



Τομέας Κοινωνικής Πρόνοιας

Διεύθυνση Εθελοντών Κοινωνικής Πρόνοιας Ε.Ε.Σ. Αττικής

Υπηρεσία Συντονισμού Προγραμμάτων για τη Συμμετοχικότητα,

Επικοινωνία και Δέσμευση (ΣΕΔ)

ΕΡΕΥΝΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

του Προγράμματος Ανάπτυξης Υπηρεσιών Υποστήριξης
της Λειτουργίας των Τμημάτων των Επειγόντων
Περιστατικών (Τ.Ε.Π.)



Αθήνα, Ιούνιος 2026

Λίγα λόγια για το Πρόγραμμα:

Από την 1η Απριλίου του 2025, ο Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός υλοποιεί, σε συνεργασία με το **Υπουργείο Υγείας**, πιλοτικό **πρόγραμμα υποστήριξης των Τμημάτων Επειγόντων Περιστατικών (Τ.Ε.Π.)** στο Γ.Ν.Α. “Γεώργιος Γεννηματάς”, το Γ.Ν.Α. “Ο Ευαγγελισμός”, το Π.Γ.Ν. “Αττικών” και το Γ.Ν.Α. “Κοργιαλένιο-Μπενάκειο Ε.Ε.Σ.,” το οποίο εντάχθηκε στο πρόγραμμα την 1η Σεπτεμβρίου 2025.

Στόχος του προγράμματος είναι η **ενίσχυση της ποιότητας εξυπηρέτησης** των ασθενών ή/και των συνοδών τους, καθώς και η **υποστήριξη του υγειονομικού προσωπικού** μέσω οργανωμένων και στοχευμένων παρεμβάσεων που συμβάλλουν στη:

- **Βελτίωση της ροής** και της κατανομής στη διαχείριση των περιστατικών
- **Ψυχοκοινωνική στήριξη** ασθενών και συνοδών
- **Ενίσχυση της ανθρώπινης επαφής** και υποστήριξης ατόμων σε κατάσταση κρίσης
- **Μείωση του χρόνου αναμονής** και **αύξηση της ικανοποίησης** των πολιτών μέσω καλύτερης καθοδήγησης και πληροφόρησης



Σχεδιάζοντας την έρευνα αξιολόγησης:

Γενικές πληροφορίες

Ο Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός, στο πλαίσιο της συστηματικής λήψης ανατροφοδότησης από τον επωφελούμενο πληθυσμό, σχεδίασε και υλοποίησε έρευνα, η οποία στόχευε στην **αξιολόγηση του προγράμματος από τους ασθενείς και τους συνοδούς τους**.

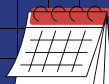
Πιο συγκεκριμένα, η εν λόγω έρευνα υλοποιήθηκε από **στελέχη του Τομέα Κοινωνικής Πρόνοιας Ε.Ε.Σ.** και λειτούργησε **συμπληρωματικά** στους σταθερά εδραιωμένους μηχανισμούς ανατροφοδότησης του προγράμματος, οι οποίοι ήδη παρέχουν πολύτιμη ανατροφοδότηση σε μηνιαία βάση και αποσκοπούσε στην αξιολόγηση:

- Του **βαθμού βελτίωσης της ποιότητας** των παρεχόμενων υπηρεσιών του **νοσοκομείου**
- Της **αναβάθμισης της ποιότητας** των παρεχόμενων υπηρεσιών του **προγράμματος**
- Της **χρησιμότητας της παρουσίας** των εθελοντών του Ε.Ε.Σ στο Τμήμα των Επειγόντων Περιστατικών
- Της **μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των ασθενών και συνοδών** από τον Ε.Ε.Σ.
- Του **θετικού αντίκτυπου του προγράμματος** και της **αναγκαιότητας επέκτασής του** στα Τ.Ε.Π. επιπρόσθετων νοσοκομείων



Στόχευση της έρευνας

Η κύρια διαφοροποίηση της συγκεκριμένης έρευνας από τις δειγματοληπτικές μηνιαίες έρευνες μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης ήταν ο αριθμός των συμμετεχόντων, ο οποίος κάλυψε το **100% των ατόμων που υποστηρίχθηκαν από την ομάδα των εθελοντών.**



Χρονική διάρκεια

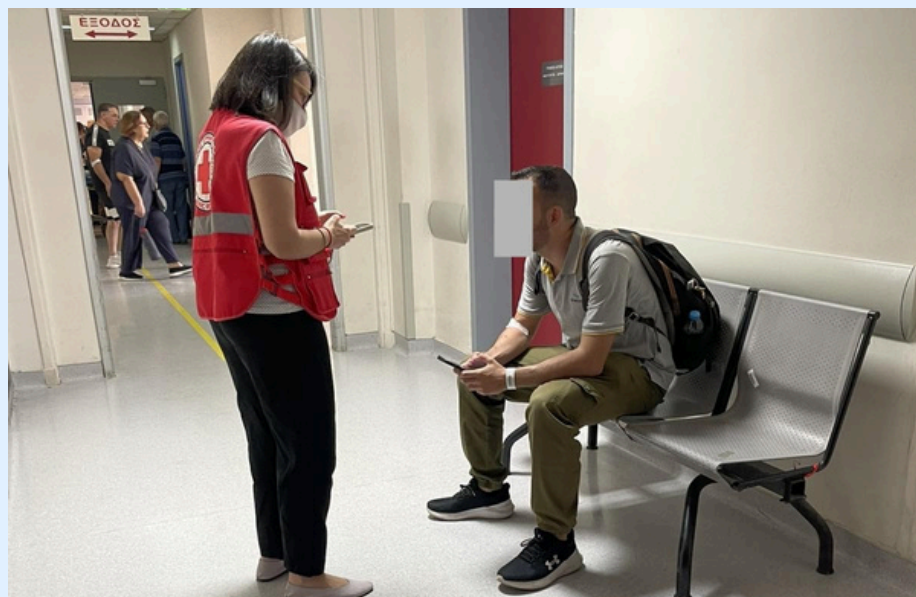
Ειδικότερα, η αξιολόγηση έλαβε χώρα τους μήνες **Απρίλιο** και **Ιούνιο 2026** και στα **4** νοσοκομεία που έχουν παρουσία οι εθελοντές του Ε.Ε.Σ και διήρκεσε από τις **15:00 έως τις 23:00**, καλύπτοντας μια ολόκληρη βάρδια εφημερίας.

