



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

**Ψηφιακό Εργαλείο Αξιολόγησης
της Εμπειρίας του Ασθενή
στα Νοσοκομεία του Ε.Σ.Υ.**



Το Έργο & Χρηματοδότηση

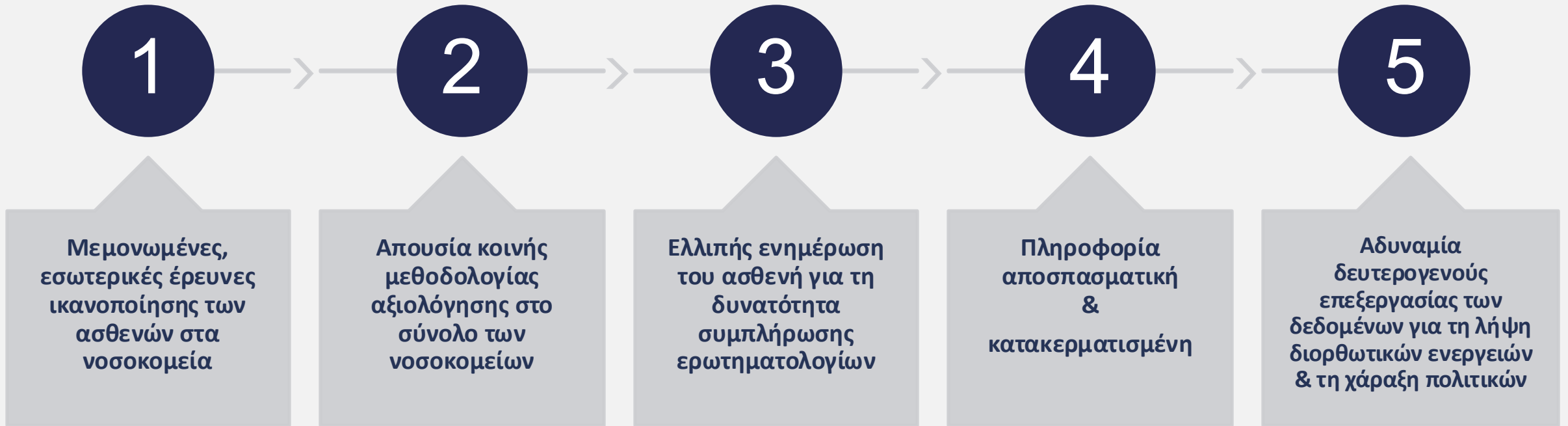
Το έργο αποτελεί τμήμα του συνολικού σχεδιασμού του Υπουργείου Υγείας για την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας από τα νοσοκομεία του Ε.Σ.Υ.

Αφορά στη δημιουργία εφαρμογής για τη μέτρηση της ικανοποίησης όσων ασθενών έχουν νοσηλευθεί και έχουν λάβει εξιτήριο από κάποιο νοσοκομείο της χώρας.

Χρηματοδότηση: Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (Τ.Α.Α.)



Αναγκαιότητα παρέμβασης – Υφιστάμενη κατάσταση



Ο Σκοπός του Έργου, οι Συμμετέχοντες & οι Άξονες Αξιολόγησης

Σκοπός
του έργου

Η μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών που έχουν νοσηλευθεί στα Νοσοκομεία του ΕΣΥ.

