

Διαστάσεις

Εμπράγματα
Αξιοπιστία
Ανταπόκριση
Ασφάλεια
Ενσυναίσθηση
ΣΤΑΘΜΙΣΜΕΝΟΣ ΜΕΣΟΣ

Βαρύτητα

ΕΣΑ	ΕΞ	ΕΣΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΑΣ
		P
6,37	14,41	5,18
18,92	17,79	5,75
20,71	16,76	5,76
20	22,20	5,48
14,64	18,23	5,42
		5,51

Διαστάσεις

Εμπράγματα
Αξιοπιστία
Ανταπόκριση
Ασφάλεια
Ενσυναίσθηση
ΣΤΑΘΜΙΣΜΕΝΟΣ ΜΕΣΟΣ

Βαρύτητα

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΠ		
ΔΠ	ΝΠ	P
19,77	13,73	4,86
19,42	22,95	5,67
17,88	16,36	5,53
16,92	25	4,98
13,65	16,27	5,3
		5,26

Διαστάσεις

Εμπράγματα
Αξιοπιστία
Ανταπόκριση
Ασφάλεια
Ενσυναίσθηση
ΣΤΑΘΜΙΣΜΕΝΟΣ ΜΕΣΟΣ

Βαρύτητα

ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩ	
ΙΠ	P
13.27	3.93
21.22	4.74
16.59	4.99
20.22	4.96
15.04	5.03
	4.73

Διαστάσεις

Εμπράγματα
Αξιοπιστία
Ανταπόκριση
Ασφάλεια
Ενσυναίσθηση
ΣΤΑΘΜΙΣΜΕΝΟΣ ΜΕΣΟΣ

Βαρύτητα

ΣΥΝΟΛΟ ΑΣΘΕ		
ΣΑ	ΣΠ	P
10,4	4,15	7,79
11,72	5,07	5,86
11,81	5,13	5,905
11,5	4,9	5,75
11,12	5,01	5,56
		6,173

Ομάδες

ΕΘΕΝΕΙΣ				ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΑΣΘΕΝΕΙΣ				
E	P-E	GAP	% του Gap	P	E	P-E	% του Gap	
5.85	-0.67	11.67		5.22	6.69	-1.47	21	
6,01	-0,26	3,71		5.97	6.78	-0.81	11,57	
6,02	-0,26	3,71		6.05	6.64	-0.59	8.42	
6.41	-0.93	13.28		6.02	6.89	-0.87	12.42	
5.68	-0.26	3,71		5.7	6.53	-0.83	11.85	
5.99	-0,47			5.79	6.7	-0.91		

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΔΠ)			ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ(ΝΠ)			
E	P-E	% του Gap	P	E	P-E	% του Gap
6.65	-1.79	25.57	4.21	6.011	-1.801	15.44
6.76	-1.09	15.57	4.8	5.98	-1.18	16.85
6.59	-1.06	15.14	4.89	5.75	-0.86	12,28
6.75	-1.77	25.28	4.76	6.42	-1.66	23.71
6.3	-1	14.28	4.71	5.8	-1.09	15.57
6.61	-1.35		4.674	5.99	-1.31	

ΩΠΙΚΟ		
E	P-E	% του Gap
6.41	-2.48	35.42
6.23	-1.49	21.28
5.91	-0.92	13.14
6.55	-1.59	22.71
5.73	-0.7	10
6.16	-2.38	

ΝΩΝ		ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ				
E	P-E	% του Gap	P	E	P-E	% του Gap
6.27	-1.07	15.28	4.34	6.35	-2.01	28.71
6.395	-0.535	7,64	5.07	6.32	-1.25	17,85
6.33	-0.425	6,07	5.07	6.08	-1.01	14.42
6.65	-0.9	12.85	4.9	6.57	-1.67	23.85
6.105	-0.69	9.85	5.014	7.53	-2.51	35.85
6.35	-0.784		4.87	6.57	-1.7	

