 μ

(. 5.8)

μ μ
 μ

. 5.8. (), ,				
, , 2011				
	μ		μ	μ μ μ 0 (240 .)
	6	27.234	4.539	19 μ μ
	5	13.852	2.770	12 >> >>
	7	26.270	3.753	16 >> >>
:	(2012)			

μ

, μ

μ (4.539)

μ (2.770). μ

μ

μ

μ

μ

μ

(

)

μ

μ

μ μ (. 5.8),

μ (19

. 6 .

μ

, , ,

μ

μ

,

μ , μ μ μ μ .

6.1

, μ

,

. μ (Drain and Clark, 2004) μ μ

, μ

. μ

μ

,

, μ , μ

μ μ

μ . μ

Rhode Island

μ . μ

1000 μ

.

μ μ μ ,

μ μ μ μ μ

μ , μ , . μ

(Powel, 2001), μ (20-30%),

μ 40-60% . μ ,

μ μ , μ

, μ “

μ ” (Sitzia and Wood, 1998).

μ μ μ μ μ μ μ μ , μ
 μ μ μ , μ μ Picker
 (Picker Inpatient Survey Questionnaire), μ ,
 (Shaw, 2003). μ μ

μ , μ
 μ .
 ,
 μ μ μ μ μ
 . μ
 , μ
 μ μ , :
 1. 1990 μ μ
 , μ μ
 (. 6.1).

. 6.1. μ μ			
			μ
μ .	1991	μ	, 18
.	1994	μ	
”	1994	μ	”
iakas D., Gnardelis C., Theodorou M.	2000	Patient satisfaction in a regional general hospital in Athens	Iatriki, v. 5, n.77, Athens
”	2002	μ	, 41 (1)
Merkouris A., Papathanassoglou E., Lemonidou C.	2004	Evaluation of patient satisfaction with nursing Care: Quantitative or Qualitative Aooroach	International Journal of Nursing Studies, 41 (4)
iakas D., Gnardelis C., Theodorou M.	2004	Is there a problem with quality in thw Greek hospital sector ? Preliminary results from a patient satisfaction survey	Health Services Management Research, 17 (1)
Polyzos N., Mylonakis J., Mparztokas D., Yfantopoulos J., Mougia V.	2005	Factors affecting outpatient and inpatient hospital satisfaction	European Journal of Scientific Research, 11 (2)
letras V., Papadopoulos E., Niakas D.	2006	Development and preliminary validation of a Greek-language outpatient satisfaction questionnaire with principal components and multi-trait analyses,	BMC Health Services Research, n. 6

6.2 –

μ μ , μ
 μ , μ
 μ (. .) ,

6.2. μ		
μ	μ	μ
/		
1		1-9
2		10-12
3	μ	13-17
4		18-24
5		25-31
6		32-38
7		39-43

μ μ , μ
 μ μ
 μ μ 43 (μ 1), μ μ (. 6.2) μ
 μ :
 – μ (10-12 μ).
 – μ μ (13-17 μ).
 – μ (18-24 μ).
 – μ (25-31 μ).
 – μ (32-38 μ).

6.3. μ 1-5		μμ
		μ
	μ	1
	μ	2
	μ / μ	3
	μ	4
	μ	5
:		

μ Donabedian (1988), μ μ

5 Likert (6.3).

3-15, 5-25, 7-35, 7-35, 32-160.

6.4. Cronbach	
	Cronbach
	0,92
	0,88
	0,94
	0,95
	0,96
	0,97
:	

Cronbach 0,97.

Cronbach,

(15),

(336),

2011,

: 85 (25,3%) , 125 (37,2%) 126 (37,5%)

SPSS version 19.0 (Statistical Package for Social Sciences).

1. (.,2003):

2. ,

3. (n) (%), Kolmogorov-Smirnov

t (student's t-test),

Spearman (Spearman's correlation coefficient).

>2

0,2 (p<0,2) (multivariate linear regression)

(backward stepwise linear regression).

b (coefficients' beta), 95%

p, 0,05.

, μ μ
 μ , μ ,
 (18,5%) μ 23%
 μ (, 2001).
 (27,1%), μ μ (38,7%) μ
 μ μ (μ , μ ,), μ
 μ μ μ μ , μ
 μ
 (,2002, Gardner et al., 2004).

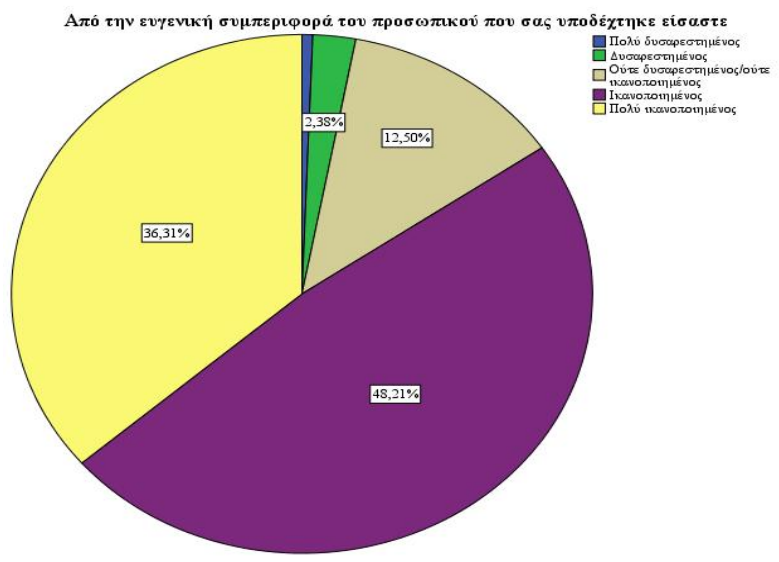
μ ,
 μ (,
 μ , μ /) 86,6%
 (13,4%), μ
 μ μ , μ
 μ μ
 (K ., 1994, , 2008).

μ (43,5%) (26,8%) μ
 μ , μ
 μ , , .
 μ μ 1-30
 81,3% μμ >30 19,7% μμ .

6.6. μ	
μ	μ
	12,5
	2,2
μ	12
μ	3
μ	5
μ	15
:	

μ μ
 , (μ 3)
 84,5% μμ -

μ / μ μ μ
 , 84,2% μ / μ μ
 83,6% μ / μ μ
 μ . 6.6 μ μ
 μ . μ μ
 12,5.



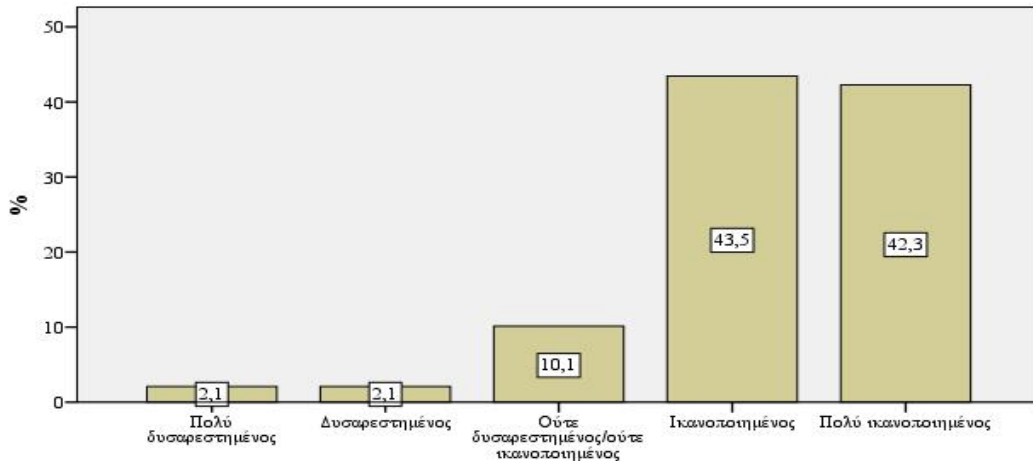
μ μ (μ μ μ
 4), 81,8% μμ μ / μ μ μ
 μ , 91,4% μ /

6.7.

μ	μ
	μ μ
	20,8
	3,2
μ	20
μ	5
μ	5
μ	25
:	

μ , 90,2%
 μ / -
 μ , 78,1%
 μ / -

μ μ μ 73,5% μ /
 μ μ .



Από την προθυμία του ιατρικού προσωπικού είσαστε

6.9 μ μ 29,4.

μ μ (6.10 μ μ 7) 84%

6.10.	
μ	μ
	28,6
	4,7
μ	28
μ	6
μ	14
μ	35
:	

μμ μ / - μ

μ μ

μμ , 69,9% μ

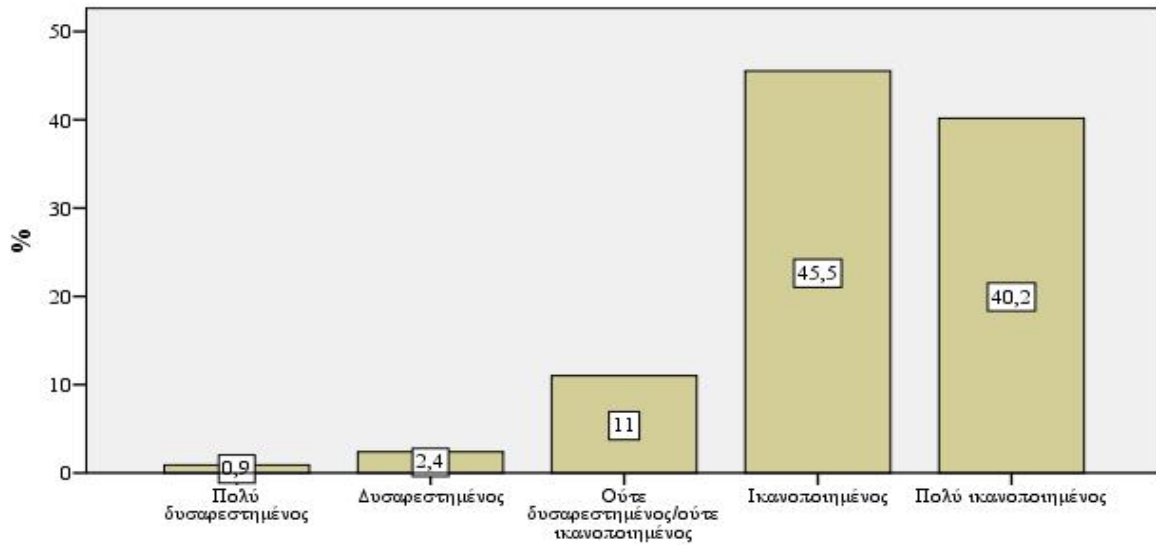
μ , 84%

μ / μ μ μ μ / μμ , 83%

μ / μ μμ , 82,2%

μ μ 85,7% μ / μ

μ



Από τη διακριτικότητα του προσωπικού και το σεβασμό της προσωπικότητάς σας κατά τη διάρκεια της εξέτασης (χρήση παραβάν) είσατε

6.10 μ μ 28,6.

, μ μ 6.11, μ μ

6.11. μ	
	μ
	133,3
	19,8
μ	130
μ	28
μ	51
μ	160
:	

μ μ 133,3 μ .

6.3.2 μ (bivariate)

μ μ μ μ (μ).

μ μ $\mu\mu$ μ
 μ μ μ (p=0,03)
 μ (p<0,001) μ μ
 μ (μ 8, 8.8). μ , μ
 μ μ μ . ,
 μ μ μ μ μ μ
 μ . μ μ μ 18,4%
 μ μ μ .

μ , μ μ $\mu\mu$
 μ μ μ (p<0,001)
 μ μ μ (μ 8, 8.9).
 μ , μ μ μ
 μ μ . μ μ μ
 14,4% μ μ .

μ , μ μ (p<0,001)
 μ μ μ (μ 8,
 8.10). μ , μ μ
 μ μ μ . μ μ
 μ μ 15% μ μ .

μ , (p=0,02)
 μ (p<0,001) μ μ
 μ (μ 8, 8.11). μ , μ
 μ μ μ μ
 μ . , μ μ μ
 μ μ μ μ
 μ 14% μ μ μ

. 7 .

– μ

μ μ
μ

Ferris (1992), «

μ μ
μ

μ

1970 (, 2007).

μ

μ

,

μ

μ

μ

μ

(

Laruffa, B.J., 2006).

μ

. (Qian and Lim, 2008).

Sitzia and Wood (1997), μ

μ

μ .

,

μμ

2007 – 2013,

μ

:)

μ

μ

μ

,)

μ

μ

μ

μ

μ

(. . ,

2007).

μ

μ

μ

μ

.

..

μ

.(

2008).

μ

μ

μ

μ

μ

,

μ

.

μ

(

., 2007),

μ

(+80%),

μ ,

(+90%),

μ

(P<0,001). 52,2% (Alzolibani, 2011). 38% (Sadika Bu-Alayyan, 2008). 5030 (Anderson et al., 2007). 18 Wake Forest University Baptist Medical Center North Carolina. (Camacho et al., 2006). 2004 383 (, 2011). 20,5% (/μ 4), 56% , 61,3% , 38,7%,

52,6% (, 2007),
 51.6%
 (, 2012).
 55%.
 (Nazirah, et.al., 2008).
 72,9%.(Mafuya et al., 2011).
 84,5% , 84,2%
 83,6%
 Siauliai
 2004,
 83,5% (Milasauskiene et al., 2006).
 86,9%,
 83,1%.
 85% (1996)
 42,7%
 52,4%.
 88,1%
 80,3%.
 29,4%
 ,

2011).
86,4% (Niakaw et. al., 2004) .
2004).
69,9%.
84%,
82,5%,
82,2%
85,7% .
., (2008),
1000
(. 2008).
Petersen
(1988),
μ

μ
 μ μ
 \bullet μ μ μ μ μ μ μ
 μ μ μ μ μ μ μ μ
 \bullet μ μ μ μ μ μ μ
 μ μ μ μ μ μ μ μ
 \bullet μ μ μ μ μ μ μ
 μ μ μ μ μ μ μ μ
 \bullet μ μ μ μ μ μ μ
 μ μ μ μ μ μ μ μ
 μ μ μ μ μ μ μ μ
 μ μ μ μ μ μ μ μ
 μ μ μ μ μ μ μ μ
 μ μ μ μ μ μ μ μ
 μ μ μ μ μ μ μ μ
 μ μ μ μ μ μ μ μ
 μ μ μ μ μ μ μ μ
 μ μ μ μ μ μ μ μ

μ μ , μ .

μ μ μ μ μ μ ,

μ μ μ μ μ μ ,

“ ” (, 1996), μ

μ μ (, 2003, μ , 2009), μ

μ μ (.,2000), μ (, 1996,

μ μ μ μ μ μ

μ (, 2008, , 2008, , 2011), μ μ

μ μ μ μ μ μ

μ μ μ μ μ μ ,

μ μ)

μ (., 2000, , 2004),)

μ (, 2010, , 2010, , 2011),

) μ μ μ μ

μ ,

μ ,) μ . . (, 2008,

μ , 2011)) μ μ μ

(, 2008, μ , 2011).

μ μ μ μ μ μ

μ μ μ μ μ μ

μ μ μ μ μ μ

μ (, μ , μ) μ μ

μ μ μ μ

μ ,
μ , μ ,

3. μ μ , μ
μ . μ
μ μ
μ
, μ μ
(μ),

4. μ μ
μ μ .
μ μ
“burning out”, (μ
) μ
μ .
() μ
, μ
μ
, μ “ ” μ .

μ
μ μ μ μ μ
() μ , μ μ μ
μ .

(.6) μ μ μ
μ μ μ μ
μ : μ μ

➤ μ μ μ , μ ,
 μ , Cronbach
 0,97, μ μ μ 0,88 0,97 (
 6.4),

- ,
- μ μ μ ,
- 84,5%
- μ 85%
- μ μ 88,1% (
) 80,3% ($\mu\mu$ μ)
- 85%

- μ
- μ , μ 78,1% μ
- μ , μ 69,9%
- μ

➤ μ

μ μ , μ , μ (,
 μ , μ , μ)
 μ μ μ (<0,001)
 μ (<0,001),

- μ μ
- 11,5% μ μ
- 18,4% μ μ μ
- 14,4% μ μ

▪ 15% μ μ

▪ 14% μ μ

➤ , μ μ 19%
μ μ .

μ μ , μ μ ,

, μ μ
μ μ “ μ ”
“ ” μ μ (1-30
81,3% μμ μ 30 19,7%
μμ).

“ ” “ μ ”
μ μ , μ
μ (μ
, ,
) ,

“ ” “ μ ”
μ . μ “ ” , μ
μ μ μ . μ
“ μ ” μ
μ μ ,

μ μ μ μ
μ μ μ μ
μ μ μ μ

- 5) $\mu \quad \mu \quad \mu \quad \mu$
 $\mu \quad \mu \quad \mu \quad \mu$
- 6) $\mu \quad \mu \quad \mu \quad \mu$
 $\mu \quad \mu \quad \mu \quad \mu$
 $\mu \quad \mu \quad \mu \quad \mu$
 $\mu \quad \mu \quad \mu \quad \mu$
- 7) $\mu \quad \mu \quad \mu \quad \mu$
 $\mu \quad \mu \quad \mu \quad \mu$
- 8) $\mu \quad \mu \quad \mu \quad \mu$
 $\mu \quad \mu \quad \mu \quad \mu$
 $\mu \quad \mu \quad \mu \quad \mu$

-
-
1. Abderson, R.T., Camacho, F.T., Balkrishan, R. (2007). Willing to wait?: The influence of patient wait time on satisfaction with primary care, *BMC Health Services Research*, 28 (7), 31.
 2. Al – Eisa, I.S., Almutar, M.S., Radwan, M.M., Al Terkit, A.M., (2005). Patients' Satisfaction with Primary Health Care Services at Capital Health Region Kuwait, *Middle East Journal of Family Medicine*, 3 (3).
 3. Aletras, V., Papadopoulos, E., Niakas, D. (2006). Development and preliminary validation of a Greek-language outpatient satisfaction questionnaire with principal components and multi-trait analysis, *BMC*, 6, 66.
 4. Alzolibani, A.A. (2011). Patient satisfaction and expectations of the quality of service of University affiliated dermatology clinics, *Journal of Public Health and Epidemiology*, 3(2): 61-67.
 5. Andreassen, T. (2000). Antecedents to Satisfaction with Service Recovery, *European Journal of Marketing*, 34 (2), 156-175.
 6. Baker, R. (1990). Development of a questionnaire to assess patient satisfaction with consultations in general practice, *British Journal of General Practice*, 40, 487-490.
 7. Dur, S., Ozdemir, Y., Kara, F. (2002), Outpatients Satisfaction with Health Centers in Urban Areas, *Turk J Med Sci*, 32, 409-414
 8. Camacho, F., Anderson, R., Safrit, A., Jones, A.S., Hoffman, P. (2006). The relationship between patient's perceived waiting time and office-based practice satisfaction, *North Carolina Medical Journal*, 67 (6), 409 – 413.
 9. Coulter, A., Cleary, P.D. (2001). Patients experiences with hospital care in five countries, *Health Affairs*, 20 (3), 244-252.
 10. Crow, R., Gage, H., Hampson, S., Hart, J., Kimber, A., Storey, L., Thomas, H. (2002). The measurement of satisfaction with healthcare: Implications for practice from a systematic review of the literature, *Health Technology Assessment*, 6 (32), 1–244.
 11. Donabedian, A. (1987). Commentary on some studies of the quality of care, *Health Care Financing Review*, 20, 75-85.
 12. Donabedian, A. (1988). The quality of care. How it can be assessed?, *JAMA*,

260, 1743-1748.

