



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ

ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ -
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων
νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου
αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI v1.1)**

Ευάγγελος Σκαμάγκας

Επιβλέπων Καθηγητής: Δημήτριος Σαράντης

Σύρος, Φεβρουάριος 2023

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

Η σελίδα αυτή είναι σκόπιμα λευκή.

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

Copyright© Σκαμάγκας Ευάγγελος, 2023

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ' ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερμηνευτικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα.

Η έγκριση της εργασίας από το Τμήμα Μηχανικών και Επικοινωνιακών Συστημάτων της Πολυτεχνικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αιγαίου, δεν υποδηλώνει απαραίτητως και την αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος

Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

Περίληψη

Στη σύγχρονη εποχή η τεχνολογία αποτελεί την κινητήρια δύναμη όλης της ανθρώπινης δραστηριότητας. Το Διαδίκτυο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της ζωής των ανθρώπων και η πλειοψηφία των καθημερινών δραστηριοτήτων πραγματοποιείται μέσω αυτού. Ο τομέας της υγείας δεν αποτελεί εξαίρεση καθώς έχουν εισαχθεί νέες έννοιες όπως ηλεκτρονική υγεία, κινητή υγεία κτλ. Οι ασθενείς και πιθανοί χρήστες των υπηρεσιών υγείας χρησιμοποιούν τους ιστότοπους των νοσηλευτικών ιδρυμάτων για να βρουν πληροφορίες σχετικά με τα προβλήματα υγείας που τους απασχολούν και να αποκτήσουν πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας.

Η παρούσα διπλωματική επιχειρεί να ερευνήσει την ποιότητα και πληρότητα των διαδικτυακών τόπων των Ελληνικών νοσηλευτικών ιδρυμάτων. Αντικείμενο της έρευνας είναι η αξιολόγηση των ιστότοπων των νοσοκομείων με την χρήση του εργαλείου αξιολόγησης HSWAI. Πρόκειται για ένα αρχείο excel που περιέχει τέσσερα (4) κριτήρια με δεκαέξι (16) δείκτες και εκατόν εξήντα οκτώ (168) υποδείκτες. Καθένας υποδείκτης περιλαμβάνει ένα τεκμήριο το οποίο εξετάζεται αν το πληροί ο υπό διερεύνηση νοσηλευτικός ιστότοπος. Στο τέλος παράγεται μια βαθμολογία που προσδιορίζει τον ιστότοπο του νοσοκομείου σύμφωνα με την παγκόσμια κατάταξη του δείκτη iHSWAI. Αυτό το γεγονός βοηθάει τους χρήστες και πιθανούς πελάτες των υπηρεσιών υγείας να συγκρίνουν και να διαλέξουν τον πάροχο που τους ικανοποιεί ενώ ταυτόχρονα βοηθάει τις διοικήσεις των ιδρυμάτων να βελτιώσουν και να εμπλουτίσουν τους ιστότοπους των νοσοκομείων τους.

Το δείγμα της έρευνας αποτελούν τα δημόσια και ιδιωτικά νοσηλευτικά ιδρύματα που δραστηριοποιούνται στην ελληνική επικράτεια. Αξιολογήθηκαν εκατόν είκοσι τρία (123) δημόσια νοσοκομεία και εκατόν είκοσι δυο (122) ιδιωτικά ενώ δεν αξιολογήθηκαν

εξήντα τέσσερα (64) ιδρύματα λόγω έλλειψης ιστότοπου ή τεχνικών δυσκολιών. Από τα αποτελέσματα της έρευνας προέκυψε ότι τα δημόσια νοσοκομεία έχουν πληρέστερους ιστότοπους καθώς πέτυχαν καλύτερες επιδόσεις στην βαθμολογία του HSWAI από τα ιδιωτικά. Επίσης, οι συγκρίσεις που πραγματοποιήθηκαν στα πλαίσια των αποτελεσμάτων της έρευνας έδειξαν ότι όσες περισσότερες κλίνες διαχειρίζεται ένα νοσοκομείο τόσο ποιοτικότερο και πληρέστερο ιστότοπο έχει. Επίσης, οι διαδικτυακοί τόποι των νοσοκομείων εξαρτώνται από τη γεωγραφική περιοχή που εδρεύουν τα νοσοκομεία και την Υγειονομική Περιφέρεια που ανήκουν. Τέλος, επιχειρήθηκε μια σύγκριση μεταξύ των δέκα καλύτερων βαθμολογιών που επέδειξαν τα Ελληνικά νοσοκομεία με τα αντίστοιχα Πορτογαλικά. Το αποτέλεσμα έδειξε ότι τα Πορτογαλικά νοσοκομεία έχουν καλύτερους ιστότοπους από τα Ελληνικά.

Λέξεις-κλειδιά: Αξιολόγηση, HSWAI, δημόσια νοσοκομεία, ιδιωτικά νοσοκομεία, νοσοκομειακές κλίνες, Υγειονομική Περιφέρεια.



AEGEAN UNIVERSITY

Evaluation of Greek private & public hospital websites using the Health Sector Assessment tool (HSWAI v1.1)

Evangelos Skamagkas

Abstract

In modern times, technology is the driving force behind all human activity. The Internet is an integral part of people's lives and the majority of daily activities are carried out through it. The health sector is no exception as new concepts such as e-health, mobile health etc. have been introduced. Patients and potential users of health services use the websites of healthcare institutions to find information about their health problems and access in health services..

This dissertation attempts to investigate the quality and completeness of the websites of Greek nursing institutions. The object of the research is the evaluation of hospital websites using the HSWAI evaluation tool. It is an excel file containing four (4) criteria with sixteen (16) indicators and one hundred sixty-eight (168) sub-indicators. Each sub-indicator includes a presumption that is examined to see if it is met by the hospital site

under investigation. At the end a score is produced that identifies the hospital site according to the iHSWAI index global ranking. This fact helps the users and potential customers of health services to compare and choose the provider that satisfies them while at the same time it helps the administrations of the institutions to improve and enrich their hospital websites.

The research sample consists of public and private hospitals operating in the Greek territory. One hundred and twenty-three (123) public hospitals and one hundred and twenty-two (122) private hospitals were evaluated, while sixty-four (64) institutions were not evaluated due to lack of a website or technical difficulties. The results of the survey revealed that public hospitals have more complete websites as they performed better in the HSWAI score than private ones. Also, the comparisons made in the context of the research results showed that the more beds a hospital manages, the better quality and more complete website it has. Also, hospital websites depend on the geographic area where the hospitals are located and the Health Region they belong to. Finally, a comparison was attempted between the ten best scores demonstrated by the Greek hospitals with the corresponding Portuguese ones. The result showed that Portuguese hospitals have better websites than Greek ones.

Key words: Evaluation, HSWAI, public hospitals, private hospitals, hospital beds, Health Region.

Περιεχόμενα

Περίληψη	iv
Abstract	vi
Περιεχόμενα.....	viii
Κατάλογος Εικόνων.....	xiv
Κατάλογος Πινάκων	xiv
Κατάλογος Γραφημάτων	xvii
Εισαγωγή	1
Κεφάλαιο 1: Διαδίκτυο και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	3
1.1 Διαδίκτυο	3
1.1.2 Ιστοσελίδα & Υπερκείμενο – ορισμός και χαρακτηριστικά.....	4
1.1.3 Κατασκευή ιστοσελίδων	5
1.2 Ηλεκτρονική υγεία.....	6
1.2.1 Η ηλεκτρονική υγεία και η σημασία της	6
1.2.2 Η ηλεκτρονική υγεία και η πανδημία Covid-19	7
1.3 Ο ρόλος των ιστότοπων των νοσοκομείων.....	8
Κεφάλαιο 2: Εργαλείο αξιολόγησης Health Sector Website Assessment.....	10
2.1 Εισαγωγή	10
2.2 Περιγραφή του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment	11
2.3 Κριτήρια, δείκτες και υποδείκτες του εργαλείου HSWAI.....	12

2.3.1 Κριτήρια και δείκτες του εργαλείου HSWAI	12
2.3.2 Δείκτες και υποδείκτες του εργαλείου HSWAI.....	13
2.4 Αναλυτική παρουσίαση κριτηρίων, δεικτών και υποδεικτών του εργαλείου HSWAI	20
2.4.1 Το κριτήριο του περιεχομένου.....	20
2.4.1.1 C1.i1 - Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθενται στον ιστότοπο	20
2.4.1.2 C1.i2 - Μετρήσεις ποιότητας.....	23
2.4.1.3 C1.i3 - Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες	25
2.4.1.4 C1.i4 – Πληροφορίες για ασθενείς	28
2.4.1.5 C1.i5 – Έρευνα και διδασκαλία	30
2.4.2 Το κριτήριο των υπηρεσιών.....	31
2.4.2.1 C2.i1 – Διαδικασίες διαχείρισης.....	32
2.4.2.2 C2.i2 – Ραντεβού	32
2.4.2.3 C2.i3 – Φροντίδα ασθενούς.....	33
2.4.3 Το κριτήριο της αλληλεπίδρασης με την κοινότητα.....	34
2.4.3.1 C3.i1 – Συμμετοχή	35
2.4.3.2 C3.i2 – Μέσα μαζικής ενημέρωσης.....	36
2.4.3.3 C3.i3 – Διαφήμιση/Μάρκετινγκ	37
2.4.4 Το κριτήριο των τεχνολογικών χαρακτηριστικών	39
2.4.4.1 C4.i1 – Πλοηγησιμότητα	39
2.4.4.2 C4.i2 – Προσβασιμότητα.....	40
2.4.4.3 C4.i3 – Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα.....	41
2.4.4.4 C4.i4 – Αξιοπιστία	43

2.4.4.5 C4.i5 – Απόρρητο/Ασφάλεια.....	44
2.5 Δείκτης αξιολόγησης ιστότοπων νοσοκομείων iHWAI.....	45
2.6 Τρόπος αξιολόγησης και βαθμολόγησης των ιστότοπων των νοσηλευτικών ιδρυμάτων	47
2.7 Διευκρινήσεις σχετικά με τον τρόπο αξιολόγησης και βαθμολόγησης των ιστότοπων των νοσηλευτικών ιδρυμάτων	48
Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογία της έρευνας	56
3.1 Αντικείμενο και σκοπός της έρευνας.....	56
3.2 Τρόπος διεξαγωγής της έρευνας.....	57
3.2.1 Δείγμα	57
3.2.2 Η οπτική και ο τρόπος εργασίας του αξιολογητή.....	59
3.2.3 Ανάλυση δεδομένων - κατηγορίες σύγκρισης νοσοκομείων.....	60
Κεφάλαιο 4: Αποτελέσματα Αξιολόγησης.....	60
4.1 Γενική κατάταξη νοσοκομείων.....	60
4.2 Ποσοστό κάλυψης κριτηρίων - δεικτών	64
4.3 Αναλυτική παρουσίαση ποσοστού κάλυψης δεικτών και επιμέρους υποδεικτών	66
4.3.1 Δείκτης « Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθενται στον ιστότοπο»	66
4.3.2 Δείκτης « Μετρήσεις ποιότητας»	68
4.3.3 Δείκτης « Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες».....	70
4.3.4 Δείκτης «Πληροφορίες για ασθενείς»	71
4.3.5 Δείκτης «Έρευνα και διδασκαλία».....	73
4.3.6 Δείκτης «Διαδικασίες διαχείρισης»	74
4.3.7 Δείκτης «Ραντεβού»	75
4.3.8 Δείκτης «Φροντίδα ασθενούς»	76

4.3.9 Δείκτης «Συμμετοχή»	77
4.3.10 Δείκτης «Μέσα μαζικής ενημέρωσης»	78
4.3.11 Δείκτης «Διαφήμιση/Μάρκετινγκ».....	80
4.3.12 Δείκτης «Πλοηγησιμότητα»	81
4.3.13 Δείκτης «Προσβασιμότητα»	82
4.3.14 Δείκτης «Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα».....	83
4.3.15 Δείκτης «Αξιοπιστία»	84
4.3.16 Δείκτης «Απόρρητο/Ασφάλεια»	86
Κεφάλαιο 5: Συγκριτική ανάλυση	87
5.1 Σύγκριση δημόσιων και ιδιωτικών νοσηλευτικών ιδρυμάτων	87
5.2 Σύγκριση μέσου όρου δεικτών δημόσιων και ιδιωτικών νοσηλευτικών ιδρυμάτων..	92
5.3 Σύγκριση μέσου όρου υποδεικτών δημόσιων και ιδιωτικών νοσηλευτικών ιδρυμάτων	93
5.3.1 Δείκτης « Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθενται στον ιστότοπο» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων	93
5.3.2 Δείκτης « Μετρήσεις ποιότητας» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων	94
5.3.3 Δείκτης « Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων	96
5.3.4 Δείκτης «Πληροφορίες για ασθενείς» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων	97
5.3.5 Δείκτης «Ερευνα και διδασκαλία» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων	98
5.3.6 Δείκτης «Διαδικασίες διαχείρισης» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων	99

5.3.7 Δείκτης «Ραντεβού» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων.....	100
5.3.8 Δείκτης «Φροντίδα ασθενούς» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων	101
5.3.9 Δείκτης «Συμμετοχή» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων	102
5.3.10 Δείκτης «Μέσα μαζικής ενημέρωσης» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων	103
5.3.11 Δείκτης «Διαφήμιση/Μάρκετινγκ» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων	104
5.3.12 Δείκτης «Πλοηγησιμότητα» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων..	106
5.3.13 Δείκτης «Προσβασιμότητα» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων .	107
5.3.14 Δείκτης «Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων	108
5.3.15 Δείκτης «Αξιοπιστία» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων	109
5.3.16 Δείκτης «Απόρρητο/Ασφάλεια» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων	110
5.4 Σύγκριση βαθμολογίας νοσηλευτικών ιδρυμάτων με κριτήριο διαχωρισμού τον αριθμό κλινών	111
5.4.1 Διαχωρισμός δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο διαχωρισμού τις 400 κλίνες ..	111
5.4.2 Διαχωρισμός δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο διαχωρισμού τον Μέσο Όρο των κλινών	112
5.4.3 Διαχωρισμός ιδιωτικών νοσοκομείων με κριτήριο διαχωρισμού τον Μέσο Όρο των κλινών	113
5.4.4 Διαχωρισμός ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο διαχωρισμού το Μέσο Όρο των κλινών	115
5.5 Σύγκριση βαθμολογίας δημόσιων νοσηλευτικών ιδρυμάτων με κριτήριο διαχωρισμού την Υγειονομική Περιφέρεια	116

5.6 Σύγκριση Ελληνικών & Πορτογαλικών νοσηλευτικών ιδρυμάτων	118
5.6.1 Σύγκριση γενικής βαθμολογίας κατά HSWAI Ελληνικών και Πορτογαλικών νοσοκομείων	119
5.6.2 Σύγκριση βαθμολογίας κατά HSWAI στο κριτήριο «Περιεχόμενο» Ελληνικών και Πορτογαλικών νοσοκομείων	122
5.6.2.1 Σύγκριση δεικτών στο κριτήριο «Περιεχόμενο» Ελληνικών και Πορτογαλικών νοσοκομείων	125
5.6.3 Σύγκριση βαθμολογίας κατά HSWAI στο κριτήριο «Υπηρεσίες» Ελληνικών και Πορτογαλικών νοσοκομείων	127
5.6.3.1 Σύγκριση δεικτών στο κριτήριο «Υπηρεσίες» Ελληνικών και Πορτογαλικών νοσοκομείων	132
5.6.4 Σύγκριση βαθμολογίας κατά HSWAI στο κριτήριο «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα» Ελληνικών και Πορτογαλικών νοσοκομείων	133
5.6.4.1 Σύγκριση δεικτών στο κριτήριο «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα» Ελληνικών και Πορτογαλικών νοσοκομείων	137
5.6.5 Σύγκριση βαθμολογίας κατά HSWAI στο κριτήριο «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά» Ελληνικών και Πορτογαλικών νοσοκομείων	138
5.6.5.1 Σύγκριση δεικτών στο κριτήριο «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά» Ελληνικών και Πορτογαλικών νοσοκομείων	142
Κεφάλαιο 6: Συμπεράσματα - Προτάσεις.....	144
6.1 Συζήτηση.....	144
6.2 Συμπεράσματα	145
6.3 Συμπεράσματα και προτάσεις για το εργαλείο HSWAI.....	147
6.3.1 Υποδείκτες που δεν χρησιμοποιούνται.....	147
6.3.2 Προτεινόμενα χαρακτηριστικά προς ενσωμάτωση	149

6.3.3 Δυσκολίες στην εφαρμογή του HSWAI	150
6.4 Προοπτικές εργαλείου HSWAI	151
Βιβλιογραφία	152
Ελληνική Βιβλιογραφία	152
Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία.....	153
Παραρτήματα.....	155
Παράρτημα I.....	155
Παράρτημα II.....	164
Παράρτημα III.....	187
Παράρτημα IV	194

Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 1: Ποσοστό χρηστών που αναζητούν πληροφορίες για την υγεία στο Internet (πηγή: Eurostat)	2
Εικόνα 2: Τα 3 πιο χρησιμοποιούμενα προγράμματα περιήγησης για υπολογιστές στην Ελλάδα (Πηγή: gs.statcounter.com).....	54
Εικόνα 3: Τα 3 πιο χρησιμοποιούμενα προγράμματα περιήγησης για κινητά στην Ελλάδα (Πηγή: gs.statcounter.com).....	55

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Κριτήρια και Δείκτες του εργαλείου αξιολόγησης HSWAI v1.1 (Sarantis et al, 2021)	13
Πίνακας 2: Δείκτες και Υποδείκτες του εργαλείου αξιολόγησης HSWAI v1.1 (Sarantis et al, 2021)	20

Πίνακας 3: Βάρος κριτηρίων και δεικτών του εργαλείου αξιολόγησης HSWAI.....	46
Πίνακας 4: Δημόσια νοσοκομεία με τις πέντε καλύτερες βαθμολογίες κατά HSWAI....	88
Πίνακας 5: Ιδιωτικά νοσοκομεία με τις πέντε καλύτερες βαθμολογίες κατά HSWAI	88
Πίνακας 6: Μέσος όρος, Μέγιστη Τιμή & Ελάχιστη Τιμή βαθμολογίας κατά HSWAI..	89
Πίνακας 7: Δημόσια νοσοκομεία με τις πέντε μικρότερες βαθμολογίες κατά HSWAI...	90
Πίνακας 8: Ιδιωτικά νοσοκομεία με τις πέντε μικρότερες βαθμολογίες κατά HSWAI ...	91
Πίνακας 9: Διαχωρισμός δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο τις 400 κλίνες.....	111
Πίνακας 10: Διαχωρισμός δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο το MO του αριθμού των κλινών τους.....	112
Πίνακας 11: Διαχωρισμός ιδιωτικών νοσοκομείων με κριτήριο το MO του αριθμού των κλινών τους.....	114
Πίνακας 12: Διαχωρισμός ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο το MO του αριθμού των κλινών τους.....	115
Πίνακας 13: Αριθμός νοσοκομείων - MO κλινών - MO βαθμολογίας ανά ΥΠΕ	117
Πίνακας 14: Πορτογαλικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI - πηγή (Soares et al, 2019)	119
Πίνακας 15: Ελληνικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI.....	120
Πίνακας 16: MO δέκα καλύτερων βαθμολογιών δημόσιων και ιδιωτικών νοσοκομείων Ελλάδας & Πορτογαλίας	121
Πίνακας 17: Πορτογαλικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI στο Κριτήριο «Περιεχόμενο» - πηγή (Soares et al, 2019).....	122
Πίνακας 18: Ελληνικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI στο Κριτήριο «Περιεχόμενο».....	123
Πίνακας 19: MO δέκα καλύτερων βαθμολογιών στο Κριτήριο «Περιεχόμενο» δημόσιων και ιδιωτικών νοσοκομείων Ελλάδας & Πορτογαλίας.....	124
Πίνακας 20: Τιμές που παρουσίασαν τα Πορτογαλικά νοσοκομεία στους δείκτες του κριτηρίου «Περιεχόμενο» - πηγή (Soares et al, 2019).....	126
Πίνακας 21: Τιμές που παρουσίασαν τα Ελληνικά νοσοκομεία στους δείκτες του κριτηρίου «Περιεχόμενο».....	126

Πίνακας 22: Πορτογαλικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI στο Κριτήριο «Υπηρεσίες» - πηγή (Soares et al, 2019)	128
Πίνακας 23: Ελληνικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI στο Κριτήριο «Υπηρεσίες».....	129
Πίνακας 24: ΜΟ δέκα καλύτερων βαθμολογιών στο Κριτήριο «Υπηρεσίες» δημόσιων και ιδιωτικών νοσοκομείων Ελλάδας & Πορτογαλίας	131
Πίνακας 25: Τιμές που παρουσίασαν τα Πορτογαλικά νοσοκομεία στους δείκτες του κριτηρίου «Υπηρεσίες» - πηγή (Soares et al, 2019).....	132
Πίνακας 26: Τιμές που παρουσίασαν τα Ελληνικά νοσοκομεία στους δείκτες του κριτηρίου «Υπηρεσίες».....	132
Πίνακας 27: Πορτογαλικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI στο Κριτήριο «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα» - πηγή (Soares et al, 2019).....	134
Πίνακας 28: Ελληνικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI στο Κριτήριο «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα»	135
Πίνακας 29: ΜΟ δέκα καλύτερων βαθμολογιών στο Κριτήριο «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα» δημόσιων και ιδιωτικών νοσοκομείων Ελλάδας & Πορτογαλίας.....	136
Πίνακας 30: Τιμές που παρουσίασαν τα Πορτογαλικά νοσοκομεία στους δείκτες του κριτηρίου «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα» - πηγή (Soares et al, 2019).....	137
Πίνακας 31: Τιμές που παρουσίασαν τα Ελληνικά νοσοκομεία στους δείκτες του κριτηρίου «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα»	138
Πίνακας 32: Πορτογαλικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI στο Κριτήριο «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά» - πηγή (Soares et al, 2019)	139
Πίνακας 33: Ελληνικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI στο Κριτήριο «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά»	140
Πίνακας 34: ΜΟ δέκα καλύτερων βαθμολογιών στο Κριτήριο «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά» δημόσιων και ιδιωτικών νοσοκομείων Ελλάδας & Πορτογαλίας.....	141
Πίνακας 35: Τιμές που παρουσίασαν τα Πορτογαλικά νοσοκομεία στους δείκτες του κριτηρίου «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά» - πηγή (Soares et al, 2019).....	142

Πίνακας 36: Τιμές που παρουσίασαν τα Ελληνικά νοσοκομεία στους δείκτες του κριτηρίου «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά»	143
---	-----