Ποιοι
αξιολογούν

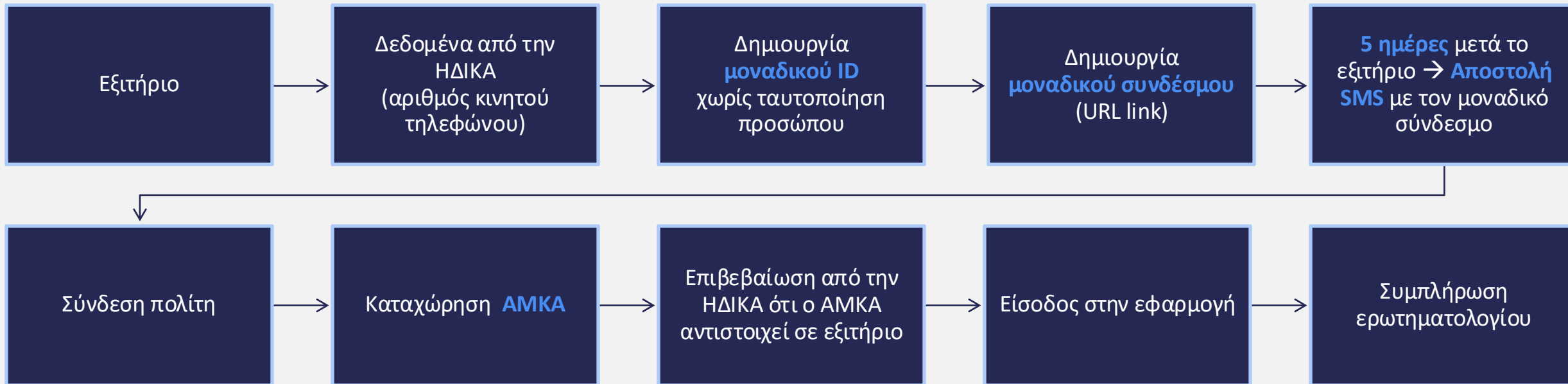
Οι πολίτες **άνω των 18 ετών που έχουν νοσηλευθεί από μία (1) ημέρα και άνω** σε δημόσιο νοσοκομείο.

Τι αξιολογείται

1. Προσβασιμότητα
2. Οργάνωση και συντονισμός της φροντίδας
3. Ποιότητα φροντίδας και αλληλεπίδραση με το προσωπικό (επικοινωνία, ευγένεια και εμπιστοσύνη)
4. Υποστήριξη και συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων
5. Καθαριότητα, υγιεινή και σίτιση
6. Υποστήριξη και ενημέρωση κατά την έξοδο από το νοσοκομείο
7. Η γνώση ύπαρξης των Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. στα νοσοκομεία και η αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης
8. Γενική / συνολική αξιολόγηση της παρεχόμενης φροντίδας



Τα Βήματα της Διαδικασίας Αξιολόγησης



Ο πολίτης λαμβάνει το SMS κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες

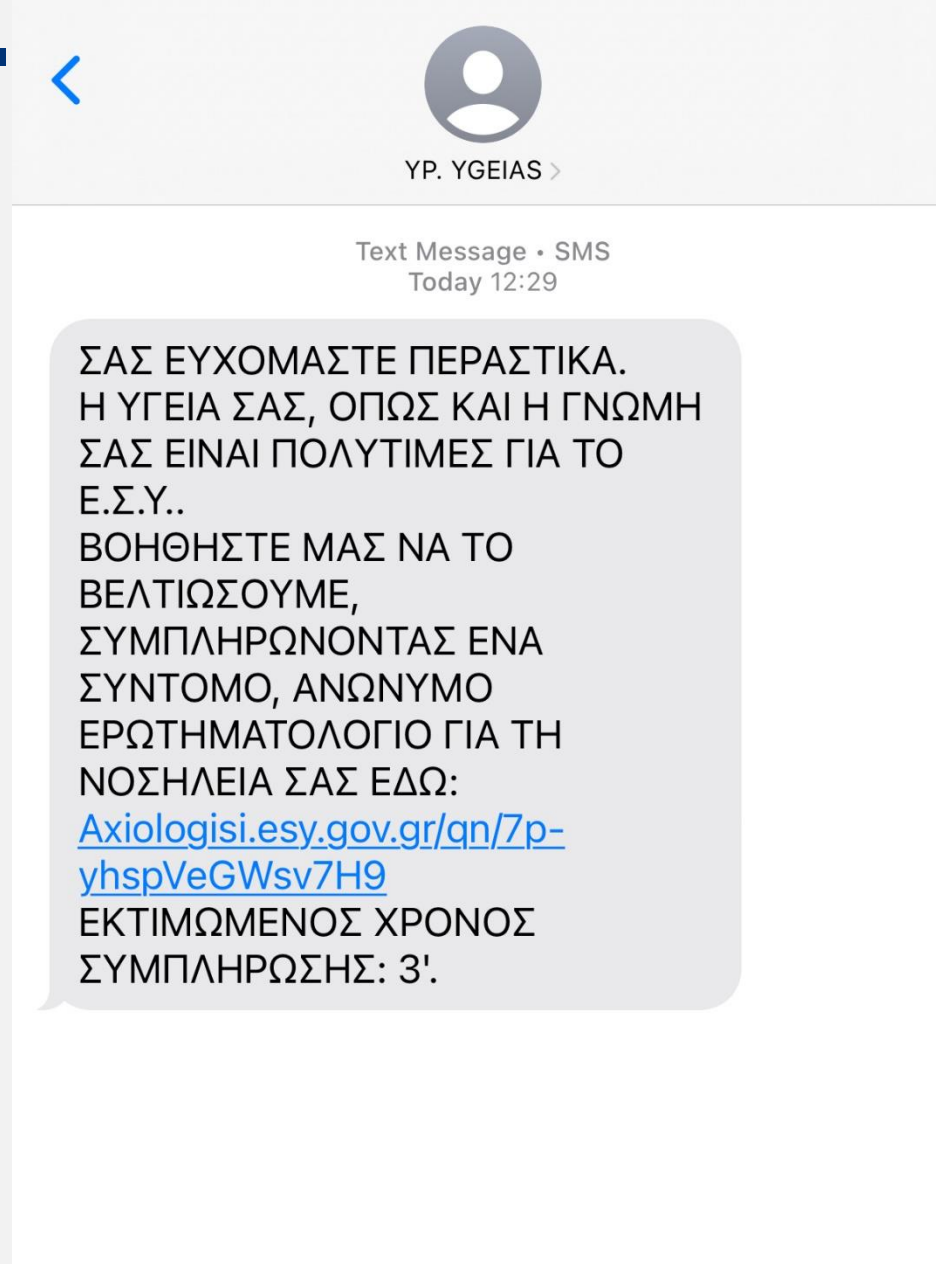
Προϋπόθεση να έχει ενεργοποιηθεί η άυλη συνταγογράφηση