13. Drain, M., Clark, A. (2004). Measuring Experience from the Patient's Perspective: Implications for National Initiatives, JHQ Online, W4-6 - W4-16, (Available at: <http://www.nahq.org/uploads/nahqcearticle214.pdf>).
14. Dubos, R. (1959). *Mirage of Health*, New York: Harper.
15. Ferris, L.E. (1992). A guide to direct measure of patient satisfaction in clinical practice, *CMAJ*, 146 (10), 1727 – 1731.
16. Fitzpatrick, R. (1991). Surveys of patient satisfaction: Important general satisfactions, *BMJ*, 302, 887-891.
17. Gardner, J., Oswald, A. (2004). How is mortality affected by money, marriage and stress?, *Journal of Health Economics*, 23, 1181-1207.
18. Gardner, L., Dowden, M., Togni, S., Bailie R. (2010). Understanding uptake of continuous quality improvement in Indigenous primary health care: lessons from a multi-site case study of the Audit and Best Practice for Chronic Disease project, *Implementation Science*, 5:21, (Available at: <http://www.implementationscience.com/content/5/1/21>).
19. Giese, J., Cote, J. (2002). *Defining Consumer Satisfaction*, *Academy of Marketing Science Review*, Vol. 2000 No. 1, (Available at: <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>).
20. Irish Society for Quality & Safety in Healthcare, *Measurement of Patient Satisfaction, Health Strategy Implementation Project 2003*, Dublin: Irish Society for Quality in Healthcare.
21. Jan M De Maeseneer, Mieke L van Driel, Larry A Green, Chris van Weel. (2003). The need for research in primary care, *The Lancet*, 362 (9392), 1314-1319.
22. Larrufa, B.J. (2006). *Patient Satisfaction: A tool to help improve patient-centered quality service at New York Methodist hospital*, New York: Binghamton University, (Available at: <http://www2.binghamton.edu/ccpa/public-administration/current-students/capstone/Jeanmarie%20LaRuffa.pdf>).
23. Lien, E., Naefstad, P., Rosvold, E. (2008). Non- western immigrants' satisfaction with the general practitioners' service in Oslo Norway, *International Journal for Equity in Health*, 7, 7.
24. Linder-Pelz, S. (1982). Toward a theory of patient satisfactions, *Social Science AND Medicine*, 16 (5), 577-582.
25. Lochman, JE. (1983). Factors related to patients satisfaction with their

- medical care, *Journal Community Health*, 9 (2), 91-109.
26. Mahon, P.Y. (1996). An analysis of the concept patient satisfaction as it relates to contemporary nursing care, *Journal of Advanced Nursing*, 24 (6), 1241-1248.
 27. Lebrun, L.A., Dubay, L.C. (2010). Access to primary and preventive care among foreign – born adults in Canada and th United States, *BMC Health Services Research*, 45 (6 pt 1), 1693 – 1719.
 28. Mafuya, P.N., Davids, A.S., Senek, I., Munyaka, S. (2011). Patient Satisfaction with Primary Health Care Services in a Selected District Municipality of the Eastern Cape of South Africa, *African Journal for Physical*, 17 (3).
 29. Maxwell, R.J. (1984). Quality assessment in Health, *British Medical Journal*, 288, 1470 – 1473.
 30. Merkouris, A., Ifantopoulos, G., Lanara, V., Lemonidou C. (1999). Patient satisfaction: a key concept for evaluating and improving nursing services, *Journal of Nursing Management*, 7(1), 19.
 31. Meterko, ., Nelson, E.C., Rubin, H.R. (1990). Patient judgement of hospital quality: report of pilot study, *Medical Care*, 28 (90), S1-S56.
 32. Milasauskiene, Z., Juodryte, I., Miseviciene, I., Boerma, W., Rezgiene, R. (2006). Opinion of patients on accessibility of primary health care centers in Siauliai region, *Medicina*, 42 (3), 231-237.
 33. Nazirah, Chompiku, J., Sermisri, S. (2008). Patient Satisfaction With Health Services At Kuta Blang Health Center In Bireuen District, Nanggroe ACE Darussalam Province, Indonesia, *Journal of Public Health and Development*, 6 (2).
 34. Niakas, D., Mylonakis, J. (2005). Choice of physician, private payment and patient satisfaction. Is there any relationship?, *International Journal of Healthcare Technology and Management*, 6 (3), 288-295.
 35. Niakas, D., Gnardelis, C., Theodoroy, M. (2004). Is there a problem with quality in the Greek hospital sector? Preliminary results from a patient satisfaction survey, *Health Service Management Research*, 17 (1), 62-69.
 36. Petersen, M.B. (1989). easuring Patient Satisfaction: Collecting useful data, *Journal of Nursing Quality Assurance*, 2 (3), 25 -35.
 37. Polyzos, N., Mylonakis, J., Mparztokas, D., Yfantopoulos, J., Mougia, V. (2005). Factors affecting outpatient and inpatient hospital satisfaction, *European Journal of Scientific Research*, 11 (2), 131-144.
 38. Powel, L. (2001). *Patient Satisfaction Surveys for Critical Access Hospitals*,

An initiative of the National Rural Health Resource Center with partial funding from the Federal Office of Rural Health Policy, (Available at: <http://www.ruralcenter.org/sites/default/files/Assessing%20Patient%20Satisfaction.pdf>).

39. Qian, F., Lim, M.K. (2008). Professional satisfaction among Singapore physicians, *Health Policy*, 85 (3), 363-371.
40. Reimann, S., Strech D. (2010). The representation of patient experience and satisfaction in physician rating sites. A criteria-based analysis of English and German language sites, *BMC Health Services Research*, 10, 332.
41. Ruger, JP. (1998). Aristotelian Justice and Health Policy: Capability and Incompletely Theorized Agreements, Dissertation Thesis, Cambridge: Harvard University.
42. Sadika Bu-Alayyan, Abdelrahman Mostafa, Bader Al-Etaibi, Eman Sorkhou, Homood Al-Taher, Adnan Al-Weqayyan. (2008). Patient Satisfaction with Primary Health Care Services in Kuwait, *Kuwait Medical Journal*, 40 (1), 25-30.
43. Shaw, C. (2003). How can hospital performance be measured and monitored ?, World Health Organization, Health Evidence Network, (Available at: http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0009/74718/E82975.pdf).
44. Sitzia, J., Wood, N. (1997). Patient satisfaction: A review of issues and concepts, *Social Science Medicine*, 45 (12), 1829-1843.
45. Sitzia, J., Wood, . (1998). Response rate in patient satisfaction research: an analysis of 210 published studies, *International Journal for Quality in Health Care*, 10 (4), 311-317.
46. Suchman, E. (1965). Social patterns of illness and medical care, *Journal of Health and Human Behavior*, 6, 2-16.
47. Ware, J.E., Davies, A.R. (1983). Behavioral consequences of consumer dissatisfaction with medical care, *Evaluation and Program Planning*, 6: 291-297.
48. WHO, (1978). *Global Strategy for Health for All by the year 2000*, Geneva.
49. WHO, (1981). *Health Services in Europe Voll: Regional Analysis*, Compenhagen.
50. WHO, (1986). *Intersectoral Action for Health. Background document for the technical Discussion*, 39th World Assembly, Geneva.

12. , .. , . (1991). μ - μ μ , μ , 3 (10), 128-133.
13. μ , .. . (2012). μ μ (1980-2008) μ , μ , 29 (1), 106-115.
14. , . (2012). : μ , μ , μ - μ μ , μ .
15. , . (2007). μ , : .
16. μ , . (2009). - μ μ , μ , μ - μ μ , .
17. μ , . (2010). , μ , μ - μ μ , μ .
18. μ , . (2009). μ μ , μ , μ , 50,76-87.
19. , . (2008). μ μ : μ μ μ μ , μ - μ μ , .
20. , . (1988). μ μ , : , . 2.
21. , . (1995). “ μ μ ”, 3 , .
22. μ , .. , . (2002). μ μ , , 41 (1).

23. , , , . (1999). μ , :
24. , , , . (2001). μ μ , :
25. , , , , , , , , . (2010). μ , 9 (1), 61-75.
26. , . (2010). – , *online*, (μ <http://ygeia.tanea.gr/default.asp?pid=8&ct=1&articleID=9965&la=1>) (15 2012).
27. , . (2011). μ , , 28 (5), 667 – 673.
28. μ , , . (2006). , 21 (4), 354 -362.
29. , . (2006). μ , : .22.
30. $\mu\mu$, , , . (2008). μ , *Primary Health Care*, 20 (2), 80-88.
31. , . (2010). μ μ : μ μ μ - $\mu\mu$, .
32. μ , , , . (2004). . . . « » , 43 (2), 237 – 245.
33. , , , , . (1994). μ , : , μ μ , .
34. , . (1995). μ , . 138-142.
35. , , , . (1996). μ μ .
36. , . (1996). μ

76. , . (2008). , , (μ http://www.enet.gr/online/online_text/c=110,id=44983864) (30 2012).
77. . (2006). μ , μ - .
78. . (2007). μ 2007 – 2013, (μ http://www.ygeia-pronoia.gr/Uploads/operation-planning/action-plans/public_action_plan.pdf) (05-05-2012)
79. . (2012). μ 2011, μμ , :
80. . (1985). μμ μ , 4 (6), 24-30.
81. . (2011). μ μ : μ μ μ - μ μ , μ .

Παράρτημα 1



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ ΤΜΗΜΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ

ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ

Η παρούσα έρευνα έχει ως στόχο να προσδιορίσει την ικανοποίηση των ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας του Κέντρου Υγείας. Οι απαντήσεις σας είναι **εμπιστευτικές και ανώνυμες**. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αποκλειστικά σε συγκεντρωτική μορφή.

Ημερομηνία Συμπλήρωσης Ερωτηματολογίου:/...../2011
Κέντρο Υγείας που επισκεφτήκατε:	ΒΛΑΧΙΩΤΗ ΓΥΘΕΙΟΥ ΑΡΕΟΠΟΛΗΣ

Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΣΘΕΝΟΥΣ

1	Πρόσωπο που συμπληρώνει το ερωτηματολόγιο:	Ασθενής Συγγενής ή συνοδός ή νοσηλευτής
2	Φύλο:	Άνδρας Γυναίκα
3	Ηλικία:	≤17 18-24 25-34 35-44 45-54 55-64 ≥65
4	Εκπαίδευση:	Δεν έχει γραμματικές γνώσεις Απόφοιτος Δημοτικού Απόφοιτος Γυμνασίου Απόφοιτος Λυκείου Απόφοιτος Τεχνικής Σχολής Ανώτερη μόρφωση (ΤΕΙ) Ανώτατη μόρφωση (ΑΕΙ) Μεταπτυχιακός Τίτλος (MSc, MA, MBA) Διδακτορικός Τίτλος (PhD)
5	Η επίσκεψή σας ήταν:	Έκτακτη Χρόνιο πρόβλημα υγείας Επανεκτίμηση/Επανελέγχος Προληπτικοί λόγοι
6	Ασφαλιστικό Ταμείο:	Ανασφάλιστος Δημόσιο ΙΚΑ

		ΟΓΑ Ο.Α.Ε.Ε ΤΣΜΕΔΕ ΤΣΑ ΔΕΗ Τραπεζοϋπαλλήλων Άλλο Ασφαλιστικό Ταμείο:
7	Οικογενειακή κατάσταση:	Άγαμος/η Έγγαμος/η Διαζευγμένος/η Χήρος/α
8	Υπηκοότητα:	Ελληνική Άλλη (παρακαλώ προσδιορίστε:))
9	Τόπος κατοικίας:

Β. ΥΠΟΔΟΧΗ

		Πολύ δυσανε- στημένος	Δυσανε- στημένος	Ούτε δυσανε- στημένος/ ούτε ικανοποι- ημένος	Ικανοποιη- μένος	Πολύ ικανοποι- ημένος
10	Από την ευγενική συμπεριφορά του προσωπικού που σας υποδέχτηκε είσαστε					
11	Από την πληροφόρηση του προσωπικού που σας υποδέχτηκε είσαστε					
12	Από την προθυμία εξυπηρέτησης του προσωπικού που σας υποδέχτηκε είσαστε					

Γ. ΑΝΑΜΟΝΗ

		Πολύ δυσανε- στημένος	Δυσανε- στημένος	Ούτε δυσανε- στημένος/ ούτε ικανοποι- ημένος	Ικανοποιη- μένος	Πολύ ικανοποι- ημένος
13	Από την επιμέλεια και την καθαριότητα της αίθουσας αναμονής είσαστε					
14	Από την ευρυχωρία της αίθουσας αναμονής είσαστε					
15	Από την ευκολία να βρείτε κάθισμα για να περιμένετε είσαστε					
16	Από τη θερμοκρασία της αίθουσας αναμονής είσαστε					
17	Από το χρόνο που περιμένατε στην αίθουσα αναμονής για εξέταση είσαστε					

Δ. ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ

		Πολύ δυσανε- στημένος	Δυσανε- στημένος	Ούτε δυσανε- στημένος/ ούτε	Ικανοποιη- μένος	Πολύ ικανοποι- ημένος

				ικανοποι- ημένος		
18	Από τη φιλική συμπεριφορά και την ευγένεια του νοσηλευτικού προσωπικού είσαστε					
19	Από την προθυμία του νοσηλευτικού προσωπικού να απαντήσει σε ερωτήματά σας είσαστε					
20	Από την επιστημονική και επαγγελματική δεξιότητα του νοσηλευτικού προσωπικού είσαστε					
21	Από την ενημέρωση σας από τους νοσηλευτές σχετικά με τις νοσηλευτικές πράξεις είσαστε					
22	Από τη συναισθηματική υποστήριξη των νοσηλευτών σχετικά με το πρόβλημά σας είσαστε					
23	Από το χρόνο που αφιέρωσαν οι νοσηλευτές για τη φροντίδα σας είσαστε					
24	Από την ταχύτητα του νοσηλευτικού προσωπικού με την οποία εκτελεί τις απαραίτητες νοσηλευτικές πράξεις (φλεβοκεντήσεις, χορήγηση φαρμάκων, κ.α) είσαστε					

Ε. ΙΑΤΡΙΚΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ

		Πολύ δυσारे- στημένος	Δυσारे- στημένος	Ούτε δυσारे- στημένος/ ούτε ικανοποι- ημένος	Ικανοποιη- μένος	Πολύ ικανοποι- ημένος
25	Από την ενημέρωση σας από το ιατρικό προσωπικό σχετικά με την κατάσταση της υγείας και τα αποτελέσματα των εξετάσεων σας είσαστε					
26	Από το χρόνο που αφιέρωσε ο ιατρός για την εξέταση σας είσαστε					
27	Από τις οδηγίες που σας έδωσε ο ιατρός σχετικά με τη θεραπεία/φαρμακευτική αγωγή είσαστε					
28	Από τη συμμετοχή σας στην επιλογή μεθόδου θεραπείας είσαστε					
29	Από τη φιλική συμπεριφορά και την ευγένεια του ιατρικού προσωπικού είσαστε					
30	Από την επιστημονική και επαγγελματική δεξιότητα του ιατρικού προσωπικού (διάγνωση, θεραπεία, κ.α) είσαστε					
31	Από την προθυμία του ιατρικού προσωπικού είσαστε					

ΣΤ. ΓΕΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

		Πολύ δυσारे- στημένος	Δυσारे- στημένος	Ούτε δυσारे- στημένος/ ούτε ικανοποι- ημένος	Ικανοποιη- μένος	Πολύ ικανοποι- ημένος

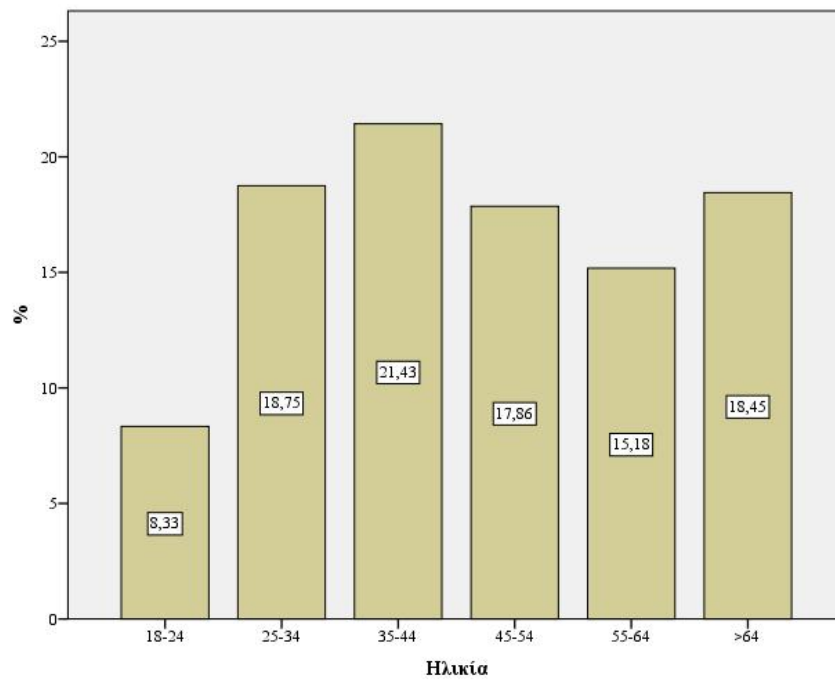
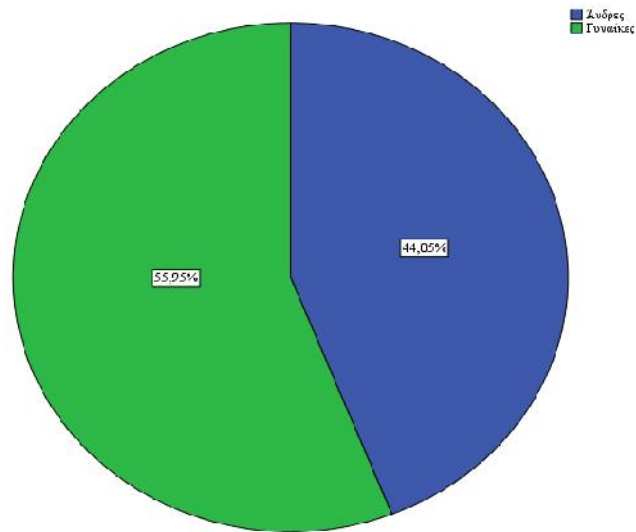
32	Από τη γενική συμπεριφορά και επικοινωνία με το προσωπικό της γραμματείας είσαστε					
33	Από την ευκολία να βρείτε θέση για παρκάρισμα είσαστε					
34	Από τον τρόπο αντιμετώπισης των συνοδών ή συγγενών σας από το προσωπικό της γραμματείας είσαστε					
35	Από την ευκολία για πρόσβαση στους χώρους (καθοδηγητικές πινακίδες, ανελκυστήρες) είσαστε					
36	Από την ταχύτητα διεκπεραίωσης των διαδικασιών από το προσωπικό της γραμματείας είσαστε					
37	Από το μηχανισμό εξυπηρέτησης και συνεργασίας όσον αφορά τη διεκπεραίωση αναγκών σας (προγραμματισμό εργασιών, περαιτέρω εξετάσεις, παραπομπή σε άλλα εργαστήρια) είσαστε					
38	Από τη διακριτικότητα του προσωπικού και το σεβασμό της προσωπικότητάς σας κατά τη διάρκεια της εξέτασης (χρήση παραβάν) είσαστε					