Κατάλογος Γραφημάτων

Γράφημα 1: Ιδιωτικά νοσοκομεία με παρουσία στο διαδίκτυο	58
Γράφημα 2: Δημόσια νοσοκομεία με παρουσία στο διαδίκτυο.....	59
Γράφημα 3: Γενική κατάταξη όλων των νοσοκομείων σύμφωνα με την βαθμολογία του HSWAI	62
Γράφημα 4: Νοσοκομεία με τις 5 μεγαλύτερες βαθμολογίες της γενικής κατάταξης.....	62
Γράφημα 5: Νοσοκομεία με τις 5 χαμηλότερες βαθμολογίες της γενικής κατάταξης	63
Γράφημα 6: Ποσοστό κάλυψης κριτηρίων HSWAI.....	64
Γράφημα 7: Ποσοστό κάλυψης δεικτών HSWAI.....	65
Γράφημα 8: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθεται στον ιστότοπο»	67
Γράφημα 9: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Μετρήσεις ποιότητας»	69
Γράφημα 10: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες».....	70
Γράφημα 11: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Πληροφορίες για ασθενείς» .	72
Γράφημα 12: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Έρευνα και διδασκαλία»	73
Γράφημα 13: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Διαδικασίες διαχείρισης».....	74
Γράφημα 14: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Ραντεβού»	75
Γράφημα 15: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Φροντίδα ασθενούς»	76
Γράφημα 16: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Συμμετοχή»	77
Γράφημα 17: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Μέσα μαζικής ενημέρωσης»	79
Γράφημα 18: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Διαφήμιση/Μάρκετινγκ»	80
Γράφημα 19: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Πλοηγησιμότητα»	81
Γράφημα 20: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Προσβασιμότητα».....	82

Γράφημα 21: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα»	83
Γράφημα 22: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Αξιοπιστία»	85
Γράφημα 23: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Απόρρητο/Ασφάλεια»	86
Γράφημα 24: Σύγκριση πέντε υψηλότερων βαθμολογιών κατά HSWAI ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων	89
Γράφημα 25: Σύγκριση πέντε χαμηλότερων βαθμολογιών κατά HSWAI ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων	91
Γράφημα 26: Σύγκριση μέσου όρου ποσοστού κάλυψης δεικτών ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων	92
Γράφημα 27: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθεται στον ιστότοπο» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων	93
Γράφημα 28: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Μετρήσεις ποιότητας» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων	95
Γράφημα 29: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων	96
Γράφημα 30: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Πληροφορίες για ασθενείς» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων	97
Γράφημα 31: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Έρευνα και διδασκαλία» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων	98
Γράφημα 32: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Διαδικασίες διαχείρισης» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων	99
Γράφημα 33: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Ραντεβού» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων	100
Γράφημα 34: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Φροντίδα ασθενούς» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων	101
Γράφημα 35: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Συμμετοχή» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων	102

Γράφημα 36: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Μέσα μαζικής ενημέρωσης» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων	103
Γράφημα 37: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Διαφήμιση/Μάρκετινγκ» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων	105
Γράφημα 38: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Πλοηγησιμότητα» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων	106
Γράφημα 39: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Προσβασιμότητα» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων	107
Γράφημα 40: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων	108
Γράφημα 41: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Αξιοπιστία» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων	109
Γράφημα 42: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Απόρρητο/Ασφάλεια» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων	110
Γράφημα 43: Σύγκριση ΜΟ βαθμολογίας δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο τις 400 κλίνες	112
Γράφημα 44: Σύγκριση ΜΟ βαθμολογίας δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο τις 296 κλίνες	113
Γράφημα 45: Σύγκριση ΜΟ βαθμολογίας ιδιωτικών νοσοκομείων με κριτήριο τις 111 κλίνες	114
Γράφημα 46: Σύγκριση ΜΟ βαθμολογίας ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο τις 204 κλίνες	115
Γράφημα 47: Σύγκριση ΜΟ βαθμολογίας δημόσιων νοσοκομείων ανά ΥΠΕ.....	117
Γράφημα 48: Δέκα καλύτερες βαθμολογίες Ελληνικών & Πορτογαλικών νοσοκομείων	121
Γράφημα 49: Δέκα καλύτερες βαθμολογίες στο Κριτήριο «Περιεχόμενο» Ελληνικών & Πορτογαλικών νοσοκομείων	125
Γράφημα 50: Δέκα καλύτερες βαθμολογίες στο Κριτήριο «Υπηρεσίες» Ελληνικών & Πορτογαλικών νοσοκομείων	131

Γράφημα 51: Δέκα καλύτερες βαθμολογίες στο Κριτήριο «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα» Ελληνικών & Πορτογαλικών νοσοκομείων	136
Γράφημα 52: Δέκα καλύτερες βαθμολογίες στο Κριτήριο «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά» Ελληνικών & Πορτογαλικών νοσοκομείων.....	141
Γράφημα 53: Ποσοστά δεικτών που προέκυψαν από την αξιολόγηση	145

Εισαγωγή

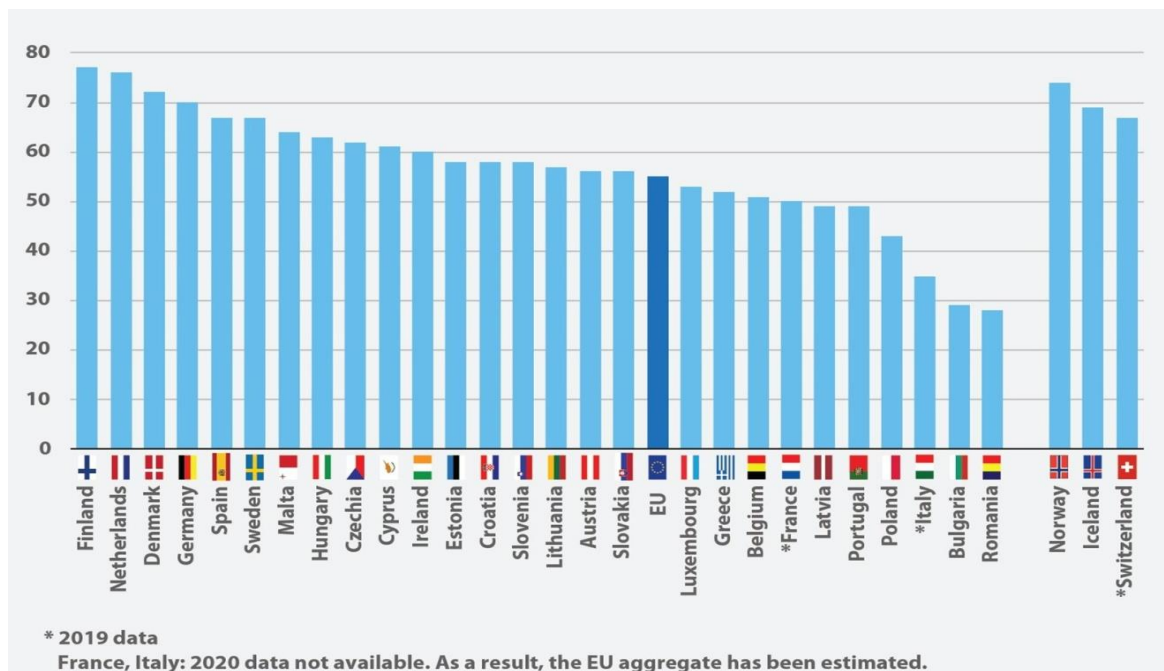
Στην σύγχρονη εποχή, η τεχνολογία της πληροφορίας έχει αναπτυχθεί με αλματώδης ρυθμούς και έχει επηρεάσει όλους τους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας. Η δημόσια διοίκηση, η παροχή υγειονομικών υπηρεσιών και η διακυβέρνηση επηρεάζονται και εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την τεχνολογία της πληροφορίας. Κύριος καταλύτης της ανάπτυξης της τεχνολογίας είναι το διαδίκτυο (internet) που είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με τους υπολογιστές, τα ηλεκτρονικά συστήματα και τα τελευταία χρόνια, τις κινητές συσκευές (smartphones και tablets).

Η συντριπτική πλειοψηφία του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για την παροχή των υπηρεσιών. Παρατηρείται εκρηκτική αύξηση των διαδικτυακών τόπων ή ιστότοπων λόγω των επιπρόσθετων οφελών που προσφέρονται. Με τον όρο «Ιστότοπος (website)» εννοούμε συλλογή από ιστοσελίδες (webpages) που περιλαμβάνουν πληροφορίες σε μορφή κειμένου, υπερκειμένου, εικόνας και βίντεο ενώ φιλοξενούνται στο ίδιο όνομα χώρου (domain name) και δημοσιεύονται σε έναν διακομιστή ιστού (web server). Βασίζεται στην υπηρεσία του Παγκόσμιου Ιστού (world wide web – www) που παρέχεται στο διαδίκτυο με την χρησιμοποίηση του πρωτοκόλλου επικοινωνίας hyper text transfer protocol – http (blb, 2023).

Μέσω των ιστότοπων εξυπηρετείται μια πληθώρα λειτουργιών που προωθεί την επιχειρηματικότητα, τη διαφήμιση, τις πωλήσεις και την αναζήτηση και διάχυση της πληροφορίας. Το μεγαλύτερο πλεονέκτημα που προσφέρει η ύπαρξη ενός ιστότοπου είναι η πρόσβαση που προσφέρει στον οποιοδήποτε, οπουδήποτε και οποτεδήποτε. Βασικός παράγοντας επίτευξης και μεγιστοποίησης των λειτουργιών αυτών είναι ένα φιλικό περιβάλλον για τον τελικό χρήστη. Συνεπώς, η ανάπτυξη ενός διαδικτυακού τόπου πρέπει να έχει συγκεκριμένους κανόνες για να πληρείται ο σκοπός του και να επιτυγχάνονται οι στόχοι του (Linkedin, 2023).

Στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ένας στους δύο πολίτες αναζητεί πληροφορίες σχετικά με την υγεία στο διαδίκτυο (εικόνα 1). Ταυτόχρονα, παρατηρείται σαν τάση η αύξηση των διαδικτυακών κοινοτήτων των ασθενών, η αυξανόμενη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης για θέματα υγείας και ευεξίας και η αναζήτηση υγειονομικών

λύσεων μέσα από τις σύγχρονες τεχνολογίες (Eurostat,2021). Οι χρήστες που εισέρχονται σε έναν διαδικτυακό τόπο νοσοκομείου ενδιαφέρονται για έγκυρες πληροφορίες σχετικά με το θέμα υγείας που τους απασχολεί και που θα απευθυνθούν για να το αντιμετωπίσουν (Ducrot et al, 2021). Στην Ελλάδα υφίστανται 245 δημόσια και ιδιωτικά νοσοκομεία και κλινικές με ενεργό και λειτουργικό ιστότοπο. Επομένως, είναι σημαντικό να αξιολογηθεί η ποιότητας τους προκειμένου να διαπιστωθεί η πληρότητα τους και η ανταπόκριση τους στις προσδοκίες των χρηστών.



Εικόνα 1: Ποσοστό χρηστών που αναζητούν πληροφορίες για την υγεία στο Internet (πηγή: Eurostat)

Η παρούσα διπλωματική μελέτη εκπονείται στα πλαίσια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» του Τμήματος Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων της Πολυτεχνικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αιγαίου. Σκοπός της είναι η αξιολόγηση των ιστότοπων των ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων – κλινικών της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου HSWAI v1.1 προκειμένου να διερευνηθεί το επίπεδο ποιότητας τους και να γίνουν συγκριτικές αναλύσεις.

Σχετικά με την διάθρωση της διπλωματικής μελέτης, στο πρώτο κεφάλαιο πραγματοποιείται βιβλιογραφική ανασκόπηση που περιλαμβάνει την παρουσίαση του Διαδικτύου και την σημασία του στον σύγχρονο τρόπο ζωής. Επίσης, παρουσιάζεται η

έννοια της ηλεκτρονικής υγείας και πώς αυτή διαμορφώνεται με την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται το εργαλείο αξιολόγησης HSWAI σχετικά με το περιεχόμενο του, τον τρόπο χρήσης του και τα προσδοκώμενα αποτελέσματα του. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας, το αντικείμενο και ο σκοπός της και το δείγμα με το οποίο θα διεξαχθεί η έρευνα. Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας αναλυτικά για κάθε δείκτη και υποδείκτη του εργαλείου HSWAI. Στο πέμπτο κεφάλαιο χρησιμοποιούνται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την αξιολόγηση των διαδικτυακών τόπων των νοσοκομείων προκειμένου να γίνουν συγκρίσεις και να διεξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα. Τέλος, στο έκτο κεφάλαιο παρατίθενται τα συμπεράσματα από την έρευνα και αναφέρονται προτάσεις για βελτίωση του εργαλείου και μελλοντική έρευνα.

Κεφάλαιο 1: Διαδίκτυο και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

1.1 Διαδίκτυο

Το διαδίκτυο δεν είναι κάποιος όρος που δημιουργήθηκε τα τελευταία χρόνια καθώς η απαρχή του ανάγεται πριν από 60 χρόνια περίπου. Ο πρόγονος του internet ήταν ένα δίκτυο που δημιουργήθηκε από το Αμερικανικό Υπουργείο Εθνικής Άμυνας και συνέδεσε τέσσερα Αμερικανικά πανεπιστήμια προκειμένου να ανταλλάσσονται απόρρητες πληροφορίες έρευνας. Το δίκτυο επεκτάθηκε στα υπόλοιπα πανεπιστήμια που έπαιρναν μέρος στις έρευνες του Υπουργείου. Στην συνέχεια συνδέθηκε ένα Βρετανικό και ένα Νορβηγικό πανεπιστήμιο και έτσι δημιουργήθηκε το Δίκτυο των δικτύων ή αλλιώς όπως πλέον είναι γνωστό παγκοσμίως, το internet. Στις μέρες μας, βασικό δομικό στοιχείο είναι η διασύνδεση εκατομμυρίων υπολογιστών που είναι οργανωμένοι σε ομάδες και επικοινωνούν μεταξύ τους μέσω δικτύων. Το διαδίκτυο αποτελεί τον βασικό πυρήνα της επικοινωνίας δισεκατομμυρίων ανθρώπων και συσκευών σε παγκόσμιο επίπεδο (Kleinrock,2010)

Η πιο διαδεδομένη υπηρεσία του internet είναι ο Παγκόσμιος Ιστός (www) που έφερε επανάσταση στον διαμοιρασμό της πληροφορίας και οδήγησε το διαδίκτυο να

διαδραματίζει κυρίαρχο ρόλο σε όλους τους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας. Κατά αυτόν τον τρόπο, το διαδίκτυο αποτέλεσε τη δημοφιλέστερη μέθοδο ανταλλαγής πληροφοριών. Η ευρεία χρήση του είχε ως αποτέλεσμα να εξελιχθεί περαιτέρω προσφέροντας αλληλεπιδραστικά προϊόντα με περισσότερες σύνθετες λειτουργίες. Οι ραγδαίοι ρυθμοί αύξησης των χρηστών και των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών οδηγούν στην ανάγκη βελτίωσης της χρηστικότητας του ώστε να ανταποκρίνονται στις προσδοκίες και να καλύπτουν τις ανάγκες των τελικών χρηστών (Jayathunga et al,2017).

1.1.2 Ιστοσελίδα & Υπερκείμενο – ορισμός και χαρακτηριστικά

Με τον όρο ιστοσελίδα εννοούμε ένα είδος εγγράφου του παγκόσμιου ιστού που απαρτίζεται από ένα σύνολο ηλεκτρονικών αρχείων που προβάλλουν ένα συγκεκριμένο περιεχόμενο με το οποίο μπορεί να αλληλεπιδράσει ένας χρήστης. Τα αρχεία αυτά φιλοξενούνται σε ένα διακομιστή και περιλαμβάνουν πληροφορίες με την μορφή κειμένου, υπερκειμένου, απλών και κινούμενων εικόνων, ήχων, πολυμέσων ενώ μπορεί να εμπεριέχουν ακόμα και πολύπλοκες εφαρμογές. Γενικά, η δημιουργία μιας ιστοσελίδας είναι αρκετά εύκολη διαδικασία που μπορεί να γίνει και από έναν απλό χρήστη με την χρήση ελεύθερων προγραμμάτων και αυτοματοποιημένων μηχανισμών κατασκευής ιστοσελίδων. Ένα σύνολο ιστοσελίδων συνθέτουν έναν ιστότοπο και εμφανίζονται κάτω από το ίδιο όνομα χώρου (Μαυρουδής, 2013).

Οι ιστοσελίδες χωρίζονται, ανάλογα με την ανανέωση των πληροφοριών τους, σε στατικές και δυναμικές. Οι στατικές ιστοσελίδες χρησιμοποιήθηκαν στην αρχική φάση του παγκόσμιου Ιστού και το κύριο χαρακτηριστικό τους είναι ότι το περιεχόμενο προϋπάρχει και παραμένει ίδιο μέχρι να γίνει αλλαγή του πηγαίου κώδικα. Σήμερα, σπάνια συναντάμε στατικές ιστοσελίδες καθώς θεωρούνται ξεπερασμένες και έχουν αντικατασταθεί από τις δυναμικές ιστοσελίδες. Σε αυτές η πληροφορία δημιουργείται σε πραγματικό χρόνο. Το περιεχόμενο τους παράγεται δυναμικά και συγκεκριμένα συντίθεται την στιγμή που αλληλεπιδρά ο χρήστης με την ιστοσελίδα μέσω ενός περιηγητή. Οι δυναμικές ιστοσελίδες ανταποκρίνονται στο βασικό αίτημα του κάθε

χρήστη για άμεση ενημέρωση – μεταβολή του περιεχομένου μέσα από ένα σύνολο λειτουργιών είτε στην πλευρά του χρήστη είτε στην πλευρά του διακομιστή.

Οι χρήστες μπορούν να προσπελάσουν τις ιστοσελίδες, μέσω του λογισμικού του περιηγητή, χρησιμοποιώντας το πρωτόκολλο μεταφοράς υπερκειμένου (HTTP – Hypertext Transfer Protocol) το οποίο μπορεί να ζητά τις ιστοσελίδες που είναι αποθηκευμένες σε έναν κεντρικό διακομιστή. Κύριο δομικό στοιχείο μιας ιστοσελίδας θεωρείται το υπερκείμενο. Πρόκειται για ένα κείμενο με φράσεις ή λέξεις που είναι διασυνδεδεμένες με άλλες λέξεις, φράσεις ή και σελίδες με τρόπο λογικό και μη γραμμικό. Όταν ένας χρήστης ζητήσει να δει ένα ψηφιακό περιεχόμενο ενεργοποιείται το πρωτόκολλο HTTP και μεταφέρει την ιστοσελίδα και τερματίζεται όταν ο διακομιστής, ανταποκρινόμενος στο αίτημα, στείλει πίσω το ζητούμενο περιεχόμενο (Γεωργιάδης, 2015).

1.1.3 Κατασκευή ιστοσελίδων

Η κατασκευή μιας ιστοσελίδας μπορεί να πραγματοποιηθεί με μια αρκετά εύκολη διαδικασία αν πρόκειται για μια απλή ιστοσελίδα αλλά στην πραγματικότητα είναι αρκετά περίπλοκη και αποτελείται από πολλά ενδιάμεσα στάδια όταν περιέχει μεγάλο όγκο πληροφοριών. Καταρχάς, η ομάδα δημιουργίας του ιστότοπου πρέπει να καθορίσει το αντικείμενο του σύμφωνα με τις απαιτήσεις των χρηστών. Έπειτα, καθορίζεται ο γενικός του στόχος, το μοντέλο ανάπτυξης της πληροφορίας και τα τεχνικά μέσα που θα χρησιμοποιηθούν. Στη συνέχεια ξεκινάει η σχεδίαση και η ανάπτυξη του ιστότοπου.

Οι βασικές αρχές της σχεδίασης των ιστοσελίδων είναι η πλοήγηση, η ευχρηστία και η λειτουργικότητα. Ουσιαστικά, η σχεδίαση ασχολείται με δύο παραμέτρους, την λογική οργάνωση και την εύκολη χρήση και συνάμα ευχάριστη παρουσίαση του περιεχομένου. Το στάδιο της υλοποίησης ασχολείται με τον προγραμματισμό της λειτουργικότητας της ιστοσελίδας ώστε να ανταποκρίνεται στην αλληλεπίδραση με τους τελικούς χρήστες. Σε κάθε στάδιο πρέπει να αξιολογείται η ποιότητα του έργου. Πρόκειται όμως για ένα μη μετρήσιμο μέγεθος και δύσκολα μπορεί να προσδιορισθεί σε επιχειρησιακό επίπεδο. Όμως, η έλλειψη της γίνεται άμεσα αντιληπτή από τους χρήστες χαρακτηρίζοντας τον ιστότοπο «ποιοτικό» ή «μη ποιοτικό» (Αβούρης και συν,2015).

1.2 Ηλεκτρονική υγεία

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ-WHO), ηλεκτρονική υγεία είναι η αποδοτική και ασφαλής χρήση των τεχνολογιών και επικοινωνιών για την υποστήριξη της υγείας αλλά και των πεδίων που σχετίζονται με την υγεία, συμπεριλαμβανομένης της υγειονομικής περίθαλψης, της παρακολούθησης και της αγωγής υγείας, της γνώσης και της έρευνας. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ορίζει την ηλεκτρονική υγεία ως την χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών για την κάλυψη των αναγκών των πολιτών, των ασθενών, των επαγγελματιών του τομέα της υγείας, των παρόχων υγειονομικής περίθαλψης καθώς και των υπευθύνων χάραξης πολιτικής (moh,2023).

Η ηλεκτρονική υγεία περιλαμβάνει όλες τις εφαρμογές των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας για την παροχή φροντίδας υγείας και για τη συνεργασία μεταξύ των ασθενών, των επαγγελματιών υγείας και των ιδρυμάτων παροχής υγειονομικών υπηρεσιών. Επίσης, περιλαμβάνει ηλεκτρονικά μητρώα ασθενών και υγείας, δίκτυα ανταλλαγής και αναζήτησης πληροφοριών για την υγεία και ένδυτα (wearables) ή φορητά συστήματα παρακολούθησης και στήριξης των ασθενών. Οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής υγείας είναι καθολικά προσβάσιμες και διαθέσιμες προσφέροντας σημαντικά οφέλη στην κοινωνία. Ειδικότερα, συμβάλουν στην ανάπτυξη και εξέλιξη συστημάτων υγείας που έχουν ανθρωποκεντρικό προσανατολισμό, οδηγούν στην βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας και γενικά στην αύξηση της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας και της βιωσιμότητας του τομέα της υγείας.

1.2.1 Η ηλεκτρονική υγεία και η σημασία της

Η προσδοκία των ασθενών για ποιοτικότερες υπηρεσίες υγείας και η προσπάθεια των δημόσιων συστημάτων και ιδιωτικών ιδρυμάτων να ανταποκριθούν έχει ως αποτέλεσμα το συνεχώς αυξανόμενο κόστος της υγειονομικής περίθαλψης. Από τη μία μεριά οι ηλικιωμένοι ανησυχούν αν η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών θα συνεχίσει να είναι υψηλή στο μέλλον ή θα υποβαθμιστεί και οι νέοι αν θα μπορούν να λάβουν αυτού του επιπέδου τις υγειονομικές υπηρεσίες λόγω του υψηλού κόστους ή θα αποκλειστούν. Από την άλλη μεριά, οι ιδιωτικές κλινικές βλέπουν την κερδοφορία τους να

συρρικνώνεται λόγω της αύξησης του κόστους ενώ το δημόσιο προβαίνει σε μείωση των δαπανών εξαιτίας των οικονομικών συνθηκών που επικρατούν. Έτσι, προκύπτει η ανάγκη προσαρμογής στα νέα δεδομένα και την λύση την προσφέρει η ψηφιακή τεχνολογία. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας ενισχύουν τη θέση των ασθενών στη διαχείριση της ασθένειας τους ενώ εξοικονομούν οικονομικούς πόρους από τα νοσηλευτικά ιδρύματα. Οι υπηρεσίες τηλε-ιατρικής προσφέρουν εξειδικευμένη ιατρική γνωμάτευση χωρίς να χρειάζεται ο ασθενής να αποταθεί στο φυσικό χώρο του νοσοκομείου. Οι ένδυτες και φορητές συσκευές που χρησιμοποιεί ο ασθενής όταν βρίσκεται στο σπίτι του, μεταδίδουν τα δεδομένα στο νοσοκομείο και υπάρχει συνεχής έλεγχος και παρακολούθηση της υγείας του ασθενούς χωρίς εκείνος να απομακρυνθεί από το οικείο περιβάλλον του. Έτσι αποδεσμεύονται πόροι στα νοσηλευτικά ιδρύματα (οικονομικοί, ανθρώπινοι κτλ) που διοχετεύονται σε καταστάσεις με μεγαλύτερη και επείγουσα ανάγκη (Παπαϊωάννου, 2023).

