
**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**



**ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ της ΥΓΕΙΑΣ»**

**ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΥΣΙΚΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ, ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ Ο
Ε.Ο.Π.Υ.Υ. ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

ΧΡΙΣΤΟΔΟΥΛΙΔΟΥ ΕΡΜΙΟΝΗ

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης
του Πανεπιστημίου Πειραιώς για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Διοίκηση της Υγείας.

Πειραιάς, Έτος 2015

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**



**ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ της ΥΓΕΙΑΣ»**

**ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΥΣΙΚΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ, ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ Ο
Ε.Ο.Π.Υ.Υ. ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

ΧΡΙΣΤΟΔΟΥΛΙΔΟΥ ΕΡΜΙΟΝΗ, Α.Μ.: ΔΥ/1352

Επιβλέπων: Ιθακήσιος Διονύσιος , Αν. Καθηγητής Πανεπιστημίου Πειραιά

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης
του Πανεπιστημίου Πειραιώς για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Διοίκηση της Υγείας.

Πειραιάς, Έτος 2015

**UNIVERSITY
of PIRAEUS**



**DEPARTMENT
of ECONOMICS**

M.Sc. in Health Management

**PATIENT SATISFACTION FROM HEALTH SERVICES:
THE CASE OF PHYSIOTHERAPY SERVICES,
PROVIDED THE E.O.P.Y.Y. IN GREECE**

ERMIONI CHRISTODOULIDOU

Supervisor: Dionysios D. Ithakisios, Associate Professor, University of Piraeus

Master Thesis submitted to the Department of Economics
of the University of Piraeus in partial fulfillment of the requirements
for the degree of M.Sc. in Health Management

Piraeus, Greece, 2015

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον καθηγητή μου κ. Διονύσιο Ιθακήσιο, κυρίως για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε, και την υπομονή που έκανε κατά τη διάρκεια υλοποίησης της πτυχιακής μου εργασίας. Όπως επίσης και για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγηση του, για την επίλυση διάφορων θεμάτων.

**ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΦΥΣΙΚΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ, ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ.
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

Σημαντικοί όροι: Ικανοποίηση ασθενών, Ποιότητα υπηρεσιών υγείας, Σύστημα υγείας στην Ελλάδα, Υγειονομική περίθαλψη στην Ελλάδα, Βαθμός ικανοποίησης από τις υπηρεσίες φυσικοθεραπείας που παρέχει ο ΕΟΠΥΥ στην Ελλάδα

Περίληψη

Η παρούσα εργασία έχει στόχο την διερεύνηση των απόψεων των χρηστών υπηρεσιών φυσικοθεραπείας σε σχέση με την ποιότητα της φροντίδας που παρέχεται από συμβεβλημένους με τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ παρόχους. Κριτήριο επιλογής του συγκεκριμένου θέματος ήταν οι οικονομικές εξελίξεις των τελευταίων ετών στη χώρα μας και ο βαθμός στον οποίο επηρέασαν τον τομέα παροχής υπηρεσιών υγείας και ιδιαίτερα το κομμάτι της φυσικοθεραπείας.

Το Ελληνικό σύστημα υγείας είναι μεικτό, με χρηματοδότηση από την γενική φορολογία αλλά και την κοινωνική ασφάλιση και παρέχεται από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς. Ο υγειονομικός τομέας στην Ελλάδα, παρουσιάζει πληθώρα προβλημάτων που αφορούν μεταξύ άλλων θέματα οργανωτικού και οικονομικού χαρακτήρα με αποτέλεσμα την χαμηλή ικανοποίηση των ασθενών. Γι' αυτό το λόγο θα πρέπει να πραγματοποιούνται μετρήσεις ικανοποίησης, ώστε να αναγνωρίζονται τα προβλήματα και οι ανάγκες των ασθενών, με απώτερο σκοπό την αναβάθμιση των υπηρεσιών υγείας.