--	--	--

A/A	Προσδοκίες	Μέσος Όρος	
			A. TANGIBLES (Πίνακας 1
	Τα νοσοκομεία θα πρέπει να έχουν		
1	σύγχρονο εξοπλισμό Οι φυσικές εγκαταστάσεις των Νοσοκομείων (π.χ. χώρος αναμονής, Ιατρεία, Θάλαμοι νοσηλείας, τουαλέτες)	5.95	
2	θα πρέπει να είναι οπτικά ελκυστικές Οι εργαζόμενοι των Νοσοκομείων θα πρέπει να είναι ομοιόμορφα ντυμένοι και	6.3	
3	καθαροί Τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται για την θεραπευτική αντιμετώπιση, πρέπει να είναι	6.17	
4	πάντα τακτοποιημένα και καθαρά Σύνολο	7.11	
	Μέσος Όρος(25,53/4)	25.53	
		6.38	B. RE
	όταν το προσωπικό του Νοσοκομείου υπόσχεται να κάνει κάτι σε μια συγκεκριμένη στιγμή, θα πρέπει να το	6.53	
5	κάνει. όταν ο ασθενής έχει ένα πρόβλημα, το προσωπικό των Νοσοκομείων πρέπει να	6.66	
6	δείχνει πραγματικό ενδιαφέρον να το λύσει Τα Νοσοκομεία θα πρέπει να είναι αξιόπιστα και να παρέχουν από την αρχή	6.59	
7	πάντα σωστές υπηρεσίες. Τα Νοσοκομεία θα πρέπει να παρέχουν τις υπηρεσίες τους τη στιγμή που	6.27	
8	υποσχέθηκαν να το κάνουν. τα Νοσοκομεία θα πρέπει να διατηρούν τα αρχεία τους σωστά(π.χ. Ιατρικός Φάκελος,	6.808	
9	Ραντεβού, κ.λ.π.) Σύνολο	32.85	
	Μέσος Όρος(32,85/5)	6.57	C. RESP
	Το προσωπικό των Νοσοκομείων πρέπει		
10	να ενημερώνει τον ασθενή Το προσωπικό των Νοσοκομείων θα πρέπει να παρέχει γρήγορες υπηρεσίες	6.23	
11	στους ασθενείς Το προσωπικό των Νοσοκομείων θα πρέπει να είναι πάντα πρόθυμο να	6.15	
12	βοηθήσει τους ασθενείς. Το προσωπικό των Νοσοκομείων θα πρέπει να ανταποκρίνεται πάντα στα αιτήματα των ασθενών, όσο	6.43	
13	απασχολημένο και να είναι. Σύνολο	5.49	
		24.3	

Μέσος Όρος(24,3/4)	6.075	D. AS
Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Νοσοκομεία, πρέπει να εμπνέει	6.59	
14 εμπιστοσύνη στους ασθενείς Οι ασθενείς πρέπει να νοιώθουν ασφαλείς στις συναλλαγές τους με τους	5.3	
15 εργαζόμενους των Νοσοκομείων Οι εργαζόμενοι στα Νοσοκομεία πρέπει να είναι συνεπείς και ευγενικοί με τους	6.65	
16 ασθενείς		
Οι εργαζόμενοι στα Νοσοκομεία πρέπει να λαμβάνουν την ανάλογη υποστήριξη ώστε	6.79	
17 να κάνουν καλά την δουλειά τους.		
Σύνολο	25.33	
Μέσος Όρος(25,33/4)	6.33	E. EMPATHY
Οι εργαζόμενοι στα Νοσοκομεία πρέπει να δίνουν ξεχωριστή προσοχή στον κάθε	6.35	
18 ασθενή		
Οι ώρες λειτουργίας των Νοσοκομείων	5.73	
19 πρέπει να ταιριάζουν σε κάθε ασθενή Οι υπάλληλοι των Νοσοκομείων πρέπει να καταλαβαίνουν και να γνωρίζουν τις	6.09	
20 ανάγκες των ασθενών Τα Νοσοκομεία πρέπει να έχουν τα	6	
21 συμφέροντα των ασθενών κατά νου. Το προσωπικό των Νοσοκομείων πρέπει να αντιλαμβάνεται τις ανάγκες των	6.42	
22 ασθενών του.		
Σύνολο	30.59	
Μέσος Όρος(30,59/5)	6.11	

Κατηγορίες	Οι Μέσοι Όροι των διαστημάτων	Προσδωκόμενη Ποιότητα
1 Εμπράγματα		6.38
2 Αξιοπιστία		6.57
3 Ανταπόκριση		6.075
4 Ασφάλεια		6.33
5 Ενσυναίσθηση		6.11
Σύνολο		31.465
Μέσος Όρος		6.293

Διαστάσεις	Gap (P-E)	
Εμπράγματα		-1.57
Αξιοπιστία		-1.166
Ανταπόκριση		-0.75

Ασφάλεια	-1.11
Ενσυναίσθηση	-0.922

ίμηση της ποιότητας υπηρεσιών στο Ν.Ι. "Ο Άγιος Δημήτριος"

