



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Υπουργείο Υγείας

# «Ψηφιακό Εργαλείο Αξιολόγησης της Εμπειρίας του ασθενή στα νοσοκομεία του ΕΣΥ»

**ΕΠΕΚΤΑΣΗ:** Ογκολογικοί & Παιδιατρικοί ασθενείς



# Ψηφιακό Εργαλείο Αξιολόγησης της Εμπειρίας του Ασθενή στα νοσοκομεία του ΕΣΥ



**Εργαλείο PREM** (Patient - Reported Experience Measure): Συστηματική καταγραφή της εμπειρίας νοσηλείας από την οπτική του ασθενή.

Χρηματοδότηση: **Ταμείο Ανάκαμψης & Ανθεκτικότητας.**

**14 Ιουλίου 2025** → Έναρξη αξιολόγησης της εμπειρίας του εσωτερικού ασθενή στα νοσοκομεία του ΕΣΥ.

Πάνω από **75.000** συμπληρωμένα ερωτηματολόγια έως σήμερα.

Στην παρούσα φάση της αξιολόγησης συμμετέχουν **114** νοσοκομεία και **706** κλινικές.

Από την **αρχική φάση** της αξιολόγησης **εξαιρέθηκαν** τα **ογκολογικά, παιδιατρικά και ψυχιατρικά νοσοκομεία και οι αντίστοιχες κλινικές.**

**Ανάγκη ανάπτυξης εξειδικευμένων ερωτηματολογίων**, ικανών να αποτυπώνουν με τρόπο κατάλληλο τις ιδιαίτερες προσδοκίες και ανάγκες των ογκολογικών & παιδιατρικών ασθενών.

# Α. Ογκολογικοί Ασθενείς



## PREMs – Ογκολογικοί ασθενείς

Τα **PREMs** αξιοποιούνται ολοένα και περισσότερο σε διεθνές επίπεδο ως βασικό εργαλείο για την αποτίμηση της εμπειρίας των ογκολογικών ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας.

Συνήθως αξιοποιούνται **ειδικά ερωτηματολόγια**, λαμβάνοντας υπόψη ότι:

Οι ογκολογικοί ασθενείς συνιστούν ιδιαίτερη ομάδα, με **αυξημένες και πολυδιάστατες ανάγκες** καθ' όλη τη διάρκεια της θεραπευτικής τους πορείας.

Η φροντίδα τους χαρακτηρίζεται από **πολύπλοκες θεραπευτικές διαδρομές** και την εμπλοκή πολλών επαγγελματιών υγείας.

Οι ογκολογικοί ασθενείς συνήθως αντιμετωπίζουν σημαντική **σωματική επιβάρυνση**, όπως πόνο, κόπωση και λειτουργικούς περιορισμούς, καθώς και έντονη **ψυχολογική καταπόνηση**.



Ανάγκη για αποτελεσματική οργάνωση και συντονισμό

Αυξημένες ανάγκες για έγκαιρη και κατανοητή ενημέρωση

Ανάγκη για αποτελεσματική επικοινωνία με το ιατρονοσηλευτικό προσωπικό

Απρόσκοπτη πρόσβαση σε υποστηρικτικές υπηρεσίες

## Επέκταση του ψηφιακού εργαλείου – Αξιολόγηση της εμπειρίας του ογκολογικού ασθενή

Η επέκταση του Ψηφιακού Εργαλείου για την αξιολόγηση της εμπειρίας των ογκολογικών ασθενών στα νοσοκομεία του ΕΣΥ βασίζεται στην **ανάπτυξη και υιοθέτηση ειδικών ερωτηματολογίων PREMs**. Για την πληρέστερη αποτύπωση των επιμέρους θεραπευτικών διαδρομών, **προβλέπεται η χρήση τριών ερωτηματολογίων για:**