Γενικότερα η μελέτη των απόψεων των ασθενών στοχεύει στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και κατ' επέκταση στην αύξηση της ικανοποίησης τους από την φροντίδα που λαμβάνουν. Τα βασικά στοιχεία της ποιότητας σχετίζονται με την οργάνωση, τις διαδικασίες και τα αποτελέσματα των υπηρεσιών υγείας, καθώς και με την συμπεριφορά των λειτουργών υγείας. Η μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών από την παρεχόμενη περίθαλψη αποτελεί βασικό δείκτη της ποιότητας των υπηρεσιών. Οι εκτιμήσεις των ασθενών αντικατοπτρίζουν

τις ανάγκες και προσδοκίες τους από τις υπηρεσίες υγείας καθώς και τον βαθμό επίτευξης αυτών.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε ήταν η βιβλιογραφική ανασκόπηση καθώς και η πραγματοποίηση μιας έρευνας σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών φυσικοθεραπευτικών υπηρεσιών μέσω ενός δομημένου ερωτηματολογίου. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν όσον αφορά την ικανοποίηση των ασθενών από την φυσικοθεραπευτική φροντίδα είναι αρκετά ικανοποιητικά, δίνοντας το μήνυμα ότι η ποιότητα στον τομέα παροχής υπηρεσιών φυσικοθεραπείας (όσον αφορά τον ιδιωτικό τομέα, ο οποίος εξετάστηκε), έχει πρωτεύοντα ρόλο.

PATIENTS' SATISFACTION FROM THE HEALTH SERVICES: THE CASE OF PHYSIOTHERAPY SERVICES, PROVIDED BY E.O.P.P.Y. IN GREECE

Keywords: patient satisfaction, healthcare quality

Abstract

The present study aims to research the opinion of physiotherapy services users in relation to the quality of healthcare provided by the associated/contracted to EOPYY healthcare providers. The reason to choose this topic is the economic changes occurring the last few years in Greece (the economic crisis) and the degree to which these changes affected the healthcare services and specifically the service of physiotherapy practice.

The finance of the Greek National Health System is mixed in terms that is provided by the general taxation and national insurance of both public and private bodies/operators. The healthcare system in Greece has many problems mainly in relation to organization and finance that result in patients' low satisfaction. Therefore, it is important to regularly measure the level of satisfaction of the healthcare users in order to acknowledge their problems and needs and hence enhance the healthcare services accordingly.

The study of the healthcare users' opinion aims to enhance the quality of the services and in turn increase the users' satisfaction for the healthcare service they receive. The basic components for the quality of the healthcare service include organization, procedures and results of the services, as well as behavior of the healthcare providers. The measurement of patients' satisfaction level consists of a fundamental indicator of the quality level of the services. The patients' opinion reflects their needs and expectations from the healthcare system and the degree to which these have met or not.

The methodology followed for the present study was mixed including narrative review of the relevant literature followed by a survey on the satisfaction of the users of physiotherapy services using structured questionnaires. The results from the questionnaires on the satisfaction of patients to the physiotherapy healthcare are

promising and show that the quality of the service is of outstanding importance (especially in the private sector).