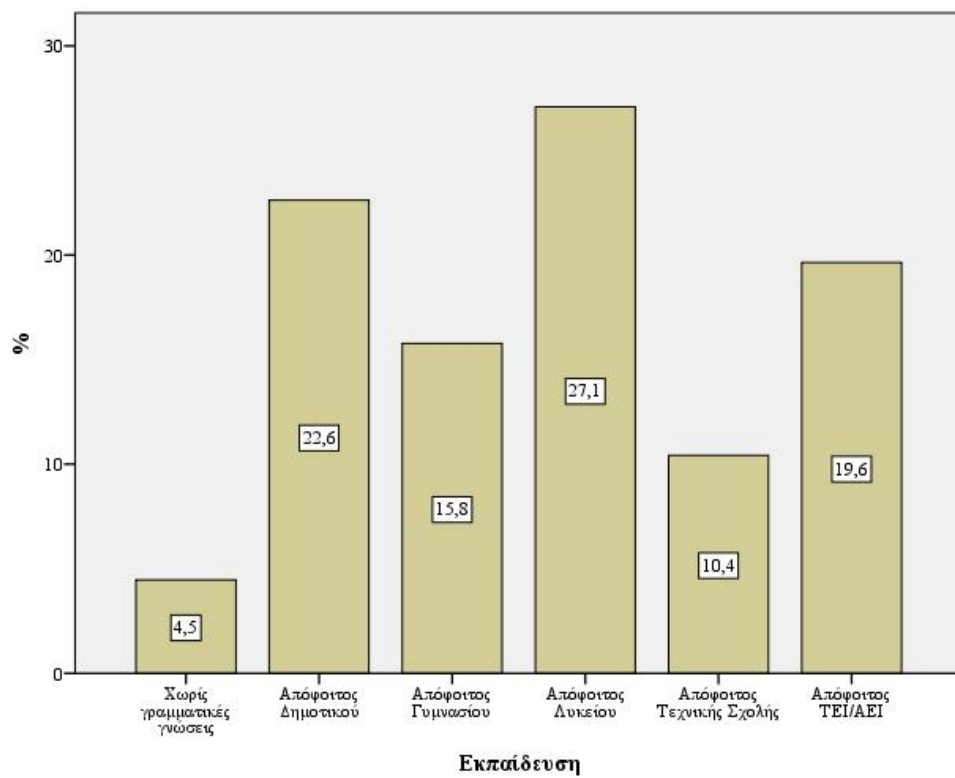
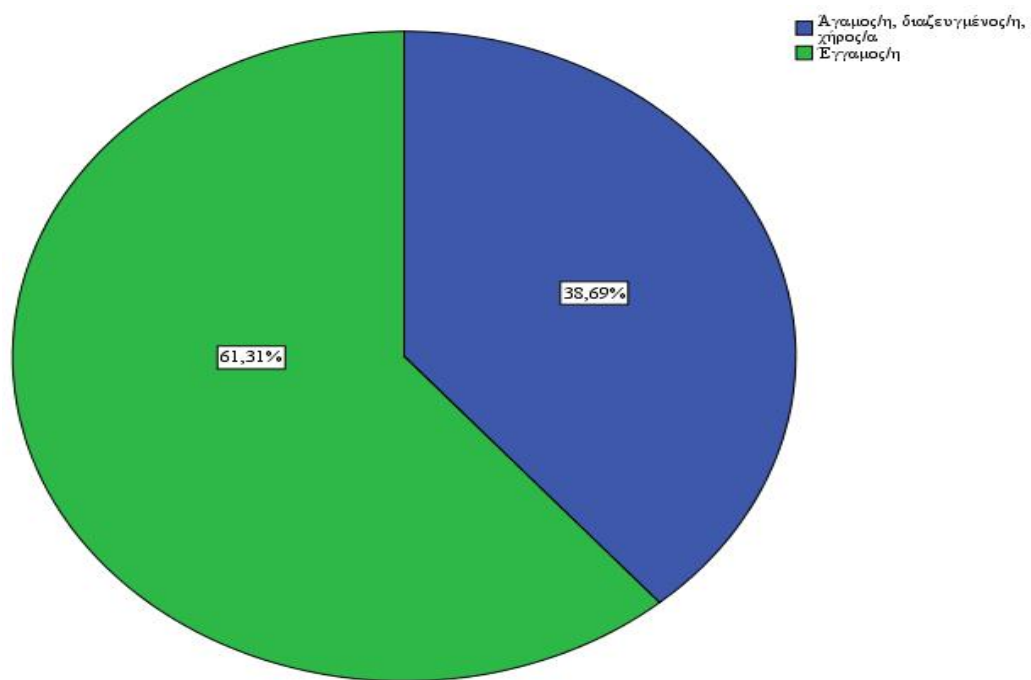
Z. ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

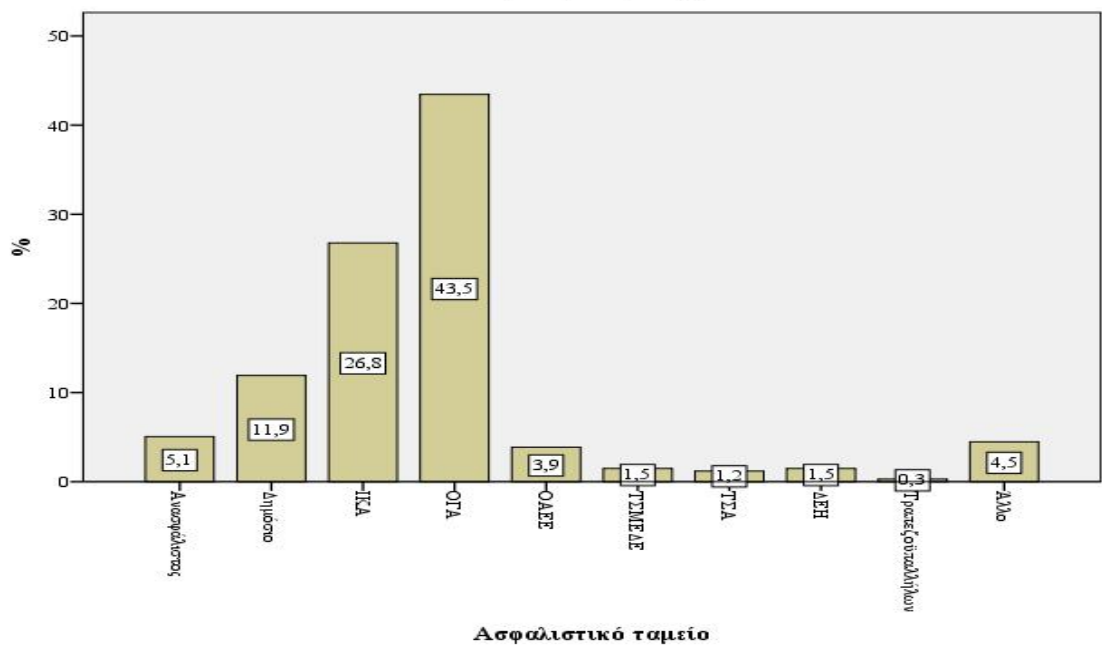
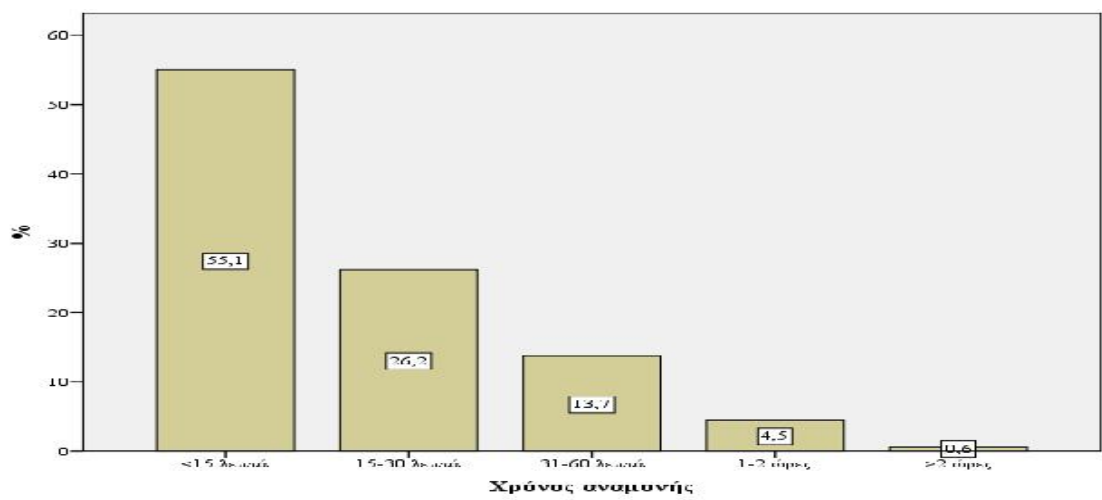
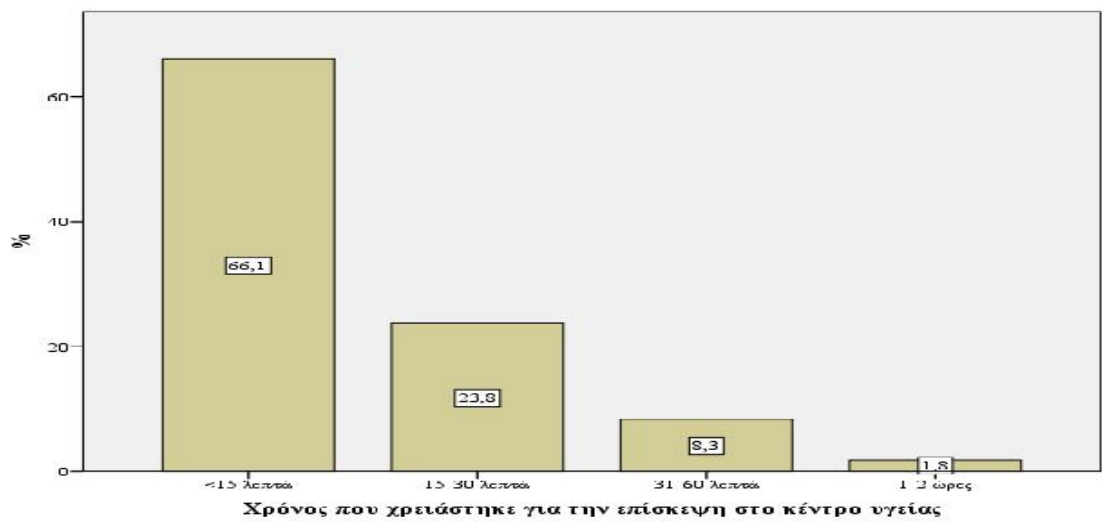
		Πολύ δυσανε- στημένος	Δυσανε- στημένος	Ούτε δυσανε- στημένος/ ούτε ικανοποι- ημένος	Ικανοποιη- μένος	Πολύ ικανοποι- ημένος
39	Από τη συνεισφορά των υπηρεσιών υγείας του Κέντρου Υγείας για τη βελτίωση της κατάστασης της υγείας σας είσαστε					
40	Από τη συνολική εμπειρία σας κατά την επίσκεψη σας στο Κέντρο Υγείας είσαστε					
41	Από την τήρηση ησυχίας στα ιατρεία του Κέντρου Υγείας είσαστε					
42	Πόση ώρα χρειαστήκατε για να διανύσετε την απόσταση έως το Κέντρο Υγείας	μέχρι 15 λεπτά	15-30 λεπτά	31 λεπτά- 1 ώρα	1-2 ώρες	πάνω από 2 ώρες
43	Κατά την επίσκεψη σας πόσο χρόνο περιμένατε ώσπου να εξεταστείτε, από το αντίστοιχο ιατρείο	μέχρι 15 λεπτά	15-30 λεπτά	31 λεπτά- 1 ώρα	1-2 ώρες	πάνω από 2 ώρες

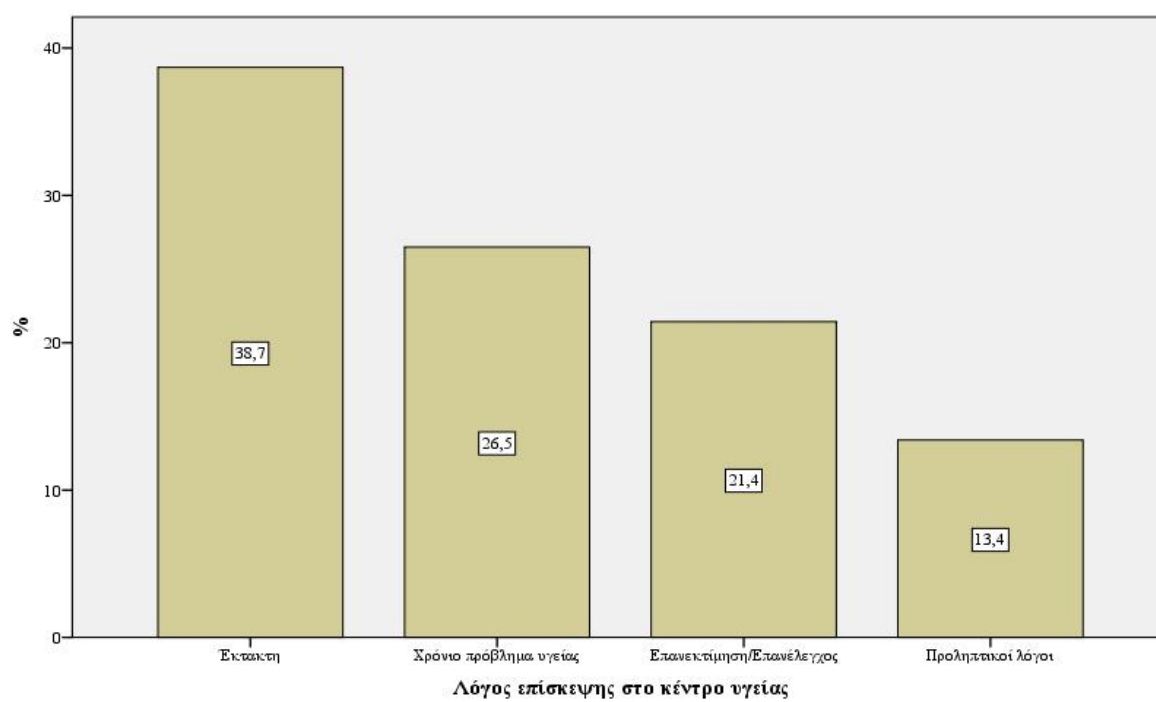
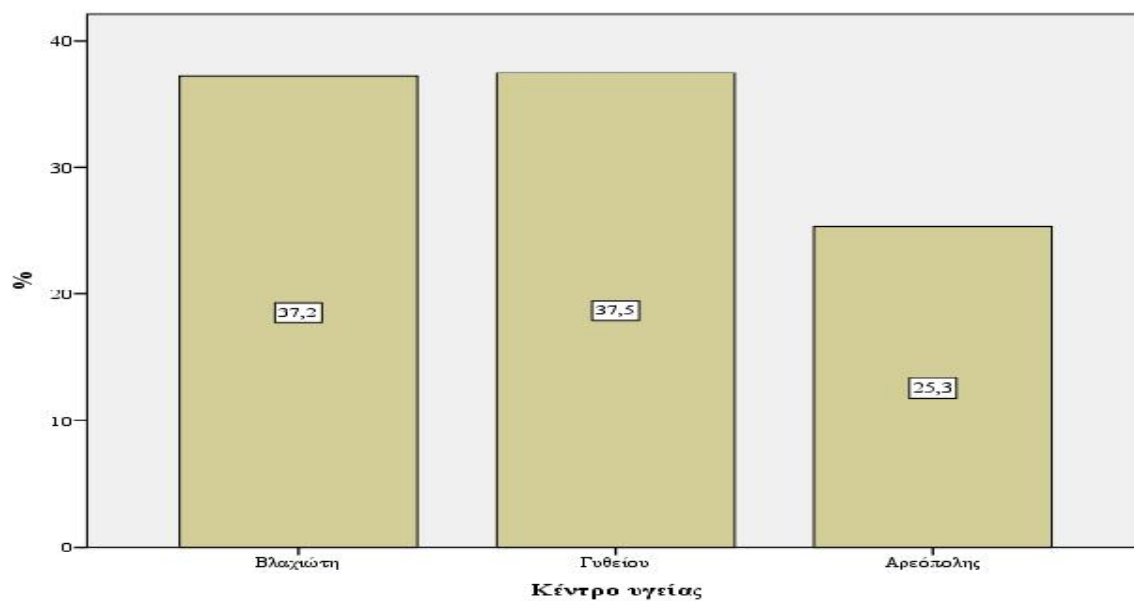
ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΑΣ

Παράρτημα 2







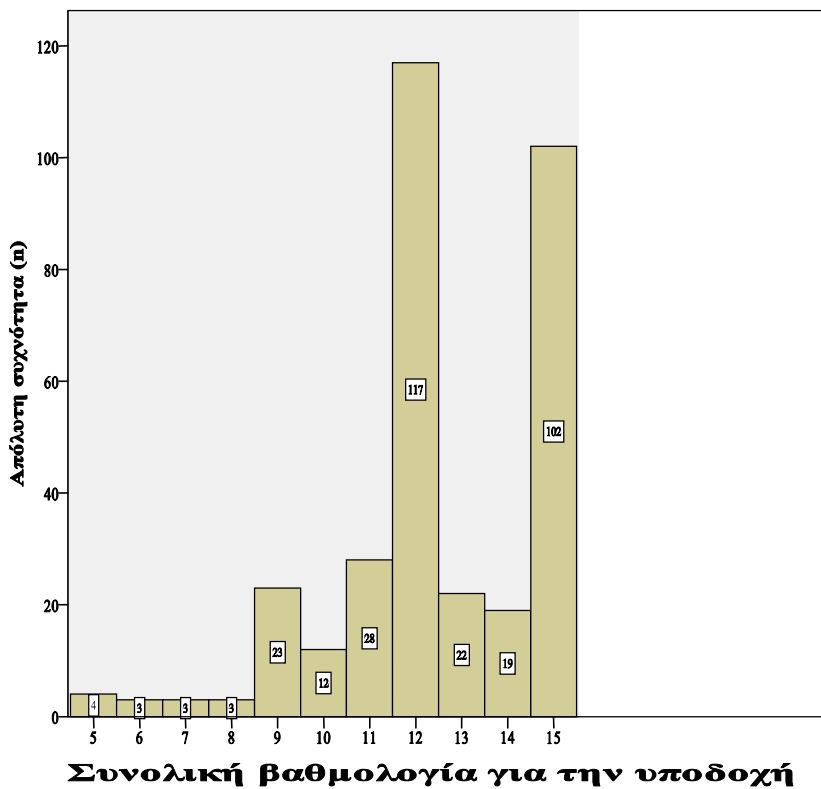


Παράρτημα 3

Διαβάθμιση ικανοποίησης σε σχέση με την υποδοχή στα ΚΥ

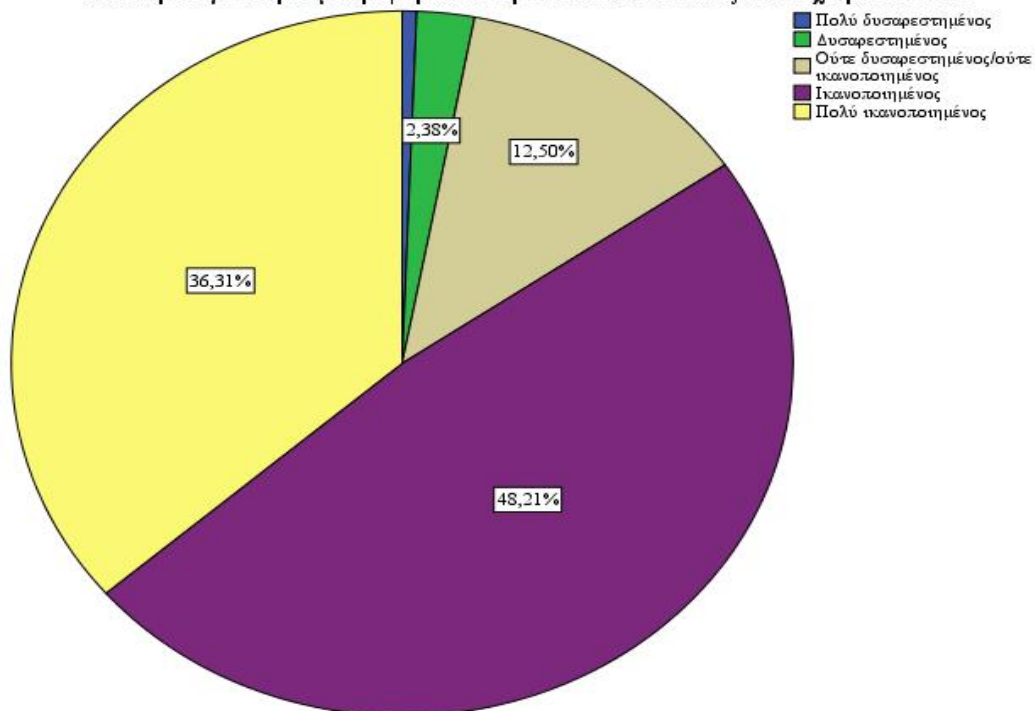
Χαρακτηριστικό	Πολύ δυσανεστημένος	Δυσανεστημένος	Ούτε δυσανεστημένος/ούτε ικανοποιημένος	Ικανοποιημένος	Πολύ ικανοποιημένος
Από την ευγενική συμπεριφορά του προσωπικού που σας υποδέχτηκε είσατε	2 (0,6)	8 (2,4)	42 (12,5)	162 (48,2)	122 (36,3)
Από την πληροφόρηση του προσωπικού που σας υποδέχτηκε είσατε	2 (0,6)	7 (2,1)	44 (13,1)	167 (49,7)	116 (34,5)
Από την προθυμία εξυπηρέτησης του προσωπικού που σας υποδέχτηκε είσατε	4 (1,2)	7 (2,1)	44 (13,1)	149 (44,3)	132 (39,3)

Πηγή : Ίδια έρευνα

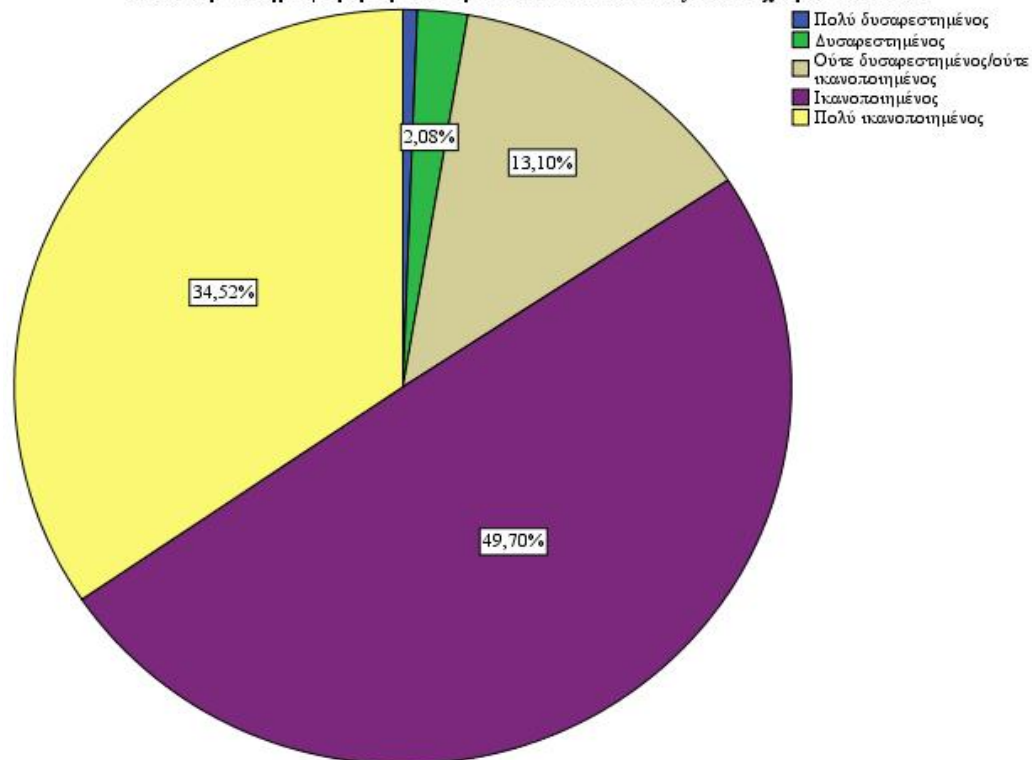


Ιστόγραμμα απόλυτων συχνοτήτων της συνολικής βαθμολογίας υποδοχής.