Ογκολογικούς ασθενείς  
οι οποίοι υποβλήθηκαν  
σε **χειρουργική  
επέμβαση**

Ογκολογικούς ασθενείς  
οι οποίοι έλαβαν  
**φαρμακευτική  
θεραπεία**  
(χημειοθεραπεία,  
ανοσοθεραπεία,  
ορμονοθεραπεία)

Ογκολογικούς ασθενείς  
οι οποίοι υποβλήθηκαν  
σε **ακτινοθεραπεία**

## Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης

1

**Φάση 1 · Ιούλιος 2026**

Ογκολογικοί ασθενείς, οι οποίοι υποβλήθηκαν σε χειρουργική επέμβαση



2

**Φάση 2 · Q4 2026**

Ογκολογικοί ασθενείς, οι οποίοι έλαβαν φαρμακευτική θεραπεία (χημειοθεραπεία, ανοσοθεραπεία, ορμονοθεραπεία)

**Κρίσιμο στοιχείο της αξιολόγησης:** Προσδιορισμός του κατάλληλου χρονικού σημείου (ημερομηνία ολοκλήρωσης της θεραπείας) για την αυτοματοποιημένη αποστολή του SMS.

**Αποστολή SMS:** 20 ημέρες μετά την ολοκλήρωση της θεραπείας, σύμφωνα με τις διεθνείς προδιαγραφές.

**Απαραίτητη προϋπόθεση για τον προσδιορισμό του κατάλληλου χρονικού σημείου:** Ένταξη ογκολογικών ασθενών σε θεραπευτικά πρωτόκολλα, μέσω του Ολοκληρωμένου Συστήματος Φροντίδας Ογκολογικών Ασθενών.



3

**Φάση 3 · Q2 2027**

Ογκολογικοί ασθενείς, οι οποίοι υποβλήθηκαν σε ακτινοθεραπεία

Επέκταση Ολοκληρωμένου Συστήματος Φροντίδας Ογκολογικών Ασθενών.

## A.1. Ογκολογικοί ασθενείς, οι οποίοι υποβλήθηκαν σε χειρουργική επέμβαση

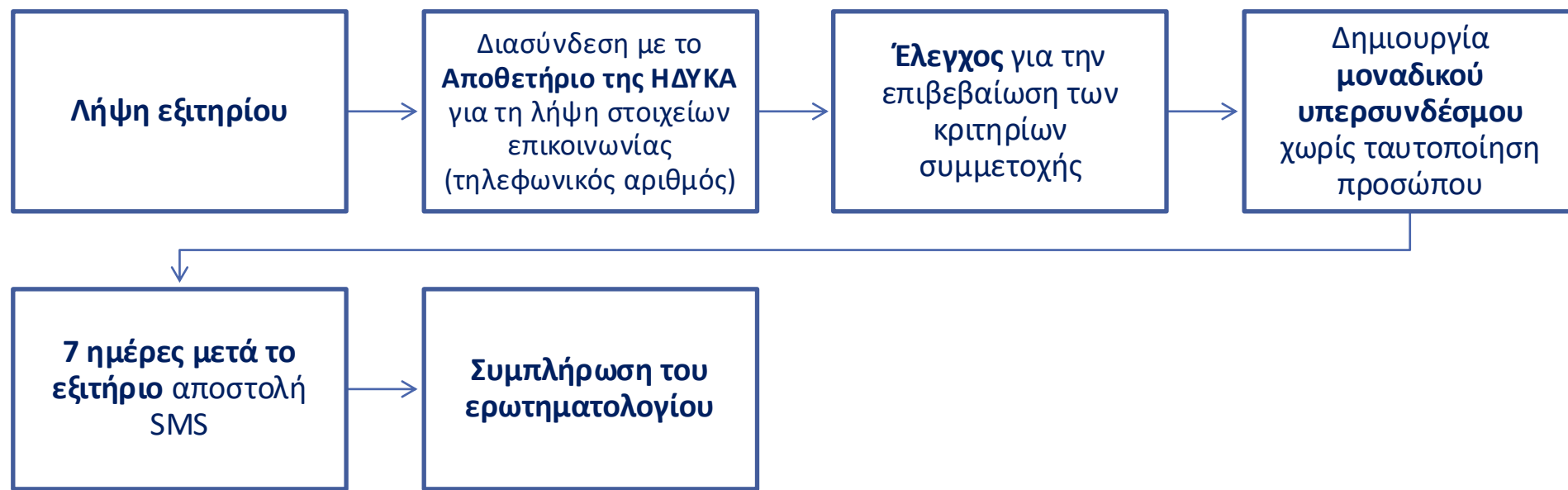
## Διαδικασία αξιολόγησης της εμπειρίας των ογκολογικών ασθενών οι οποίοι υποβλήθηκαν σε **χειρουργική επέμβαση**

