



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Αποτελέσματα Αξιολόγησης

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





Περίοδος Αξιολόγησης: 14 Ιουλίου 2025 – 3 Οκτωβρίου 2025



111 Νοσοκομεία & 631 Κλινικές

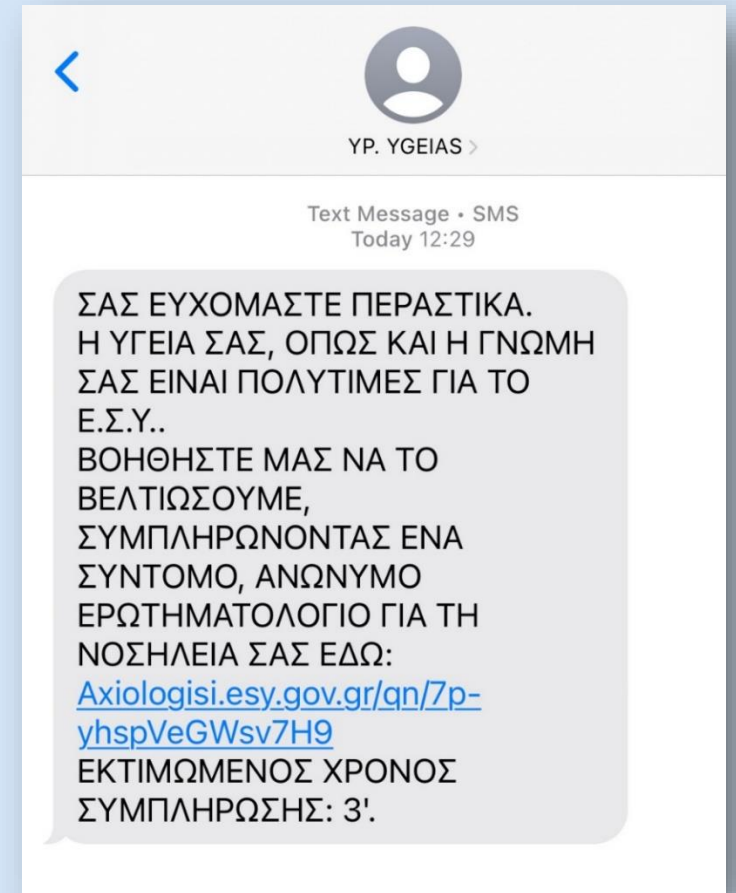
Εξαιρούνται παιδιατρικά, ογκολογικά & ψυχιατρικά νοσοκομεία & κλινικές



Συμμετέχοντες: πολίτες **18+** που έχουν νοσηλευτεί τουλάχιστον 1 ημέρα σε νοσοκομείο του Ε.Σ.Υ.



Σύνολο συμπληρωμένων ερωτηματολογίων: 14.885



Μεθοδολογία Ψηφιακού Εργαλείου Αξιολόγησης



Η μεθοδολογία του Ψηφιακού Εργαλείου Αξιολόγησης βασίζεται σε εργαλεία **PREMs (Patient Reported Experience Measures)**, τα οποία καταγράφουν τις απόψεις των ασθενών σχετικά με την εμπειρία τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας και τον βαθμό ικανοποίησης των αναγκών τους, εστιάζοντας σε πτυχές της φροντίδας που έχουν σημασία για τον ίδιο τον ασθενή.