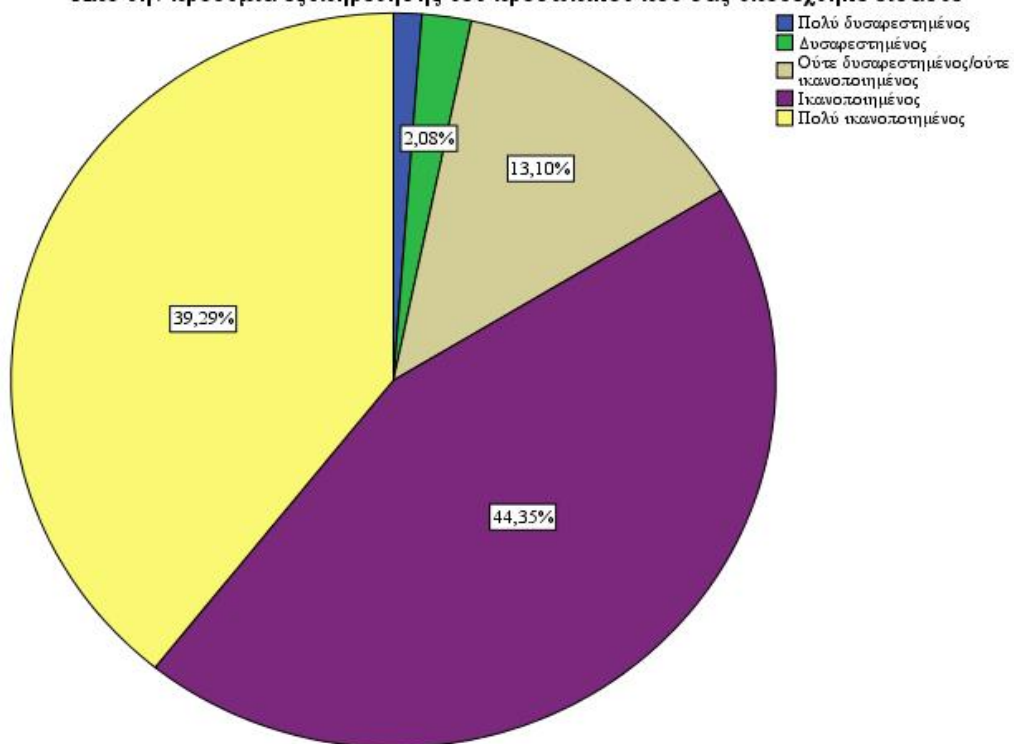
Από την ευγενική συμπεριφορά του προσωπικού που σας υποδέχτηκε είσαστε



Από την πληροφόρηση του προσωπικού που σας υποδέχτηκε είσαστε



Από την προθυμία εξυπηρέτησης του προσωπικού που σας υποδέχτηκε είσαστε

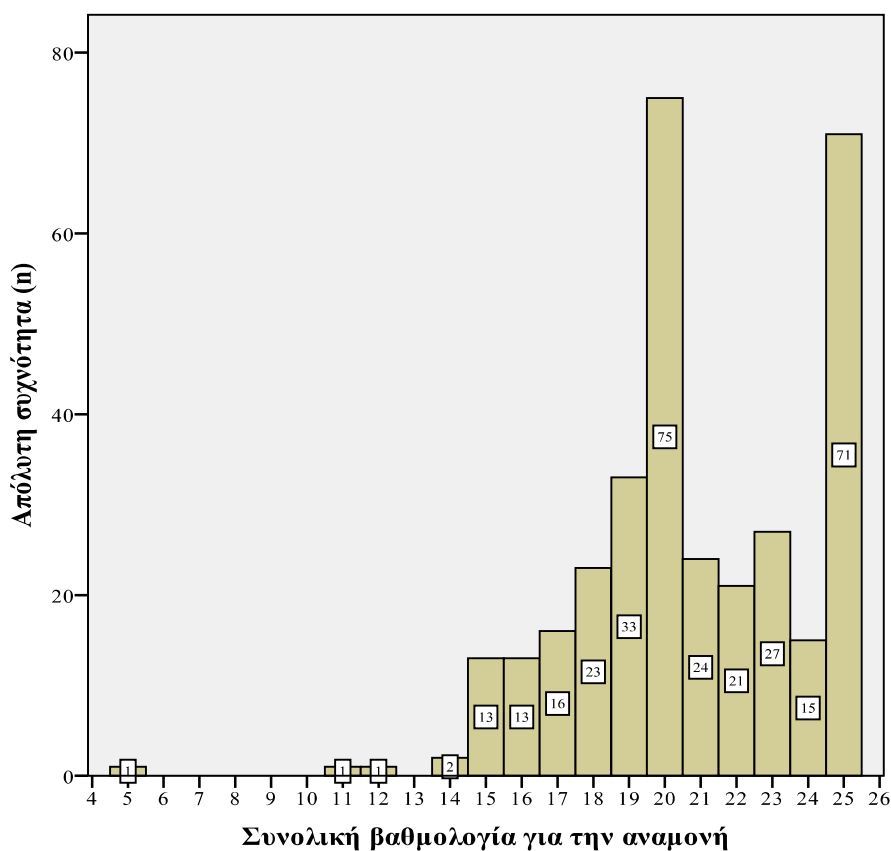


Παράρτημα 4

Διαβάθμιση ικανοποίησης σε σχέση με την αναμονή στα ΚΥ

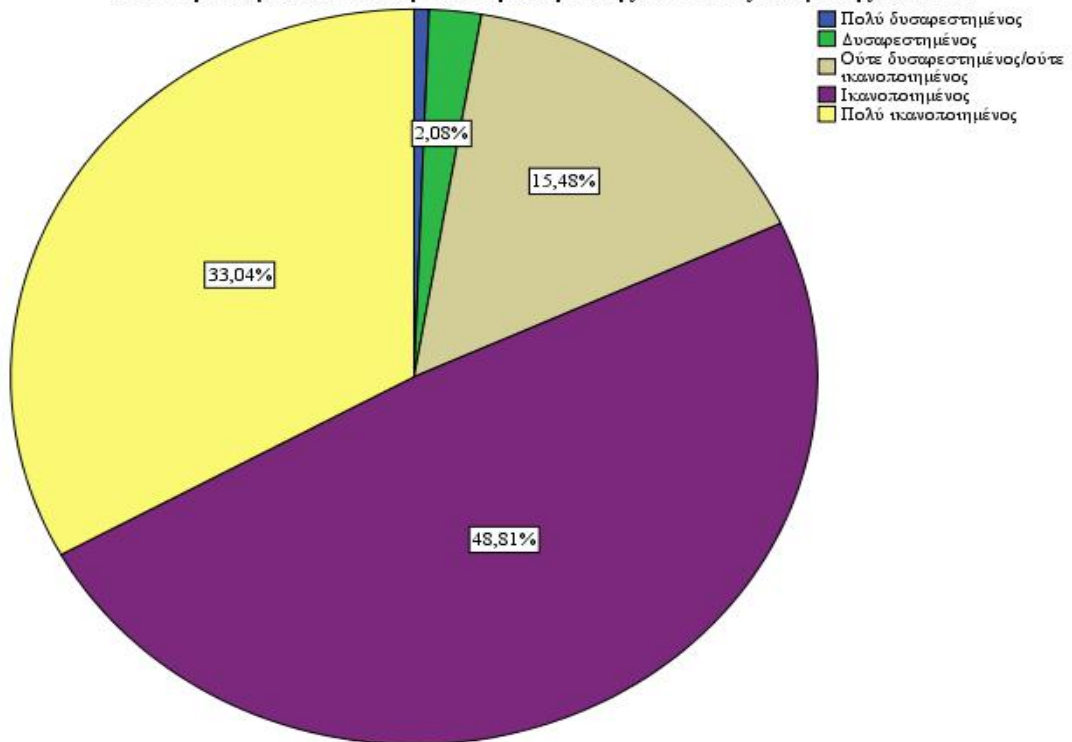
Χαρακτηριστικό	Πολύ δυσανεστημένος	Δυσανεστημένος	Ούτε δυσανεστημένος/ούτε ικανοποιημένος	Ικανοποιημένος	Πολύ ικανοποιημένος
Από την επιμέλεια και την καθαριότητα της αίθουσας αναμονής είσαστε	2 (0,6)	7 (2,1)	52 (15,5)	164 (48,8)	111 (33,0)
Από την ευρυχωρία της αίθουσας αναμονής είσαστε	1 (0,3)	4 (1,2)	24 (7,1)	186 (55,4)	121 (36,0)
Από την ευκολία να βρείτε κάθισμα για να περιμένετε είσαστε	2 (0,6)	6 (1,8)	25 (7,4)	177 (52,7)	126 (37,5)
Από τη θερμοκρασία της αίθουσας αναμονής είσαστε	2 (0,6)	6 (1,8)	32 (9,5)	172 (51,2)	124 (36,9)
Από το χρόνο που περιμένατε στην αίθουσα αναμονής για εξέταση είσαστε	4 (1,2)	23 (6,8)	62 (18,5)	135 (40,2)	112 (33,3)

Πηγή : Ίδια έρευνα

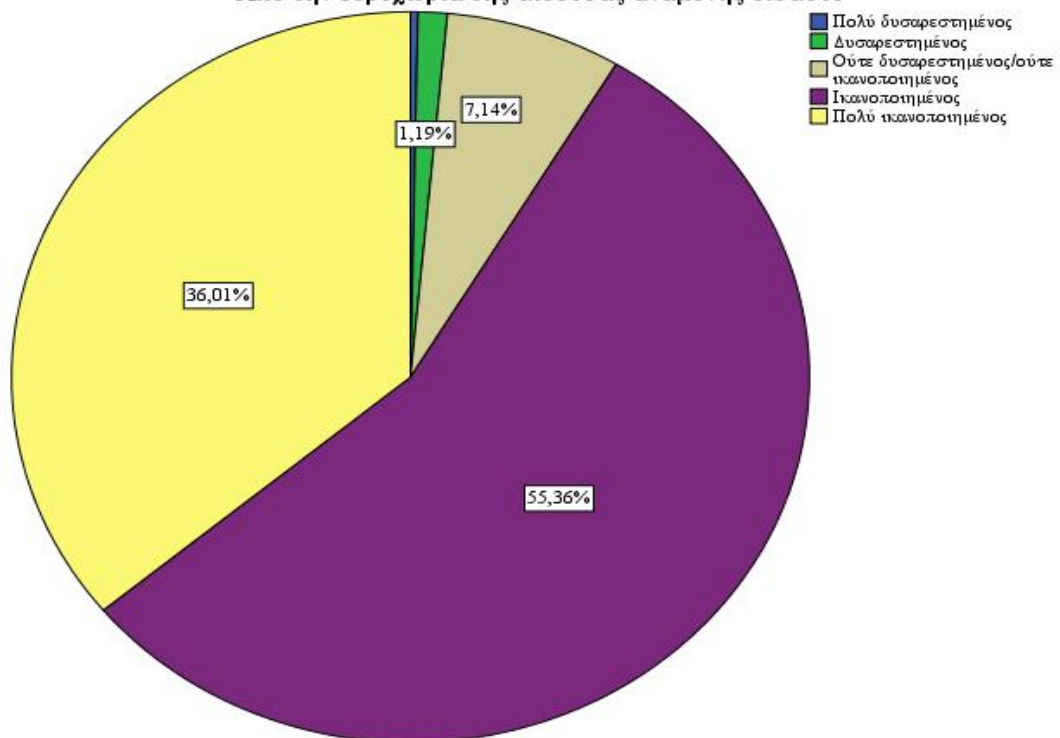


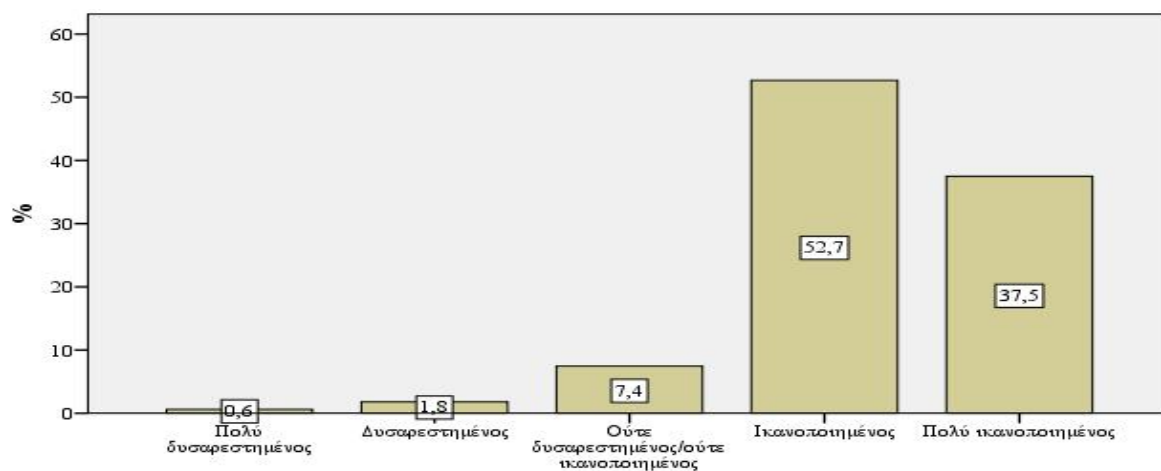
Ιστογράμμα απόλυτων συχνοτήτων της συνολικής βαθμολογίας αναμονής.