Η δυνατότητα αξιολόγησης παραμένει ενεργή για **7 ημέρες**

Η Εφαρμογή Βήμα- Βήμα



Το SMS συμμετοχής στην αξιολόγηση



Αυθεντικοποίηση Χρήστη



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Υποβολή Αξιολογήσης

Παρακαλώ καταχωρήστε τον ΑΜΚΑ σας για να προχωρήσετε στην αξιολόγηση

Συνέχεια



Μη έγκυρος ΑΜΚΑ

Ο ΑΜΚΑ που καταχωρήσατε δεν αντιστοιχεί στον σύνδεσμο υποβολής αξιολογήσης.

Προσπαθήστε ξανά

Συνέχεια



Σελίδα Σύνδεσης



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Ευχαριστούμε που συμμετέχετε στην έρευνα του Υπουργείου Υγείας.

Η γνώμη σας μετράει!

Θέλουμε να ακούσουμε την εμπειρία σας, να κατανοήσουμε τις ανάγκες σας και να ενισχύσουμε τις υπηρεσίες που σας προσφέρονται, με σεβασμό, ποιότητα και συνέχεια.

Σας ευχόμαστε καλή ανάρρωση και σας ευχαριστούμε για τον χρόνο σας!

Έναρξη



1ος Άξονας: Προσβασιμότητα



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Με ποιον τρόπο έγινε η εισαγωγή σας στο Νοσοκομείο;

Μέσω του Τμήματος Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ)

Ήταν προγραμματισμένη

Επόμενο



1^{ος} Άξονας: Προσβασιμότητα



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Θυμάστε πόσος χρόνος μεσολάβησε από τον προγραμματισμό της μέχρι την πραγματοποίησή της;

Ναι, θυμάμαι

Δεν μπορώ να θυμηθώ

Επόμενο



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Πόσος χρόνος μεσολάβησε από τον προγραμματισμό της εισαγωγής σας μέχρι την πραγματοποίησή της;

Συμπληρώστε σε ημέρες

Επόμενο



1^{ος} Άξονας: Προσβασιμότητα



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Πόσο χρόνο χρειάστηκε να περιμένετε από την άφιξή σας
στο Νοσοκομείο μέχρι την εισαγωγή σας;

Μέχρι 1 ώρα

Πάνω από 1 ώρα

Δεν μπορώ να θυμηθώ

Επόμενο



1^{ος} Άξονας: Προσβασιμότητα



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Κατά τη νοσηλεία σας υποβληθήκατε σε χειρουργική επέμβαση;

Ναι

Όχι

Επόμενο



1^{ος} Άξονας: Προσβασιμότητα



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Θυμάστε πόσες ημέρες μεσολάβησαν από την εισαγωγή σας μέχρι τον προεγχειρητικό έλεγχο;

