



ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
SCHOOL OF PRODUCTION ENGINEERING & MANAGEMENT

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΙΤΛΟΣ: Έρευνα ικανοποίησης ασθενών από υπηρεσίες του Νοσοκομείου.

Επιβλέπων καθηγητής: Τσαφάκης Στέλιος

ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΧΑΝΙΑ 2017

*Η παρούσα διπλωματική εργασία είναι αφιερωμένη στην οικογένεια μου
η οποία ήταν πάντα δίπλα μου
και με στήριζε σε όλη αυτή την προσπάθεια σεβόμενη κάθε μου επιθυμία.
Σας ευχαριστώ πολύ!!*

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη.....	5
Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή.....	6
1.1 Το πρόβλημα.....	6
1.2 Μεθοδολογική προσέγγιση.....	6
Κεφάλαιο 2: Λίγα λόγια για την ικανοποίηση των πελατών.....	8
Κεφάλαιο 3: Ανάλυση ικανοποίησης ασθενών.....	10
3.1 Η ικανοποίηση των ασθενών.....	10
3.1.1 Εκτίμηση Ικανοποίησης.....	10
3.1.2 Παράγοντες διερεύνησης της ικανοποίησης των ασθενών.....	10
3.1.3 Διάφοροι ορισμοί ικανοποίησης.....	10
3.1.4 Παράγοντες ικανοποίησης ασθενών.....	11
3.1.5 Οφέλη μέτρησης ικανοποίησης.....	12
3.2 Ποιότητα Υπηρεσιών Υγείας.....	12
3.2.1 Μέτρηση ποιότητας υπηρεσιών υγείας.....	13
3.2.2 Οφέλη από την μέτρηση της ποιότητας.....	13
Κεφάλαιο 4: Η πολυκριτήρια μέθοδος MUSA.....	15
4.1 Εισαγωγή.....	15
4.2 Η μέθοδος MUSA.....	15
4.2.1 Βασικές αρχές.....	15
4.2.2 Μαθηματική ανάπτυξη μοντέλου.....	16
4.3 Παρουσίαση αποτελεσμάτων.....	19
4.3.1 Συναρτήσεις και βάρη ικανοποίησης.....	19
4.3.2 Μέσοι δείκτες ικανοποίησης.....	20
4.3.3 Μέσοι δείκτες απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητας.....	20
4.3.4 Διαγράμματα δράσης.....	21
4.3.5 Διαγράμματα βελτίωσης.....	22
Κεφάλαιο 5: Σχεδιασμός έρευνας.....	24
5.1 Εισαγωγή.....	24
5.2 Διαστάσεις ικανοποίησης.....	24
5.2.1 Βασικά στοιχεία.....	24
5.2.2 Επιλογή διαστάσεων ικανοποίησης.....	24
5.3 Σχεδιασμός ερωτηματολογίου.....	25
5.3.1 Βασικές αρχές σχεδιασμού ερωτηματολογίου.....	25
5.3.2 Ερωτηματολόγιο.....	26
Κεφάλαιο 6: Περιγραφική στατιστική ανάλυση.....	28
6.1 Εισαγωγή.....	28
6.2 Δημογραφικά στοιχεία έρευνας.....	28
6.3 Ικανοποίηση ασθενών.....	38
6.3.1 Στατιστικά αποτελέσματα ικανοποίησης ασθενών.....	38
Κεφάλαιο 7: Αποτελέσματα πολυκριτήριας ανάλυσης ικανοποίησης.....	42
7.1 Πολυκριτήρια αποτελέσματα μέτρησης της ικανοποίησης για τους εξωτερικούς ασθενείς.....	42
7.2 Πολυκριτήρια αποτελέσματα μέτρησης της ικανοποίησης για τους νοσηλευόμενους.....	53
7.3 Συμπερασματικά σχόλια πολυκριτήριων αποτελεσμάτων των δύο ερευνών.....	67

Κεφάλαιο 8:

Συμπεράσματα.....	68
8.1 Γενικά.....	68
8.2 Σύνοψη συμπερασμάτων.....	68
8.3 Προτεινόμενες μελλοντικές αλλαγές.....	72
Παραρτήματα.....	73
Βιβλιογραφία.....	79

Περίληψη

Στην παρούσα διπλωματική εργασία γίνεται εφαρμογή της πολυκριτήριας μεθόδου MUSA (MUlticriteria Satisfaction Analysis) σε μία συγκριτική έρευνα ικανοποίησης ασθενών στον κλάδο της υγείας.

Η παρακάτω έρευνα αφορά την ικανοποίηση των ασθενών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες του δημόσιου Νοσοκομείου και έχει σαν στόχο να αναδείξει τα θετικά και αρνητικά στοιχεία που παρατηρούν οι ασθενείς κατά την έλευση ή παραμονή τους στο Νοσοκομείο. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά της περίοδο Απριλίου-Ιουλίου 2016. Η συλλογή των δεδομένων έγινε με προσωπική διανομή ερωτηματολογίων τα οποία χωρίζονταν σε δύο κατηγορίες, το ένα αφορούσε τους εξωτερικούς ασθενείς, δηλαδή εκείνους που επισκέπτονταν τα εξωτερικά ιατρεία του Νοσοκομείου και το άλλο αφορούσε του νοσηλευόμενους ασθενείς οι οποίοι είτε επισκέφθηκαν και έμειναν στο νοσοκομείο προγραμματισμένα είτε η εισαγωγή τους ήταν επείγουσα. Συγκεκριμένα εξετάζονται οι προτιμήσεις των πολιτών σε υπηρεσίες όπως η τοποθεσία, η υγιεινή, το ιατρικό προσωπικό, το νοσηλευτικό προσωπικό, ο θάλαμος νοσηλείας τους και όποια άλλη υπηρεσία προσφέρει το Νοσοκομείο.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε ήταν η εξής: Αρχικά έγινε η συλλογή των δεδομένων με την βοήθεια ερωτηματολογίων και για τις δύο κατηγορίες ασθενών που μελετάμε. Στην συνέχεια έγινε η στατιστική ανάλυση με την χρήση διαγραμμάτων τα οποία είναι σε θέση να δώσουν μια αρχική εικόνα για τις προτιμήσεις των ασθενών για τις προσφερόμενες υπηρεσίες και τέλος εφαρμόστηκε η πολυκριτήρια μέθοδος MUSA σύμφωνα με την οποία μπορούμε να εξάγουμε συμπεράσματα που αφορούν την ικανοποίηση των ασθενών.

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή

1.1 Το πρόβλημα

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται έντονο ενδιαφέρον για την μέτρηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών υγείας και έτσι η αξιολόγηση της ποιότητας φροντίδων υγείας αποτελεί το κύριο μέλημα για τη βελτίωση της διαχείρισης των μονάδων υγείας. Μεγάλη έμφαση έχει δοθεί στη μέτρηση της ικανοποίησης του ασθενούς, διότι συνιστά ένα σημαντικό και έγκυρο δείκτη της ποιότητας φροντίδας και κατ' επέκταση ένα σημαντικό εργαλείο για την μελέτη του υγειονομικού συστήματος.

Επομένως σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η μέτρηση ικανοποίησης από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους ασθενείς από το δημόσιο Νοσοκομείο. Στόχοι της έρευνας είναι: α) η διερεύνηση των παραγόντων που επιδρούν σημαντικά στην διαμόρφωση του βαθμού ικανοποίησης των ασθενών, β) η διερεύνηση της ικανοποίησης των ασθενών από το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών (νοσηλευτικές, ιατρικές, κλπ.) και γ) την ικανοποίηση του ασθενή από την γενικότερη παροχή υπηρεσιών αλλά και της προσωπικής του άποψης για την υγεία.

1.2 Μεθοδολογική προσέγγιση

Η μεθοδολογική προσέγγιση που ακολουθείται για την εκτίμηση της ικανοποίησης των ασθενών και την μετέπειτα συγκριτική αξιολόγηση τους, βασίζεται στο μοντέλο της πολυκριτήριας μεθόδου MUSA.

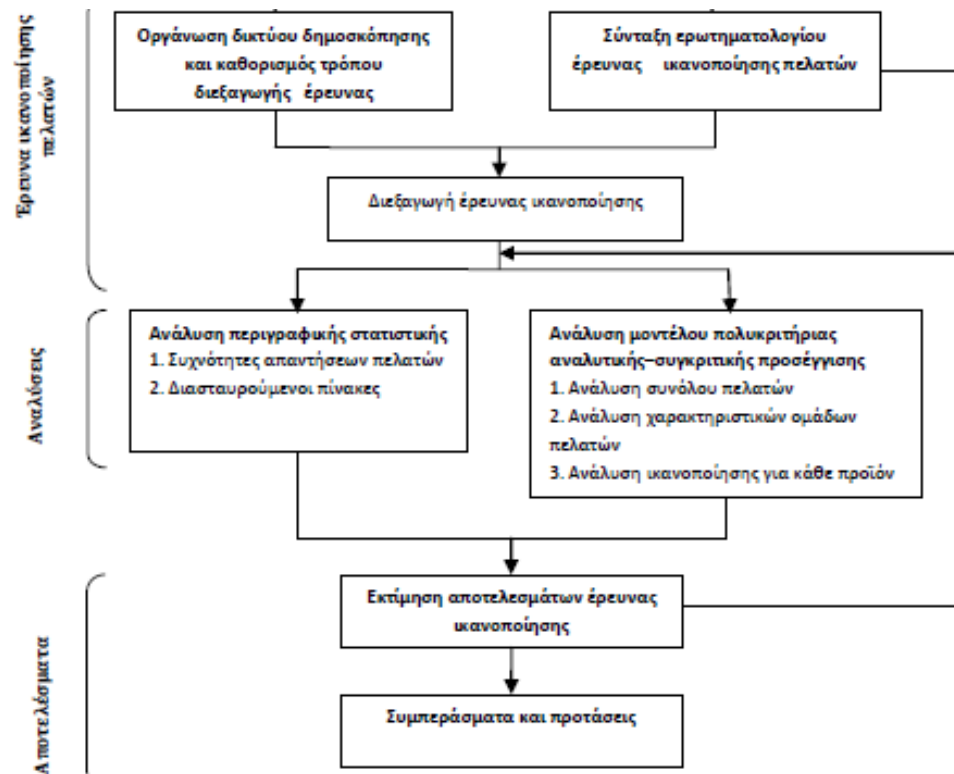
Τα βασικά στάδια της MUSA που χρησιμοποιήθηκαν στην συγκεκριμένη εργασία, παρουσιάζονται στο Σχήμα 1.1 και περιλαμβάνουν τα παρακάτω (Γρηγορούδης και Σίσκος, 2000):

1. **Διεξαγωγή έρευνας ικανοποίησης:** Η φάση αυτή περιλαμβάνει τη σύνταξη του ερωτηματολογίου, την ταυτόχρονη οργάνωση του δικτύου δημοσκοπήσης (κατανομή δείγματος, τρόπος διάδοσης ερωτηματολογίων) και την πραγματοποίηση της έρευνας σε ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα ασθενών.
2. **Αναλύσεις:** Το σύνολο των αναλύσεων και της επεξεργασίας των δεδομένων της έρευνας συμπεριλαμβάνονται στο στάδιο αυτό. Οι αναλύσεις αφορούν στην εφαρμογή τόσο των μεθόδων περιγραφικής στατιστικής με διαγράμματα και γραφικές αναπαραστάσεις, όσο και της πολυκριτήριας μεθόδου μέτρησης της ικανοποίησης MUSA.
3. **Αποτελέσματα:** Στο τελικό αυτό στάδιο εκτιμάται η εγκυρότητα των αποτελεσμάτων της έρευνας και μορφοποιούνται οι τελικές προτάσεις για την βελτίωση ή/και διατήρηση του επιπέδου ικανοποίησης των ασθενών.

Η μέθοδος MUSA βασίζεται στην πολυκριτήρια ανάλυση αποφάσεων, υιοθετώντας τις βασικές αρχές της αναλυτικής-σύνθετης προσέγγισης και της θεωρίας των συστημάτων αξιών ή χρησιμότητας. Οι κύριες παραδοχές που είναι απαραίτητο να ακολουθηθούν για την εφαρμογή της μεθόδου είναι (Γρηγορούδης και Σίσκος 2000, Ελευθέρογλου, 2002):

1. **Ορθολογικός καταναλωτής:** Η συγκεκριμένη υπόθεση σχετίζεται με την ύπαρξη ορθολογικών πελατών και συναντάται στο σύνολο του χώρου της επιστήμης των αποφάσεων.
2. **Κριτήρια ικανοποίησης:** Η μέθοδος MUSA υποθέτει την ύπαρξη ενός συνόλου χαρακτηριστικών του εξεταζόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας, σύμφωνα με τα οποία οι πελάτες αντιλαμβάνονται την ικανοποίηση του. Το σύνολο αυτό των χαρακτηριστικών αποτελεί τα κριτήρια ικανοποίησης των πελατών και οφείλει να πληρεί συγκεκριμένες ιδιότητες (μονοτονία, πληρότητα, μη-πλεονασμός).
3. **Προσθετικό μοντέλο σύνθεσης:** Γίνεται η παραδοχή ύπαρξης ενός προσθετικού μοντέλου σύνθεσης του συνόλου των κριτηρίων ικανοποίησης και ειδικότερα μια προσθετική

συνάρτηση αξιών (additive value function). Στα πλαίσια μιας πολυκριτήριας ανάλυσης αποφάσεων, οι συναρτήσεις αυτές πληρούν την ιδιότητα της μονοτονίας.



Σχήμα 1.1: Βασικά στάδια μεθοδολογίας MUSA (Γρηγορούδης και Σίσκος, 2000)

Κεφάλαιο 2: Λίγα λόγια για την ικανοποίηση των πελατών

Σήμερα οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί έχουν κατανοήσει την σπουδαιότητα της ικανοποίησης των πελατών, η οποία είναι ένα σύστημα μέτρησης της ισχύος της επιχείρησης, δεδομένου ότι υπολογίζει την γνώμη των πελατών. Με τον τρόπο αυτό η ικανοποίηση των πελατών ορίζει την θέση της εκάστοτε επιχείρησης σε σχέση με τον ανταγωνισμό.

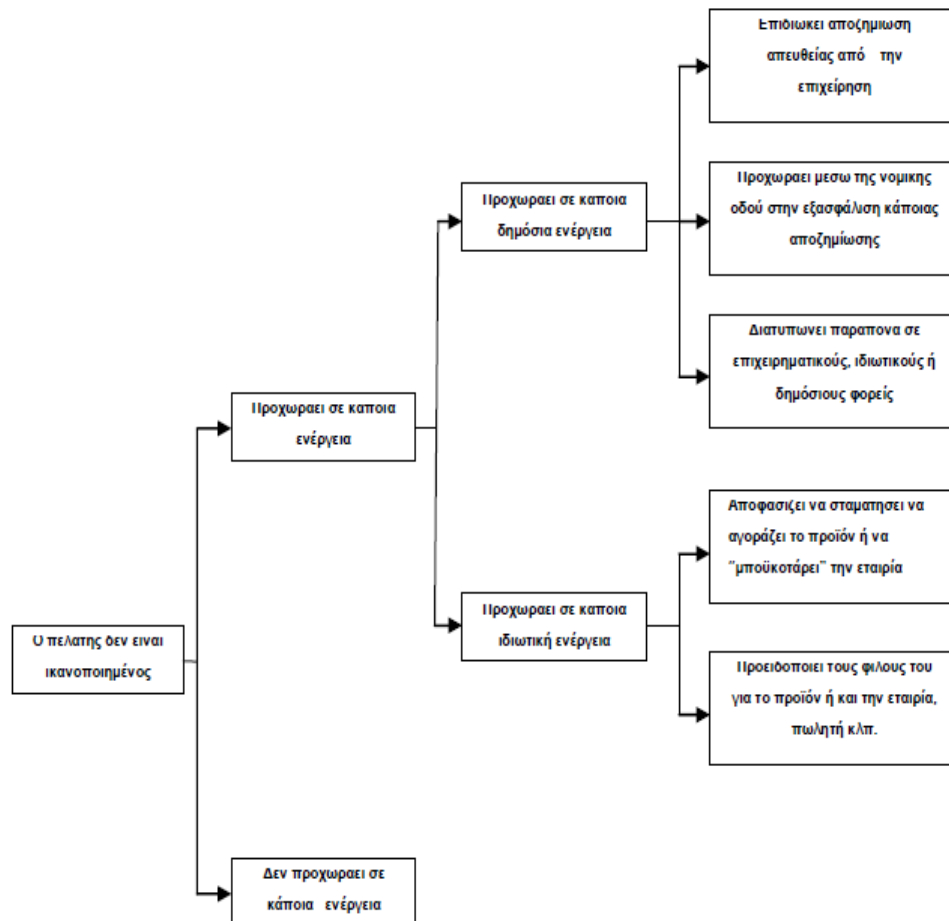
Οι κυριότεροι λόγοι για την μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών είναι:

- 1) Η ικανοποίηση των πελατών αποτελεί αντικειμενική πληροφορία, έτσι δίνεται η δυνατότητα στην επιχείρηση να αντιληφθεί την τρέχουσα κατάστασή της και να ορίσει τον μελλοντικό σχεδιασμό της.
- 2) Πολλοί πελάτες δεν θα εκφράσουν την άποψη τους όσον αφορά τις προσφερόμενες υπηρεσίες.
- 3) Οι ενέργειες βελτίωσης της εκάστοτε επιχείρησης πρέπει να είναι στραμμένες και να συμβαδίζουν στα πρότυπα των αναγκών και των επιθυμιών των πελατών.
- 4) Με την μέτρηση της ικανοποίησης γίνονται κατανοητά από την επιχείρηση, οι αντιλήψεις του πελάτη, οι ανάγκες του, οι προσδοκίες του και οι επιθυμίες του.

Σύμφωνα με τα παραπάνω οι επιχειρήσεις οδηγήθηκαν στην υιοθέτηση της μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών η οποία αποτελεί το σημαντικότερο δείκτη μέτρησης της απόδοσης μιας επιχείρησης. Επομένως τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα της μέτρησης ικανοποίησης είναι:

- 1) Αποτελεί την συνεχή και συστηματική προσπάθεια της επιχείρησης για την βελτίωση της επικοινωνίας με το σύνολο των πελατών.
- 2) Δίνεται η δυνατότητα στην επιχείρηση να κατανοήσει αν οι υπηρεσίες της ανταποκρίνονται στα θέλω των ασθενών.
- 3) Εντοπίζονται τα τρωτά σημεία της επιχείρησης που θα πρέπει να βελτιωθούν καθώς και οι τρόποι με τους οποίους θα επιτευχθεί το παραπάνω.
- 4) Εντοπίζονται τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της επιχείρησης.
- 5) Δίνεται το κίνητρο στο προσωπικό της επιχείρησης να αυξήσει την παραγωγικότητά του σε σχέση με την ήδη υπάρχουσα.

Στο Σχήμα 2.1 φαίνεται πόσο σημαντικό είναι για μία επιχείρηση να διατηρεί ένα αρκετά υψηλό επίπεδο ικανοποίησης των πελατών της καθώς και το κόστος που μπορεί να έχει για την ίδια την επιχείρηση η μη ικανοποίηση των πελατών της, μέσω των ενεργειών στις οποίες μπορεί να προβεί ένας δυσαρεστημένος καταναλωτής.



Σχήμα 2.1: Αντιμετώπιση μη ικανοποίησης από τους πελάτες (Γρηγορούδης και Σίσκος, 2000)

Κεφάλαιο 3: Ανάλυση ικανοποίησης ασθενών

3.1 Η ικανοποίηση των Ασθενών

3.1.1 Εκτίμηση ικανοποίησης

Το 1950 ξεκίνησαν οι πρώτες έρευνες για την ικανοποίηση των ασθενών στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής και μερικά χρόνια αργότερα στην Μεγάλη Βρετανία. Στην Ευρώπη με πρωτοβουλία της «Standing Committee of Hospital of the European Union» διεξάγεται ένα διευρωπαϊκό πρόγραμμα, στα πλαίσια του οποίου γίνεται διερεύνηση της ικανοποίηση των ασθενών από τις προσφερόμενες παροχές υγείας. Στο πρόγραμμα αυτό συμμετέχουν πάνω από 14.000 Νοσοκομεία και οι δράσεις τους εστιάζονται στις γνώμες των ασθενών για τις προσφερόμενες υπηρεσίες υγείας.

3.1.2 Παράγοντες διερεύνησης της ικανοποίησης των ασθενών

Πάντα υπήρχαν έρευνες για την ικανοποίηση των ασθενών. Ο άνθρωπος εκδηλώνει την ανάγκη του για την ικανοποίηση των αναγκών του και ιδιαίτερα όταν επρόκειτο για την υγεία του. Το γεγονός αυτό οδήγησε του ασθενείς στην αναζήτηση ποιοτικότερων υπηρεσιών υγείας, υψηλότερο βιοτικού επιπέδου και ιατρικής εξέλιξης. Το γεγονός αυτό οδήγησε στην λήψη μέτρων για την καλύτερη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων. Επομένως αυξάνεται η ανάγκη μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες υγείας με σκοπό την καλύτερη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων στον τομέα της υγείας.

3.1.3 Διάφοροι ορισμοί ικανοποίησης

Έχουν διατυπωθεί διάφοροι ορισμοί για την ικανοποίηση των ασθενών. Στην συνέχεια παρουσιάζονται μερικοί από αυτούς.

- Η ικανοποίηση του ασθενή είναι ο βαθμός σύγκλισης μεταξύ των προσδοκιών του ασθενή για την ιδανική παροχή φροντίδας και της εμπειρικής αντίληψης του για το επίπεδο φροντίδας που τελικά λαμβάνει. (Μερκούρης, 1996)
- Η ικανοποίηση του ασθενή είναι η γνώμη του για την ποιότητα της φροντίδας και αντιπροσωπεύει συγκεκριμένα στοιχεία ποιότητας, που σχετίζονται κυρίως με τις προσδοκίες και τις αξίες του ασθενούς.
- Η ικανοποίηση του ασθενή ορίζεται σαν μια αντίδραση στις προσφερόμενες μονάδες υγείας μέσα από την εμπειρία που διαθέτει ο ασθενής πάνω σε αυτές.
- Η ικανοποίηση των ασθενών είναι ένας συνδυασμός αναγκών, προσδοκιών και εμπειρίας του ασθενή μέσα από τον χώρο της υγείας.

Παρατηρούμε ότι δεν μπορεί να υπάρξει ένας ενιαίος ορισμός της ικανοποίησης των ασθενών καθώς υπάρχουν αρκετές προσωπικές γνώμες και αντίληψης για την φροντίδα υγείας.

3.1.4 Παράγοντες που σχετίζονται με την ικανοποίηση των ασθενών

Παρά τις έρευνες που έχουν γίνει στο παρελθόν, δεν υπάρχει ξεκάθαρη απάντηση για τους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των ασθενών. Για παράδειγμα σε διάφορες έρευνες υπάρχουν συμπεράσματα τα οποία είναι αλληλοσυγκρουόμενα τόσο για τον ορισμό όσο και για τους παράγοντες που καθορίζουν την μέτρηση ικανοποίησης των ασθενών.

Η ικανοποίηση των ασθενών εξαρτάται από κάποια λειτουργικά και οργανωτικά χαρακτηριστικά. Για παράδειγμα πρέπει να υπάρχει εύκολη πρόσβαση του ασθενή στις υπηρεσίες υγείας. Ακόμα να υπάρχει σωστή προετοιμασία και καθοδήγηση από το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό για πιθανές ιατρικές εξετάσεις καθώς επίσης την παροχή της κατάλληλης φαρμακευτικής αγωγής προς τους ασθενείς. Ακόμα η σχέση ιατρών, νοσηλευτών με τους ασθενείς παίζει σημαντικό ρόλο στην μέτρηση της ικανοποίησης. Εάν υπάρχει εμπιστοσύνη και εχεμύθεια οι ασθενείς νιώθουν πιο άνετα και έτσι η ικανοποίησή τους αυξάνεται.

Σημειώνεται επίσης ότι η ικανοποίηση των ασθενών βασίζεται σε τέσσερις παράγοντες: Αρχικά με τα χαρακτηριστικά των ίδιων των ασθενών όπως για παράδειγμα οι υγειονομικές τους προτιμήσεις, τις σχέσεις των ιατρών με τον ασθενή, τα χαρακτηριστικά των προμηθευτών των υπηρεσιών υγείας και τέλος από τα λειτουργικά χαρακτηριστικά των Νοσοκομείων όπως για παράδειγμα η παροχή πρώτων βοηθειών στους ασθενείς.

3.1.5 Οφέλη μέτρησης ικανοποίησης

Τα οφέλη από τη μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών είναι τα παρακάτω:

- I. Βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας.
- II. Βελτίωση της παραγωγικότητας των εργαζομένων στις μονάδες υγείας καθώς αποτελούν ένα σημαντικό γρανάζι στον τομέα της υγείας..
- III. Βελτίωση της αντίληψης των ασθενών ως προς τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών υγείας. Έτσι γίνονται πιο διεκδικητικοί όσον αφορά τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας.
- IV. Τη βελτίωση της πολιτικής υγείας όπως για παράδειγμα μέτρα για την αποζημίωση του προσωπικού και αλλαγή του τρόπου διοίκησης των μονάδων υγείας..
- V. Βελτίωση του ηθικού των εργαζομένων και αύξηση των κινήτρων τους.

3.2 Ποιότητα υπηρεσιών υγείας

Οι υπηρεσίες υγείας αποτελούν ιδιαίτερη μορφή παροχής υπηρεσιών που δεν στηρίζεται μόνο στην προσφορά και ζήτηση διότι ο ασθενής δεν γνωρίζει τις υπηρεσίες υγείας αλλά αναμένει το βέλτιστο αποτέλεσμα από αυτές.

Ο ορισμός που έδωσε το Συμβούλιο Ιατρικών Υπηρεσιών είναι ότι « η υψηλή ποιότητα περίθαλψης είναι αυτή που συμβάλει σημαντικά στην βελτίωση της υγείας του ασθενή». Με βάση τον παραπάνω ορισμό παρατηρούμε ότι οι υπηρεσίες περίθαλψης αποτελεί την μόνη περίπτωση που η ικανοποίηση του ασθενή δεν μπορεί να αποτιμηθεί με βάση την συχνότητα αγοράς αλλά μπορεί ο ασθενής να ζημιωθεί σε πολύ μεγάλο βαθμό.

Τα βασικά στοιχεία που επηρεάζουν την ποιότητα και διάθεση των υπηρεσιών υγείας είναι:

- ο Ο χώρος, το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό, ο εργαστηριακός εξοπλισμός οι οικονομικοί πόροι, αλλά και ο τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας του Νοσοκομείου
- ο Οι διαδικασίες που εφαρμόζονται για την παροχή υγειονομικής φροντίδας (πχ η λήψη του ιστορικού, οι εξετάσεις, η διάγνωση, η θεραπεία, η αποκατάσταση κλπ.).
- ο Τα αποτελέσματα των υγειονομικών φροντίδων που παρέχονται.

3.2.1 Μέτρηση ποιότητας υπηρεσιών υγείας.

Οι υπηρεσίες υγείας είναι μια κατηγορία υπηρεσιών υψηλού προγραμματισμού και τεχνολογίας. Έτσι λοιπόν έγινε η προσπάθεια ανάπτυξης μεθόδων μέτρησης της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών υγείας διότι υπάρχει ανάγκη για τέτοιου είδους μεθόδους.

Οι στόχοι της μέτρησης ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών υγείας είναι:

- 1) Η πλήρη εφαρμογή της ιατρικής γνώσης για την κάλυψη των αναγκών των ασθενών.
- 2) Η διατήρηση και βελτίωση ενός υψηλού επιπέδου φροντίδας σε όλα τα στάδια της νοσοκομειακής περίθαλψης.
- 3) Η διατήρηση της επαγγελματικής ευθύνης απέναντι στους ασθενείς.

Όταν μετράμε την ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας θα πρέπει να προσέξουμε τα χαρακτηριστικά να είναι όσο πιο σαφή και αντικειμενικά μπορούν να είναι διότι έτσι θα μειωθεί η αμφισβήτηση του συμπεράσματος που θα προκύψει. Επίσης η μέτρηση της ποιότητας έχει νόημα μόνο αν είναι μέρος μιας γενικότερης στρατηγικής για την βελτίωσή της.

Η μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας γίνεται συνήθως μέσω ερωτηματολογίων και συνεντεύξεων και είναι ιδιαίτερα δύσκολη διότι έχουμε διαφορετικές προσδοκίες και απαιτήσεις από τους διάφορους φορείς. Για να είναι σωστή η μέτρηση πρέπει να έχουμε αξιόπιστη συλλογή αποτελεσμάτων τα οποία θα αποθηκεύονται και θα επεξεργάζονται από τις διάφορες μεθόδους.

Τέλος πρέπει να πούμε ότι σε όλες τις μεθόδους αξιολόγησης μπορεί να υπάρχουν λάθη, γι' αυτό το λόγο όλα τα αποτελέσματα θα πρέπει να ελέγχονται πολλές φορές διότι αυτά είναι που σχετίζονται τόσο με την επάρκεια των μονάδων όσο και με την λειτουργία τους.

3.2.2 Οφέλη από τη μέτρηση της ποιότητας

Υπάρχουν πάρα πολλά οφέλη από την μέτρηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών υγείας στους ασθενείς. Οι κατηγορίες που μπορούν να χωριστούν τα οφέλη από την μέτρηση είναι οι παρακάτω:

- 1) **Ασθενείς:** Ο ασθενής επωφελείται σε υγειονομική, ψυχολογική και οικονομική βάση. Υγειονομικά επωφελείται γιατί έχουμε σωστή και έγκαιρη διάγνωση αλλά και σωστή φαρμακευτική θεραπεία. Επομένως έχουμε καλύτερη ψυχολογία για τους ασθενείς και όσον αφορά τα οικονομικά οφέλη, εφόσον έχουμε σωστή διάγνωση και θεραπεία υπάρχει και μείωση των εξόδων.
- 2) **Επαγγελματίες Υγείας:** Τα οφέλη για την παραπάνω κατηγορία αφορά την αποτελεσματικότητα των έργων τους καθώς και την νομική κατοχύρωσή τους. Επίσης υπάρχει ικανοποίηση για την εργασία τους όταν υπάρχει μία θετική εξέλιξη στην θεραπεία κάποιου ασθενούς και αυτό έχει ως αποτέλεσμα να υπάρχει σεβασμός εκ μέρους των ασθενών.
- 3) **Μονάδες Υγείας:** Υπάρχουν οικονομικά οφέλη καθώς με την έγκαιρη και αποτελεσματική θεραπεία μειώνεται το κόστος λειτουργίας και έτσι οι πόροι που εξοικονομούνται μπορούν να διατεθούν σε άλλους πόρους.
- 4) **Ασφαλιστικά Ταμεία:** Με την έγκαιρη και σωστή διάγνωση μειώνονται τα έξοδα περίθαλψης και τα επιδόματα ενώ παράλληλα αυξάνεται το επίπεδο ικανοποίησης των ασθενών.
- 5) **Κράτος:** Τα οφέλη για το κράτος και το κοινωνικό σύνολο είναι κυρίως οικονομικά και υγειονομικά γιατί μειώνονται οι δαπάνες υγείας, έχουμε μείωση της διάρκειας ασθένειας και παραμονής στο Νοσοκομείο και αυτό έχει ως αποτέλεσμα την οικονομική ελάφρυνση του κοινωνικού συνόλου.

Οι συνέπειες που είναι κυρίως οικονομικές μπορούν να ασκήσουν πίεση στα κράτη για λήψη δραστικότερων μέτρων καθώς όπως έδειξαν πρόσφατες έρευνες το λειτουργικό κόστος ενός Νοσοκομείου οφείλεται σε λάθη και προβλήματα γραφειοκρατίας σε ένα μεγάλο ποσοστό και σε ένα μικρότερο σε καθυστέρηση εισπράξεων.

Κεφάλαιο 4: Η πολυκριτήρια μέθοδος MUSA

4.1 Εισαγωγή

Η μέθοδος ικανοποίησης MUSA στηρίζεται στην πολυκριτήρια ανάλυση αποφάσεων. Η μέθοδος εκτιμά την ικανοποίηση ενός συνόλου ατόμων (πελατών, εργαζομένων, κλπ) με βάση το σύστημα αξιών και προτιμήσεων του παραπάνω συνόλου και το οποίο θεωρείται ως ενιαίο. Η μέθοδος MUSA έχει την δυνατότητα να χειρίζεται δεδομένα ικανοποίησης. Με τον τρόπο αυτό η μέθοδος ανάλυσης επιτυγχάνει να ερμηνεύσει τη συμπεριφορά των πελατών με ενιαίο τρόπο.

4.2 Η μέθοδος MUSA

4.2.1 Βασικές αρχές

Ο βασικός σκοπός της πολυκριτήριας μεθόδου MUSA είναι η σύνθεση των προτιμήσεων ενός συνόλου πελατών σε μία ποσοτική μαθηματική συνάρτηση αξιών. Πιο συγκεκριμένα, η μέθοδος υποθέτει ότι η συνολική ικανοποίηση ενός μεμονωμένου πελάτη εξαρτάται από ένα σύνολο μεταβλητών, οι οποίες αντιπροσωπεύουν τα χαρακτηριστικά του προσφερόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2000).

Υποθέτοντας ότι η συνολική ικανοποίηση ενός πελάτη εξαρτάται από ένα σύνολο κριτηρίων, πρωταρχικό ρόλο έχει ο καθορισμός αυτών των κριτηρίων βάση των οποίων θα γίνει η μέτρηση της ικανοποίησης. Τα κριτήρια αυτά ονομάζονται διαστάσεις ικανοποίησης και αφορούν χαρακτηριστικά του προϊόντος για τα οποία οι ερωτηθέντες θα κληθούν να αξιολογήσουν το προϊόν ή την υπηρεσία. Η επιλογή των κριτηρίων πρέπει να είναι τέτοια ώστε να περιγράφονται πλήρως τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας.



Σχήμα 4.1: Σύνθεση προτιμήσεων των πελατών (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2000)

Ο εκάστοτε πελάτης εκφράζει το επίπεδο ικανοποίησής του για κάθε ένα από αυτά τα κριτήρια με βάση μία κλίμακα ικανοποίησης. Μια τέτοια πενταβάθμια ποιοτική κλίμακα ικανοποίησης είναι για παράδειγμα, Απόλυτα ικανοποιημένος, Πολύ ικανοποιημένος, Ικανοποιημένος, Λίγο ικανοποιημένος, Καθόλου ικανοποιημένος. Το μοντέλο MUSA προσπαθεί να εκτιμήσει τη συνολική Y^* και τις επιμέρους συναρτήσεις ικανοποίησης X_i^* , δεδομένων των προτιμήσεων Y και X_i που έχει εκφράσει το σύνολο των πελατών. Οι μεταβλητές της μεθόδου παρουσιάζονται αναλυτικά στον Πίνακα 4.1.