Ειδικότερα:

- Γ.Ν.Α. "Κοργιαλένιο-Μπενάκειο Ε.Ε.Σ.": Τρίτη, 21 Απριλίου 2026
- Γ.Ν.Α. "Γεώργιος Γεννηματάς": Τρίτη, 2 Ιουνίου 2026
- Γ.Ν.Α. "Ο Ευαγγελισμός": Τετάρτη, 3 Ιουνίου 2026
- Π.Γ.Ν. "Αττικόν": Πέμπτη, 11 Ιουνίου 2026

Αρχή της ουδετερότητας

Προκειμένου να τηρηθεί πλήρως η αρχή της **ουδετερότητας και της αμεροληψίας**, τη διεξαγωγή της έρευνας ανέλαβαν **4** στελέχη του Τομέα Κοινωνικής Πρόνοιας του Ε.Ε.Σ **εκτός της ομάδας των εθελοντών των Τ.Ε.Π.**, εξασφαλίζοντας ότι οι συμμετέχοντες στην έρευνα θα έδιναν ανατροφοδότηση σε διαφορετικά πρόσωπα από εκείνα που τους παρείχαν υπηρεσίες, συνεισφέροντας με αυτόν τον τρόπο σε λήψη **ειλικρινών απαντήσεων** και σχολίων.



Συνεντευξιαστές

Τα στελέχη του Ε.Ε.Σ. που υλοποίησαν την έρευνα είχαν **μεγάλη εμπειρία** ως προς τη διεξαγωγή αντίστοιχων ερευνών και ήταν άρτια εκπαιδευμένα στην **διακριτική προσέγγιση** ατόμων που βρίσκονται σε **στρεσογόνα κατάσταση**.



Το ερωτηματολόγιο της έρευνας:



ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ Ε.Ε.Σ. ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ Τ.Ε.Π.

«Στο πλαίσιο της συνεχούς αξιολόγησης των Υπηρεσιών που παρέχει ο Ε.Ε.Σ., θα θέλαμε να σας κινήσουμε κάποιες ερωτήσεις για να δοκιμάσουμε να βελτιώσουμε το πρόγραμμά μας και να αναπτύσσουμε καλύτερα στις ανάγκες σας. Πρόκειται για ένα σύντομο και ανώνυμο ερωτηματολόγιο (2-3 λεπτά), η συμπλήρωσή του οποίου είναι προαιρετική. Μπορούμε να διακρίνουμε τις ερωτήσεις, εάν αισθανθείτε όμοια ή διαφορετικά, ότι το εκπαιδευτικό εάν μας επιστρέψετε με ευχαρίστηση. Σας ευχαριστούμε πολύ για το χρόνο σας».

Ημερομηνία:

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ:

- ☐ Π.Ε.Ν. "ΚΤΙΡΙΟΝ"
☐ Γ.Ν.Α. "Ο ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ"
☐ Γ.Ν.Α. "ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΓΕΝΗΜΑΤΑΣ"
☐ Γ.Ν.Α. "ΚΟΡΥΜΕΝΙΟ-ΜΠΕΝΑΚΙΟ Ε.Ε.Σ."

Θεωρείτε χρήσιμο/υποσχετικό/πομπηλατικό/βοηθητικό/ την παροχή του Ε.Ε.Σ. στα Τ.Ε.Π.;

- ☐ ΝΑΙ
☐ ΟΧΙ

Εάν ναι, ποια θεωρείτε ότι είναι η μεγαλύτερη συνεισφορά τους;

- ☐ ΠΡΩΤΗ
☐ ΣΥΝΟΧΕΣ
☐ ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ

Θα θέλατε να επανέρχονταν τα Τ.Ε.Π. των άλλων νοσοκομείων στην Αττική με εθελοντές του Ε.Ε.Σ.;

- ☐ ΝΑΙ
☐ ΟΧΙ

Θεωρείτε ότι οι παρεμβάσεις/παροχές των εθελοντών έχουν βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών του νοσοκομείου και τη φροντίδα σας;

- ☐ ΝΑΙ
☐ ΟΧΙ

Παρατηρήσεις/Σχόλια:

- Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε με **συμμετοχικές διαδικασίες** μεταξύ των εμπλεκόμενων στελεχών που θα υποστήριζαν τη διεξαγωγή της έρευνας, κατά τις οποίες προσδιορίστηκε τόσο η **στόχευσή** του όσο και το **περιεχόμενο των ερωτήσεων**
- Πιο συγκεκριμένα, το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε συνολικά **4 ερωτήσεις** (3 κλειστού και μία ανοιχτού τύπου), οι οποίες ήταν διατυπωμένες με απλό και κατανοητό τρόπο και στόχευε στη **γενική αξιολόγηση της προστιθέμενης αξίας** του προγράμματος στη λειτουργία των Τμημάτων Επειγόντων Περιστατικών, ενώ για τη συλλογή, καταγραφή και ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το λογισμικό πρόγραμμα **KoboToolbox**
- Πριν τη διεξαγωγή της έρευνας, πραγματοποιήθηκε **ομαδική συνάντηση με τους εθελοντές των Τ.Ε.Π.**, οι οποίοι ενημερώθηκαν για την εν λόγω έρευνα και τονίστηκε πως οι ίδιοι δεν επρόκειτο να εμπλακούν λόγω ουδετερότητας, ωστόσο υπήρχε το ενδεχόμενο να χρειαστεί η υποστήριξή τους σε συγκεκριμένες και ιδιαίτερες περιπτώσεις
- Με τη λήξη της έρευνας, τα στελέχη πραγματοποίησαν **συνάντηση αξιολόγησης** της όλης δράσης, όπου συζητήθηκαν οι **καλές πρακτικές** και οι τυχόν **προκλήσεις** που προέκυψαν κατά την υλοποίησή της, ενώ παράλληλα προσδιορίστηκαν και τα **επόμενα βήματα** ανάλυσης και επεξεργασίας των συλλεχθέντων δεδομένων

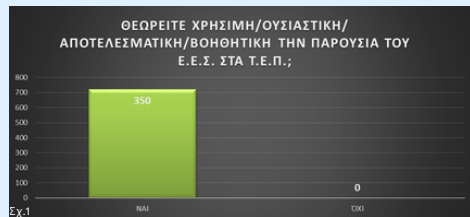


Τα αποτελέσματα της έρευνας ανά νοσοκομείο:



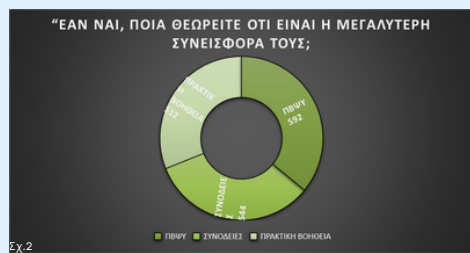
Γ.Ν.Α. “Κοργιαλένιο Μπενάκειο Ε.Ε.Σ.”

Ερώτηση 1:



- Στην ερώτηση εάν οι ασθενείς και οι συνοδοί θεωρούν πως η **παρουσία** των εθελοντών του Ε.Ε.Σ. είναι **χρήσιμη/ουσιαστική/αποτελεσματική** και **βοηθητική** στα Τ.Ε.Π. και οι **350** ερωτηθέντες απάντησαν **θετικά** (Σχ.1).

Ερώτηση 2:



Αναφορικά με το ποια πιστεύουν ότι είναι η **μεγαλύτερη συνεισφορά** της παρουσίας των εθελοντών στα Τ.Ε.Π. (Σχ.2):

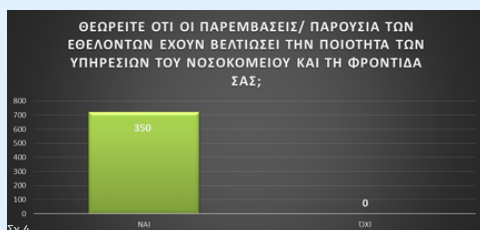
- 251** άτομα ανέφεραν την **παροχή πρακτικής βοήθειας** (όπως εξασφάλιση αναπηρικού αμαξιδίου, διανομή νερού, εύρεση ταξί)
- 250** άτομα την παροχή **Πρώτων Βοηθειών Ψυχικής Υγείας** (οι οποίες συμπεριλαμβάνουν την υποδοχή ασθενών και συνοδών, την παροχή κατευθύνσεων και οδηγιών εντός των νοσοκομείων, την παροχή έγκυρης και έγκαιρης πληροφόρησης καθώς και την υποστήριξη/συντροφιά σε ασθενείς και συνοδούς)
- 242** άτομα τις **συνοδείες**

Ερώτηση 3:



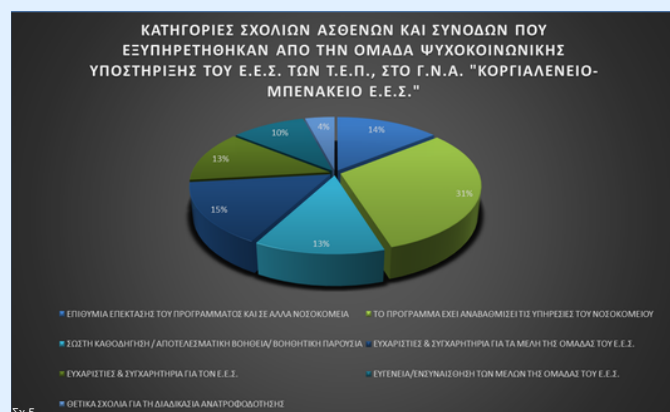
- Και οι **350** ερωτηθέντες δήλωσαν πως **επιθυμούν την επέκταση του προγράμματος και σε άλλα νοσοκομεία εντός της Αττικής**, χαρακτηρίζοντας παράλληλα την παρουσία του Ε.Ε.Σ. ως **απαραίτητη** και πολύ **σημαντική** στα Τμήματα Επειγόντων Περιστατικών (Σχ.3).

Ερώτηση 4:



- Στην τελευταία ερώτηση που αφορούσε στο εάν η παρουσία και οι παρεμβάσεις της ομάδας των εθελοντών του Ε.Ε.Σ. έχουν **βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών του νοσοκομείου** και εάν έχουν παράλληλα συμβάλει στην **ατομική φροντίδα** των ασθενών και των συνοδών και οι **350** ερωτηθέντες απάντησαν **θετικά** (Σχ.4).