1.2.2 Η ηλεκτρονική υγεία και η πανδημία Covid-19

Η αξία των σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών αποδείχτηκε κατά την έξαρση της πανδημίας Covid-19. Οι Δημόσιες Αρχές, με την χρήση των ΤΠΕ και του διαδικτύου, κατέστησαν ικανές να ανταλλάσουν πληροφορίες και δεδομένα μεταξύ εθνικών και διεθνών οργανισμών και μεταξύ κρατών με σκοπό την ανάπτυξη θεραπείας και τον περιορισμό της πανδημίας. Καθημερινά στην Ευρώπη ένα μεγάλο μέρος των πολιτών χρησιμοποιούν τους ηλεκτρονικούς τους υπολογιστές και τις φορητές τους συσκευές για να συνδεθούν στο διαδίκτυο. Αυτό το γεγονός θα μπορούσε να αποτελέσει σημαντικό εργαλείο για τα κράτη προκειμένου να προσφέρουν έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση στους πολίτες τους σχετικά με την πανδημία (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2020).

Στην Ελλάδα, λόγω της πανδημίας Covid-19, πραγματοποιήθηκαν άλματα στον ψηφιακό μετασχηματισμό του τομέα της υγείας. Αρχικά, δόθηκε η δυνατότητα στους πολίτες να προγραμματίζουν ηλεκτρονικά το ραντεβού τους για εμβολιασμό. Στην πλατφόρμα που κλείνονταν τα ραντεβού μπορούσαν να εισέλθουν φαρμακοποιοί και γιατροί προκειμένου να καταχωρήσουν τα ραντεβού εμβολιασμών εκ μέρους των πολιτών. Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι είχαν δημιουργηθεί παράλληλα με την πλατφόρμα τρίτα

συστήματα λογισμικού για να υποστηρίξουν την διαδικασία. Στη συνέχεια δημιουργήθηκαν ψηφιακά πιστοποιητικά, εθνικό μητρώο εμβολιασμών, βεβαιώσεις εμβολιασμού με χρήση του ΑΜΚΑ, μητρώο καταγραφής ασθενών Covid-19, πλατφόρμα εμβολιασμού ευπαθών ομάδων, πλατφόρμα εμβολιασμού κατ' οίκον και το Ευρωπαϊκό Πιστοποιητικό. Παράλληλα, ενισχύθηκε η άυλη συνταγογράφηση που συνέβαλε στη γρήγορη και ασφαλή εξυπηρέτηση των ασθενών και αποτελεί παράδειγμα καλής πρακτικής.

Η δημιουργία όλων των παραπάνω αποτελούν σύνθετες και πολύπλοκες διαδικασίες και παραδόθηκαν στους πολίτες με κύριο χαρακτηριστικό την απλότητα και την ευκολία της χρήσης τους. Ταυτόχρονα, αποτελούν συσσωρευμένη τεχνογνωσία και μοντέλο για την ανάπτυξη υπηρεσιών νέας γενιάς για τον τομέα της υγείας (Παππά, 2022).

Λόγω της Covid-19 και των περιορισμών που επιβλήθηκαν, ένα μεγάλο κομμάτι της καθημερινότητας των πολιτών μεταφέρθηκε online. Σύμφωνα με έρευνα της aboutpeople για λογαριασμό της Kasperky, η χρήση του διαδικτύου εκτοξεύθηκε αφού 3 στους 4 Έλληνες στράφηκαν για καθημερινές τους συνήθειες στη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Μάλιστα, το 75,2% αναζήτησε πληροφορίες για να ενημερωθεί για την πανδημία ενώ το 68,7% δήλωσε πως θα αντιμετώπιζε μεγάλο πρόβλημα αν έχανε έστω και για μια ημέρα την σύνδεση του με το διαδίκτυο (Ντελέζος, 2020).

1.3 Ο ρόλος των ιστότοπων των νοσοκομείων

Ένας ιστότοπος αποτελεί ένα ευέλικτο εργαλείο που μπορεί να είναι επωφελές για άτομα, οργανισμούς και επιχειρήσεις. Λόγω της ταχείας ανάπτυξης του διαδικτυακού οικοσυστήματος, καθημερινά δημιουργούνται ολοένα και περισσότεροι ιστότοποι για να εξυπηρετήσουν διάφορους σκοπούς όπως το εμπόριο, τις επιχειρήσεις, την βιομηχανία συμπεριλαμβανομένης της δημόσιας υγειονομικής περίθαλψης και των ιατρικών ιδρυμάτων γενικότερα.

Μερικά από τα οφέλη που προσφέρει η ύπαρξη ενός ιστότοπου σε ένα νοσηλευτικό ίδρυμα είναι:

- 1. Η παροχή συνεχούς εξυπηρέτησης:** Δεδομένου ότι είναι αδύνατο να γίνει πρόβλεψη πότε κάποιος θα αντιμετωπίσει ένα ιατρικό πρόβλημα, οι διαδικτυακές πληροφορίες υγείας και έκτακτης ανάγκης που είναι συνεχώς διαθέσιμες αποτελούν άμεση λύση για αυτούς που έχουν ανάγκη. Επίσης, πολλές ιδιωτικές κλινικές και νοσοκομεία λειτουργούν μόνο συγκεκριμένες ώρες, οπότε οι ιστότοποι τους αποτελούν τη δεύτερη καλύτερη επιλογή για αναζήτηση πληροφοριών υγείας εκτός του συνηθισμένου ωραρίου εργασίας. Ταυτόχρονα, η διαδικτυακή παρουσία ενός νοσηλευτικού ιδρύματος ενθαρρύνει τους πιθανούς πελάτες να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες του ιδρύματος σε περίπτωση ανάγκης, βελτιώνοντας αυτόματα το αίσθημα της εμπιστοσύνης των πελατών. Τέλος, τα νοσηλευτικά ιδρύματα, μέσω του ιστότοπου τους, μπορούν να προσφέρουν υπηρεσίες πραγματικού χρόνου όπως χρόνο αναμονής εξέτασης, έλεγχο διαθεσιμότητας δωματίου, λήψη αποτελεσμάτων ιατρικών εξετάσεων και ηλεκτρονικών συνταγών κ.α.
- 2. Καλύτερη προσβασιμότητα στις υπηρεσίες υγείας:** Πολλές φορές, η επίσκεψη σε μια ιατρική μονάδα δεν είναι δυνατή για διάφορους λόγους. Αυτό ισχύει, ιδιαίτερα, κατά την διάρκεια της πανδημίας Covid-19 όπου η παραμονή σε έναν δημόσιο χώρο υγειονομικής περίθαλψης ενέχει κινδύνους μόλυνσης. Ένας ιστότοπος βοηθάει τις κλινικές να αντιμετωπίσουν αυτό το ζήτημα προσφέροντας προσβασιμότητα εξ αποστάσεως. Μέσω των ιστοσελίδων των νοσοκομείων, ένας χρήστης μπορεί να έχει πρόσβαση σε σημαντικές υπηρεσίες ανεξάρτητα από την ώρα και την τοποθεσία. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αυτών των υπηρεσιών είναι η δυνατότητα απαίτησης ή/και λήψης ιατρικής συνταγής, το κλείσιμο ηλεκτρονικού ραντεβού και η ζωντανή συνομιλία με γιατρό.
- 3. Διαμοιρασμός ιατρικής πληροφορίας:** Εκτός από την παροχή υγειονομικής περίθαλψης, οι κλινικές μπορούν να χρησιμοποιήσουν τους ιστότοπους για εκπαίδευση και ανταλλαγή νέων ιατρικών τεχνικών. Πολλοί χρήστες αναζητούν πληροφορίες υγείας στο διαδίκτυο πριν συμβουλευτούν ένα γιατρό. Σύμφωνα με

τη μηχανή αναζήτησης Google οι πιο δημοφιλείς ερωτήσεις σχετικά με την υγεία είναι:

- ✓ Πως μπορώ να μειώσω την αρτηριακή πίεση;
- ✓ Πως μπορώ να μειώσω τα επίπεδα χοληστερόλης;
- ✓ Τι προκαλεί τις πέτρες στα νεφρά;
- ✓ Πόσες θερμίδες πρέπει να καταναλώνω ημερησίως;

Τέτοιου είδους ερωτήσεις μπορούν να καλυφθούν από το περιεχόμενο ενός ιστότοπου νοσηλευτικού ιδρύματος με κατάλληλη ανάρτηση περιεχομένου όπως αναρτήσεις ιατρικών άρθρων, ιατρικών περιοδικών, βίντεο και podcast. Στις μέρες μας τέτοιου είδους περιεχόμενο είναι διαθέσιμο σε ιστοσελίδες νοσηλευτικών ιδρυμάτων που είναι γνωστά στο ευρύ κοινό. Το πρόβλημα που προκύπτει είναι ότι δεν μπορεί να επαληθευτεί η εγκυρότητα των πληροφοριών που παρουσιάζονται. Αυτός είναι ο λόγος που χρειάζεται να γίνεται αξιολόγηση των ιστότοπων των νοσοκομείων (Jones, 2021).

Κεφάλαιο 2: Εργαλείο αξιολόγησης Health Sector Website Assessment

2.1 Εισαγωγή

Η αξιολόγηση των διαδικτυακών τόπων όλων των ελληνικών νοσοκομείων πραγματοποιήθηκε με το εργαλείο αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI). Το 2019, το εργαλείο χρησιμοποιήθηκε από τους Sarantis D, Soares D και Carvalho J, για την αξιολόγηση 18 ιστότοπων νοσοκομείων στην Πορτογαλία όπου προέκυψαν ενδιαφέροντα ευρήματα. Η αρχική μορφή του εργαλείου ήταν στην Αγγλική γλώσσα και μεταφράστηκε στα Ελληνικά για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας και παρατίθεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Θα γίνει αναλυτική παρουσίαση του εργαλείου HSWAI και όλων των κριτηρίων, δεικτών και υποδεικτών που το απαρτίζουν. Παράλληλα, θα παρατεθεί ο τρόπος υπολογισμού της

βαθμολογίας για κάθε ιστότοπο που αξιολογείται βάσει του δείκτη αξιολόγησης iHWAI. Τέλος, περιγράφεται ο τρόπος εργασίας του αξιολογητή και παρέχονται διευκρινήσεις σχετικά με την αξιολόγηση των ιστότοπων.

2.2 Περιγραφή του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment

Το εργαλείο αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI) δημιουργήθηκε προκειμένου να αξιολογηθεί η διαδικτυακή παρουσία των ιδρυμάτων υγείας. Οι δημιουργοί του εργαλείου βασίστηκαν σε μοντέλα αξιολόγησης άλλων ερευνών που παρουσιάζονται στη διεθνή βιβλιογραφία και ενσωμάτωσαν τα πιο κρίσιμα στοιχεία αξιολόγησης στο νέο εργαλείο με τρόπο απλό αλλά αρκετά περιεκτικό. Το εργαλείο αξιολόγησης HSWAI είναι σε μορφή MS Excel και έχει τέσσερις (4) διαστάσεις-κριτήρια που αποτελούν τα «δομικά στοιχεία» του (Sarantis et al, 2020). Με αυτά αξιολογούνται τόσο η αποτελεσματικότητα, η αποδοτικότητα, η εσωτερική λειτουργικότητα των ιστότοπων των ιδρυμάτων υγείας όσο και η εμπειρία του χρήστη.

Κάθε κριτήριο αποτελείται από μια σειρά δεικτών και μετρήσιμων υποδεικτών με στόχο τη μέτρηση διαφόρων πτυχών της διαδικτυακής παρουσίας νοσοκομείων. Ουσιαστικά, οι υποδείκτες είναι μεταβλητές στις οποίες αποδίδονται δύο πιθανές τιμές “ΝΑΙ” ή “ΟΧΙ”, όπου στην τιμή “ΝΑΙ” βαθμολογούμε με “1” και στην τιμή “ΟΧΙ” βαθμολογούμε με “0”. Η τιμή “1” αποδίδεται όταν υφίσταται στο περιεχόμενο της ιστοσελίδας το αντικείμενο που εξετάζει ο υποδείκτης και η τιμή “0” στην απουσία του. Η τιμή των δεικτών προκύπτει από την βαθμολογία των υποδεικτών που περιέχουν και υπολογίζεται με συγκεκριμένο τρόπο που θα περιγραφεί αναλυτικά παρακάτω. Κάθε κριτήριο και δείκτης του εργαλείου έχει ένα συγκεκριμένο βάρος που επηρεάζει τη μερική και συνολική βαθμολογία. Κάποιοι επιμέρους δείκτες δεν ισχύουν για όλους τους τύπους νοσοκομείων, όπως π.χ. συμβαίνει με τα ιδιωτικά ή δημόσια νοσοκομεία που δεν έχουν ερευνητική και διδακτική ικανότητα. Από το σύνολο των τιμών των δεικτών τροφοδοτείται ο σύνθετος δείκτης (iHWAI) και η τιμή που προκύπτει καθορίζει την κατάταξη του ιστότοπου του κάθε εξεταζόμενου νοσοκομείου. (Sarantis et al, 2020).

2.3 Κριτήρια, δείκτες και υποδείκτες του εργαλείου HSWAI

Σύμφωνα με το εργαλείο HSWAI, τα τέσσερα (4) κριτήρια που καθορίζουν την ανάπτυξη και την αποτελεσματικότητα ενός ιστότοπου υγείας είναι: Περιεχόμενο, Υπηρεσίες, Συμμετοχή και Τεχνολογικά χαρακτηριστικά. Όπως προαναφέραμε, κάθε κριτήριο του εργαλείου αποτελείται από δείκτες και αυτοί με τη σειρά από επιμέρους υποδείκτες.

2.3.1 Κριτήρια και δείκτες του εργαλείου HSWAI

Στην παρούσα εργασία χρησιμοποιήθηκε η έκδοση 1.1 (HSWAI v1.1) και στον ακόλουθο πίνακα αναφέρονται τα τέσσερα (4) κριτήρια με τους δεκαέξι (16) δείκτες τους που περιέχει το εργαλείο (Πίνακας 1).

HSWAI v1.1			
Κριτήριο	Κωδικός	Δείκτης	Αριθμός υποδεικτών
C1 Περιεχόμενο	C1.i1	Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθενται στον ιστότοπο	21
	C1.i2	Μετρήσεις ποιότητας	16
	C1.i3	Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες	16
	C1.i4	Πληροφορίες για ασθενείς	15
	C1.i5	Έρευνα και διδασκαλία	9
C2 Υπηρεσίες	C2.i1	Διαδικασίες διαχείρισης	4
	C2.i2	Ραντεβού	3
	C2.i3	Φροντίδα ασθενούς	9
C3 Αλληλεπίδραση με την κοινότητα	C3.i1	Συμμετοχή	11
	C3.i2	Μέσα μαζικής ενημέρωσης	9
	C3.i3	Διαφήμιση/Μάρκετινγκ	10
C4 Τεχνολογικά	C4.i1	Πλοηγησιμότητα	7
	C4.i2	Προσβασιμότητα	10

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

Χαρακτηριστικά	C4.i3	Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα	14
	C4.i4	Αξιοπιστία	7
	C4.i5	Απόρρητο/Ασφάλεια	7
Σύνολο κριτηρίων: 4		Σύνολο δεικτών: 16	Σύνολο υποδεικτών: 168

Πίνακας 1: Κριτήρια και Δείκτες του εργαλείου αξιολόγησης HSWAI v1.1 (Sarantis et al, 2021)

2.3.2 Δείκτες και υποδείκτες του εργαλείου HSWAI

Στον παρακάτω πίνακα αναφέρονται οι δεκαέξι (16) δείκτες με τους εκατό εξήντα οκτώ (168) υποδείκτες τους που περιέχει το εργαλείο (Πίνακας 2).

Δείκτης	Υποδείκτης
Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθενται στον ιστότοπο	Όνομα ιδρύματος στην κεφαλίδα της σελίδας
	Λογότυπο ιδρύματος στην κεφαλίδα της σελίδας
	Μήνυμα καλωσορίσματος
	Ταχυδρομική διεύθυνση ιδρύματος
	Αριθμός τηλεφώνου ή/και φαξ του ιδρύματος
	Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του ιδρύματος
	Αριθμός φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ) ιδρύματος
	Χάρτης της περιοχής του νοσοκομείου (συμπεριλαμβανομένων των χώρων στάθμευσης)
	Τρόποι πρόσβασης στο νοσοκομείο: ιδιωτικά και δημόσια μέσα μεταφοράς
	Συμπληρωματικές υπηρεσίες: Τύπος, καφετέρια, τηλεόραση, τηλέφωνο, πάρκινγκ, θρησκευτικές υπηρεσίες
	Τηλεφωνικός κατάλογος
	Ιστορία του ιδρύματος
	Δήλωση σκοπού (Αποστολή, Όραμα, Αξίες)
	Χωρική Αρμοδιότητα (Πληθυσμιακή κάλυψη)
	Πιστοποίηση διαχείρισης ποιότητας (π.χ. ISO, EFQM)
	Αναφορές διαχείρισης (Αυτό το στοιχείο μπορεί να περιλαμβάνει Σχέδιο Δραστηριοτήτων, Προϋπολογισμούς, Αναφορές Δραστηριοτήτων, Λογιστικές αναφορές κ.λπ.)
Δημόσιες συμβάσεις: Αναγγελία πληροφοριών στον ιστότοπο	

	Δημόσιες συμβάσεις: σύνδεση με το base.gov
	Πληροφορίες έκτακτης ανάγκης
	Πληροφορίες νοσηλείας στο σπίτι
	Εφαρμοσμένη νομοθεσία στο πλαίσιο των ιδρυμάτων υγείας
Μετρήσεις ποιότητας	Πληροφόρηση για τον αριθμό των κλινών του ιδρύματος
	Πληροφόρηση για λίστα αναμονής
	Χρόνος αναμονής για εξέταση
	Χρόνος αναμονής για χειρουργείο
	Χρόνος αναμονής για εξέταση στο τμήμα εκτάκτων περιστατικών
	Πληροφορία για την ημερομηνία της τελευταίας παρακολούθησης της λίστας αναμονής
	Αναφορά του ιδρύματος με τον αριθμό εισαγωγών της προηγούμενης χρονιάς
	Δείκτης ποιότητας ιδρύματος: Πληροφορία με το ποσοστό νοσοκομειακών λοιμώξεων
	Δείκτης ποιότητας ιδρύματος: Πληροφορία με το ποσοστό θνησιμότητας των νοσηλευομένων
	Δείκτης ποιότητας ιδρύματος: Πληροφορία με το ποσοστό θνησιμότητας από χειρουργική επέμβαση
	Δείκτης ποιότητας ιδρύματος: Άλλες πληροφορίες
	Πληροφορίες σχετικά με τον αριθμό γεννήσεων ανά έτος
	Ο ιστότοπος παρέχει ανοιχτά δεδομένα σχετικά με ασθενείς και νοσοκομειακές πρακτικές
	Παρέχονται τα αποτελέσματα των ερευνών σχετικά με την ικανοποίηση των ασθενών
	Αριθμός ατόμων για πρακτική άσκηση που δέχεται το νοσοκομείο κάθε χρόνο
	Ο ιστότοπος παρέχει κλινικά ανοιχτά δεδομένα
Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες	Οργανόγραμμα (ιατρική διοίκηση, νοσηλευτική διοίκηση, διοίκηση ιδρύματος)
	Χάρτης παρεχόμενων υπηρεσιών - Υγειονομικός Χάρτης
	Κατάλογος των υπηρεσιών που διατίθενται στο ίδρυμα
	Λεπτομερής κατάλογος των διαθέσιμων υπηρεσιών εξωτερικών ιατρείων (συμβουλευτικές υπηρεσίες, διαγνωστικές υπηρεσίες)

	Τμήματα ή μονάδες που παρέχουν υπηρεσίες εξετάσεων στους χρήστες: πλήρης λίστα	
	Τμήματα ή μονάδες που παρέχουν υπηρεσίες εξετάσεων στους χρήστες: τοποθεσία	
	Τμήματα ή μονάδες που παρέχουν υπηρεσίες εξετάσεων στους χρήστες: αριθμός τηλεφώνου ή/και φαξ ή/και διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	
	Τμήματα ή μονάδες που παρέχουν υπηρεσίες εξετάσεων στους χρήστες: Ώρες λειτουργίας	
	Χάρτης προσωπικού	
	Κατάλογος απασχολουμένων γιατρών	
	Βιογραφικό/πληροφορίες γιατρών	
	Διαθέσιμες φωτογραφίες της ιατρικής ομάδας (γιατροί, νοσηλευτές).	
	Προϊστάμενος της Υπηρεσίας	
	Δυνατότητα ανάγνωσης online ή λήψης φυλλαδίων υγειονομικής περίθαλψης	
	Διατίθεται ιατρικό γλωσσάριο	
	Παθήσεις και θεραπείες	
	Πληροφορίες για ασθενείς	Πληροφορίες σχετικά με το απόρρητο των ασθενών
		Δικαιώματα και υποχρεώσεις του ασθενούς
Οδηγός εισαγωγής: γνωστοποιούνται οι διαφορετικοί τύποι εισαγωγών		
Οδηγός εισαγωγής: πληροφορίες και κανόνες που πρέπει να ακολουθούνται κατά την εισαγωγή		
Οδηγός εισαγωγής: πληροφορίες και κανόνες που πρέπει να τηρούνται κατά τη διάρκεια της παραμονής στο ίδρυμα		
Οδηγός εισαγωγής: πληροφορίες και κανόνες που πρέπει να τηρούνται κατά το εξιτήριο		
Οδηγός εισαγωγής: πληροφορίες και κανόνες που πρέπει να ακολουθούν οι επισκέπτες		
Πληροφορίες και διαδικασία λήψης αντιγράφου του ιατρικού φακέλου		
Υπηρεσία ή μονάδα φροντίδας ασθενών - Νοσηλεία: τοποθεσία		
Υπηρεσία ή μονάδα φροντίδας ασθενών - Νοσηλεία: ωράριο		