Άξονες Αξιολόγησης



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

Αποτελέσματα Αξιολόγησης



Γενικός Μ.Ο. Ικανοποίησης σε βασικές πτυχές της ποιότητας

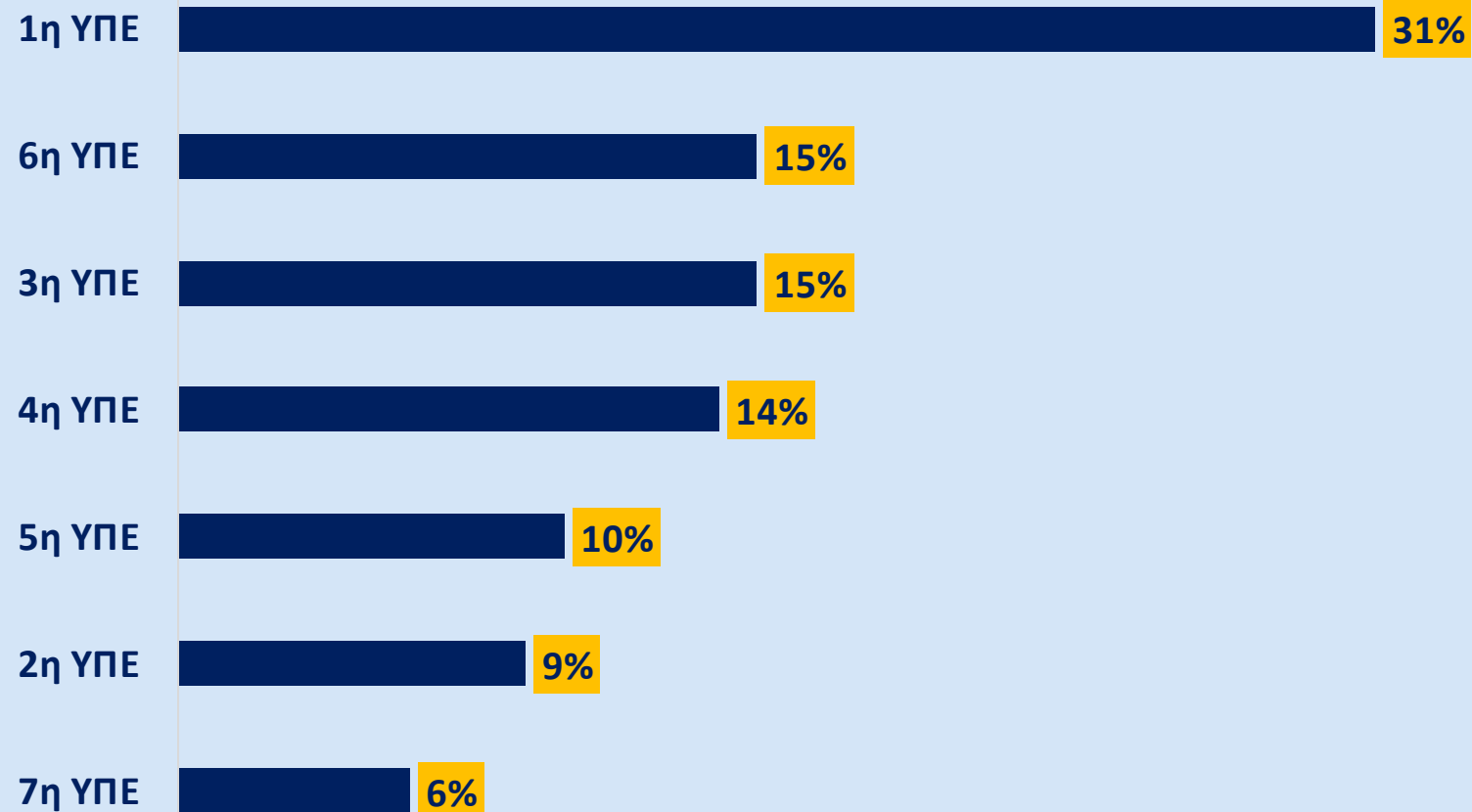
Γενικός Μ.Ο. Ικανοποίησης (σταθμισμένος): **4,04/5**