Ογκολογικοί ασθενείς 18+, οι οποίοι υποβλήθηκαν σε **χειρουργική επέμβαση** και νοσηλεύτηκαν σε ογκολογικό νοσοκομείο/κλινική του ΕΣΥ.

Το ερωτηματολόγιο συμπληρώνεται ανώνυμα και περιλαμβάνει 37 κύριες ερωτήσεις και 8 υποερωτήσεις.

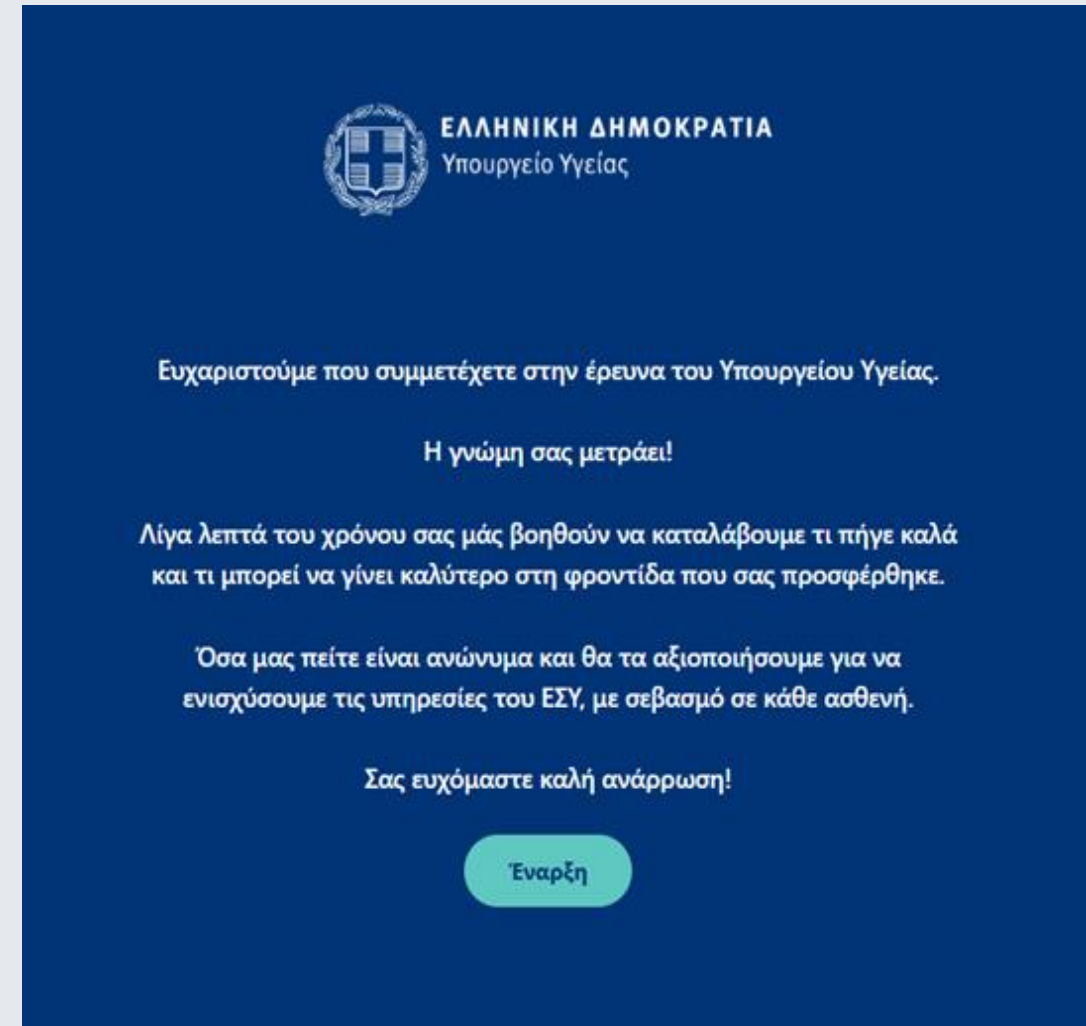
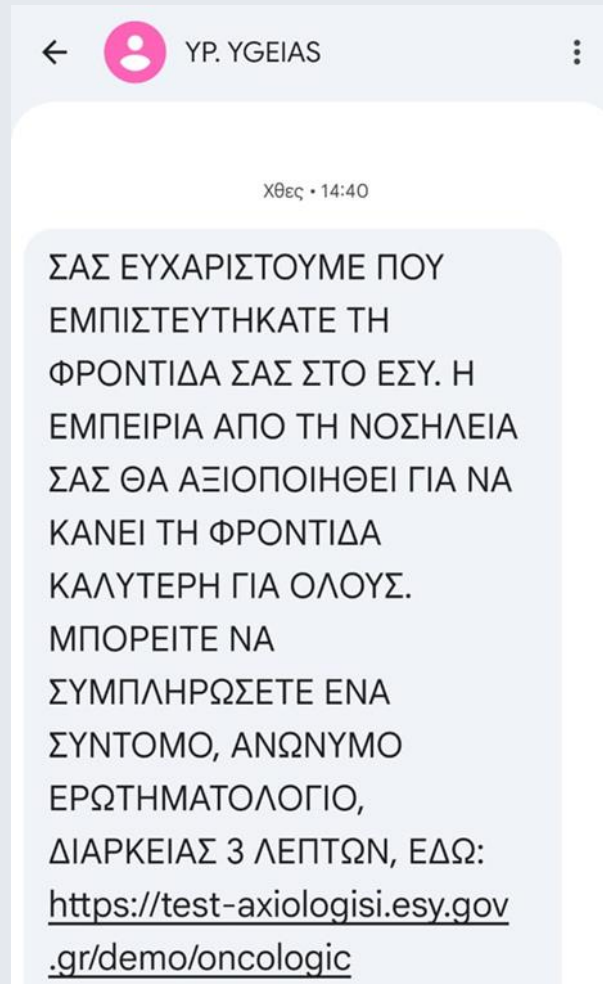
Ο σύνδεσμος για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου **παραμένει ενεργός για 14 ημέρες** από την ημερομηνία αποστολής του SMS.

**Προϋπόθεση συμμετοχής:** να έχει ενεργοποιηθεί η **άυλη συνταγογράφηση**.





## SMS συμμετοχής & Σελίδα Σύνδεσης – Ογκολογικοί ασθενείς (χειρουργική επέμβαση)



## Οι Άξονες του ερωτηματολογίου

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



# Ενδεικτικές ερωτήσεις





Ο ιατρός σας εξήγησε τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της κάθε μορφής  
θεραπείας για την αντιμετώπιση της νόσου; (συμπεριλαμβανομένων και  
τυχόν θεραπειών που δεν λάβατε)