	λειτουργίας
	Υπηρεσία ή μονάδα φροντίδας ασθενών - Νοσηλεία: τηλέφωνο ή/και φαξ
	Λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο πληρωμής χρεώσεων ή τελών
	Κατάλογος συμβουλών/υπηρεσιών με διαθέσιμες χρεώσεις
	Πληροφορίες για αλλοδαπούς
	Συνεργαζόμενες ασφαλιστικές εταιρείες και άλλες οντότητες
Έρευνα και διδασκαλία	Επιστημονικές μελέτες που προωθεί ή εμπλέκεται το ίδρυμα
	Εκδόσεις του ιδρύματος
	Προπτυχιακά ή μεταπτυχιακά μαθήματα που πραγματοποιούνται στο ίδρυμα
	Πρόγραμμα δραστηριοτήτων που πραγματοποιούνται στο ίδρυμα: σεμινάρια, συνέδρια και διασκέψεις
	Παρουσία βιβλιοθήκης
	Βιβλιοθήκη: διεύθυνση
	Βιβλιοθήκη: Ωράριο λειτουργίας
	Βιβλιοθήκη: κατάλογος εκδόσεων
Διαδικασίες διαχείρισης	Βιβλιοθήκη: διαθέσιμες υπηρεσίες, όπως ανάγνωση, δανεισμός, αντίγραφα
	Παροχή ηλεκτρονικών φορμών
	Δυνατότητα λήψης ηλεκτρονικών εντύπων
	Δυνατότητα μεταφόρτωσης συμπληρωμένων εντύπων
Ραντεβού	Ηλεκτρονικές πληρωμές
	Διαχείριση ιατρικής εξέτασης μέσω διαδικτύου
	Διαχείριση εισαγωγής μέσω διαδικτύου
Φροντίδα ασθενούς	Διαχείριση των επισκέψεων σε αίθουσες εξέτασης εξωτερικών ασθενών μέσω διαδικτύου
	Ασύγχρονη επικοινωνία με τον γιατρό μέσω συστήματος ανταλλαγής μηνυμάτων
	Ασύγχρονη επικοινωνία με τον γιατρό μέσω e-mail
	Συγχρονισμένη επικοινωνία με διαδραστικό εργαλείο επικοινωνίας (συνομιλία με γιατρό)
	Ηλεκτρονικός κατάλογος με αρχεία ασθενών

	Παροχή υπηρεσιών τηλεϊατρικής (σύστημα τηλεδιάσκεψης).
	Τηλεπαρακολούθηση ασθενών (π.χ. συγκεκριμένα ζωτικά σημεία, γλυκόζη αίματος, μέγιστος ρυθμός ροής, χημεία αίματος/ούρων)
	Πρόσβαση σε ιδιωτική περιοχή: με όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης
	Πρόσβαση σε ιδιωτικό χώρο: με Κάρτα Πολίτη ή Ψηφιακό Κλειδί μέσω κινητού
	Δυνατότητα απαίτησης ή/και λήψης ιατρικής συνταγής
Συμμετοχή	Προτάσεις μέσω διαδικτύου
	Παράπονα μέσω διαδικτύου
	Αίτημα για πληροφορίες μέσω διαδικτύου
	Επικοινωνία με το ίδρυμα μέσω συνομιλίας (τσατ)
	Φόρουμ συζήτησης
	Εάν ο ιστότοπος διαθέτει φόρουμ, είναι δυνατό να αναγνωριστεί ο διαχειριστής
	Διαθέσιμες δημοσκοπήσεις
	Συχνές ερωτήσεις
	Σύλλογοι που δραστηριοποιούνται στο ίδρυμα: εθελοντικοί σύλλογοι (κοινωνική ευθύνη)
	Σύλλογοι που δραστηριοποιούνται στο ίδρυμα: σύλλογοι ασθενών
	Σύλλογοι που δραστηριοποιούνται στο ίδρυμα: σύλλογοι για την υπεράσπιση των δικαιωμάτων των ασθενών
Μέσα μαζικής ενημέρωσης	Το ίδρυμα στα μέσα μαζικής ενημέρωσης: περιλαμβάνει ειδήσεις που εμφανίστηκαν στον τύπο, το ραδιόφωνο, την τηλεόραση, τα κοινωνικά δίκτυα
	Ο ιστότοπος παρέχει ένα ενημερωμένο πρόγραμμα ειδήσεων/εκδηλώσεων/ενημερωτικό δελτίο
	Εικονική επίσκεψη στο ίδρυμα
	Σύνδεσμοι προς άλλους ιστότοπους παρεμφερούς ενδιαφέροντος: νοσοκομεία, επιστημονικές εταιρείες, ιδρύματα
	Γραφείο Δημοσίων Σχέσεων: ώρες εργασίας
	Γραφείο Δημοσίων Σχέσεων: τοποθεσία
	Γραφείο δημοσίων σχέσεων: αριθμός τηλεφώνου ή/και φαξ

	Γραφείο δημοσίων σχέσεων: διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
	Νέα του ιδρύματος: νέες τεχνικές που χρησιμοποιούνται από ειδικούς του κέντρου, βελτίωση υποδομών
Διαφήμιση/Μάρκετινγκ	Γνωστοποιούνται οι χορηγοί και οι επενδυτές στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος
	Οι διαφημίσεις και τα περιεχόμενα διαφοροποιούνται
	Οι διαφημίσεις δεν είναι αντιφατικές ως προς το περιεχόμενο του ιστότοπου
	Πληροφορίες για το πώς να κάνετε μια δωρεά στο νοσοκομείο
	Σύνδεσμος Facebook
	Σύνδεσμος Twitter
	Σύνδεσμος LinkedIn
	Σύνδεσμος Youtube
	Σύνδεσμος σε άλλα κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Flickr, Instagram)
	Πληροφορίες για ευκαιρίες εργασίας στο νοσοκομείο
Πλοηγησιμότητα	Το όνομα του ιστότοπου εμφανίζεται στη γραμμή τίτλου του προγράμματος περιήγησης
	Το ενεργό μέρος του ιστότοπου εμφανίζεται στη γραμμή τίτλου του προγράμματος περιήγησης
	Υποδεικνύεται η καλύτερη έκδοση προγράμματος περιήγησης για τον ιστότοπο
	Οι σύνδεσμοι εντός του ιστότοπου ξεχωρίζουν από τους συνδέσμους εκτός του ιστότοπου
	Οι σύνδεσμοι εντός του ιστότοπου έχουν πλήρη περιγραφή του διασυνδεδεμένου ιστότοπου
	Λειτουργικοί σύνδεσμοι εντός του ιστοτόπου
	Λειτουργικοί σύνδεσμοι σε άλλους ιστότοπους
Προσβασιμότητα	Συμμόρφωση με το επίπεδο A WCAG 2.0 W3C
	Συμμόρφωση με το επίπεδο AA WCAG 2.0 W3C
	Συμμόρφωση με το επίπεδο AAA WCAG 2.0 W3C
	Το σύμβολο προσβασιμότητας υπάρχει στην κύρια σελίδα
	Ο ιστότοπος επικυρώνεται μέσω της υπηρεσίας επικύρωσης W3C CSS 3.0
	Ο ιστότοπος επικυρώνεται μέσω της υπηρεσίας επικύρωσης

	σήμανσης W3C (html5)
	Ο ιστότοπος εμφανίζεται στην πρώτη σελίδα των αποτελεσμάτων μετά από αναζήτηση στο Google
	Για μεμονωμένες υποσελίδες, υπάρχει μια συγκεκριμένη και ουσιαστική περιγραφή που παρέχεται μέσω της ετικέτας περιγραφής META
	Ο ιστότοπος είναι συμβατός με τα 3 πιο χρησιμοποιούμενα προγράμματα περιήγησης στη χώρα
	Ο ιστότοπος είναι συμβατός με τα 3 πιο χρησιμοποιούμενα προγράμματα περιήγησης για κινητά στη χώρα
Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα	Διαθέσιμος χάρτης ιστότοπου sitemap
	Μηχανή αναζήτησης ιστότοπου
	Πρόσβαση στην ιστοσελίδα σε ξένες γλώσσες
	Χρόνος φόρτωσης ιστότοπου
	Εικονογραφήσεις/εικόνες/φωτογραφίες συνοδεύουν το κείμενο για να βοηθήσουν στην περιγραφή
	Τα γραφικά ανοίγουν εύκολα (οι εικόνες/ τα γραφικά φορτώνονται γρήγορα)
	Οι σελίδες του ιστότοπου μπορούν να εκτυπωθούν
	Οι επιμέρους υποσελίδες έχουν συγκεκριμένους και ουσιαστικούς τίτλους
	Η διάταξη του ιστότοπου είναι ανταποκρίσιμη (δηλαδή προσαρμόζεται σε διαφορετικά μεγέθη οθόνης) ή υπάρχει ξεχωριστή έκδοση για κινητές συσκευές
	Ο ιστότοπος προσφέρει μέσα προσαρμογής (αύξησης) του μεγέθους του κειμένου χωρίς να επηρεάζεται η λειτουργικότητα του ιστότοπου
	Ο ιστότοπος προσφέρει μέσα προσαρμογής (αύξησης) της αντίθεσης των πληροφοριών κειμένου για επισκέπτες με προβλήματα όρασης
	Ο ιστότοπος παρέχει μια (συνεχώς προσβάσιμη) δομή μενού για την πλοήγηση στις υποσελίδες του τμήματος
	Ο ιστότοπος δεν περιλαμβάνει αναδυόμενες διαφημίσεις
	Τεχνολογική πολυπλοκότητα ιστότοπου (χρήση καθολικών υπηρεσιών μέσω διαδικτυακών υπηρεσιών, APIs, γραφικών

	στοιχείων)
Αξιοπιστία	Το κείμενο είναι γραμματικά σωστό
	Το κείμενο δεν έχει ορθογραφικά λάθη
	Εμφανίζεται η δήλωση σύγκρουσης συμφερόντων ή η δήλωση μη σύγκρουσης
	Ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης ιστότοπου
	Οι σελίδες έχουν ημερομηνίες που σχετίζονται με αυτές (Υπάρχουν ενδείξεις ενημερώσεων στο υλικό του ιστότοπου)
	Ο ιστότοπος διαθέτει πιστοποίηση κώδικα θεμελίωσης HON (Health On the Net)
	Χαρακτηριστικά του διαχειριστή της ιστοσελίδας
Απόρρητο/Ασφάλεια	Παρέχονται γενικές δηλώσεις αποποίησης ευθύνης
	Ειδοποίηση πνευματικών δικαιωμάτων
	Ιδιοκτήτης του ιστότοπου
	Υπεύθυνος για το περιεχόμενο της ιστοσελίδας
	Ο ιστότοπος είναι ασφαλής (κρυπτογραφημένος)
	Υπάρχει πολιτική απορρήτου του ιστότοπου
	Πολιτική cookies

Πίνακας 2: Δείκτες και Υποδείκτες του εργαλείου αξιολόγησης HSWAI v1.1 (Sarantis et al, 2021)

2.4 Αναλυτική παρουσίαση κριτηρίων, δεικτών και υποδεικτών του εργαλείου HSWAI

2.4.1 Το κριτήριο του περιεχομένου

Το κριτήριο του περιεχομένου αξιολογεί την ποιότητα, τη διαθεσιμότητα, την σχετικότητα, την πληρότητα και τη συνοπτική παρουσίαση συγκεκριμένων πληροφοριών που αναμένεται να παρέχει η ιστοσελίδα ενός νοσοκομείου. Το εν λόγω κριτήριο περιλαμβάνει πέντε δείκτες (C1.i1., C1.i2., C1.i3., C1.i4., C1.i5.) όπως παρακάτω:

2.4.1.1 C1.i1 - Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθενται στον ιστότοπο

Σε κάθε ιστότοπο νοσοκομείου πρέπει να παρέχονται στοιχεία για την ταυτότητα του ιδρύματος ώστε να μπορέσει ο κάθε χρήστης να αποκτήσει τις κατάλληλες πληροφορίες που χρειάζεται για να γνωρίσει το ίδρυμα. Επίσης, για τα δημόσια νοσοκομεία είναι

υποχρεωτικό να δημοσιεύουν τις δραστηριότητες τους σχετικά με τις δημόσιες συμβάσεις έργων, προμηθειών και υπηρεσιών σύμφωνα με το ΦΕΚ 147/Α/8-8-2016. Οι υποδείκτες που περιλαμβάνονται στον εν λόγω δείκτη είναι:

- Όνομα ιδρύματος στην κεφαλίδα της σελίδας: Ελέγχεται αν στην κεφαλίδα της ιστοσελίδας του νοσοκομείου υπάρχει το όνομα του ιδρύματος.
- Λογότυπο ιδρύματος στην κεφαλίδα της σελίδας: Ελέγχεται αν στην κεφαλίδα της ιστοσελίδας του νοσοκομείου υπάρχει το λογότυπο του ιδρύματος.
- Μήνυμα καλωσορίσματος: Ελέγχεται η ύπαρξη μηνύματος καλωσορίσματος στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου.
- Ταχυδρομική διεύθυνση ιδρύματος: Ελέγχεται η ύπαρξη της ταχυδρομικής διεύθυνσης του νοσοκομείου στην ιστοσελίδα του.
- Αριθμός τηλεφώνου ή/και φαξ του ιδρύματος: Ελέγχεται η ύπαρξη του τηλεφωνικού αριθμού ή και του αριθμού φαξ του ιδρύματος στην ιστοσελίδα του.
- Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του ιδρύματος: Ελέγχεται η ύπαρξη της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) του ιδρύματος στην ιστοσελίδα του.
- Αριθμός φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ) ιδρύματος: Ελέγχεται αν αναφέρεται στην ιστοσελίδα του ιδρύματος ο αριθμός του φορολογικού του μητρώου (ΑΦΜ).
- Χάρτης της περιοχής του νοσοκομείου (συμπεριλαμβανομένων των χώρων στάθμευσης): Ελέγχεται αν υπάρχει στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου χάρτης που δείχνει την τοποθεσία που βρίσκεται το νοσοκομείο (συμπεριλαμβανομένων των χώρων στάθμευσης).
- Τρόποι πρόσβασης στο νοσοκομείο: ιδιωτικά και δημόσια μέσα μεταφοράς: Ελέγχεται αν υπάρχει στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου αναφορά για τους τρόπους πρόσβασης σε αυτό καθώς και για τα μέσα μεταφοράς προς αυτό (π.χ. πρόσβαση με μετρό, με αυτοκίνητο κλπ.).
- Συμπληρωματικές υπηρεσίες: Τύπος, καφετέρια, τηλεόραση, τηλέφωνο, πάρκινγκ, θρησκευτικές υπηρεσίες: Ελέγχεται αν υπάρχει στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου αναφορά για συμπληρωματικές υπηρεσίες όπως η ύπαρξη

- καφετέριας (ή κυλικείου), η ύπαρξη τηλεφώνου για το κοινό, αν το ίδρυμα διαθέτει δικό του παρκινγκ, αν υπάρχει στο χώρο του ιδρύματος κάποιος ναός και αν τα δωμάτια του ιδρύματος διαθέτουν τηλεόραση.
- Τηλεφωνικός κατάλογος: Ελέγχεται αν υπάρχει στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου αναλυτικός τηλεφωνικός κατάλογος όλων των τμημάτων.
 - Ιστορία του ιδρύματος: Ελέγχεται αν υπάρχει στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου αναφορά σε διάφορα ιστορικά στοιχεία του.
 - Δήλωση σκοπού (Αποστολή, Όραμα, Αξίες): Ελέγχεται αν υπάρχει στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου αναφορά σχετικά με το σκοπό και την αποστολή του ιδρύματος καθώς επίσης και με το όραμα και τις αξίες που υπηρετεί.
 - Χωρική Αρμοδιότητα (Πληθυσμιακή κάλυψη): Ελέγχεται αν υπάρχει στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου αναφορά σχετικά με τη γεωγραφική περιοχή που καλύπτει το συγκεκριμένο ίδρυμα και τον πληθυσμό που εξυπηρετεί.
 - Πιστοποίηση διαχείρισης ποιότητας (π.χ. ISO, EFQM): Ελέγχεται αν υπάρχει στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου αναφορά σχετικά με τις πιστοποιήσεις που έχει όσον αφορά τη διαχείριση ποιότητας.
 - Αναφορές διαχείρισης (αυτό το στοιχείο μπορεί να περιλαμβάνει Σχέδιο Δραστηριοτήτων, Προϋπολογισμούς, Αναφορές Δραστηριοτήτων, Λογιστικές αναφορές κ.λπ.): Ελέγχεται αν υπάρχει στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου αναφορά σε διάφορα σχέδια δραστηριοτήτων που αναπτύσσει το ίδρυμα, σε προϋπολογισμούς ή σε διάφορες λογιστικές αναφορές (δημοσίευση ισολογισμών κλπ).
 - Δημόσιες συμβάσεις: Αναγγελία πληροφοριών στον ιστότοπο: Ελέγχεται αν υπάρχει στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου αναφορά σχετικά με δημόσιες συμβάσεις ή με σχετικές διαδικασίες για δημόσιες συμβάσεις.
 - Δημόσιες συμβάσεις: σύνδεση με το base.gov: Ελέγχεται αν υπάρχει στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου αναφορά σχετικά με διασύνδεση του ιδρύματος με τον διαδικτυακό τόπο base.gov, όσον αφορά τις δημόσιες συμβάσεις.

- Πληροφορίες έκτακτης ανάγκης: Ελέγχεται αν υπάρχουν στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου πληροφορίες για κάποια έκτακτη ανάγκη όπως πρώτες βοήθειες ή αν κάποιο νοσοκομείο εφημερεύει και μπορεί να απευθυνθεί ο ασθενής.
- Πληροφορίες νοσηλείας στο σπίτι: Ελέγχεται αν υπάρχουν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος πληροφορίες για παρεχόμενες υπηρεσίες από το προσωπικό του νοσοκομείου σε ασθενείς που βρίσκονται στο σπίτι τους.
- Εφαρμοσμένη νομοθεσία στο πλαίσιο των ιδρυμάτων υγείας: Ελέγχεται αν υπάρχει στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου αναφορά σχετικά με νομοθεσίες που εφαρμόζονται στα ιδρύματα υγείας (συγκεκριμένοι νόμοι, προεδρικά διατάγματα κλπ.).

2.4.1.2 C1.i2 - Μετρήσεις ποιότητας

Η δημοσίευση δεδομένων ποιότητας ενός νοσοκομείου παρέχει στους ασθενείς, στους γιατρούς και στους επαγγελματίες υγείας τις απαιτούμενες πληροφορίες που χρειάζονται ώστε να λάβουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τη φροντίδα που θα λάβουν ή θα παρέχουν. Επίσης, είναι υποχρεωτικό για τα δημόσια νοσηλευτικά ιδρύματα, σύμφωνα με το ΦΕΚ 4316/B/30-12-2016, να δημοσιεύουν πληροφορίες σχετικά με τρόπο κατάρτισης, οργάνωσης και λειτουργίας της λίστας χειρουργείου. Άλλη μια υποχρέωση που απορρέει από την Ελληνική νομοθεσία για όλα τα νοσοκομεία είναι τα μέτρα, οι όροι και οι διαδικασίες για την πρόληψη και τον έλεγχο των λοιμώξεων που συνδέονται με τη νοσηλεία των ασθενών στους χώρους παροχής υγείας (ΦΕΚ 388/B/18-2-2014). Τέλος, αποτελεί κίνητρο για τα νοσοκομεία και τους γιατρούς ώστε να αναζητούν τη συνεχή βελτίωση της απόδοσης τους συμβάλλοντας στη δημιουργία ενός υγιούς και ανταγωνιστικού περιβάλλοντος που οδηγεί σε βελτιωμένη παροχή φροντίδας προς τους ασθενείς. Μάλιστα, για τα δημόσια νοσοκομεία είναι υποχρεωτική η καθιέρωση συστήματος διοίκησης με στόχους και η μέτρηση της αποδοτικότητας σύμφωνα με το ΦΕΚ 44/A/11-2-2004. Ο δείκτης C1.i2 περιλαμβάνει δεκαέξι (16) υποδείκτες όπως παρακάτω:

- Πληροφόρηση για τον αριθμό των κλινών του ιδρύματος: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει η πληροφορία για τον αριθμό των κλινών του.

- Πληροφόρηση για λίστα αναμονής: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει η πληροφορία για λίστα αναμονής.
- Χρόνος αναμονής για εξέταση: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει η πληροφορία για το χρόνο που πρέπει να περιμένει ένας ασθενής για να εξεταστεί.
- Χρόνος αναμονής για χειρουργείο: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει η πληροφορία για το χρόνο που πρέπει να περιμένει ένας ασθενής για να χειρουργηθεί (λίστα χειρουργείων).
- Χρόνος αναμονής για εξέταση στο τμήμα έκτακτων περιστατικών: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει η πληροφορία για το χρόνο που πρέπει να περιμένει ένας ασθενής για να εξεταστεί στο τμήμα έκτακτων περιστατικών.
- Πληροφορία για την ημερομηνία της τελευταίας παρακολούθησης της λίστας αναμονής: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει η ημερομηνία της ανανέωσης της λίστας αναμονής.
- Αναφορά του ιδρύματος με τον αριθμό εισαγωγών της προηγούμενης χρονιάς: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει αναφορά με τον αριθμό των εισαγωγών που έγιναν την προηγούμενη χρονιά (η πληροφορία μπορεί να αφορά επιμέρους κλινικές ή συνολικά το νοσοκομείο).
- Δείκτης ποιότητας ιδρύματος: Πληροφορία για το ποσοστό νοσοκομειακών λοιμώξεων: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει η πληροφορία σχετικά με το ποσοστό των ενδονοσοκομειακών λοιμώξεων.
- Δείκτης ποιότητας ιδρύματος: Πληροφορία με το ποσοστό θνησιμότητας των νοσηλευομένων: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει η πληροφορία με το ποσοστό θνησιμότητας των νοσηλευομένων.
- Δείκτης ποιότητας ιδρύματος: Πληροφορία με το ποσοστό θνησιμότητας από χειρουργική επέμβαση: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει η πληροφορία με το ποσοστό θνησιμότητας κατά την διάρκεια ή μετά από χειρουργική επέμβαση.

- Δείκτης ποιότητας ιδρύματος: Άλλες πληροφορίες: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχουν επιπλέον πληροφορίες, εκτός των προαναφερθέντων, που είναι σχετικές με δείκτες ποιότητας του ιδρύματος.
- Πληροφορίες σχετικά με τον αριθμό γεννήσεων ανά έτος: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει αναφορά για τον ετήσιο αριθμό των γεννήσεων.
- Ο ιστότοπος παρέχει ανοιχτά δεδομένα σχετικά με ασθενείς και νοσοκομειακές πρακτικές: Ελέγχεται αν η ιστοσελίδα του ιδρύματος παρέχει ανοιχτά δεδομένα που σχετίζονται με τους ασθενείς ή με πρακτικές υγείας που εφαρμόζει το νοσοκομείο.
- Παρέχονται τα αποτελέσματα των ερευνών σχετικά με την ικανοποίηση των ασθενών: Ελέγχεται αν η ιστοσελίδα του ιδρύματος παρέχει τα αποτελέσματα ερευνών που πραγματοποιούνται σχετικά με την ικανοποίηση των ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του νοσοκομείου.
- Αριθμός ατόμων για πρακτική άσκηση που δέχεται το νοσοκομείο κάθε χρόνο: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει αναφορά με τον αριθμό των ατόμων που γίνονται δεκτά από το ίδρυμα για να κάνουν την πρακτική τους άσκηση.
- Ο ιστότοπος παρέχει κλινικά ανοιχτά δεδομένα: Ελέγχεται αν η ιστοσελίδα του ιδρύματος παρέχει κλινικά ανοιχτά δεδομένα.