Περιεχόμενα

Περίληψη	ix
Abstract	xi
Κατάλογος πινάκων	xvii
Κατάλογος διαγραμμάτων	xix

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
----------	---

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

Ο ΤΟΜΕΑΣ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

1.1 Εισαγωγή	3
1.2 Η έννοια του συστήματος υγείας	3
1.3 Αρχές συστήματος υγείας	4
1.4 Τύποι συστημάτων υγείας	4
1.5 Ιστορική εξέλιξη του ελληνικού συστήματος υγείας	5
1.5.1 Πρώτη περίοδος 1833-1922	5
1.5.2 Δεύτερη περίοδος 1922-1945	6
1.5.3 Τρίτη περίοδος 1945-1974	6
1.5.4 Τέταρτη περίοδος 1974 έως σήμερα	7
1.6 Ελληνικό σύστημα υγειονομικής περίθαλψης	9
1.7 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα Ελληνικού συστήματος περίθαλψης	10
1.7.1 Πλεονεκτήματα	10
1.7.2 Μειονεκτήματα	10
1.8 Οργάνωση των υπηρεσιών υγείας	11
1.8.1 Πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας	11
1.8.2 Δευτεροβάθμια φροντίδα υγείας	12
1.8.3 Τριτοβάθμια φροντίδα υγείας	12
1.9 Φορείς παροχής υπηρεσιών Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας	13
1.9.1 Δημόσιοι φορείς παροχής υπηρεσιών Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας	13
1.9.2 Ιδιωτικοί φορείς παροχής υπηρεσιών Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας	14
1.10 Τα προβλήματα του συστήματος υγείας σήμερα	15
1.11 Ανακεφαλαίωση	15

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2°

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

2.1 Εισαγωγή	17
2.2 Ορισμός της ποιότητας	17
2.3 Η ποιότητα στον τομέα της υγείας	19
2.4 Η ποιότητα από την οπτική των συστημάτων υγείας	21
2.5 Η ποιότητα από την οπτική των ασθενών	22
2.6 Οφέλη από την βελτίωση της ποιότητας	24
2.7 Παράγοντες για την βελτίωση της ποιότητας	26
2.8 Μέθοδοι βελτίωση ποιότητας	27
2.8.1 Προγράμματα Ποιοτικού Ελέγχου	27
2.8.2 Προγράμματα Διασφάλισης της Ποιότητας (ΔΠ)	28
2.8.3 Προγράμματα Κύκλων Ποιότητας	28
2.8.4 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ)	28
2.8.5 Ποσοτική και ποιοτική εκτίμηση της υγείας των ασθενών	29
2.9 Το κόστος της ποιότητας	29
2.10 Ανακεφαλαίωση	29

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3°

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

3.1 Εισαγωγή	31
3.2 Ικανοποίηση του καταναλωτή	31
3.3 Τα οφέλη από την ικανοποίηση των καταναλωτών	32
3.4 Χαρακτηριστικά που επηρεάζουν την ικανοποίηση των καταναλωτών	33
3.5 Ο ασθενής ως καταναλωτής υπηρεσιών υγείας	34
3.6 Ικανοποίηση ασθενών	35
3.7 Οι διαστάσεις της ικανοποίησης των ασθενών	36
3.8 Παράγοντες που επιδρούν στην ικανοποίηση των ασθενών	38
3.8.1 Οι ανάγκες και προσδοκίες των ασθενών	38
3.8.2 Κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά	39
3.8.2.1 Ηλικία	40
3.8.2.2 Φύλο	40

3.8.2.3 Κοινωνικοοικονομική κατάσταση και επίπεδο εκπαίδευσης	40
3.8.3 Ψυχοκοινωνικά χαρακτηριστικά	41
3.8.4 Επίπεδο υγείας	41
3.9 Ποιότητα υπηρεσιών υγείας και ικανοποίηση ασθενών	41
3.10 Ο ρόλος της επικοινωνίας στην ικανοποίηση των ασθενών.	42
3.11 Ικανοποίηση ασθενών στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα υγείας	43
3.12 Μέτρηση της ικανοποίησης	43
3.13 Χρησιμότητα μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών	45
3.14 Βαθμός ικανοποίησης των ασθενών στην Ελλάδα	48
3.15 Ανακεφαλαίωση	48

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΕΡΕΥΝΑ

Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΦΥΣΙΚΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ Ο ΕΟΠΥΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

4.1 Εισαγωγή	51
4.2 Γενικά περί φυσικοθεραπείας	51
4.3 Ο σκοπός και μεθοδολογία έρευνας	52
4.4 Αποτελέσματα έρευνας	53
4.5 Στατιστική ανάλυση	78
4.6 Συζήτηση	80
4.7 Περιορισμοί έρευνας	82
4.8 Συμπεράσματα	82
4.9 Προτάσεις	83