Όνομα	Περιγραφή μεταβλητής
Y	συνολική ικανοποίηση του πελάτη
α	αριθμός επιπέδων της κλίμακας συνολικής ικανοποίησης
y^m	το m επίπεδο συνολικής ικανοποίησης ($m = 1, 2, \dots, \alpha$)
n	αριθμός κριτηρίων
X_i	ικανοποίηση του πελάτη σύμφωνα με το i κριτήριο ($i = 1, 2, \dots, n$)
α^i	αριθμός επιπέδων της κλίμακας ικανοποίησης του κριτηρίου i
x_i^k	το k επίπεδο ικανοποίησης του κριτηρίου i ($k = 1, 2, \dots, \alpha_i$)
Y^*	συνάρτηση αξιών του Y (συνάρτηση ολικής ικανοποίησης)
y^{*m}	αξία του y^m επιπέδου ικανοποίησης
X_i^*	συνάρτηση αξιών του X_i (συνάρτηση μερικής ικανοποίησης)
x_i^{*k}	αξία του x_i^k επιπέδου ικανοποίησης

Πίνακας 4.1: Μεταβλητές της μεθόδου MUSA

Η βασική εξίσωση παλινδρόμησης (4.1) είναι η εξής:

$$\begin{cases} Y^* = \sum_{i=1}^n b_i X_i^* \\ \sum_{i=1}^n b_i = 1 \end{cases} \quad (4.1)$$

όπου οι συναρτήσεις Y^* και X_i^* είναι κανονικοποιημένες στο διάστημα $[0, 100]$, ενώ στο b_i είναι συντελεστής βάρους του κριτηρίου i .

Οι περιορισμοί κανονικοποίησης γράφονται ως εξής:

$$y^{*1} = 0, y^{*a} = 100 \quad (4.2)$$

$$x_i^{*1} = 0, x_i^{*ai} = 100, \text{ για } i = 1, 2, \dots, n$$

οι σχέσεις προτίμησης μοντελοποιούν τους περιορισμούς μονοτονίας των συναρτήσεων Y^* και X_i^* και έχουν ως εξής:

$$y^{*m} \leq y^{*m+1} \leftrightarrow y^m \leq y^{m+1} \text{ για } m = 1, 2, \dots, a-1 \quad (4.3)$$

$$x_i^{*ik} \leq x_i^{*k+1} \leftrightarrow x_i^k \leq x_i^{k+1} \text{ για } k = 1, 2, \dots, a_i-1$$

Οι συναρτήσεις Y^* και X_i^* είναι μονότονες και αύξουσες διακριτές συναρτήσεις.

4.2.2 Μαθηματική ανάπτυξη μοντέλου

Η μέθοδος MUSA προσπαθεί να εκτιμήσει μια συλλογική συνάρτηση αξιών (collective value function) Y^* και ένα σύνολο μερικών συναρτήσεων ικανοποίησης X_i^* με βάση τις γνώμες των πελατών, έχοντας σαν αντικειμενικό σκοπό την επίτευξη της μεγαλύτερης δυνατής συμφωνίας ανάμεσα στη συνάρτηση Y^* και στις απόψεις των πελατών Y (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2000). Πιο αναλυτικά, θα πρέπει να σημειωθεί ότι:

- ο Οι συναρτήσεις Y^* και X_i^* εκφράζουν τις προτιμήσεις ενός συνόλου καταναλωτών.
- ο Η μέθοδος MUSA «συνθέτει» ένα σύνολο διαφορετικών απόψεων ικανοποίησης σε μοναδικές συναρτήσεις Y^* και X_i^*
- ο Η σύνθεση αυτή γίνεται με τις μικρότερες δυνατές αποκλίσεις.

Με βάση την προηγούμενη διαμόρφωση του προβλήματος και εισάγοντας μία διπλή μεταβλητή σφάλματος, η βασική εξίσωση της ποιοτικής ανάλυσης παλινδρόμησης (4.1) παίρνει την ακόλουθη μορφή:

$$\tilde{Y}^* = \sum_{i=1}^n b_i X_i^* - \sigma^+ + \sigma^- \quad (4.4)$$

Όπου Y^* είναι η εκτίμηση της συνολικής συνάρτησης αξιών, σ^+ και σ^- είναι αντίστοιχα το σφάλμα υπερεκτίμησης και υποεκτίμησης. Η εξίσωση (4.4) ισχύει για κάθε έναν πελάτη που έχει εκφράσει μία συγκεκριμένη άποψη ικανοποίησης και για το λόγο αυτό οι μεταβλητές σφάλματος θα πρέπει να ορισθούν για κάθε πελάτη χωριστά, όπως στο Σχήμα 4.1.

Σύμφωνα με τις υποθέσεις και τους ορισμούς που έχουν αναφερθεί, το πρόβλημα της εκτίμησης της ικανοποίησης πελατών μπορεί πλέον να μορφοποιηθεί σαν ένα πρόβλημα μαθηματικού προγραμματισμού με στόχο την ελαχιστοποίηση του αθροίσματος των μεταβλητών σφάλματος υπό του περιορισμούς:

- ο Βασική εξίσωση ποιοτικής παλινδρόμησης (4.4) για κάθε πελάτη
- ο Περιορισμοί ικανοποίησης των Y^* και X_i^* στο διάστημα $[0, 100]$
- ο Περιορισμοί μονοτονίας των Y^* και X_i^*

Το μέγεθος του προηγούμενου μαθηματικού προγράμματος μπορεί να ελαττωθεί, με στόχο τη μείωση της υπολογιστικής δυσκολίας εύρεσης της βέλτιστης λύσης, εξαλείφοντας το σύνολο των περιορισμών μονοτονίας. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με τη χρήση νέων μεταβλητών, οι οποίες εκφράζουν τα διαδοχικά βήματα αύξησης των συναρτήσεων Y^* και X_i^* και ορίζονται ως εξής:

$$\begin{cases} z_m = y^{*m+1} - y^{*m} & \text{για } m = 1, 2, \dots, a-1 \\ w_{ik} = b_i x_i^{*k+1} - b_i x_i^{*k} & \text{για } k = 1, 2, \dots, a_i \text{ και } i = 1, 2, \dots, n \end{cases} \quad (4.5)$$

Είναι σημαντικό να τονισθεί ότι η εισαγωγή των νέων αυτών μεταβλητών επιτυγχάνει τη γραμμικότητα του μοντέλου, δεδομένου ότι η εξίσωση (4.4) δεν είναι γραμμική, τόσο οι μεταβλητές Y^* και X_i^* όσο και οι συντελεστές b_i που πρέπει να εκτιμηθούν.

Χρησιμοποιώντας την εξίσωση (4.5) οι αρχικές μεταβλητές απόφασης του γραμμικού προγράμματος γράφονται:

$$\begin{cases} y^{*m} = \sum_{t=1}^{m-1} z_t & \text{για } m = 2, 3, \dots, a \\ b_i x_i^{*k} = \sum_{t=1}^{k-1} w_{it} & \text{για } k = 2, 3, \dots, a_i \text{ και } i = 1, 2, \dots, n \end{cases} \quad (4.6)$$

Οπότε, εισάγοντας τις νέες μεταβλητές z_m και w_{ik} και χρησιμοποιώντας τις εξισώσεις (4.5) και (4.6), η εξίσωση παλινδρόμησης (4.4) γίνεται:

$$\sum_m z_m = \sum_i \sum_k w_{ik} - \sigma^+ \sigma^- \quad (4.7)$$

Πιο συγκεκριμένα, εστω ότι ο πελάτης j έχει εκφράσει την ικανοποίησή του με βάση τις καθορισμένες ποιοτικές κλίμακες Y και X_i δηλαδή:

$$\text{ολική ικανοποίηση} \quad \bar{y}^j = y^{t_j} \text{ και } \bar{y}^j \in Y = \{y^1, y^2, \dots, y^{t_j}, \dots, y^a\} \quad (4.8)$$

$$\text{μερική ικανοποίηση} \quad \bar{x}_i^j = x_i^{t_{ji}} \text{ και } \bar{x}_i^j \in X_i = \{x^1, x^2, \dots, x_i^{t_{ji}}, \dots, x_i^{a_i}\} \text{ για } i = 1, 2, \dots, n$$

όπου t_j και t_{ji} είναι οι τάξεις (ranks) στα σύνολα Y και X αντίστοιχα, τότε για την εξίσωση (4.7) θα ισχύει:

$$\sum_{m=1}^{t_j-1} z_m = \sum_{i=1}^n \sum_{k=1}^{t_{ji}-1} w_{ik} - \sigma^+ \sigma^- \quad \forall j \quad (4.9)$$

Άρα η τελική μορφή του γραμμικού προγράμματος έχει ως εξής:

$$\left\{ \begin{array}{l} [\min] F = \sum_{j=1}^M \sigma_j^+ + \sigma_j^- \\ \text{υπό τους περιορισμούς} \\ \sum_{i=1}^n \sum_{k=1}^{t_{ji}-1} w_{ik} - \sum_{m=1}^{t_j-1} z_m - \sigma_j^+ + \sigma_j^- = 0 \quad \text{για } j = 1, 2, \dots, M \\ \sum_{m=1}^{a-1} z_m = 100 \\ \sum_{i=1}^n \sum_{k=1}^{a_i-1} w_{ik} = 100 \\ z_m \geq 0, \quad w_{ik} \geq 0 \quad \forall m, i, k \\ \sigma_j^+ \geq 0, \quad \sigma_j^- \geq 0 \quad \text{για } j = 1, 2, \dots, M \end{array} \right. \quad (4.10)$$

Όπου Μ ο συνολικός αριθμός των πελατών.

Οι αρχικές μεταβλητές του προβλήματος υπολογίζονται με βάση τη βέλτιστη λύση του προηγούμενου γραμμικού προγράμματος, αφού εύκολα αποδεικνύεται ότι:

$$\left\{ \begin{array}{l} y^{*m} = \sum_{t=1}^{m-1} z_t \quad \text{για } m = 2, 3, \dots, a \\ b_i = \frac{\sum_{t=1}^{a_i-1} w_{it}}{100} \quad \text{για } i = 1, 2, \dots, n \\ x_i^{*k} = 100 \frac{\sum_{t=1}^{k-1} w_{it}}{\sum_{t=1}^{a_i-1} w_{it}} \quad \text{για } i = 1, 2, \dots, n \text{ και } k = 2, 3, \dots, a_i \end{array} \right. \quad (4.11)$$

Τα οριακά σημεία των συναρτήσεων ικανοποίησης y^{*1} , x^{*1} υπολογίζονται με βάση τους περιορισμούς ικανοποίησης (4.2).

4.3 Παρουσίαση αποτελεσμάτων

Τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την εφαρμογή της μεθόδου MUSA αφορούν την ικανοποίηση των πελατών για το προϊόν ή την υπηρεσία για την οποία εξέφρασαν την ικανοποίησή τους στα προεπιλεγμένα κριτήρια. Για την καλύτερη κατανόηση αυτών των αποτελεσμάτων χρησιμοποιείται ένα σύνολο δεικτών και διαγραμμάτων.

Τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την εφαρμογή της μεθόδου και αφορούν το σύνολο των πελατών είναι:

- ο Συναρτήσεις ολικής και μερικής ικανοποίησης
- ο Βάρη των κριτηρίων μερικής ικανοποίησης

Ενώ για κάθε κατηγορία χωριστά υπολογίζονται:

- ο Μέσοι δείκτες ικανοποίησης απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητας
- ο Διαγράμματα δράσης, βελτίωσης.

4.3.1 Συναρτήσεις και βάρη ικανοποίησης

Οι εκτιμώμενες συναρτήσεις ικανοποίησης αποτελούν τα σημαντικότερα αποτελέσματα της μεθόδου MUSA, δεδομένου ότι εκφράζουν την πραγματική αξία που προσδίδει το σύνολο των πελατών σε ένα καθορισμένο ποιοτικό επίπεδο ικανοποίησης.

Η μορφή των συναρτήσεων αυτών είναι σε θέση να προσδιορίζει το βαθμό απαιτητικότητας των πελατών. Οι βασικές ομάδες πελατών, με διαφορετικό βαθμό απαιτητικότητας (τα αποτελέσματα ισχύουν τόσο για την ολική, όσο και για τις μερικές συναρτήσεις ικανοποίησης), είναι οι παρακάτω:

Ουδέτεροι πελάτες: η συνάρτηση ικανοποίησης έχει γραμμική μορφή, γεγονός που σημαίνει ότι οι συγκεκριμένοι πελάτες όσο περισσότερο ικανοποιημένοι δηλώνουν ότι είναι, τόσο μεγαλύτερο είναι το ποσοστό των προσδοκιών τους που εκπληρώνεται.

Απαιτητικοί πελάτες: η συνάρτηση ικανοποίησης έχει κυρτή μορφή, δεδομένου ότι η ομάδα αυτή των πελατών δεν είναι ικανοποιημένοι παρά μόνο αν τους προσφέρεται το βέλτιστο επίπεδο υπηρεσιών.

Μη-απαιτητικοί πελάτες: η συνάρτηση ικανοποίησης έχει κοίλη μορφή, γεγονός που υποδηλώνει ότι οι συγκεκριμένοι πελάτες δηλώνουν ότι είναι ικανοποιημένοι παρόλο που ένα μικρό ποσοστό των προσδοκιών τους εκπληρώνεται.

Γενικεύοντας, μπορεί να παρατηρηθεί ότι η συνάρτηση Y^* είναι η προσθετική συνάρτηση αξιών-χρησιμότητας (additive value/utility function) των πελατών ενώ οι συναρτήσεις X_i^* είναι οι μερικές ή περιθώριες συναρτήσεις αξιών-χρησιμότητας (marginal value/utility functions), όπως αναφέρονται στο πλαίσιο της πολυκριτήριας ανάλυσης αποφάσεων. Ειδικά για τη συλλογική συνάρτηση αξιών Y^* , θα πρέπει να σημειωθεί ότι αντιπροσωπεύει τη δομή των προτιμήσεων του πελάτη και υποδεικνύει τις επιπτώσεις των κριτηρίων ικανοποίησης.

Τα βάρη των κριτηρίων ικανοποίησης υποδηλώνουν το σχετικό βαθμό σπουδαιότητας που δίνει το σύνολο των πελατών στις αξίες των διαστάσεων ικανοποίησης που έχουν καθοριστεί. Το γεγονός αυτό υποδηλώνει ότι η απόφαση για να θεωρηθεί κάποιο κριτήριο ως «σημαντικό» σε ένα βαθμό, εξαρτάται και από το πλήθος των κριτηρίων που χρησιμοποιούνται.

4.3.2 Μέσοι δείκτες ικανοποίησης

Ο ορισμός των μέσων δεικτών ικανοποίησης συμπληρώνει τα αποτελέσματα της μεθοδολογίας MUSA και κρίνεται αναγκαίος, διότι παρουσιάζει τόσο τα ολικά όσο και για κάθε ένα από τα κριτήρια ικανοποίησης, το βαθμό ικανοποίησης κάθε πελάτη. Επίσης, συνδυάζει τα αποτελέσματα την μεθόδου με την περιγραφική στατιστική ανάλυση της έρευνας ικανοποίησης, δίνοντας τη δυνατότητα αξιολόγησης των επιδόσεων του συστήματος. Οι μέσοι δείκτης ολικής ικανοποίησης S και μερικής ικανοποίησης S_i ορίζονται με βάση τις σχέσεις:

$$S = 1/100 \sum_{m=1}^a p^m y^{*m}$$

$$S_i = 1/100 \sum_{k=1}^{ai} p_i^k x_i^{*k}$$

Όπου p^m και p_i^k είναι αντίστοιχα το ποσοστό των πελατών που ανήκουν στο y^m και x_i^{*k} επίπεδο ικανοποίησης.

4.3.3 Μέσοι δείκτες απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητας

Οι δείκτες **απαιτητικότητας** εκφράζουν την μέση απόκλιση των συναρτήσεων ικανοποίησης από μια «κανονική» ή «ουδέτερη» συνάρτηση αξιών, γεγονός που υποδηλώνει ότι οι συγκεκριμένοι δείκτες μπορεί να έχουν διαφορετικές τιμές σε διαφορετικά επίπεδα της ποιοτικής κλίμακας ικανοποίησης. Οι μέσοι δείκτες απαιτητικότητας είναι ικανοποιημένοι στο διάστημα $[-1,1]$, όπου οι ακραίες τιμές χαρακτηρίζουν τις περιπτώσεις των απόλυτα μη-απαιτητικών και απόλυτα απαιτητικών αντιστοίχως αποδεκτών υπηρεσιών. Όσο υψηλότερη είναι η τιμή του δείκτη τόσο περισσότερο πρέπει να βελτιωθεί το επίπεδο ικανοποίησης προκειμένου να εκπληρωθούν οι προσδοκίες των πελατών.

Έτσι, ανάλογα με τις τιμές των D (ολική απαιτητικότητα) και D_i (μερική απαιτητικότητα στο κριτήριο i) που υπολογίζουν οι παραπάνω σχέσεις έχουμε:

- $D=1$ ή $D_i=1$: οι πελάτες παρουσιάζουν το μέγιστο βαθμό απαιτητικότητας.
- $D=0$ ή $D_i=0$: η περίπτωση αυτή αφορά τους ουδέτερους πελάτες.
- $D=-1$ ή $D_i=-1$: οι πελάτες παρουσιάζουν τον ελάχιστο βαθμό απαιτητικότητας.

Οι μέσοι δείκτες **αποτελεσματικότητας** δείχνουν το μέγεθος της προσπάθειας που καταβάλλεται για τη βελτίωση ενός χαρακτηριστικού, δεδομένου ότι όσο πιο απαιτητικοί είναι οι πελάτες τόσο περισσότερο πρέπει να βελτιωθεί το επίπεδο ικανοποίησης για να εκπληρωθούν οι προσδοκίες τους. Τα αποτελέσματα των ενεργειών βελτίωσης εξαρτώνται τόσο από τη σημαντικότητα του κριτηρίου όσο και από τη συμπεριφορά του στη μη ικανοποίηση των πελατών. Για τον λόγο αυτό ορίζεται ένα σύνολο μέσων δεικτών αποτελεσματικότητας I_i σύμφωνα με τις σχέσεις:

$$I_i = b_i * (1 - S_i)$$

Επομένως $I_i = 1$ άρα $b_i = 1$ και $S_i = 0$

και $I_i = 0$ άρα $b_i = 0$ ή $S_i = 1$

όπου η τιμή 0 προκύπτει μόνο αν το βάρος του κριτηρίου είναι μηδενικό ή οι ερωτώμενοι είναι απόλυτα ικανοποιημένοι από το συγκεκριμένο κριτήριο ενώ η τιμή 1 αντιστοιχεί σε περίπτωση όπου το βάρος του κριτηρίου είναι 100% και οι ερωτώμενοι δεν είναι ικανοποιημένοι.

4.3.4 Διαγράμματα δράσης

Συνδυάζοντας τα βάρη των κριτηρίων ικανοποίησης με τους μέσους δείκτες ικανοποίησης είναι δυνατός ο υπολογισμός μιας σειράς διαγραμμάτων δράσης (action diagrams) τα οποία μπορούν να προσδιορίσουν ποια είναι τα δυνατά και αδύναμα σημεία της ικανοποίησης των πελατών, καθώς και το που πρέπει να στραφούν οι προσπάθειες βελτίωσης.

Κάθε διάγραμμα δράσης (Σχήμα 4.2) χωρίζεται σε τεταρτημόρια ανάλογα με την απόδοση (μέσοι δείκτες ικανοποίησης) και τη σημαντικότητα (βάρη) των κριτηρίων. Με τον τρόπο αυτό είναι δυνατός ο προσδιορισμός των απαιτούμενων ενεργειών για τη βελτίωση ή τη διατήρηση του επιπέδου ικανοποίησης των πελατών. Τα τεταρτημόρια αυτά είναι τα εξής:

- ο **Περιοχή ισχύουσας κατάστασης-status quo** (χαμηλή απόδοση και χαμηλή σημαντικότητα): συνήθως δεν απαιτείται καμία πρόσθετη ενέργεια από την πλευρά της εταιρίας, δεδομένου ότι οι συγκεκριμένες διαστάσεις ικανοποίησης δε θεωρούνται σημαντικές από τους πελάτες.
- ο **Περιοχή ισχύος** (υψηλή απόδοση και υψηλή σημαντικότητα): τα χαρακτηριστικά που ανήκουν σε αυτό το τεταρτημόριο μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως το συγκριτικό πλεονέκτημα της εταιρίας απέναντι στον ανταγωνισμό. Στις περισσότερες περιπτώσεις οι συγκεκριμένες διαστάσεις ικανοποίησης αποτελούν και τη βασική αιτία και ειδοποιό διαφορά που έχει επιλεγεί η χρήση (αγορά) του συγκεκριμένου προϊόντος ή υπηρεσίας.
- ο **Περιοχή δράσης** (χαμηλή απόδοση και υψηλή σημαντικότητα): στο τεταρτημόριο αυτό ανήκουν τα πλέον κρίσιμα χαρακτηριστικά που πρέπει να βελτιωθούν οπωσδήποτε ώστε να αυξηθεί το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών
- ο **Περιοχή μεταφοράς πόρων** (υψηλή απόδοση και χαμηλή σημαντικότητα): οι πόροι και γενικότερα η προσπάθεια της επιχείρησης που αφορούν στα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας μπορούν να χρησιμοποιηθούν με διαφορετικό τρόπο (πχ. Βελτίωση των διαστάσεων ικανοποίησης που ανήκουν στο πεδίο δράσης).

Το διάγραμμα δράσης μπορεί επιπλέον να καθορίσει την ιεράρχηση της σπουδαιότητας των ενεργειών βελτίωσης για τις κρίσιμες διαστάσεις ικανοποίησης:

- ο Η περιοχή δράσης είναι προφανώς η πρώτη προτεραιότητα της επιχείρησης, δεδομένου ότι στο συγκεκριμένο τεταρτημόριο ανήκουν σημαντικά κριτήρια για τα οποία οι πελάτες δεν είναι ικανοποιημένοι.
- ο Η δεύτερη προτεραιότητα θα πρέπει να επικεντρωθεί στις διαστάσεις ικανοποίησης που ανήκουν στην περιοχή ισχύος, ειδικά όταν υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης (ο δείκτης ικανοποίησης είναι κοντά στον κάθετο άξονα).
- ο Η περιοχή της ισχύουσας κατάστασης είναι η τρίτη κατά σειρά προτεραιότητα της επιχείρησης. Παρόλο που οι συγκεκριμένες διαστάσεις ικανοποίησης δεν είναι ιδιαίτερα κρίσιμες την περίοδο ανάλυσης, ενδέχεται να γίνουν σημαντικές στο μέλλον, ενώ δεν μπορεί να λησμονείται το γεγονός ότι η ικανοποίηση των πελατών είναι χαμηλή για τα συγκεκριμένα κριτήρια.
- ο Τελευταία προτεραιότητα της επιχείρησης θα πρέπει να είναι η περιοχή μεταφοράς πόρων, διότι περιλαμβάνει χαρακτηριστικά τα οποία αφενός δεν είναι σημαντικά για τους πελάτες και αφετέρου η απόδοση της εταιρίας είναι υψηλή.



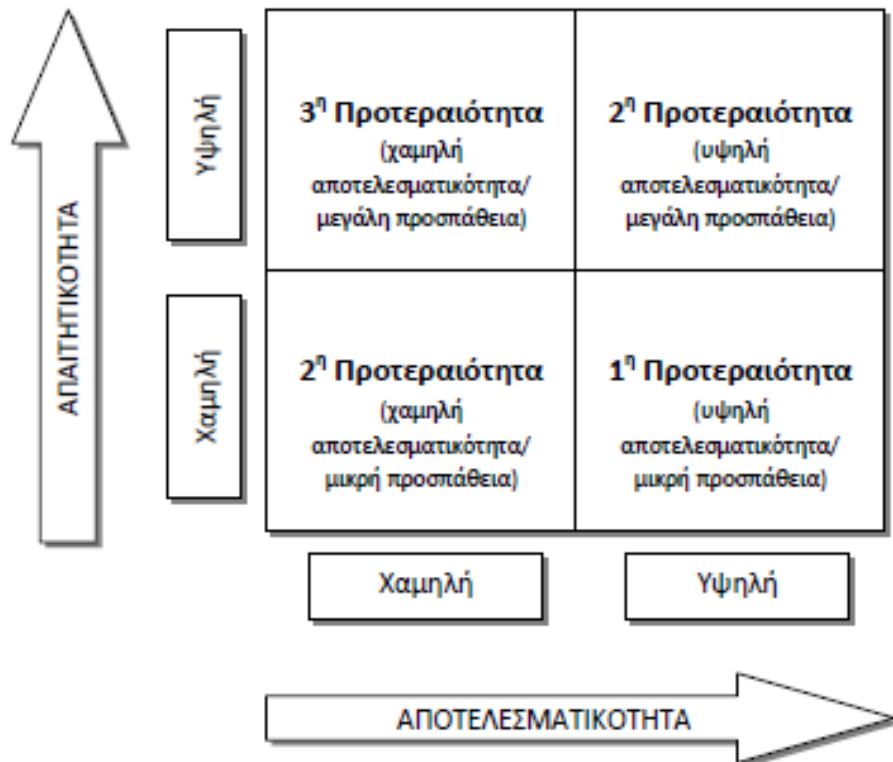
Σχήμα 4.2: Διάγραμμα δράσης (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2004)

4.3.5 Διαγράμματα βελτίωσης

Τα διαγράμματα βελτίωσης μπορούν να υποδείξουν ποιες διαστάσεις ικανοποίησης πρέπει να βελτιωθούν, αλλά δεν είναι σε θέση να προσδιορίσουν ποιο θα είναι το αποτέλεσμα των ενεργειών αυτών, ούτε το μέγεθος της προσπάθειας που χρειάζεται για να επιτευχθεί η προσδοκώμενη βελτίωση.

Το πρόβλημα αυτό λύνεται με την κατασκευή των διαγραμμάτων βελτίωσης (Σχήμα 4.3) όπου (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2004):

- Οι μέσοι δείκτες απαιτητικότητας δείχνουν το μέγεθος της προσπάθειας που καταβάλλεται για τη βελτίωση ενός χαρακτηριστικού, δεδομένου ότι όσο πιο απαιτητικοί είναι οι πελάτες τόσο περισσότερο πρέπει να βελτιωθεί το επίπεδο ικανοποίησης για να εκπληρωθούν οι προσδοκίες τους.
- Το αποτέλεσμα των ενεργειών βελτίωσης εξαρτάται τόσο από την σημαντικότητα του κριτηρίου, όσο και από την συνεισφορά του στη μη-ικανοποίηση των πελατών. Για τον λόγο αυτό χρησιμοποιούνται οι δείκτες αποτελεσματικότητας I_i .



Σχήμα 4.3: Διάγραμμα βελτίωσης (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2004)

Όπως φαίνεται και στο Σχήμα 4.3 κάθε διάγραμμα βελτίωσης χωρίζεται σε τεταρτημόρια ανάλογα με την απαιτητικότητα και την αποτελεσματικότητα των διαστάσεων ικανοποίησης, με αποτέλεσμα τον προσδιορισμό των προτεραιοτήτων βελτίωσης:

- Η επιχείρηση θα πρέπει να επικεντρώσει τις προσπάθειες βελτίωσης στις διαστάσεις ικανοποίησης που έχουν μεγάλη αποτελεσματικότητα ενώ οι πελάτες δεν εμφανίζονται ιδιαίτερα απαιτητικοί.
- Η δεύτερη προτεραιότητα των ενεργειών βελτίωσης αποτελούν τα κριτήρια που είτε παρουσιάζουν μεγάλη αποτελεσματικότητα και μεγάλο βαθμό απαιτητικότητας, είτε εμφανίζουν μικρή αποτελεσματικότητα, ενώ οι πελάτες δε φαίνονται ιδιαίτερα απαιτητικοί.
- Τέλος, τα χαρακτηριστικά που παρουσιάζουν μικρή αποτελεσματικότητα και μεγάλη απαιτητικότητα αποτελούν την τελευταία προτεραιότητα βελτίωσης.

Κεφάλαιο 5: Σχεδιασμός έρευνας

5.1 Καθορισμός στόχων έρευνας

Ο σχεδιασμός της έρευνας αγοράς είναι το αμέσως επόμενο βήμα στην επιλογή των υπηρεσιών που θα χρησιμοποιηθούν στην ανάλυση της ικανοποίησης των ασθενών. Μέσω της έρευνας θα γίνει η συλλογή των απαραίτητων δεδομένων για την εκτίμηση της ικανοποίησης. Ο σχεδιασμός της έρευνας αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα στάδια στην διαδικασία μέτρησης της ικανοποίησης για την αποφυγή λαθών και την διασφάλιση αξιόπιστων συμπερασμάτων.

Βασικός στόχος της παρούσας έρευνας είναι η εκτίμηση της ικανοποίησης των ασθενών (νοσηλευόμενων και εξωτερικών ασθενών) από το δημόσιο Νοσοκομείο. Ύστερα από την ανάλυση των δεδομένων της έρευνας μέσω της πολυκριτήριας μεθόδου MUSA θα είμαστε σε θέση:

- 1) Να εκτιμήσουμε την ικανοποίηση των ασθενών για το νοσοκομείο τόσο συνολικά, όσο και για κάθε κριτήριο.
- 2) Να εντοπίσουμε τα δυνατά και αδύνατα σημεία του νοσοκομείου.
- 3) Να επισημάνουμε τα προβλήματα καθώς και τους μελλοντικούς στόχους σύμφωνα πάντα με την γνώμη των ασθενών, οι οποίοι θα καθορίσουν την συνολική εικόνα του νοσοκομείου.

5.2 Διαστάσεις ικανοποίησης

5.2.1 Βασικά Στοιχεία

Ο καθορισμός των διαστάσεων ικανοποίησης αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα βήματα για τον σχεδιασμό μίας έρευνας ικανοποίησης. Ο όρος «διάσταση ικανοποίησης» συχνά αναφέρεται ως χαρακτηριστικό μέτρο απόδοσης (measure of performance) ή κριτήριο (criterion). Η μέθοδος MUSA απαιτεί τον καθορισμό ενός συνόλου διαστάσεων ικανοποίησης, οι οποίες να αποτελούν μία συνεπή οικογένεια κριτηρίων με τις ιδιότητες της μονοτονίας (monotonicity), της πληρότητας (exhaustiveness) και του μη πλεονασμού (non-redundancy).

Κατά τη διαδικασία καθορισμού των διαστάσεων ικανοποίησης θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στα ακόλουθα επιμέρους στοιχεία (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2000):

- 1) Δε θα πρέπει να συγχέονται οι διαστάσεις ικανοποίησης με τα κριτήρια απόφασης του καταναλωτή για την αγορά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Ειδικά για την περίπτωση των διαστάσεων ικανοποίησης, ο πελάτης έχει τη γνώση της χρήσης του προϊόντος και της εξυπηρέτησης από την εκάστοτε εταιρία.
- 2) Σε γενικές γραμμές οι διαστάσεις ικανοποίησης αποτελούνται από κριτήρια συναλλαγής (transaction attributes), τα οποία αφορούν χαρακτηριστικά όπου ο πελάτης έρχεται σε επαφή-επικοινωνία με την επιχείρηση και κριτήρια εικόνας (image attributes), τα οποία αναφέρονται σε χαρακτηριστικά που αξιολογούνται από τον πελάτη χωρίς άμεση επικοινωνία με την εταιρία. Η διαφοροποίηση αυτή θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη, δεδομένου ότι τα κριτήρια εικόνας ενδέχεται να επηρεάζουν την αξιολόγηση του πελάτη για τα κριτήρια συναλλαγής.
- 3) Η ολική ικανοποίηση μπορεί να θεωρηθεί ως μία ολική διάσταση αξιολόγησης, η οποία θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται πάντοτε σε ένα ερωτηματολόγιο έρευνας ικανοποίησης, δεδομένου ότι προσφέρει μία επιπλέον μεταβλητή για στατιστική ή άλλη ανάλυση και επίσης δίνει τη δυνατότητα ελέγχου των απαντήσεων των πελατών στα επιμέρους κριτήρια ικανοποίησης

5.2.2 Επιλογή διαστάσεων ικανοποίησης

Όπως αναφέραμε και πιο πάνω, η σωστή επιλογή των διαστάσεων ικανοποίησης αποτελεί βασική προϋπόθεση για την σωστή εκτίμηση της ικανοποίησης των πελατών και την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων για το υπο αξιολόγηση προϊόν ή υπηρεσία.

Η συγκεκριμένη εργασία έχει ως στόχο την πραγματοποίηση δύο ερευνών ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας από το δημόσιο νοσοκομείο, τόσο από τους νοσηλευόμενους όσο και από τους ασθενείς που επισκέπτονται τα εξωτερικά ιατρεία.

Η επιλογή των διαστάσεων ικανοποίησης πρέπει να γίνει με τέτοιο τρόπο ώστε να δίνεται η δυνατότητα στον ερωτώμενο να αξιολογήσει αντικειμενικά τις υπηρεσίες που χρησιμοποιεί. Έτσι λαμβάνοντας υπόψη τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας αλλά και τους στόχους της έρευνας επιλέξαμε να σχεδιάσουμε δύο (2) ερωτηματολόγια. Το πρώτο ερωτηματολόγιο αφορά τους εξωτερικούς ασθενείς (δηλαδή αυτούς που δεν είναι νοσηλευόμενοι) και έχει τις εξής έξι (6) διαστάσεις (κριτήρια) ικανοποίησης, τα οποία είναι τα παρακάτω:

- 1) **Τοποθεσία Νοσοκομείου:** αναφέρεται στην τοποθεσία του νοσοκομείου, στην σύνδεσή του με τα μέσα μαζικής μεταφοράς και την σύνδεσή του με τους οδικούς άξονες.
- 2) **Υγιεινή:** αναφέρεται στην τήρηση των κανόνων υγιεινής τόσο από το προσωπικό όσο και από τους ασθενείς και γενικά για την καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων.
- 3) **Ιατρικό Προσωπικό:** αναφέρεται στον κατά πόσο ο ασθενής είναι ικανοποιημένος από το ιατρικό προσωπικό όσον αφορά τον χρόνο που του αφιέρωσαν, την σημασία στο ιστορικό, τις πληροφορίες για την ασθένεια κλπ.
- 4) **Υπόλοιπο Προσωπικό:** έχει να κάνει με την συμπεριφορά και την διαθεσιμότητα προσωπικού καθαριότητας, τραυματιοφορείς κλπ.
- 5) **Ιατρική Εξυπηρέτηση:** αναφέρεται στην ικανοποίησης των ασθενών από τον χρόνο διεκπεραίωσης των ιατρικών εξετάσεων και την πληρότητα του εξοπλισμού του νοσοκομείου.
- 6) **Πρόσθετες Υπηρεσίες:** αναφέρεται σε υπηρεσίες όπως η εξυπηρέτηση του κυλικείου, τα διαθέσιμα ΑΤΜ, τους χώρους στάθμευσης κλπ.

Τα δεύτερο ερωτηματολόγιο αφορά τους νοσηλευόμενους ασθενείς και έχει τις προηγούμενες έξι (6) διαστάσεις (κριτήρια) συν τις παρακάτω τρεις (3):

- 1) **Σίτιση:** αφορά στην ικανοποίηση του ασθενή για την ποικιλία, την ποιότητα και την ποσότητα του φαγητού που προσφέρεται από το νοσοκομείο.
- 2) **Κατάσταση Θαλάμου:** αναφέρεται στην κατάσταση του θαλάμου, όπως για παράδειγμα την καθαριότητά του, την θερμοκρασία του, την επικοινωνία μέσα από αυτόν και άλλα.
- 3) **Νοσηλευτικό Προσωπικό:** αναφέρεται στην ικανοποίηση του ασθενή από το νοσηλευτικό προσωπικό όσον αφορά την συμπεριφορά του, τις πληροφορίες σχετικά με την νοσηλεία και για τον χρόνο που αφιερώνουν στον κάθε ασθενή.