2.4.1.3 C1.i3 - Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες

Η οργανωτική δομή αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο μια επιχείρηση όπως ένα νοσηλευτικό ίδρυμα διαχειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό που διαθέτει και τις δραστηριότητες που πρέπει να εκτελεστούν προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι που έχουν τεθεί. Είναι σημαντικό για έναν ασθενή να γνωρίζει το οργανόγραμμα του νοσοκομείου αφού με αυτό τον τρόπο κατανοεί σημαντικά θέματα σχετικά με την λειτουργία και την οργάνωση του (Παναγιώτου και συν, 2013). Επίσης, ένας ασθενής πρέπει να γνωρίζει τις υπηρεσίες των κλινικών και των εξωτερικών υπηρεσιών του νοσοκομείου καθώς και τις ώρες εργασίας, την τοποθεσία και τα στοιχεία επικοινωνίας τους. Άλλωστε στο ΦΕΚ 43/Α/9-3-2019 αναφέρονται αναλυτικά οι υποχρεώσεις των

ιδιωτικών κλινικών σχετικά με την ύπαρξη και τη λειτουργία των τμημάτων και εργαστηρίων που πρέπει κάθε κλινική υποχρεωτικά να διαθέτει και τις προδιαγραφές που πρέπει να πληρεί. Η ύπαρξη του χάρτη υπηρεσιών του νοσηλευτικού ιδρύματος έχει πολλαπλά οφέλη τόσο για το ίδιο το ίδρυμα όσο και για τον ασθενή. Βοηθάει στην τεκμηρίωση της λήψης αποφάσεων, ενισχύει τη διαφάνεια και την ορθολογική ανάπτυξη των υπηρεσιών υγείας ενώ παρέχει έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση στους χρήστες του συστήματος (Σίμου, 2011). Η παρουσίαση της λίστας των γιατρών και η ύπαρξη φωτογραφιών και πληροφοριών του βιογραφικού τους ενισχύει το αίσθημα της συνεργασίας και το δεσμό του ασθενή με το γιατρό (Hesterberg, 2021). Ο δείκτης C1.i3 «Οργανωτική Δομή και Ιατρικές Πληροφορίες» περιλαμβάνει δεκαέξι (16) υποδείκτες όπως παρακάτω:

- Οργανόγραμμα (ιατρική διοίκηση, νοσηλευτική διοίκηση, διοίκηση ιδρύματος): Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει το οργανόγραμμα του. Συνήθως το οργανόγραμμα ενός νοσοκομείου περιέχει τη διοίκηση του ιδρύματος, την ιατρική ιεραρχία και τη νοσηλευτική οργανωτική δομή.
- Χάρτης υπηρεσιών: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει χάρτης των παρεχόμενων υπηρεσιών του. Ο χάρτης αυτός αποσαφηνίζει τη δέσμευση του νοσοκομείου σχετικά με το ποιος απολαμβάνει και ποιες είναι οι προσφερόμενες υπηρεσίες και οι αρμοδιότητες του.
- Κατάλογος των υπηρεσιών που διατίθενται στο ίδρυμα: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει κατάλογος των υπηρεσιών που προσφέρει.
- Λεπτομερής κατάλογος των διαθέσιμων υπηρεσιών εξωτερικών ιατρείων (συμβουλευτικές υπηρεσίες, διαγνωστικές υπηρεσίες): Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει λεπτομερής κατάλογος των διαθέσιμων υπηρεσιών (περιγραφή με περισσότερες λεπτομέρειες) που παρέχουν τα εξωτερικά ιατρεία όπως διαγνωστικές υπηρεσίες, συμβουλευτικές υπηρεσίες κλπ.
- Τμήματα ή μονάδες που παρέχουν υπηρεσίες στους χρήστες - πλήρης λίστα: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει λίστα με τα τμήματα ή τις

- μονάδες του νοσοκομείου που παρέχουν υπηρεσίες εξετάσεων (διαγνωστικές, μικροβιολογικές κτλ).
- Τμήματα ή μονάδες που παρέχουν υπηρεσίες στους χρήστες - τοποθεσία: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει η πληροφορία για την τοποθεσία που βρίσκονται τα τμήματα ή τις μονάδες του νοσοκομείου που παρέχουν τις παραπάνω υπηρεσίες.
 - Τμήματα ή μονάδες που παρέχουν υπηρεσίες στους χρήστες - αριθμός τηλεφώνου ή/και φαξ ή/και διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει η πληροφορία με τον αριθμό τηλεφώνου ή/και φαξ ή/και των διευθύνσεων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου των τμημάτων ή των μονάδων του νοσοκομείου που παρέχουν τις παραπάνω υπηρεσίες.
 - Τμήματα ή μονάδες που παρέχουν υπηρεσίες στους χρήστες - Ώρες λειτουργίας: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει η πληροφορία με τις ώρες λειτουργίας των τμημάτων ή των μονάδων του νοσοκομείου που παρέχουν τις παραπάνω υπηρεσίες.
 - Χάρτης προσωπικού: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει ο χάρτης με όλο το προσωπικό του νοσοκομείου. Συγκεκριμένα, ελέγχεται αν αναφέρεται ο αριθμός των ειδικοτήτων, των ιατρών, των νοσηλευτών, των διοικητικών υπαλλήλων κτλ.
 - Κατάλογος απασχολούμενων γιατρών: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει λίστα με τους γιατρούς που απασχολούνται στο νοσοκομείο.
 - Βιογραφικό/πληροφορίες γιατρών: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχουν τα βιογραφικά ή πληροφορίες των γιατρών που απασχολούνται στο νοσοκομείο.
 - Διαθέσιμες φωτογραφίες της ιατρικής ομάδας (γιατροί, νοσηλευτές): Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχουν φωτογραφίες των γιατρών ή των νοσηλευτών του νοσοκομείου.
 - Προϊστάμενος της Υπηρεσίας: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει πληροφορία για τον προϊστάμενο κάθε υπηρεσίας, κλινικής ή τμήματος.

- Δυνατότητα ανάγνωσης online ή λήψης φυλλαδίων υγειονομικής περίθαλψης: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει η δυνατότητα ο χρήστης να διαβάσει ή να «κατεβάσει» φυλλάδια υγειονομικής περίθαλψης.
- Διατίθεται ιατρικό γλωσσάριο: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει ιατρικό γλωσσάριο. Ο εν λόγω υποδείκτης εξετάζει την ύπαρξη επιγραμματικού γλωσσάριου σε στυλ λεξικού.
- Παθήσεις και θεραπείες: Ελέγχεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχουν αναφορές σε διάφορες παθήσεις ή αναφορά σε θεραπείες διαφόρων ασθενειών με μεγαλύτερη ανάλυση κειμένου και παράθεση πληροφοριών από ένα λεξικό.

2.4.1.4 C1.i4 – Πληροφορίες για ασθενείς

Στην ιστοσελίδα κάθε νοσοκομείου πρέπει να κοινοποιούνται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των ασθενών καθώς υπάρχει μια σειρά νομοθετικών ρυθμίσεων που τα προστατεύει. Τα δικαιώματα των ασθενών αποτελούν βασική προϋπόθεση για ένα σύγχρονο κράτος. Η προάσπιση των δικαιωμάτων των ασθενών ξεκίνησε με τον Ν. 2071/1992 (ΦΕΚ 123/Α/15-7-1992). Ακολούθησε ο ορισμός τους με τον Ν.2519/1997 και για την εφαρμογή τους η ΥΠ.Απ.ΔΥ3α/οικ.1848/29-9-1997. Στη συνέχεια ψηφίστηκαν οι Ν.2619/1998, Ν.3418/2005 και Ν.4368/2016 και η υπ' αριθμ. Α3δ/ΓΠοικ.10976/2017 Υπουργική Απόφαση για την δημιουργία Αυτοτελούς Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας. Παράλληλα, οι ασθενείς έχουν δικαίωμα πρόσβασης στον Ιατρικό τους Φάκελο σύμφωνα με το αρ.14 Ν.3418/2005. Επίσης, είναι ιδιαίτερα σημαντικό για έναν ασθενή να γνωρίζει λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο πληρωμής των διαφόρων χρεώσεων ή τελών καθώς και η ύπαρξη καταλόγου με διάφορες υπηρεσίες/συμβουλές και τις αντίστοιχες χρεώσεις τους. Στον εν λόγω δείκτη υπάρχουν οι κάτωθι υποδείκτες:

- Πληροφορίες σχετικά με το απόρρητο των ασθενών: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχουν πληροφορίες σχετικά με το απόρρητο των ασθενών. Η πολιτική απορρήτου είναι μια δήλωση ή ένα νομικό έγγραφο που αποκαλύπτει ορισμένους ή όλους τους τρόπους με τους οποίους ένα νοσοκομείο

συγκεντρώνει, χρησιμοποιεί, αποκαλύπτει και διαχειρίζεται τα δεδομένα ενός ασθενούς.

- Δικαιώματα και υποχρεώσεις του ασθενούς: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος αναφέρονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις του ασθενούς.
- Οδηγός εισαγωγής: γνωστοποιούνται οι διαφορετικοί τύποι εισαγωγών: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος γνωστοποιούνται οι διαφορετικοί τύποι εισαγωγών (έκτακτη ή προγραμματισμένη εισαγωγή).
- Οδηγός εισαγωγής: πληροφορίες και κανόνες που πρέπει να ακολουθούνται κατά την εισαγωγή: Εξετάζεται αν η ιστοσελίδα του ιδρύματος παρέχει στον ασθενή πληροφορίες σχετικά με την διαδικασία εισαγωγής του στο νοσοκομείο και τους κανόνες που πρέπει να τηρήσει.
- Οδηγός εισαγωγής: πληροφορίες και κανόνες που πρέπει να τηρούνται κατά τη διάρκεια της παραμονής στο ίδρυμα: Εξετάζεται αν η ιστοσελίδα του ιδρύματος παρέχει στον ασθενή πληροφορίες σχετικά με τη διαμονή του στο νοσοκομείο και τους κανόνες που πρέπει να τηρεί κατά την διάρκεια της.
- Οδηγός εισαγωγής: πληροφορίες και κανόνες που πρέπει να τηρούνται κατά το εξιτήριο: Εξετάζεται αν η ιστοσελίδα του ιδρύματος παρέχει στον ασθενή πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία του εξιτηρίου και τους κανόνες που πρέπει να ακολουθήσει κατά την διαδικασία εξόδου του από το νοσοκομείο.
- Οδηγός εισαγωγής: πληροφορίες και κανόνες που πρέπει να ακολουθούν οι επισκέπτες: Εξετάζεται αν η ιστοσελίδα του ιδρύματος παρέχει πληροφορίες σχετικά με το επισκεπτήριο του νοσοκομείου και τους κανόνες που πρέπει να τηρούν οι επισκέπτες και οι συνοδοί των ασθενών.
- Πληροφορίες και διαδικασία λήψης αντιγράφου του ιατρικού φακέλου: Εξετάζεται αν η ιστοσελίδα του ιδρύματος παρέχει πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο λήψης αντίγραφου του ιατρικού φακέλου από τον ασθενή ή κάποιο συγγενή του.
- Υπηρεσία ή μονάδα φροντίδας ασθενών: τοποθεσία: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου υπάρχει αναφορά για την τοποθεσία (όροφος ή

- κτίριο) που βρίσκεται η μονάδα ή η υπηρεσία φροντίδας ασθενών που παρέχει νοσηλεία.
- Υπηρεσία ή μονάδα φροντίδας ασθενών: ωράριο λειτουργίας: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου υπάρχει αναφορά για το ωράριο λειτουργίας της μονάδας ή της υπηρεσίας φροντίδας ασθενών (νοσηλεία).
 - Υπηρεσία ή μονάδα φροντίδας ασθενών: τηλέφωνο ή/και φαξ: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου υπάρχουν το τηλέφωνο ή/και το φαξ της μονάδας ή της υπηρεσίας φροντίδας ασθενών (νοσηλεία).
 - Λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο πληρωμής χρεώσεων ή τελών: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου υπάρχουν λεπτομέρειες για τον τρόπο που μπορεί ένας ασθενής να πληρώσει τυχόν τέλη ή χρεώσεις.
 - Κατάλογος συμβουλών/υπηρεσιών με διαθέσιμες χρεώσεις: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου υπάρχει κατάλογος συμβουλών ή υπηρεσιών με τις αντίστοιχες χρεώσεις τους.
 - Πληροφορίες για αλλοδαπούς: Εξετάζεται αν η ιστοσελίδα του νοσοκομείου παρέχει πληροφορίες για αλλοδαπούς.
 - Συνεργαζόμενες ασφαλιστικές εταιρείες και άλλες οντότητες: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου υπάρχει αναφορά για συνεργασία με ασφαλιστικές εταιρείες ή άλλες οντότητες.

2.4.1.5 C1.i5 – Έρευνα και διδασκαλία

Πολλά νοσοκομεία και ιδίως δημόσια (πχ. Πανεπιστημιακά) προσφέρουν εκπαιδευτικά μαθήματα είτε σε προπτυχιακό είτε σε μεταπτυχιακό επίπεδο. Επίσης, σε αρκετά νοσηλευτικά ιδρύματα πραγματοποιούνται συνέδρια ή εργαστήρια ερευνητικού ενδιαφέροντος και προωθούνται μελέτες με αντίστοιχη έκδοση των αποτελεσμάτων τους. Ταυτόχρονα, η παρουσία βιβλιοθήκης είναι μια πηγή πληροφοριών τόσο για τους γιατρούς που υπηρετούν ή φοιτούν στα νοσοκομεία όσο και για την ενημέρωση των ασθενών. Ο εν λόγω δείκτης απαρτίζεται από τους παρακάτω υποδείκτες:

- Επιστημονικές μελέτες που προωθεί ή εμπλέκεται το ίδρυμα: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου υπάρχει αναφορά για επιστημονικές μελέτες που προωθεί ή εμπλέκεται το ίδρυμα.
- Εκδόσεις του ιδρύματος: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου υπάρχει αναφορά για εκδόσεις του ιδρύματος.
- Προπτυχιακά ή μεταπτυχιακά μαθήματα που πραγματοποιούνται στο ίδρυμα: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου υπάρχει αναφορά για πραγματοποίηση προπτυχιακών ή μεταπτυχιακών μαθημάτων στο ίδρυμα.
- Πρόγραμμα δραστηριοτήτων που πραγματοποιούνται στο ίδρυμα: σεμινάρια, συνέδρια και διασκέψεις: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου υπάρχει αναφορά σε προγράμματα διαφόρων δραστηριοτήτων όπως σεμινάρια, συνέδρια ή διασκέψεις.
- Παρουσία βιβλιοθήκης: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου υπάρχει αναφορά για ύπαρξη βιβλιοθήκης.
- Βιβλιοθήκη: διεύθυνση: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου αναφέρεται η διεύθυνση της βιβλιοθήκης.
- Βιβλιοθήκη: Ωράριο λειτουργίας: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου υπάρχει πληροφορία για το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης.
- Βιβλιοθήκη: κατάλογος εκδόσεων: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου αναφέρεται κατάλογος των εκδόσεων της βιβλιοθήκης του ιδρύματος.
- Βιβλιοθήκη: διαθέσιμες υπηρεσίες, όπως ανάγνωση, δανεισμός, αντίγραφα: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου δημοσιοποιείται πληροφορία με τις διαθέσιμες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης του ιδρύματος όπως η ύπαρξη αίθουσας ανάγνωσης, η δυνατότητα και η διαδικασία δανεισμού βιβλίων καθώς και η δυνατότητα δημιουργίας αντιγράφων.

2.4.2 Το κριτήριο των υπηρεσιών

Η νέα τάση στις υπηρεσίες υγείας είναι η ενδυνάμωση του ασθενούς. Όλος ο σχεδιασμός και η παροχή υπηρεσιών υγείας πρέπει να γίνεται με τέτοιο τρόπο ώστε να επιτρέπει

στους ασθενείς να έχουν τον έλεγχο της φροντίδας τους. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες των νοσοκομείων πρέπει να στοχεύουν προς αυτή την κατεύθυνση ώστε να εξασφαλιστεί η σιγουριά και η εμπιστοσύνη του ασθενούς στις πληροφορίες που του προσφέρονται (Τσίρου, 2014).

2.4.2.1 C2.i1 – Διαδικασίες διαχείρισης

Ένας τρόπος αλληλεπίδρασης των ασθενών και των νοσοκομείων είναι η χρήση ηλεκτρονικών φορμών, η παροχή τυποποιημένων εγγράφων και η δυνατότητα μεταφόρτωσης τους στην ιστοσελίδα του ιδρύματος. Επίσης, η κατάθεση αιτημάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου συμβάλλει στον περιορισμό του διοικητικού κόστους ενώ η επικοινωνία του ασθενούς με τον γιατρό διαμέσου της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας εντείνει το αίσθημα της αμεσότητας και της συνεργασίας τους. Ο δείκτης «Διαδικασίες διαχείρισης» περιλαμβάνει τους ακόλουθους τέσσερις (4) υποδείκτες:

- Παροχή ηλεκτρονικών φορμών: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος παρέχει ηλεκτρονικές φόρμες για συμπλήρωση και υποβολή.
- Δυνατότητα λήψης εντύπων: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος παρέχει τη δυνατότητα λήψης εντύπων.
- Δυνατότητα μεταφόρτωσης συμπληρωμένων εντύπων: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα να αποστέλλουν με ειδικό ηλεκτρονικό τρόπο (μεταφόρτωση) στην ιστοσελίδα συμπληρωμένα έντυπα.
- Ηλεκτρονική πληρωμή: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές.

2.4.2.2 C2.i2 – Ραντεβού

Ένας βασικός στόχος μιας ιστοσελίδας νοσοκομείου είναι να μετατρέψει το ενδιαφέρον των ασθενών σε πράξη. Η δυνατότητα προγραμματισμού ραντεβού μέσω διαδικτύου αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα αλληλεπίδρασης ασθενούς και ιδρύματος υγείας. Ο δείκτης C2.i2 εμπεριέχει τους εξής υποδείκτες:

- Διαχείριση ιατρικής εξέτασης μέσω διαδικτύου: Εξετάζεται αν στον ιστότοπο προσφέρεται η δυνατότητα στον χρήστη να διαχειριστεί διαδικτυακά το ραντεβού του για ιατρική εξέταση.
- Διαχείριση εισαγωγής μέσω διαδικτύου: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος παρέχει τη δυνατότητα στον χρήστη να προγραμματίσει διαδικτυακά την εισαγωγή του στο νοσοκομείο.
- Διαχείριση των επισκέψεων σε αίθουσες εξέτασης εξωτερικών ασθενών μέσω διαδικτύου: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος παρέχει τη δυνατότητα στο χρήστη να προγραμματίσει διαδικτυακά την επίσκεψη του σε αίθουσες εξέτασης για εξωτερικούς ασθενείς.

2.4.2.3 C2.i3 – Φροντίδα ασθενούς

Οι υποδείκτες της συγκεκριμένης ενότητας εξετάζουν τη διασύνδεση των ασθενών με τους πάροχους υγείας. Η ασύγχρονη ανταλλαγή μηνυμάτων ή ηλεκτρονικής επικοινωνίας του ασθενούς με το γιατρό είναι σημαντική καθώς αποτελεί ευκολότερο τρόπο επικοινωνίας και για τις δυο πλευρές. Οι υπηρεσίες τηλεϊατρικής και τηλεπαρακολούθησης των ασθενών συμβάλει στον περιορισμό της άνισης πρόσβασης στις υπηρεσίες υγείας. Τέλος, ο προσωπικός χώρος ενός ασθενούς σε μια ιστοσελίδα νοσοκομείου είναι σημαντικός καθώς έχει πρόσβαση σε εξατομικευμένες πληροφορίες. Οι υποδείκτες του δείκτη «φροντίδα ασθενούς» είναι:

- Ασύγχρονη επικοινωνία με το γιατρό μέσω συστήματος ανταλλαγής μηνυμάτων: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος παρέχει στο χρήστη τη δυνατότητα της ασύγχρονης επικοινωνίας με γιατρούς μέσω συστήματος ανταλλαγής μηνυμάτων.
- Ασύγχρονη επικοινωνία με τον γιατρό μέσω e-mail: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος προσφέρει στο χρήστη τη δυνατότητα της ασύγχρονης επικοινωνίας με γιατρούς μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Συγχρονισμένη επικοινωνία με διαδραστικό εργαλείο επικοινωνίας (συνομιλία με γιατρό): Εξετάζεται αν ο ιστότοπος παρέχει στον ασθενή τη δυνατότητα της συγχρονισμένης επικοινωνίας με γιατρό μέσω διαδραστικών εργαλείων επικοινωνίας.

- Ηλεκτρονικός κατάλογος με αρχεία ασθενών: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος παρέχει ηλεκτρονικό κατάλογο με αρχεία ασθενών.
- Παροχή υπηρεσιών τηλεϊατρικής (σύστημα τηλεδιάσκεψης): Εξετάζεται αν ο ιστότοπος προσφέρει υπηρεσίες τηλεϊατρικής μέσω συστήματος τηλεδιάσκεψης.
- Τηλεπαρακολούθηση ασθενών: Εξετάζεται αν στον ιστότοπο παρέχεται η δυνατότητα τηλεπαρακολούθησης συγκεκριμένων ζωτικών σημείων του ασθενούς όπως η γλυκόζη αίματος, ο μέγιστος ρυθμός ροής, η χημεία αίματος/ούρων κλπ.
- Πρόσβαση σε ιδιωτική περιοχή: με όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος παρέχει τη δυνατότητα στο χρήστη να εισέλθει σε ιδιωτική περιοχή του ιστότοπου εισάγοντας όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης.
- Πρόσβαση σε ιδιωτικό χώρο: με Κάρτα Πολίτη ή Ψηφιακό Κλειδί μέσω κινητού: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος παρέχει τη δυνατότητα στο χρήστη να εισέλθει σε ιδιωτική περιοχή του ιστότοπου χρησιμοποιώντας κάρτα πολίτη ή ψηφιακό κλειδί μέσω κινητού.
- Δυνατότητα απαίτησης ή/και λήψης ιατρικής συνταγής: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος παρέχει τη δυνατότητα στο χρήστη να αιτηθεί ή και να παραλάβει ιατρική συνταγή με ηλεκτρονικό τρόπο.