Από την επιμέλεια και την καθαριότητα της αίθουσας αναμονής είσαστε

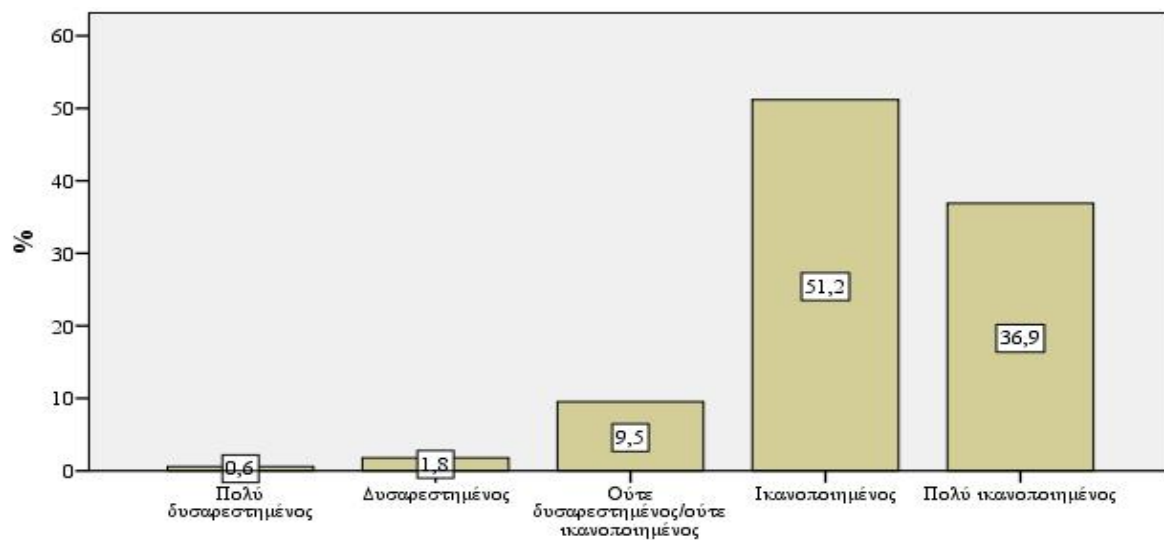


Από την ευρυχωρία της αίθουσας αναμονής είσαστε

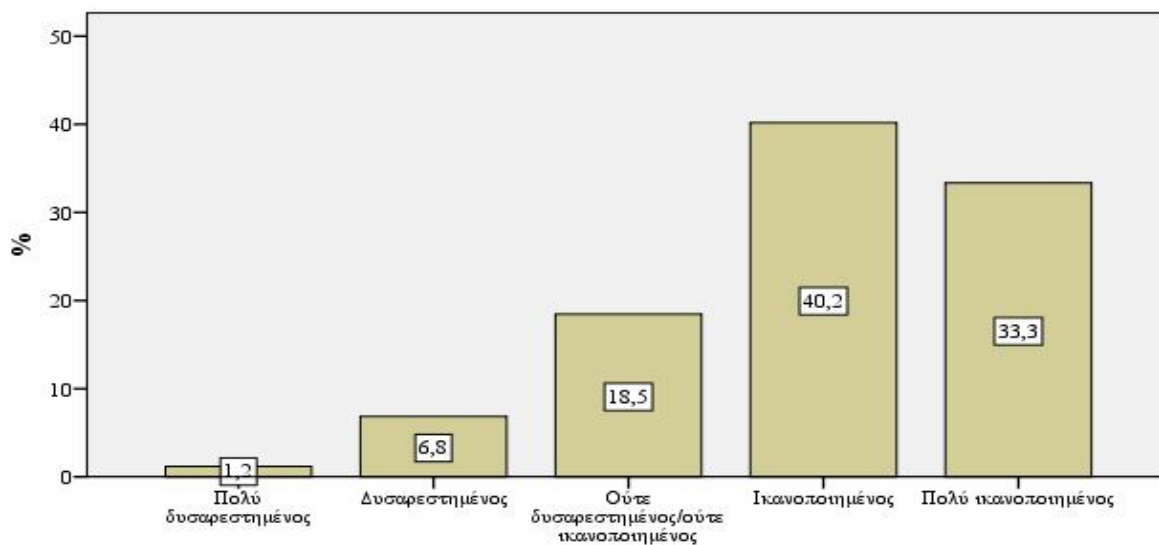




Από την ευκολία να βρείτε κάθισμα για να περιμένετε είσαστε



Από τη θερμοκρασία της αίθουσας αναμονής είσαστε

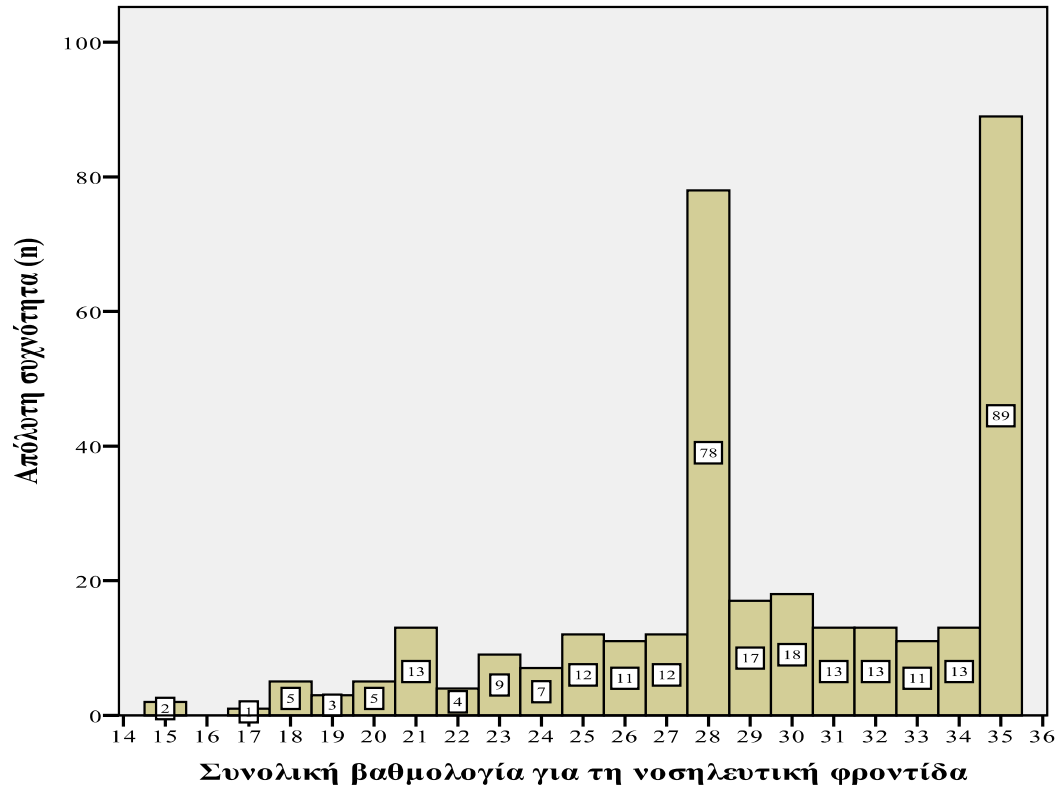


Από το χρόνο που περιμένετε στην αίθουσα αναμονής για εξέταση είσαστε

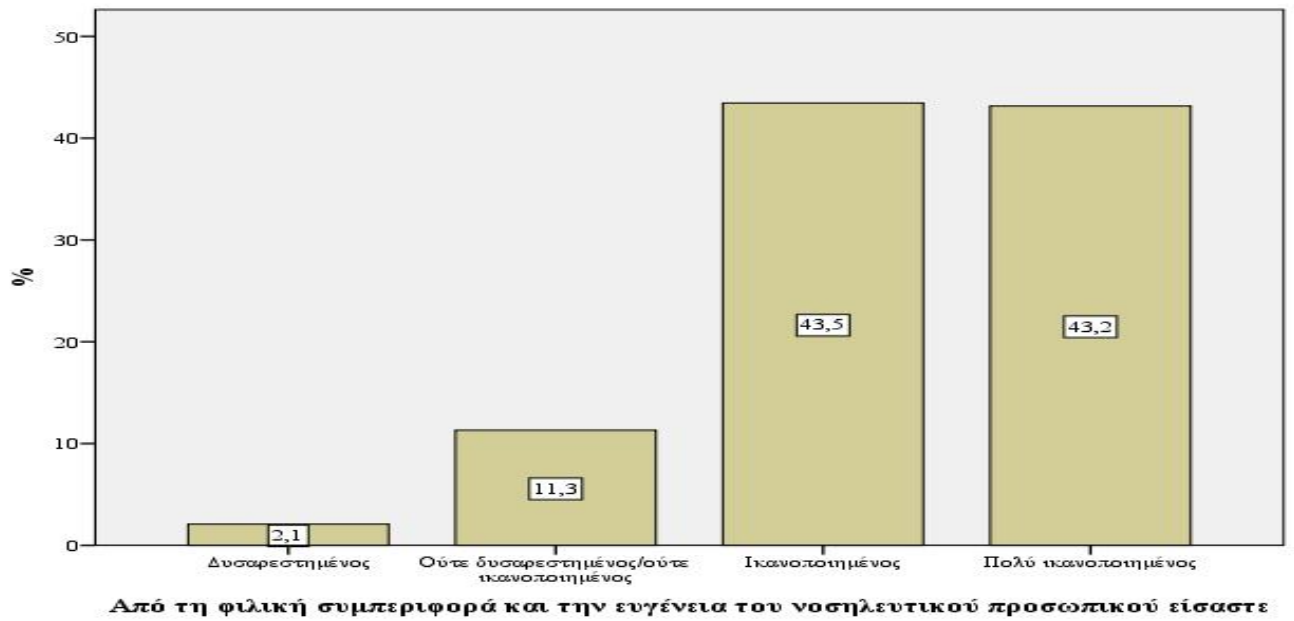
Παράρτημα 5

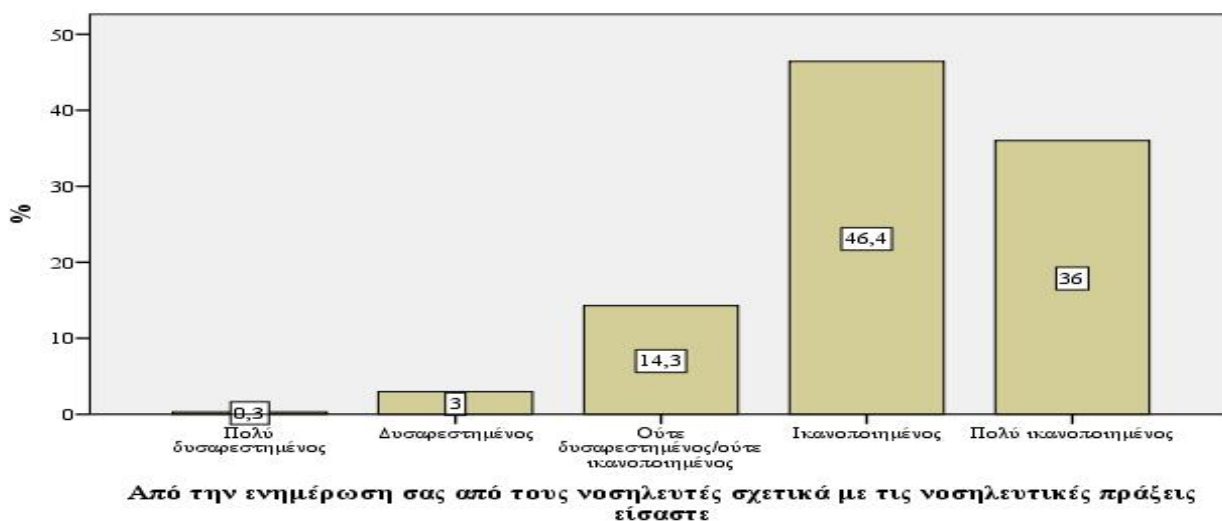
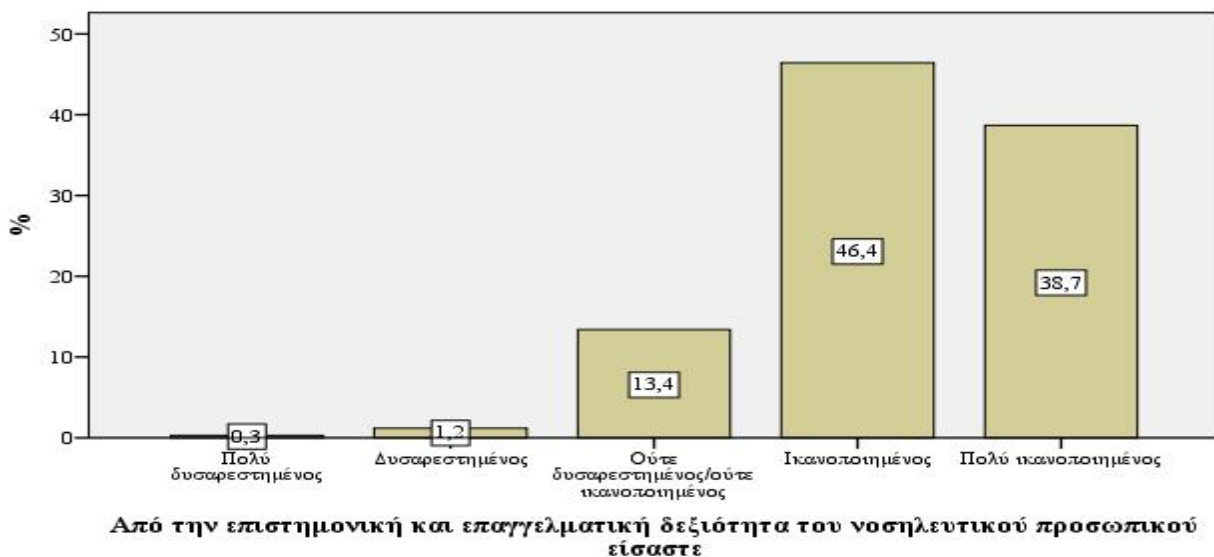
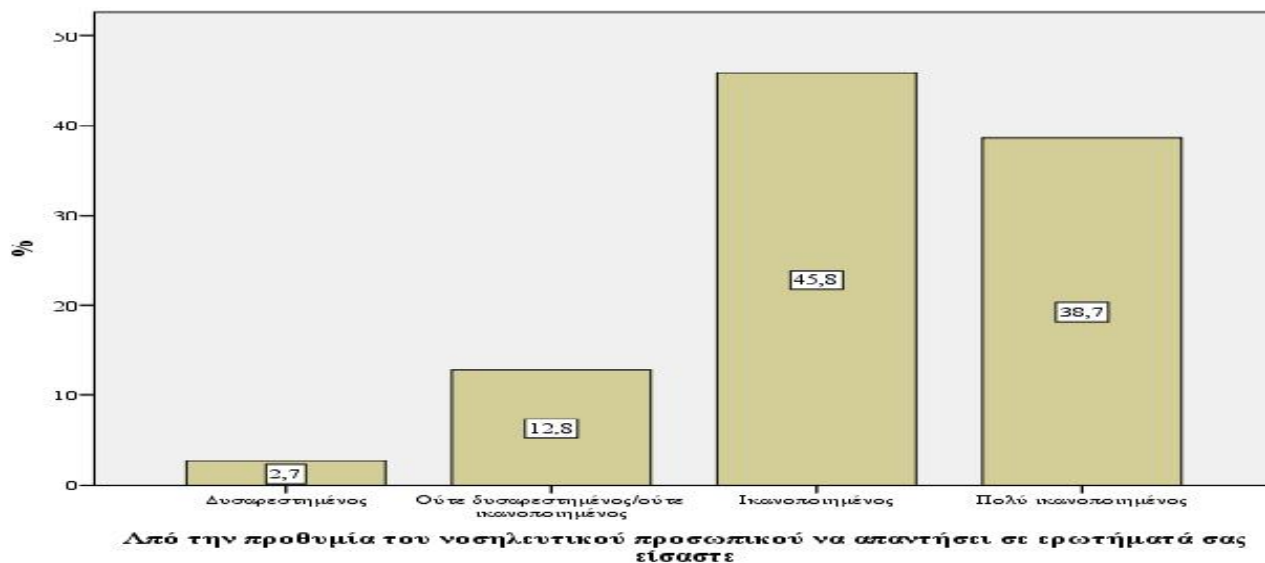
Διαβάθμιση ικανοποίησης σε σχέση με τη νοσηλευτική φροντίδα στο κέντρο υγείας

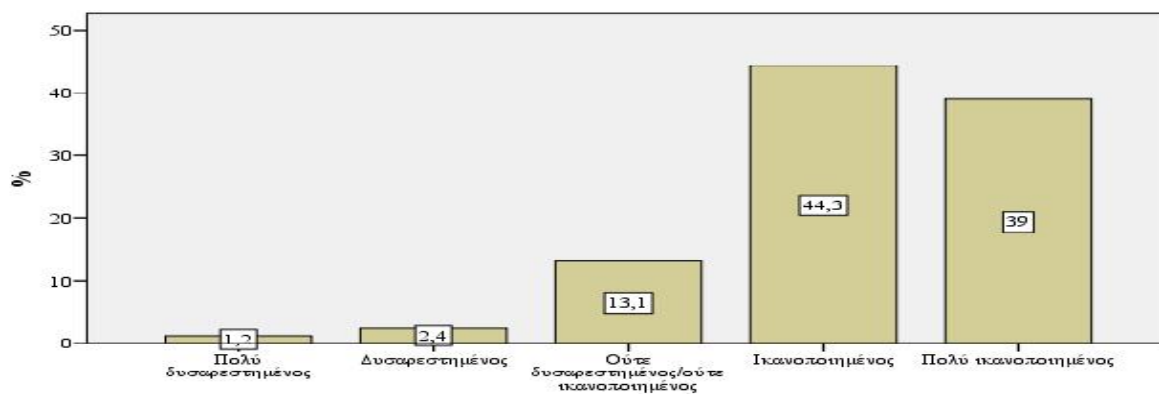
Χαρακτηριστικό	Πολύ δυσανεστημένος	Δυσανεστημένος	Ούτε δυσανεστημένος/ούτε ικανοποιημένος	Ικανοποιημένος	Πολύ ικανοποιημένος
Από τη φιλική συμπεριφορά και την ευγένεια του νοσηλευτικού προσωπικού είσαστε	0 (0)	7 (2,1)	38 (11,3)	146 (43,5)	145 (43,2)
Από την προθυμία του νοσηλευτικού προσωπικού να απαντήσει σε ερωτήματά σας είσαστε	0 (0)	9 (2,7)	43 (12,8)	154 (45,8)	130 (38,7)
Από την επιστημονική και επαγγελματική δεξιότητα του νοσηλευτικού προσωπικού είσαστε	1 (0,3)	4 (1,2)	45 (13,4)	156 (46,4)	130 (38,7)
Από την ενημέρωσή σας από τους νοσηλευτές σχετικά με τις νοσηλευτικές πράξεις είσαστε	1 (0,3)	10 (3,0)	48 (14,3)	156 (46,4)	121 (36,0)
Από τη συναισθηματική υποστήριξη των νοσηλευτών σχετικά με το πρόβλημά σας είσαστε	4 (1,2)	8 (2,4)	44 (13,1)	149 (44,3)	131 (39,0)
Από το χρόνο που αφιέρωσαν οι νοσηλευτές για τη φροντίδα σας είσαστε	1 (0,3)	7 (2,1)	36 (10,7)	170 (50,6)	122 (36,3)
Από την ταχύτητα του νοσηλευτικού προσωπικού με την οποία εκτελεί τις απαραίτητες νοσηλευτικές πράξεις (φλεβοκεντήσεις, χορήγηση φαρμάκων, κ.ά) είσαστε	2 (0,6)	5 (1,5)	50 (14,9)	139 (41,4)	140 (41,7)
Πηγή: Ίδια έρευνα					



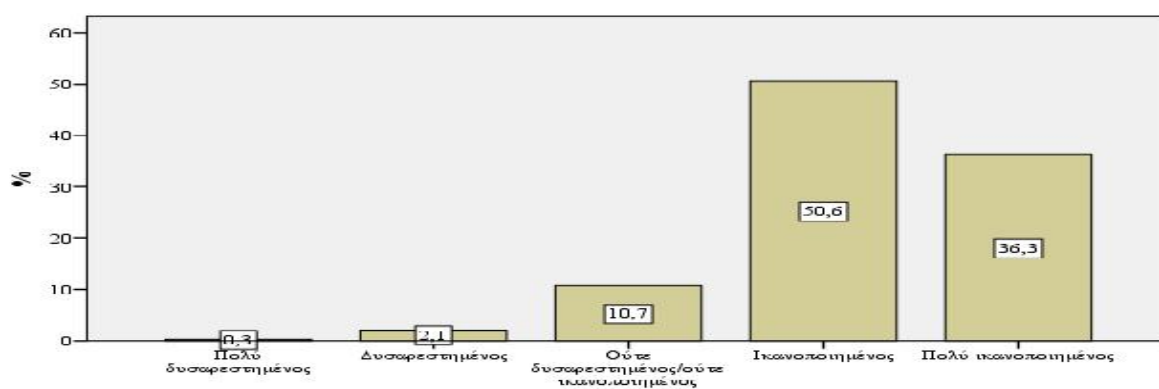
Ιστογράμμα απόλυτων συχνοτήτων της συνολικής βαθμολογίας νοσηλευτικής φροντίδας.