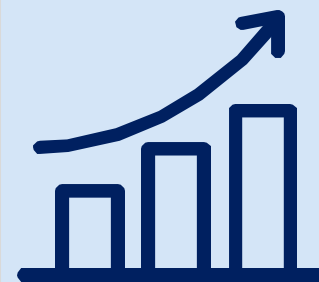
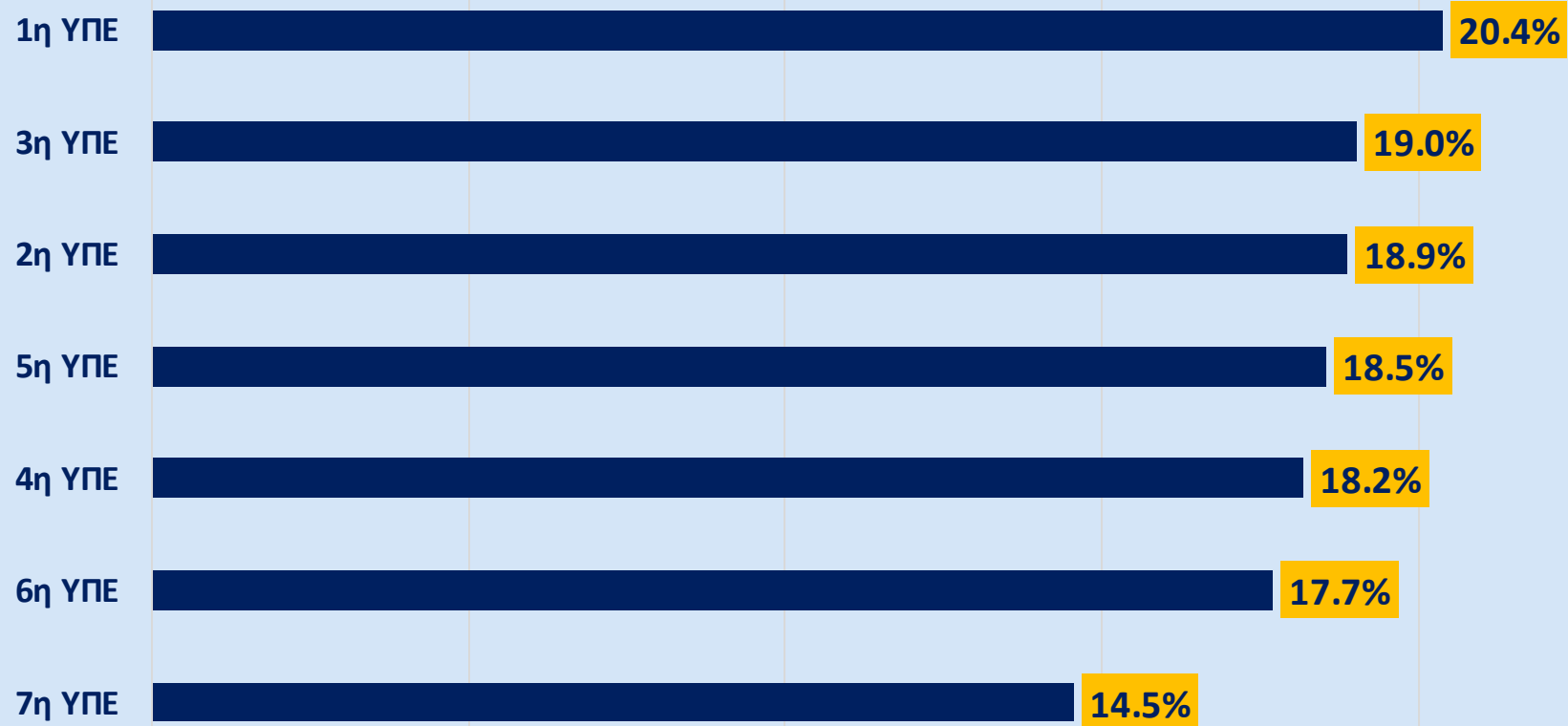
Σύγκριση Αποτελεσμάτων ανά Υγειονομική Περιφέρεια