5.3 Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

5.3.1 Βασικές αρχές σχεδιασμού ερωτηματολογίου

Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου έτσι ώστε να έχει μια σωστή δομή και περιεχόμενο αποτελεί το σημαντικότερο παράγοντα επιτυχίας μίας έρευνας ικανοποίησης. Μέσω αυτού επιτυγχάνεται η επικοινωνία των πελατών μιας επιχείρησης και δίνεται σε αυτήν η δυνατότητα να προβεί στις απαραίτητες διορθωτικές κινήσεις ώστε να βελτιώσει το βαθμό ικανοποίησης των πελατών της.

Το ερωτηματολόγιο μίας οποιασδήποτε έρευνας αγοράς θα πρέπει σε γενικές γραμμές να τηρεί τις ακόλουθες βασικές αρχές (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2000):

- 1) Το ερωτηματολόγιο θα πρέπει να είναι απλό, ώστε να μην υπάρχουν προβλήματα κατανόησης από πλευρά των ερωτώμενων.
- 2) Οι ερωτήσεις που περιλαμβάνει πρέπει να είναι συγκεκριμένες, ώστε να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα δημιουργίας σύγχυσης.
- 3) Η δομή του ερωτηματολογίου θα πρέπει να καθιστά εύκολη τη συμπλήρωσή του, ώστε αφενός να μεγιστοποιείται η ανταπόκριση των πελατών και αφετέρου να διασφαλίζεται η εγκυρότητα της συλλεγόμενης πληροφορίας.

5.3.2 Ερωτηματολόγιο

Όπως αναφέραμε και πριν ο σωστός σχεδιασμός του ερωτηματολογίου είναι απαραίτητος για τη συλλογή αξιόπιστων δεδομένων για την εκτίμηση της ικανοποίησης των ασθενών για τις υπηρεσίες που εξετάζουμε. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε για δημόσιο Νοσοκομείο με την μέθοδο προσωπικών συνεντεύξεων. Τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκαν ήταν δύο, ένα για τους εξωτερικούς ασθενείς και ένα για τους νοσηλευόμενους, και περιλαμβάνουν ερωτήσεις οι οποίες είναι απλές ώστε να είναι εύκολη η κατανόηση τους.

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τους **εξωτερικούς** ασθενείς χωρίζεται σε 3 μέρη, τα οποία είναι τα εξής:

- Μέρος Α: Σε αυτό το μέρος περιλαμβάνονται ερωτήσεις που αφορούν τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων. Πιο συγκεκριμένα οι ερωτήσεις αφορούν:
 1. Την ηλικία
 2. Το φύλο
 3. Την οικογενειακή κατάσταση
 4. Το επάγγελμα
 5. Το μορφωτικό επίπεδο
 6. Τον ασφαλιστικό φορέα
 7. Την περιοχή διαμονής
- Μέρος Β: Σε αυτό το μέρος ο ερωτώμενος καλείται να δηλώσει πόσο ικανοποιημένος είναι από τις υπηρεσίες που προσφέρει το νοσοκομείο στα επιμέρους έξι (6) κριτήρια, όπως αυτά αναλυτικά παρουσιάζονται στην ενότητα 5.2.2. Για την μέτρηση της ικανοποίησης χρησιμοποιήθηκε πενταβάθμια λεκτική κλίμακα, η οποία είναι:
 1. Καθόλου Ικανοποιημένος
 2. Λίγο Ικανοποιημένος
 3. Μέτρια Ικανοποιημένος
 4. Πολύ Ικανοποιημένος
 5. Απόλυτα Ικανοποιημένος
- Μέρος Γ: Σε αυτό το μέρος ο ερωτώμενος καλείται να δηλώσει την ολική του ικανοποίηση έχοντας κατά νου όλες τις προσφερόμενες υπηρεσίες του νοσοκομείου στα έξι κριτήρια, καθώς και να αποτυπώσει τις παρατηρήσεις του ή τις προτάσεις του για το νοσοκομείο. Η κλίμακα που χρησιμοποιήθηκε είναι πενταβάθμια και είναι η παρακάτω:
 1. Καθόλου Ικανοποιημένος
 2. Λίγο Ικανοποιημένος
 3. Μέτρια Ικανοποιημένος
 4. Πολύ Ικανοποιημένος
 5. Απόλυτα Ικανοποιημένος

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τους **νοσηλευόμενους** χωρίζεται σε 3 μέρη, τα οποία είναι τα εξής:

- Μέρος Α: Σε αυτό το μέρος περιλαμβάνονται ερωτήσεις που αφορούν τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων. Πιο συγκεκριμένα οι ερωτήσεις αφορούν:
 1. Την ηλικία
 2. Το φύλο
 3. Την οικογενειακή κατάσταση
 4. Το επάγγελμα
 5. Το μορφωτικό επίπεδο
 6. Τον ασφαλιστικό φορέα
 7. Την περιοχή διαμονής
 8. Την εισαγωγή στο νοσοκομείο
 9. Το τμήμα νοσηλείας
 10. Την διάρκεια νοσηλείας

- Μέρος Β: Σε αυτό το τμήμα ο ερωτώμενος καλείται να δηλώσει πόσο ικανοποιημένος είναι από τις υπηρεσίες που προσφέρει το νοσοκομείο στα επιμέρους εννέα (9) κριτήρια, όπως αυτά αναλυτικά παρουσιάζονται στην ενότητα 5.2.2. Για την μέτρηση της ικανοποίησης των νοσηλευόμενων χρησιμοποιήθηκε πενταβάθμια λεκτική κλίμακα ικανοποίησης, η οποία είναι:
 1. Καθόλου Ικανοποιημένος
 2. Λίγο Ικανοποιημένος
 3. Μέτρια Ικανοποιημένος
 4. Πολύ Ικανοποιημένος
 5. Απόλυτα Ικανοποιημένος

- Μέρος Γ: Σε αυτό το μέρος ο νοσηλευόμενος ασθενής καλείται να δηλώσει την ολική του ικανοποίηση έχοντας κατά νου όλες τις προσφερόμενες υπηρεσίες του νοσοκομείου, καθώς και να αποτυπώσει τις παρατηρήσεις του ή τις προτάσεις του για το νοσοκομείο. Η κλίμακα που χρησιμοποιήθηκε είναι πενταβάθμια και είναι η παρακάτω:
 1. Καθόλου Ικανοποιημένος
 2. Λίγο Ικανοποιημένος
 3. Μέτρια Ικανοποιημένος
 4. Πολύ Ικανοποιημένος
 5. Απόλυτα Ικανοποιημένος

Τα ερωτηματολόγια βρίσκονται στο τέλος της εργασίας στο Παράρτημα.

Κεφάλαιο 6: Περιγραφική Στατιστική Ανάλυση

6.1 Εισαγωγή

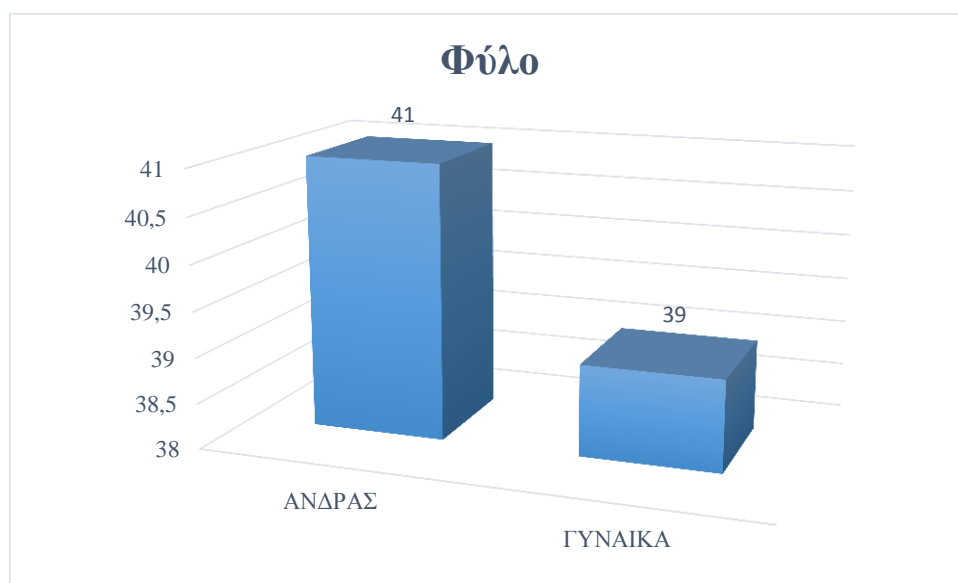
Στόχος του συγκεκριμένου κεφαλαίου είναι η παρουσίαση των χαρακτηριστικών του δείγματος των ασθενών που συμμετείχαν στην έρευνα για την εκτίμηση της ικανοποίησης για τις προσφερόμενες υπηρεσίες του δημόσιου Νοσοκομείου.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε την περίοδο Απριλίου-Ιουλίου 2016. Η διεξαγωγή της έρευνας έγινε σε διάφορες ώρες κατά τη διάρκεια της ημέρας, έτσι ώστε να καλύπτονται όλες οι πιθανές ώρες επίσκεψης στο Νοσοκομείο και να έχουμε την δυνατότητα επικοινωνίας με όλες τις ομάδες των πολιτών.

6.2 Δημογραφικά Στοιχεία Έρευνας

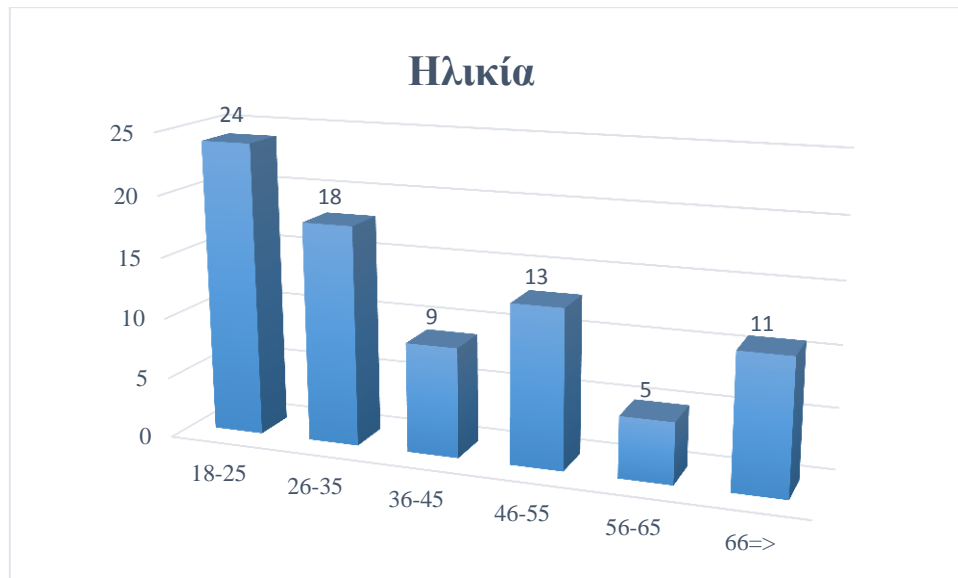
Στην παράγραφο αυτή θα αναλύσουμε τα δημογραφικά στοιχεία και των δύο δειγμάτων των ερωτηθέντων.

Στην έρευνα για τους **εξωτερικούς** ασθενείς πήραν μέρος 80 άτομα εκ των οποίων 41 ήταν Άνδρες και 39 ήταν γυναίκες, όπως δείχνει το διάγραμμα 6.1.



Διάγραμμα 6.1: Συχνότητες για το φύλο των εξωτερικών ασθενών

Οι ερωτηθέντες ήταν όλοι ενήλικες, άνω των 18 ετών, και η ηλικία τους αποτυπώνεται στο διάγραμμα 6.2. Όπως παρατηρούμε από το διάγραμμα 24 άτομα ήταν μεταξύ 18-25 ετών, 18 άτομα μεταξύ 26-35 ετών, 9 άτομα μεταξύ 36-45 ετών, 13 άτομα μεταξύ 46-55 ετών, 5 μεταξύ 56-65 ετών και 11 άτομα άνω των 66 ετών.



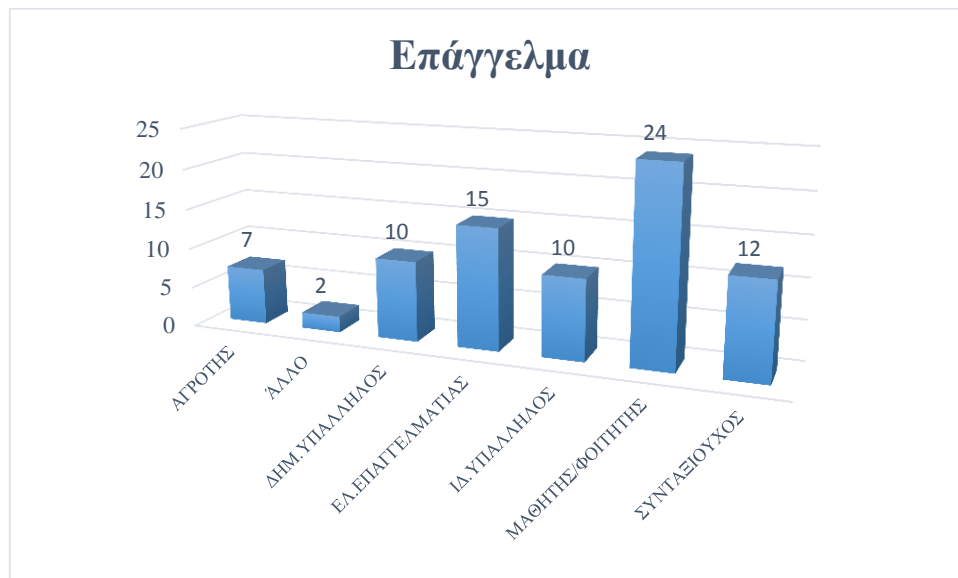
Διάγραμμα 6.2: Ηλικιακή κατανομή εξωτερικών ασθενών

Η επόμενη ερώτηση αφορά την οικογενειακή κατάσταση του ερωτώμενου και όπως φαίνεται από το διάγραμμα 6.3 οι περισσότεροι ήταν ανύπαντροι αφού 38 άτομα έδωσαν την συγκεκριμένη απάντηση και ακολουθούν οι παντρεμένοι με 30 άτομα.



Διάγραμμα 6.3: Οικογενειακή κατάσταση των εξωτερικών ασθενών

Στην συνέχεια ρωτήσαμε για το επάγγελμα και οι απαντήσεις που πήραμε ήταν οι εξής: 7 άτομα ήταν αγρότες, 2 επέλεξαν την απάντηση Άλλο, 10 ήταν Δημόσιοι Υπάλληλοι, 15 ήταν Ελεύθεροι Επαγγελματίες, 10 ήταν Ιδιωτικοί Υπάλληλοι, 24 ήταν Μαθητές/Φοιτητές και 12 ήταν οι συνταξιούχοι. Όλα τα παραπάνω παρατηρούνται στο διάγραμμα 6.4.



Διάγραμμα 6.4: Επαγγελματική δραστηριότητα εξωτερικών ασθενών

Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο των ερωτηθέντων οι περισσότεροι ήταν απόφοιτοι Λυκείου (26 άτομα) και απόφοιτοι ΑΕΙ (23 άτομα). Ακολουθούν οι απόφοιτοι ΤΕΙ (10 άτομα) και οι κάτοχοι Μεταπτυχιακού (9 άτομα). Οι απόφοιτοι Γυμνασίου, Δημοτικού και ΙΕΚ συγκεντρώνουν από 7, 2 και 3 άτομα, αντίστοιχα, όπως φαίνεται στο διάγραμμα 6.5.



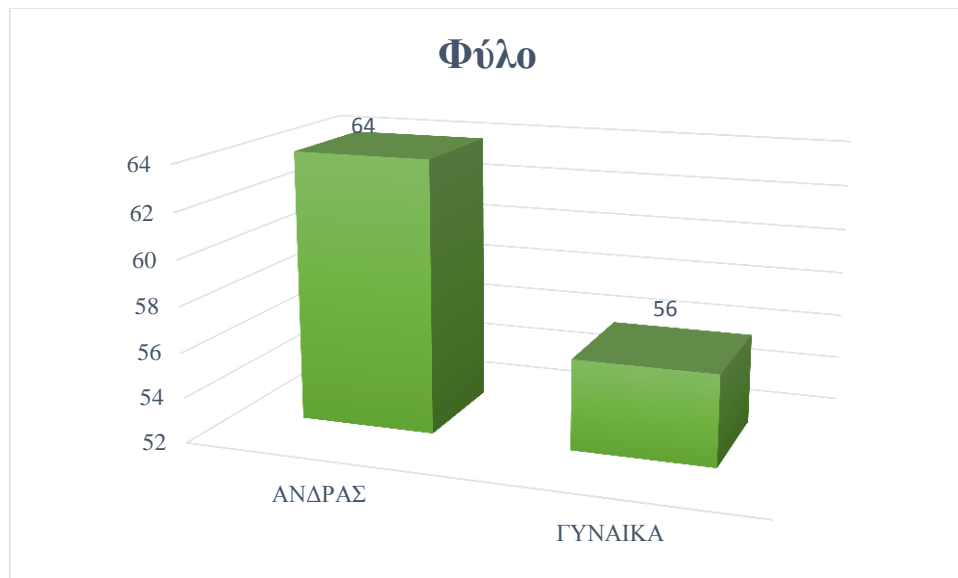
Διάγραμμα 6.5: Μορφωτικό επίπεδο εξωτερικών ασθενών

Στην συνέχεια η επόμενη ερώτηση αφορά τον ασφαλιστικό φορέα των συμμετεχόντων στην έρευνα, όπου προκύπτει ότι 43 είναι ασφαλισμένοι στο ΙΚΑ, 15 στο ΕΤΑΑ, 12 στον ΟΓΑ και 10 στον ΟΑΕΕ, όπως παρατηρείται στο διάγραμμα 6.6.



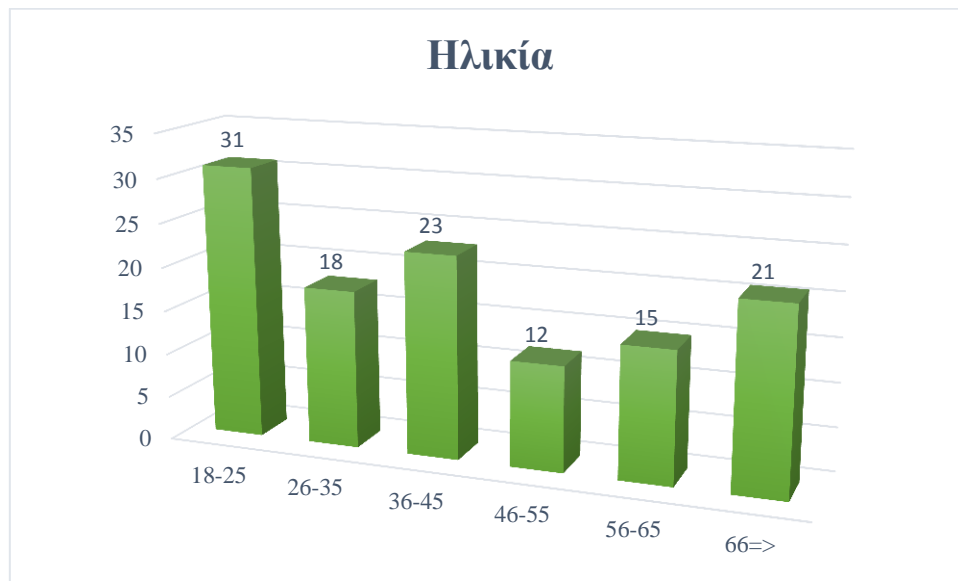
Διάγραμμα 6.6: Ασφαλιστικό φορέας εξωτερικών ασθενών

Στην έρευνα για τους νοσηλευόμενους ασθενείς, όπου είχαμε περισσότερες ερωτήσεις δημογραφικού ενδιαφέροντος, πήραν μέρος 120 άτομα εκ των οποίων 64 ήταν Άνδρες και 56 ήταν Γυναίκες, όπως φαίνεται στο διάγραμμα 6.7.



Διάγραμμα 6.7: Φύλο νοσηλευόμενων ασθενών

Οι ερωτηθέντες ήταν όλοι ενήλικοι και όπως παρατηρείται στο διάγραμμα 6.9, εκ των οποίων 31 άτομα ήταν μεταξύ 18-25 ετών, 18 άτομα μεταξύ 26-35 ετών, 23 άτομα μεταξύ 36-45 ετών, 12 μεταξύ 46-55 ετών, 15 άτομα μεταξύ 56-65 ετών και 21 άνω των 66 ετών.



Διάγραμμα 6.8: Ηλικιακή κατανομή νοσηλευόμενων ασθενών

Η επόμενη ερώτηση αφορά την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων, οι οποίοι έδωσαν τις εξής απαντήσεις: 52 είναι παντρεμένοι, 40 είναι ανύπαντροι και αρκετά λιγότεροι είναι οι διαζευγμένοι και οι χήρες/οι. Βλέπε διάγραμμα 6.9.



Διάγραμμα 6.9: Οικογενειακή κατάσταση νοσηλευόμενων ασθενών

Στην συνέχεια ρωτήσαμε για την επαγγελματική ενασχόληση των νοσηλευόμενων και οι απαντήσεις που λάβαμε ήταν οι εξής: 10 άτομα ήταν αγρότες, 15 ήταν δημόσιοι υπάλληλοι, 23 ήταν ελεύθεροι επαγγελματίες, 21 ήταν ιδιωτικοί υπάλληλοι, 28 ήταν μαθητές/φοιτητές και 23 ήταν συνταξιούχοι. Βλέπε διάγραμμα 6.10.



Διάγραμμα 6.10: Επαγγελματική ενασχόληση νοσηλευόμενων ασθενών

Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων οι περισσότεροι είναι απόφοιτοι Λυκείου (32 άτομα), ακολουθούν οι απόφοιτοι ΑΕΙ (28 άτομα), οι απόφοιτοι Γυμνασίου με 15 άτομα, οι κάτοχοι Μεταπτυχιακού με 14 άτομα και τελευταίοι έρχονται οι απόφοιτοι ΤΕΙ, Δημοτικού και ΙΕΚ με 13,10 και 8 άτομα, αντίστοιχα. Βλέπε διάγραμμα 6.11.



Διάγραμμα 6.11: Μορφωτικό επίπεδο νοσηλευόμενων ασθενών

Ο ασφαλιστικός φορέας των νοσηλευόμενων, έχει ως εξής: 62 είναι ασφαλισμένοι στο ΙΚΑ, 23 στον ΟΓΑ, 18 στο ΕΤΑΑ και 17 στον ΟΑΕΕ (διάγραμμα 6.12).



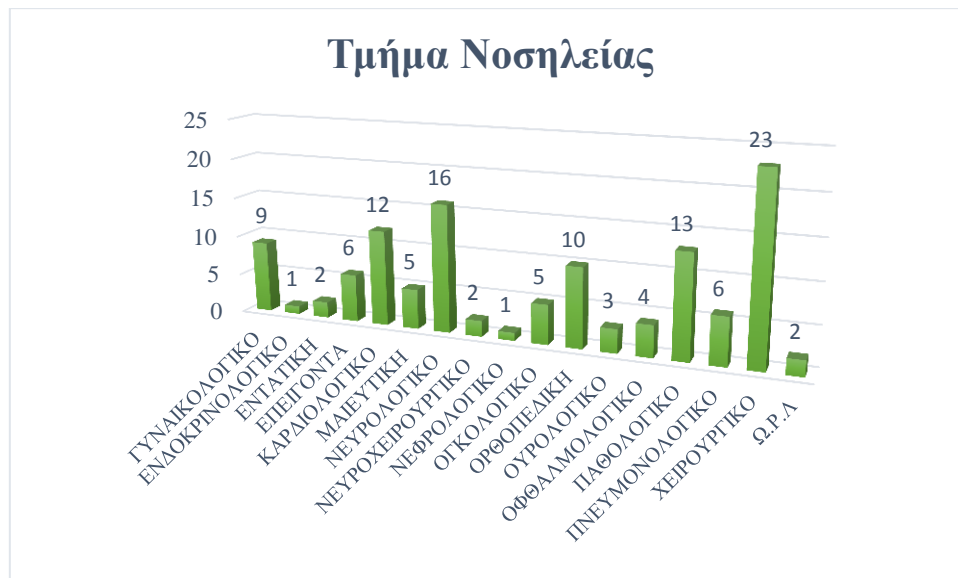
Διάγραμμα 6.12: Ασφαλιστικός φορέας νοσηλευόμενων ασθενών

Η επόμενη ερώτηση αφορά τον τρόπο εισαγωγής στο νοσοκομείο. Είναι μια από τις σημαντικές ερωτήσεις δημογραφικού ενδιαφέροντος που υπάρχουν γιατί μέσω αυτής μπορούμε να καταλάβουμε το πώς συμπληρώθηκε το ερωτηματολόγιο και με ποια κριτήρια δόθηκαν οι απαντήσεις στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου. Έτσι 68 νοσηλευόμενοι απάντησαν ότι η εισαγωγή τους ήταν επείγουσα και 52 άτομα ότι η εισαγωγή τους ήταν προγραμματισμένη (διάγραμμα 6.13).



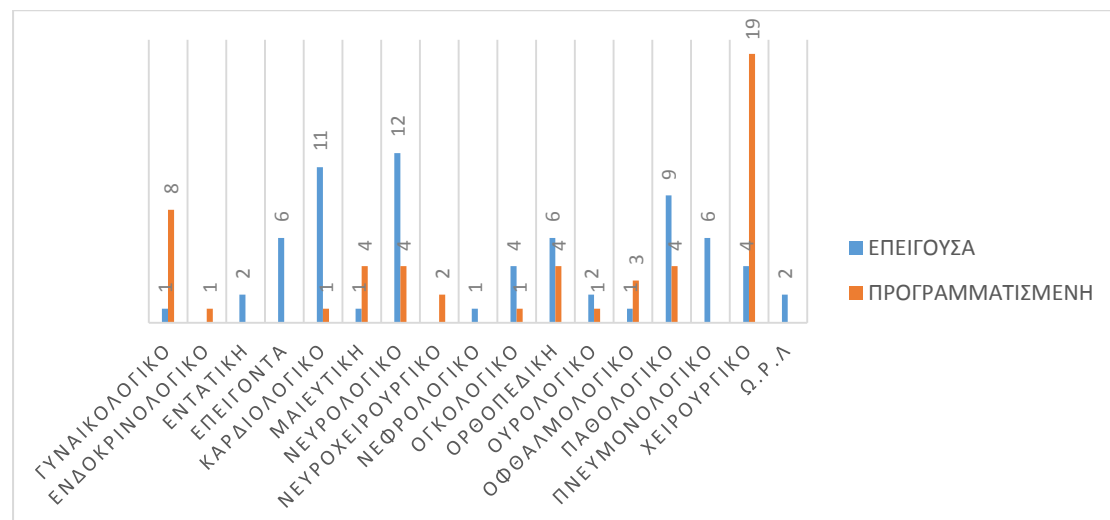
Διάγραμμα 6.13: Εισαγωγή νοσηλευόμενων ασθενών

Στην συνέχεια ρωτήσαμε το τμήμα νοσηλείας και οι απαντήσεις που πήραμε ήταν οι εξής: 9 άτομα νοσηλεύτηκαν στο Γυναικολογικό, 1 στο Ενδοκρινολογικό, 2 στην Εντατική, 6 στα Επείγοντα, 12 στο Καρδιολογικό, 5 στην Μαιευτική, 16 στο Νευρολογικό, 2 στο Νευροχειρουργικό, 1 στο Νεφρολογικό, 5 στο Ογκολογικό, 10 στο Ορθοπαιδικό, 3 στο Ουρολογικό, 4 στο Οφθαλμολογικό, 13 στο Παθολογικό, 6 στο Πνευμονολογικό, 23 στο Χειρουργικό και 2 στο Ω.Ρ.Λ., βλ. διάγραμμα 6.14). Φαίνεται λοιπόν ότι στο δείγμα της έρευνας συμμετείχαν ασθενείς από όλες τις κλινικές του Νοσοκομείου.



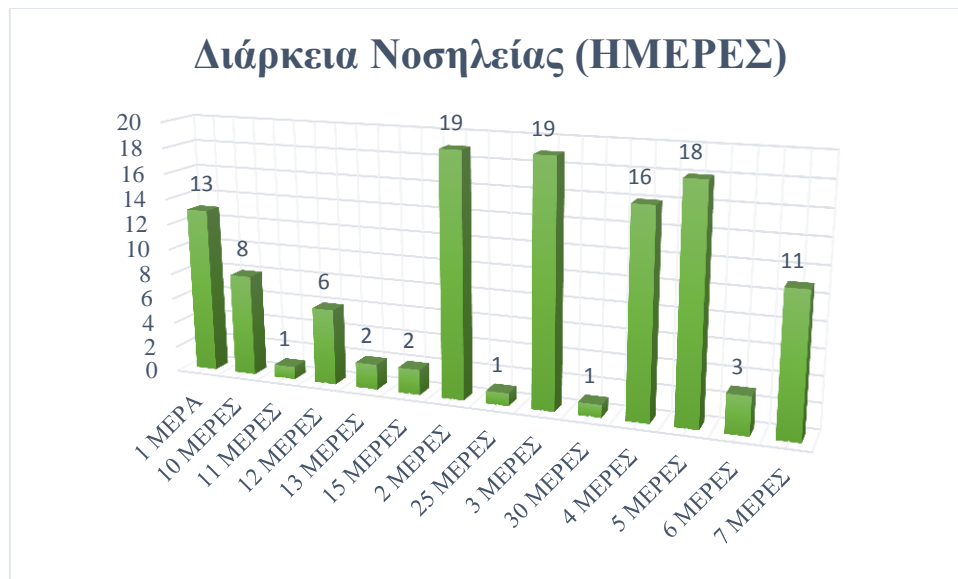
Διάγραμμα 6.14: Τμήμα νοσηλείας ασθενών

Στο διάγραμμα 6.15 παρουσιάζεται ένας συγκεντρωτικός πίνακας ο οποίος συνδυάζει τον τρόπο εισαγωγής των ασθενών με τις αντίστοιχες κλινικές. Παρατηρούμε ότι στο χειρουργικό τμήμα εισήχθησαν προγραμματισμένα 19 ασθενείς στο σύνολο των 23 ασθενών. Στο καρδιολογικό και νευρολογικό τμήμα εισήχθησαν με επείγουσα εισαγωγή 11 και 12 ασθενείς αντίστοιχα στο σύνολο των 12 και 16 συνολικά ασθενών. Τα τελευταία αποτελέσματα είναι λίγο πολύ αναμενόμενα σε αντίθεση με το χειρουργικό που είναι πιο πιθανή η προγραμματισμένη εισαγωγή.



Διάγραμμα 6.15: Συγκεντρωτικός πίνακας νοσηλευόμενων ασθενών

Η τελευταία ερώτηση αφορά την διάρκεια νοσηλείας. Οι απαντήσεις που πήραμε ήταν «πολλές ημέρες», ενώ το εύρος νοσηλείας κυμαίνεται από μία ημέρα έως και 1 μήνα. Όλες οι απαντήσεις για τις ημέρες νοσηλείας παρουσιάζονται στο διάγραμμα 6.16. Να υπογραμμίσουμε ότι οι ημέρες που αναγράφονται στο παρακάτω σχήμα είναι οι ημέρες νοσηλείας μέχρι την ημέρα που συμπλήρωσαν στο ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.16: Διάρκεια νοσηλείας ασθενών σε ημέρες

6.3 Ικανοποίηση ασθενών

6.3.1 Στατιστικά αποτελέσματα ικανοποίησης ασθενών

Στο κεφάλαιο αυτό θα ασχοληθούμε με την ανάλυση των στατιστικών αποτελεσμάτων των ερωτήσεων ικανοποίησης τόσο για τους εξωτερικούς ασθενείς όσο και για τους νοσηλευόμενους.

Τα στατιστικά αποτελέσματα για τους εξωτερικούς ασθενείς για τα κριτήρια και υποκριτήρια παρουσιάζονται στον πίνακα 6.1.

Κριτήριο	Υποκριτήρια	Καθόλου %	Λίγο %	Μέτρια %	Πολύ %	Απόλυτα %
<i>Πόσο ικανοποιημένος είστε από:</i>						
ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ		6,3	30	57,5	5,0	1,3
	Την σύνδεση με τα μέσα μεταφοράς;	6,3	33,8	50,0	8,7	1,3
	Την τοποθεσία;	6,3	35	57,5	1,3	0
	Την σύνδεση με οδικούς άξονες;	3,8	27,5	61,3	6,3	1,3
ΥΓΙΕΙΝΗ		0	15	73,8	11,2	0
	Την τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό;	0	13,8	73,8	12,5	0
	Την καθαριότητα των WC;	0	15,0	75,0	10,0	0
	Την καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων (διάδρομοι, χώροι αναμονής);	1,3	32,5	58,7	7,5	0
ΙΑΤΡΟΙ		0	6,3	46,3	43,8	3,8
	Τον χρόνο που διέθεσαν σε εσάς οι γιατροί;	0	6,3	46,3	43,8	3,8
	Την σημασία που έδωσαν στο ιστορικό σας;	0	5,0	33,8	56,3	5,0
	Τις πληροφορίες που σας έδωσαν για την ασθένεια/θεραπεία σας;	1,3	3,8	41,2	47,5	6,3
	Τον τρόπο που σας εξέτασαν;	1,3	5,0	45,0	45,0	3,8
	Την συμπεριφορά των γιατρών απέναντί σας;	0	3,8	40,0	50,0	6,3
	Την πληρότητα ειδικοτήτων των γιατρών;	0	7,5	52,5	36,3	3,8
ΛΟΙΠΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ		0	20,0	61,3	18,8	0
	Την συμπεριφορά του λοιπού προσωπικού (τραυματιοφορείς, γραμματείς, κλπ);	0	20,0	61,3	18,8	0
	Την διαθεσιμότητα του λοιπού προσωπικού (τραυματιοφορείς, κλπ);	0	20,0	61,3	18,8	0
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ		12,5	47,5	37,5	2,5	0
	Τον χρόνο διεκπεραίωσης των ιατρικών εξετάσεων;	15,0	48,8	33,8	2,5	0
	Την πληρότητα σε εργαστηριακό εξοπλισμό;	12,5	48,8	36,3	2,5	0
ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		0	7,5	71,2	21,3	0
	Την εξυπηρέτηση στο κυλικείο;	0	2,5	60,0	35,0	2,5
	Το γραφείο πληροφόρησης;	0	7,5	65,0	26,2	1,3
	Τα ATMs;	2,5	7,5	67,5	21,3	1,3
	Τους χώρους στάθμευσης;	0	2,5	33,8	45,0	18,8
	Την μετακίνηση σας εσωτερικά (πινακίδες, ανελκυστήρες);	1,3	10,0	68,8	18,8	1,3
ΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ		0	20	61,3	18,8	0

Πίνακας 6.1: Συχνότητες απαντήσεων στα κριτήρια-υποκριτήρια (εξωτερικοί ασθενείς)

Παρατηρούμε από τον πίνακα 6.1 ότι σχεδόν σε όλα τα κριτήρια και υποκριτήρια οι ασθενείς απαντούν μέτρια ικανοποιημένοι, δηλαδή το υψηλότερο ποσοστό βρίσκεται στο μέσον της πενταβάθμιας κλίμακας. Αυτό συμβαίνει διότι μπορεί να μην καλύπτονται σε πλήρη βαθμό οι προσδοκίες των ασθενών, αλλά να είναι ικανοποιημένοι με τις ήδη προσφερόμενες υπηρεσίες του Νοσοκομείου.