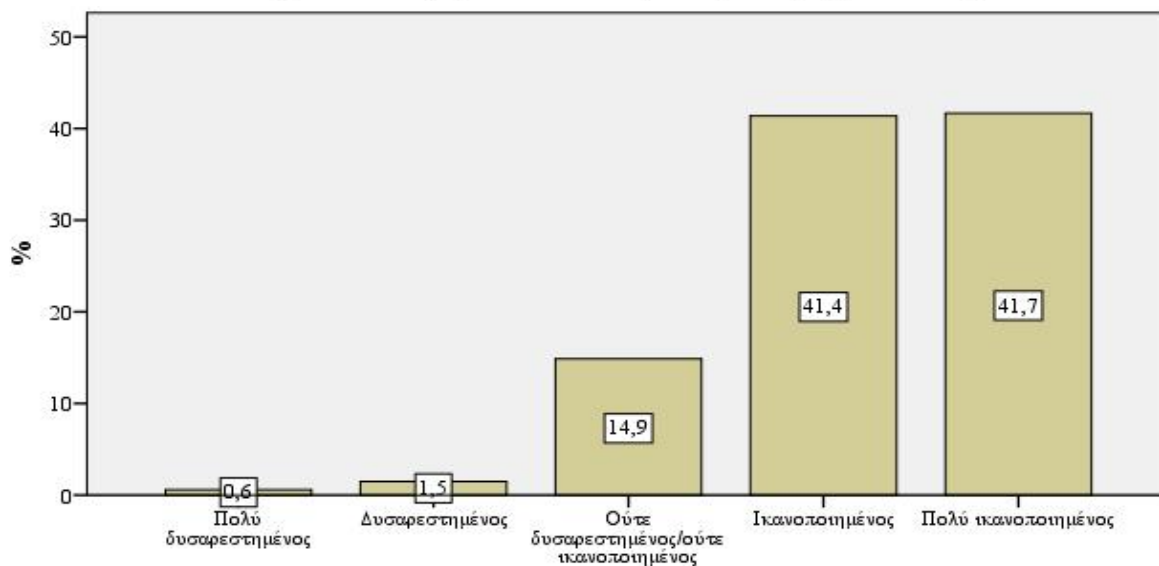




Από τη συναισθηματική υποστήριξη των νοσηλευτών σχετικά με το πρόβλημά σας είσαστε



Από το χρόνο που αφιέρωσαν οι νοσηλευτές για τη φροντίδα σας είσαστε

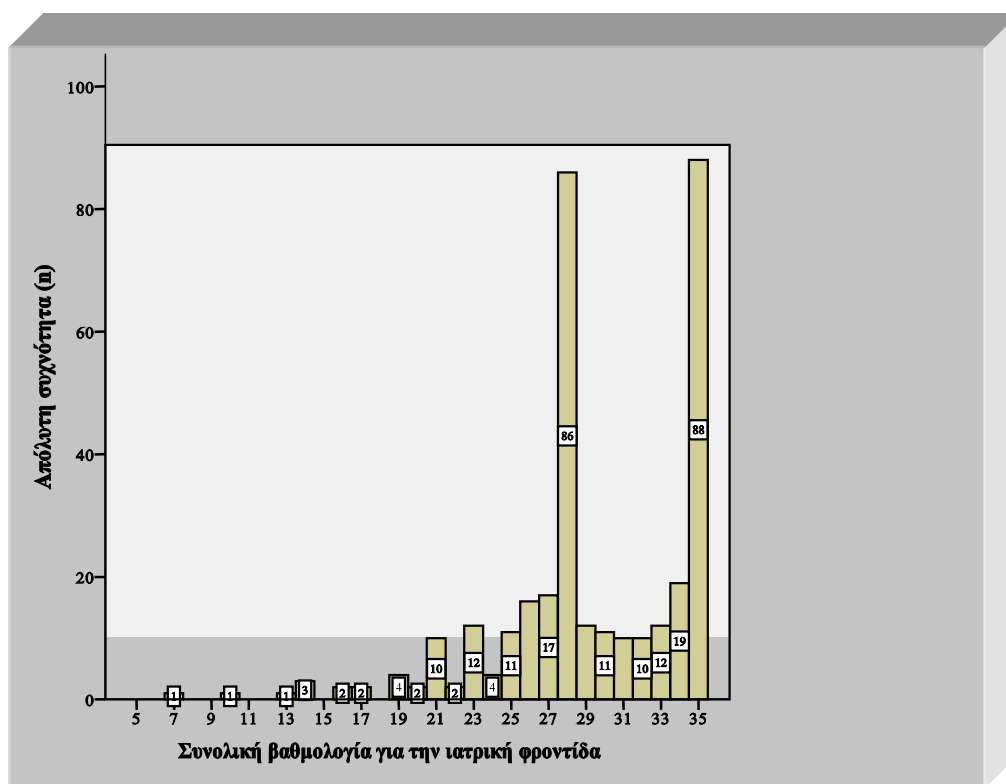


Από την ταχύτητα του νοσηλευτικού προσωπικού με την οποία εκτελεί τις απαραίτητες νοσηλευτικές πράξεις (φλεβοκεντήσεις, χορήγηση φαρμάκων, κ.α) είσαστε

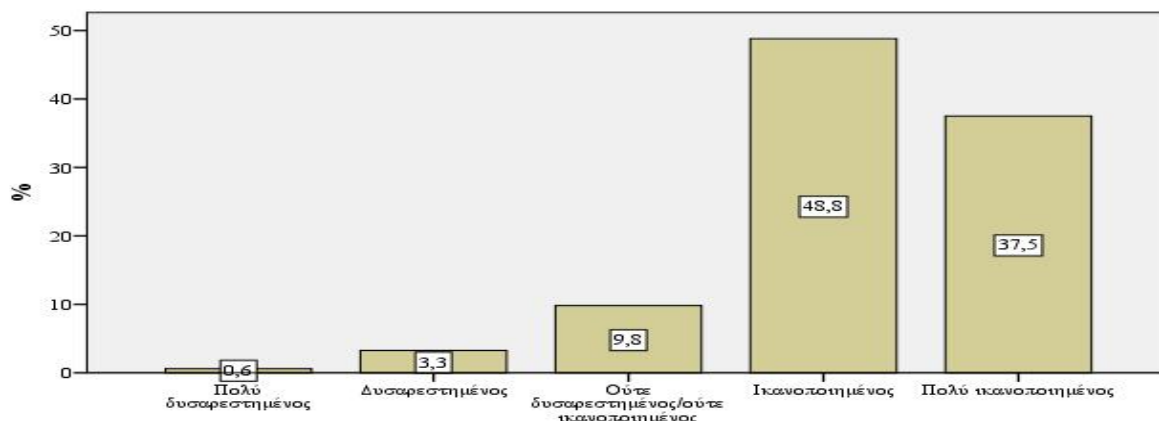
Παράρτημα 6

Διαβάθμιση ικανοποίησης σε σχέση με την παρεχόμενη ιατρική φροντίδα στο κέντρο υγείας.

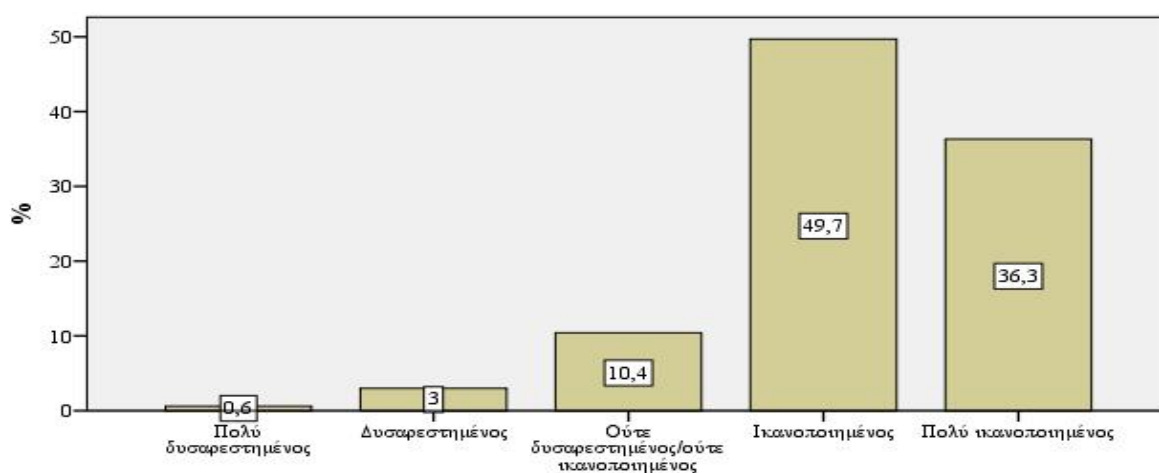
Χαρακτηριστικό	Πολύ δυσαρεστημένος	Δυσαρεστημένος	Ούτε δυσαρεστημένος / ούτε ικανοποιημένος	Ικανοποιημένος	Πολύ ικανοποιημένος
Από την ενημέρωσή σας από το ιατρικό προσωπικό είσαστε	2 (0,6)	11 (3,3)	33 (9,8)	164 (48,8)	126 (37,5)
Από το χρόνο που αφιέρωσε το ιατρικό προσωπικό για την εξέταση σας είσαστε	2 (0,6)	10 (3,0)	35 (10,4)	167 (49,7)	122 (36,3)
Από τις οδηγίες που σας έδωσε το ιατρικό προσωπικό σχετικά με τη θεραπεία/φαρμακευτική αγωγή είσαστε	2 (0,6)	6 (1,8)	32 (9,5)	165 (49,1)	131 (39,0)
Από τη συμμετοχή σας στην επιλογή μεθόδου θεραπείας είσαστε	1 (0,3)	8 (2,4)	57 (17,0)	162 (48,2)	108 (32,1)
Από τη φιλική συμπεριφορά και την ευγένεια του ιατρικού προσωπικού είσαστε	5 (1,5)	6 (1,8)	35 (10,4)	153 (45,5)	137 (40,8)
Από την επιστημονική και επαγγελματική δεξιότητα του ιατρικού προσωπικού (διάγνωση, θεραπεία, κ.ά.) είσαστε	5 (1,5)	9 (2,7)	35 (10,4)	146 (43,5)	141 (42,0)
Από την προθυμία του ιατρικού προσωπικού είσαστε	7 (2,1)	7 (2,1)	34 (10,1)	146 (43,5)	142 (42,3)
Πηγή : Ίδια έρευνα					



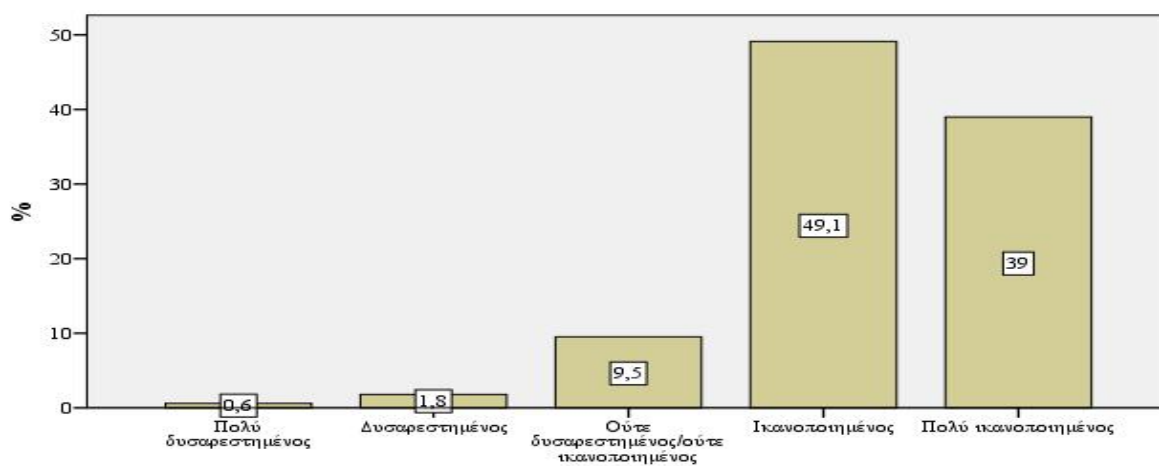
Ιστόγραμμα απόλυτων συχνοτήτων της συνολικής βαθμολογίας ιατρικής φροντίδας.



Από την ενημέρωσή σας από το ιατρικό προσωπικό σχετικά με την κατάσταση της υγείας και τα αποτελέσματα των εξετάσεών σας είσατε

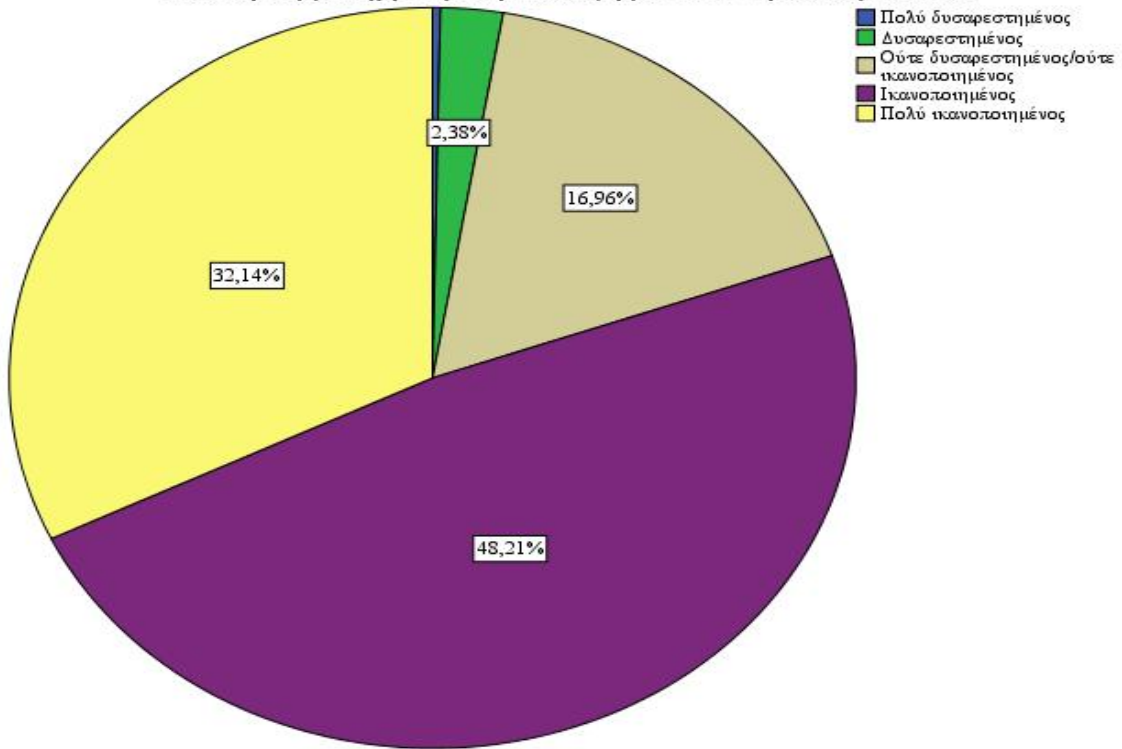


Από το χρόνο που αφιέρωσε ο ιατρός για την εξέτασή σας είσατε

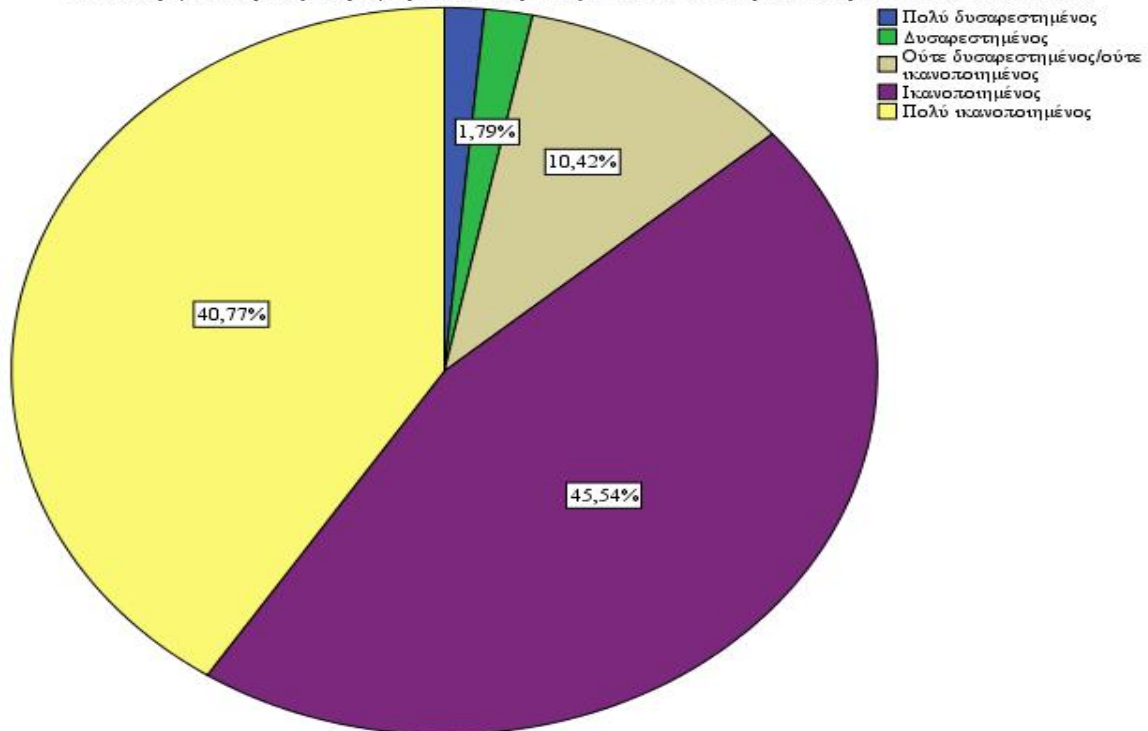


Από τις οδηγίες που σας έδωσε ο ιατρός σχετικά με τη θεραπεία/φαρμακευτική αγωγή είσατε

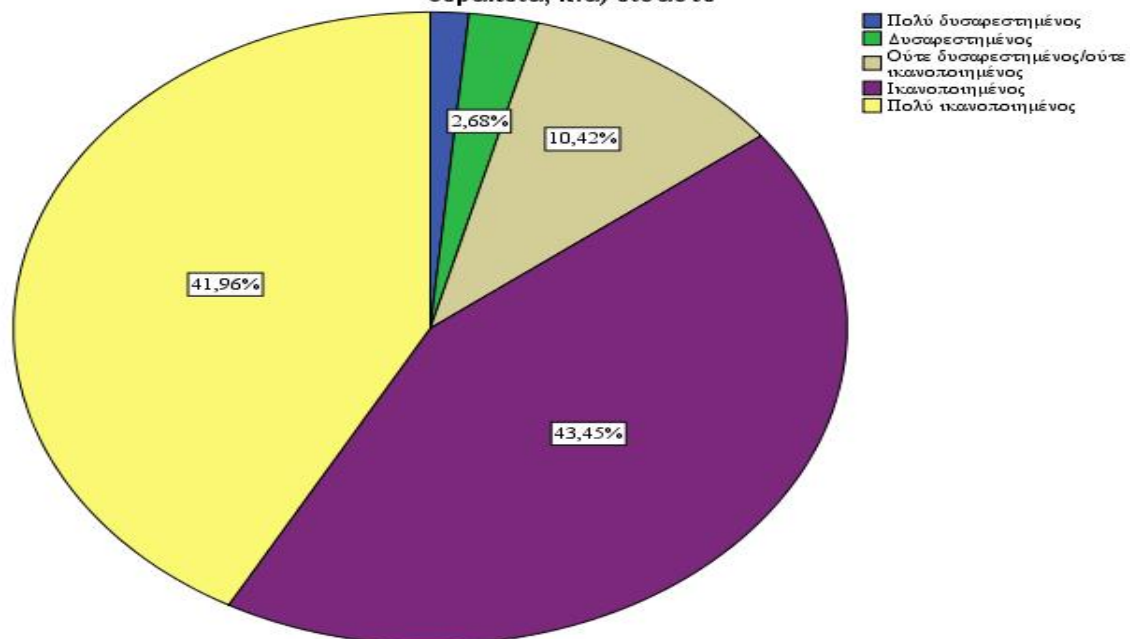
Από τη συμμετοχή σας στην επιλογή μεθόδου θεραπείας είσαστε



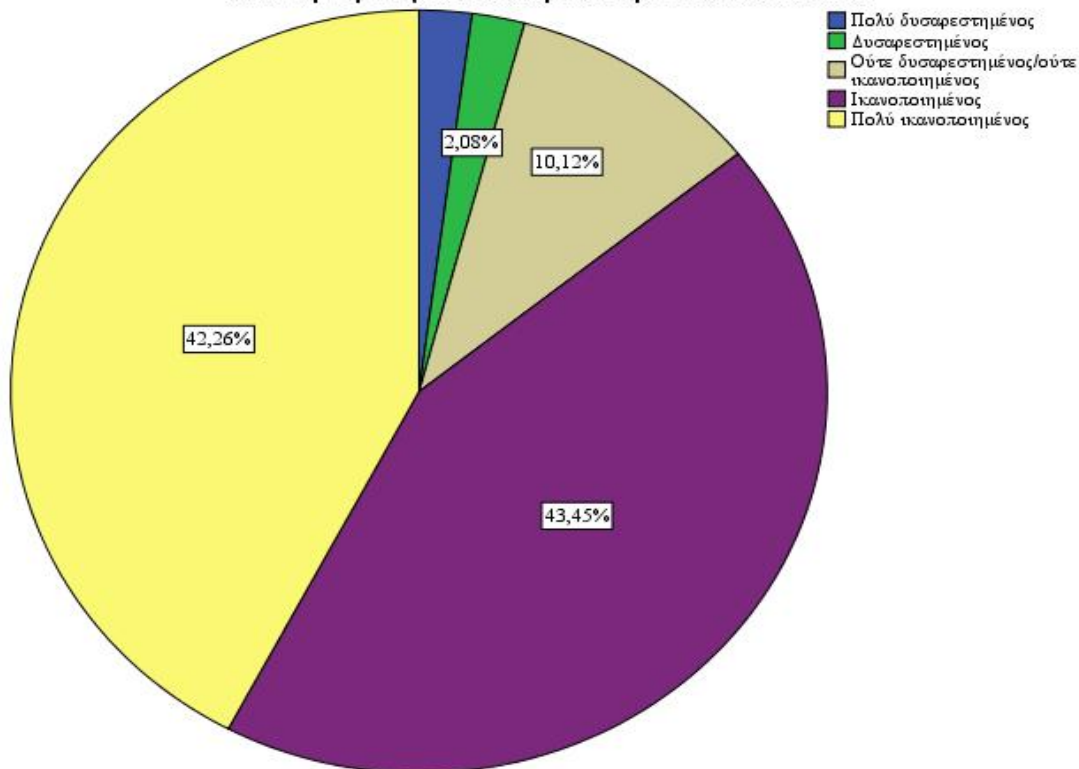
Από τη φιλική συμπεριφορά και την ευγένεια του ιατρικού προσωπικού είσαστε