Ναι

Μερικώς

Όχι

Προηγούμενο

Επόμενο



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Υπουργείο Υγείας

Σε περίπτωση που βιώσατε πόνο, η θεραπευτική ομάδα σας συμβούλεψε ή σας βοήθησε να τον αντιμετωπίσετε επαρκώς;

Ναι

Όχι

Δεν χρειάστηκε

Προηγούμενο

Επόμενο



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Υπουργείο Υγείας

Σε περίπτωση που βιώσατε κάποιο ζήτημα ψυχολογικής φύσης, η θεραπευτική ομάδα σας συμβούλεψε ή σας βοήθησε να το αντιμετωπίσετε επαρκώς;

Ναι

Όχι

Δεν χρειάστηκε

Προηγούμενο

Επόμενο



Πριν φύγετε από το Νοσοκομείο, λάβετε ενημέρωση για τα επόμενα βήματα αντιμετώπισης της νόσου ή παρακολούθησης της υγείας σας;

Ναι

Όχι

Προηγούμενο

Επόμενο



Πριν φύγετε από το Νοσοκομείο σας δόθηκαν οδηγίες σχετικά με το πώς να επικοινωνήσετε με τη θεραπευτική ομάδα, εάν αυτό χρειαστεί, μετά την έξοδο από το νοσοκομείο;

Ναι

Όχι

Προηγούμενο

Επόμενο



Σε περίπτωση που μετά την πραγματοποίηση της χειρουργικής επέμβασης επικοινωνήσατε με το νοσοκομείο για ερωτήσεις ιατρικής φύσεως, λάβατε απάντηση στην ερώτησή σας τη στιγμή που τη χρειαστήκατε;

Ναι

Μερικώς

Όχι

Δεν επικοινωνήσα με το νοσοκομείο για ερωτήσεις

Προηγούμενο

Επόμενο

## Β. Παιδιατρικοί Ασθενείς





## PREMs - Παιδιατρικοί Ασθενείς

- ✓ Τα PREMs υιοθετούνται ολοένα και περισσότερο στον παιδιατρικό πληθυσμό.
- ✓ Συνδέονται με την **προσέγγιση της φροντίδας με επίκεντρο τον ασθενή και την οικογένεια** (Patient and Family Centered Care - PFCC). Πρόκειται για μια προσέγγιση που ενσωματώνει τους ασθενείς και τις οικογένειές τους στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και αξιοποιείται στον σχεδιασμό, την παροχή και την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.

### Στην παιδιατρική φροντίδα, τα PREMs:

**Αναδεικνύουν τις ιδιαίτερες ανάγκες** του παιδιού και των γονέων/κηδεμόνων τους.

**Αξιολογούν κρίσιμες διαστάσεις της παιδιατρικής φροντίδας**, όπως η επικοινωνία με τους επαγγελματίες υγείας, η κατανόηση των πληροφοριών, η συμμετοχή στις αποφάσεις και το αίσθημα ασφάλειας.

Συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, εντοπίζοντας **κενά και σημεία που δεν αποτυπώνονται από τους κλασικούς κλινικούς δείκτες**.