ΓΕΝΙΚΑ ΣΧΟΛΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ



Κατά τη διάρκεια της έρευνας συλλέχθηκε αναλυτική ανατροφοδότηση, η οποία περιελάμβανε στο σύνολο **197** επιπρόσθετα σχόλια από τους ερωτηθέντες. Όλη η ανατροφοδότηση ήταν **θετική** και κατηγοριοποιήθηκε ως εξής (Σχ.5):

- Το **31%** της ανατροφοδότησης αφορούσε σε σχόλια για την **αναβάθμιση της ποιότητας** των παρεχόμενων υπηρεσιών των Τ.Ε.Π. με την παρουσία του Ε.Ε.Σ.
- Το **15%** αφορούσε σε **ευχαριστίες και συγχαρητήρια στους εθελοντές** των Τ.Ε.Π. για τον τρόπο που χειρίστηκαν και παρείχαν υποστήριξη στους ασθενείς και συνοδούς
- Το **14%** στην **επιθυμία επέκτασης** του προγράμματος και σε άλλα νοσοκομεία
- Το **10%** στην **ευγένεια και στην ενσυναίσθηση** που επιδεικνύουν οι εθελοντές του Ε.Ε.Σ. κατά τη διάρκεια άσκησης του έρφου τους
- Το **13%** των σχολίων αφορούσε στη **σωστή καθοδήγηση** που λάμβαναν οι ασθενείς και οι συνοδοί, στην **αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων** των εθελοντών του Ε.Ε.Σ, καθώς και στην **χρησιμότητα της παρουσίας** του Ε.Ε.Σ. στα Τ.Ε.Π.
- Το **13%** αφορούσε σε **ευχαριστίες και συγχαρητήρια στον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό**
- Το **4%** εξέφρασε **θετικά** σχόλια για τη **διαδικασία της λήψης ανατροφοδότησης** από τα στελέχη του Ε.Ε.Σ.

Τα αποτελέσματα της έρευνας ανά νοσοκομείο:



Γ.Ν.Α. “Ο Ευαγγελισμός”

Ερώτηση 1:



- Στην ερώτηση εάν οι ασθενείς και οι συνοδοί θεωρούν πως η **παρουσία** των εθελοντών του Ε.Ε.Σ. είναι **χρήσιμη/ουσιαστική/αποτελεσματική** και **βοηθητική** στα Τ.Ε.Π. και οι **720** ερωτηθέντες απάντησαν **θετικά** (Σχ.6).

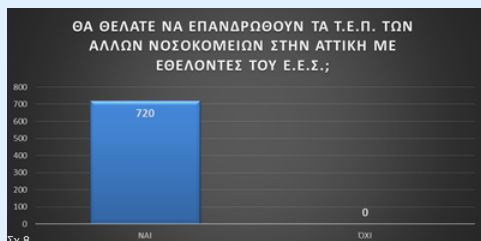
Ερώτηση 2:



Ως **μεγαλύτερη συνεισφορά** της παρουσίας των εθελοντών στα Τ.Ε.Π. (Σχ.7):

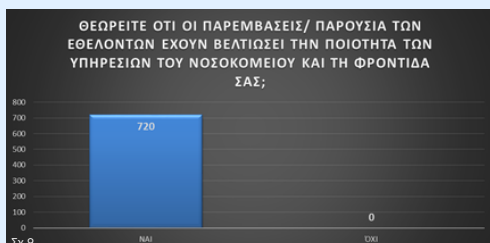
- **512** άτομα ανέφεραν την παροχή **πρακτικής βοήθειας**
- **592** άτομα την παροχή **Πρώτων Βοηθειών Ψυχικής Υγείας**
- **544** άτομα τις **συνοδείες**

Ερώτηση 3:



- Και οι **720** ερωτηθέντες δήλωσαν πως **επιθυμούν την επέκταση του προγράμματος και σε άλλα νοσοκομεία εντός της Αττικής** (Σχ.8).

Ερώτηση 4:



- Και οι **720** ερωτηθέντες **συμφωνούν** πως η **παρουσία και οι παρεμβάσεις** της ομάδας των εθελοντών του Ε.Ε.Σ. έχουν βελτιώσει την **ποιότητα των υπηρεσιών** του νοσοκομείου και εάν έχουν παράλληλα συμβάλει στην **ατομική φροντίδα** των ασθενών και των συνοδών (Σχ.9).

ΓΕΝΙΚΑ ΣΧΟΛΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ



Επίσης, συλλέχθηκε αναλυτική ανατροφοδότηση, η οποία περιελάμβανε στο σύνολο **344 επιπρόσθετα σχόλια** από τους ερωτηθέντες. Όλη η ανατροφοδότηση ήταν θετική και κατηγοριοποιήθηκε ως εξής (Σχ.10):

- Το **24%** της ανατροφοδότησης αφορούσε σε σχόλια για την **αναβάθμιση της ποιότητας** των παρεχόμενων υπηρεσιών των Τ.Ε.Π. με την παρουσία του Ε.Ε.Σ.
- Το **20%** αφορούσε σε **ευχαριστίες και συγχαρητήρια στους εθελοντές** των Τ.Ε.Π. για τον τρόπο που χειρίστηκαν και παρείχαν υποστήριξη στους ασθενείς και συνοδούς
- Το **15%** στην **επιθυμία επέκτασης** του προγράμματος και σε άλλα νοσοκομεία
- Το **9%** στην **ευγένεια και στην ενσυναίσθηση** που επιδεικνύουν οι εθελοντές του Ε.Ε.Σ. κατά τη διάρκεια άσκησης του έρφου τους
- Το **16%** των σχόλιων αφορούσε στη **σωστή καθοδήγηση** που λάμβαναν οι ασθενείς και οι συνοδοί, στην **αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων** των εθελοντών του Ε.Ε.Σ. καθώς και στην **χρησιμότητα της παρουσίας** του Ε.Ε.Σ. στα Τ.Ε.Π.
- Το **12%** αφορούσε σε **ευχαριστίες και συγχαρητήρια στον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό**
- Το **4%** εξέφρασε **θετικά** σχόλια για τη **διαδικασία της λήψης ανατροφοδότησης** από τα στελέχη του Ε.Ε.Σ.