2.4.3 Το κριτήριο της αλληλεπίδρασης με την κοινότητα

Στη σύγχρονη εποχή η αλληλεπίδραση ασθενούς και νοσηλευτικού ιδρύματος είναι σημαντική στα πλαίσια της ενδυνάμωσης του ασθενούς και της ανθρωποκεντρικής προσέγγισης των συστημάτων υγείας. Ένας τέτοιος τρόπος αλληλεπίδρασης είναι η υποβολή προτάσεων και παραπόνων μέσω του διαδικτύου αλλά και η αίτηση πληροφοριών με ηλεκτρονικό τρόπο. Η δημιουργία ηλεκτρονικών κοινοτήτων (forum) σχετικών με θέματα υγείας ενισχύει τη θέση των ασθενών στη διαδικασία λήψης απόφασης. Η ύπαρξη εθελοντικών συλλόγων ενισχύει το αίσθημα της κοινωνικής αλληλεγγύης στην κοινότητα των ασθενών (Καψή & Σβάρνα, 2014). Φυσικά, βασικό

κομμάτι της αλληλεπίδρασης ασθενών-νοσοκομείων είναι η ύπαρξη ενός ενημερωτικού δελτίου και η παρουσία του ιδρύματος στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

2.4.3.1 C3.i1 – Συμμετοχή

Την ιστοσελίδα ενός νοσοκομείου επισκέπτεται ένας υπάρχων ή υποψήφιος ασθενής προκειμένου να αντλήσει πληροφορίες ή να επικοινωνήσει με το νοσοκομείο. Η υποβολή προτάσεων, παραπόνων και γενικά αιτημάτων λήψης πληροφοριών με ηλεκτρονικό τρόπο οδηγεί στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας. Η δημιουργία forum συμβάλει στην εξάπλωση της πληροφορίας καθώς οι ερωτήσεις ενός ασθενούς μπορούν να αφορούν και άλλους και μέσω του forum μπορούν να έχουν εύκολη πρόσβαση σε αυτές τις πληροφορίες. Οι εθελοντικοί σύλλογοι βοηθούν τους ασθενείς να αντιμετωπίσουν και να διαχειριστούν καλύτερα τα προβλήματα υγείας τους. Ο δείκτης «συμμετοχή» εμπεριέχει του κάτωθι υποδείκτες:

- Προτάσεις μέσω διαδικτύου: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος παρέχει στο χρήστη τη δυνατότητα υποβολής προτάσεων.
- Παράπονα μέσω διαδικτύου: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος προσφέρει στο χρήστη τη δυνατότητα να υποβάλει τα παράπονα του.
- Αίτημα για πληροφορίες μέσω διαδικτύου: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος παρέχει στο χρήστη τη δυνατότητα να αιτηθεί διάφορες πληροφορίες.
- Επικοινωνία με το ίδρυμα μέσω συνομιλίας (τσατ): Εξετάζεται αν ο ιστότοπος παρέχει τη δυνατότητα επικοινωνίας με το ίδρυμα μέσω άμεσης συνομιλίας σε εικονικό δωμάτιο με γραπτό τρόπο.
- Φόρουμ συζήτησης: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος διαθέτει διαδικτυακή κοινότητα συζήτησης.
- Εάν ο ιστότοπος διαθέτει φόρουμ, είναι δυνατό να αναγνωριστεί ο διαχειριστής: Εξετάζεται αν στον ιστότοπο, εφόσον διαθέτει διαδικτυακή κοινότητα συζήτησης, αναφέρεται ο διαχειριστής της.
- Διαθέσιμες δημοσκοπήσεις: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος κοινοποιεί αποτελέσματα δημοσκοπήσεων.

- Συχνές ερωτήσεις: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος παρέχει ενότητα με συχνές ερωτήσεις (FAQ).
- Σύλλογοι που δραστηριοποιούνται στο ίδρυμα: εθελοντικοί σύλλογοι (κοινωνική ευθύνη): Εξετάζεται αν ο ιστότοπος του ιδρύματος αναφέρει τυχόν εθελοντικούς συλλόγους που δραστηριοποιούνται στο ίδρυμα στα πλαίσια της κοινωνικής ευθύνης.
- Σύλλογοι που δραστηριοποιούνται στο ίδρυμα: σύλλογοι ασθενών: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος του ιδρύματος αναφέρει τυχόν συλλόγους που παρέχουν κάθε είδους βοήθεια στους ασθενείς.
- Σύλλογοι που δραστηριοποιούνται στο ίδρυμα: σύλλογοι για την υπεράσπιση των δικαιωμάτων των ασθενών: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος του ιδρύματος αναφέρει τυχόν συλλόγους που έχουν ως σκοπό την υπεράσπιση των δικαιωμάτων των ασθενών.

2.4.3.2 C3.i2 – Μέσα μαζικής ενημέρωσης

Η αμεσότητα του διαδικτύου προσφέρει τη δυνατότητα στα νοσηλευτικά ιδρύματα να ενημερώσουν τους επισκέπτες των ιστότοπων τους για τα τρέχοντα νέα τους και τις νέες τεχνικές υγείας που χρησιμοποιούν. Επίσης, μέσω της εγγραφής των χρηστών στο ενημερωτικό δελτίο των νοσοκομείων λαμβάνουν στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο τους όλα τα ενδιαφέροντα νέα. Ο εν λόγω δείκτης περιλαμβάνει τους παρακάτω υποδείκτες:

- Το ίδρυμα στα μέσα μαζικής ενημέρωσης: περιλαμβάνει ειδήσεις που εμφανίστηκαν στον τύπο, το ραδιόφωνο, την τηλεόραση, τα κοινωνικά δίκτυα: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος περιλαμβάνει ειδήσεις που εμφανίστηκαν στα μέσα μαζικής ενημέρωσης (τύπος, ραδιόφωνο, τηλεόραση, κοινωνικά δίκτυα).
- Ο ιστότοπος παρέχει ένα ενημερωμένο πρόγραμμα ειδήσεων/εκδηλώσεων/ενημερωτικό δελτίο: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος παρέχει ένα ενημερωμένο πρόγραμμα ειδήσεων ή εκδηλώσεων ή αν παρέχει ενημερωτικά δελτία.

- Εικονική επίσκεψη στο ίδρυμα: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος προσφέρει στο χρήστη τη δυνατότητα εικονικής επίσκεψης στο ίδρυμα μέσω κάμερας 360 μοιρών.
- Σύνδεσμοι προς άλλους ιστότοπους παρεμφερούς ενδιαφέροντος: νοσοκομεία, επιστημονικές εταιρείες και ιδρύματα: Εξετάζεται αν στον ιστότοπο υπάρχουν υπερσύνδεσμοι προς άλλους ιστότοπους παρεμφερούς ενδιαφέροντος όπως νοσοκομεία, ιδρύματα, επιστημονικές εταιρείες κλπ.
- Γραφείο Δημοσίων Σχέσεων: ώρες εργασίας: Εξετάζεται αν στον ιστότοπο υπάρχει αναφορά για τις ώρες λειτουργίας του γραφείου δημοσίων σχέσεων του ιδρύματος.
- Γραφείο Δημοσίων Σχέσεων: τοποθεσία: Εξετάζεται αν στον ιστότοπο υπάρχει αναφορά για την τοποθεσία που εδρεύει το γραφείο δημοσίων σχέσεων του ιδρύματος.
- Γραφείο Δημοσίων Σχέσεων: αριθμός τηλεφώνου ή/και φαξ: Εξετάζεται αν στον ιστότοπο υφίσταται πληροφορία με τον αριθμό τηλεφώνου ή/και φαξ του γραφείου δημοσίων σχέσεων του ιδρύματος.
- Γραφείο Δημοσίων Σχέσεων: διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: Εξετάζεται αν στον ιστότοπο δίνεται η πληροφορία της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του γραφείου δημοσίων σχέσεων του ιδρύματος.
- Νέα του ιδρύματος: νέες τεχνικές που χρησιμοποιούνται από ειδικούς του κέντρου, βελτίωση υποδομών: Εξετάζεται αν στον ιστότοπο παρέχονται πληροφορίες σχετικές με τα νέα του ιδρύματος (π.χ. νέα που αφορούν νέες τεχνικές που χρησιμοποιεί το ιατρικό προσωπικό του ιδρύματος ή νέα για βελτίωση των υποδομών του ιδρύματος κλπ.).

2.4.3.3 C3.i3 – Διαφήμιση/Μάρκετινγκ

Ο διαδικτυακός τόπος των νοσοκομείων αποτελεί το δημόσιο πρόσωπο τους. Επίσης, η παρουσία τους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης δίνει την δυνατότητα στους ασθενείς να έχουν ηλεκτρονική επαφή και ενημέρωση με περισσότερους τρόπους. Παράλληλα, μέσω του ιστότοπου τους μπορούν να διαφημίσουν και να προωθήσουν σχετικά προϊόντα υγείας που θα συμβάλλουν στην αύξηση των εσόδων τους. Ταυτόχρονα, μπορούν να

προσελκύσουν υποψήφιους επενδυτές και χορηγούς δημοσιοποιώντας το πλήθος των υφιστάμενων καθώς και νέους υποψήφιους που θέλουν να εργαστούν στο νοσηλευτικό ίδρυμα. Ο δείκτης «Διαφήμιση/Μάρκετινγκ» περιλαμβάνει τους παρακάτω δέκα (10) υποδείκτες:

- Γνωστοποιούνται οι χορηγοί και οι επενδυτές στην ιστοσελίδα του ιδρύματος: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υφίσταται αναφορά για τους χορηγούς και τους επενδυτές του νοσοκομείου.
- Οι διαφημίσεις και τα περιεχόμενα διαφοροποιούνται: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος οι διαφημίσεις που υπάρχουν (εάν υπάρχουν) διαφοροποιούνται από τα περιεχόμενα της.
- Οι διαφημίσεις δεν είναι αντιφατικές ως προς το περιεχόμενο του ιστότοπου: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος οι διαφημίσεις που υπάρχουν (εάν υπάρχουν) δεν είναι αντιφατικές ως προς το περιεχόμενο του ιστότοπου.
- Πληροφορίες για το πώς να κάνετε μια δωρεά στο νοσοκομείο: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχουν πληροφορίες για τον τρόπο παροχής δωρεάς στο νοσοκομείο.
- Σύνδεσμος Facebook: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει ενεργός σύνδεσμος για το Facebook.
- Σύνδεσμος Twitter: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει ενεργός σύνδεσμος για το Twitter.
- Σύνδεσμος LinkedIn: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει ενεργός σύνδεσμος για το LinkedIn.
- Σύνδεσμος Youtube: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει ενεργός σύνδεσμος για το Youtube.
- Σύνδεσμος σε άλλα κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Flickr, Instagram): Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχει ενεργός σύνδεσμος σε άλλα κοινωνικά δίκτυα όπως το Flickr, Instagram κλπ.
- Πληροφορίες για ευκαιρίες εργασίας στο νοσοκομείο: Εξετάζεται αν στην ιστοσελίδα του ιδρύματος υπάρχουν πληροφορίες για προσφερόμενες θέσεις εργασίας.

2.4.4 Το κριτήριο των τεχνολογικών χαρακτηριστικών

Το εν λόγω κριτήριο σχετίζεται με ένα σύνολο τεχνικών στοιχείων που αφορούν την ευκολία πλοήγησης, την ποιότητα, την οπτική εμφάνιση, τη λειτουργικότητα και την αξιοπιστία του κάθε εξεταζόμενου νοσοκομειακού ιστότοπου. Εμπεριέχει πέντε (5) δείκτες με τους αντίστοιχους υποδείκτες τους.

2.4.4.1 C4.i1 – Πλοηγησιμότητα

Ο δείκτης της πλοηγησιμότητας ασχολείται με την ευκολία που ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει την πληροφορία που τον ενδιαφέρει κατά την διάρκεια της πλοήγησης του στην ιστοσελίδα του ιδρύματος. Αξιολογούνται στοιχεία που σχετίζονται με τους υπερσυνδέσμους εντός της ιστοσελίδας και κατά πόσον είναι αυτοί λειτουργικοί. Οι υποδείκτες που περιλαμβάνει είναι:

- Το όνομα του ιστότοπου εμφανίζεται στη γραμμή τίτλου του προγράμματος περιήγησης: Εξετάζεται αν εμφανίζεται το όνομα του ιστότοπου στη γραμμή τίτλου του περιηγητή.
- Το ενεργό μέρος του ιστότοπου εμφανίζεται στη γραμμή τίτλου του προγράμματος περιήγησης: Εξετάζεται αν το ενεργό μέρος του ιστότοπου εμφανίζεται στη γραμμή τίτλου του περιηγητή.
- Υποδεικνύεται η καλύτερη έκδοση προγράμματος περιήγησης για τον ιστότοπο: Εξετάζεται αν στον ιστότοπο προτείνεται η καλύτερη έκδοση του προγράμματος περιήγησης για τον συγκεκριμένο ιστότοπο.
- Οι σύνδεσμοι εντός του ιστότοπου ξεχωρίζουν από τους συνδέσμους εκτός του ιστότοπου: Εξετάζεται αν στον ιστότοπο του ιδρύματος υπάρχει σαφής διαχωρισμός όπως διαφορετικό χρώμα ή μέγεθος γραμματοσειράς μεταξύ των συνδέσμων εντός του ιστότοπου και των συνδέσμων που οδηγούν σε εξωτερικούς ιστότοπους.
- Οι σύνδεσμοι εντός του ιστότοπου έχουν πλήρη περιγραφή του διασυνδεδεμένου ιστότοπου: Εξετάζεται αν στον ιστότοπο του ιδρύματος, οι σύνδεσμοι εντός του ιστότοπου έχουν πλήρη και κατανοητή περιγραφή για το χρήστη.

- Λειτουργικοί σύνδεσμοι εντός του ιστότοπου: Εξετάζεται αν οι σύνδεσμοι εντός του ιστότοπου είναι λειτουργικοί.
- Λειτουργικοί σύνδεσμοι σε άλλους ιστότοπους: Εξετάζεται αν οι σύνδεσμοι που οδηγούν σε άλλους ιστότοπους είναι λειτουργικοί.

2.4.4.2 C4.i2 – Προσβασιμότητα

Η προσβασιμότητα σχετίζεται με την «Κοινωνική αξία του Διαδικτύου» που επιτρέπει την ανθρώπινη επικοινωνία, το εμπόριο και την κοινή χρήση των γνώσεων από όλους τους ανθρώπους ανεξάρτητα από την μητρική τους γλώσσα, το πολιτισμικό τους επίπεδο, τη γεωγραφική τοποθεσία τους και τη σωματική ή διανοητική τους ικανότητα. Προκειμένου τα άτομα με αναπηρία να έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε μια ιστοσελίδα είναι απαραίτητη η συμμόρφωση ενός ιστότοπου με τα πρότυπα WCAG 2.0 W3C σε όλα τα επίπεδα και η συμβατότητα του με διαφορετικούς περιηγητές και διαφόρων τύπων συσκευές. Για το λόγο αυτό, το World Wide Web Consortium (κοινοπραξία W3C) που δημιουργήθηκε το 1994, ανέπτυξε κοινά πρωτόκολλα και κατευθυντήριες γραμμές που σχετίζονται με HTML και CSS κωδικοποίηση, τεχνολογία XML και εργαλεία Web. Η κοινοπραξία W3C έχει περισσότερα από 450 μέλη παγκοσμίως και αναγνωρίζεται διεθνώς για τη συμβολή της στην ανάπτυξη του διαδικτύου (Machado et al, 2019). Ο εν λόγω δείκτης περιλαμβάνει τους κάτωθι υποδείκτες:

- Συμμόρφωση με το επίπεδο A WCAG 2.0 W3C: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος συμμορφώνεται με το επίπεδο A του προτύπου WCAG 2.0 W3C.
- Συμμόρφωση με το επίπεδο AA WCAG 2.0 W3C: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος συμμορφώνεται με το επίπεδο AA του προτύπου WCAG 2.0 W3C.
- Συμμόρφωση με το επίπεδο AAA WCAG 2.0 W3C: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος συμμορφώνεται με το επίπεδο AAA του προτύπου WCAG 2.0 W3C.
- Το σύμβολο προσβασιμότητας υπάρχει στην κύρια σελίδα: Εξετάζεται αν στο διαδικτυακό τόπο υπάρχει το σύμβολο προσβασιμότητας.

- Ο ιστότοπος επικυρώνεται μέσω της υπηρεσίας επικύρωσης W3C CSS 3.0: Εξετάζεται αν ο ιστότοπος είναι συμβατός με το πρότυπο CSS που ορίζεται από την Κοινοπραξία του Παγκόσμιου Ιστού (W3C).
- Ο ιστότοπος επικυρώνεται μέσω της υπηρεσίας επικύρωσης σήμανσης W3C (html5): Εξετάζεται αν ο ιστότοπος συμμορφώνεται με τα πρότυπα εγκυρότητας σήμανσης που ορίζονται από την Κοινοπραξία του Παγκόσμιου Ιστού (W3C).
- Ο ιστότοπος εμφανίζεται στην πρώτη σελίδα των αποτελεσμάτων μετά από αναζήτηση στο Google: Ο αξιολογητής αναζητάει τον εξεταζόμενο ιστότοπο μέσω της μηχανής αναζήτησης της Google και καταγράφει αν ο συγκεκριμένος ιστότοπος αναφέρεται στην πρώτη σελίδα των αποτελεσμάτων.
- Για μεμονωμένες υποσελίδες, υπάρχει μια συγκεκριμένη και ουσιαστική περιγραφή που παρέχεται μέσω της ετικέτας περιγραφής meta: Εξετάζεται αν ο πηγαίος κώδικας της ιστοσελίδας περιέχει την ετικέτα περιγραφής meta (meta description) η οποία παρέχει μια σύντομη περίληψη της ιστοσελίδας.
- Ο ιστότοπος είναι συμβατός με τα 3 πιο χρησιμοποιούμενα προγράμματα περιήγησης στη χώρα: Αξιολογείται η συμβατότητα της ιστοσελίδας με τα τρία (3) πιο δημοφιλή προγράμματα περιήγησης ιστού που χρησιμοποιούνται στη χώρα.
- Ο ιστότοπος είναι συμβατός με τα 3 πιο χρησιμοποιούμενα προγράμματα περιήγησης για κινητά στη χώρα: Αξιολογείται η συμβατότητα της ιστοσελίδας με τα τρία (3) πιο δημοφιλή προγράμματα περιήγησης ιστού για κινητά που χρησιμοποιούνται στη χώρα.

2.4.4.3 C4.i3 – Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα

Ο δείκτης «Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα» σχετίζεται με την ευκολία χρήσης ενός διαδικτυακού τόπου. Μια ιστοσελίδα με δύσκολη πλοήγηση, πληθώρα γραφικών και γεμάτη με ανούσιες πληροφορίες οδηγεί στην εγκατάλειψη της από τον χρήστη. Συνεπώς, ένας ιστότοπος πρέπει να έχει τα χαρακτηριστικά της απλότητας, της σαφήνειας και της συνέπειας ώστε να ενισχύεται η εμπειρία του χρήστη (Nielsen&Norman, 1994). Η ύπαρξη μηχανής αναζήτησης συμβάλει στη γρήγορη

εύρεση της προσδοκώμενης πληροφορίας. Επίσης, ένας ιστότοπος πρέπει να διαθέτει χάρτη (sitemap), να προσφέρει το περιεχόμενο του σε ξένες γλώσσες, να φορτώνει γρήγορα, να επιτρέπει την εκτύπωση του περιεχομένου των σελίδων του και οι υποσελίδες του να έχουν σαφείς και ουσιαστικούς τίτλους. Στον παραπάνω δείκτη εμπεριέχονται οι κάτωθι υποδείκτες:

- Διαθέσιμος χάρτης ιστότοπου: Ελέγχεται αν ο ιστότοπος διαθέτει χάρτη του ιστότοπου του (sitemap).
- Μηχανή αναζήτησης ιστότοπου: Ελέγχεται αν ο ιστότοπος διαθέτει μηχανή αναζήτησης.
- Πρόσβαση στην ιστοσελίδα σε ξένες γλώσσες: Ελέγχεται αν το περιεχόμενο του ιστότοπου είναι διαθέσιμο σε περισσότερες από μια γλώσσες.
- Χρόνος φόρτωσης ιστότοπου: Αξιολογείται ο χρόνος φόρτωσης της κεντρικής σελίδας του ιστότοπου.
- Εικονογραφήσεις/εικόνες/φωτογραφίες συνοδεύουν το κείμενο για να βοηθήσουν στην περιγραφή: Ελέγχεται αν ο ιστότοπος παρέχει οπτικά γραφικά που βοηθούν τους χρήστες με αναγνωστικές δυσκολίες να κατανοήσουν δύσκολα κείμενα που περιγράφουν έννοιες ή διαδικασίες. Οι εικονογραφήσεις παρέχονται επιπλέον του κειμένου.
- Τα γραφικά ανοίγουν εύκολα (οι εικόνες/ τα γραφικά φορτώνονται γρήγορα): Ελέγχεται αν τα γραφικά και οι εικόνες της ιστοσελίδας ανοίγουν εύκολα και φορτώνονται γρήγορα.
- Οι σελίδες του ιστότοπου μπορούν να εκτυπωθούν: Ελέγχεται αν οι σελίδες μπορούν να εκτυπωθούν και αν εκτυπώνονται σωστά.
- Οι επιμέρους υποσελίδες έχουν συγκεκριμένους και ουσιαστικούς τίτλους: Ο αξιολογητής ελέγχει αν οι επιμέρους υποσελίδες του ιστότοπου έχουν συγκεκριμένους και ουσιαστικούς τίτλους.
- Η διάταξη του ιστότοπου είναι ανταποκρίσιμη (δηλαδή προσαρμόζεται σε διαφορετικά μεγέθη οθόνης) ή υπάρχει ξεχωριστή έκδοση για κινητές συσκευές: Ο αξιολογητής ελέγχει εάν τα περιεχόμενα του ιστότοπου προσαρμόζονται σε

- διαφορετικά μεγέθη οθόνης και σε διαφορετικές συσκευές κυρίως κινητά ή tablets.
- Ο ιστότοπος προσφέρει μέσα προσαρμογής (αύξησης) του μεγέθους του κειμένου χωρίς να επηρεάζεται η λειτουργικότητα του ιστότοπου: Ο αξιολογητής ελέγχει εάν ο ιστότοπος παρέχει τη δυνατότητα στο χρήστη να προσαρμόσει κατ' επιλογή το μέγεθος του κειμένου χωρίς να επηρεάζεται η λειτουργικότητα του ιστότοπου.
 - Ο ιστότοπος προσφέρει μέσα προσαρμογής (αύξησης) της αντίθεσης των πληροφοριών κειμένου για επισκέπτες με προβλήματα όρασης: Ο αξιολογητής ελέγχει εάν ο ιστότοπος παρέχει τη δυνατότητα στο χρήστη να προσαρμόσει κατ' επιλογή την αντίθεση των πληροφοριών κειμένου για επισκέπτες με προβλήματα όρασης.
 - Ο ιστότοπος παρέχει μια (συνεχώς προσβάσιμη) δομή μενού για την πλοήγηση στις υποσελίδες του τμήματος: Αξιολογείται η ύπαρξη σταθερής δομής μενού για την πλοήγηση στις υποσελίδες του ιστότοπου.
 - Ο ιστότοπος δεν περιλαμβάνει αναδυόμενες διαφημίσεις: Αξιολογείται η απουσία αναδυόμενων διαφημίσεων.
 - Τεχνολογική πολυπλοκότητα ιστότοπου (χρήση καθολικών υπηρεσιών μέσω διαδικτυακών υπηρεσιών, APIs, γραφικών στοιχείων): Ο αξιολογητής ελέγχει εάν ο ιστότοπος παρέχει υπηρεσίες μέσω διαδικτυακών υπηρεσιών, APIs ή γραφικών στοιχείων.