## Διαδικασία Αξιολόγησης της εμπειρίας των παιδιατρικών ασθενών

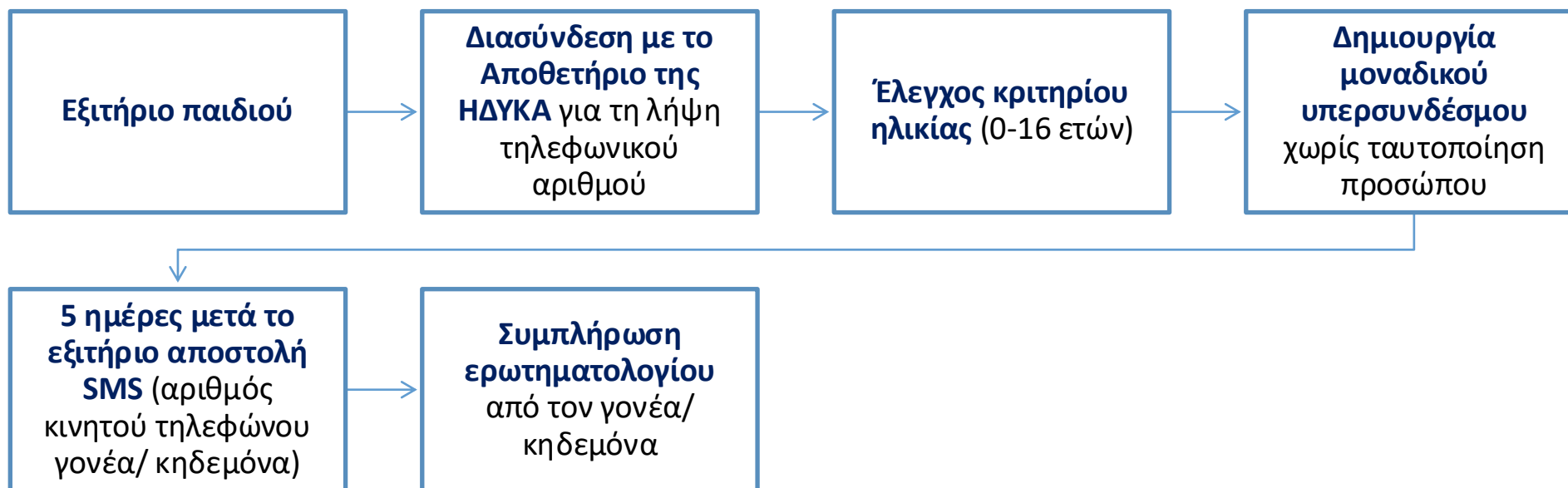
Αξιολογείται η εμπειρία νοσηλείας παιδιατρικών ασθενών **ηλικίας 0–16 ετών**, μέσω απαντήσεων των γονέων/κηδεμόνων τους.

Βασική προϋπόθεση για τη συμμετοχή είναι **να έχει ενεργοποιηθεί από τον γονέα/κηδεμόνα η άυλη συνταγογράφηση** για το προστατευόμενο/ασφαλιστικά εξαρτώμενο μέλος.