Τα αποτελέσματα της έρευνας:



Γ.Ν.Α. “Γεώργιος Γεννηματάς”

Ερώτηση 1:



- Και οι **980** ερωτηθέντες θεωρούν πως η παρουσία των εθελοντών του Ε.Ε.Σ. είναι χρήσιμη/ουσιαστική/αποτελεσματική και βοηθητική στα Τ.Ε.Π. (Σχ.11).

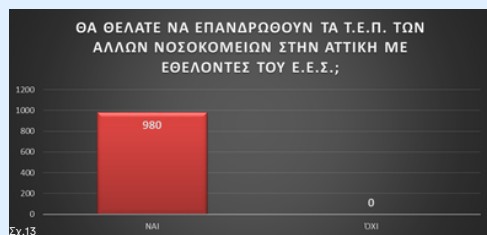
Ερώτηση 2:



Αναφορικά με το ποια πιστεύουν ότι είναι η **μεγαλύτερη συνεισφορά** της παρουσίας των εθελοντών στα Τ.Ε.Π. (Σχ.12):

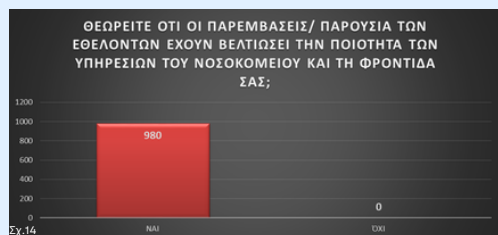
- 772** άτομα ανέφεραν την παροχή **πρακτικής βοήθειας**
- 844** άτομα την παροχή **Πρώτων Βοηθειών Ψυχικής Υγείας**
- 907** άτομα τις **συννοδίες**

Ερώτηση 3:



- Και οι **980** ερωτηθέντες δήλωσαν πως **επιθυμούν την επέκταση του προγράμματος** και σε άλλα νοσοκομεία εντός της Αττικής (Σχ.13).

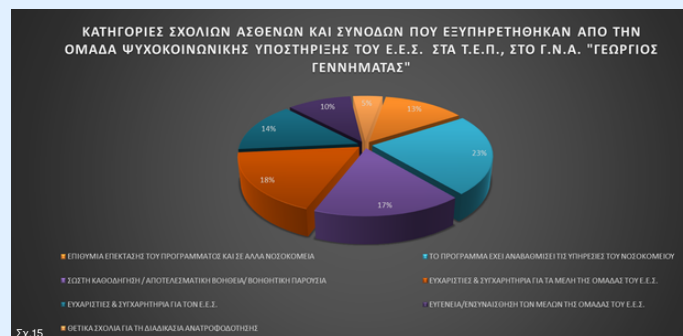
Ερώτηση 4:



- Στην ερώτηση που αφορούσε στο εάν η **παρουσία και οι παρεμβάσεις** της ομάδας των εθελοντών του Ε.Ε.Σ. έχουν βελτιώσει την **ποιότητα των υπηρεσιών του νοσοκομείου** και εάν έχουν παράλληλα συμβάλει στην **ατομική φροντίδα** των ασθενών και των συνοδών και οι **980** ερωτηθέντες απάντησαν **θετικά** (Σχ.14).

ΓΕΝΙΚΑ ΣΧΟΛΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Κατά τη διάρκεια της έρευνας συλλέχθηκαν **382 επιπρόσθετα σχόλια** από τους ερωτηθέντες. Όλη η ανατροφοδότηση ήταν **θετική** και κατηγοριοποιήθηκε ως εξής (Σχ.15):



- Το **23%** της ανατροφοδότησης αφορούσε σε σχόλια για την **αναβάθμιση της ποιότητας** των παρεχόμενων υπηρεσιών των Τ.Ε.Π. με την παρουσία του Ε.Ε.Σ.
- Το **18%** αφορούσε σε ευχαριστίες και συγχαρητήρια στους εθελοντές των Τ.Ε.Π.
- Το **13%** στην **επιθυμία επέκτασης** του προγράμματος και σε άλλα νοσοκομεία
- Το **10%** στην **ευγένεια και στην ενσυναίσθηση** που διέπουν τους εθελοντές του Ε.Ε.Σ.
- Το **17%** των σχόλιων αφορούσε στη **σωστή καθοδήγηση** που λάμβαναν οι ασθενείς και οι συνοδοί, στην **αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων** των εθελοντών του Ε.Ε.Σ, καθώς και στην **χρησιμότητα της παρουσίας** του Ε.Ε.Σ. στα Τ.Ε.Π.
- Το **14%** αφορούσε σε **ευχαριστίες και συγχαρητήρια στον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό**
- Το **5%** εξέφρασε σχόλια εκτίμησης για την πρωτοβουλία της εν λόγω έρευνας.