Ναι, θυμάμαι

Δεν μπορώ να θυμηθώ

Επόμενο



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Πόσες ημέρες μεσολάβησαν από την εισαγωγή σας μέχρι τον προεγχειρητικό έλεγχο;

Συμπληρώστε σε ημέρες

Επόμενο



1^{ος} Άξονας: Προσβασιμότητα



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Υπήρξε αλλαγή στο πρόγραμμα (ημέρα και ώρα) του χειρουργείου σας;

Ναι

Όχι

Επόμενο



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Ποιος λόγος σάς αναφέρθηκε;

Ιατρικός λόγος (λόγω της κατάστασης της υγείας σας)

ΜΗ ιατρικός λόγος (άλλος λόγος π.χ. μη διαθεσιμότητα κλίνης ΜΕΘ, μη συμμόρφωση στις προεγχειρητικές οδηγίες, κ.ά.)

Επόμενο



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Ενημερωθήκατε επαρκώς για την αλλαγή;

Ναι

Όχι

Επόμενο



1^{ος} Άξονας: Προσβασιμότητα



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Το νοσοκομείο διαθέτετε γιατρούς των αναγκαίων για το πρόβλημα της υγείας σας ειδικοτήτων;

Ναι

Όχι

Επόμενο



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Κατά τη διάρκεια της νοσηλείας σας χρειάστηκε να μετακινηθείτε σε άλλο νοσοκομείο ή διαγνωστικό κέντρο λόγω έλλειψης του αναγκαίου εξοπλισμού;

Ναι

Όχι

Επόμενο

2^{ος} Άξονας: Συντονισμός Φροντίδας

Βαθμολογήστε σύμφωνα με την εμπειρία από τη νοσηλεία σας, σε κλίμακα από 1 έως 5 (όπου 1: Καθόλου, 2: Λίγο, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)

Υπήρχε συντονισμός της παρεχόμενης φροντίδας και συνεργασία μεταξύ των διαφόρων τμημάτων του νοσοκομείου;

1 2 3 4 5

Οι διάφοροι επαγγελματίες υγείας που ήταν υπεύθυνοι για τη φροντίδα της υγείας σας συνεργάστηκαν καλά μεταξύ τους για να σας παρέχουν την καλύτερη δυνατή φροντίδα;

1 2 3 4 5

Το νοσηλευτικό προσωπικό που ήταν υπεύθυνο για τη φροντίδα σας ήταν επαρκές (αριθμητικά);

1 2 3 4 5

Η θεραπευτική ομάδα γνώριζε σημαντικές πληροφορίες σχετικά με το ιατρικό ιστορικό σας;

1 2 3 4 5

Η θεραπευτική ομάδα γνώριζε σημαντικές πληροφορίες σχετικά με τα συνταγογραφούμενα φάρμακα που λαμβάνετε;

1 2 3 4 5

Ερχόταν συχνά σε επαφή μαζί σας κάποιο μέλος της θεραπευτικής ομάδας για να σας ενημερώσει για τα αποτελέσματα των εξετάσεων και την πορεία της υγείας/νοσηλείας σας;

1 2 3 4 5

Επόμενο

3^{ος} Άξονας: Ποιότητα φροντίδας & Αλληλεπίδραση με το Προσωπικό



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Βαθμολογήστε σύμφωνα με την εμπειρία από τη νοσηλεία σας, σε κλίμακα από 1 έως 5
(όπου 1: Καθόλου, 2: Λίγο, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)

Όταν είχατε σημαντικές
ερωτήσεις προς τους
θεράποντες γιατρούς,
λαμβάνετε απαντήσεις που
μπορούσατε να κατανοήσετε;

1 2 3 4 5

Οι θεράποντες γιατροί
αφιέρωναν αρκετό χρόνο σε
εσάς;

1 2 3 4 5

Είχατε εμπιστοσύνη στους
θεράποντες γιατρούς σας;

1 2 3 4 5

Το ιατρικό προσωπικό σας
αντιμετώπιζε με ευγένεια και
σεβασμό;

1 2 3 4 5

Όταν είχατε σημαντικές
ερωτήσεις προς τους
νοσηλευτές σχετικά με τη
νοσηλευτική φροντίδα,
λαμβάνατε απαντήσεις που
μπορούσατε να κατανοήσετε;