Από την επιστημονική και επαγγελματική δεξιότητα του ιατρικού προσωπικού (διάγνωση, θεραπεία, κ.α) είσαστε



Από την προθυμία του ιατρικού προσωπικού είσαστε

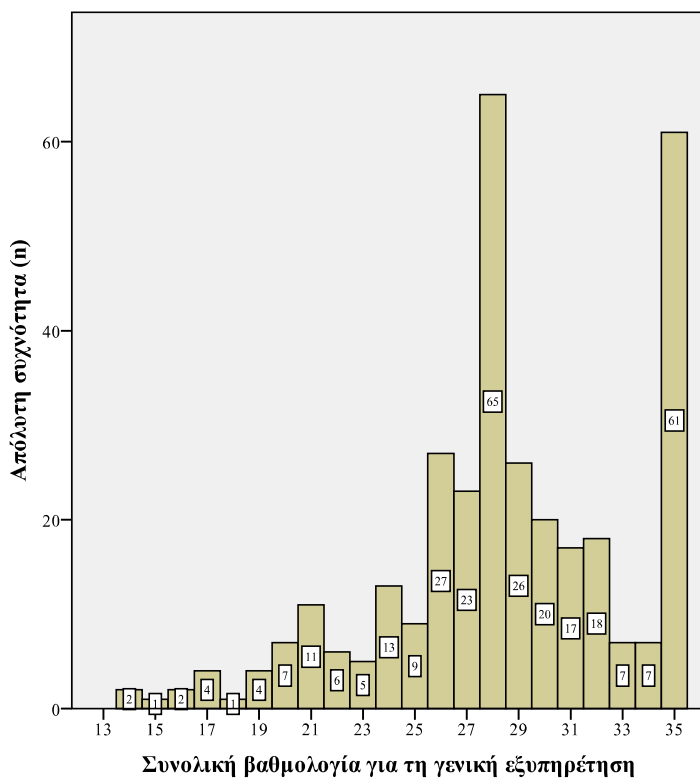


Παράρτημα 7

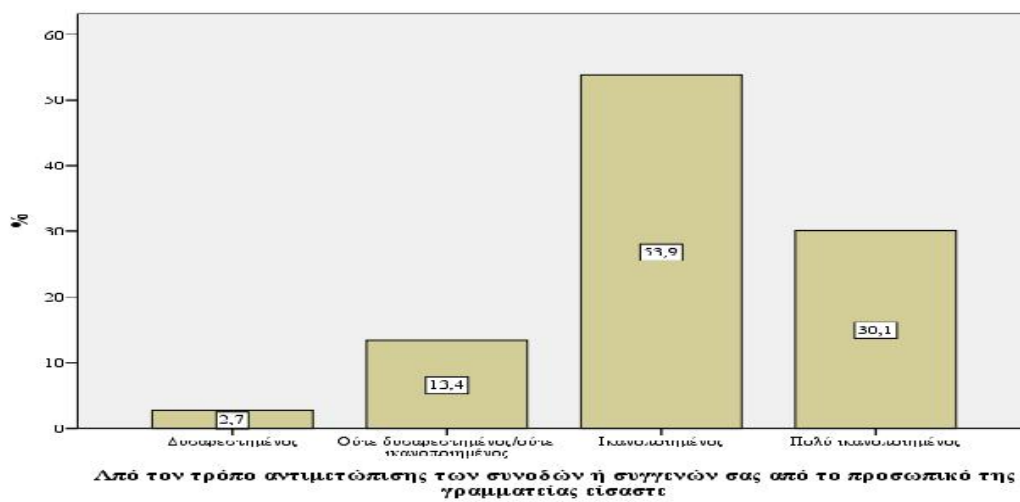
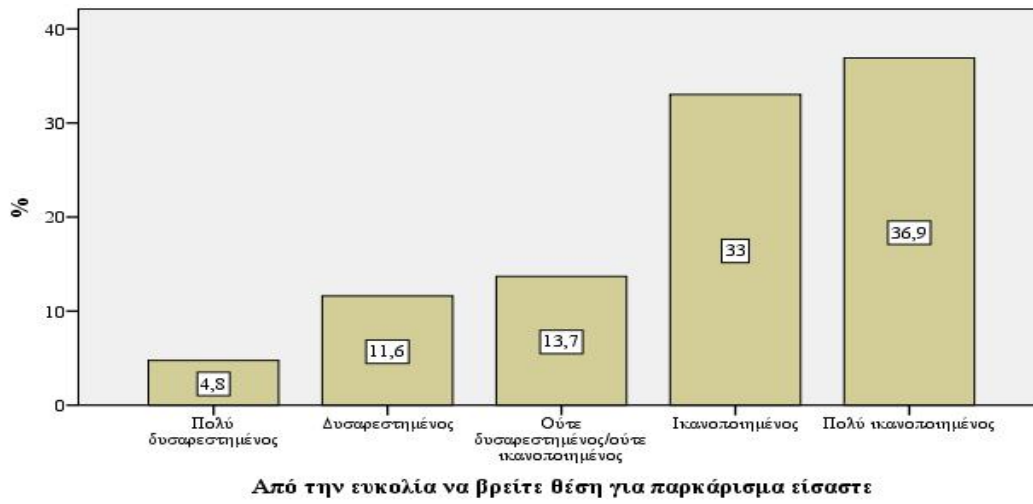
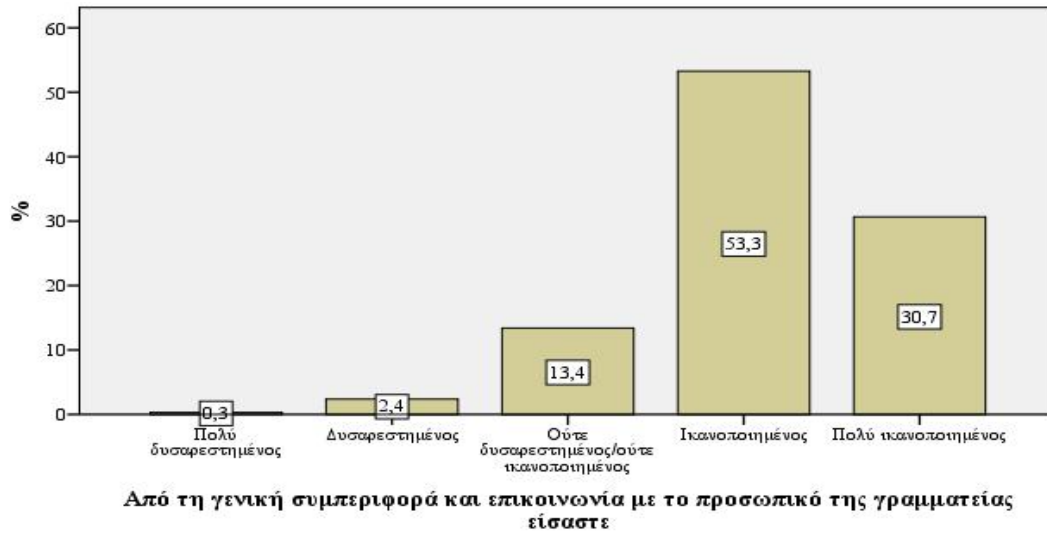
Διαβάθμιση ικανοποίησης σε σχέση με τη γενική εξυπηρέτηση στα ΚΥ

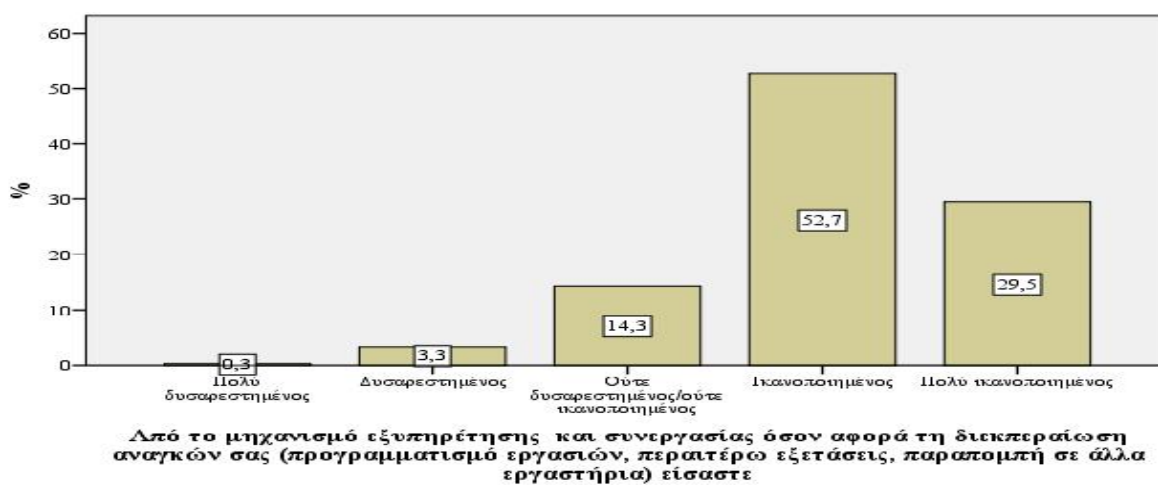
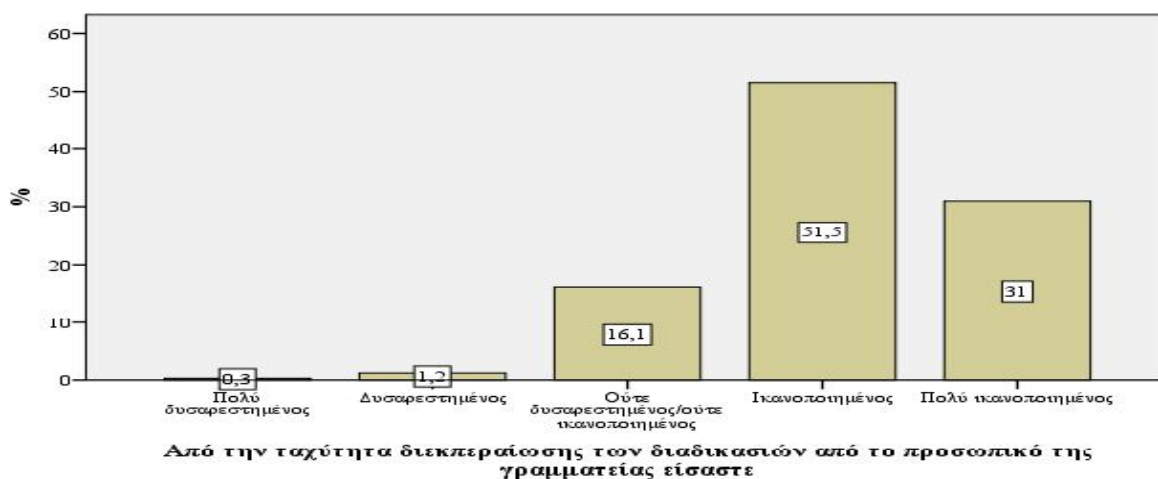
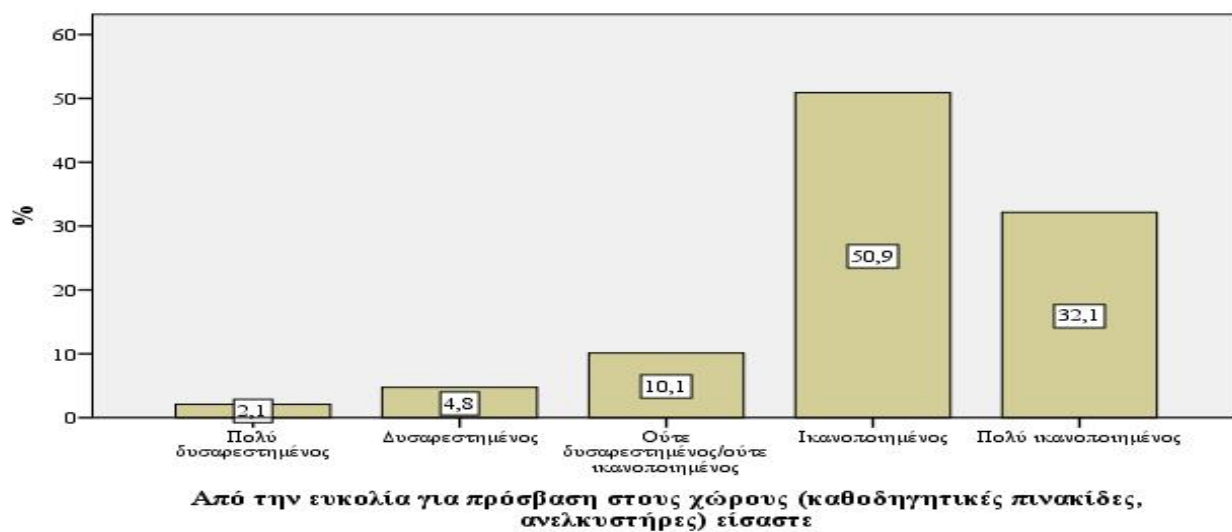
Χαρακτηριστικό	Πολύ δυσαρεστημένος	Δυσανεστημένος	Ούτε δυσαρεστημένος/ ούτε ικανοποιημένος	Ικανοποιημένος	Πολύ ικανοποιημένος
Από τη γενική συμπεριφορά και επικοινωνία με το προσωπικό της γραμματείας είσαστε	1 (0,3)	8 (2,4)	45 (13,4)	179 (53,3)	103 (30,7)
Από την ευκολία να βρείτε θέση για παρκάρισμα είσαστε	16 (4,8)	39 (11,6)	46 (13,7)	111 (33,0)	124 (36,9)
Από τον τρόπο αντιμετώπισης των συνοδών ή συγγενών σας από το προσωπικό της γραμματείας είσαστε	0 (0)	9 (2,7)	45 (13,4)	181 (53,9)	101 (30,1)
Από την ευκολία για πρόσβαση στους χώρους (καθοδηγητικές πινακίδες, ανελκυστήρες) είσαστε	7 (2,1)	16 (4,8)	34 (10,1)	171 (50,9)	108 (32,1)
Από την ταχύτητα διεκπεραίωσης των διαδικασιών από το προσωπικό της γραμματείας είσαστε	1 (0,3)	4 (1,2)	54 (16,1)	173 (51,5)	104 (31,0)
Από το μηχανισμό εξυπηρέτησης και συνεργασίας όσον αφορά τη διεκπεραίωση αναγκών σας (προγραμματισμό εργασιών, περαιτέρω εξετάσεις, παραπομπή σε άλλα εργαστήρια) είσαστε	1 (0,3)	11 (3,3)	48 (14,3)	177 (52,7)	99 (29,5)
Από τη διακριτικότητα του προσωπικού και το σεβασμό της προσωπικότητάς σας κατά τη διάρκεια της εξέτασης (χρήση παραβάν) είσαστε	3 (0,9)	8 (2,4)	37 (11,0)	153 (45,5)	135 (40,2)

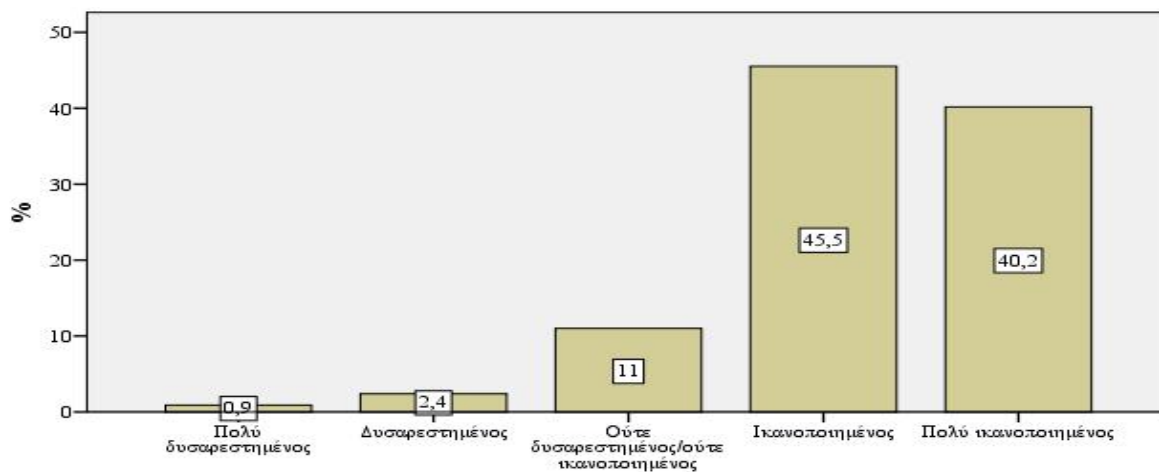
Πηγή: Ίδια έρευνα



Ιστόγραμμα απόλυτων συχνοτήτων της συνολικής βαθμολογίας ιατρικής φροντίδας.







Από τη διακριτικότητα του προσωπικού και το σεβασμό της προσωπικότητάς σας κατά τη διάρκεια της εξέτασης (χρήση παραβάν) είσαστε

Παράρτημα 8 Πίνακας 8.1

Οι σχέσεις ανάμεσα στη συνολική βαθμολογία υποδοχής και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά.

Χαρακτηριστικό	Συνολική βαθμολογία υποδοχής	Τιμή p
Φύλο		0,7 ^α
Άντρας	12,6 (2,3) ^β	
Γυναίκα	12,5 (2,1) ^β	
Ηλικία	0,05 ^γ	0,4 ^γ
Εκπαιδευτικό επίπεδο	0,02 ^γ	0,7 ^γ
Οικογενειακή κατάσταση		0,2 ^α
Άγαμος/η, διαζευγμένος/η, χήρος/α	12,3 (2,2) ^β	
Έγγαμος/η	12,6 (2,2) ^β	
Υπηκοότητα		<0,001 ^α
Ελληνική	12,6 (2,2) ^β	
Μη Ελληνική	9,8 (2,3) ^β	
Λόγος επίσκεψης στο κέντρο υγείας		0,8 ^α
Έκτακτη	12,5 (2,2) ^β	
Μη έκτακτη	12,5 (2,2) ^β	
Ασφάλιση		0,5 ^α
Όχι	12,2 (2,5) ^β	
Ναι	12,5 (2,2) ^β	
Χρόνος αναμονής	-0,3 ^γ	<0,001 ^γ
Απαιτούμενος χρόνος για την επίσκεψη στο κέντρο υγείας	0,05 ^γ	0,4 ^γ

^α Έλεγχος t ^β Μέση τιμή (τυπική απόκλιση) ^γ Συντελεστής συσχέτισης του Spearman

Πηγή : Ίδια έρευνα

Παράρτημα 8 Πίνακας 8.2

Οι σχέσεις ανάμεσα στη συνολική βαθμολογία αναμονής και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά.

Χαρακτηριστικό	Συνολική βαθμολογία αναμονής	Τιμή p
Φύλο		0,9 ^α
Άντρας	20,8 (3,3) ^β	
Γυναίκα	20,8 (3,1) ^β	
Ηλικία	0,05 ^γ	0,4 ^γ
Εκπαιδευτικό επίπεδο	-0,01 ^γ	0,8 ^γ
Οικογενειακή κατάσταση		0,6 ^α
Άγαμος/η, διαζευγμένος/η, χήρος/α	20,7 (3,4) ^β	
Έγγαμος/η	20,9 (3,0) ^β	
Υπηκοότητα		0,001^α
Ελληνική	20,9 (3,2) ^β	
Μη Ελληνική	17,5 (2,3) ^β	
Λόγος επίσκεψης στο κέντρο υγείας		0,6 ^α
Έκτακτη	20,7 (3,2) ^β	
Μη έκτακτη	20,9 (3,2) ^β	
Ασφάλιση		0,6 ^α
Όχι	20,4 (4,2) ^β	
Ναι	20,8 (3,1) ^β	
Χρόνος αναμονής	-0,4 ^γ	<0,001^γ
Χρόνος που χρειάστηκε για την επίσκεψη στο κέντρο υγείας	0,09 ^γ	0,2 ^γ

^α Έλεγχος t ^β Μέση τιμή (τυπική απόκλιση) ^γ Συντελεστής συσχέτισης του Spearman

Πηγή : ίδια έρευνα

Παράρτημα 8 Πίνακας 8.3

Οι σχέσεις ανάμεσα στη συνολική βαθμολογία νοσηλευτικής φροντίδας και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά.