2.4.4.4 C4.i4 – Αξιοπιστία

Η αξιοπιστία είναι ένας παράγοντας που επηρεάζει τις αντιλήψεις, τις στάσεις και τη συμπεριφορά των αποδεκτών των μηνυμάτων. Ιδιαίτερα στον τομέα της υγείας, η αξιοπιστία των πληροφοριών που εμπεριέχονται σε έναν ιστότοπο νοσηλευτικού ιδρύματος είναι σημαντική καθώς διαμορφώνει τη διαδικασία λήψης απόφασης για την υγεία του ασθενούς (Rains & Donnerstein Karmikel, 2009). Κάποια χαρακτηριστικά της αξιοπιστίας ενός ιστότοπου είναι η εμφάνιση της δήλωσης σύγκρουσης συμφερόντων, η σωστή γραμματική εμφάνιση του περιεχομένου, η ένδειξη της ημερομηνίας ενημέρωσης

του υλικού ή των αναρτήσεων και τα χαρακτηριστικά του διαχειριστή. Οι υποδείκτες που περιλαμβάνονται είναι οι κάτωθι:

- Το κείμενο είναι γραμματικά σωστό: Ελέγχεται αν τα κείμενα του ιστότοπου είναι γραμματικά σωστά.
- Το κείμενο δεν έχει ορθογραφικά λάθη: Ελέγχεται αν τα κείμενα του ιστότοπου έχουν ορθογραφικά λάθη.
- Εμφανίζεται η δήλωση σύγκρουσης συμφερόντων ή η δήλωση μη σύγκρουσης: Αξιολογείται αν υπάρχει στον ιστότοπο δήλωση σύγκρουσης συμφερόντων ή δήλωση μη σύγκρουσης συμφερόντων.
- Ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης ιστότοπου: Ελέγχεται αν ο ιστότοπος αναφέρει την ημερομηνία της τελευταίας ενημέρωσης του περιεχομένου του.
- Οι σελίδες έχουν ημερομηνίες που σχετίζονται με αυτές (Υπάρχουν ενδείξεις ενημερώσεων στο υλικό του ιστότοπου): Ελέγχεται αν οι σελίδες του ιστότοπου έχουν ημερομηνίες που σχετίζονται με αυτές.
- Ο ιστότοπος διαθέτει πιστοποίηση κώδικα θεμελίωσης HON (Health On the Net): Ελέγχεται αν ο ιστότοπος διαθέτει πιστοποίηση HON.
- Χαρακτηριστικά του διαχειριστή της ιστοσελίδας: Ελέγχεται αν στον ιστότοπο υπάρχει αναφορά στον διαχειριστή της ιστοσελίδας.

2.4.4.5 C4.i5 – Απόρρητο/Ασφάλεια

Η διασφάλιση του απορρήτου για έναν ιστότοπο νοσοκομείου είναι ιδιαίτερα σημαντική καθώς επηρεάζει το επίπεδο ποιότητας του. Οι παρεχόμενες πληροφορίες που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών υγείας διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην λήψη αποφάσεων υγείας και επηρεάζουν την ανθρώπινη ζωή. Για αυτό το λόγο, θα πρέπει να κοινοποιείται η πολιτική απορρήτου ενός ιστότοπου σχετικά με τις πρακτικές συλλογής των πληροφοριών και να διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών. Ταυτόχρονα, θα πρέπει να ενημερώνονται οι χρήστες για τα πνευματικά δικαιώματα και για τους όρους χρήσης της ιστοσελίδας. Αυτός ο δείκτης περιλαμβάνει επτά (7) υποδείκτες:

- Παρέχονται γενικές δηλώσεις αποποίησης ευθύνης: Ελέγχεται αν στον ιστότοπο υφίστανται γενικές δηλώσεις αποποίησης ευθύνης.
- Ειδοποίηση πνευματικών δικαιωμάτων: Ελέγχεται αν στον ιστότοπο υπάρχει ειδοποίηση ή εικονίδιο για πνευματικά δικαιώματα (Copyright).
- Ιδιοκτήτης του ιστότοπου: Ελέγχεται αν στον ιστότοπο αναφέρεται ο ιδιοκτήτης του.
- Υπεύθυνος για το περιεχόμενο της ιστοσελίδας: Ελέγχεται αν στον ιστότοπο αναφέρεται ο υπεύθυνος για το περιεχόμενο του ιστότοπου.
- Ο ιστότοπος είναι ασφαλής (κρυπτογραφημένος): Ο αξιολογητής ελέγχει εάν ο ιστότοπος χρησιμοποιεί το πρωτόκολλο https.
- Υπάρχει πολιτική απορρήτου του ιστότοπου: Ελέγχεται αν στον ιστότοπο κοινοποιείται η πολιτική απορρήτου.
- Πολιτική cookies: Ελέγχεται αν στον ιστότοπο υφίσταται πολιτική cookies.

2.5 Δείκτης αξιολόγησης ιστότοπων νοσοκομείων iHWAI

Σύμφωνα με τους σχεδιαστές του εργαλείου, κάθε κριτήριο και κάθε δείκτης έχει συγκεκριμένο βάρος ανάλογα την σημαντικότητα που επηρεάζει το συνολικό δείκτη iHWAI όπως παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα.

Κριτήριο	Βάρος κριτηρίου	Δείκτης	Βάρος δείκτη
C1 Περιεχόμενο	20%	C1.i1. Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθενται στον ιστότοπο	20%
		C1.i2. Μετρήσεις ποιότητας	20%
		C1.i3. Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες	10%
		C1.i4. Πληροφορίες για ασθενείς	40%
		C1.i5. Έρευνα και διδασκαλία	10%
		Συνολικό βάρος των δεικτών του κριτηρίου C1	100%
C2 Υπηρεσίες	50%	C2.i1. Διαδικασίες διαχείρισης	20%

		C2.i2. Ραντεβού	40%
		C2.i3. Φροντίδα ασθενούς	40%
		Συνολικό βάρος των δεικτών του κριτηρίου C2	100%
C3 Αλληλεπίδραση με την κοινότητα	20%	C3.i1. Συμμετοχή	70%
		C3.i2. Μέσα μαζικής ενημέρωσης	20%
		C3.i3. Διαφήμιση/Μάρκετινγκ	10%
		Συνολικό βάρος των δεικτών του κριτηρίου C3	100%
C4 Τεχνολογικά Χαρακτηριστικά	10%	C4.i1. Πλοηγησιμότητα	20%
		C4.i2. Προσβασιμότητα	20%
		C4.i3. Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα	20%
		C4.i4. Αξιοπιστία	20%
		C4.i5. Απόρρητο/Ασφάλεια	20%
		Συνολικό βάρος των δεικτών του κριτηρίου C4	100%

Πίνακας 3: Βάρος κριτηρίων και δεικτών του εργαλείου αξιολόγησης HSWAI

Με τον δείκτη **iHWAI** υπολογίζεται η συνολική βαθμολογία του κάθε εξεταζόμενου ιστότοπου και προκύπτει με την εφαρμογή του ακόλουθου τύπου σύμφωνα με τον διαμοιρασμό των βαρών του παραπάνω πίνακα:

$$iHWAI = 20\% \times C1 + 50\% \times C2 + 20\% \times C3 + 10\% \times C4$$

Η βαθμολογία του κάθε κριτηρίου προκύπτει από ένα αντίστοιχο τύπο όπως αποτυπώνεται παρακάτω:

Τύπος υπολογισμού κριτηρίου C1:

$$C1 = 20\% \times C1i1 + 20\% \times C1i2 + 10\% \times C1i3 + 40\% \times C1i4 + 10\% \times C1i5$$

Τύπος υπολογισμού κριτηρίου C2:

$$C2 = 20\% \times C2i1 + 40\% \times C2i2 + 40\% \times C2i3$$

Τύπος υπολογισμού κριτηρίου C3:

$$C3 = 70\% \times C3i1 + 20\% \times C3i2 + 10\% \times C3i3$$

Τύπος υπολογισμού κριτηρίου C4:

$$C4=20\% \times C4i1+20\% \times C4i2+20\% \times C4i3+20\% \times C4i4+20\% \times C4i5$$

Σε περίπτωση όπου σε έναν ιστότοπο ο δείκτης «Έρευνα και Διδασκαλία» (C1.i5) δεν αξιολογήθηκε επειδή δεν παρείχε το νοσοκομείο τέτοιου είδους υπηρεσίες τότε για το κριτήριο C1 χρησιμοποιείται ο παρακάτω ειδικός τύπος:

Ειδικός τύπος υπολογισμού κριτηρίου C1:

$$C1=22\% \times C1i1+22\% \times C1i2+11\% \times C1i3+45\% \times C1i4$$

Η βαθμολογία κάθε δείκτη προκύπτει από τον τύπο:

$$\frac{\text{Άθροισμα (\Sigma) τιμών όλων των υποδεικτών}}{\text{Συνολικό αριθμό υποδεικτών}}$$

Η μέγιστη τιμή που μπορεί να πάρει το κάθε κριτήριο, ο κάθε δείκτης είναι η τιμή “1” ενώ η ελάχιστη είναι η τιμή “0”. Αντίστοιχα, η μέγιστη βαθμολογία που μπορεί να εμφανίσει ένας ιστότοπος νοσοκομείου είναι η τιμή “1” ενώ η ελάχιστη είναι η τιμή “0”.

2.6 Τρόπος αξιολόγησης και βαθμολόγησης των ιστότοπων των νοσηλευτικών ιδρυμάτων

Το εργαλείο αξιολόγησης HSWAI έχει αναπτυχθεί σε περιβάλλον MS Excel. Για την καταγραφή των αποτελεσμάτων δημιουργήθηκαν συνολικά 5 φύλλα. Το πρώτο περιέχει το εργαλείο και τα αποτελέσματα αξιολόγησης των ιδιωτικών νοσοκομείων. Το δεύτερο περιέχει το εργαλείο και τα αποτελέσματα αξιολόγησης των δημόσιων νοσοκομείων. Στο τρίτο φύλλο καταγράφηκαν τα αποτελέσματα των υποδεικτών «Συμμόρφωση με το επίπεδο A WCAG 2.0 W3C», «Συμμόρφωση με το επίπεδο AA WCAG 2.0 W3C», «Συμμόρφωση με το επίπεδο AAA WCAG 2.0 W3C», «Ο ιστότοπος επικυρώνεται μέσω της υπηρεσίας επικύρωσης W3C CSS 3.0», «Ο ιστότοπος επικυρώνεται μέσω της υπηρεσίας επικύρωσης σήμανσης W3C (html5)» που αφορούν το δείκτη C4.i2 «Προσβασιμότητα».

Στο τέταρτο φύλλο καταγράφηκαν τα αποτελέσματα του υποδείκτη «Χρόνος φόρτωσης ιστότοπου» που αφορά τον δείκτη C4.i3 «Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα». Παρακάτω θα

αναλυθεί ο τρόπος που προκύπτει η βαθμολογία από τους προαναφερόμενους υποδείκτες. Τέλος, στο πέμπτο φύλλο καταγράφηκαν τα νοσηλευτικά ιδρύματα (ιδιωτικά και δημόσια) που δεν διέθεταν ιστότοπο.

Στο πρώτο και στο δεύτερο φύλλο που περιέχουν τα αποτελέσματα της αξιολόγησης αναπτύχθηκαν οι τύποι υπολογισμού του δείκτη iSWAI προκειμένου να προκύψει η βαθμολογία για κάθε δείκτη και η συνολική βαθμολογία για κάθε νοσοκομείο. Όπως προείπαμε, κάθε υποδείκτης παίρνει την τιμή μηδέν «0» ή ένα «1» ανάλογα με την αξιολόγηση του περιεχομένου των ιστότοπων ενώ τα νοσοκομεία που δεν είχαν σαν αντικείμενο τον δείκτη «Έρευνα και Διδασκαλία» δεν αξιολογήθηκαν και για την βαθμολογία τους χρησιμοποιήθηκε ο ειδικός δείκτης που προαναφέραμε.

2.7 Διευκρινήσεις σχετικά με τον τρόπο αξιολόγησης και βαθμολόγησης των ιστότοπων των νοσηλευτικών ιδρυμάτων

Στο συγκεκριμένο σημείο πρέπει να αναφέρουμε με ποια κριτήρια και τρόπους ο αξιολογητής βαθμολόγησε με την τιμή μηδέν «0» ή ένα «1» κάποιους συγκεκριμένους υποδείκτες. Για να προχωρήσει ο αξιολογητής στην αξιολόγηση των ιστότοπων μελέτησε διεξοδικά τις απλές και κατανοητές οδηγίες που αναφέρονται στο Methodology Guide HWAI v2 των δημιουργών του εργαλείου (Sarantis et al, 2021). Παρακάτω θα παρουσιαστούν τα εξωτερικά εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν και τα στοιχεία που αναζητήθηκαν στους ιστότοπους σύμφωνα με τον τρόπο σκέψης του αξιολογητή για να βαθμολογηθούν συγκεκριμένοι υποδείκτες.

❖ Κριτήριο «Περιεχόμενο»

- **Δείκτης «Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθενται στον ιστότοπο»**
- ✓ **Υποδείκτης «Αριθμός φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ) ιδρύματος».** Ο αξιολογητής αναζητούσε στον υπό εξέταση ιστότοπο να διακρίνεται εμφανώς η πληροφορία σχετικά με το ΑΦΜ του ιδρύματος και όχι να αντλείται από δημοσιευμένες πληροφορίες όπως ισολογισμοί, προϋπολογισμοί κτλ.

- ✓ **Δείκτης «Μετρήσεις ποιότητας»**
 - ✓ **Υποδείκτης «Χρόνος αναμονής για χειρουργείο».** Όταν στον ιστότοπο ενός δημόσιου νοσοκομείου δημοσιευόταν η «**λίστα χειρουργείων**», ο αξιολογητής απέδιδε στον υποδείκτη του εργαλείου την τιμή “1” διότι σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία αυτός είναι ο τρόπος ενημέρωσης των πολιτών για τον χρόνο αναμονής εκτέλεσης χειρουργικών πράξεων.
- **Δείκτης « Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες»**
 - ✓ **Υποδείκτης «Βιογραφικό/πληροφορίες γιατρών».** Ο αξιολογητής όταν εντόπιζε αναφορά σε έστω και ένα βιογραφικό γιατρού απέδιδε στον υποδείκτη του εργαλείου την τιμή “1”.
 - ✓ **Υποδείκτης «Διαθέσιμες φωτογραφίες της ιατρικής ομάδας (γιατροί, νοσηλευτές)».** Ο Αξιολογητής όταν εντόπιζε έστω και μια φωτογραφία γιατρού ή νοσηλευτή απέδιδε στον υποδείκτη του εργαλείου την τιμή “1”.
- ❖ **Κριτήριο «Υπηρεσίες»**
 - **Δείκτης « Διαδικασίες διαχείρισης»**
 - ✓ **Υποδείκτης «Παροχή ηλεκτρονικών φορμών».** Ο αξιολογητής αναζητούσε στις ιστοσελίδες των νοσοκομείων ηλεκτρονικές φόρμες που δεν αφορούσαν φόρμα επικοινωνίας με το ίδρυμα (αφήστε μήνυμα) ή φόρμα ραντεβού καθώς αυτές οι φόρμες εξετάζονται σε άλλους υποδείκτες. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η φόρμα για αίτηση χορήγησης εγγράφων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
 - **Δείκτης « Ραντεβού»**
 - ✓ **Υποδείκτης «Διαχείριση ιατρικής εξέτασης μέσω διαδικτύου».**
 - ✓ **Υποδείκτης «Διαχείριση των επισκέψεων σε αίθουσες εξέτασης εξωτερικών ασθενών μέσω διαδικτύου».** Κατά την αναζήτηση στοιχείων σχετικά με την δυνατότητα διαχείρισης ιατρικής εξέτασης μέσω διαδικτύου (ραντεβού) διαπιστώθηκε ότι αρκετά δημόσια νοσοκομεία παρέπεμπαν σε εξωτερικό σύνδεσμο προκειμένου ο ασθενής / χρήστης να κλείσει ραντεβού για εξέταση. Οι εξωτερικοί ιστότοποι που παραπέμπουν οι ιστοσελίδες των νοσηλευτικών ιδρυμάτων είναι οι κάτωθι:

✚ <https://www.1535.gr/1535/view/index.html#gr/home>,

✚ <https://www.14500.gr/Rantevou>

✚ <https://14444.gr/>

Μάλιστα, παρατηρήθηκε ότι σε πλείστες περιπτώσεις η μοναδική επιλογή για να κλείσει κάποιος ασθενής ραντεβού ήταν ο διαδικτυακός τρόπος μέσω των προαναφερόμενων ιστοσελίδων. Ο αξιολογητής απέδιδε στους υποδείκτες του εργαλείου την τιμή “1” όταν εντόπιζε την προαναφερόμενη διαδικασία.

- **Δείκτης « Φροντίδα ασθενούς»**

- ✓ **Υποδείκτης «Πρόσβαση σε ιδιωτική περιοχή: με όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης».** Ο αξιολογητής εντόπισε πλήθος ιστοσελίδων όπου μέσω link ο χρήστης οδηγούταν σε μια άλλη ιστοσελίδα όπου για να προγραμματίσει το ραντεβού έπρεπε να συνδεθεί με όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης (αφού πρώτα κάνει εγγραφή). Σε αυτές τις περιπτώσεις απέδιδε στον υποδείκτη του εργαλείου την τιμή “1”.

- ❖ **Κριτήριο «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα»**

- **Δείκτης « Συμμετοχή»**

- ✓ **Υποδείκτης «Προτάσεις μέσω διαδικτύου».**
- ✓ **Υποδείκτης «Παράπονα μέσω διαδικτύου».**
- ✓ **Υποδείκτης «Αίτημα για πληροφορίες μέσω διαδικτύου».** Ο αξιολογητής όταν εντόπιζε φόρμα επικοινωνίας με το νοσηλευτικό ίδρυμα απέδιδε και στους τρεις (3) παραπάνω υποδείκτες του εργαλείου την τιμή “1” καθώς ο χρήστης μπορούσε να χρησιμοποιήσει την ίδια φόρμα και για τις τρεις (3) θεματολογίες.

- **Δείκτης « Μέσα μαζικής ενημέρωσης»**

- ✓ **Υποδείκτης «Εικονική επίσκεψη στο ίδρυμα».** Το σκεπτικό του υποδείκτη είναι ο χρήστης, όταν επισκέπτεται μια ιστοσελίδα νοσοκομείου, να μπορεί να λάβει γνώση του χώρου, των εγκαταστάσεων, των ιατρικών μηχανημάτων, των παρεχόμενων ανέσεων και γενικά των υποδομών. Επειδή αυτή η γνώση μπορεί να προέλθει είτε από κάμερα

360⁰ είτε από φωτογραφίες, ο αξιολογητής απέδιδε στον υποδείκτη του εργαλείου την τιμή “1” όταν συναντούσε έναν εκ των δυο προαναφερόμενων τρόπων.

❖ **Κριτήριο «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά»**

• **Δείκτης « Προσβασιμότητα»**

✓ **Υποδείκτης «Συμμόρφωση με το επίπεδο A WCAG 2.0 W3C».**

Σύμφωνα με τους σχεδιαστές του εργαλείου, ο υπολογισμός του υποδείκτη γίνεται με χρήση εξωτερικού εργαλείου. Ο ιστότοπος που αναφερόταν στις οδηγίες του Methodology Guide HWAI v2 δεν ήταν λειτουργικός και αναζητήθηκε εναλλακτική λύση. Χρησιμοποιήθηκε το online εργαλείο TAW που αναλύει την προσβασιμότητα των εξεταζόμενων ιστότοπων και βρίσκεται στην ιστοσελίδα <https://www.tawdis.net/?lang=en#>. Ο αξιολογητής επισκεπτόταν την ιστοσελίδα με το online εργαλείο, επικολλούσε τη διεύθυνση του προς εξέταση ιστότοπου, επέλεγε το επίπεδο A από το αντίστοιχο menu του εργαλείου TAW και στη συνέχεια πατούσε το κουμπί Analyze. Το εργαλείο παρήγαγε μια αναφορά και ο αξιολογητής κατέγραφε στο Excel του HSWAI τον αριθμό των προβλημάτων – σφαλμάτων. Στη συνέχεια έπρεπε να οριστεί ένα αποδεκτό κριτήριο βαθμολόγησης. Με την εύρεση των ελάχιστων και μέγιστων τιμών αλλά και του μέσου όρου των σφαλμάτων ορίστηκε ότι η τιμή όριο είναι το νούμερο δεκαπέντε (15). Η απόδοση τιμής “1” γινόταν αν ο αριθμός των προβλημάτων της εξεταζόμενης ιστοσελίδας ήταν μικρότερη από την αποδεκτή τιμή όριο «15» ενώ αν ήταν μεγαλύτερη αποδιδόταν η τιμή “0”.

✓ **Υποδείκτης «Συμμόρφωση με το επίπεδο AA WCAG 2.0 W3C».**

Χρησιμοποιείται η ίδια διαδικασία με την περιγραφόμενη στον υποδείκτη «Συμμόρφωση με το επίπεδο A WCAG 2.0 W3C» με ανάλογη επιλογή του επιπέδου στο menu. Για την απόδοση βαθμολογίας η αποδεκτή τιμή όριο που ορίστηκε είναι το νούμερο δεκαπέντε (15).

- ✓ **Υποδείκτης «Συμμόρφωση με το επίπεδο AAA WCAG 2.0 W3C».** Χρησιμοποιείται η ίδια διαδικασία με την περιγραφόμενη στον υποδείκτη «Συμμόρφωση με το επίπεδο A WCAG 2.0 W3C» με ανάλογη επιλογή του επιπέδου στο menu. Για την απόδοση βαθμολογίας η αποδεκτή τιμή όριο που ορίστηκε είναι το νούμερο είκοσι δυο (22).

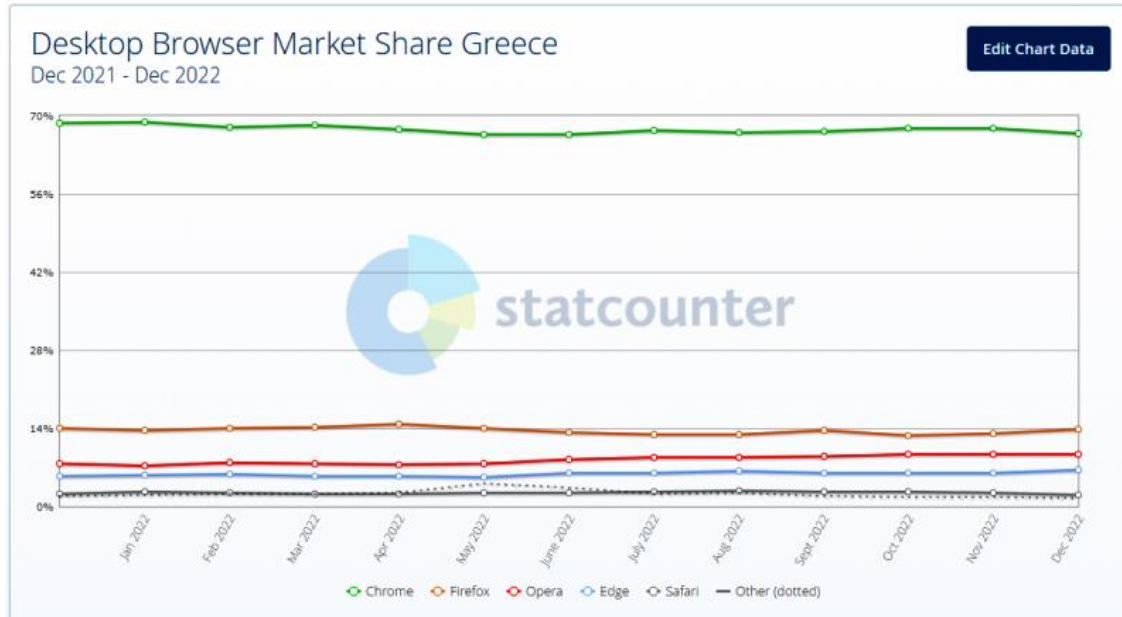
Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφερθεί ότι κατά την ανάλυση μερικών ιστότοπων, το εργαλείο TAW παρήγαγε ως αποτέλεσμα “Error in analysis” σε όλα ή σε ορισμένα επίπεδα (Level A, AA & AAA) καθώς για κάποιους τεχνικούς λόγους δεν μπορούσε να αναλυθεί η προσβασιμότητα τους. Σε αυτή την περίπτωση καταγραφόταν στην αντίστοιχη περιοχή των δεδομένων του νοσοκομείου, στο τρίτο φύλλο Excel, η τιμή «ERROR» και αποδιδόταν στον υποδείκτη του εργαλείου η τιμή “0”.