1 2 3 4 5

Οι νοσηλευτές που σας
φρόντιζαν αφιέρωναν αρκετό
χρόνο σε εσάς;

1 2 3 4 5

Είχατε εμπιστοσύνη στους
νοσηλευτές που σας φρόντιζαν;

1 2 3 4 5

Το νοσηλευτικό προσωπικό σας
αντιμετώπιζε με ευγένεια και
σεβασμό;

1 2 3 4 5

Το διοικητικό προσωπικό σας
αντιμετώπιζε με ευγένεια και
σεβασμό;

1 2 3 4 5





4^{ος} Άξονας:

Υποστήριξη & Συμμετοχή στη Λήψη Αποφάσεων

Βαθμολογήστε σύμφωνα με την εμπειρία από τη νοσηλεία σας, σε κλίμακα από 1 έως 5 (όπου 1: Καθόλου, 2: Λίγο, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)

Λάβατε βοήθεια και
ψυχολογική υποστήριξη σε
περίπτωση που
αντιμετωπίσατε καταστάσεις
όπως σύγχυση, στεναχώρια ή
κλάμα;

1 2 3 4 5

Ενημερωθήκατε για τους
κινδύνους και τις τυχόν
επιπλοκές της ιατρικής πράξης
ή τις διαθέσιμες εναλλακτικές;

1 2 3 4 5

Συμμετείχατε στη διαμόρφωση
των αποφάσεων σχετικά με τη
φροντίδα και τη θεραπεία σας;

1 2 3 4 5

Αν ένα μέλος της οικογένειάς
σας ή κάποιο άλλο κοντινό σας
πρόσωπο ήθελε να μιλήσει με
μέλη του προσωπικού, είχε τη
δυνατότητα να το κάνει;

1 2 3 4 5

Επόμενο



5^{ος} Άξονας:

Καθαριότητα, Υγιεινή & Σίτιση

Βαθμολογήστε σύμφωνα με την εμπειρία από τη νοσηλεία σας, σε κλίμακα από 1 έως 5
(όπου 1: Καθόλου, 2: Λίγο, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)

Πόσο ικανοποιημένος/η
ήσασταν από την ποιότητα του
φαγητού που σας
προσφερόταν;

1 2 3 4 5

Πόσο καθαρός ήταν ο θάλαμος
νοσηλείας σας;

1 2 3 4 5

Πόσο καθαροί ήταν οι
υπόλοιποι χώροι εκτός του
θαλάμου νοσηλείας σας (π.χ.
τουαλέτα, διάδρομοι);

1 2 3 4 5

Υπήρχαν διαθέσιμα
αντισηπτικά/σαπούνια για την
υγιεινή χεριών των ασθενών
και των επισκεπτών;

Ναι Όχι

Επόμενο

6^{ος} Άξονας: Υποστήριξη και Ενημέρωση κατά την Έξοδο από το Νοσοκομείο



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Πριν φύγετε από το Νοσοκομείο, σας έδωσε το προσωπικό οδηγίες για τυχόν αλλαγές που θα πρέπει να κάνετε στον τρόπο ζωής σας (π.χ. αλλαγές στη διατροφή, αύξηση φυσικής δραστηριότητας, διακοπή καπνίσματος, κ.ά.);

Ναι

Όχι

Δεν χρειαζόταν να λάβω τέτοια ενημέρωση

Επόμενο



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Σας δόθηκαν προφορικές ή γραπτές οδηγίες από το προσωπικό του νοσοκομείου για το τι πρέπει ή δεν πρέπει να κάνετε, αφού φύγετε από το νοσοκομείο;

Ναι, μου δόθηκαν προφορικές οδηγίες και ήταν εύκολο να τις κατανοήσω

Ναι, μου δόθηκαν προφορικές οδηγίες, αλλά ήταν δύσκολο να τις κατανοήσω

Ναι, μου δόθηκαν γραπτές οδηγίες και ήταν εύκολο να τις κατανοήσω

Ναι, μου δόθηκαν γραπτές οδηγίες, αλλά ήταν δύσκολο να τις κατανοήσω

Όχι

Επόμενο

6^{ος} Άξονας: Υποστήριξη και Ενημέρωση κατά την Έξοδο από το Νοσοκομείο



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Πριν φύγετε από το Νοσοκομείο, λάβατε ενημέρωση από το νοσοκομείο σχετικά με τυχόν κοινωνικές υπηρεσίες ή τον τρόπο που θα μπορούσατε να αναζητήσετε διαθέσιμα επιδόματα (βοηθήματα) για την πάθησή σας;