Για παράδειγμα, στο κριτήριο της υγιεινής το ποσοστό των μέτρια ικανοποιημένων ασθενών είναι συνολικά 73,8%. Παρόμοιες είναι και οι απαντήσεις στα υποκριτήρια όπου οι ασθενείς για την τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό δήλωσαν μέτρια ικανοποιημένοι με 73,8%, για την καθαριότητα των WC με 75% και για την καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων με 58,7%. Ακόμα, παρόμοια εικόνα παρουσιάζεται και στο κριτήριο των πρόσθετων υπηρεσιών όπου και πάλι οι ασθενείς δήλωσαν μέτρια ικανοποιημένοι με ποσοστό 71,2% συνολικά. Στις επιμέρους προσφερόμενες υπηρεσίες του νοσοκομείου δήλωσαν ότι είναι μέτρια ικανοποιημένοι με ποσοστό 60% για την εξυπηρέτηση του κυλικείου, 65% μέτρια ικανοποιημένοι για το γραφείο πληροφόρησης και 67,5% μέτρια ικανοποιημένοι για τα διαθέσιμα ATMs του νοσοκομείου.

Στο κριτήριο που αφορά τους ιατρούς του νοσοκομείου έχουμε λίγο διαφορετικά αποτελέσματα. Οι περισσότεροι είναι μέτρια ικανοποιημένοι (46,3%) αλλά έχουμε και ένα εξίσου μεγάλο ποσοστό ερωτώμενων που δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι (43,8%). Για το υποκριτήριο της ικανοποίησης από την σημασία που έδωσαν οι ιατροί στο ιστορικό των ασθενών οι περισσότεροι συμμετέχοντες στην έρευνα δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι (56,3%). Όσον αφορά τις πληροφορίες που δόθηκαν στους ασθενείς για την ασθένεια/θεραπεία οι πολύ ικανοποιημένοι είναι 47,5%. Παρόμοια είναι τα αποτελέσματα και για την συμπεριφορά των ιατρών απέναντι στους ασθενείς, όπου ένα ποσοστό 50% δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι. Τα παραπάνω αποτελέσματα αντικατοπτρίζουν την εκτίμηση των ασθενών απέναντι στους ιατρούς τόσο για την δουλειά τους όσο και για τις συμβουλές τις οποίες παρέχουν προκειμένου να υπάρξει βελτίωση της υγείας τους.

Όσον αφορά το κριτήριο της εξυπηρέτησης εδώ παρατηρούμε ένα ποσοστό των ερωτώμενων να δηλώνουν καθόλου ικανοποιημένοι (12,5%), 47,5% λίγο ικανοποιημένοι και το 37,5% μέτρια ικανοποιημένοι. Επίσης οι ασθενείς δήλωσαν λίγο ικανοποιημένοι με ποσοστό 48,8% και για τα υποκριτήρια του χρόνου διεκπεραίωσης των ιατρικών εξετάσεων και της πληρότητας του εξοπλισμού. Το γεγονός αυτό μπορεί να συνέβη διότι η έρευνα πραγματοποιήθηκε τουριστική περίοδο (Απρίλιος-Ιούλιος 2016) και έτσι υπήρχε αυξημένη ροή κόσμου στα εξωτερικά ιατρεία του νοσοκομείου άρα και περισσότερα επείγοντα περιστατικά και μεγαλύτερος χρόνος αναμονής για την διεκπεραίωση των ιατρικών εξετάσεων.

Τέλος, η ολική ικανοποίηση συμβαδίζει με τα παραπάνω σχόλια καθώς το 61,3% των εξωτερικών ασθενών δηλώνουν μέτρια ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες του νοσοκομείου. Όπως παρατηρούμε στον Πίνακα 6.1 οι ασθενείς είναι μέτρια ικανοποιημένοι από όλες τις προσφερόμενες υπηρεσίες του νοσοκομείου πλην μερικών εξαιρέσεων όπως η εξυπηρέτηση που οι περισσότεροι δηλώνουν λίγο ικανοποιημένοι. Επομένως υπάρχουν αρκετά περιθώρια βελτίωσης, αλλού μικρότερα και αλλού μεγαλύτερα, όπως για παράδειγμα ένας τομέας που επιδέχεται μεγαλύτερης βελτίωσης είναι η εξυπηρέτηση και ειδικότερα ο χρόνος αναμονής διεκπεραίωσης των ιατρικών εξετάσεων αλλά και τα διαθέσιμα μηχανήματα για τις εξετάσεις αυτές.

Ακολουθούν τα στατιστικά αποτελέσματα της 2^{ης} έρευνας ικανοποίησης για τους νοσηλευόμενους στον Πίνακα 6.2

Κριτήριο	Υποκριτήρια	Καθόλου %	Λίγο %	Μέτρια %	Πολύ %	Απόλυτα %
<i>Πόσο ικανοποιημένος είστε από:</i>						
ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ		0	25,0	63,3	10,0	0,8
	Την σύνδεση με τα μέσα μεταφοράς;	30,8	11,7	35,0	20,0	2,5
	Την τοποθεσία;	30,8	12,5	34,2	20,8	1,7
	Την σύνδεση με οδικούς άξονες;	30,8	8,3	39,2	20,0	1,7
ΥΓΙΕΙΝΗ		0	13,3	65,8	20,0	0,8
	Την τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό;	30,8	9,2	37,5	20,0	2,5
	Την καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων (διάδρομοι, χώροι αναμονής);	30,8	14,2	33,3	19,2	2,5
ΣΙΤΙΣΗ		5,0	20,0	52,5	22,5	0
	Την ποιότητα του φαγητού;	33,3	13,3	29,2	23,3	0,8
	Την ποσότητα του φαγητού;	32,5	14,2	30,8	20,8	1,7
	Την ποικιλία του φαγητού;	33,3	9,2	35,0	20,8	1,7
ΘΑΛΑΜΟΣ		1,7	15,8	54,2	28,3	0
	Την καθαριότητα του θαλάμου;	34,2	11,7	30,8	22,5	0,8
	Την θερμοκρασία του θαλάμου;	31,7	11,7	35,0	19,2	2,5
	Την επικοινωνία μέσα από τον θάλαμο;	32,5	8,3	30,0	27,5	1,7
	Την τήρηση ησυχίας μέσα στον θάλαμο;	31,7	8,3	34,2	22,5	3,3
	Το ωράριο του επισκεπτηρίου;	30,0	10,8	36,7	20,8	1,7
ΙΑΤΡΟΙ		0	4,2	38,3	50,8	6,7
	Τον χρόνο που διέθεσαν σε εσάς οι γιατροί;	30,0	10,0	38,3	19,2	2,5
	Την σημασία που έδωσαν στο ιστορικό σας;	29,2	10,0	39,2	20,8	0,8
	Τις πληροφορίες που σας έδωσαν για την ασθένεια/θεραπεία σας;	30,8	16,7	32,5	15,0	5,0
	Την συμπεριφορά των γιατρών απέναντί σας;	30,0	13,3	35,8	19,2	1,7
	Την πληρότητα ειδικοτήτων των γιατρών;	30,8	12,5	35,0	19,2	2,5
ΝΟΣΗΛΕΥΤΕΣ		2,5	3,3	48,3	40,8	5,0
	Την συμπεριφορά του νοσηλευτικού προσωπικού;	30,0	15,8	29,2	24,2	0,8
	Τις πληροφορίες που σας έδωσαν για την ασθένεια/θεραπεία σας;	33,3	15,8	26,7	22,5	1,7
	Από τον χρόνο που σας αφιέρωσαν;	34,2	12,5	31,7	19,2	2,5
ΛΟΙΠΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ		1,7	13,3	63,3	20,8	0,8
	Την συμπεριφορά του λοιπού προσωπικού (τραυματιοφορείς, γραμματείς, κλπ);	35,8	15,8	27,5	17,5	3,3
	Την διαθεσιμότητα του λοιπού προσωπικού (τραυματιοφορείς, κλπ);	32,5	20,0	26,7	19,2	1,7
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ		5,0	31,7	48,3	14,2	0,8
	Την διαδικασία εισαγωγής;	33,3	13,3	35,0	15,0	3,3
	Την διαδικασία εξόδου;	32,5	13,3	34,2	16,7	3,3
	Τον χρόνο διεκπεραίωσης των ιατρικών εξετάσεων;	31,7	11,7	33,3	18,3	4,2
	Την πληρότητα σε εργαστηριακό εξοπλισμό;	33,3	14,2	30,0	19,2	3,3
ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		0	12,5	59,2	28,3	0
	Την εξυπηρέτηση στο κυλικείο;	32,5	10,8	32,5	21,7	2,5
	Το γραφείο πληροφόρησης;	32,5	11,7	32,5	21,7	1,7
	Τα ΑΤΜs;	30,8	14,2	32,5	20,8	1,7

	Τους χώρους στάθμευσης;	31,7	12,5	32,5	21,7	1,7
	Την μετακίνηση σας εσωτερικά (πινακίδες, ανελκυστήρες);	35,0	10,8	35,0	17,5	1,7
ΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ		1,7	18,3	52,5	25,8	1,7

Πίνακας 6.2: Συχνότητες απαντήσεων στα κριτήρια-υποκριτήρια (νοσηλεύόμενοι)

Όπως στους εξωτερικούς ασθενείς έτσι και στους νοσηλευόμενους παρατηρούμε ότι σημαντικό ποσοστό των ασθενών σχεδόν σε όλα τα κριτήρια δηλώνουν μέτρια ικανοποιημένοι και σε αντίθεση με την προηγούμενη έρευνα αρκετοί δηλώνουν καθόλου ικανοποιημένοι. Για παράδειγμα στο κριτήριο του θαλάμου το 54,2% δήλωσε μέτρια ικανοποιημένο ενώ στα υποκριτήρια σημαντικά είναι τα ποσοστά τόσο των καθόλου ικανοποιημένων όσο και των λίγο ή πολύ ικανοποιημένων (ελάχιστοι είναι αυτοί που δηλώνουν απόλυτα ικανοποιημένοι με τον θάλαμο ή τα υποκριτήρια αυτού). Επίσης στο κριτήριο της σίτισης το μεγαλύτερο ποσοστό είναι αυτό των μέτρια ικανοποιημένων (52,5%), με σημαντικό ποσοστό να δηλώνει λίγο και καθόλου ικανοποιημένο (20% και 5%, αντίστοιχα) ενώ ένα 22,5% δηλώνει πολύ ικανοποιημένο από τη σίτιση. Επομένως, και στα δύο κριτήρια και τα υποκριτήρια τους παρατηρούμε διασπορά απαντήσεων σε όλη την κλίμακα από το καθόλου έως το πολύ ικανοποιημένος (ελάχιστα είναι τα ποσοστά των απόλυτα ικανοποιημένων).

Επίσης μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι στα κριτήρια του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού εκτός από το ποσοστό των μέτρια ικανοποιημένων (38.3% και 48.3%, αντίστοιχα) έχουμε υψηλό ποσοστό απαντήσεων πολύ ικανοποιημένων ασθενών για το ιατρικό προσωπικό με 50,8% και 40,8% για το νοσηλευτικό προσωπικό. Σημειώνουμε ότι είναι ελάχιστοι ασθενείς απόλυτα ικανοποιημένοι από το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό (6,7% και 5%, αντίστοιχα) και αντίστοιχα καθόλου ικανοποιημένοι (0% και 2.5%, αντίστοιχα). Ωστόσο, όταν οι νοσηλεύόμενοι ερωτώνται για τις επιμέρους διαστάσεις στις οποίες έχουν αναλυθεί τα δύο κριτήρια (ιατρικό/νοσηλευτικό προσωπικό) παρατηρούμε ότι πολλοί μετακινούνται στο χαμηλότερο τμήμα της κλίμακας δηλώνοντας καθόλου ικανοποιημένοι. Δηλαδή, οι απαντήσεις τους στα κριτήρια διαφέρουν σε σχέση με τις απαντήσεις στα υποκριτήρια. Γενικότερα παρατηρούμε ότι σε όλα τα υποκριτήρια έχουμε αυξημένο ποσοστό των καθόλου ικανοποιημένων αλλά ταυτόχρονα το αντίστοιχα ποσοστό στα κριτήρια είναι πολύ μικρό. Από αυτό το γεγονός μπορούμε να εξάγουμε δύο συμπεράσματα. Είτε ότι έχουμε μη ορθολογικούς ασθενείς ή ότι οι προσδοκίες των ασθενών δεν εκπληρώνονται σε μεγάλο βαθμό αλλά γενικά είναι ικανοποιημένοι. Η πολυκριτήρια ανάλυση που ακολουθεί θα επιδιώξει να δώσει περαιτέρω απαντήσεις στο προαναφερόμενο φαινόμενο.

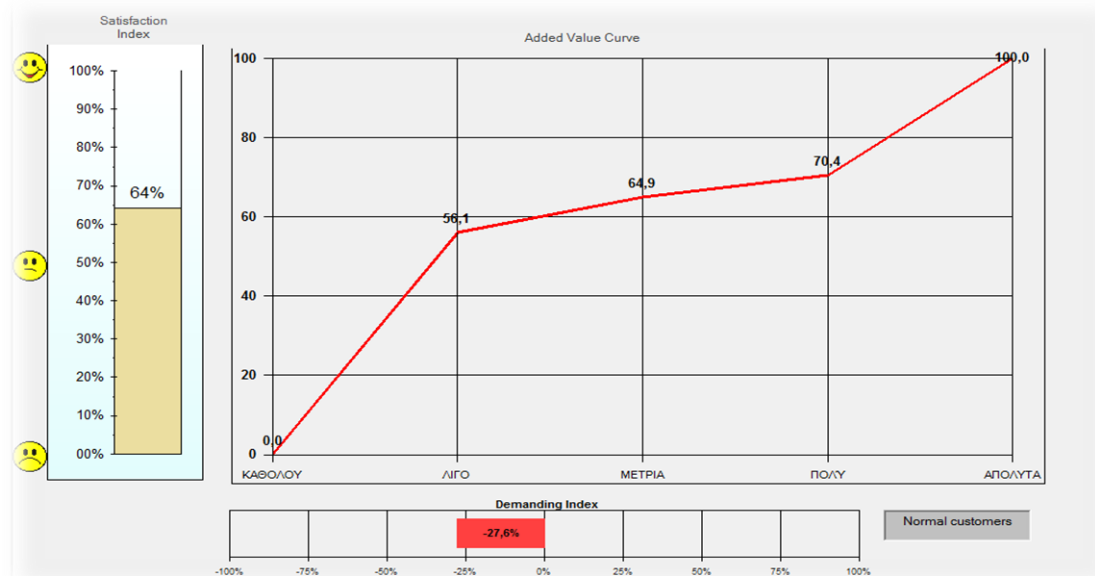
Τέλος όσον αφορά την ολική ικανοποίηση παρατηρούμε ότι το 52,5% των ασθενών δηλώνουν μέτρια ικανοποιημένοι, το 25,8% πολύ ικανοποιημένο και το 18,3% λίγο ικανοποιημένο. Επομένως οι περισσότεροι νοσηλεύόμενοι είναι μέτρια ικανοποιημένοι από τις προσφερόμενες υπηρεσίες του νοσοκομείου αν και ίσως δεν εκπληρώνονται όλες οι προσδοκίες τους.

Κεφάλαιο 7: Αποτελέσματα Πολυκριτήριας Ανάλυσης Ικανοποίησης

Το κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που πήραμε από την εφαρμογή της πολυκριτήριας ανάλυσης με τη μέθοδο MUSA, τόσο στο δείγμα των εξωτερικών ασθενών όσο και των νοσηλευόμενων.

7.1 Πολυκριτήρια αποτελέσματα μέτρησης της ικανοποίησης για τους εξωτερικούς ασθενείς

Η συνάρτηση ολικής ικανοποίησης για το δείγμα των εξωτερικών ασθενών παρουσιάζεται στο σχήμα 7.1.



Σχήμα 7.1: Συνάρτηση ολικής ικανοποίησης & μέσος δείκτης απαιτητικότητας (εξωτερικοί ασθενείς)

Όπως φαίνεται από το διάγραμμα η μέθοδος MUSA εκτίμησε 64% Ολικό Δείκτη ικανοποίησης εξωτερικών ασθενών. Είναι ένας χαμηλός δείκτης ικανοποίησης γεγονός που δείχνει μη ικανοποιημένους εξωτερικούς ασθενείς. Ένα ακόμα συμπέρασμα που μπορούμε να βγάλουμε είναι πως οι εξωτερικοί ασθενείς δεν είναι απαιτητικοί, διότι ο δείκτης απαιτητικότητας είναι αρνητικός με ποσοστό -0.276. Επομένως οι ασθενείς χαρακτηρίζονται από την MUSA ως 'κανονικοί', δηλαδή ούτε απαιτητικοί ούτε μη απαιτητικοί, όπως προκύπτει από την μορφή της συνάρτησης ολικής ικανοποίησης.

Παρακάτω στον πίνακα 7.1 παρουσιάζονται τα πολυκριτήρια αποτελέσματα των βασικών κριτηρίων των εξωτερικών ασθενών σύμφωνα με την μέθοδο MUSA.

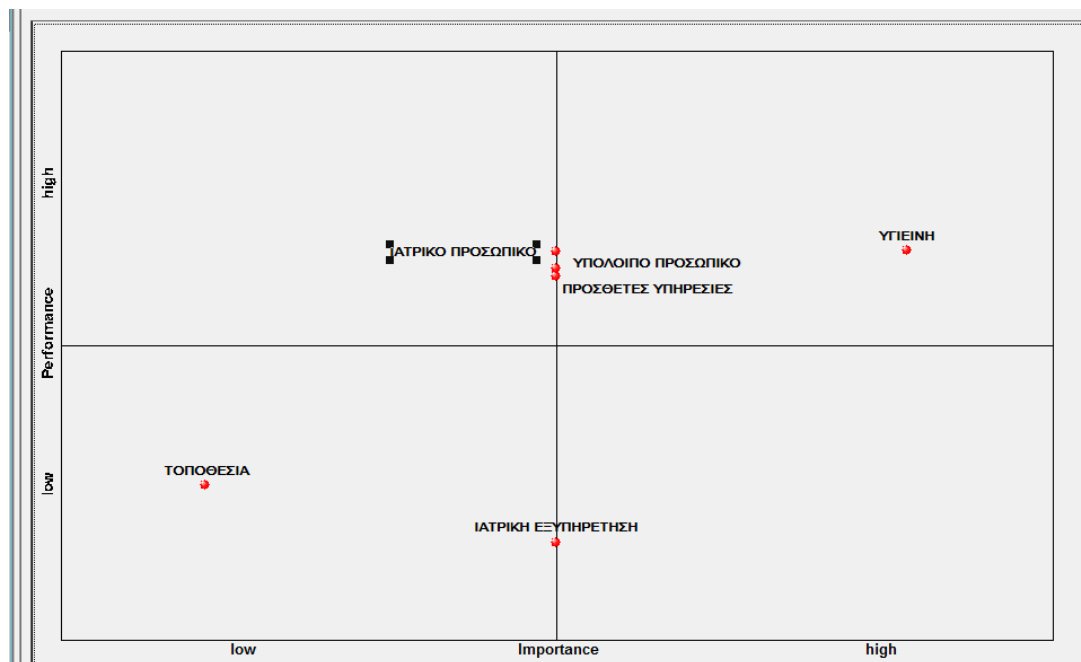
Κριτήριο	Βάρος	Μέσος Δείκτης Ικανοποίησης	Μέσος Δείκτης Απαιτητικότητας	Μέσος Δείκτης Αποτελεσματικότητας
ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ	11,2%	29,8%	0,286	0,079
ΥΓΙΕΙΝΗ	22,1%	81,6%	-0,639	0,041
ΙΑΤΡΟΙ	16,7%	81,4%	-0,52	0,031
ΛΟΙΠΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	16,7%	75,9%	-0,52	0,040
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	16,7%	17,3%	0,482	0,138
ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	16,7%	77,6%	-0,52	0,037
ΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	-	64,2%	-0,276	-

Πίνακας 7.1: Πίνακας πολυκριτήριων αποτελεσμάτων βασικών κριτηρίων (εξωτερικοί ασθενείς)

Παρατηρώντας τον παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι το σημαντικότερο κριτήριο είναι η υγιεινή με βάρος 22,1% και δείκτη ικανοποίησης 81,6%. Ο μεγάλος δείκτης ικανοποίησης δείχνει πως στο συγκεκριμένο κριτήριο οι ασθενείς ικανοποιούνται σε μεγάλο βαθμό από τις υπηρεσίες υγιεινής του νοσοκομείου. Επίσης μεγάλο δείκτη ικανοποίησης (81,4%) αλλά με μικρότερο βάρος (16,7%) έχουμε στο κριτήριο του ιατρικού προσωπικού αλλά και στο κριτήριο των πρόσθετων υπηρεσιών με δείκτη ικανοποίησης 77,6% και βάρος 16,7%, όπου και εδώ οι ασθενείς ικανοποιούνται. Αντίθετα δεν συμβαίνει το ίδιο στο κριτήριο της εξυπηρέτησης όπου έχουμε ένα αρκετά υψηλό βάρος 16,7% αλλά ο δείκτης ικανοποίησης είναι πολύ χαμηλός 17,3%. Το γεγονός αυτό δείχνει ότι η εξυπηρέτηση αν και είναι ένα σημαντικό κριτήριο για τους ασθενείς υπάρχει δυσανεμία.

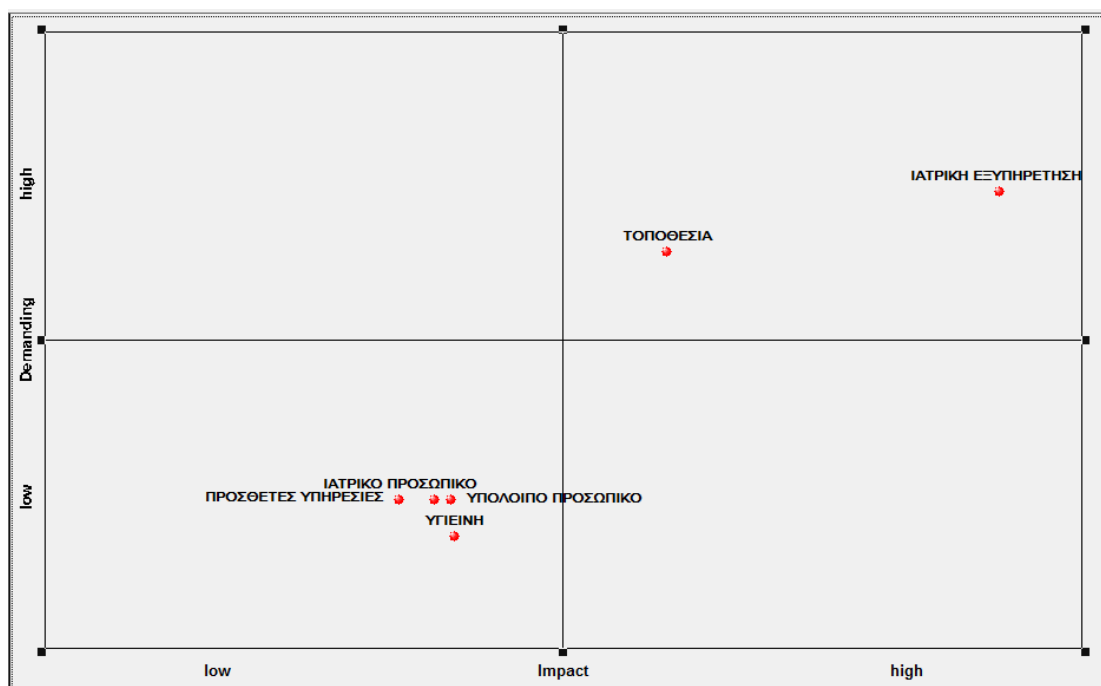
Όσον αφορά την απαιτητικότητα των ασθενών, το κριτήριο με την μεγαλύτερη απαιτητικότητα είναι η εξυπηρέτηση με δείκτη 0,482, διότι όπως παρατηρήσαμε και στον Πίνακα 7.1 η εξυπηρέτηση έχει αρκετά υψηλό βάρος αλλά πολύ χαμηλό δείκτη ικανοποίησης. Τον χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας παρατηρούμε ότι έχει η υγιεινή με -0,639, όπου έχουμε αρκετά υψηλή ικανοποίηση και υψηλό βάρος. Επίσης, η εξυπηρέτηση εμφανίζει τον μεγαλύτερο δείκτη αποτελεσματικότητας με 0,138 ενώ τα υπόλοιπα κριτήρια κυμαίνονται σε χαμηλότερα επίπεδα όπως η υγιεινή με 0,041, οι ιατροί με 0,031 και οι πρόσθετες υπηρεσίες με 0,037. Επομένως το συμπέρασμα που μπορούμε να βγάλουμε είναι ότι οι ενέργειες βελτίωσης στο κριτήριο της εξυπηρέτησης θα έχουν υψηλότερη αποτελεσματικότητα σε σχέση με τα άλλα κριτήρια.

Στην συνέχεια παρουσιάζεται το διάγραμμα δράσης των κριτηρίων στην έρευνα των εξωτερικών ασθενών (Σχήμα 7.2). Παρατηρούμε ότι τα τρία από τα έξι κριτήρια είναι ανάμεσα στην περιοχή της μεταφοράς πόρων και της περιοχής ισχύος. Επίσης βλέπουμε ότι το κριτήριο της υγιεινής είναι στην περιοχή ισχύος που σημαίνει ότι είναι το συγκριτικό πλεονέκτημα του νοσοκομείου για τους εξωτερικούς ασθενείς σε σύγκριση με τις άλλες διαστάσεις της έρευνας. Ακόμα η ιατρική εξυπηρέτηση βρίσκεται ανάμεσα στην περιοχή της ισχύουσας κατάστασης και της περιοχής δράσης, που σημαίνει ότι το νοσοκομείο πρέπει να κάνει ακόμα μεγαλύτερη προσπάθεια για να ικανοποιήσει τους ασθενείς. Τέλος, η τοποθεσία βρίσκεται στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης που υποδεικνύει ότι δεν αποτελεί ένα σημαντικό κριτήριο ούτε οι ασθενείς δηλώνουν ικανοποιημένοι σε σύγκριση με τις άλλες πέντε διαστάσεις της έρευνας.



Σχήμα 7.2: Διάγραμμα δράσης εξωτερικών ασθενών

Στην συνέχεια παρουσιάζεται το διάγραμμα βελτίωσης των κριτηρίων των εξωτερικών ασθενών που υποδεικνύει την προτεραιότητα των ενεργειών προκειμένου να αυξηθεί η ικανοποίηση (Σχήμα 7.3). Παρατηρούμε ότι τα κριτήρια της τοποθεσίας και της ιατρικής εξυπηρέτησης είναι στην 2^η ζώνη προτεραιότητας όπου αν και η απαιτητικότητα είναι υψηλότερη οι ενέργειες βελτίωσης θα έχουν υψηλότερη αποτελεσματικότητα ενώ όλα τα υπόλοιπα κριτήρια βρίσκονται και αυτά στην 2^η ζώνη προτεραιότητας όπου αν και η απαιτητικότητα είναι χαμηλή, το αποτέλεσμα βελτίωσης θα είναι επίσης χαμηλό. Συμπερασματικά, το νοσοκομείο μπορεί με μικρή προσπάθεια να επιφέρει βελτιώσεις στα κριτήρια: υγιεινή, ιατρικό προσωπικό, λοιπό προσωπικό και πρόσθετες υπηρεσίες αν και η επίδραση στην ικανοποίηση θα είναι σχετικά χαμηλότερη σε σχέση με βελτιώσεις που αφορούν την ιατρική εξυπηρέτηση και την τοποθεσία που προϋποθέτουν μεγαλύτερη προσπάθεια.



Σχήμα 7.3: Διάγραμμα βελτίωσης εξωτερικών ασθενών

Στην συνέχεια παρουσιάζεται ο πίνακας των πολυκριτήριων αποτελεσμάτων για τις επιμέρους διαστάσεις ικανοποίησης για τα υποκριτήρια των εξωτερικών ασθενών (Πίνακας 7.2).

Κριτήριο	Υποκριτήριο	Βάρος	Μέσος Δείκτης Ικανοποίησης	Μέσος Δείκτης Απαιτητικότητας	Μέσος Δείκτης Αποτελεσματικότητας
ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ	Σύνδεση με μέσα μεταφοράς	33,3%	81,2%	-0,76	0,063
	Τοποθεσία	33,3%	75,6%	-0,656	0,081
	Σύνδεση με οδικούς άξονες	33,3%	13,8%	0,708	0,287
ΥΓΙΕΙΝΗ	Κανόνες υγιεινής από το προσωπικό	33,3%	87,9%	-0,76	0,040
	Καθαριότητα WC	33,3%	87,7%	-0,76	0,041
	Καθαριότητα κοινόχρηστων χώρων	33,3%	10,3%	0,76	0,299
ΙΑΤΡΟΙ	Χρόνος σε εσάς	23,1%	86,6%	-0,654	0,031
	Σημασία ιστορικού	16,7%	83,4%	-0,52	0,028
	Πληροφορίες για ασθένεια/θεραπεία	10,2%	71,1%	-0,216	0,03
	Τρόπος που σας εξέτασαν	16,7%	43,9%	0,256	0,094
	Συμπεριφορά απέναντί σας	16,7%	83,1%	-0,52	0,028
	Πληρότητα ειδικοτήτων	16,7%	80,3%	-0,52	0,033
ΛΟΙΠΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	Συμπεριφορά	50,0%	91,9%	-0,84	0,04
	Διαθεσιμότητα	50,0%	91,9%	-0,84	0,04
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	Χρόνος διεκπεραίωσης ιατρικών εξετάσεων	50,0%	7,2%	0,277	0,464
	Πληρότητα εργαστηριακού εξοπλισμού	50,0%	78,1%	-0,832	0,11
ΠΡΟΣΩΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	Κυλικείο	37,4%	91,3%	-0,786	0,032
	Γραφείο πληροφόρησης	20,0%	82,1%	-0,60	0,036
	ATMs	11,3%	37,7%	0,293	0,071
	Χώροι στάθμευσης	20,0%	88,0%	-0,60	0,024
	Εσωτερική μετακίνηση	11,3%	65,8%	-0,293	0,039

Πίνακας 7.2: Αποτελέσματα αναλυτικών διαστάσεων ικανοποίησης (εξωτερικοί ασθενείς)

Για το κριτήριο της Τοποθεσίας τα βάρη είναι ίσα στα υποκριτήρια με 33,3%. Ο μεγαλύτερος δείκτης ικανοποίησης εκτιμήθηκε για την σύνδεση του νοσοκομείου με τα μέσα μαζικής μεταφοράς (81,2%) που δείχνει ότι οι ασθενείς είναι αρκετά ικανοποιημένοι. Τον χαμηλότερο δείκτη ικανοποίησης συγκεντρώνει το υποκριτήριο της σύνδεσης με τους οδικούς άξονες με 13,8% που υποδεικνύει δυσαρεστημένους ασθενείς. Όσον αφορά τον δείκτη απαιτητικότητας ο μεγαλύτερος είναι 0,708 και αφορά την σύνδεση του νοσοκομείου με τους οδικούς άξονες ενώ ο μικρότερος -0.76 αφορά την σύνδεση με τα μέσα μεταφοράς. Όσον αφορά τους δείκτες αποτελεσματικότητας ως ο υψηλότερος εκτιμήθηκε για την σύνδεση με τους οδικούς άξονες (0,287) που υποδεικνύει ότι τυχόν βελτίωση θα επιφέρει μεγάλη επίδραση στην ικανοποίηση των ασθενών. Ο μεγάλος δείκτης αποτελεσματικότητας (0,287) δείχνει ότι οι ενέργειες βελτίωσης της σύνδεσης του νοσοκομείου με τους οδικούς άξονες θα έχουν υψηλότερη αποτελεσματικότητα σε σχέση με τα άλλα υποκριτήρια.

Για το κριτήριο της υγιεινής εκτιμήθηκαν ίσα βάρη στα υποκριτήρια ενώ οι δείκτες ικανοποίησης είναι εξαιρετικά υψηλοί στο υποκριτήριο της τήρησης των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό και για την καθαριότητα των WC, με 87,9% και 87.7%, αντίστοιχα. Αντιθέτως, ο δείκτης ικανοποίησης είναι εξαιρετικά χαμηλός στην καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων (10,3%) που υποδεικνύει

δυσaréσκεια. Άρα οι ασθενείς δεν είναι αρκετά ικανοποιημένοι από το τελευταίο υποκριτήριο κι έχουν απαιτήσεις όπως δείχνει ο υψηλός δείκτης απαιτητικότητας (0,76) ενώ οι ενέργειες βελτίωσης θα έχουν υψηλότερη αποτελεσματικότητα (δείκτης αποτελεσματικότητας 0,299). Επομένως, φαίνεται ότι πρωταρχικά η διοίκηση του νοσοκομείου θα πρέπει να βελτιώσει την καθαριότητα στους κοινόχρηστους χώρους.

Στο κριτήριο του ιατρικού προσωπικού το σημαντικότερο υποκριτήριο είναι ο χρόνος που αφιέρωσαν οι ιατροί στους ασθενείς με 23,1% βάρος και μέσο δείκτη ικανοποίησης 86,6% ενώ το υποκριτήριο με το χαμηλότερο βάρος είναι οι πληροφορίες για την ασθένεια/θεραπεία (10,2%) και δείκτη ικανοποίησης 71,1%. Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι στο υποκριτήριο του τρόπου εξέτασης από τους ιατρούς έχουμε αρκετά υψηλό βάρος με 16,7% αλλά χαμηλό δείκτη ικανοποίησης 43,9%. Επίσης ο δείκτης απαιτητικότητας του συγκεκριμένου υποκριτηρίου είναι ο υψηλότερος με 0,256 και ο δείκτης αποτελεσματικότητας ο υψηλότερος επίσης με 0,094 σε σχέση με τα άλλα υποκριτήρια. Επομένως οι ενέργειες βελτίωσης του νοσοκομείου πρέπει να στραφούν προς τον τρόπο εξέτασης εκ μέρους των ιατρών.

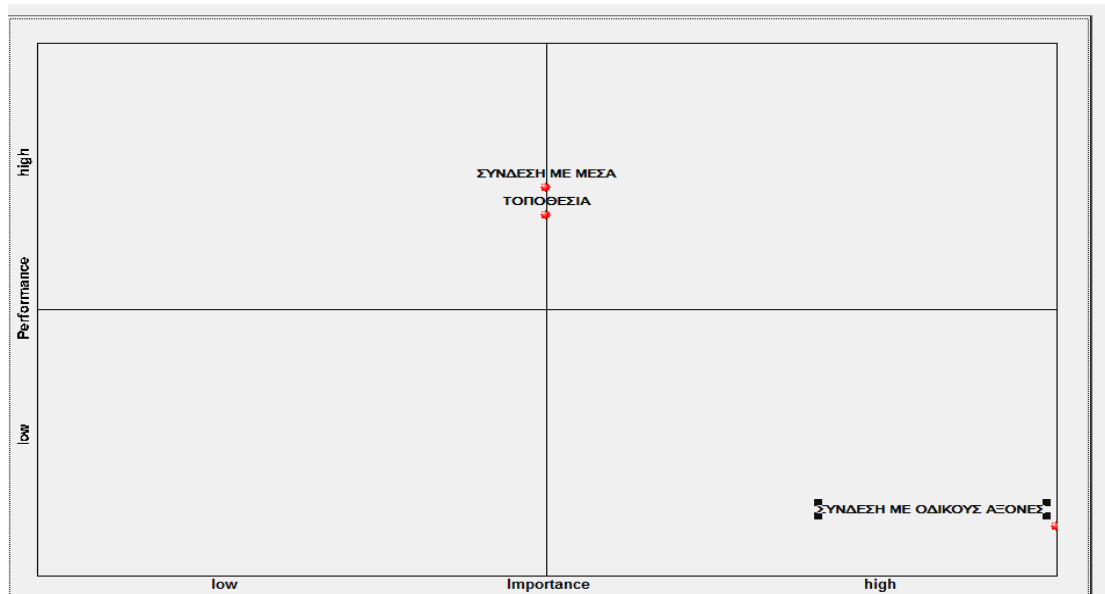
Ακόμα για το κριτήριο του λοιπού προσωπικού έχουμε ακριβώς ίσα βάρη με 50% για τα υποκριτήρια, ίδιο δείκτη ικανοποίησης με 91,9%, ίδιο δείκτη απαιτητικότητας -0,84 και ίδιο δείκτη αποτελεσματικότητας με 0,04.