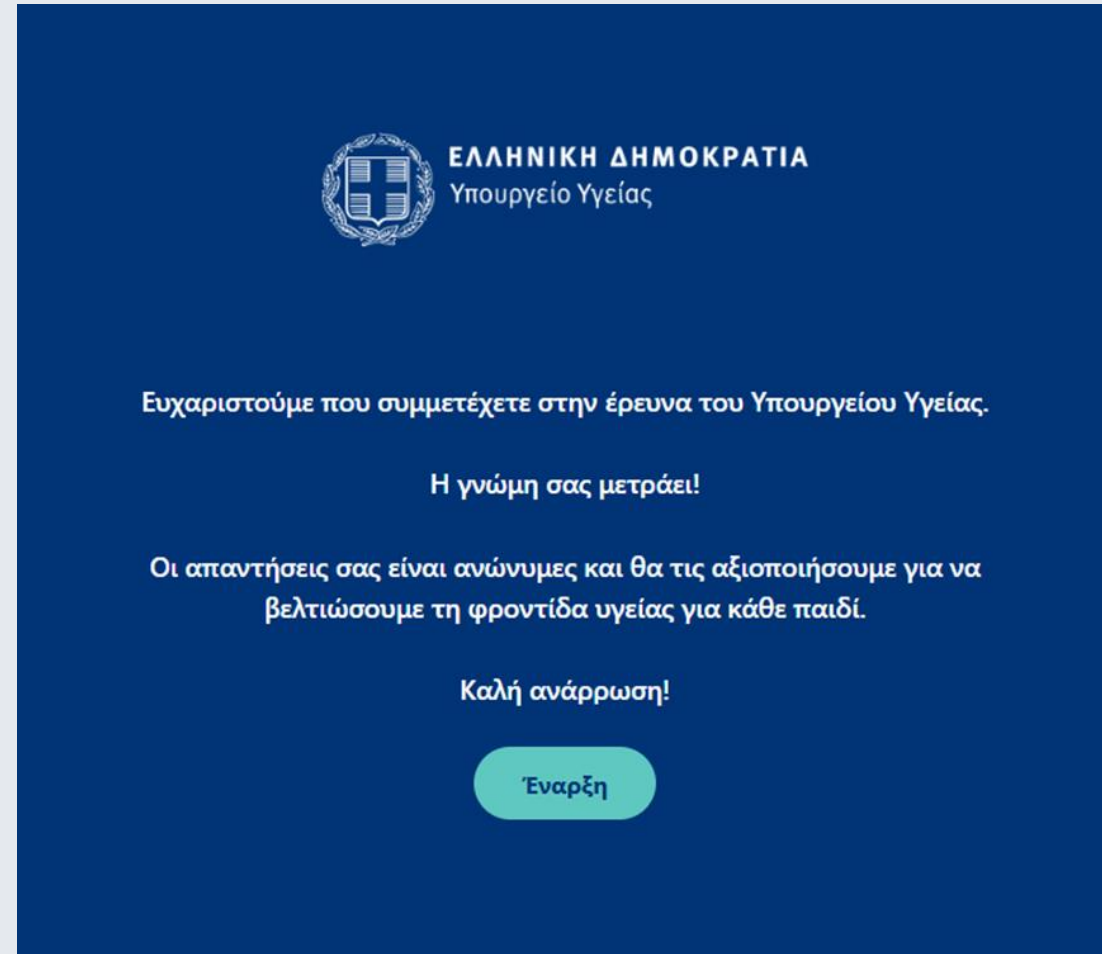
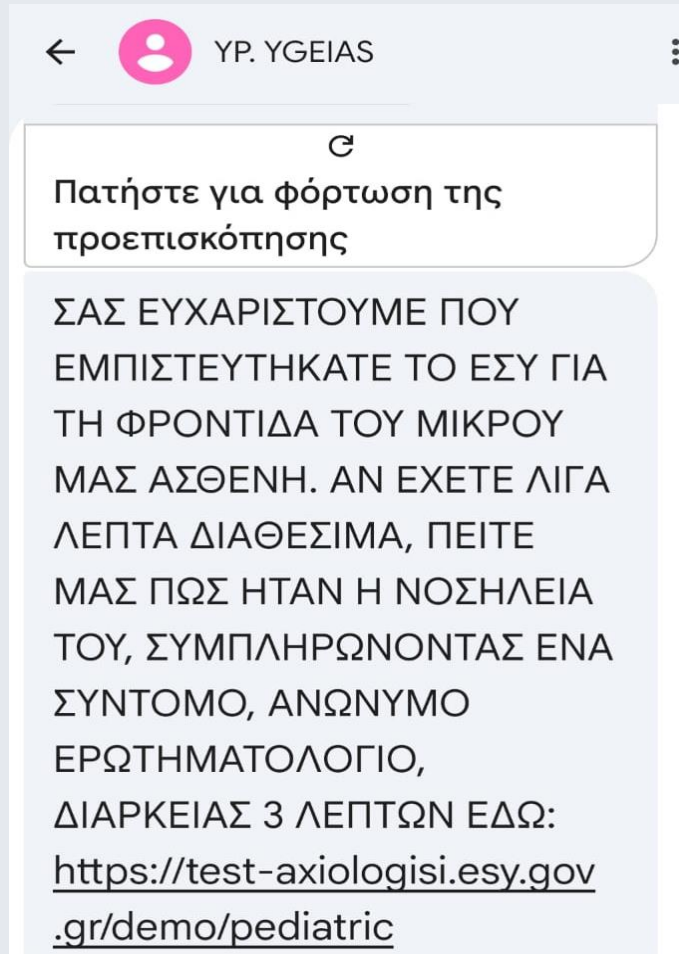
Η αποστολή του ερωτηματολογίου πραγματοποιείται μέσω **SMS στον αριθμό κινητού τηλεφώνου του προσώπου που έχει δηλωθεί** κατά την ενεργοποίηση της άυλης συνταγογράφησης για το παιδί.