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 85

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ 93

Κατάλογος Πινάκων

4.1 Αξιολόγηση συμπεριφοράς προσωπικού σε κλίμακα (1-5)	59
4.2 Model Summary	78
4.3 ANOVA-πίνακας διακύμανσης	79
4.4 Coefficients-Συντελεστές	79

Κατάλογος Διαγραμμάτων

4.1 Ποσοστό συμμετοχής ανδρών και γυναικών στην έρευνα	53
4.2 Ποσοστό χρήσης φυσικοθεραπευτικών υπηρεσιών σε σχέση με την ηλικία	54
4.3 Ποσοστό ασφαλιστικής κάλυψης ανά φορέα	55
4.4 Ποσοστό ανά βαθμίδα εκπαίδευσης	55
4.5 Αποτίμηση γενικής κατάστασης υγείας των συμμετεχόντων	56
4.6 Η συχνότητα χρήσης φυσικοθεραπευτικών υπηρεσιών σε ποσοστά	57
4.7 Ο λόγος της τελευταίας επίσκεψης σε πάροχο φυσικοθεραπείας	57
4.8 Βελτίωση της υγείας ως αποτέλεσμα της φυσικοθεραπευτικής φροντίδας	58
4.9 Αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών	58
4.10 Κριτήρια επιλογής του παρόχου φυσικοθεραπείας	60
4.11 Πρόσβαση σε παρόχους φυσικοθεραπείας	60
4.12 Χρόνος αναμονής για την πρόσβαση στις υπηρεσίες	61
4.13 Αξιολόγηση επάρκειας αριθμού συνεδριών	62
4.14 Αξιολόγηση επάρκειας διάρκειας συνεδρίας	62
4.15 Κάλυψη του κόστους θεραπείας	63
4.16 Αξιολόγηση σημαντικότητας φυσικοθεραπευτικής κάλυψης από την δημόσια ασφάλιση	64
4.17 Η άποψη των ερωτηθέντων για την συμμετοχή στο κόστος	64
4.18 Ικανοποίηση από την παροχή υπηρεσιών φυσικοθεραπείας	65
4.19 Ικανοποίηση στον αντρικό πληθυσμό του δείγματος	66
4.20 Ικανοποίηση στον γυναικείο πληθυσμό του δείγματος	66
4.21 Ικανοποίηση σε σχέση με την ηλικία	67
4.22 Ικανοποίηση σε σχέση με το επίπεδο εκπαίδευσης	68
4.23 Ικανοποίηση σε σχέση με το επίπεδο υγείας	69
4.24 Ικανοποίηση σε σχέση με τη συχνότητα φυσικοθεραπείας	70
4.25 Ικανοποίηση σε σχέση με την βελτίωση της υγείας	70

4.26 Ικανοποίηση σε σχέση με την ποιότητα υπηρεσιών	71
4.27 Ικανοποίηση σε σχέση με την ευγένεια του προσωπικού	72
4.28 Ικανοποίηση σε σχέση με την ανταπόκριση του προσωπικού στις ερωτήσεις	73
4.29 Ικανοποίηση σε σχέση με περαιτέρω δοθείσες οδηγίες	73
4.30 Ικανοποίηση σε σχέση με την με την ευκολία πρόσβασης σε παρόχους	74
4.31 Ικανοποίηση σε σχέση με το χρόνο αναμονής	75
4.32 Ικανοποίηση σε σχέση με την επάρκεια του αριθμού συνεδριών	75
4.33 Ικανοποίηση σε σχέση με την επάρκεια διάρκειας συνεδριών	76
4.34 Ικανοποίηση σε σχέση με τον φορέα κάλυψης του κόστους	77
4.35 Ικανοποίηση και συμμετοχή στο κόστος	78