Χαρακτηριστικό	Συνολική βαθμολογία νοσηλευτικής φροντίδας	Τιμή p
Φύλο		0,4 ^α
Άντρας	29,7 (4,8) ^β	
Γυναίκα	29,3 (4,8) ^β	
Ηλικία	0,01 ^γ	0,9 ^γ
Εκπαιδευτικό επίπεδο	0,05 ^γ	0,3 ^γ
Οικογενειακή κατάσταση		0,4 ^α
Άγαμος/η, διαζευγμένος/η, χήρος/α	29,2 (5,4) ^β	
Έγγαμος/η	29,6 (4,4) ^β	
Υπηκοότητα		0,003^α
Ελληνική	29,6 (4,7) ^β	
Μη Ελληνική	25,1 (3,3) ^β	
Λόγος επίσκεψης στο κέντρο υγείας		0,5 ^α
Έκτακτη	29,1 (5,2) ^β	
Μη έκτακτη	29,6 (4,5) ^β	
Ασφάλιση		0,9 ^α
Όχι	29,6 (6,1) ^β	
Ναι	29,4 (4,7) ^β	
Χρόνος αναμονής	-0,41 ^γ	<0,001^γ
Χρόνος που χρειάστηκε για την επίσκεψη στο κέντρο υγείας	0,07 ^γ	0,2 ^γ

^α Έλεγχος t ^β Μέση τιμή (τυπική απόκλιση) ^γ Συντελεστής συσχέτισης του Spearman

Πηγή : Ίδια έρευνα

Παράρτημα 8 Πίνακας 8.4

Οι σχέσεις ανάμεσα στη συνολική βαθμολογία ιατρικής φροντίδας και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά.

Χαρακτηριστικό	Συνολική βαθμολογία ιατρικής φροντίδας	Τιμή p
Φύλο		0,5 ^α
Άντρας	29,6 (5,1) ^β	
Γυναίκα	29,2 (5,0) ^β	
Ηλικία	-0,02 ^γ	0,7 ^γ
Εκπαιδευτικό επίπεδο	0,07 ^γ	0,2 ^γ
Οικογενειακή κατάσταση		0,6 ^α
Άγαμος/η, διαζευγμένος/η, χήρος/α	29,2 (5,6) ^β	
Έγγαμος/η	29,5 (4,7) ^β	
Υπηκοότητα		0,005^α
Ελληνική	29,5 (5,0) ^β	
Μη Ελληνική	24,9 (5,0) ^β	
Λόγος επίσκεψης στο κέντρο υγείας		0,3 ^α
Έκτακτη	28,9 (5,7) ^β	
Μη έκτακτη	29,6 (4,7) ^β	
Ασφάλιση		0,7 ^α
Όχι	29,8 (5,7) ^β	
Ναι	29,4 (5,1) ^β	
Χρόνος αναμονής	-0,39 ^γ	<0,001^γ
Απαιτούμενος χρόνος για την επίσκεψη στο κέντρο υγείας	0,08 ^γ	0,2 ^γ
^α Έλεγχος t ^β Μέση τιμή (τυπική απόκλιση) ^γ Συντελεστής συσχέτισης του Spearman		

Πηγή : ίδια έρευνα

Παράρτημα 8 Πίνακας 8.5

Οι σχέσεις ανάμεσα στη συνολική βαθμολογία γενικής εξυπηρέτησης και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά

Χαρακτηριστικό	Συνολική βαθμολογία γενικής εξυπηρέτησης	Τιμή p
Φύλο		0,97 ^α
Άντρας	28,5 (4,9) ^β	
Γυναίκα	28,6 (4,5) ^β	
Ηλικία	0,06 ^γ	0,3 ^γ
Εκπαιδευτικό επίπεδο	0,02 ^γ	0,7 ^γ
Οικογενειακή κατάσταση		0,3 ^α
Άγαμος/η, διαζευγμένος/η, χήρος/α	28,2 (5,2) ^β	
Έγγαμος/η	28,8 (4,3) ^β	
Υπηκοότητα		0,001^α
Ελληνική	28,7 (4,6) ^β	
Μη Ελληνική	23,8 (3,4) ^β	
Λόγος επίσκεψης στο κέντρο υγείας		0,5 ^α
Έκτακτη	28,3 (5,1) ^β	
Μη έκτακτη	28,7 (4,4) ^β	
Ασφάλιση		0,8 ^α
Όχι	28,2 (5,9) ^β	
Ναι	28,6 (4,6) ^β	
Χρόνος αναμονής	-0,36 ^γ	<0,001^γ
Χρόνος που χρειάστηκε για την επίσκεψη στο κέντρο υγείας	0,05 ^γ	0,4 ^γ

^α Έλεγχος t ^β Μέση τιμή (τυπική απόκλιση) ^γ Συντελεστής συσχέτισης του Spearman

Πηγή : Ίδια έρευνα

Παράρτημα 8 Πίνακας 8.6

Οι σχέσεις ανάμεσα στη συνολική βαθμολογία ικανοποίησης και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά.

Χαρακτηριστικό	Συνολική βαθμολογία γενικής εξυπηρέτησης	Τιμή p
Φύλο		0,7 ^α
Άντρας	133,8 (20,3) ^β	
Γυναίκα	132,9 (19,4) ^β	
Ηλικία	0,04 ^γ	0,5 ^γ
Εκπαιδευτικό επίπεδο	0,03 ^γ	0,6 ^γ
Οικογενειακή κατάσταση		0,3 ^α
Άγαμος/η, διαζευγμένος/η, χήρος/α	131,9 (21,5) ^β	
Έγγαμος/η	134,2 (18,6) ^β	
Υπηκοότητα		<0,001 ^α
Ελληνική	133,9 (19,5) ^β	
Μη Ελληνική	111,9 (16,4) ^β	
Λόγος επίσκεψης στο κέντρο υγείας		0,5 ^α
Έκτακτη	132,3 (20,8) ^β	
Μη έκτακτη	133,9 (19,1) ^β	
Ασφάλιση		0,9 ^α
Όχι	133,2 (24,1) ^β	
Ναι	133,3 (19,5) ^β	
Χρόνος αναμονής	-0,43 ^γ	<0,001 ^γ
Χρόνος που χρειάστηκε για την επίσκεψη στο κέντρο υγείας	0,07 ^γ	0,2 ^γ

^α Έλεγχος t ^β Μέση τιμή (τυπική απόκλιση) ^γ Συντελεστής συσχέτισης του Spearman

Πηγή : Ίδια έρευνα

Παράρτημα 8 Πίνακας 8.7

Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή τη συνολική βαθμολογία υποδοχής.

Χαρακτηριστικό	Συντελεστής b	95% διάστημα εμπιστοσύνης για τον b	Τιμή p
Υπηκοότητα (κατηγορία αναφοράς = μη Ελληνική)	2,8	1,4 έως 4,2	<0,001
Χρόνος αναμονής	-0,7	-0,9 έως -0,4	<0,001

Πηγή : Ίδια έρευνα

Πίνακας 8.8

Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή τη συνολική βαθμολογία αναμονής

Χαρακτηριστικό	Συντελεστής b	95% διάστημα εμπιστοσύνης για τον b	Τιμή p
Υπηκοότητα (κατηγορία αναφοράς = μη Ελληνική)	2,1	0,3 έως 4	0,03
Χρόνος αναμονής	-1,4	-1,7 έως -1,1	<0,001

Πηγή : Ίδια έρευνα

Πίνακας 8.9

Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή τη συνολική βαθμολογία νοσηλευτικής φροντίδας

Χαρακτηριστικό	Συντελεστής b	95% διάστημα εμπιστοσύνης για τον b	Τιμή p
Χρόνος αναμονής	-1,8	-2,4 έως -1,3	<0,001

Πηγή : Ίδια έρευνα

Πίνακας 8.10

Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή τη συνολική βαθμολογία ιατρικής φροντίδας

Χαρακτηριστικό	Συντελεστής b	95% διάστημα εμπιστοσύνης για τον b	Τιμή p
Χρόνος αναμονής	-2	-2,6 έως -1,4	<0,001

Πηγή : Ίδια έρευνα

Πίνακας 8.11

Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή τη συνολική βαθμολογία γενικής εξυπηρέτησης

Χαρακτηριστικό	Συντελεστής b	95% διάστημα εμπιστοσύνης για τον b	Τιμή p
Υπηκοότητα (κατηγορία αναφοράς = μη Ελληνική)	3,3	0,5 έως 6,1	0,02
Χρόνος αναμονής	-1,7	-2,3 έως -1,2	<0,001

Πηγή : Ίδια έρευνα

Πίνακας 8.12

Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή τη συνολική βαθμολογία ικανοποίησης

Χαρακτηριστικό	Συντελεστής b	95% διάστημα εμπιστοσύνης για τον b	Τιμή p
Υπηκοότητα (κατηγορία αναφοράς = μη Ελληνική)	13,9	2,5 έως 25,3	0,02
Χρόνος αναμονής	-8,7	-10,8 έως -6,6	<0,001

Πηγή : Ίδια έρευνα



ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΑΘΗΝΑ
7 ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ 1989

ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΦΥΛΛΟΥ
143

ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 1397

Εθνικό σύστημα υγείας.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Κυριόυν και εκδίδουν τον κατωτέρω από της Βουλής
ψηφισθέντα νόμον:

Άρθρο 1.

Γενικές αρχές.

1. Το κράτος έχει την ευθύνη για την παροχή υπηρεσιών υγείας στο σύνολο των πολιτών.

2. Οι υπηρεσίες υγείας παρέχονται ισότιμα σε κάθε πολίτη, ανεξάρτητα από την οικονομική, κοινωνική και επαγγελματική του κατάσταση, μέσα από ενιαίο και αποκεντρωμένο εθνικό σύστημα υγείας, που οργανώνεται σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου αυτού.

Άρθρο 2.

Υγειονομικές περιφέρειες.

1. Η Χώρα διαιρείται σε υγειονομικές περιφέρειες.

2. Με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται με πρόταση του Υπουργού Υγείας και Πρόνοιας, μετά από γνώμη του κεντρικού συμβουλίου υγείας (ΚΕ.Σ.Υ.), ορίζονται ο αριθμός των υγειονομικών περιφερειών, τα όριά και η έδρα τους.

Άρθρο 3.

Περιφερειακά συμβούλια υγείας.

1. Στην έδρα κάθε υγειονομικής περιφέρειας συνιστάται περιφερειακό συμβούλιο υγείας (ΠΕ.Σ.Υ.).

2. Τα ΠΕ.Σ.Υ. είναι όργανα α) γνωμοδοτικά σε θέματα προγραμματισμού β) εποπτείας και ελέγχου του συστήματος παροχής υπηρεσιών υγείας στην περιφέρειά τους και γ) παρακολούθησης της λειτουργικής απόδοσης του συστήματος σε περιφερειακό επίπεδο και της εφαρμογής προγραμμάτων υγείας, σύμφωνα με τον εθνικό προγραμματισμό και το γενικό συντακτικό του ΚΕ.Σ.Υ.

3. Τα ΠΕ.Σ.Υ. στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους της προηγούμενης παραγράφου γνωμοδοτούν και εισφέρουν στο ΚΕ.Σ.Υ. με δική τους πρωτοβουλία ή ύστερα από σχετικό ερώτημα.

4. Οι πρόεδροι των ΠΕ.Σ.Υ. ή οι νόμιμοι εκπληρωτές τους μετέχουν στην ολομέλεια του ΚΕ.Σ.Υ., έχουν όμως δικαίωμα ψήφου μόνο σε θέματα που αφορούν την περιφέρειά τους.

5. Τα νομαρχιακά συμβούλια εκπράξουν γνώμη στα ΠΕ.Σ.Υ. για θέματα παροχής υπηρεσιών υγείας στο νομό τους.

Άρθρο 4.

Συγκρότηση — λειτουργία — όργανα — εκπροσώπηση
ΠΕ.Σ.Υ.

1. Τα ΠΕ.Σ.Υ. αποτελούνται από τα παρακάτω μέλη:
α) Δύο εκπροσώπους των ιατρικών συλλόγων της υγειονομικής περιφέρειας που ορίζονται από τον πανελλήνιο ιατρικό σύλλογο, μετά από προτάσεις των ιατρικών συλλόγων της περιφέρειας.

β) Έναν εκπρόσωπο των οδοντιατρικών συλλόγων της υγειονομικής περιφέρειας, που ορίζεται από την ελληνική οδοντιατρική ομοσπονδία, μετά από προτάσεις των οδοντιατρικών συλλόγων της περιφέρειας.

γ) Έναν εκπρόσωπο των φαρμακευτικών συλλόγων της υγειονομικής περιφέρειας, που ορίζεται από τον πανελλήνιο φαρμακευτικό σύλλογο, μετά από προτάσεις των φαρμακευτικών συλλόγων της περιφέρειας.

δ) Από έναν εκπρόσωπο του διδακτικού επιστημονικού προσωπικού (Δ.Ε.Π.) των ιατρικών, οδοντιατρικών και φαρμακευτικών τμημάτων των Α.Ε.Ι. που λειτουργούν στην υγειονομική περιφέρεια, που ορίζεται από το διοικητικό συμβούλιο του αντίστοιχου τμήματος.

ε) Έναν εκπρόσωπο των συλλόγων νοσηλευτικού προσωπικού της υγειονομικής περιφέρειας που ορίζεται από την ενιαία δευτεροβάθμια πανελλήνια οργάνωση νοσηλευτικού προσωπικού, μετά από προτάσεις των αντίστοιχων πρωτοβάθμιων συλλόγων που ανήκουν σ' αυτή. Αν δεν υπάρχει ενιαία δευτεροβάθμια οργάνωση, ορίζεται από τον Υπουργό Υγείας και Πρόνοιας, μετά από γνώμη του ΚΕ.Σ.Υ., από υποψήφιος που προτείνονται ένας από κάθε δευτεροβάθμια συνδικαλιστική οργάνωση.

στ) Έναν εκπρόσωπο της τοπικής αυτοδιοίκησης της υγειονομικής περιφέρειας που ορίζεται από την κεντρική ένωση δήμων και κοινοτήτων της Ελλάδας (Κ.Ε.Δ.Κ.Ε.), μετά από προτάσεις των τοπικών ενώσεων δήμων και κοινοτήτων της Ελλάδας (Τ.Ε.Δ.Κ.Ε.) της περιφέρειας.

ζ) Έναν εκπρόσωπο των εργατικών κέντρων της υγειονομικής περιφέρειας, που ορίζεται από την Γ.Σ.Ε.Ε. μετά από προτάσεις των εργατικών κέντρων της περιφέρειας.

η) Έναν εκπρόσωπο των συνδικαλιστικών επαγγελματικών οργανώσεων των αγροτών της υγειονομικής περιφέρειας, που ορίζεται από την οικεία ανώτατη συνδικαλιστική επαγγελματική οργάνωση αγροτών, μετά από προτάσεις των αντίστοιχων πρωτοβάθμιων συλλόγων.

θ) Έναν εκπρόσωπο των εκπαιδευτικών στοιχείων και μέσης εκπαίδευσης, που υπηρετούν στην υγειονομική περιφέρεια, ο οποίος εκλέγεται μεταξύ εκπαιδευτών, που ορίζονται από τη Δ.Ο.Ε. την Ο.Α.Μ.Ε. και την Ο.Α.Τ.Ε. μετά από πρόταση των πρωτοβάθμιων αντίστοιχων οργανώσεων της περιφέρειας.

Παράρτημα 10

ΚΑΤΗΓ. Κ. Υ.	ΙΑΤΡΙΚΟ					ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ					ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ	ΣΥΝΑΦΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ					ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ					ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ
	Γενικοί Ιατροί	Παιδίατροι	Οδοντίατροι	Μικροβιολόγοι Ακτινολόγοι	Σύνολο	Νοσοκόμοι	Επισκέπτριες	Μαίες	Τραυματιοφορείς	ΣΥΝΟΛΟ	Κοινωνικοί Λειτουργοί	Διατολόγοι	Παρασκευαστές	Χειριστές	Φυσιοθεραπευτές	Επόπτες Δημόσιας Υγείας	Σύνολο	Οικον. Διαχ. Δρα.	Γραμματείς Ιατρ.	Πρ. Επιστάσις	Τεχνικό Προσωπ.	Σύνολο
2500-7500	3	1	1	-	5	2-3	2-3	2-3	3	9-12	1	1	1	1	1	5	1	3	9	1	14	34-37
7500-10000	4	2	2	1	9	3-4	3-4	2-3	3	11-14	1	1	1	1	1	5	1	3	9	1	14	40-43
10000-12500	5	2	2	1	10	4-5	4-5	2-3	3	13-16	1	1	1	1	1	5	1	4	10	2	17	46-48
12500-15000	6	2	2-3	1	11-12	5-6	5-6	2-3	3	15-18	2	2	1	1	1	5	1	4	10	2	17	50-54
15000-17500	7	3	3	1	14	6-7	6-7	2-3	4	18-21	2	2	1	1	1	5	1	4	11	2	18	57-60
17500-20000	8	3	3-4	1	15-16	7-8	7-8	2-3	4	20-23	2	2	1	1	2	6	2	4	11	2	19	62-64
20000-22500	10	3	4	2	19	8-9	8-9	2-3	4	22-25	3	3	2	2	2	8	2	5	12	2	21	73-75
22500-25000	11	3	4	2	20	9-10	9-10	2-3	4	24-27	3	3	2	2	2	8	2	5	12	2	21	76-79
25000-27500	12	4	4-5	2	22-23	10-11	10-11	3-4	5	28-31	3	3	2	2	2	9	2	6	13	3	24	86-89
27500-30000	13	4	5	2	24	11-12	11-12	3-4	5	30-33	4	4	2	2	2	9	2	6	13	3	24	91-94
30000-32500	14	4	5	2	25	12-13	12-13	3-4	5	32-35	4	4	3	3	3	12	3	6	14	3	26	99-102
32500-35000	15	5	5-6	2	27-28	13-14	13-14	3-4	5	34-37	4	4	3	3	3	13	3	6	14	3	26	104-108

Πηγή: Απόφαση 7 της 21^{ης} Ολομέλειας/20 και 21 -3-85, ΚΕ.Σ.Υ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



6^η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ, ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ,
ΗΠΕΤΡΟΥ & ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΣΠΑΡΤΗΣ
« ΣΤΑΝΝΟΥ ΚΑΙ ΑΙΚ. ΓΡΗΓΟΡΙΟΥ »

Ημερομηνία : 11/072011

Αρ. Πρωτ. : Φ/Γ/2/10518

Υποδιεύθυνση Διοικητικού, Τμήμα Γραμματείας ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
Πληροφορίες : Ελ. Κωνσταντινοπούλου, Τηλ. 2731093376, FAX : 2731029068 email : ekonsta@hospspa.gr

ΠΡΟΣ

κ. Νικολαΐδη Ευάγγελο, Νοσηλεύτη

ΘΕΜΑ : Έγκριση χορήγησης στοιχείων .

ΣΧΕΤΙΚΑ : α) Η από 03-06-2011 αίτησή σας.

β) Η υπ' αρ. πρωτ.15168/ 07-07-2011 έγκριση της 6^{ης} Υ.Π.Ε.

Σας γνωρίζουμε ότι σύμφωνα με το σχετικό (β) εγκρίθηκε το αίτημά σας για την συλλογή στοιχείων από το Νοσοκομείο μας, για την διεξαγωγή ερευνητικής μελέτης με τίτλο « Μελέτη ικανοποίησης και Προσδοκιών Ασθενών σε Δομές Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας (Π.Φ.Υ) της Περιφέρειας », με την υποχρέωση της τήρησης των διατάξεων περί προστασίας ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων και την κοινοποίηση των αποτελεσμάτων των ερευνών στην Διοίκηση της 6^{ης} Υ.Π.Ε.

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ :

- 1.Γραφείο Εκπαίδευσης
- 2. Δ/ντες Υπηρεσιών
- 3. Τμήμα Προσωπικού
- 4. Τμήμα Γραμματείας

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ Δ.Υ

ΕΥΑΓΓ. ΤΡΟΥΓΚΑΚΟΣ