Για την εξυπηρέτηση έχουμε ίσα βάρη με 50% στα υποκριτήρια. Επίσης για το υποκριτήριο του χρόνου διεκπεραίωσης έχουμε πολύ χαμηλό δείκτη ικανοποίησης με 7,2% που υποδεικνύει σημαντική δυσaréσκεια. Αντιθέτως, στην πληρότητα του ιατρικού εξοπλισμού εκτιμάται εξαιρετικά υψηλός δείκτης ικανοποίησης (78,1%). Επίσης στον χρόνο διεκπεραίωσης των ιατρικών εξετάσεων εκτιμάται ο υψηλότερος δείκτης απαιτητικότητας με 0,277 ενώ το υποκριτήριο εμφανίζει και τον υψηλότερο δείκτη αποτελεσματικότητας με 0,464. Άρα το νοσοκομείο πρέπει να κάνει ενέργειες βελτίωσης του χρόνου διεκπεραίωσης των ιατρικών εξετάσεων και έτσι θα έχουμε βελτίωση την ικανοποίησης των ασθενών.

Τέλος για το κριτήριο των πρόσθετων υπηρεσιών το πιο σημαντικό υποκριτήριο είναι αυτό του κυλικείου με 37,4% και δείκτη ικανοποίησης εξαιρετικά υψηλό 91,3%. Το υποκριτήριο με το μεγαλύτερο δείκτη απαιτητικότητας είναι αυτό των διαθέσιμων ATMs με 0.293 καθώς επίσης και με το μεγαλύτερο δείκτη αποτελεσματικότητας. Άρα το νοσοκομείο θα μπορούσε να τοποθετήσει είτε περισσότερα ATMs ή ATMs από διαφορετικές τράπεζες.

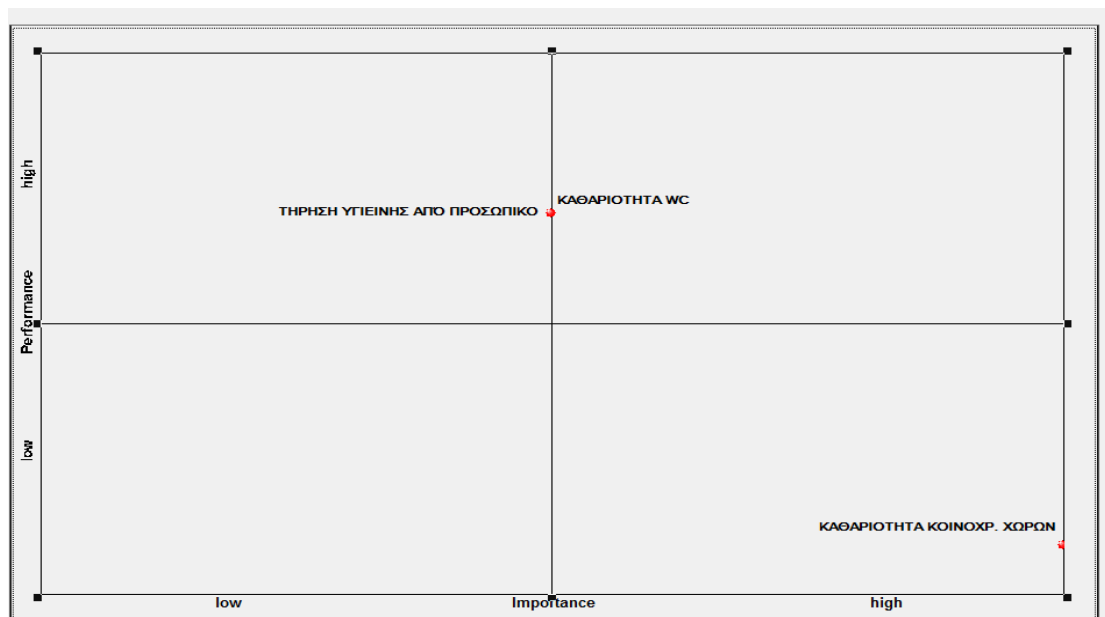
Στην συνέχεια παρουσιάζονται τα διαγράμματα δράσης για τα υποκριτήρια:

Παρουσιάζεται το διάγραμμα δράσης για τα υποκριτήρια της τοποθεσίας. Παρατηρούμε ότι τα δύο υποκριτήρια είναι μεταξύ της περιοχής μεταφοράς πόρων και της περιοχής ισχύος. Ακόμα στην περιοχή δράσης είναι το υποκριτήριο της σύνδεσης με τους οδικούς άξονες, αυτό υποδηλώνει ότι είναι μεγάλης σημαντικότητας για τους ασθενείς αλλά οι ασθενείς δεν είναι ικανοποιημένοι (Σχήμα 7.4). Το αποτέλεσμα αυτό ήταν αναμενόμενο και σε σχέση με τα σχόλια που έχουν προηγηθεί.



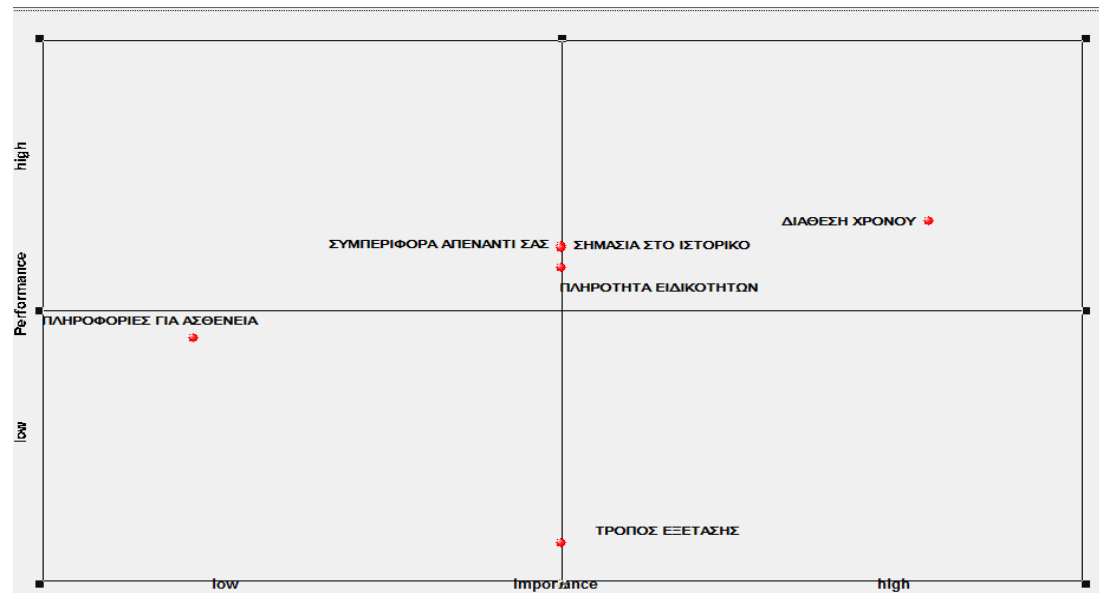
Σχήμα 7.4: Διάγραμμα δράσης υποκριτηρίων τοποθεσίας (εξωτερικοί ασθενείς)

Τα ίδια αποτελέσματα δείχνει και το διάγραμμα δράσης για τα υποκριτήρια της υγιεινής (Σχήμα 7.5). Στην περιοχή δράσης βρίσκεται το υποκριτήριο της καθαριότητας των κοινόχρηστων χώρων, όπως ήταν αναμενόμενο και σε σχέση με τα σχόλια που έχουν προηγηθεί.



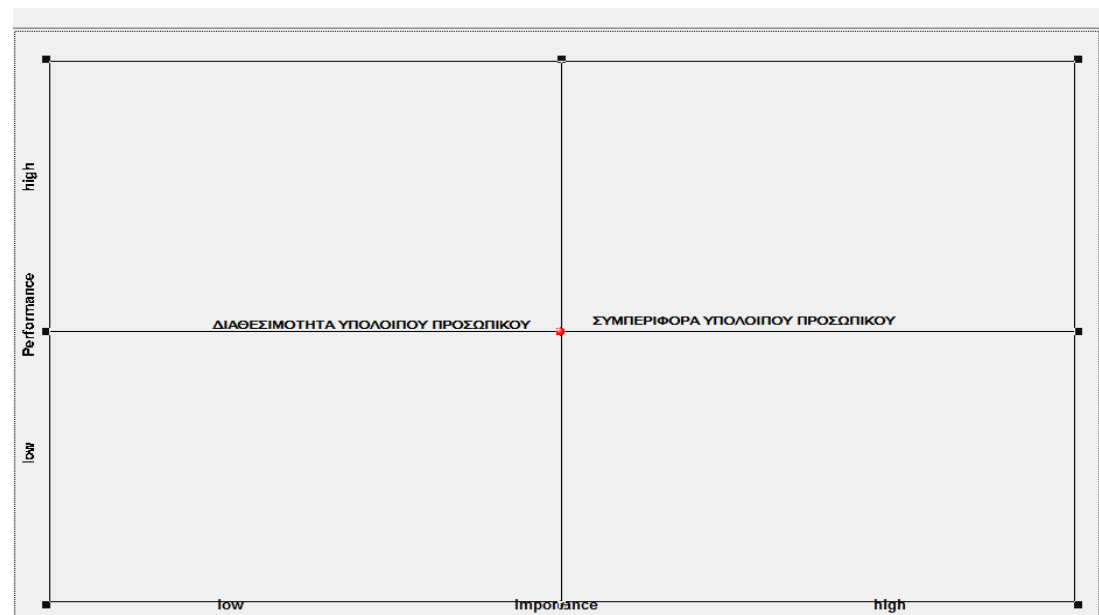
Σχήμα 7.5: Διάγραμμα δράσης υποκριτηρίων υγιεινής (εξωτερικοί ασθενείς)

Στην συνέχεια παρουσιάζεται το διάγραμμα δράσης για τα υποκριτήρια του ιατρικού προσωπικού (Σχήμα 7.6). Παρατηρούμε ότι το υποκριτήριο της διάθεσης χρόνου των ιατρών βρίσκεται στην περιοχή ισχύος, δηλαδή είναι σημαντικό για τους ασθενείς και ταυτόχρονα δηλώνουν ικανοποιημένοι από τον χρόνο που τους αφιερώνουν οι ιατροί. Τα υποκριτήρια συμπεριφορά ιατρών, πληρότητα ειδικοτήτων και σημασία στο ιστορικό βρίσκονται μεταξύ των περιοχών ισχύος και μεταφοράς πόρων, ενώ το υποκριτήριο τρόπος εξέτασης βρίσκεται μεταξύ της περιοχής δράσης και ισχύουσας κατάστασης. Τέλος, το υποκριτήριο «πληροφορίες για ασθένεια» λόγω χαμηλής σημαντικότητας και απόδοσης βρίσκεται στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης.



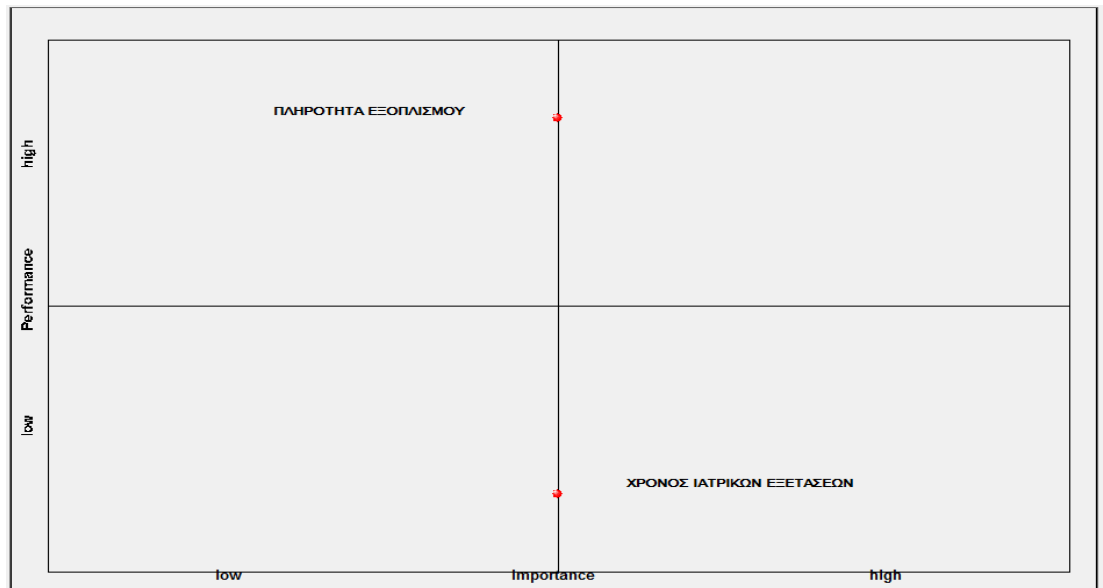
Σχήμα 7.6: Διάγραμμα δράσης υποκριτηρίων ιατρικού προσωπικού (εξωτερικοί ασθενείς)

Επίσης το διάγραμμα δράσης για το υπόλοιπο προσωπικό δείχνει ότι και τα δύο υποκριτήρια βρίσκονται στην τομή και των τεσσάρων τεταρτημορίων γεγονός που δηλώνει ότι και η απόδοση αλλά και η σημαντικότητα κινούνται στα ίδια επίπεδα (Σχήμα 7.7).



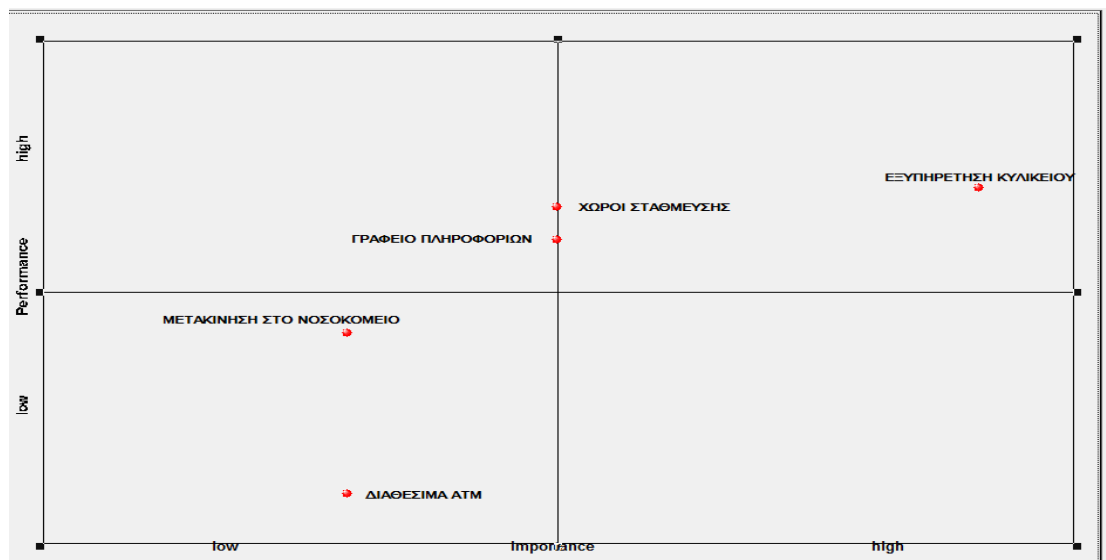
Σχήμα 7.7: Διάγραμμα δράσης υποκριτηρίων λοιπού προσωπικού (εξωτερικοί ασθενείς)

Στην συνέχεια παρουσιάζεται το διάγραμμα δράσης για την ιατρική εξυπηρέτηση. Το υποκριτήριο της πληρότητας εξοπλισμού είναι μεταξύ των περιοχών της μεταφοράς πόρων και της περιοχής ισχύος, ενώ το υποκριτήριο του χρόνου των ιατρικών εξετάσεων μεταξύ των περιοχών της ισχύουσας κατάστασης και της περιοχής δράσης (Σχήμα 7.8).



Σχήμα 7.8: Διάγραμμα δράσης υποκριτηρίων ιατρικής εξυπηρέτησης (εξωτερικοί ασθενείς)

Το διάγραμμα δράσης για τις πρόσθετες υπηρεσίες δείχνει ότι η εξυπηρέτηση του κυλικείου συγκεντρώνει σχετικά υψηλή ικανοποίηση και σημαντικότητα και βρίσκεται στην περιοχή ισχύος. Αντίθετα, τα υποκριτήρια της μετακίνησης στο νοσοκομείο και των ATM δεν συγκεντρώνουν υψηλή ικανοποίηση ούτε υψηλή σημαντικότητα και βρίσκονται στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης (Σχήμα 7.9).



Σχήμα 7.9: Διάγραμμα δράσης υποκριτηρίων πρόσθετων υπηρεσιών (εξωτερικοί ασθενείς)

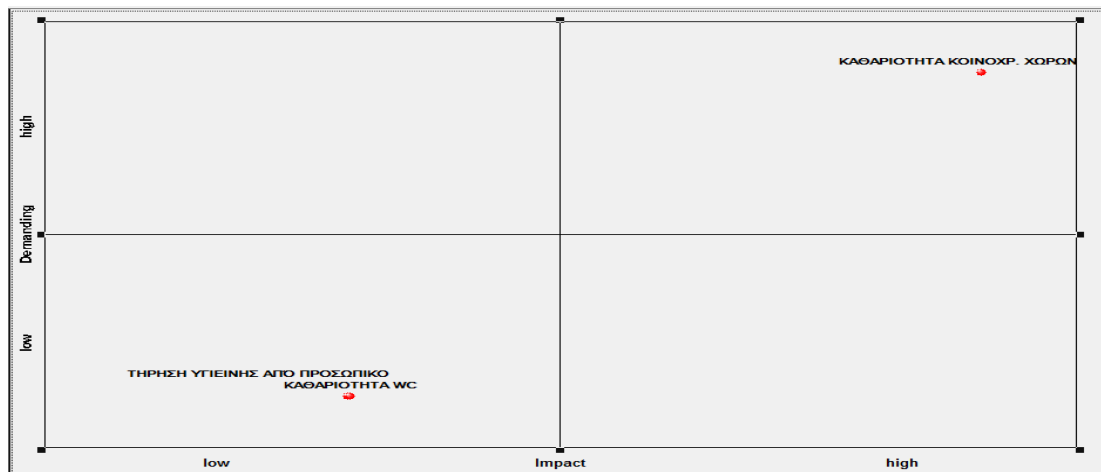
Στην συνέχεια παρουσιάζονται τα διαγράμματα βελτίωσης των υποκριτηρίων.

Για το κριτήριο της τοποθεσίας παρατηρούμε ότι και τα τρία υποκριτήρια βρίσκονται στις περιοχές της δεύτερης προτεραιότητας. Αν μπορούσε να βελτιωθεί η σύνδεση με οδικούς άξονες η επίδραση στην ικανοποίηση θα ήταν υψηλή σε αντίθεση με τα άλλα δύο υποκριτήρια όπου με μικρή προσπάθεια μπορεί να επιτευχθεί βελτίωση επηρεάζοντας σε χαμηλότερο επίπεδο την ικανοποίηση (Σχήμα 7.10).



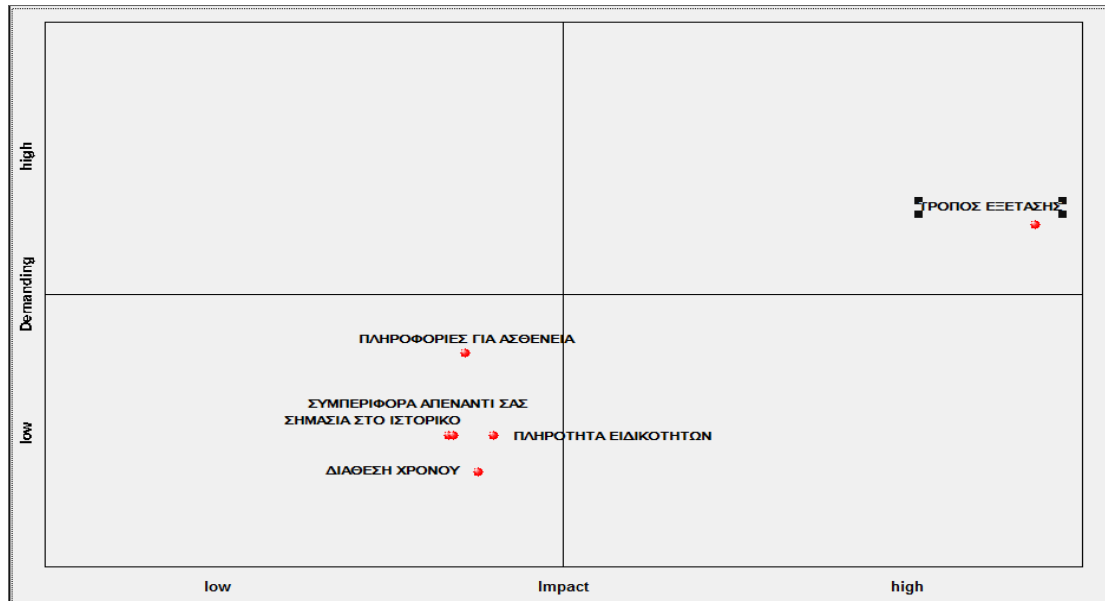
Σχήμα 7.10: Διάγραμμα βελτίωσης υποκριτηρίων τοποθεσίας (εξωτερικοί ασθενείς)

Τα επόμενα υποκριτήρια που εξετάζονται αφορούν την υγιεινή. Παρατηρούμε ότι και σε αυτήν την περίπτωση τα υποκριτήρια βρίσκονται σε περιοχές δεύτερης προτεραιότητας. Αν υπάρξει βελτίωση στην καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων τότε η ικανοποίηση των ασθενών θα ήταν μεγαλύτερη σε σχέση με την βελτίωση των άλλων δύο υποκριτηρίων (Σχήμα 7.11).



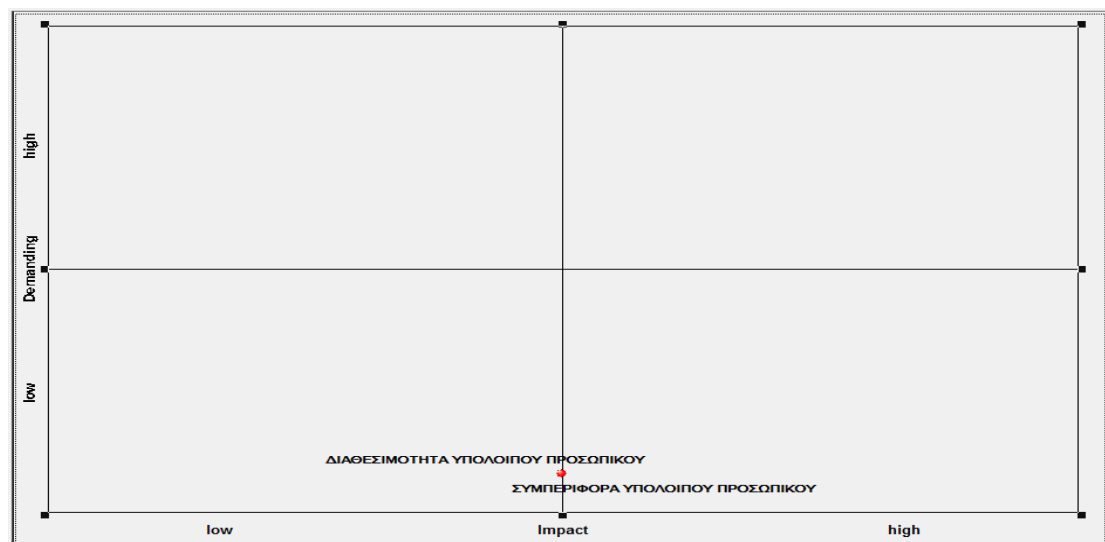
Σχήμα 7.11: Διάγραμμα βελτίωσης υποκριτηρίων υγιεινής (εξωτερικοί ασθενείς)

Όσον αφορά το ιατρικό προσωπικό παρατηρούμε ότι όλα τα υποκριτήρια βρίσκονται στην περιοχή δεύτερης προτεραιότητας. Τα πέντε είναι στην περιοχή χαμηλής αποτελεσματικότητας και απαιτητικότητας ενώ το ένα στην περιοχή υψηλής αποτελεσματικότητας και απαιτητικότητας (Σχήμα 7.12).



Σχήμα 7.12: Διάγραμμα βελτίωσης υποκριτηρίων ιατρικού προσωπικού (εξωτερικοί ασθενείς)

Επίσης για το κριτήριο του υπόλοιπου προσωπικού παρατηρούμε ότι και τα δύο υποκριτήρια βρίσκονται στην περιοχή μεταξύ πρώτης και δεύτερης προτεραιότητας. Αυτό σημαίνει ότι το νοσοκομείο πρέπει να δώσει βάση στο συγκεκριμένο διάγραμμα και να στρέψει τις προσπάθειές της στην καλυτέρευση των συγκεκριμένων υποκριτηρίων (Σχήμα 7.13).



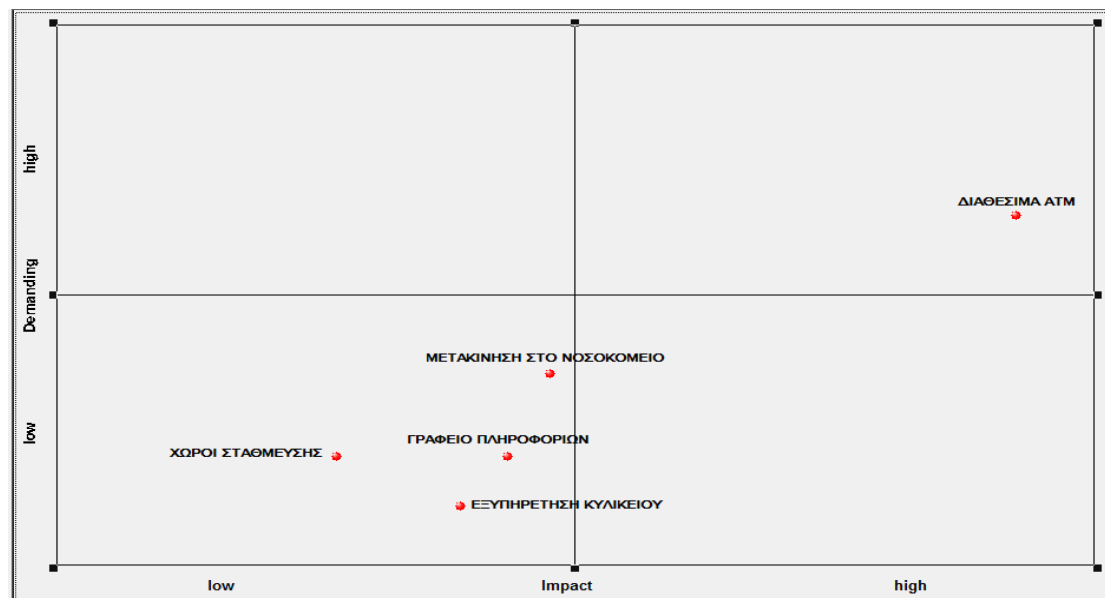
Σχήμα 7.13: Διάγραμμα βελτίωσης υποκριτηρίων λοιπού προσωπικού (εξωτερικοί ασθενείς)

Ακόμα για το κριτήριο της ιατρικής εξυπηρέτησης παρατηρούμε ότι και τα δύο υποκριτήρια βρίσκονται σε περιοχές δεύτερης προτεραιότητας. Η πληρότητα εξοπλισμού όμως χρειάζεται μικρότερη προσπάθεια από το Νοσοκομείο σε σχέση με τον χρόνο των ιατρικών εξετάσεων (Σχήμα 7.14). Ωστόσο, αν βελτιωθεί ο χρόνος των ιατρικών εξετάσεων θα έχει μεγαλύτερη επίδραση στην ικανοποίηση των ασθενών.



Σχήμα 7.14: Διάγραμμα βελτίωσης υποκριτηρίων ιατρικής εξυπηρέτησης (εξωτερικοί ασθενείς)

Τέλος παρουσιάζεται το κριτήριο των πρόσθετων υπηρεσιών. Όπως και στο προηγούμενο κριτήριο έτσι και σε αυτό όλα τα υποκριτήρια βρίσκονται σε περιοχές δεύτερης προτεραιότητας (Σχήμα 7.15).

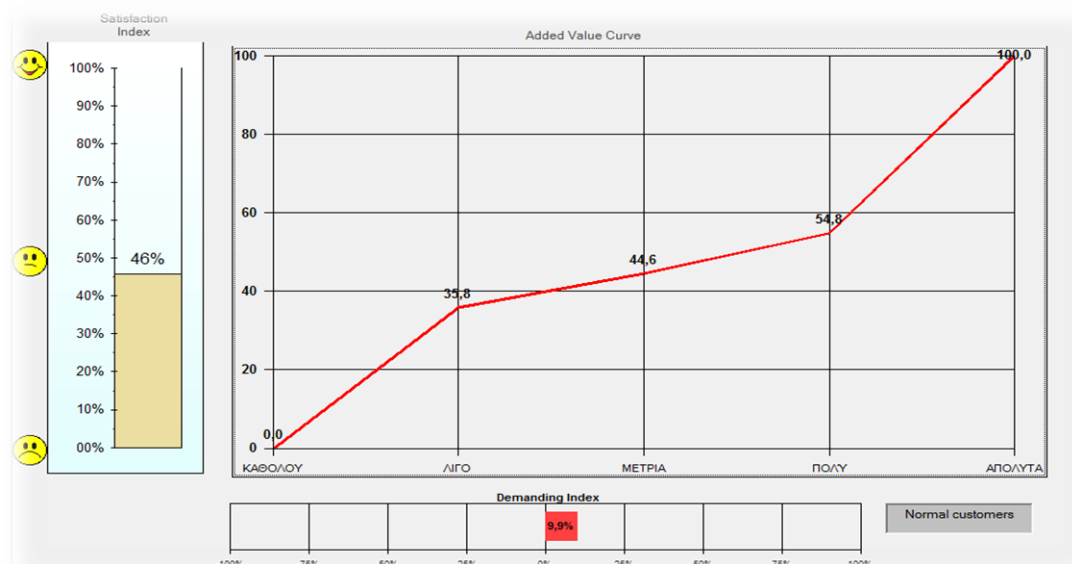


Σχήμα 7.15: Διάγραμμα βελτίωσης υποκριτηρίων πρόσθετων υπηρεσιών (εξωτερικοί ασθενείς)

7.2 Πολυκριτήρια αποτελέσματα μέτρησης της ικανοποίησης για τους νοσηλευόμενους

Στην συνέχεια παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που πήραμε από την εφαρμογή της μεθόδου MUSA στο δείγμα των νοσηλευόμενων.

Η συνάρτηση ολικής ικανοποίησης παρουσιάζεται στο Σχήμα 7.16.



Σχήμα 7.16: Συνάρτηση ολικής ικανοποίησης & μέσος δείκτης απαιτητικότητας (νοσηλευόμενοι)

Όπως παρατηρούμε η μέθοδος MUSA εκτίμησε 46% ολικό δείκτη ικανοποίησης για τους νοσηλευόμενους. Είναι ένας πολύ χαμηλός δείκτης ικανοποίησης που δείχνει μη ικανοποιημένους ασθενείς. Επίσης ένα συμπέρασμα που μπορούμε να εξαγάγουμε είναι ότι οι νοσηλευόμενοι είναι ελάχιστα απαιτητικοί διότι έχουμε δείκτη απαιτητικότητας πολύ μικρό θετικό αριθμό 0,099 που υποδεικνύει και σύμφωνα με την μορφή της συνάρτησης ολικής ικανοποίησης 'κανονικούς πελάτες' (normal customers), δηλαδή ούτε απαιτητικούς ούτε μη απαιτητικούς.

Στην συνέχεια παρουσιάζεται ο πίνακας αποτελεσμάτων των βασικών κριτηρίων της έρευνας για τους νοσηλευόμενους, σύμφωνα με την μέθοδο MUSA (Πίνακας 7.3).

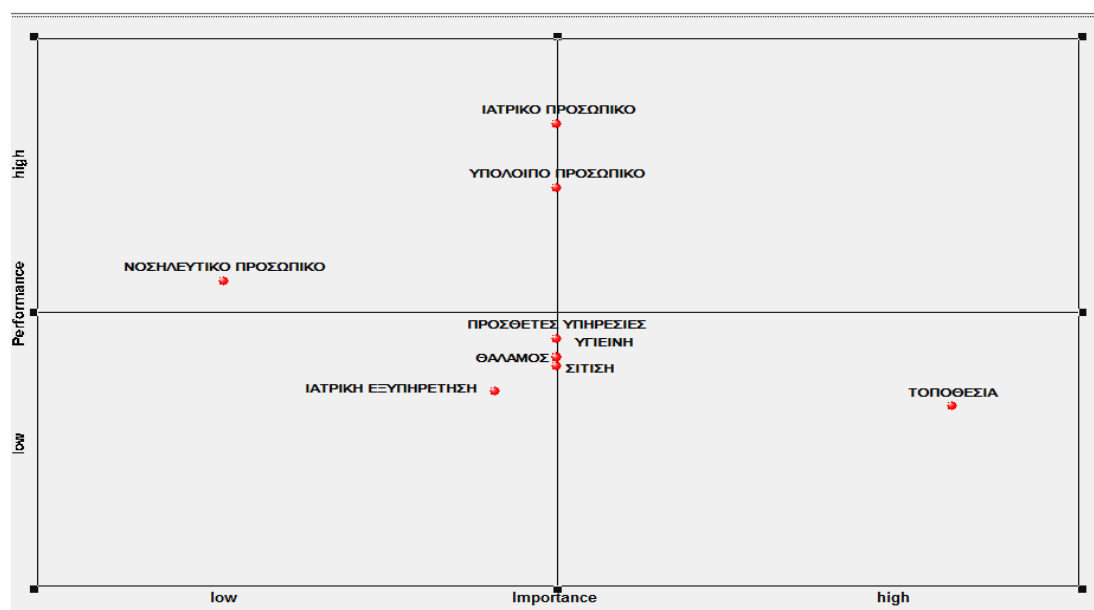
Κριτήριο	Βάρος	Μέσος Δείκτης Ικανοποίησης	Μέσος Δείκτης Απαιτητικότητας	Μέσος Δείκτης Αποτελεσματικότητας
ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ	12,5%	29,9%	0,361	0,088
ΥΓΙΕΙΝΗ	11,1%	37,7%	0,28	0,069
ΣΙΤΙΣΗ	11,1%	36,2%	0,25	0,071
ΘΑΛΑΜΟΣ	11,1%	37,7%	0,28	0,069
ΙΑΤΡΟΙ	11,1%	74,8%	-0,28	0,028
ΝΟΣΗΛΕΥΤΕΣ	9,9%	49,8%	0,194	0,05
ΛΟΙΠΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	11,1%	64,6%	-0,28	0,039
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	10,9%	32,2%	0,265	0,074
ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	11,1%	40,6%	0,253	0,066
ΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	-	46%	0,099	-

Πίνακας 7.3: Αποτελέσματα βασικών κριτηρίων (νοσηλευόμενοι)

Παρατηρούμε πως το σημαντικότερο κριτήριο με βάση την μέθοδο είναι η τοποθεσία του νοσοκομείου με βάρος 12,5%. Ο δείκτης ικανοποίησης όμως του συγκεκριμένου κριτηρίου είναι χαμηλός, της τάξης του 29,9%, επομένως οι ασθενείς δεν είναι ικανοποιημένοι από την τοποθεσία του νοσοκομείου. Ακόμα παρατηρούμε ότι στα κριτήρια με βάρος 11,1% αυτό με τον μεγαλύτερο δείκτη ικανοποίησης είναι του ιατρικού προσωπικού με 74,8% και ακολουθεί το λοιπό προσωπικό με δείκτη ικανοποίησης 64,6% ενώ τα υπόλοιπα κριτήρια με το ίδιο βάρος έχουν δείκτη ικανοποίησης από 36% έως 41%. Επίσης το κριτήριο του νοσηλευτικού προσωπικού έχει βάρος 9,9% και δείκτη ικανοποίησης 49,8% ενώ της εξυπηρέτησης έχει βάρος 10,9% και δείκτη ικανοποίησης 32,2%. Σημειώνουμε, ότι με γνώμονα εμπειρικές μελέτες που έχουν γίνει στο παρελθόν, ένας δείκτης ικανοποίησης άνω του 70%-75% υποδεικνύει ικανοποιημένους πελάτες.