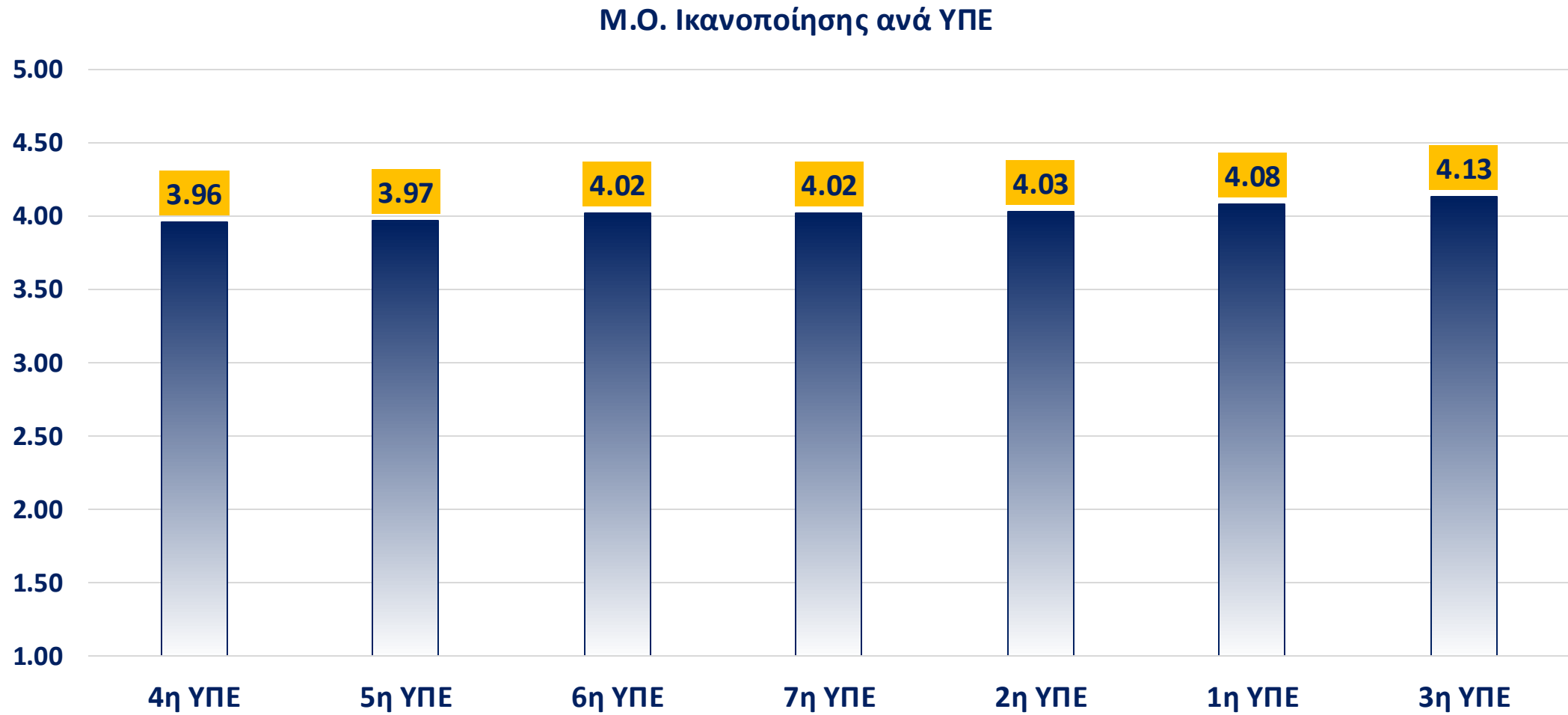
Κατανομή συμπληρωμένων ερωτηματολογίων ανά ΥΠΕ



Ποσοστό απόκρισης ανά ΥΠΕ



Σύγκριση Μ.Ο. Ικανοποίησης ανά ΥΠΕ



Σύγκριση Αποτελεσμάτων

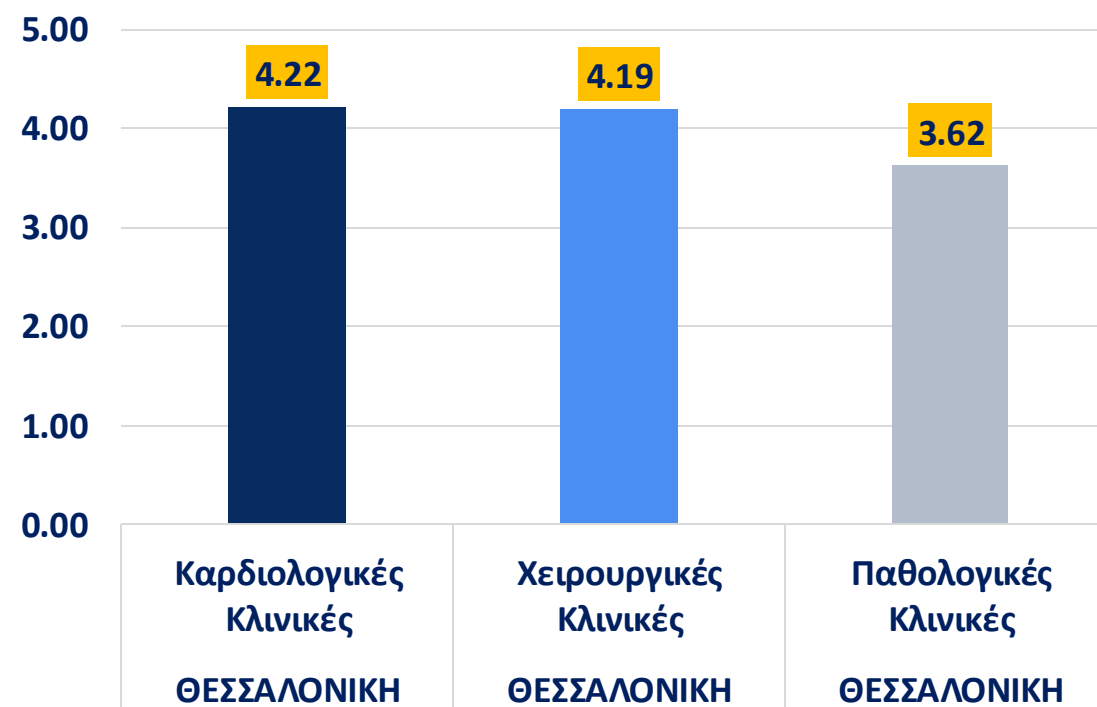
Μεταξύ Κλινικών των νοσοκομείων της Αττικής & της Θεσσαλονίκης