Αντιλαμβανόμενη Ποιότητα	Μέσος Όρος	GAP(P-E)
) Το Ν.Ι. "Ο Άγιος Δημήτριος, έχει σύγχρονο εξοπλισμό	4.34	-1.61
Οι φυσικές εγκαταστάσεις του Ν.Ι. " Ο Άγιος Δημήτριος " είναι οπτικά ελκυστικές	3.99	-2.31
Οι εργαζόμενοι του Ν.Ι. "Ο Άγιος Δημήτριος", είναι ομοιόμορφα ντυμένοι και καθαροί	5.04	-1.13
Για εργαλεία που χρησιμοποιούν για την θεραπευτική μου αντιμετώπιση είναι πάντα τακτοποιημένα και καθαρά	5.9	-1.21
Σύνολο	19.27	-6.26
Μέσος Όρος(19,27/4)	4.81	-1.57
LIABILITY		
Όταν το προσωπικό του ΓΝ "Ο Άγιος Δημήτριος" υπόσχεται να κάνει κάτι σε μια συγκεκριμένη στιγμή , το κάνει.	5.24	-1.29
Όταν έχω ένα πρόβλημα , το προσωπικό του ΓΝ "Ο Άγιος Δημήτριος" δείχνει πραγματικό ενδιαφέρον να το λύσει.	5.59	-1.07
Το Ν.Ι. "Ο Άγιος Δημήτριος, είναι αξιόπιστο και παρέχει από την αρχή πάντα σωστές υπηρεσίες.	5.47	-1.12
Το Γ.Ν. "Ο Άγιος Δημήτριος" παρέχει τις υπηρεσίες του στη στιγμή που υποσχέθηκε νατο κάνει.	5.49	-0.78
Το Γ. Ν. " Ο Άγιος Δημήτριος" διατηρεί τα αρχεία του σωστά(π.χ. Ιατρικός Φάκελος , Ραντεβού, κ.λ.π.)	5.23	-1.57
Σύνολο	27.02	-5.83
Μέσος Όρος(27,02/5)	5.4	-1.166
ONSIVENESS		
Το προσωπικό του Νοσοκομείου "Ο Άγιος Δημήτριος" ενημερώνει τον ασθενή	5.48	-0.75
Το προσωπικό του Νοσοκομείου " Ο Άγιος Δημήτριος" παρέχει γρήγορες υπηρεσίες στους ασθενείς	5.05	-1.1
Το προσωπικό του Νοσοκομείου "Ο Άγιος Δημήτριος" είναι πάντα πρόθυμο να βοηθήσει τους ασθενείς.	5.89	-0.54
Το προσωπικό των Νοσοκομείου "Ο Άγιος Δημήτριος" ανταποκρίνεται πάντα στα αιτήματα των ασθενών, όσο απασχολημένο και να είναι.	4.89	-0.6
Σύνολο	21.31	-2.99

Μέσος Όρος (21,31/4)	5.32	-0.75
INSURANCE		
Η συμπεριφορά των εργαζομένων στο Νοσοκομείο "Ο Άγιος Δημήτριος", εμπνέει εμπιστοσύνη στους ασθενείς	5.45	-1.14
Οι ασθενείς νοιώθουν ασφαλείς στις συναλλαγές τους με τους εργαζόμενους των Νοσοκομείου "Ο Άγιος Δημήτριος"	5.41	0.11
Οι εργαζόμενοι στο Νοσοκομείο "Ο Άγιος Δημήτριος" είναι συνεπείς και ευγενικοί με τους ασθενείς	5.46	-1.19
Οι εργαζομενοι στο Νοσοκομειο "Ο Άγιος Δημήτριος" λαμβάνουν την ανάλογη υποστήριξη ώστε να κάνουν καλά την δουλειά τους.	4.56	-2.23
Σύνολο	20.88	-4.45
Μέσος Όρος(20,88/4)	5.22	-1.11
Οι εργαζόμενοι στο Νοσοκομείο "Ο Άγιος Δημήτριος" δίνουν ξεχωριστή προσοχή στον κάθε ασθενή	5.47	-0.88
Οι ώρες λειτουργίας του Νοσοκομείου "Ο Άγιος Δημήτριος" ταιριάζουν σε κάθε ασθενή	5.27	-0.46
Οι υπάλληλοι του Νοσοκομείου "Ο Άγιος Δημήτριος" καταλαβαίνουν και γνωρίζουν τις ανάγκες των ασθενών	4.9	-1.19
Το Νοσοκομείο" Ο Άγιος Δημήτριος" έχει τα συμφέροντα των ασθενών κατά νου.	5.14	-0.86
Το προσωπικό του Νοσοκομείου "Ο Άγιος Δημήτριος"αντιλαμβάνεται τις ανάγκες των ασθενών του.	5.16	-1.26
Σύνολο	25.94	-4.65
Μέσος Όρος(25,94/5)	5.188	-0.922
άσεων της ποιότητας υπηρεσιών		
Αντιλαμβανόμενη Ποιότητα		GAP(P-E)
4.81		-1.57
5.4		-1.17
5.32		-0.755
5.22		-1.11
5.188		-0.922
20.716		5.527
4.143		1.105