Τα αποτελέσματα της έρευνας:



Π.Γ.Ν. "Αττικών"

Ερώτηση 1:



- Και οι **480** ερωτηθέντες αξιολογούν την **παρουσία** των εθελοντών του Ε.Ε.Σ. ως **πολύ χρήσιμη/ουσιαστική/αποτελεσματική και βοηθητική** στα Τ.Ε.Π. (Σχ.16).

Ερώτηση 2:



Αναφορικά με το ποια πιστεύουν ότι είναι η **μεγαλύτερη συνεισφορά** της παρουσίας των εθελοντών στα Τ.Ε.Π. (Σχ.17):

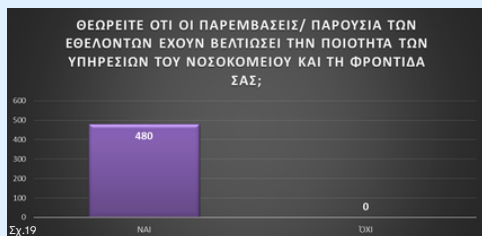
- 397** άτομα ανέφεραν την παροχή **πρακτικής βοήθειας**
- 356** άτομα την παροχή **Πρώτων Βοηθειών Ψυχικής Υγείας**
- 353** άτομα τις **συνοδείες**

Ερώτηση 3:



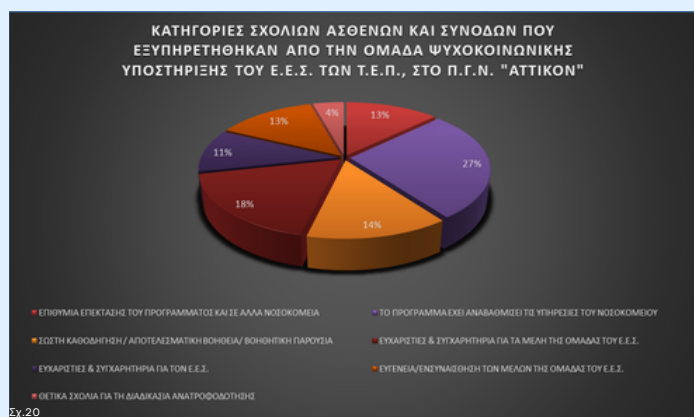
- Και οι **480** ερωτηθέντες δήλωσαν πως **επιθυμούν την επέκταση του προγράμματος και σε άλλα νοσοκομεία εντός της Αττικής** (Σχ.18).

Ερώτηση 4:



- Και οι **480** ερωτηθέντες θεωρούν πως η **παρουσία και οι παρεμβάσεις** της ομάδας των εθελοντών του Ε.Ε.Σ. έχουν **βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών του νοσοκομείου** και έχουν παράλληλα συμβάλει στην **ατομική φροντίδα** των ασθενών και των συνοδών (Σχ.19).

ΓΕΝΙΚΑ ΣΧΟΛΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ



Επιπρόσθετα, συλλέχθηκαν **281 θετικά σχόλια** και κατηγοριοποιούνται ως εξής (Σχ.20):

- Το **27%** της ανατροφοδότησης αφορούσε σε σχόλια για την **αναβάθμιση της ποιότητας** των παρεχόμενων υπηρεσιών των Τ.Ε.Π. με την παρουσία του Ε.Ε.Σ.
- Το **18%** αφορούσε σε **ευχαριστίες και συγχαρητήρια στους εθελοντές** των Τ.Ε.Π. για την επαγγελματική συμπεριφορά που επιδεικνύουν κατά τη διάρκεια άσκησης του έργου τους
- Το **13%** στο **ήθος, στην ευγένεια** και στην **ενσυναίσθηση** της ομάδας του Ε.Ε.Σ.
- Το **13%** στην **επιθυμία επέκτασης** του προγράμματος και σε άλλα νοσοκομεία
- Το **14%** των σχολίων αφορούσε στη **σωστή καθοδήγηση** που λάμβαναν οι ασθενείς και οι συνοδοί, στην **αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων** των εθελοντών του Ε.Ε.Σ., καθώς και στην **χρησιμότητα της παρουσίας** του Ε.Ε.Σ. στα Τ.Ε.Π.
- Το **11%** αφορούσε σε **ευχαριστίες και συγχαρητήρια στον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό**.
- Το **4%** αφορούσε στην **θετική πρωτοβουλία της έρευνας αξιολόγησης** του προγράμματος

Τα αποτελέσματα με μια ματιά:

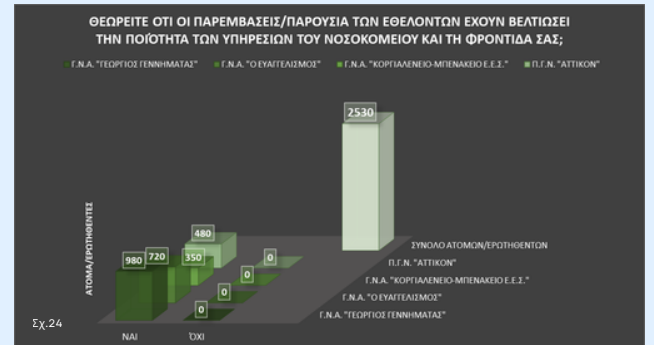
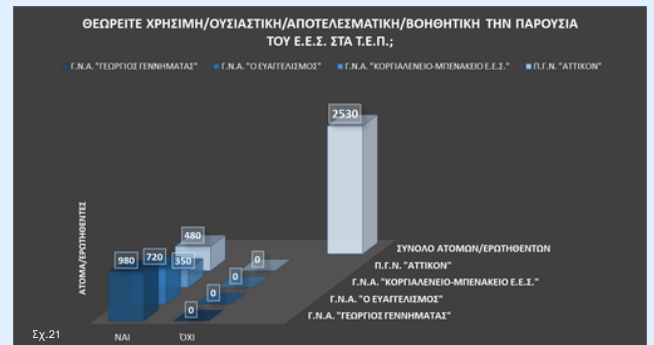
- Ως **μεγαλύτερη συνεισφορά** της παρουσίας των εθελοντών στα Τ.Ε.Π. (Σχ.22):
- **1.923** άτομα ανέφεραν την παροχή **πρακτικής βοήθειας**
- **2.042** άτομα την παροχή **Πρώτων Βοηθειών Ψυχικής Υγείας**
- **2.046** άτομα τις **συνοδείες**