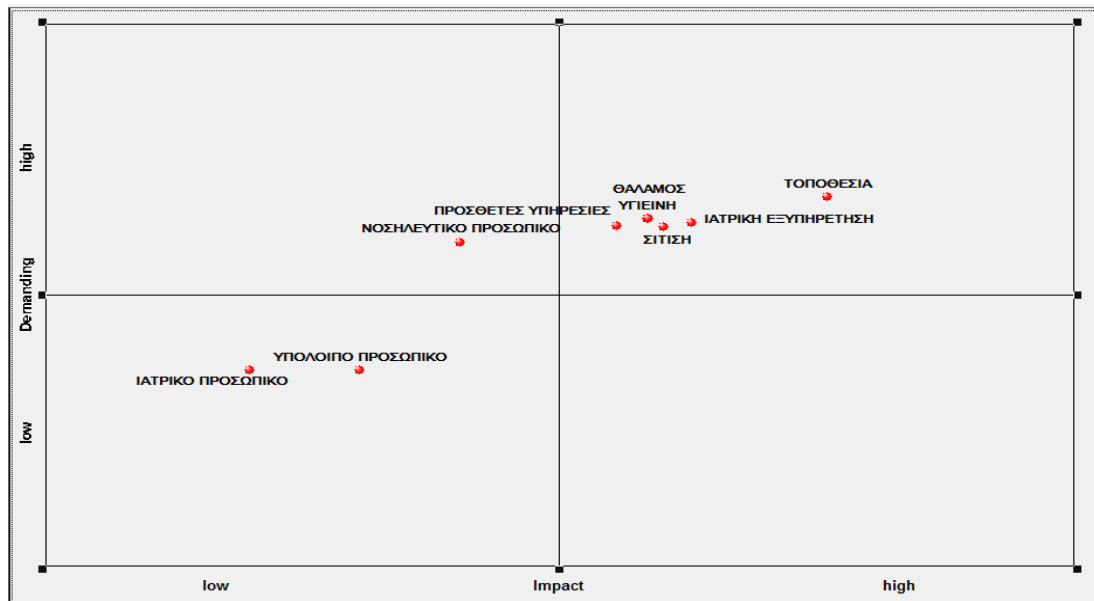
Όσον αφορά την απαιτητικότητα στα κριτήρια, τον μεγαλύτερο δείκτη απαιτητικότητας συναντάμε στο κριτήριο της τοποθεσίας με 0,361 και τον χαμηλότερο στα κριτήρια του ιατρικού και λοιπού προσωπικού με -0,28 (δηλαδή, σε σχέση με το προσωπικό όλων των ειδικοτήτων, δεν υπάρχει απαιτητικότητα από τους γιατρούς και τις λοιπές ειδικότητες αλλά υπάρχει απαιτητικότητα στους νοσηλευτές). Ακόμα υψηλούς δείκτες απαιτητικότητας έχουν τα κριτήρια της υγιεινής με 0,28, της σίτισης με 0,25, του θαλάμου με 0,28 και της εξυπηρέτησης με 0,265. Ακόμα παρατηρούμε πως σε όλα τα κριτήρια δεν προκύπτουν υψηλοί δείκτες αποτελεσματικότητας. Για το κριτήριο της τοποθεσίας έχουμε τον υψηλότερο δείκτη με 0,088 γεγονός που δηλώνει πως οι ενέργειες οι οποίες αν υπήρχε δυνατότητα να γίνουν από το νοσοκομείο για την τοποθεσία θα είχαν το υψηλότερο αποτέλεσμα στην ικανοποίηση των ασθενών σε σχέση με τις βελτιώσεις στα άλλα κριτήρια. Επίσης χαμηλότερους δείκτες αποτελεσματικότητας έχουν τα κριτήρια της υγιεινής με 0,069, η σίτιση με 0,071, ο θάλαμος με 0,069 και η εξυπηρέτηση με 0,074. Τέλος οι υψηλοί θετικοί δείκτες απαιτητικότητας σε ορισμένα κριτήρια δηλώνουν πως έχουμε απαιτητικούς ασθενείς ενώ οι αρνητικοί δείκτες απαιτητικότητας δείχνουν ότι σε ορισμένα κριτήρια οι ασθενείς δεν είναι απαιτητικοί.

Στην συνέχεια παρουσιάζουμε το διάγραμμα δράσης των κριτηρίων για τους νοσηλευόμενους (Σχήμα 7.17). Παρατηρούμε ότι το κριτήριο της τοποθεσίας βρίσκεται στην περιοχή δράσης γεγονός που δείχνει ότι το νοσοκομείο πρέπει να στρέψει τις ενέργειές του προς αυτήν την κατεύθυνση. Ακόμα τα κριτήρια του ιατρικού και του λοιπού προσωπικού βρίσκονται ανάμεσα στην περιοχή μεταφοράς πόρων και περιοχή ισχύος, το νοσηλευτικό προσωπικό βρίσκεται στην περιοχή μεταφοράς πόρων, η ιατρική εξυπηρέτηση στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης και τα κριτήρια των πρόσθετων υπηρεσιών, της υγιεινής, του θαλάμου και της σίτισης βρίσκονται ανάμεσα στις περιοχές ισχύουσας κατάστασης και δράσης.



Σχήμα 7.17: Διάγραμμα δράσης κριτηρίων (νοσηλευόμενοι)

Συνεχίζοντας με τους νοσηλευόμενους σε επίπεδο κριτηρίων παρουσιάζουμε το διάγραμμα βελτίωσης (Σχήμα 7.18). Παρατηρούμε ότι τα περισσότερα κριτήρια βρίσκονται σε περιοχές δεύτερης προτεραιότητας, ενώ μόνο το κριτήριο του νοσηλευτικού προσωπικού βρίσκεται στην περιοχή της τρίτης προτεραιότητας. Αν τα πέντε κριτήρια (θάλαμος, υγιεινή, σίτιση, ιατρική εξυπηρέτηση και τοποθεσία) μπορούσαν να βελτιωθούν θα είχαμε μεγαλύτερη ικανοποίηση των ασθενών σε σχέση με την βελτίωση των κριτηρίων ιατρικό προσωπικό και υπόλοιπο προσωπικό. Σύμφωνα με το διάγραμμα, οι βελτιώσεις για το νοσηλευτικό προσωπικό ακολουθούν σε προτεραιότητα όλων των άλλων διαστάσεων που ερευνήθηκαν.



Σχήμα 7.18: Διάγραμμα βελτίωσης κριτηρίων (νοσηλευόμενοι)

Στην συνέχεια παρουσιάζεται ο πίνακας αποτελεσμάτων των αναλυτικών διαστάσεων ικανοποίησης για τα υποκριτήρια των νοσηλευόμενων (Πίνακας 7.4).

Κριτήριο	Υποκριτήριο	Βάρος	Μέσος Δείκτης Ικανοποίησης	Μέσος Δείκτης Απαιτητικότητας	Μέσος Δείκτης Αποτελεσματικότητας
ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ	Σύνδεση με μέσα μεταφοράς	33,3%	11,0%	0,76	0,297
	Τοποθεσία	33,3%	10,7%	0,75	0,298
	Σύνδεση με οδικούς άξονες	33,3%	10,5%	0,76	0,298
ΥΓΙΕΙΝΗ	Κανόνες υγιεινής από το προσωπικό	50,0%	8,3%	0,84	0,459
	Καθαριότητα κοινόχρηστων χώρων	50,0%	8,0%	0,84	0,46
ΣΙΤΙΣΗ	Ποιότητα φαγητού	33,3%	9,3%	0,76	0,302
	Ποσότητα φαγητού	33,3%	10,0%	0,76	0,30
	Ποικιλία φαγητού	33,3%	10,2%	0,76	0,299
ΘΑΛΑΜΟΣ	Καθαριότητα θαλάμου	21,4%	14,0%	0,627	0,184
	Θερμοκρασία θαλάμου	19,4%	16,9%	0,587	0,161
	Επικοινωνία	20,0%	16,8%	0,60	0,167
	Τήρηση ησυχίας	16,2%	21,2%	0,505	0,128
	Ωράριο επισκεπτηρίου	23,0%	14,4%	0,653	0,197
ΙΑΤΡΟΙ	Χρόνος σε εσάς	20,0%	16,9%	0,60	0,166
	Σημασία ιστορικού	20,1%	15,9%	0,601	0,169
	Πληροφορίες για ασθένεια/θεραπεία	19,9%	17,7%	0,599	0,164
	Συμπεριφορά απέναντί σας	20,0%	18,4%	0,527	0,163
	Πληρότητα ειδικοτήτων	20,0%	16,9%	0,587	0,166
ΝΟΣΗΛΕΥΤΕΣ	Συμπεριφορά απέναντί σας	36,5%	8,9%	0,781	0,333
	Πληροφορίες για την ασθένεια/θεραπεία	33,3%	9,9%	0,76	0,30
	Χρόνος σε εσάς	30,1%	11,3%	0,735	0,267
ΛΟΙΠΟ ΠΡΟΣΩ ΠΙΚΟ	Συμπεριφορά	26,5%	12,6%	0,699	0,232
	Διαθεσιμότητα	73,4%	5,2%	0,891	0,696
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	Διαδικασία εισαγωγής	8,0%	35,4%	0,0	0,052
	Διαδικασία εξαγωγής	8,0%	36,3%	0,0	0,051
	Χρόνος εξετάσεων	8,0%	37,5%	0,0	0,005
	Πληρότητα εργαστηριακού εξοπλισμού	76,0%	6,8%	0,895	0,708
ΠΡΟΣΩΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	Κυλικείο	20,0%	16,6%	0,60	0,167
	Γραφείο πληροφόρησης	20,0%	16,4%	0,583	0,167
	ATMs	20,0%	16,1%	0,593	0,168
	Χώροι στάθμευσης	20,0%	16,5%	0,583	0,167
	Εσωτερική μετακίνηση	20,0%	15,3%	0,592	0,159

Πίνακας 7.4: Αποτελέσματα αναλυτικών διαστάσεων ικανοποίησης (νοσηλευόμενοι)

Στο κριτήριο της τοποθεσίας έχουμε ίσα βάρη σε όλα τα υποκριτήρια της τάξεως του 33,3%. Ο υψηλότερος δείκτης ικανοποίησης είναι στο κριτήριο της σύνδεσης με τα μέσα μαζικής μεταφοράς και

είναι 11% όπου παρόλα αυτά είναι εξαιρετικά χαμηλός δείκτης και δείχνει ότι οι ασθενείς δεν είναι ικανοποιημένοι. Οι υπόλοιποι δείκτες ικανοποίησης κυμαίνονται μεταξύ 10,5% - 10,7%, δηλαδή είναι εξαιρετικά χαμηλοί επίσης υποδεικνύοντας δυσαρέσκεια. Οι μέσοι δείκτες απαιτητικότητας και στα τρία υποκριτήρια είναι πολύ υψηλοί 0,76, 0,75 και 0,76, αντίστοιχα. Έχουμε υψηλούς δείκτες απαιτητικότητας άρα απαιτητικούς ασθενείς. Επίσης οι δείκτες αποτελεσματικότητας κυμαίνονται μεταξύ 0,297 και 0,298 που υποδεικνύουν ότι όποια βελτίωση αναληφθεί θα επιφέρει σημαντική επίδραση στην ικανοποίηση.

Για το κριτήριο της υγιεινής πάλι έχουμε ίσα βάρη με ποσοστό 50%. Χαμηλούς δείκτες ικανοποίησης της τάξεως του 8,3% και 8%, επομένως μη ικανοποιημένους ασθενείς. Ακόμα οι δείκτες απαιτητικότητας είναι αρκετά υψηλοί στο 0,84 και για τα δύο υποκριτήρια όπως επίσης ίδιοι είναι και οι δείκτες αποτελεσματικότητας με 0,46 ή 46%.

Για την σίτιση έχουμε και εδώ ίσα βάρη και στα τρία υποκριτήρια της τάξεως του 33,3%. Και στα τρία υποκριτήρια της σίτισης η ικανοποίηση είναι εξαιρετικά χαμηλή (δείκτες ικανοποίησης 9%-10%). Επίσης ο υψηλότερος δείκτης αποτελεσματικότητας βρίσκεται στο υποκριτήριο της ποιότητας του φαγητού ενώ ο χαμηλότερος στην ποικιλία με 0,299. Οι δείκτες απαιτητικότητας είναι και στα τρία υποκριτήρια 0,76 που είναι αρκετά υψηλοί και υποδεικνύουν μεγάλη απαιτητικότητα των ασθενών.

Όσον αφορά τον θάλαμο, το πιο σημαντικό υποκριτήριο είναι το επισκεπτήριο με βάρος 23% και το αμέσως επόμενο είναι η καθαριότητα του θαλάμου με βάρος 21,4%. Ο υψηλότερος δείκτης ικανοποίησης είναι 21,2% και ακολουθεί η θερμοκρασία του θαλάμου με δείκτη 16,9%, παρόλα αυτά σε όλα τα υποκριτήρια του θαλάμου η ικανοποίηση είναι εξαιρετικά χαμηλή. Ακόμα ο υψηλότερος δείκτης απαιτητικότητας είναι 0,653 και αφορά το υποκριτήριο του ωραρίου του επισκεπτηρίου και ακολουθούν σε απαιτητικότητα όλα τα άλλα υποκριτήρια με υψηλούς δείκτες. Για παράδειγμα, ο μικρότερος είναι 0,505 στο υποκριτήριο της τήρησης της ησυχίας. Τέλος ο υψηλότερος δείκτης αποτελεσματικότητας είναι 0,197 στο υποκριτήριο του ωραρίου και ο χαμηλότερος 0,128 στην τήρηση της ησυχίας.

Για το ιατρικό προσωπικό το σημαντικότερο υποκριτήριο είναι η σημασία στο ιστορικό με βάρος 20,1%. Ο υψηλότερος δείκτης ικανοποίησης είναι 18,4% στο υποκριτήριο της συμπεριφοράς των ιατρών απέναντι στους ασθενείς. Ωστόσο, όλοι οι δείκτες ικανοποίησης στα υποκριτήρια είναι εξαιρετικά χαμηλοί, υποδεικνύοντας χαμηλή ικανοποίηση στις επιμέρους διαστάσεις του κριτηρίου. Το γεγονός αυτό έρχεται σε αντίθεση με τον σχετικά υψηλό δείκτη ικανοποίησης στο κριτήριο των ιατρών που είχε εκτιμηθεί, όπως παρουσιάστηκε παραπάνω, στο 74,8%. Το αποτέλεσμα αυτό ήταν αναμενόμενο και σε σχέση με τα στατιστικά αποτελέσματα που έχουν παρουσιαστεί στο κεφάλαιο 6, όπου κι εκεί παρατηρήθηκε μια μετατόπιση των απαντήσεων από το μέσον της 5βάθμιας κλίμακας ικανοποίησης για το κριτήριο προς χαμηλότερα επίπεδα για τα υποκριτήρια αυτού. Αυτό μπορεί να αιτιολογηθεί είτε από ασυνέπεια των ερωτώμενων, δηλαδή άλλα να δηλώνουν στο κριτήριο και άλλα στα υποκριτήρια, είτε από ελλιπή ανάλυση του κριτηρίου, δηλαδή ενδεχομένως να μην έχουν περιληφθεί όλα τα υποκριτήρια που οδηγούν στην συνολική ικανοποίηση για τους ιατρούς ή ακόμη οι ασθενείς να μην είναι απαιτητικοί και παρά το γεγονός ότι στα επιμέρους δεν είναι ικανοποιημένοι εντούτοις να δηλώνουν συνολικά περισσότερο ικανοποιημένοι. Η άποψή μας κλίνει προς την δεύτερη εκδοχή αν και αυτό χρήζει περαιτέρω διερεύνησης. Δηλαδή, σε μια μελλοντική έρευνα θα μπορούσαν να περιληφθούν και άλλα υποκριτήρια, όπως για παράδειγμα η εμπειρία των ιατρών, οι γνώσεις των ιατρών, κλπ που ενδεχομένως να εξαλείψουν αυτό το φαινόμενο που παρατηρείται στην παρούσα εργασία με ότι βεβαίως αυτό συνεπάγεται στην έκταση του ερωτηματολογίου και στον χρόνο συμπλήρωσής του. Ο υψηλότερος δείκτης απαιτητικότητας είναι 0,601 στο υποκριτήριο της σημασίας στο ιστορικό ενώ ο χαμηλότερος 0,527 στο υποκριτήριο της συμπεριφοράς απέναντι στους ασθενείς. Επίσης ο υψηλότερος δείκτης αποτελεσματικότητας είναι 0,169 στο υποκριτήριο της σημασίας στο ιστορικό που οι ενέργειες βελτίωσής θα έχουν μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα.

Το σημαντικότερο υποκριτήριο των νοσηλευτών είναι η συμπεριφορά απέναντι στους ασθενείς με βάρος 36,5%. Ο υψηλότερος δείκτης ικανοποίησης είναι 11,3% στο υποκριτήριο που αφορά τον χρόνο που αφιέρωσαν οι νοσηλευτές στους ασθενείς. Όλοι οι δείκτες ικανοποίησης στα υποκριτήρια για τους νοσηλευτές είναι εξαιρετικά χαμηλοί, υποδεικνύοντας δυσαρέσκεια. Εντούτοις, ο συνολικός δείκτης ικανοποίησης για το κριτήριο ήταν αισθητά υψηλότερος (49,8%), αν και όχι ιδιαίτερα υψηλός, που

ωστόσο αυτό δείχνει μια διαφορετική συνολικά άποψη για τους νοσηλευτές σε σχέση με την άποψη που διατυπώθηκε για τα υποκριτήρια των νοσηλευτών. Για την αιτιολόγηση του φαινομένου παραπέμπουμε τον αναγνώστη στα σχόλια που προηγήθηκαν σχετικά με τα υποκριτήρια των ιατρών. Ο υψηλότερος δείκτης απαιτητικότητας είναι 0,781 στο υποκριτήριο της συμπεριφοράς απέναντι στους ασθενείς και τέλος ο υψηλότερος δείκτης αποτελεσματικότητας είναι 0,333 στο υποκριτήριο της συμπεριφοράς.

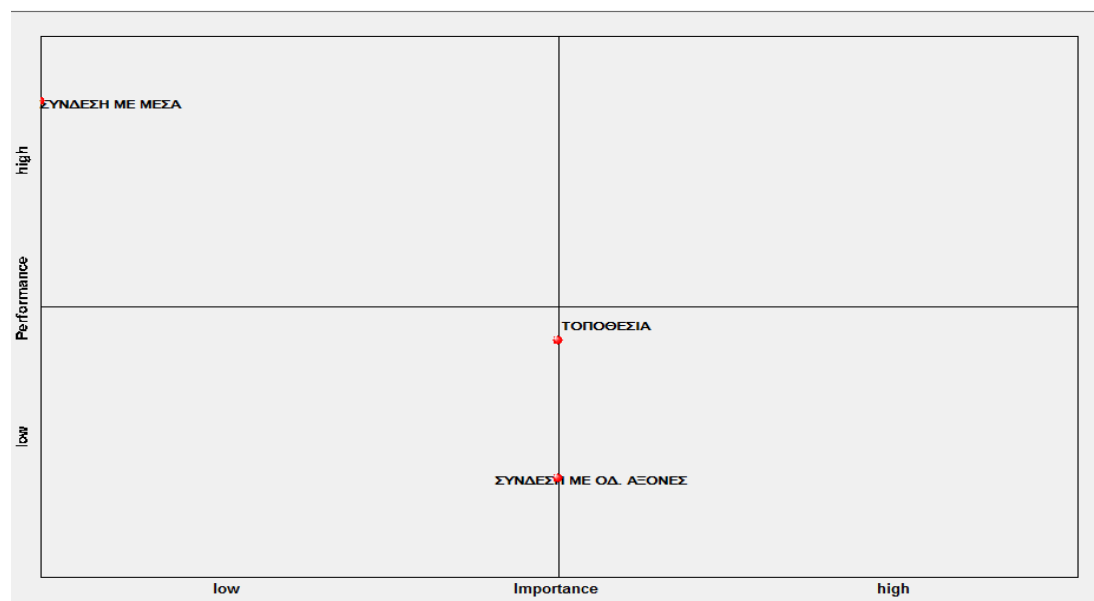
Για το λοιπό προσωπικό το σημαντικότερο υποκριτήριο είναι η διαθεσιμότητα με βάρος 73,4%. Ο υψηλότερος δείκτης ικανοποίησης είναι 12,6% στο υποκριτήριο της συμπεριφοράς, όπου κι εδώ παρατηρούνται εξαιρετικά χαμηλοί δείκτες ικανοποίησης στα υποκριτήρια σε σχέση με τον αντίστοιχο δείκτη στο κριτήριο λοιπό προσωπικό, ο οποίος εκτιμήθηκε στο 64,6%. Για το φαινόμενο αυτό παραπέμπουμε ομοίως τον αναγνώστη στα σχόλια που προηγήθηκαν και αφορούν τα αποτελέσματα για τα υποκριτήρια των ιατρών. Συμπερασματικά, σε ότι αφορά το πάσης φύσεως προσωπικό του νοσοκομείου (ιατροί, νοσηλευτές και λοιπό προσωπικό) οι δείκτες ικανοποίησης στις επιμέρους διαστάσεις είναι αισθητά χαμηλότεροι των δεικτών ικανοποίησης στα αντίστοιχα κριτήρια, το οποίο ως φαινόμενο που αποτυπώθηκε στην παρούσα εργασία χρήζει περαιτέρω διερεύνησης. Ο υψηλότερος δείκτης απαιτητικότητας είναι 0,891 στο υποκριτήριο της διαθεσιμότητας και ο υψηλότερος δείκτης αποτελεσματικότητας είναι 0,696 στο υποκριτήριο της διαθεσιμότητας.

Για την εξυπηρέτηση το σημαντικότερο υποκριτήριο είναι η πληρότητα στον εξοπλισμό με βάρος 76%. Ο υψηλότερος δείκτης ικανοποίησης είναι 37,5% στο υποκριτήριο του χρόνου εξέτασεων (εντούτοις πολύ χαμηλός), ο δείκτης απαιτητικότητας είναι 0,895 στο υποκριτήριο της πληρότητας και στο ίδιο υποκριτήριο έχουμε τον υψηλότερο δείκτη αποτελεσματικότητας με 0,708.

Τέλος για το κριτήριο των πρόσθετων υπηρεσιών έχουμε ίσα βάρη σε όλα τα υποκριτήρια της τάξεως του 20%. Ο υψηλότερος δείκτης ικανοποίησης είναι 16,6 στο υποκριτήριο του κυλικείου (πολύ χαμηλός), ο δείκτης απαιτητικότητας είναι 0,6 στο ίδιο υποκριτήριο ενώ ο υψηλότερος δείκτης αποτελεσματικότητας είναι 0,168 στο υποκριτήριο των ATMs.

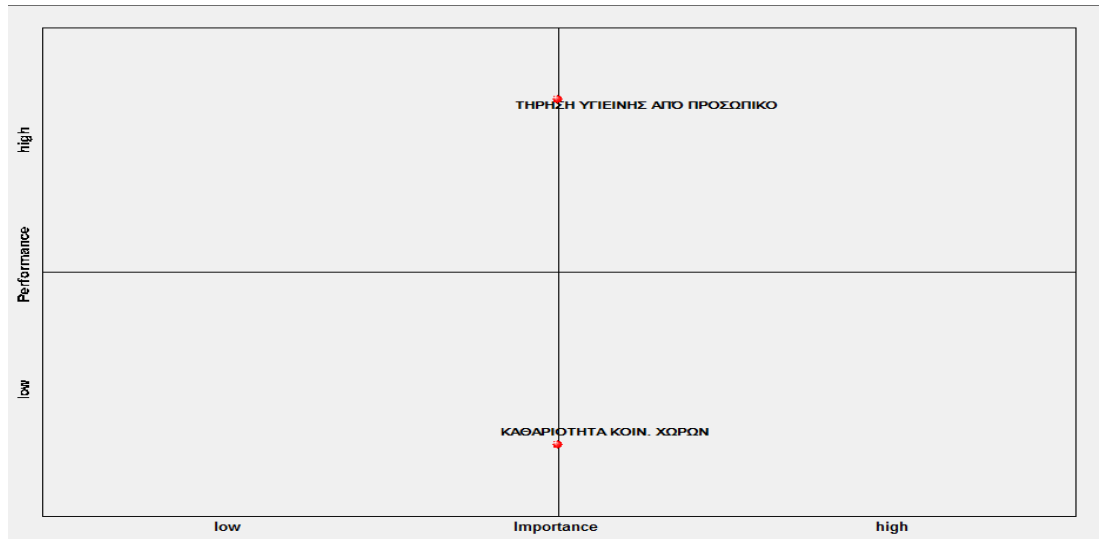
Παρακάτω παρουσιάζονται τα διαγράμματα δράσης για τα υποκριτήρια.

Όσον αφορά το κριτήριο της τοποθεσίας δύο υποκριτήρια βρίσκονται στη γραμμή μεταξύ της περιοχής ισχύος και της περιοχής δράσης ενώ η σύνδεση με τα μέσα μεταφοράς στην περιοχή μεταφοράς πόρων (Σχήμα 7.19).



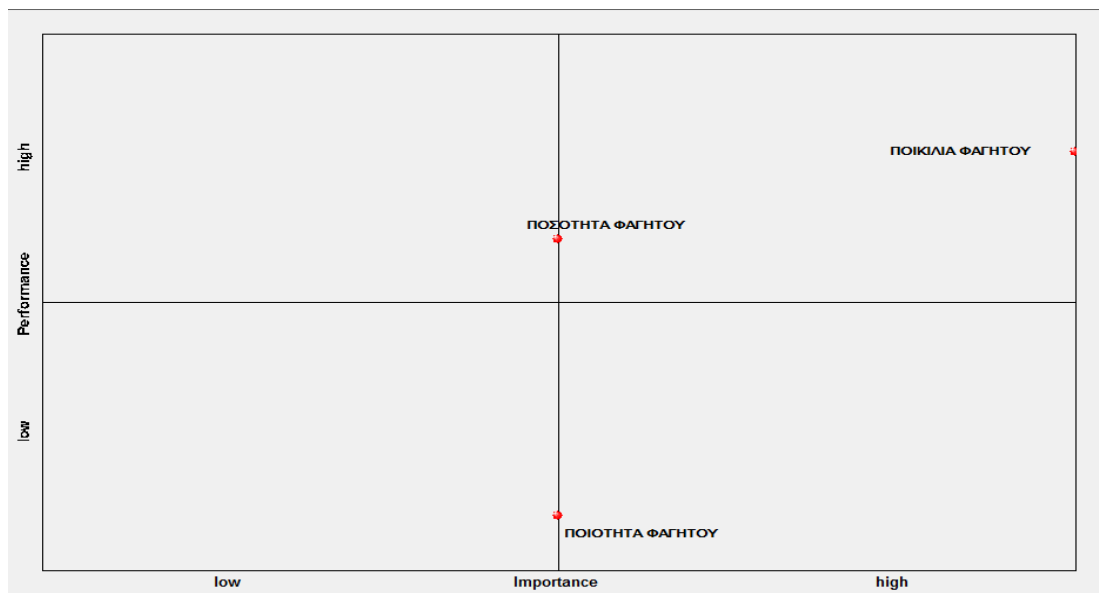
Σχήμα 7.19: Διάγραμμα δράσης υποκριτηρίων τοποθεσίας (νοσηλεύόμενοι)

Για το κριτήριο της υγιεινής παρατηρούμε ότι και τα δύο υποκριτήρια δεν έχουν ξεκάθαρη θέση πάνω στο διάγραμμα. Η τήρηση της υγιεινής από το προσωπικό βρίσκεται στην γραμμή μεταξύ της περιοχής μεταφοράς πόρων και της περιοχής ισχύος, ενώ η καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων στην γραμμή μεταξύ της περιοχής ισχύουσας κατάστασης και της περιοχής δράσης (Σχήμα 7.20).



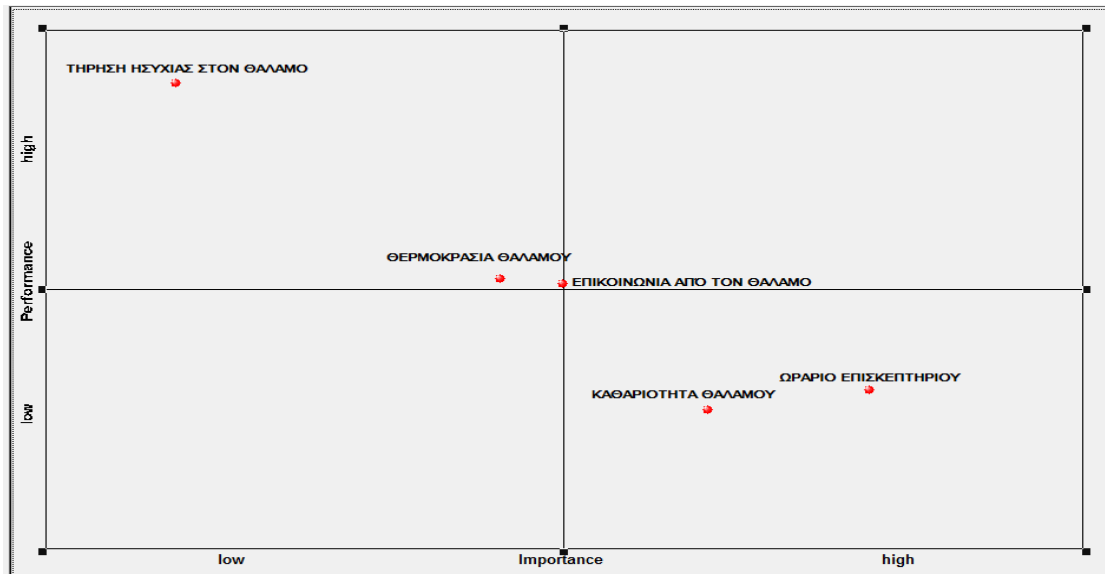
Σχήμα 7.20: Διάγραμμα δράσης υποκριτηρίων υγιεινής (νοσηλεύόμενοι)

Παρακάτω παρουσιάζεται το διάγραμμα δράσης για τα υποκριτήρια της σίτισης. Παρατηρούμαι ότι το υποκριτήριο της ποικιλίας του φαγητού βρίσκεται στην περιοχή ισχύος, δηλαδή με υψηλή απόδοση και υψηλή σημαντικότητα (Σχήμα 7.21).



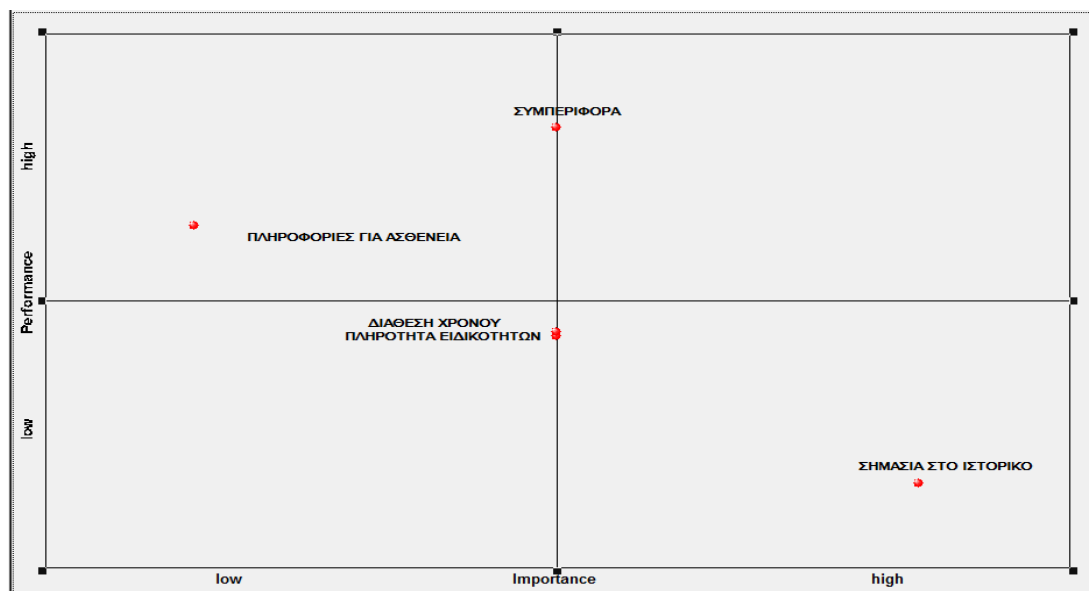
Σχήμα 7.21: Διάγραμμα δράσης υποκριτηρίων σίτισης (νοσηλεύόμενοι)

Όσον αφορά το κριτήριο του θαλάμου παρατηρούμε ότι τα υποκριτήρια της καθαριότητας του θαλάμου αλλά και το ωράριο του επισκεπτηρίου βρίσκονται στην περιοχή δράσης δηλαδή σε αυτή με χαμηλή απόδοση αλλά υψηλή σημαντικότητα, γεγονός που δείχνει ότι οι ασθενείς δεν είναι ικανοποιημένοι και πρέπει η βελτίωσή τους να γίνει πρωταρχικός στόχος του Νοσοκομείου (Σχήμα 7.22).