Το ερωτηματολόγιο συμπληρώνεται **ανώνυμα** και περιλαμβάνει **37 κύριες ερωτήσεις** και 10 υποερωτήσεις

Ο υπερσύνδεσμος **παραμένει ενεργός για 14 ημέρες** μετά την αποστολή του SMS.



## Σελίδα Σύνδεσης – Παιδιατρικοί ασθενείς



## Οι Άξονες του ερωτηματολογίου

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, σίτιση & υλικοτεχνικές παροχές

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



# Ενδεικτικές ερωτήσεις



**Οι θεράποντες γιατροί εξηγούσαν στο παιδί με τρόπο κατάλληλο και κατανοητό τις ιατρικές πράξεις;**

Βαθμολογήστε σε κλίμακα από 1 έως 5 (όπου 1: Καθόλου, 2: Λίγο, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)

1

2

3

4

5

1 - Καθόλου

5 - Πάρα πολύ

Προηγούμενο

Επόμενο

**Οι θεράποντες γιατροί ενθάρρυναν το παιδί να κάνει ερωτήσεις;**

Βαθμολογήστε σε κλίμακα από 1 έως 5 (όπου 1: Καθόλου, 2: Λίγο, 3: Μέτρια, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ)

1

2

3

4

5

1 - Καθόλου

5 - Πάρα πολύ

Προηγούμενο

Επόμενο



Υπήρχε διαθέσιμο κάθισμα για εσάς στον θάλαμο νοσηλείας του παιδιού;

Ναι

Όχι

Προηγούμενο

Επόμενο



Υπήρχαν διαθέσιμα μέσα δημιουργικής απασχόλησης για το παιδί (π.χ. παιχνίδια, βιβλία) κατά τη νοσηλεία;

Ναι

Όχι

Προηγούμενο

Επόμενο





**Σας δόθηκαν προφορικές ή γραπτές οδηγίες από το προσωπικό του νοσοκομείου για το τι πρέπει ή δεν πρέπει να κάνει το παιδί, 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

Προηγούμενο

Επόμενο



Ποιος είναι ο βασικότερος λόγος που επιλέξατε το συγκεκριμένο νοσοκομείο;

Γιατί έχει καλό ιατρονοσηλευτικό προσωπικό

Γιατί έχω ξανάρθει

Γιατί αυτό εφημέρευε

Γιατί είναι κοντά στο σπίτι μου

Γιατί είναι το μοναδικό παιδιατρικό

Άλλο

Προηγούμενο

Επόμενο



Πάσχει το παιδί από κάποιο χρόνιο νόσημα που σας κάνει να επισκέπτεστε  
συχνά το συγκεκριμένο νοσοκομείο;

Ναι

Όχι

Προηγούμενο

Επόμενο

## Ανάλυση Αποτελεσμάτων ανά ηλικιακή ομάδα

| Ηλικιακή ομάδα                |
|-------------------------------|
| <1 έτους                      |
| 1-4 ετών                      |
| 5 – 11 ετών                   |
| 12 – 16 ετών (και 364 ημέρες) |

Αποτελέσματα διαθέσιμα ανά ηλικιακή ομάδα στην πλατφόρμα πληροφόρησης του Υπουργείου Υγείας.

Συγκριτική ανάλυση μεταξύ διαφορετικών ηλικιακών ομάδων.

Στοχευμένες παρεμβάσεις, καθώς οι ανάγκες των παιδιατρικών ασθενών διαφοροποιούνται ανά ηλικία.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Υπουργείο Υγείας