Σύγκριση Μ.Ο. Ικανοποίησης μεταξύ κλινικών των νοσοκομείων της Αττικής & της Θεσσαλονίκης

Μ.Ο. Ικανοποίησης μεταξύ κλινικών των
νοσοκομείων της Αττικής



Μ.Ο. Ικανοποίησης μεταξύ κλινικών των
νοσοκομείων της Θεσσαλονίκης



Σύγκριση Αποτελεσμάτων

Μεταξύ Κλινικών
του ίδιου Νοσοκομείου

Σύγκριση Μ.Ο. Ικανοποίησης μεταξύ κλινικών του ίδιου Νοσοκομείου

Μ.Ο. Ικανοποίησης (σταθμισμένος)
Μεγάλο Νοσοκομείο της Αττικής

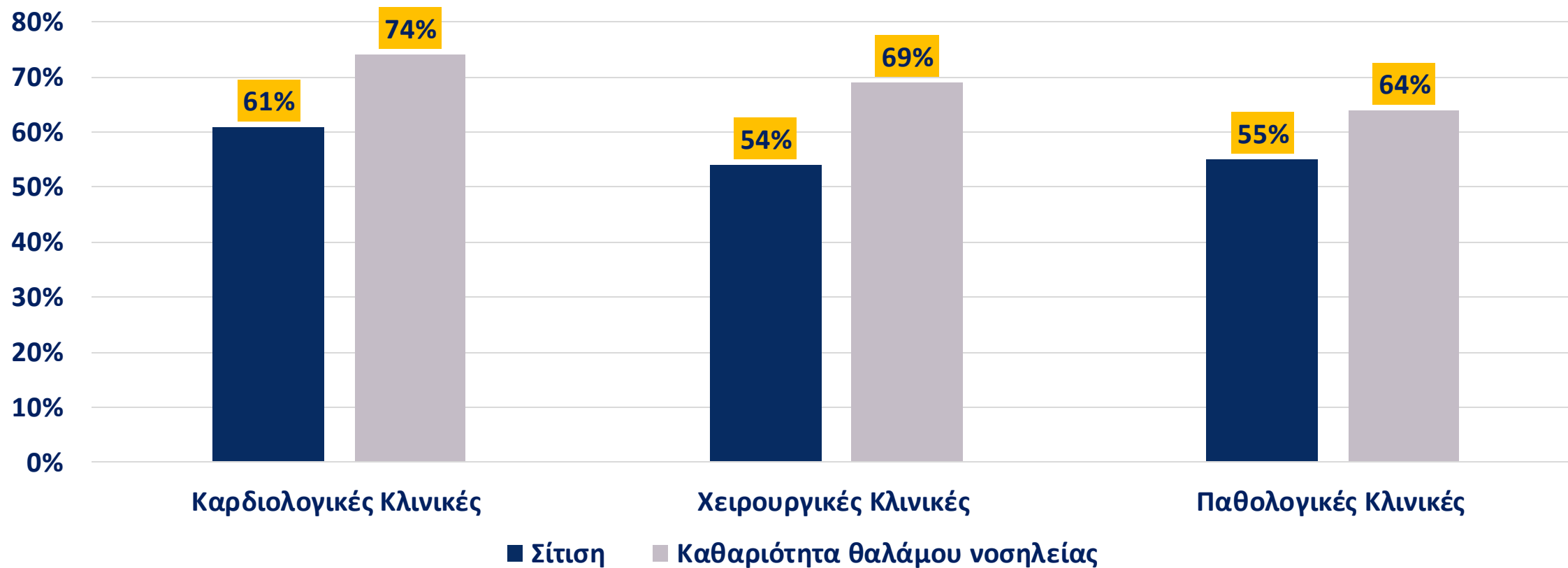


Σύγκριση Αποτελεσμάτων

Μεταξύ Κλινικών
του ίδιου Νοσοκομείου
στα πεδία της σίτισης & της καθαριότητας του θαλάμου
νοσηλείας