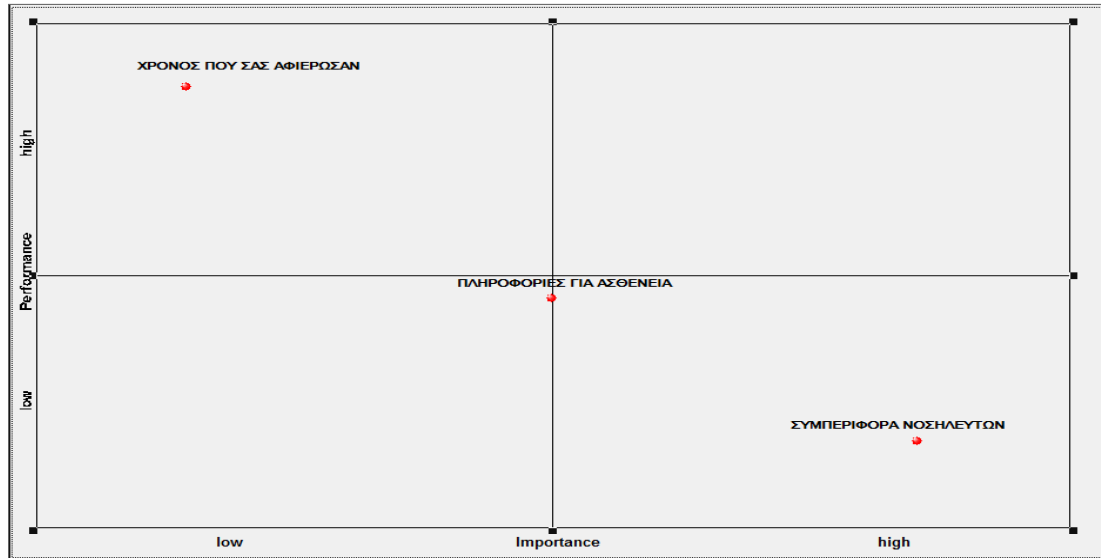
Σχήμα 7.22: Διάγραμμα δράσης υποκριτηρίων θαλάμου (νοσηλεύόμενοι)

Στην συνέχεια παρουσιάζεται το διάγραμμα δράσης για το ιατρικό προσωπικό. Παρατηρούμε ότι το υποκριτήριο για τις πληροφορίες για την ασθένεια βρίσκεται σε περιοχή υψηλής απόδοσης και χαμηλής σημαντικότητας, καθώς επίσης το υποκριτήριο για την σημασία του ιστορικού του ασθενούς από το ιατρικό προσωπικό στην περιοχή δράσης και η βελτίωσή του πρέπει να είναι πρώτη προτεραιότητα του Νοσοκομείου (Σχήμα 7.23).



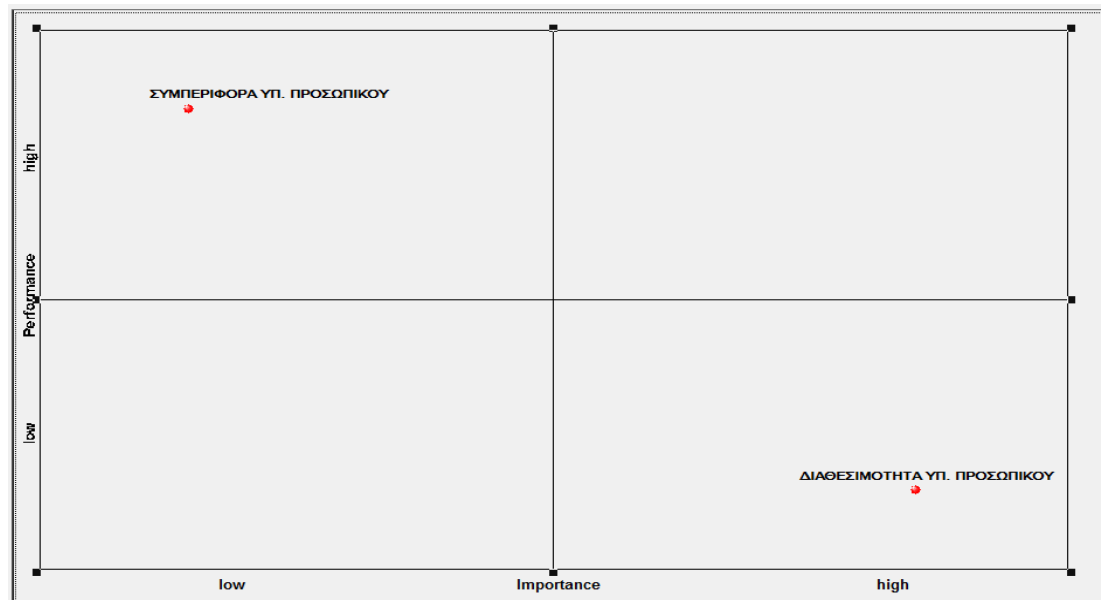
Σχήμα 7.23: Διάγραμμα δράσης υποκριτηρίων ιατρικού προσωπικού (νοσηλεύόμενοι)

Για το κριτήριο του νοσηλευτικού προσωπικού το υποκριτήριο του χρόνου αφιέρωσης στους ασθενείς βρίσκεται στην περιοχή υψηλής απόδοσης αλλά χαμηλής σημαντικότητας (περιοχή μεταφοράς πόρων). Στην περιοχή δράσης βρίσκεται η συμπεριφορά των νοσηλευτών άρα το Νοσοκομείο πρέπει να κάνει συστάσεις στους νοσηλευτές για την συμπεριφορά τους προς τους ασθενείς (Σχήμα 7.24).



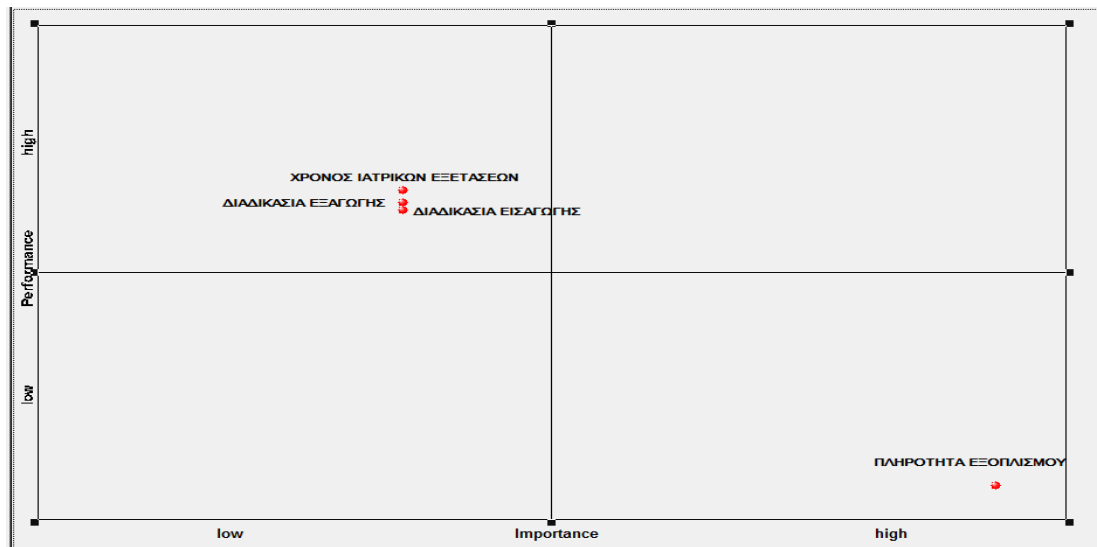
Σχήμα 7.24: Διάγραμμα δράσης υποκριτηρίων νοσηλευτικού προσωπικού (νοσηλεύόμενοι)

Το διάγραμμα δράσης για το κριτήριο του υπόλοιπου προσωπικού φαίνεται παρακάτω και όπως παρατηρούμε το υποκριτήριο της συμπεριφοράς βρίσκεται στην περιοχή μεταφοράς πόρων ενώ το υποκριτήριο της διαθεσιμότητας στην περιοχή δράσης (Σχήμα 7.25).



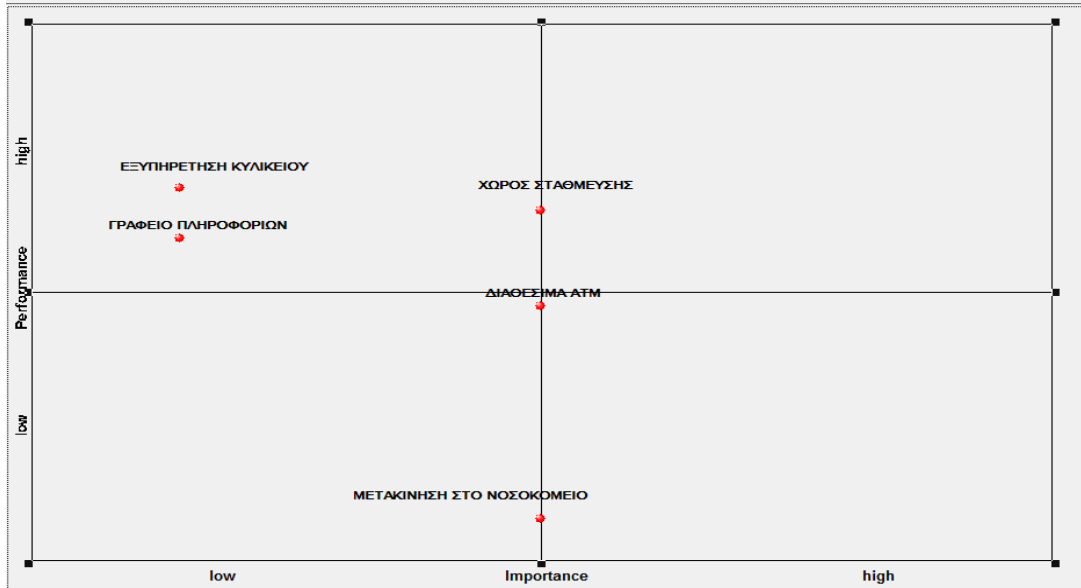
Σχήμα 7.25: Διάγραμμα δράσης υποκριτηρίων για το λοιπό προσωπικό (νοσηλεύόμενοι)

Όσον αφορά την ιατρική εξυπηρέτηση παρατηρούμε ότι τα τρία από τα τέσσερα υποκριτήρια βρίσκονται στην περιοχή μεταφοράς πόρων που είναι η τέταρτη προτεραιότητα του Νοσοκομείου ενώ μόνο το υποκριτήριο της πληρότητας εξοπλισμού βρίσκεται στην περιοχή δράσης που δείχνει ότι οι ασθενείς δεν είναι ικανοποιημένοι (Σχήμα 7.26).



Σχήμα 7.26: Διάγραμμα δράσης υποκριτηρίων ιατρικής εξυπηρέτησης (νοσηλευόμενοι)

Ακόμα για τις πρόσθετες υπηρεσίες παρατηρούμε ότι δύο υποκριτήρια βρίσκονται στην διαχωριστική γραμμή μεταξύ της περιοχής ισχύουσας κατάστασης και περιοχής δράσης, τα ένα βρίσκεται στην διαχωριστική γραμμή μεταξύ της περιοχής ισχύος και της μεταφοράς πόρων ενώ τα δύο τελευταία στην περιοχή μεταφοράς πόρων (Σχήμα 7.27).



Σχήμα 7.27: Διάγραμμα δράσης υποκριτηρίων πρόσθετων υπηρεσιών (νοσηλευόμενοι)

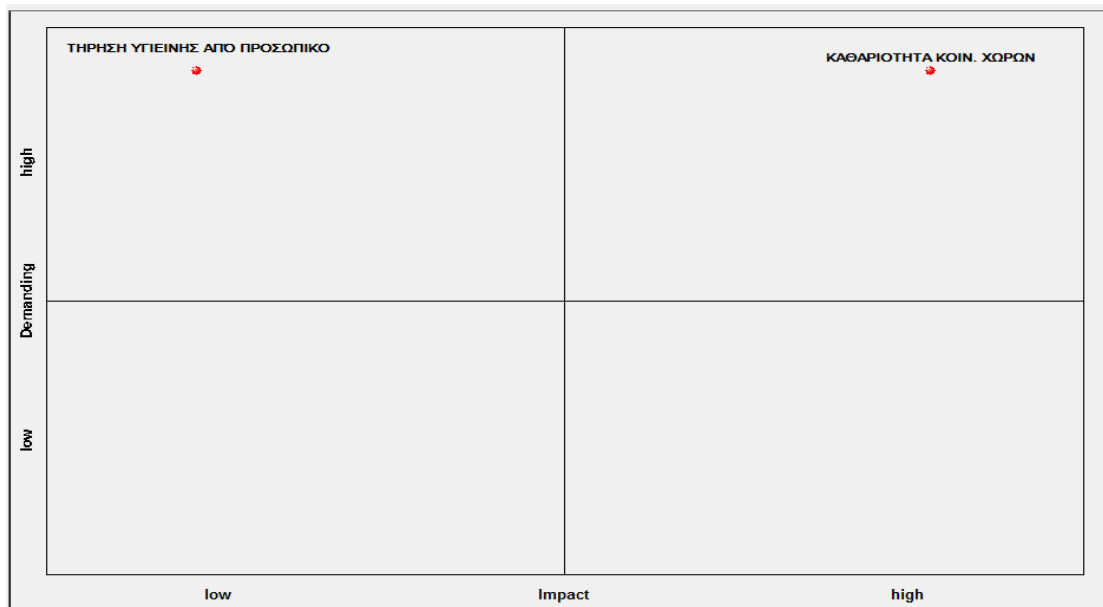
Τέλος παρουσιάζονται τα διαγράμματα βελτίωσης των υποκριτηρίων για την έρευνα των νοσηλευόμενων.

Για το κριτήριο της Τοποθεσίας φαίνεται ότι δύο υποκριτήρια βρίσκονται στην περιοχή δεύτερης προτεραιότητας ενώ ένα βρίσκεται στην περιοχή της τρίτης προτεραιότητας (Σχήμα 7.28).



Σχήμα 7.28: Διάγραμμα βελτίωσης υποκριτηρίων τοποθεσίας (νοσηλευόμενοι)

Ακόμα για τα υποκριτήρια της υγιεινής φαίνεται ότι το ένα υποκριτήριο βρίσκεται στην περιοχή της δεύτερης προτεραιότητας, καθαριότητα κοινόχρηστων χώρων, όπου η βελτίωσή του θα επιφέρει μεγαλύτερη ικανοποίηση ασθενών και το άλλο στην περιοχή της τρίτης (Σχήμα 7.29).



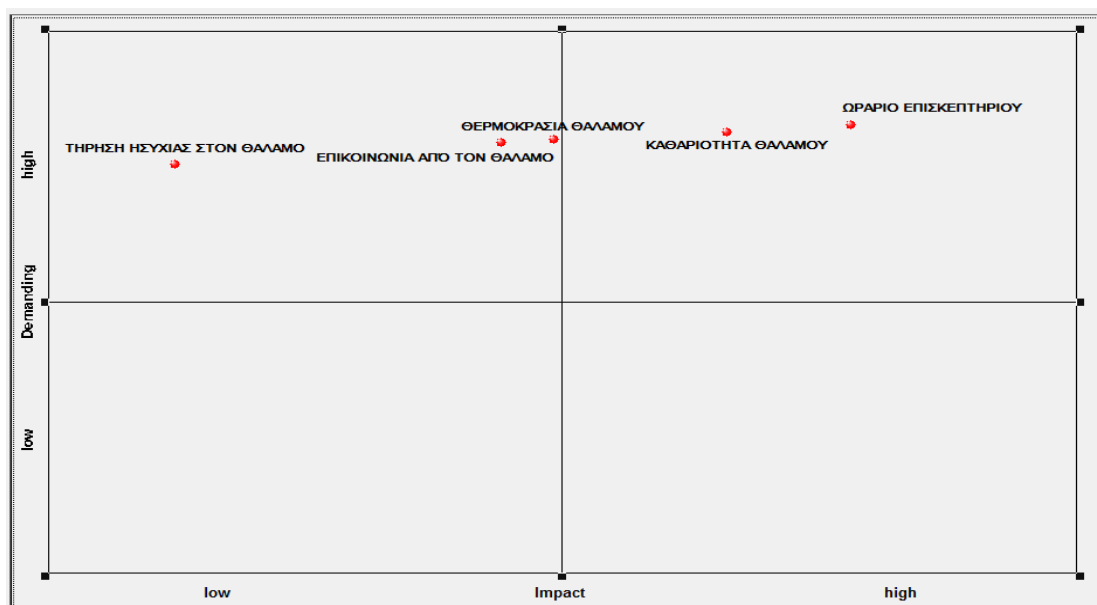
Σχήμα 7.29: Διάγραμμα βελτίωσης υποκριτηρίων υγιεινής (νοσηλευόμενοι)

Το κριτήριο της σίτισης δείχνει ότι τα δύο υποκριτήρια βρίσκονται στην περιοχή δεύτερης και τρίτης προτεραιότητας (Σχήμα 7.30). Η ποικιλία του φαγητού πρέπει να βελτιωθεί με σκοπό την αύξηση της ικανοποίησης των ασθενών.



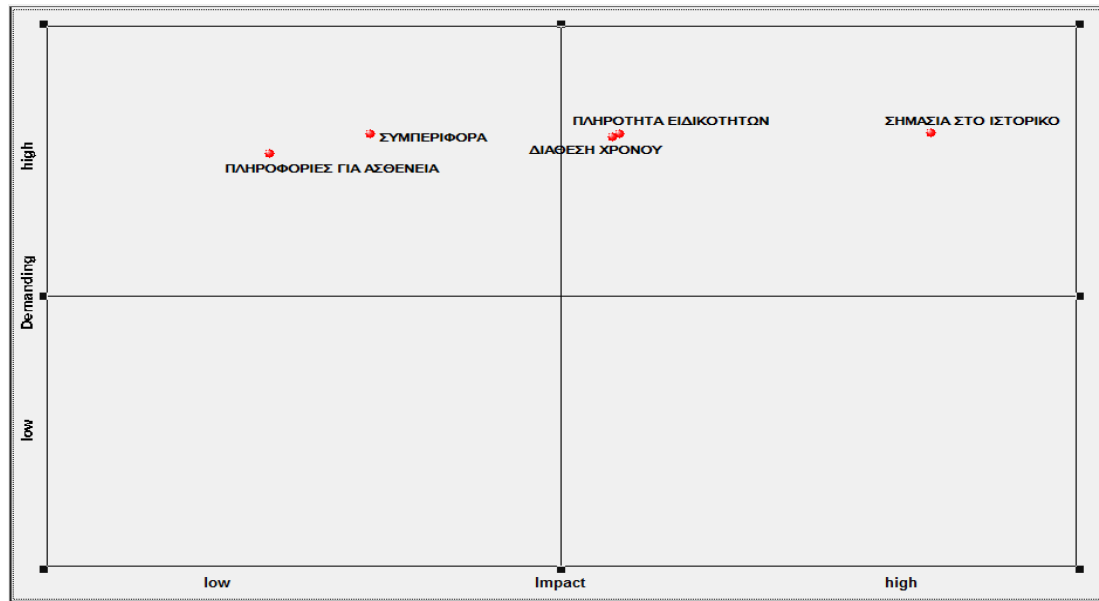
Σχήμα 7.30: Διάγραμμα βελτίωσης υποκριτηρίων σίτισης (νοσηλευόμενοι)

Όσον αφορά το κριτήριο του θαλάμου παρατηρούμε στο παρακάτω διάγραμμα ότι τα υποκριτήρια κινούνται μεταξύ της τρίτης και της δεύτερης ζώνης προτεραιότητας (Σχήμα 7.31). Τα υποκριτήρια της καθαριότητας του θαλάμου και του ωραρίου του επισκεπτηρίου είναι αυτά στα οποία το Νοσοκομείο πρέπει να στρέψει τις προσπάθειές του για βελτίωση για να υπάρξει μεγαλύτερη ικανοποίηση στους ασθενείς.



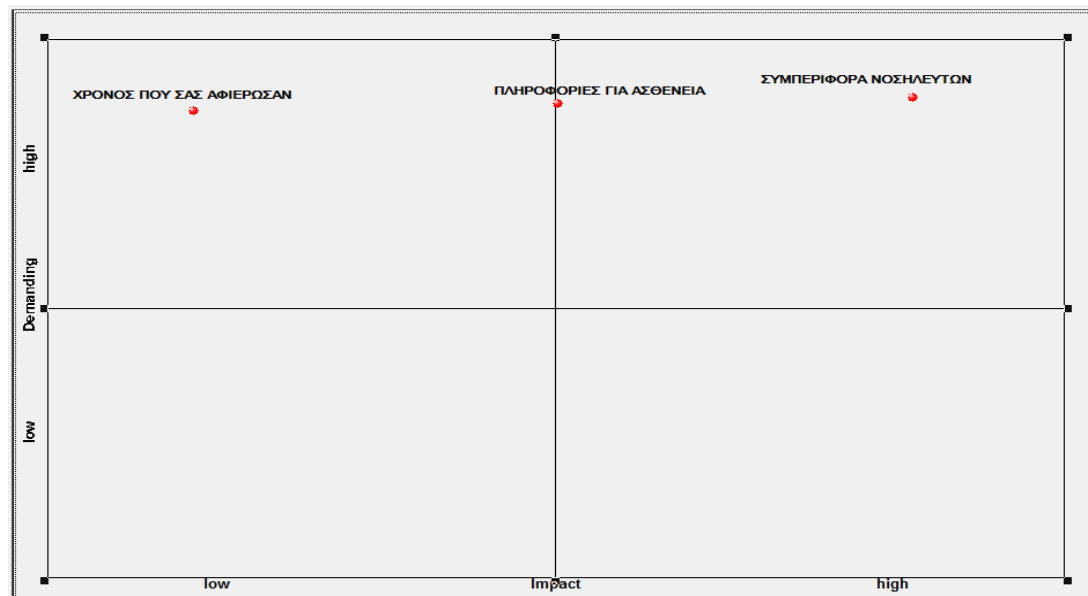
Σχήμα 7.31: Διάγραμμα βελτίωσης υποκριτηρίων θαλάμου (νοσηλευόμενοι)

Το επόμενο κριτήριο είναι αυτό του ιατρικού προσωπικού, όπου παρατηρούμε τα υποκριτήρια να κινούνται μεταξύ δεύτερης και τρίτης προτεραιότητας (Σχήμα 7.32).



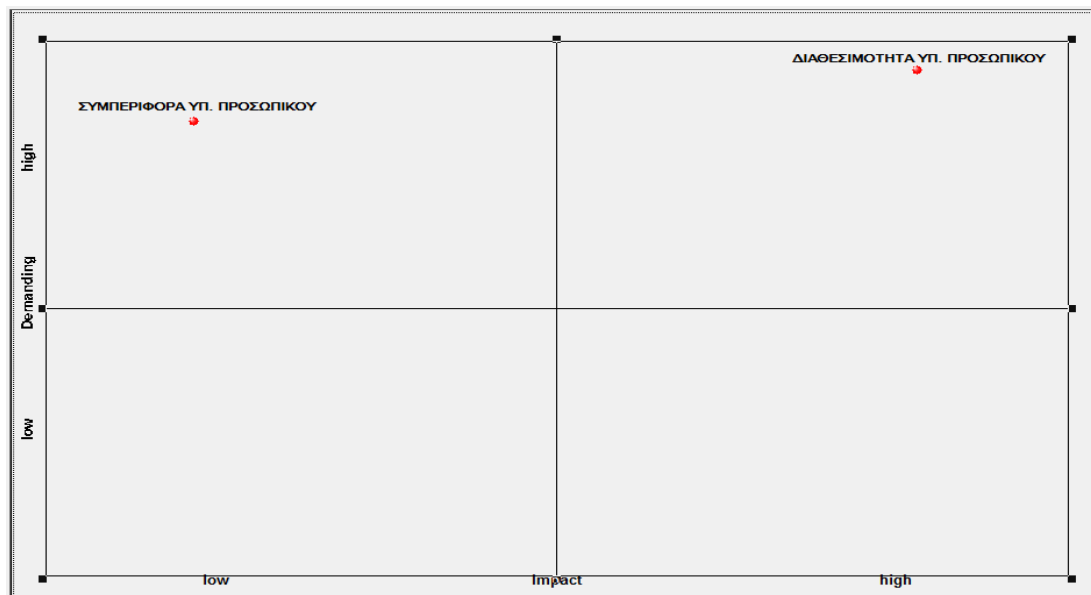
Σχήμα 7.32: Διάγραμμα βελτίωσης υποκριτηρίων ιατρικού προσωπικού (νοσηλευόμενοι)

Για το νοσηλευτικό προσωπικό παρατηρούμε ότι το ένα υποκριτήριο βρίσκεται στην περιοχή τρίτης προτεραιότητας, το άλλο πολύ κοντά στην διαχωριστική γραμμή μεταξύ δεύτερης και τρίτης προτεραιότητας και το τελευταίο στην περιοχή της δεύτερης προτεραιότητας (Σχήμα 7.33). Πρέπει να υπάρξει βελτίωση της συμπεριφοράς των νοσηλευτών για να υπάρξει και αύξηση της ικανοποίησης των ασθενών



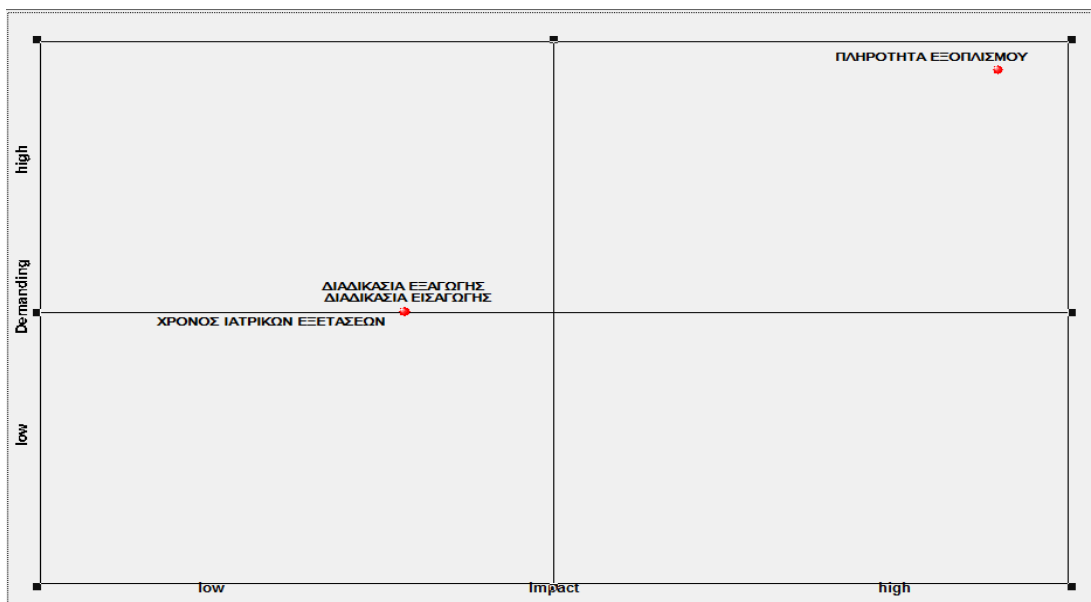
Σχήμα 7.33: Διάγραμμα βελτίωσης υποκριτηρίων νοσηλευτικού προσωπικού (νοσηλευόμενοι)

Όσον αφορά το λοιπό προσωπικό, το διάγραμμα βελτίωσης δείχνει ότι το υποκριτήριο της διαθεσιμότητας βρίσκεται στην περιοχή δεύτερης προτεραιότητας ενώ αυτό της συμπεριφοράς του προσωπικού στην περιοχή της τρίτης προτεραιότητας (Σχήμα 7.34).



Σχήμα 7.34: Διάγραμμα βελτίωσης υποκριτηρίων λοιπού προσωπικού (νοσηλεύόμενοι)

Επίσης για το κριτήριο της ιατρικής εξυπηρέτησης τα υποκριτήρια κινούνται μεταξύ δεύτερης και τρίτης περιοχής προτεραιότητας για βελτίωση, όπως παρατηρείται στο παρακάτω διάγραμμα (Σχήμα 7.35). Η πληρότητα του εξοπλισμού πρέπει να γίνει άμεση προτεραιότητα του Νοσοκομείου για να υπάρξει μεγαλύτερη ικανοποίηση στους ασθενείς.



Σχήμα 7.35: Διάγραμμα βελτίωσης υποκριτηρίων ιατρικής εξυπηρέτησης (νοσηλεύόμενοι)

Τέλος για το κριτήριο των πρόσθετων υπηρεσιών, όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα, τα υποκριτήρια κινούνται και αυτά μεταξύ των περιοχών της δεύτερης και τρίτης περιοχής για βελτίωση (Σχήμα 7.36).



Σχήμα 7.36: Διάγραμμα βελτίωσης υποκριτηρίων πρόσθετων υπηρεσιών (νοσηλευόμενοι)

7.3 Συμπερασματικά σχόλια πολυκριτηρίων αποτελεσμάτων των δύο ερευνών

Η ολική ικανοποίηση των εξωτερικών ασθενών είναι υψηλότερη της ικανοποίησης των νοσηλευόμενων, 64% έναντι 46% αντίστοιχα. Και οι δύο δείκτες ικανοποίησης δείχνουν αισθητά περιθώρια περαιτέρω βελτίωσης για την αύξηση της ικανοποίησης τόσο των εξωτερικών ασθενών όσο και των νοσηλευόμενων. Ακόμη, οι ασθενείς, είτε εξωτερικοί είτε νοσηλευόμενοι, χαρακτηρίζονται ως 'κανονικοί' δηλαδή ούτε ιδιαίτερα απαιτητικοί ούτε ιδιαίτερα μη απαιτητικοί.

Επιπλέον, και στις δύο έρευνες προέκυψε ότι οι ασθενείς είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από το ιατρικό προσωπικό, δείκτης ικανοποίησης για εξωτερικούς ασθενείς 81,4% και αντίστοιχα 74,8% για τους νοσηλευόμενους. Ομοίως, και στις δύο έρευνες προέκυψε συνολικά χαμηλή ικανοποίηση από την τοποθεσία του νοσοκομείου, όπου τόσο για τους εξωτερικούς ασθενείς όσο και τους νοσηλευόμενους η τοποθεσία είναι το σημαντικότερο κριτήριο σε σχέση με τα υπόλοιπα που ερευνηθήκαν.

Η ιατρική εξυπηρέτηση, με την επιφύλαξη ότι αναφέρεται σε διαφορετικές επιμέρους διαστάσεις στις δύο έρευνες που πραγματοποιήθηκαν, και στις δύο περιπτώσεις παρουσιάζει πολύ χαμηλή ικανοποίηση. Αντιθέτως, οι πρόσθετες υπηρεσίες που αναλύθηκαν και στις δύο έρευνες στα ίδια υποκριτήρια, παρουσιάζουν αισθητά υψηλότερο δείκτη ικανοποίησης στην έρευνα των εξωτερικών ασθενών (77,6%) έναντι των νοσηλευόμενων (40,6%) ενώ ουσιαστικά οι πρόσθετες υπηρεσίες που προσφέρει το νοσοκομείο δεν διαφέρουν. Οι ίδιες υπηρεσίες προσφέρονται τόσο προς τους εξωτερικούς ασθενείς όσο και προς τους νοσηλευόμενους. Αυτό μας οδηγεί στη σκέψη ότι ουσιαστικά η έρευνα αποτύπωσε την αξιοπιστία των πρόσθετων υπηρεσιών που λογικά γνωρίζουν καλύτερα οι εξωτερικοί ασθενείς έναντι των νοσηλευόμενων, όπου η κατάσταση της υγείας των τελευταίων συχνά τους εμποδίζει να μετακινούνται εκτός του θαλάμου.

Κεφάλαιο 8: Συμπεράσματα

8.1 Γενικά

Στο ιδιαίτερα απαιτητικό περιβάλλον που επιχειρούν οι οργανισμοί – επιχειρήσεις στις μέρες μας είναι απαραίτητο γι' αυτές να είναι σε θέση να αντιλαμβάνονται έγκαιρα τις ανάγκες των καταναλωτών – πελατών τους έτσι ώστε να εξασφαλίσουν τη βιωσιμότητά τους. Η ανάπτυξη ενός συστήματος μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών δίνει τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να λαμβάνουν και να αξιολογούν τις αντιδράσεις των πελατών τους για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που τους προσφέρουν. Με αυτόν τον τρόπο εντοπίζονται τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία των προσφερόμενων προϊόντων – υπηρεσιών, και επομένως οι επιχειρήσεις έχουν την δυνατότητα να προβούν στις απαραίτητες ενέργειες για την βελτίωση των αδυναμιών τους αλλά και την ανάδειξη των δυνατών τους σημείων. Σκοπός των ενεργειών αυτών είναι η διατήρηση ή βελτίωση, αν είναι απαραίτητο, του επιπέδου ικανοποίησης των πελατών.

8.2 Σύνοψη συμπερασμάτων

Με την πραγματοποίηση της έρευνας ικανοποίησης και την εφαρμογή της πολυκριτήριας μεθόδου MUSA προκύπτει μια σειρά από συμπεράσματα που αφορούν τόσο τους ασθενείς του νοσοκομείου όσο και τις επιδόσεις του νοσοκομείου. Τα σημαντικότερα από αυτά συνοψίζονται παρακάτω.

Για τους **εξωτερικούς ασθενείς** έχουμε:

- ❖ Παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (51%) των ερωτώμενων είναι άνδρες ενώ το 48% ήταν γυναίκες. Επίσης το 30% ήταν σε ηλικία μεταξύ 18-25 και το αμέσως επόμενο με 22,5% μεταξύ 26-35 ετών. Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση το μεγαλύτερο ποσοστό 47,5% δήλωσαν ανύπαντροι ενώ το 37,5% δήλωσαν παντρεμένοι. Ακόμα η πλειοψηφία δήλωσε ότι ήταν φοιτητές με ποσοστό 30%. Οι ελεύθεροι επαγγελματίες ήταν το 18,75% ενώ οι συνταξιούχοι με ποσοστό 15%.
- ❖ Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων το 32,5% είναι απόφοιτοι λυκείου. Το 28,75% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ ενώ το 12,5% απόφοιτοι ΤΕΙ. Ακολουθούν οι κάτοχοι Μεταπτυχιακού με ποσοστό 11,25%, οι απόφοιτοι γυμνασίου με 8,75%, οι απόφοιτοι δημοτικού με 2,5% και τέλος οι απόφοιτοι ΙΕΚ με ποσοστό 3,75%. Ακόμα το 53,75% δήλωσε ότι ήταν ασφαλισμένοι στο ΙΚΑ, το 18,75% στο ΕΤΑΑ, το 15% στον ΟΓΑ και το 12,5% στο ΟΑΕΕ.
- ❖ Η μέθοδος MUSA εκτίμησε 64% Ολικό Δείκτη Ικανοποίησης εξωτερικών ασθενών. Είναι ένας χαμηλός δείκτης ικανοποίησης και δείχνει μη ικανοποιημένους ασθενείς. Ακόμα οι ασθενείς δεν είναι απαιτητικοί και το συμπέρασμα αυτό μπορούμε να το βγάλουμε από τον αρνητικό δείκτη απαιτητικότητας (-0,276). Επομένως οι εξωτερικοί ασθενείς χαρακτηρίζονται από την μέθοδο ως 'κανονικοί', δηλαδή ούτε απαιτητικοί ούτε μη απαιτητικοί. Από την στατιστική μελέτη που πήραμε από το πρόγραμμα MUSA παρατηρούμε ότι στην συνολική ικανοποίηση των ασθενών μέτρια ικανοποιημένοι είναι το 61,3%, 20% είναι λίγο ικανοποιημένοι και το 18,8% πολύ ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες του νοσοκομείου. Άρα οι ασθενείς δηλώνουν μέτρια ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες του Νοσοκομείου πλην μερικών εξαιρέσεων όπως η εξυπηρέτηση. Επομένως υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης, αλλού μικρότερα και αλλού μεγαλύτερα. Για την τοποθεσία του νοσοκομείου το 57,5% δήλωσαν μέτρια ικανοποιημένοι, το 30% λίγο ικανοποιημένοι, το 6,3% καθόλου ικανοποιημένοι ενώ το 5% πολύ ικανοποιημένοι. Για την υγιεινή του νοσοκομείου το 73,8% δήλωσαν μέτρια ικανοποιημένοι, το 15% λίγο ικανοποιημένοι και το 11,2% πολύ ικανοποιημένοι. Ακόμα παρατηρούμε ότι υπάρχει δυσανεμία από μεριάς των ασθενών για την καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων με δείκτη ικανοποίησης πολύ χαμηλό (10,3%). Επίσης το 46,3%

δήλωσαν μέτρια ικανοποιημένοι από το ιατρικό προσωπικό και το 43,8% πολύ ικανοποιημένοι. Το παραπάνω δηλώνει ότι οι ερωτώμενοι ασθενείς είναι πολύ ικανοποιημένοι από ιατρικό προσωπικό. Ακόμα το 61,3% δήλωσαν μέτρια ικανοποιημένοι από το υπόλοιπο προσωπικό του νοσοκομείου, το 20% λίγο ικανοποιημένοι και το 18,8% πολύ ικανοποιημένοι.