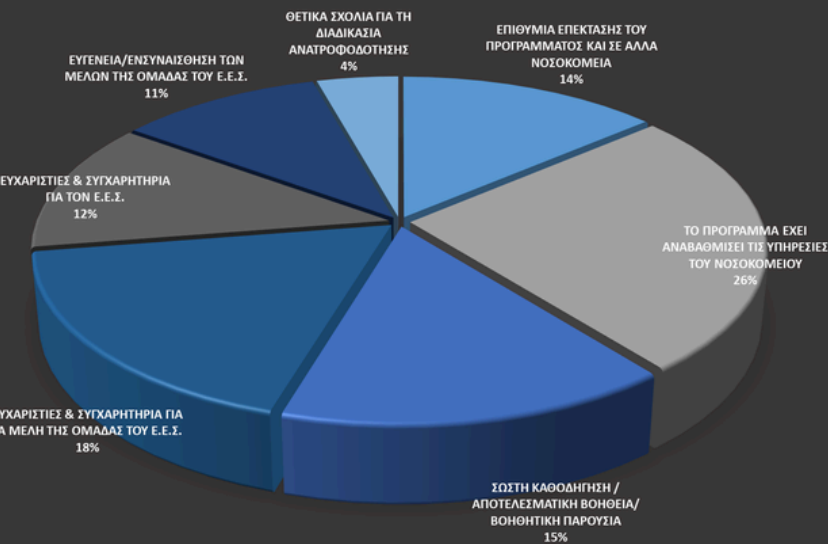
- Και οι **2.530** ερωτηθέντες δήλωσαν πως **επιθυμούν την επέκταση του προγράμματος και σε άλλα νοσοκομεία εντός της Αττικής**, χαρακτηρίζοντας παράλληλα την παρουσία του Ε.Ε.Σ. ως **απαραίτητη και πολύ σημαντική** στα Τμήματα Επειγόντων Περιστατικών (Σχ.23).



- Στην τελευταία ερώτηση που αφορούσε στο εάν η **παρουσία και οι παρεμβάσεις** της ομάδας των εθελοντών του Ε.Ε.Σ. έχουν **βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών του νοσοκομείου** και εάν έχουν παράλληλα συμβάλει στην **ατομική φροντίδα** των ασθενών και των συνοδών και οι **2.530** ερωτηθέντες απάντησαν **θετικά** (Σχ.24).



ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΣΧΟΛΙΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΟΔΩΝ ΠΟΥ ΕΥΧΗΡΕΤΗΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ Ε.Ε.Σ. ΣΤΑ Τ.Ε.Π. ΤΩΝ: Γ.Ν.Α. "ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΓΕΝΗΜΑΤΑΣ", Γ.Ν.Α. "Ο ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ", Π.Ε.Ν. ΑΤΤΙΚΟΝ, Γ.Ν.Α. "ΚΟΡΓΙΑΛΕΝΙΟ-ΜΠΕΝΑΚΕΙΟ Ε.Ε.Σ."



"Το 2019 είχα ξαναβρεθεί εδώ στα Επείγοντα και οφείλω να παραδεχτώ πως δεν υπάρχει καμία σύγκριση στην ποιότητα των υπηρεσιών: Όλα έχουν βελτιωθεί τόσο πολύ χάρη σε σας!"
 "Είναι πολύ σημαντικό να έχεις κάποιον να σε ρωτήσει αν χρειάζεσαι κάτι!"
 "Ευχαριστούμε τον κύριο Υπουργό και τον Πρόεδρο του Ε.Ε.Σ. για αυτό το πρόγραμμα!"
 "Να πάτε και σε άλλα νοσοκομεία! Σας χρειαζόμαστε!"
 "Όλοι χρειάζονται έναν άνθρωπο δίπλα τους αυτή τη στιγμή! Ωραία πρωτοβουλία!"
 "Μου αρέσει που ρωτάτε τη γνώμη μας!"
 "Μεγάλη αλλαγή με σας εδώ! Μπράβο στον Ε.Ε.Σ.!"
 "Μακάρι να ήσασταν στις εφημερίες όλων των νοσοκομείων"
 "Είστε οι άγγελοι με τα κόκκινα γιλέκα!"
 "Μπράβο σε όποιον είναι υπεύθυνος για αυτό το πρόγραμμα!"
 "Μακάρι να ήσασταν σε όλα τα νοσοκομεία!"
 "Είστε τόσο χαμογελαστοί και ευγενικοί και αυτό με βοηθάει ψυχολογικά!"
 "Ημουν σε απόλυτο στρες και εσείς με ηρεμήσατε!"
 "Ευτυχώς που σας έχουμε στο πλευρό μας, να μας υποστηρίζετε όση ώρα περιμένουμε εδώ!"