Ναι

Όχι, δεν έλαβα τέτοια ενημέρωση

Δεν χρειαζόταν να λάβω τέτοια ενημέρωση

Επόμενο



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Πριν φύγετε από το Νοσοκομείο, η θεραπευτική ομάδα συζήτησε μαζί σας για τυχόν πρόσθετες υπηρεσίες σχετικά με τη διαχείριση της φροντίδας σας στο σπίτι (π.χ. νοσηλευτές κατ' οίκον φροντίδας, φυσικοθεραπευτές, ομάδες αυτοβοήθειας για άτομα με καρκίνο, συλλόγους ασθενών κ.ά.)

Ναι

Όχι

Δεν χρειαζόταν να λάβω τέτοια ενημέρωση

Επόμενο

7^{ος} Άξονας: Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Ενημερωθήκατε για την ύπαρξη του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας στο νοσοκομείο;

Ναι

Όχι

Επόμενο



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Απευθυνθήκατε στο Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας του νοσοκομείου, λόγω κάποιου προβλήματος που προέκυψε κατά τη νοσηλεία σας;

Ναι

Όχι

Δεν γνωρίζω την ύπαρξη και τον ρόλο του Γραφείου

Επόμενο



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Σε τι βαθμό εξυπηρετηθήκατε από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας σχετικά με το πρόβλημά σας;

1

2

3

4

5

Επόμενο





8^{ος} Άξονας:

Γενική/ συνολική
αξιολόγηση της
παρεχόμενης φροντίδας

Λαμβάνοντας υπόψη όλη τη φροντίδα που λάβατε στο νοσοκομείο για την περίπτωσή σας, χρησιμοποιώντας οποιονδήποτε αριθμό από το 1 έως το 5, πώς θα βαθμολογούσατε τη συνολική σας εμπειρία;



Υποβολή

Πρόσβαση στα Δεδομένα & Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων

Συλλέγονται & αποθηκεύονται σε **ιστορική βάση δεδομένων**.

Παρέχεται η δυνατότητα συγκεντρωτικής παρουσίασής τους σε **σύστημα διοικητικής πληροφόρησης**.

Βάσει των δεδομένων προκύπτει **συγκεκριμένη βαθμολογία** ανά Άξονα Αξιολόγησης, ανά νοσοκομείο και ανά κλινική, ώστε να είναι εφικτή η συστηματική και διαχρονική παρακολούθηση & αποτίμηση της πορείας στον χρόνο, καθώς και η πραγματοποίηση συγκρίσεων.

Προβλέπεται **διαβαθμισμένη πρόσβαση** στα δεδομένα, μόνο σε εξουσιοδοτημένους χρήστες.

Συγκεντρώνονται σε **Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων**, όπου αναφέρονται τα θετικά σημεία, οι αδυναμίες & οι ενέργειες για την επίλυση των προβλημάτων που εντοπίστηκαν.

Τα
(ανωνυμοποιημένα)
Δεδομένα

Υπουργείο Υγείας

Πρόσβαση στο σύνολο των
δεδομένων

Δ.Υ.Πε.

Πρόσβαση στα δεδομένα
των νοσοκομείων
αρμοδιότητάς της

Νοσοκομεία

Πρόσβαση στα δεδομένα
που αφορούν στο
συγκεκριμένο νοσοκομείο

Αναμενόμενα Οφέλη

Έγκαιρος εντοπισμός
προβλημάτων & χάραξη
τεκμηριωμένων πολιτικών

Βελτίωση της
αποτελεσματικότητας & της
αποδοτικότητας των
νοσοκομείων

Βελτίωση της ποιότητας των
παρεχόμενων υπηρεσιών

Μείωση των ανεκπλήρωτων
αναγκών του πληθυσμού

Ενίσχυση της
ανθρωποκεντρικής
διάστασης του Ε.Σ.Υ.

Πραγματοποίηση συγκρίσεων
& εντοπισμός καλών
πρακτικών

Στάδια Εφαρμογής της Υπηρεσίας





ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