- ❖ Όσον αφορά την ιατρική εξυπηρέτηση το 47,5% είναι λίγο ικανοποιημένο, το 37,5% μέτρια ικανοποιημένο, το 12,5% καθόλου ικανοποιημένο και το 2,5% πολύ ικανοποιημένο. Για το υποκριτήριο του χρόνου διεκπεραίωσης των ιατρικών εξετάσεων έχουμε χαμηλό δείκτη ικανοποίησης με 7,2% που υποδεικνύει σημαντική δυσaréσκεια. Αντίθετα στο υποκριτήριο της πληρότητας του εξοπλισμού έχουμε εξαιρετικά υψηλό δείκτη ικανοποίησης (78,1%). Στην συνέχεια για το κριτήριο των πρόσθετων υπηρεσιών οι ασθενείς δήλωσαν ότι ήταν μέτρια ικανοποιημένοι με ποσοστό 71,2% και πολύ ικανοποιημένοι με 21,3%. Ακόμα το σημαντικό υποκριτήριο είναι αυτό του κυλικείου με βάρος 37,4% και δείκτη ικανοποίησης 91,3%.
- ❖ Όσον αφορά τα βάρη των κριτηρίων παρατηρούμε ότι το σημαντικότερο είναι η υγιεινή με βάρος 22,1% και δείκτη ικανοποίησης 81,6%, ο μεγάλος δείκτης ικανοποίησης δείχνει πως στο συγκεκριμένο κριτήριο οι ασθενείς ικανοποιούνται σε μεγάλο βαθμό από τις υπηρεσίες του Νοσοκομείου. Ακόμα το κριτήριο με την μεγαλύτερη απαιτητικότητα είναι η εξυπηρέτηση με δείκτη 0,482, διότι έχει υψηλό βάρος αλλά χαμηλό δείκτη ικανοποίησης. Επίσης τον μεγαλύτερο δείκτη αποτελεσματικότητας τον έχει πάλι η εξυπηρέτηση με 0,138, άρα το συμπέρασμα που μπορούμε να βγάλουμε είναι ότι οι ενέργειες βελτίωσης στο κριτήριο της εξυπηρέτησης θα έχουν υψηλότερη αποτελεσματικότητα σε σχέση με άλλα κριτήρια.
- ❖ Από το διάγραμμα δράσης σε επίπεδο κριτηρίων μπορούμε τα εξάγουμε τα εξής συμπεράσματα: τα τρία κριτήρια, ιατρικό προσωπικό, υπόλοιπο προσωπικό και πρόσθετες υπηρεσίες, βρίσκονται πάνω στην διαχωριστική γραμμή μεταξύ της περιοχής μεταφοράς πόρων και της περιοχής ισχύος. Η ιατρική εξυπηρέτηση βρίσκεται μεταξύ της ισχύουσας κατάστασης και της περιοχής δράσης, που σημαίνει ότι το νοσοκομείο πρέπει να κάνει ακόμα μεγαλύτερη προσπάθεια για να ικανοποιήσει του ασθενείς. Το κριτήριο της υγιεινής είναι στην περιοχή ισχύος που σημαίνει ότι είναι το συγκριτικό πλεονέκτημα του νοσοκομείου για τους εξωτερικούς ασθενείς σε σύγκριση με τις άλλες διαστάσεις της έρευνας. Η τοποθεσία βρίσκεται στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης που δείχνει ότι το συγκεκριμένο κριτήριο δεν ενδιαφέρει αρκετά τους ασθενείς.
- ❖ Από τον διάγραμμα βελτίωσης σε επίπεδο κριτηρίων εξάγουμε τα παρακάτω συμπεράσματα: τα κριτήρια του ιατρικού προσωπικού, του υπόλοιπου προσωπικού, των πρόσθετων υπηρεσιών και της υγιεινής βρίσκονται στην περιοχή δεύτερης προτεραιότητας που σημαίνει ότι έχουμε μικρή αποτελεσματικότητα αλλά και οι πελάτες δεν είναι ιδιαίτερα απαιτητικοί και έτσι οι ενέργειες βελτίωσης θα έχουν επίσης χαμηλό αποτέλεσμα. Ακόμα τα κριτήρια της τοποθεσίας και της ιατρικής εξυπηρέτησης είναι και αυτά στην 2^η ζώνη προτεραιότητας όπου αν και η απαιτητικότητα είναι υψηλότερη, οι ενέργειες βελτίωσης θα έχουν υψηλότερη αποτελεσματικότητα.
- ❖ Τέλος το νοσοκομείο μπορεί με μικρή προσπάθεια να επιφέρει βελτιώσεις στα κριτήρια: υγιεινή, ιατρικό προσωπικό, λοιπό προσωπικό και πρόσθετες υπηρεσίες αν και η επίδραση στην ικανοποίηση θα είναι σχετικά χαμηλότερη σε σχέση με βελτιώσεις που αφορούν την ιατρική εξυπηρέτηση και την τοποθεσία που προϋποθέτουν μεγαλύτερη προσπάθεια.

Για τους νοσηλεύόμενους ασθενείς έχουμε:

- ❖ Παρατηρούμε πως το 53,33% των ερωτώμενων είναι άνδρες ενώ το 46,67% είναι γυναίκες. Η ηλικία μεταξύ 18-25 συγκέντρωσε ποσοστό της τάξεως του 25,83%, οι ηλικίες μεταξύ 26-35 το ποσοστό του 15%, οι ηλικίες 36-45 το 10% ενώ αυτοί που ήταν πάνω από 66 χρόνων

κατέλαβαν το 17,5%. Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση παρατηρούμε ότι το 33,33% δήλωσαν ανύπαντροι, το 8,33% διαζευγμένοι, το 43,33% παντρεμένοι και το 15% χήροι. Επίσης το 8,33% των ερωτώμενων δήλωσαν αγρότες, το 12,5% δημόσιοι υπάλληλοι, το 19,17% ελ. Επαγγελματίες, το 17,5% ιδ. Υπάλληλοι, το 23,33% μαθητές ή φοιτητές και το 19,17% συνταξιούχοι.

- ❖ Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων το 23,33% δήλωσαν ότι είναι απόφοιτοι ΑΕΙ, το 12,5% απόφοιτοι γυμνασίου, το 8,33% απόφοιτοι δημοτικού, το 6,33% απόφοιτοι ΙΕΚ, το 26,67 απόφοιτοι λυκείου, το 11,67 κάτοχοι μεταπτυχιακού και το 10,83% απόφοιτοι ΤΕΙ. Ακόμα ερωτήθηκαν για τον ασφαλιστικό τους φορέα και το 15% ήταν ασφαλισμένοι στο ΕΤΑΑ, το 51,67% στο ΙΚΑ, το 14,17% στο ΟΑΕΕ και το 19,17% στον ΟΓΑ.
- ❖ Ακόμα στην ερώτηση με τον τρόπο που έγινε η εισαγωγή στο νοσοκομείο οι ερωτώμενοι δήλωσαν πως το 56,67% ήταν επείγουσα και το 43,33% προγραμματισμένη ενώ για το τμήμα νοσηλείας τους το 7,5% νοσηλεύτηκε στο γυναικολογικό τμήμα, το 0,83% στο ενδοκρινολογικό το 1,67% στην εντατική, το 5% στα επείγοντα, το 10% στην καρδιολογική, το 4,17% στην μαιευτική, το 13,33% στο νευρολογικό, το 1,67 στο νευροχειρουργικό, το 0,83% στο νεφρολογικό, το 4,17% στο ογκολογικό, το 8,33% στο ορθοπαιδικό, το 2,5% στο ουρολογικό, το 3,33% στο οφθαλμολογικό, το 10,83% στο παθολογικό, το 5% στο πνευμονολογικό, το 19,17% στο χειρουργικό και το 1,67% στο Ω.Ρ.Λ. Επίσης όσον αφορά τις ημέρες νοσηλείας παρατηρήσαμε ότι στο μεγαλύτερο ποσοστό, το 15,83%, έμειναν στο νοσοκομείο 3-2 μέρες. Το 13,33% έμεινε 4 ημέρες και το 9,17% 7 ημέρες.
- ❖ Η μέθοδος MUSA για τους νοσηλευόμενους ασθενείς εκτίμησε 46% Ολικό Δείκτη Ικανοποίησης, ένας πολύ χαμηλός δείκτης ικανοποίησης που δείχνει μη ικανοποιημένους ασθενείς. Επίσης το συμπέρασμα που μπορούμε να εξάγουμε είναι ότι οι νοσηλευόμενοι ασθενείς είναι ελάχιστα απαιτητικοί διότι έχουμε δείκτη απαιτητικότητας πολύ μικρό θετικό αριθμό 0,009 και σύμφωνα με την μορφή της συνάρτησης ολικής ικανοποίησης έχουμε ‘κανονικούς’ πελάτες. Για το κριτήριο της τοποθεσίας οι ασθενείς δήλωσαν μέτρια ικανοποιημένοι με 63,3%, λίγο ικανοποιημένοι με 25% και πολύ ικανοποιημένοι με 10%. Επίσης έχουμε πολύ χαμηλούς δείκτες ικανοποίησης γεγονός που δηλώνει δυσανεμία. Ακόμα έχουμε υψηλούς δείκτες απαιτητικότητας άρα και απαιτητικούς ασθενείς. Για το κριτήριο της υγιεινής δήλωσαν μέτρια ικανοποιημένοι το 65,8%, λίγο ικανοποιημένοι το 13,3% και πολύ ικανοποιημένοι το 20%. Όπως και στο κριτήριο της τοποθεσίας έτσι και σε αυτό το κριτήριο έχουμε χαμηλούς δείκτες ικανοποίησης άρα μη ικανοποιημένους ασθενείς. Επίσης όσον αφορά την σίτιση των θαλαμιζομένων το 52,5% δήλωσαν μέτρια ικανοποιημένοι, το 20% και 22,5% λίγο και πολύ ικανοποιημένοι αντίστοιχα και το 5% καθόλου ικανοποιημένοι. Και σε αυτό το κριτήριο έχουμε χαμηλή ικανοποίησης, ο υψηλότερος δείκτης αποτελεσματικότητας βρίσκεται στο υποκριτήριο της ποιότητας του φαγητού, ενώ και στα τρία υποκριτήρια οι δείκτες απαιτητικότητας είναι υψηλοί (0,76) και υποδεικνύουν μεγάλη απαιτητικότητα ασθενών.
- ❖ Ακόμα για την κατάσταση του θαλάμου το 54,2% των ερωτώμενων δήλωσαν μέτρια ικανοποιημένοι, το 28,3% πολύ ικανοποιημένοι και το 15,8% λίγο ικανοποιημένοι. Ο υψηλότερος δείκτης ικανοποίησης είναι 21,2% στο υποκριτήριο της τήρησης της ησυχίας και ο υψηλότερος δείκτης απαιτητικότητας είναι 0,653 και αφορά το υποκριτήριο του ωραρίου του επισκεπτηρίου. Όσον αφορά το κριτήριο του ιατρικού προσωπικού, το οποίο είναι και από τα πιο σημαντικά σε ένα νοσοκομείο, οι ερωτώμενοι δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι με 50,8%, απόλυτα ικανοποιημένοι με 6,7% και μέτρια ικανοποιημένοι με 38,3%. Ωστόσο, όλοι οι δείκτες ικανοποίησης στα υποκριτήρια είναι εξαιρετικά χαμηλοί, υποδεικνύοντας χαμηλή ικανοποίηση στις επιμέρους διαστάσεις του κριτηρίου. Το γεγονός αυτό έρχεται σε αντίθεση με τον σχετικά υψηλό δείκτη ικανοποίησης στο κριτήριο των ιατρών που είχε εκτιμηθεί, όπως παρουσιάστηκε παραπάνω, στο 74,8%. Αυτό μπορεί να αιτιολογηθεί είτε από ασυνέπεια των ερωτώμενων, δηλαδή άλλα να δηλώνουν στο κριτήριο και άλλα στα υποκριτήρια, είτε από ελλιπή ανάλυση του κριτηρίου, δηλαδή ενδεχομένως να μην έχουν περιληφθεί όλα τα υποκριτήρια που οδηγούν στην συνολική ικανοποίηση για τους ιατρούς ή ακόμη οι ασθενείς

να μην είναι απαιτητικοί και παρά το γεγονός ότι στα επιμέρους δεν είναι ικανοποιημένοι εντούτοις να δηλώνουν συνολικά περισσότερο ικανοποιημένοι.

- ❖ Επίσης για το κριτήριο του νοσηλευτικού προσωπικού παρατηρούμε ότι το 48,3% είναι μέτρια ικανοποιημένοι, το 40,8% πολύ ικανοποιημένοι και το 5% απόλυτα ικανοποιημένοι. Επίσης ισχύει ότι ακριβώς και με το ιατρικό προσωπικό. Ακόμα για το υπόλοιπο προσωπικό οι ασθενείς δήλωσαν ότι το 63,3% είναι μέτρια ικανοποιημένοι, το 20,8% πολύ ικανοποιημένοι και το 13,3% λίγο ικανοποιημένοι. Ισχύει και σε αυτό το κριτήριο ότι και στα δύο προηγούμενα κριτήρια όσον αφορά τους χαμηλούς δείκτες ικανοποίησης των υποκριτηρίων σε σχέση με αυτούς στο κριτήριο. Ακόμα το υποκριτήριο της διαθεσιμότητας είναι το σημαντικότερο με βάρος 73,4% όπως επίσης σε αυτό το υποκριτήριο ανήκει και ο μεγαλύτερος δείκτης απαιτητικότητας (0,891) και αποτελεσματικότητας (0,696). Όσον αφορά το κριτήριο της ιατρικής εξυπηρέτησης παρατηρούμε ότι το 48,5% είναι μέτρια ικανοποιημένοι, το 31,7% λίγο ικανοποιημένοι και το 14,2% πολύ ικανοποιημένοι. Το πιο σημαντικό υποκριτήριο είναι αυτό της πληρότητας εξοπλισμού με βάρος 76%, ο υψηλότερος δείκτης ικανοποίησης είναι στο υποκριτήριο του χρόνου εξετάσεων 37,5% (πολύ χαμηλός) και τέλος το υποκριτήριο της πληρότητας του εξοπλισμού έχει τον μεγαλύτερο δείκτη απαιτητικότητας (0,895) και αποτελεσματικότητας (0,708). Τέλος για το κριτήριο των πρόσθετων υπηρεσιών οι ερωτώμενοι δήλωσαν πως το 59,2% είναι μέτρια ικανοποιημένοι, το 28,3% πολύ ικανοποιημένοι και το 12,5% λίγο ικανοποιημένοι. Ο υψηλότερος δείκτης ικανοποίησης είναι 16,6% στο υποκριτήριο του κυλικείου (πολύ χαμηλός).
- ❖ Όσον αφορά τα βάρη των κριτηρίων αυτό με το μεγαλύτερο και το πιο σημαντικό με βάση την μέθοδο που χρησιμοποιήσαμε είναι η τοποθεσία του νοσοκομείου με 12,5%, όπου ο δείκτης ικανοποίησης του συγκεκριμένου κριτηρίου είναι χαμηλός της τάξης του 29,9% επομένως οι ασθενείς δεν είναι ικανοποιημένοι από την τοποθεσία του νοσοκομείου. Ακόμα το υποκριτήριο με τον μεγαλύτερο δείκτη ικανοποίησης είναι αυτό του ιατρικού προσωπικού με 74,8% ενώ αυτό με τον μεγαλύτερο δείκτη απαιτητικότητας είναι το κριτήριο της τοποθεσίας με 0,361 και τον χαμηλότερο στα κριτήρια του ιατρικού και λοιπού προσωπικού με -0,28. Επίσης παρατηρούμε ότι σε όλα τα κριτήρια δεν προκύπτουν υψηλοί δείκτες αποτελεσματικότητας. Για το κριτήριο της τοποθεσίας έχουμε τον υψηλότερο δείκτη με 0,088 γεγονός που δηλώνει πως οι ενέργειες οι οποίες αν υπήρχε δυνατότητα να γίνουν από το νοσοκομείο για την τοποθεσία θα είχαν υψηλότερο αποτέλεσμα στην ικανοποίηση των ασθενών.
- ❖ Από το διάγραμμα δράσης σε επίπεδο κριτηρίων παρατηρούμε ότι τα κριτήρια του ιατρικού και του υπόλοιπου προσωπικού βρίσκονται στην διαχωριστική γραμμή μεταξύ της περιοχής μεταφοράς πόρων και της περιοχής ισχύος. Το κριτήριο του νοσηλευτικού προσωπικού είναι στην περιοχή μεταφοράς πόρων, δηλαδή στην περιοχή που έχουμε υψηλή απόδοση αλλά χαμηλή σημαντικότητα. Τα κριτήρια των πρόσθετων υπηρεσιών, της υγιεινής, του θαλάμου και της σίτισης βρίσκονται στην διαχωριστική γραμμή μεταξύ της περιοχής ισχύουσας κατάστασης και της περιοχής δράσης. Επίσης το κριτήριο της ιατρικής εξυπηρέτησης βρίσκεται στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης, δηλαδή έχει χαμηλή απόδοση και χαμηλή σημαντικότητα, ενώ το κριτήριο της τοποθεσίας βρίσκεται στην περιοχή δράσης όπου έχουμε υψηλή απόδοση και υψηλή σημαντικότητα, άρα το νοσοκομείο πρέπει να στρέψει τις ενέργειές του προς αυτήν την κατεύθυνση.
- ❖ Όσον αφορά το διάγραμμα βελτίωσης παρατηρούμε ότι τα κριτήρια της τοποθεσίας, της ιατρικής εξυπηρέτησης, της υγιεινής, του θαλάμου και των πρόσθετων υπηρεσιών βρίσκονται στην περιοχή της δεύτερης προτεραιότητας που έχουμε υψηλή αποτελεσματικότητα και μεγάλη προσπάθεια. Αυτό δείχνει ότι το νοσοκομείο πρέπει να επικεντρωθεί και να βελτιώσει τα παραπάνω κριτήρια και έτσι θα είχαμε μεγαλύτερη ικανοποίηση των ασθενών σε σχέση με την βελτίωση των κριτηρίων ιατρικό προσωπικό και λοιπό προσωπικό. Επίσης τα υπόλοιπα κριτήρια βρίσκονται στην περιοχή της δεύτερης προτεραιότητας αλλά έχουμε χαμηλή αποτελεσματικότητα σε αυτά οπότε οι πελάτες δεν φαίνονται ιδιαίτερα απαιτητικοί. Τέλος το κριτήριο του νοσηλευτικού προσωπικού βρίσκεται στην περιοχή της τρίτης προτεραιότητας.

8.3 Προτεινόμενες μελλοντικές αλλαγές

Οι ασθενείς δήλωσαν πως είναι ικανοποιημένοι από τις περισσότερες προσφερόμενες υπηρεσίες του νοσοκομείου αλλά παράλληλα δήλωσαν και τους τομείς στους οποίους δεν είναι αρκετά ικανοποιημένοι και έτσι το νοσοκομείο πρέπει να στραφεί και επικεντρωθεί σε αυτούς ώστε να βελτιωθεί και να ικανοποιεί ακόμα περισσότερους ασθενείς.

Όσον αφορά τους εξωτερικούς ασθενείς, για να έχουμε υψηλότερη ικανοποίηση θα πρέπει να έχουμε βελτίωση της σύνδεσης του νοσοκομείου με τους οδικούς άξονες όπου θα έχουμε υψηλότερη αποτελεσματικότητα. Ακόμα η διοίκηση του νοσοκομείου θα πρέπει να βελτιώσει κατά πολύ την καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων (δείκτης απαιτητικότητας 0,76 και δείκτης αποτελεσματικότητας 0,299). Επίσης όσον αφορά το ιατρικό προσωπικό οι εξωτερικοί ασθενείς δηλώνουν μέτρια ικανοποιημένοι αλλά για να έχουμε υψηλότερη ικανοποίηση, οι ενέργειες βελτίωσης του νοσοκομείου πρέπει να στραφούν στον τρόπο εξέτασης εκ μέρους των ιατρών. Ένας επίσης ακόμα τρόπος αύξησης της ικανοποίησης των ασθενών είναι με την βελτίωση του χρόνου των ιατρικών εξετάσεων καθώς επίσης και με την τοποθέτηση περισσότερων ATMs ή ATMs από διαφορετικές τράπεζες.

Όσον αφορά τους νοσηλευόμενους ασθενείς πρέπει και σε αυτήν την περίπτωση να γίνουν βελτιώσεις όσον αφορά την τοποθεσία του νοσοκομείου, την καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων καθώς επίσης και στην τήρηση της υγιεινής από το προσωπικό. Επίσης πρέπει να έχουμε ενέργειες βελτίωσης όσον αφορά την σίτιση των ασθενών διότι έχουμε μεγάλη απαιτητικότητα εκ μέρους τους, όπως επίσης και βελτίωση του ωραρίου του επισκεπτηρίου. Ακόμα όσον αφορά το ιατρικό προσωπικό, το νοσοκομείο πρέπει να τονίσει στους ιατρούς να δίνουν περισσότερο σημασία στο ιστορικό του κάθε ασθενή άμα θέλει να αυξήσει την ικανοποίησή τους. Τέλος πρέπει να υπάρξουν ενέργειες βελτίωσης όσον αφορά την διαθεσιμότητα του λοιπού προσωπικού, την πληρότητας του εξοπλισμού και των διαθέσιμων ATMs.

Όλα τα παραπάνω είναι προτεινόμενες λύσεις, όπως προέκυψαν από την παραπάνω έρευνα, και σύμφωνα με την υλοποίηση των παραπάνω λύσεων ή μέρους αυτών, μπορεί το νοσοκομείο να πετύχει υψηλότερη ικανοποίηση των ασθενών του.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Ερωτηματολόγιο νοσηλευόμενων ασθενών

❖ ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1) **Ηλικία:**

2) **Φύλλο:**

Ανδρας ☐

Γυναίκα ☐

3) **Οικ. Κατάσταση:**

Παντρεμένος/η ☐

Διαζευγμένος/η ☐

Ανύπαντρος/η ☐

Χήρος/α ☐

4) **Επάγγελμα:**

Ελεύθερος Επαγγελματίας ☐

Δημόσιος Υπάλληλος ☐

Ιδιωτικός Υπάλληλος ☐

Αγρότης ☐

Συνταξιούχος ☐

Μαθητής/ Φοιτητής ☐

5) **Μορφωτικό επίπεδο:**

Απόφοιτος Δημοτικού ☐

Απόφοιτος Γυμνασίου ☐

Απόφοιτος Λυκείου ☐

Απόφοιτος ΙΕΚ ☐

Απόφοιτος ΤΕΙ ☐

Απόφοιτος ΑΕΙ ☐

Κάτοχος Μεταπτυχιακού ☐

6) **Ασφαλιστικός φορέας:**

7) **Η εισαγωγή σας στο νοσοκομείο ήταν:**

Επείγουσα ☐

Προγραμματισμένη ☐

8) **Σε ποιο τμήμα νοσηλευτήκατε;**

9) **Διάρκεια νοσηλείας;**

ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ						
α/α		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Απόλυτα
1	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την σύνδεση του νοσοκομείου με τα μέσα μαζικής μεταφοράς;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την τοποθεσία που βρίσκεται το νοσοκομείο;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την σύνδεση του νοσοκομείου από με τους οδικούς άξονες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Γενικά πόσο ικανοποιημένος είστε από την τοποθεσία του νοσοκομείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΥΓΙΕΙΝΗ						
1	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την καθαριότητα των χώρων υποδοχής;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων (διάδρομοι, χώροι αναμονής);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Γενικά πόσο ικανοποιημένος είστε από άποψη υγιεινής στο νοσοκομείο;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΣΙΤΙΣΗ						
1	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την ποιότητα του φαγητού;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την ποιότητα του φαγητού;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την ποικιλία του φαγητού;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Γενικά πόσο ικανοποιημένος είστε από την σίτισή σας στο νοσοκομείο;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΘΑΛΑΜΟΥ						
1	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την επάρκεια θαλάμων επιλογής σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την καθαριότητα του θαλάμου σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την θερμοκρασία του θαλάμου σας (θέρμανση/ ψύξη);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την επικοινωνία μέσα από τον θάλαμό σας (τηλέφωνο, ίντερνετ);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την τήρηση της ησυχίας στον θάλαμό σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Πόσο ικανοποιημένος είστε από το ωράριο του επισκεπτηρίου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Γενικά πόσο ικανοποιημένος είστε από την κατάσταση του θαλάμου σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ						
1	Πόσο ικανοποιημένος είστε από τον χρόνο που διέθεσαν σε εσάς οι γιατροί;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Πόσο ικανοποιημένος είστε για την σημασία που έδωσαν στο ιστορικό σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Πόσο ικανοποιημένος είστε από τις πληροφορίες που σας έδωσαν για την ασθένεια/θεραπεία σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την συμπεριφορά των γιατρών απέναντί σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την πληρότητα στις ειδικότητες των γιατρών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	του νοσοκομείου;					
6	Γενικά πόσο ικανοποιημένος είστε από το ιατρικό προσωπικό του νοσοκομείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ						
α/α		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Απόλυτα
1	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την συμπεριφορά του νοσηλευτικού προσωπικού απέναντί σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Πόσο ικανοποιημένος είστε από τις πληροφορίες που σας έδωσαν σχετικά με την νοσηλεία σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Πόσο ικανοποιημένος είστε σχετικά με τον χρόνο που σας αφιέρωσαν;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Γενικά πόσο ικανοποιημένος είστε από το νοσηλευτικό προσωπικό;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ						
1	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την συμπεριφορά του υπόλοιπου προσωπικού του νοσοκομείου (προσωπικό καθαριότητας, τραυματιοφορείς, γραμματείς);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την διαθεσιμότητα του υπόλοιπου προσωπικού του νοσοκομείου (προσωπικό καθαριότητας, τραυματιοφορείς);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Γενικά πόσο ικανοποιημένος είστε από το υπόλοιπο προσωπικό του νοσοκομείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ						
1	Πόσο ικανοποιημένος είστε από τη διαδικασία εισαγωγής στο νοσοκομείο;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Πόσο ικανοποιημένος είστε από τη διαδικασία εξόδου από το νοσοκομείο;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Πόσο ικανοποιημένος είστε από τον χρόνο διεκπεραίωσης των ιατρικών εξετάσεων;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την πληρότητα σε εργαστηριακό εξοπλισμό στο νοσοκομείο;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Γενικά πόσο ικανοποιημένος είστε από την ιατρική εξυπηρέτηση του νοσοκομείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ						
1	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την εξυπηρέτηση στο κυλικείο του νοσοκομείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Πόσο ικανοποιημένος είστε από το γραφείο πληροφοριών του νοσοκομείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Πόσο ικανοποιημένος είστε από τα ΑΤΜ που υπάρχουν στο νοσοκομείο;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Πόσο ικανοποιημένος είστε από τους χώρους στάθμευσης του νοσοκομείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την μετακίνησή σας στους χώρους του νοσοκομείου (κατευθυντήριες πινακίδες, ανελκυστήρες);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Γενικά πόσο ικανοποιημένος είστε από τις πρόσθετες υπηρεσίες του νοσοκομείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ						
1	Έχοντας στο μυαλό σας όλες τις υπηρεσίες του νοσοκομείου, πόσο ικανοποιημένος είστε από την νοσηλεία σας σε αυτό;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ / ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ						

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Ερωτηματολόγιο εξωτερικών ασθενών

❖ **ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

1) **Ηλικία:**

2) **Φύλλο:**

Ανδρας ☐

Γυναίκα ☐

3) **Οικ. Κατάσταση:**

Παντρεμένος/η ☐

Διαζευγμένος/η ☐

Ανύπαντρος/η ☐

Χήρος/α ☐

4) **Επάγγελμα:**

Ελεύθερος Επαγγελματίας ☐

Δημόσιος Υπάλληλος ☐

Ιδιωτικός Υπάλληλος ☐

Αγρότης ☐

Συνταξιούχος ☐

Μαθητής/ Φοιτητής ☐

5) **Μορφωτικό επίπεδο:**

Απόφοιτος Δημοτικού ☐

Απόφοιτος Γυμνασίου ☐

Απόφοιτος Λυκείου ☐

Απόφοιτος ΙΕΚ ☐

Απόφοιτος ΤΕΙ ☐

Απόφοιτος ΑΕΙ ☐

Κάτοχος Μεταπτυχιακού ☐

6) **Ασφαλιστικός φορέας:**

ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ						
α/α		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Απόλυτα
1	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την σύνδεση του νοσοκομείου με τα μέσα μαζικής μεταφοράς;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την τοποθεσία που βρίσκεται το νοσοκομείο;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την σύνδεση του νοσοκομείου με τους οδικούς άξονες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Γενικά πόσο ικανοποιημένος είστε από την τοποθεσία του νοσοκομείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΥΓΙΕΙΝΗ						
1	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την καθαριότητα των χώρων υγιεινής;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων (διάδρομοι, χώροι αναμονής, υποδοχής);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Γενικά πόσο ικανοποιημένος είστε από άποψη υγιεινής στο νοσοκομείο;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ						
1	Πόσο ικανοποιημένος είστε από τον χρόνο που διέθεσαν σε εσάς οι γιατροί;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Πόσο ικανοποιημένος είστε για την σημασία που έδωσαν στο ιστορικό σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Πόσο ικανοποιημένος είστε από τις πληροφορίες που σας έδωσαν για την ασθένεια/θεραπεία σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Πόσο ικανοποιημένος είστε από τον τρόπο που σας εξέτασαν;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την συμπεριφορά των γιατρών απέναντί σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την πληρότητα στις ειδικότητες των γιατρών του νοσοκομείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Γενικά πόσο ικανοποιημένος είστε από το ιατρικό προσωπικό του νοσοκομείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ						
1	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την συμπεριφορά του υπόλοιπου προσωπικού του νοσοκομείου (προσωπικό καθαριότητας, τραυματιοφορείς, γραμματείς);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την διαθεσιμότητα του υπόλοιπου προσωπικού του νοσοκομείου (προσωπικό καθαριότητας, τραυματιοφορείς);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Γενικά πόσο ικανοποιημένος είστε από το υπόλοιπο προσωπικό του νοσοκομείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ						
1	Πόσο ικανοποιημένος είστε από τον χρόνο διεκπεραίωσης των ιατρικών εξετάσεων;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την πληρότητα σε εργαστηριακό εξοπλισμό στο νοσοκομείο;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Γενικά πόσο ικανοποιημένος είστε από την ιατρική εξυπηρέτηση του νοσοκομείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ						
1	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την εξυπηρέτηση στο κυλικείο του νοσοκομείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Πόσο ικανοποιημένος είστε από το γραφείο πληροφοριών του νοσοκομείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ						
α/α		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Απόλυτα
3	Πόσο ικανοποιημένος είστε από τα ΑΤΜ που υπάρχουν στο νοσοκομείο;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Πόσο ικανοποιημένος είστε από τους χώρους στάθμευσης του νοσοκομείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Πόσο ικανοποιημένος είστε από την μετακίνηση σας στους χώρους του νοσοκομείου (κατευθυντήριες πινακίδες, ανελκυστήρες);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Γενικά πόσο ικανοποιημένος είστε από τις πρόσθετες υπηρεσίες του νοσοκομείου;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ						
1	Έχοντας στο μυαλό σας όλες τις υπηρεσίες του νοσοκομείου, πόσο ικανοποιημένος είστε από την νοσηλεία σας σε αυτό;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ / ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ						

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΔΙΕΘΝΗ

- Churchill G. A. Jr and C. Surprenant (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction, *Journal of Marketing Research*.
- Donabedian A The quality of care: How can it be assessed? *JAMA* 1988, 260:1743–1748
- Grigoroudis E. & Siskos Y. (2004), A survey of customer satisfaction barometers: Some results from the transportation – communications sector. *European Journal of Operational Research*.
- Grigoroudis E, Litos C, Moustakis V, Politis Y & Tsironis L. (2008), The assessment of user-perceived web quality: Application of a satisfaction benchmarking approach. *European Journal of Operational Research*.
- Grigoroudis E., Politis Y. and Siskos Y. (2002), Satisfaction benchmarking and customer classification: An application to the branches of a banking organization. *International Transactions in Operational Research* 9 (5), 599-618.
- Hill N. (1996), *Handbook of customer satisfaction measurement*. Gower Publishing, Hampshire
- Siskos Y., E. Grigoroudis, N. F. Matsatsinis, G. Baourakis, and F. Niguez (1995). Comparative behavioural analysis of European olive oil consumer, in: J. Janssen, C.H. Skiadas and C. Zopounidis (eds.), *Advances in stochastic modeling and data analysis*. Kluwer Academic Publishers, Dordrecht, 293-310.
- Tsintarakis, C., G. Baourakis, E. Grigoroudis, and Y. Siskos (2001). Customer satisfaction evaluation for Greek organic wine, *Proceedings of the 72nd European Association of Agricultural Economists (EAAE) Seminar “Organic Food Marketing Trends”, Mediterranean Agronomic Institute of Chania, Greece*.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

- Γρηγορούδης Β. & Σίσκος Γ. (2000). Ποιότητα υπηρεσιών και μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη. Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα
- Δούμπος Μ. & Ζοπουνίδης Κ. (2001). Πολυκριτήριες τεχνικές ταξινομικής. Εκδόσεις Κλειδάριθμος, Αθήνα.
- Ελευθέρογλου Χ. (2002). Συγκριτική ανάλυση ικανοποίησης και εκτίμηση της καταναλωτικής αφοσίωσης των πελατών με την χρήση εξειδικευμένου λογισμικού. Διπλωματική εργασία, Πολυτεχνείο Κρήτης, Χανιά.
- Ζερβαλάκη Θ. (2007). Μελέτη ικανοποίησης & αφοσίωσης πελατών βασισμένη σε ένα μοντέλο δομικών εξισώσεων: Εμπειρική εφαρμογή σε αλυσίδα supermarkets. Μεταπτυχιακή διατριβή για την μερική ικανοποίηση απαιτήσεων για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης, Πολυτεχνείο Κρήτης, Χανιά.
- Κρουσταλάκη Ελευθερία & Γρηγορούδης Ε. (2014). Έρευνα αγοράς και ανάλυση προτιμήσεων πελατών. Διπλωματική εργασία, Πολυτεχνείο Κρήτης, Χανιά.
- Νεοφύτου Μ. & Γρηγορούδης Ε. (2010). Ανταγωνιστικό περιβάλλον και συγκριτική ανάλυση ικανοποίησης πελατών: εφαρμογή στον κλάδο της γαλακτοβιομηχανίας. Μεταπτυχιακή διατριβή για την μερική ικανοποίηση απαιτήσεων για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης, Πολυτεχνείο Κρήτης, Χανιά.
- Σωτηριάδης Ορέστης & Τσαφαράκης Στέλιος (2017). Μέτρηση ικανοποίησης των επιβατών της ακτοπλοϊκής γραμμής Πειραιάς-Χανιά. Διπλωματική εργασία, Πολυτεχνείο Κρήτης, Χανιά.