Αναλυτική ανατροφοδότηση:

Feedback

Συγκεντρωτικά από τους ερωτηθέντες, συνελέγησαν **1.204 επιπρόσθετα σχόλια και παρατηρήσεις**, τα οποία ήταν όλα σχόλια **θετικής ενίσχυσης** και επιμερίζονται ως εξής (Σχ.25).

- Το **26%** της ανατροφοδότησης αφορούσε σε σχόλια για την **αναβάθμιση της ποιότητας** των παρεχόμενων υπηρεσιών των Τ.Ε.Π. με την παρουσία του Ε.Ε.Σ.
- Το **18%** αφορούσε σε **ευχαριστίες και συγχαρητήρια στους εθελοντές των Τ.Ε.Π.** για τον τρόπο που χειρίστηκαν και παρείχαν υποστήριξη στους ασθενείς και συνοδούς
- Το **11%** στην **ευγένεια και στην ενσυναίσθηση** που επιδεικνύουν οι εθελοντές κατά την άσκηση του έργου τους
- Το **14%** στην **επιθυμία επέκτασης του προγράμματος** και σε άλλα νοσοκομεία
- Το **15%** των σχόλιων αφορούσε στη **σωστή καθοδήγηση** που λάμβαναν οι ασθενείς και οι συνοδοί, στην **αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων** των εθελοντών του Ε.Ε.Σ, καθώς και στην **χρησιμότητα** της παρουσίας του Ε.Ε.Σ. στα Τ.Ε.Π.
- Το **12%** αφορούσε σε **ευχαριστίες και συγχαρητήρια στον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό**
- Το **4%** αξιολόγησε ως **εξαιρετική την πρωτοβουλία της έρευνας αξιολόγησης** του θετικού αντίκτυπου του προγράμματος

Γενικά συμπεράσματα:



- Το σύνολο των ερωτηθέντων αξιολόγησαν **πολύ θετικά την παρουσία των εθελοντών του Ε.Ε.Σ.**, αναγνωρίζοντας πως συμβάλλουν στην αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών των Τ.Ε.Π.
- Ο **υποστηρικτικός τρόπος αντιμετώπισης, οι σωστές παρεμβάσεις και η δεοντολογική συμπεριφορά** της ομάδας των εθελοντών του Ε.Ε.Σ. συμβάλλει θετικά στην ατομική φροντίδα των ασθενών και των συνοδών
- Τα στελέχη του Τομέα Κοινωνικής Πρόνοιας του Ε.Ε.Σ. που υλοποίησαν την έρευνα, επεσήμαναν την **προθυμία και την δεκτικότητα** που εξέλαβαν από τους ασθενείς και τους συνοδούς στο να απαντήσουν στις ερωτήσεις και να συμβάλουν θετικά στα αποτελέσματα της έρευνας
- Η έρευνα αξιολόγησης πραγματοποιήθηκε **ομαλά, χωρίς δυσκολίες, με άψογη συνεργασία** μεταξύ των μελών της ομάδας και με την αμέριστη υποστήριξη των εθελοντών του Ε.Ε.Σ.
- Το σύνολο της ληφθείσας ανατροφοδότησης ήταν **εξαιρετικά θετικό**, αποδεικνύοντας στο **100% την προστιθέμενη αξία** του εν λόγω προγράμματος στα Τ.Ε.Π. του νοσοκομείου
- Από τις θετικές απαντήσεις των ερωτηθέντων προκύπτει ως **εξαιρετικά χρήσιμη η επέκταση** του συγκεκριμένου προγράμματος και σε άλλα νοσοκομεία εντός της Αττικής



Καλές πρακτικές

- Τα στελέχη του Ε.Ε.Σ. έλαβαν υπόψη το **ιδιαίτερο πλαίσιο λειτουργίας**, τη **στρεσογόνο κατάσταση** και την **ψυχολογική φόρτιση** ασθενών και συνοδών, με αποτέλεσμα να υποβάλουν τις ερωτήσεις με απόλυτο **σεβασμό, ευγένεια και διακριτικότητα** προς τους εξυπηρετούμενους
- Η παρουσία στελεχών του Ε.Ε.Σ. στα Τ.Ε.Π., με στόχο την αξιολόγηση του προγράμματος, συνέβαλε στη **θετική εικόνα της Οργάνωσης** από τους ασθενείς και συνοδούς, αποδεικνύοντας **συνέπεια, αξιοπιστία και φερεγγυότητα** ως προς την υλοποίηση των ανθρωπιστικών του προγραμμάτων
- Από την επεξεργασία της αναλυτικής ανατροφοδότησης προκύπτει ο **μεγάλος βαθμός ικανοποίησης** των ερωτηθέντων από την εν λόγω πρωτοβουλία του Ε.Ε.Σ. **να αξιολογήσει τον αντίκτυπο και τη χρησιμότητα της παρουσίας του.**



MORE INFO

Τομέας Κοινωνικής Πρόνοιας, swd@redcross.gr

Στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση της έρευνας αξιολόγησης συμμετείχαν:

- **Μαρκέλλα Αγγελάκη**, Κοινωνική λειτουργός, Συντονίστρια της Ομάδας Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης των Τ.Ε.Π.
- **Μαρία Φωτοπούλου**, Κοινωνική λειτουργός του Τομέα Κοινωνικής Πρόνοιας
- **Μαρία Ρούβαλη**, Διοικητική υπάλληλος και Διαχειρίστρια Δεδομένων του Προγράμματος
- **Μαρία Ζυγούρη**, Κοινωνική λειτουργός, Προϊσταμένη Υπηρεσίας Συντονισμού Προγραμμάτων για τη ΣΕΔ