Σύγκριση Μ.Ο. ικανοποίησης μεταξύ κλινικών του ίδιου Νοσοκομείου
στα πεδία της σίτισης & της καθαριότητας του θαλάμου νοσηλείας

Μ.Ο. Ικανοποίησης
Μεγάλο Νοσοκομείο της Αττικής



Αξιοποίηση των Δεδομένων

Ο ρόλος του Υπουργείου Υγείας,
των Δ.Υ.Π.Ε. και των Διοικήσεων των Νοσοκομείων

Διοικήσεις Νοσοκομείων

Πρόσβαση στα δεδομένα για το συγκεκριμένο νοσοκομείο

- **Παρακολουθούν συστηματικά** την πορεία των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης. Ενδεικτικά: **πραγματοποιούν συγκρίσεις** ανά χρονικές περιόδους/ανά κλινικές/ανά άξονα αξιολόγησης/ ανά ερώτηση.
- **Λαμβάνουν μέτρα βελτίωσης**, όπου τα αποτελέσματα της αξιολόγησης δεν είναι ικανοποιητικά.
- **Αξιολογούν την αποτελεσματικότητα των μέτρων** που έλαβαν χάρη στην πραγματοποίηση συγκρίσεων σε διαφορετικές χρονικές περιόδους.
- Καταρτίζουν και αποστέλλουν στην οικεία ΔΥΠΕ **Ετήσια Έκθεση Αποτελεσμάτων Αξιολόγησης**.

Διοικήσεις Υγειονομικών Περιφερειών

Πρόσβαση στα δεδομένα των νοσοκομείων αρμοδιότητάς τους

- **Παρακολουθούν συστηματικά** την πορεία των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης και τη λήψη μέτρων βελτίωσης από τις Διοικήσεις των νοσοκομείων. Ενδεικτικά: πραγματοποιούν συγκρίσεις ανά χρονικές περιόδους/ ανά νοσοκομεία/ανά κλινικές/ανά άξονα και ανά ερώτηση.
- **Συγκεντρώνουν τις Ετήσιες Εκθέσεις Αποτελεσμάτων της Αξιολόγησης** από τα νοσοκομεία αρμοδιότητάς τους και τις αποστέλλουν στο Υπουργείο Υγείας.

Υπουργείο Υγείας

Πρόσβαση στο σύνολο των δεδομένων

- **Παρακολουθεί συστηματικά** την πορεία των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης ανά κλινική, ανά νοσοκομείο και ανά ΥΠΕ.
- Ασκεί **ρόλο συντονιστικό και εποπτικό στη λήψη μέτρων** βελτίωσης από τις Διοικήσεις των νοσοκομείων.

Συμπεράσματα

Οι Διοικήσεις των νοσοκομείων, των Υγειονομικών Περιφερειών και το Υπουργείο Υγείας διαθέτουν πλέον ένα **σύγχρονο εργαλείο διοίκησης**, με στόχο τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
Το εργαλείο αυτό:

Καλύπτει **όλες τις πτυχές της ποιότητας** που έχουν σημασία για τον ίδιο τον ασθενή.

Αποτελεί ένα δυναμικό και όχι στατικό εργαλείο, το οποίο επιτρέπει τη **διαχρονική παρακολούθηση και σύγκριση**.

Διασφαλίζει την **ενιαία αποτύπωση των αποτελεσμάτων**, καθιστώντας δυνατή την αξιόπιστη και διαφανή σύγκριση σε επίπεδο επικράτειας.

Επιτρέπει την **πολυεπίπεδη παρακολούθηση** της υφιστάμενης κατάστασης και τη **λήψη στοχευμένων διορθωτικών μέτρων**, σε επίπεδο κλινικής, νοσοκομείου, ΥΠε και σε επίπεδο επικράτειας.

Δίνει τη δυνατότητα να ελεγχθεί η αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων των Διοικήσεων, ώστε **να επανασχεδιαστούν οι πολιτικές**, όπου αυτό απαιτείται.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