- ✓ **Υποδείκτης «Ο ιστότοπος επικυρώνεται μέσω της υπηρεσίας επικύρωσης W3C CSS 3.0».** Σύμφωνα με τους σχεδιαστές του εργαλείου, ο υπολογισμός του υποδείκτη γίνεται με χρήση εξωτερικού εργαλείου. Ο ιστότοπος που αναφέρεται στις οδηγίες του Methodology Guide HSWAI v2 είναι ο <https://jigsaw.w3.org/css-validator/> της Κοινοπραξίας του παγκόσμιου Ιστού (W3C). Ο αξιολογητής επισκεπτόταν την εν λόγω ιστοσελίδα και επικολλούσε τη διεύθυνση του προς εξέταση ιστότοπου στο πεδίο “Address”, και στη συνέχεια πατούσε το κουμπί Check. Η online υπηρεσία παράγει μια αναφορά και ο αξιολογητής κατέγραφε στο Excel του HSWAI τον αριθμό των σφαλμάτων. Στη συνέχεια έπρεπε να οριστεί ένα αποδεκτό κριτήριο βαθμολόγησης. Με την εύρεση των ελάχιστων και μέγιστων τιμών αλλά και του μέσου όρου των σφαλμάτων ορίστηκε ότι η τιμή όριο είναι το νούμερο είκοσι έξι (26). Η απόδοση τιμής “1” γινόταν αν ο αριθμός των προβλημάτων της εξεταζόμενης ιστοσελίδας ήταν μικρότερη από την αποδεκτή τιμή όριο «26» ενώ αν ήταν μεγαλύτερη αποδιδόταν η τιμή “0”.
- ✓ **Υποδείκτης «Ο ιστότοπος επικυρώνεται μέσω της υπηρεσίας επικύρωσης σήμανσης W3C (html5)».** Σύμφωνα με τους σχεδιαστές του εργαλείου, ο υπολογισμός του υποδείκτη γίνεται με χρήση εξωτερικού

εργαλείου. Ο ιστότοπος που αναφέρεται στις οδηγίες του Methodology Guide HWAI v2 είναι ο <https://validator.w3.org/> της Κοινοπραξίας του παγκόσμιου Ιστού (W3C). Ο αξιολογητής επισκεπτόταν την εν λόγω ιστοσελίδα και επικολλούσε τη διεύθυνση του προς εξέταση ιστότοπου στο πεδίο “Address”, και στη συνέχεια πατούσε το κουμπί Check. Η online υπηρεσία παρήγαγε μια αναφορά και ο αξιολογητής επιλέγοντας το message filtering, εμφανιζόταν ο αριθμός των σφαλμάτων και τα κατέγραφε στο Excel του HSWAI. Στη συνέχεια έπρεπε να οριστεί ένα αποδεκτό κριτήριο βαθμολόγησης. Με την εύρεση των ελάχιστων και μέγιστων τιμών αλλά και του μέσου όρου των σφαλμάτων ορίστηκε ότι η τιμή όριο είναι το νούμερο έντεκα (11). Η απόδοση τιμής “1” γινόταν αν ο αριθμός των προβλημάτων της εξεταζόμενης ιστοσελίδας ήταν μικρότερη από την αποδεκτή τιμή όριο «11» ενώ αν ήταν μεγαλύτερη αποδιδόταν η τιμή “0”.

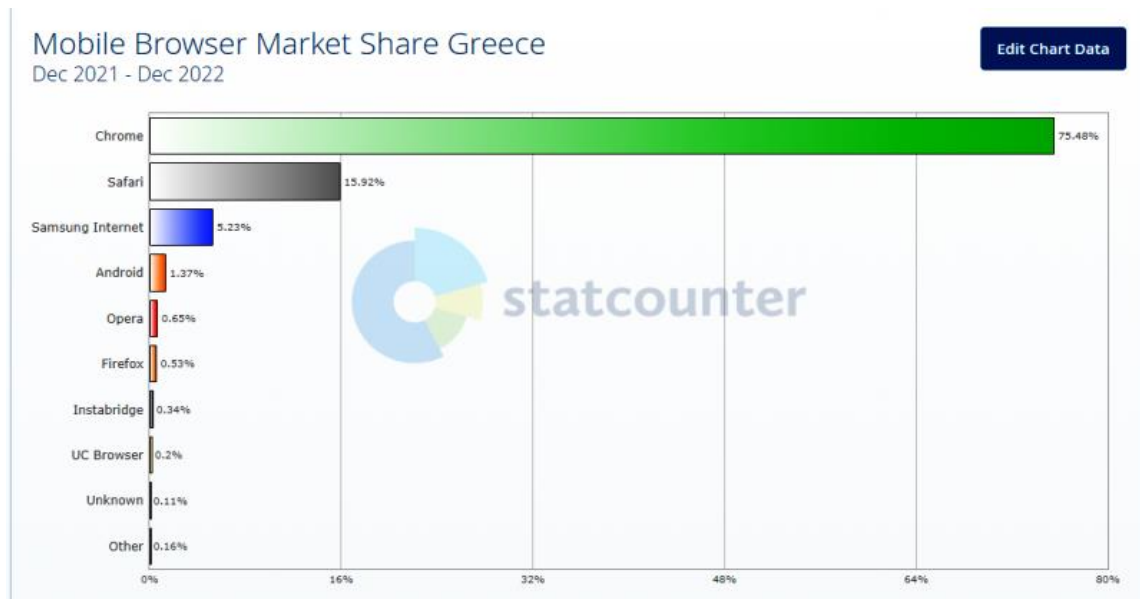
Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφερθεί ότι κατά την επικύρωση μερικών ιστότοπων, η υπηρεσία ανέφερε ότι δεν μπορούσε να ολοκληρώσει την διαδικασία λόγω τεχνικών δυσκολιών. Σε αυτή την περίπτωση καταγραφόταν στην αντίστοιχη περιοχή των δεδομένων του νοσοκομείου, στο τρίτο φύλλο Excel, η τιμή «Cannot be checked» και αποδιδόταν στον υποδείκτη του εργαλείου η τιμή “0”.

- ✓ **Υποδείκτης «Ο ιστότοπος είναι συμβατός με τα 3 πιο χρησιμοποιούμενα προγράμματα περιήγησης στη χώρα».** Σύμφωνα με τις οδηγίες του Methodology Guide HWAI v2 ο αξιολογητής επισκέπτεται την ιστοσελίδα <http://gs.statcounter.com/browser-market-share> προκειμένου να διαπιστωθεί ποια είναι τα τρία (3) πιο χρησιμοποιούμενα προγράμματα περιήγησης για υπολογιστές στην Ελλάδα. Σύμφωνα με την εν λόγω ιστοσελίδα, οι τρεις (3) περιηγητές που χρησιμοποιούνται περισσότερο στην Ελλάδα κατά φθίνουσα σειρά είναι Chrome, Firefox και Opera.



Εικόνα 2: Τα 3 πιο χρησιμοποιούμενα προγράμματα περιήγησης για υπολογιστές στην Ελλάδα (Πηγή: gs.statcounter.com)

- ✓ Υποδείκτης «Ο ιστότοπος είναι συμβατός με τα 3 πιο χρησιμοποιούμενα προγράμματα περιήγησης για κινητά στη χώρα». Σύμφωνα με τις οδηγίες του Methodology Guide HWAI v2 ο αξιολογητής επισκέπτεται την ιστοσελίδα <http://gs.statcounter.com/browser-market-share> προκειμένου να διαπιστωθεί ποια είναι τα τρία (3) πιο χρησιμοποιούμενα προγράμματα περιήγησης για κινητά στην Ελλάδα. Σύμφωνα με την εν λόγω ιστοσελίδα, οι τρεις (3) περιηγητές για κινητά που χρησιμοποιούνται περισσότερο στην Ελλάδα κατά φθίνουσα σειρά είναι Chrome, Safari και Samsung Internet. Λόγω αδυναμίας χρήσης του προγράμματος περιήγησης Safari και του Samsung Internet, ο αξιολογητής χρησιμοποίησε τις επόμενες κατά σειρά επιλογές που ήταν τα προγράμματα περιήγησης Android και Opera. Συνεπώς, για την αξιολόγηση χρησιμοποιήθηκαν τα προγράμματα περιήγησης για κινητά Chrome, Android και Opera.



Εικόνα 3: Τα 3 πιο χρησιμοποιούμενα προγράμματα περιήγησης για κινητά στην Ελλάδα (Πηγή: gs.statcounter.com)

- **Δείκτης « Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα»**

- ✓ **Υποδείκτης «Χρόνος φόρτωσης ιστότοπου».** Σύμφωνα με τους σχεδιαστές του εργαλείου, ο υπολογισμός του υποδείκτη γίνεται με χρήση εξωτερικού εργαλείου. Ο ιστότοπος που αναφερόταν στις οδηγίες του Methodology Guide HWAI v2 δεν ήταν λειτουργικός και αναζητήθηκε εναλλακτική λύση. Χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο της ιστοσελίδας <https://www.dotcom-tools.com/website-speed-test>. Ο αξιολογητής, επισκεπτόμενος την ανωτέρω ιστοσελίδα, επέλεξε από το κουμπί “From Locations” τρεις διαφορετικές περιοχές (Ηνωμένες Πολιτείες, Ευρώπη και Ασία/Ειρηνικό) και συγκεκριμένα τη Νέα Υόρκη, τη Μαδρίτη και το Πεκίνο. Έπειτα, επικολλούσε την διεύθυνση κάθε εξεταζόμενου ιστότοπου στη περιοχή “Starting URL” και πατούσε το κουμπί “Run Test”. Στη συνέχεια, αφού εκτελούνταν ο έλεγχος, εμφανιζόταν για κάθε πόλη ο χρόνος φόρτωσης με μονάδα μέτρησης το δευτερόλεπτο, στο κάτω μέρος της ιστοσελίδας και συγκεκριμένα στο σημείο “Full Page Load”. Ο μικρότερος χρόνος φόρτωσης καταγραφόταν στο Excel του HSWAI. Στη συνέχεια έπρεπε να οριστεί ένα αποδεκτό κριτήριο βαθμολόγησης. Με

την εύρεση των ελάχιστων και μέγιστων τιμών αλλά και του μέσου όρου των χρόνων φόρτωσης ορίστηκε ότι η τιμή όριο είναι τα τρία (3) δευτερόλεπτα. Η απόδοση τιμής “1” γινόταν αν ο αριθμός των προβλημάτων της εξεταζόμενης ιστοσελίδας ήταν μικρότερη από την αποδεκτή τιμή όριο «3 δευτερόλεπτα» ενώ αν ήταν μεγαλύτερη αποδιδόταν η τιμή “0”.

- **Δείκτης « Αξιοπιστία»**
 - ✓ **Υποδείκτης «Ο ιστότοπος διαθέτει πιστοποίηση κώδικα θεμελίωσης HON (Health On the Net)».** Προκειμένου να ελεγχθεί αν ο αξιολογούμενος ιστότοπος διαθέτει την πιστοποίηση Health On the Net (HON) χρειάζεται να επισκεφθούμε τον ιστότοπο <https://www.hon.ch/en/> και να συμπεριλάβουμε στο πρόγραμμα περιήγησης Chrome το πρόσθετο HON. Μόλις εγκατασταθεί το πρόσθετο, εμφανίζεται ένα εικονίδιο στη γραμμή εργαλείων το οποίο όταν επισκεφτούμε ένα ιστότοπο που διαθέτει την εν λόγω πιστοποίηση φωτίζεται, ειδάλλως παραμένει ανενεργό.

Γενικές παρατηρήσεις: Σε περίπτωση που ο αξιολογητής συναντούσε μέσα στις ιστοσελίδες στοιχεία που ήταν παλαιότερα των δυο (2) ετών όπως οικονομικά στοιχεία (ισολογισμού κτλ) ή παλαιότερα του ενός (1) έτους όπως στην περίπτωση του προγράμματος μαθημάτων ή των νέων του ιδρύματος και των ενημερώσεων δραστηριοτήτων και ήταν απαραίτητα για την βαθμολόγηση υποδεικτών τότε αποδιδόταν η τιμή “0”.

Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογία της έρευνας

3.1 Αντικείμενο και σκοπός της έρευνας

Για περισσότερα από δεκαπέντε (15) χρόνια, η βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο χώρο της υγείας βρίσκεται στο επίκεντρο της ατζέντας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Αυτό σημαίνει ότι οι οργανισμοί παροχής υπηρεσιών υγείας πρέπει να αναπτύξουν τους

ιστότοπους τους ώστε να παρέχουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες στους χρήστες. Οι νοσοκομειακοί ιστότοποι δεν πρέπει να παρέχουν μονάχα πληροφορίες αλλά να έχουν διαδραστικότητα με τους χρήστες και να προσφέρουν online υπηρεσίες. Από την άλλη πλευρά οι χρήστες έχουν ολοένα και περισσότερες απαιτήσεις για την ικανοποίηση των αναγκών υγείας τους. Μέσα σε αυτό το κλίμα, κρίνεται επιτακτικό να αξιολογηθούν οι ιστότοποι των νοσηλευτικών ιδρυμάτων σχετικά με την κάλυψη των αναγκών των χρηστών τους (Sarantis & Soares, 2019). Σύμφωνα με τα παραπάνω κρίνεται αναγκαία η αξιολόγηση των διαδικτυακών τόπων των ελληνικών ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων προκειμένου να διαπιστωθεί το επίπεδο των υπηρεσιών που προσφέρουν στους πιθανούς χρήστες, στους ασθενείς, τους παρόχους και τους επαγγελματίες υγείας. Όπως έχει προαναφερθεί, για την αξιολόγηση θα χρησιμοποιηθεί ένα σταθμισμένο εργαλείο με το οποίο οι σχεδιαστές του έχουν ήδη αξιολογήσει νοσηλευτικά ιδρύματα στην Πορτογαλία και έχουν καταλήξει σε ενδιαφέροντα συμπεράσματα.

3.2 Τρόπος διεξαγωγής της έρευνας.

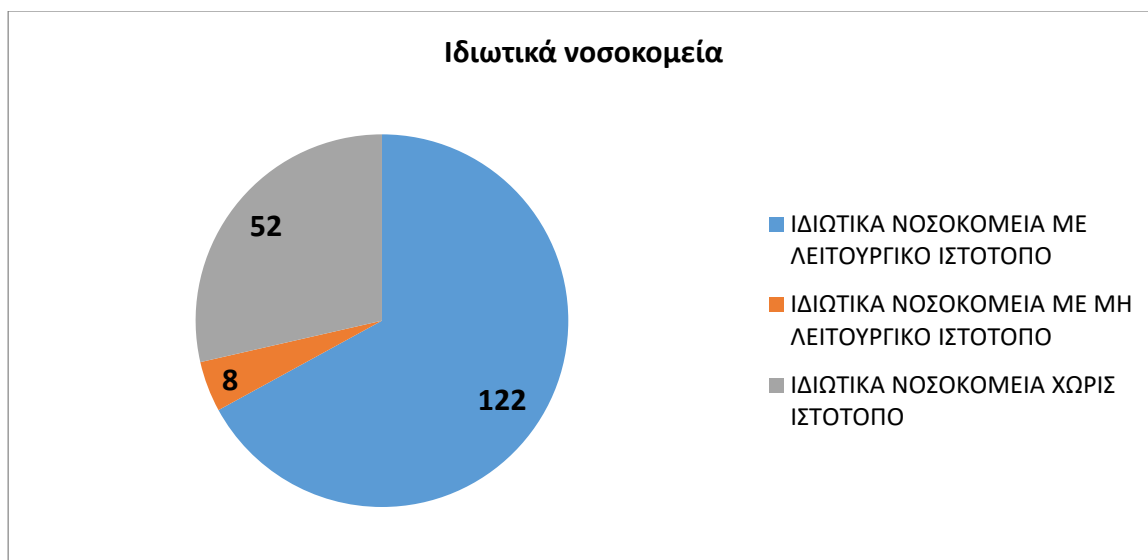
3.2.1 Δείγμα

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από όλα τα ιδιωτικά και δημόσια νοσηλευτικά ιδρύματα που δραστηριοποιούνται στην ελληνική επικράτεια και έχουν νόμιμη άδεια λειτουργίας. Βασική προτεραιότητα της έρευνας ήταν η συγκέντρωση στοιχείων για όλα τα νοσηλευτικά ιδρύματα και κυρίως η επωνυμία του κάθε ιδρύματος και η επίσημη ιστοσελίδα του. Τα στοιχεία αυτά προήλθαν από την ιστοσελίδα του Υπουργείου Υγείας και συγκεκριμένα για τις ιδιωτικές κλινικές από τον σύνδεσμο <https://www.moh.gov.gr/articles/citizen/xrhsima-thlefwna-amp-dieythynseis/80-katastash-idiwtikwn-klinikwn-ths-xwras> ενώ για τα δημόσια νοσοκομεία από το σύνδεσμο <https://www.moh.gov.gr/articles/citizen/xrhsima-thlefwna-amp-dieythynseis/75-nosokomeia-ana-ygeionomikh-perifereia>.

Τα στοιχεία που αναφέρονται στη λίστα των ιδιωτικών κλινικών εμπεριέχουν την ονομασία της κλινικής, το είδος της κλινικής (Γενική ή Ειδική), τον αριθμό των κλινών, τα τμήματα, την ταχυδρομική διεύθυνση - τηλέφωνα και την γεωγραφική περιφέρεια που ανήκει κάθε κλινική. Όμως έλειπε η σημαντικότερη πληροφορία για την έρευνα που

είναι η ιστοσελίδα της κάθε κλινικής. Η αναζήτηση της συγκεκριμένη πληροφορίας πραγματοποιήθηκε μέσω της αξιόπιστης μηχανής αναζήτησης Google. Ο αξιολογητής πληκτρολόγησε την ονομασία κάθε κλινικής και έβρισκε την ηλεκτρονική διεύθυνση της κλινικής. Άλλωστε η συγκεκριμένη ενέργεια είναι απαραίτητη για την βαθμολόγηση ενός υποδείκτη του δείκτη «Προσβασιμότητα».

Η λίστα με τις ιδιωτικές κλινικές περιείχε συνολικά εκατόν ογδόντα δυο (182) εγγραφές από τις οποίες αξιολογήθηκαν εκατόν είκοσι δυο (122) νοσοκομεία. Από τις υπόλοιπες εξήντα (60) ιδιωτικές κλινικές οι οκτώ (8) ενώ είχαν ιστοσελίδα αυτή δεν ήταν λειτουργική ενώ οι πενήντα δυο (52) είτε δεν διέθεταν ιστοσελίδα ή είχαν ενοποιηθεί με κάποια άλλη κλινική ή δεν υφίσταται η επιχείρηση (Γράφημα 1).



Γράφημα 1: Ιδιωτικά νοσοκομεία με παρουσία στο διαδίκτυο

Ο προαναφερόμενος σύνδεσμος για τα δημόσια νοσοκομεία οδηγεί στην παρουσίαση των νοσοκομείων ανά Υγειονομική Περιφέρεια (ΥΠΕ). Συγκεκριμένα, υπάρχουν επτά (7) links (ένα για την εκάστοτε ΥΠΕ) όπου επιλέγοντας κάθε ένα από αυτά οδηγούμαστε σε μια ιστοσελίδα που αναφέρονται όλα τα νοσοκομεία που ανήκουν στην συγκεκριμένη ΥΠΕ μαζί με το όνομα τους και τα στοιχεία επικοινωνίας τους συμπεριλαμβανομένων των ιστότοπων τους. Στις ιστοσελίδες των ΥΠΕ αναφερόταν συνολικά εκατό είκοσι επτά (127) δημόσια νοσοκομεία από τα οποία αξιολογήθηκαν τα εκατό είκοσι τρία (123) ενώ τα εναπομείναντα τέσσερα (4) νοσοκομεία δεν διέθεταν ιστοσελίδα (Γράφημα 2).



Γράφημα 2: Δημόσια νοσοκομεία με παρουσία στο διαδίκτυο

Στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II παρουσιάζεται η λίστα με το σύνολο των νοσοκομείων που αξιολογήθηκαν και στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III παρουσιάζεται η λίστα με τα νοσοκομεία που δεν αξιολογήθηκαν.

3.2.2 Η οπτική και ο τρόπος εργασίας του αξιολογητή

Η συλλογή των δεδομένων της έρευνας βασίστηκε στην απευθείας παρατήρηση των ιστοσελίδων των νοσοκομείων και διεξήχθη κατά το διάστημα 16/11/2022 έως 28/12/2022. Η οπτική του αξιολογητή συμβαδίζει με την τυπική λογική και συμπεριφορά που θα είχε ένας μεσαίου επιπέδου υποψήφιος πελάτης ή χρήστης ή ασθενής κατά την περιήγηση του στις ιστοσελίδες των νοσοκομείων. Αυτό σημαίνει ότι το μέγεθος της ερευνητικής προσπάθειας που καταβάλλεται από τον αξιολογητή για την εκτίμηση των υποδεικτών ισοδυναμεί με τον μέσο όρο εκείνης ενός χρήστη που χρησιμοποιεί την αξιολογούμενη ιστοσελίδα και δεν είναι υπερβολική και εκτεταμένη. Παρόλο που είναι δυνατό να αναζητηθούν σχολαστικά και να βρεθούν ορισμένα στοιχεία σε μια ιστοσελίδα, αυτή η προσέγγιση δεν είναι η ενδεδειγμένη διότι αγνοεί το γεγονός ότι ο μέσος χρήστης χρειάζεται να βρει την πληροφορία που θέλει γρήγορα και εύκολα επιβεβαιώνοντας κατά αυτόν τον τρόπο την χρηστικότητα και αποτελεσματικότητα της ιστοσελίδας (Sarantis et al,2021). Ο μέσος χρόνος που απαιτήθηκε να δαπανήσει ο αξιολογητής σε κάθε ιστότοπο ήταν τριάντα πέντε λεπτά ενώ ο ελάχιστος δεκαπέντε λεπτά και ο μέγιστος πενήντα. Ο μέγιστος χρόνο σημειώθηκε στην περιήγηση των

δημόσιων ιστότοπων λόγω του μεγάλου όγκου πληροφοριών που περιείχαν και ο ελάχιστος σημειώθηκε στις ιστοσελίδες των ιδιωτικών κλινικών

3.2.3 Ανάλυση δεδομένων - κατηγορίες σύγκρισης νοσοκομείων

Η συλλογή των δεδομένων και η επεξεργασία μέσω του εργαλείου HSWAI οδηγεί στο αποτέλεσμα του δείκτη iHWAI. Όσο μεγαλύτερο είναι το νούμερο του δείκτη τόσο καλύτερη είναι η αξιολόγηση του νοσοκομείου ενώ με βάση αυτόν τον αριθμό κατατάσσεται το νοσοκομείο στην παγκόσμια λίστα αξιολόγησης όλων των νοσοκομείων. Συνεπώς, θα εξεταστεί η κατάταξη των ελληνικών και δημόσιων νοσοκομείων μέσω του δείκτη iHWAI και στην συνέχεια θα παρουσιαστούν αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης δεικτών και τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα ανά δείκτη.

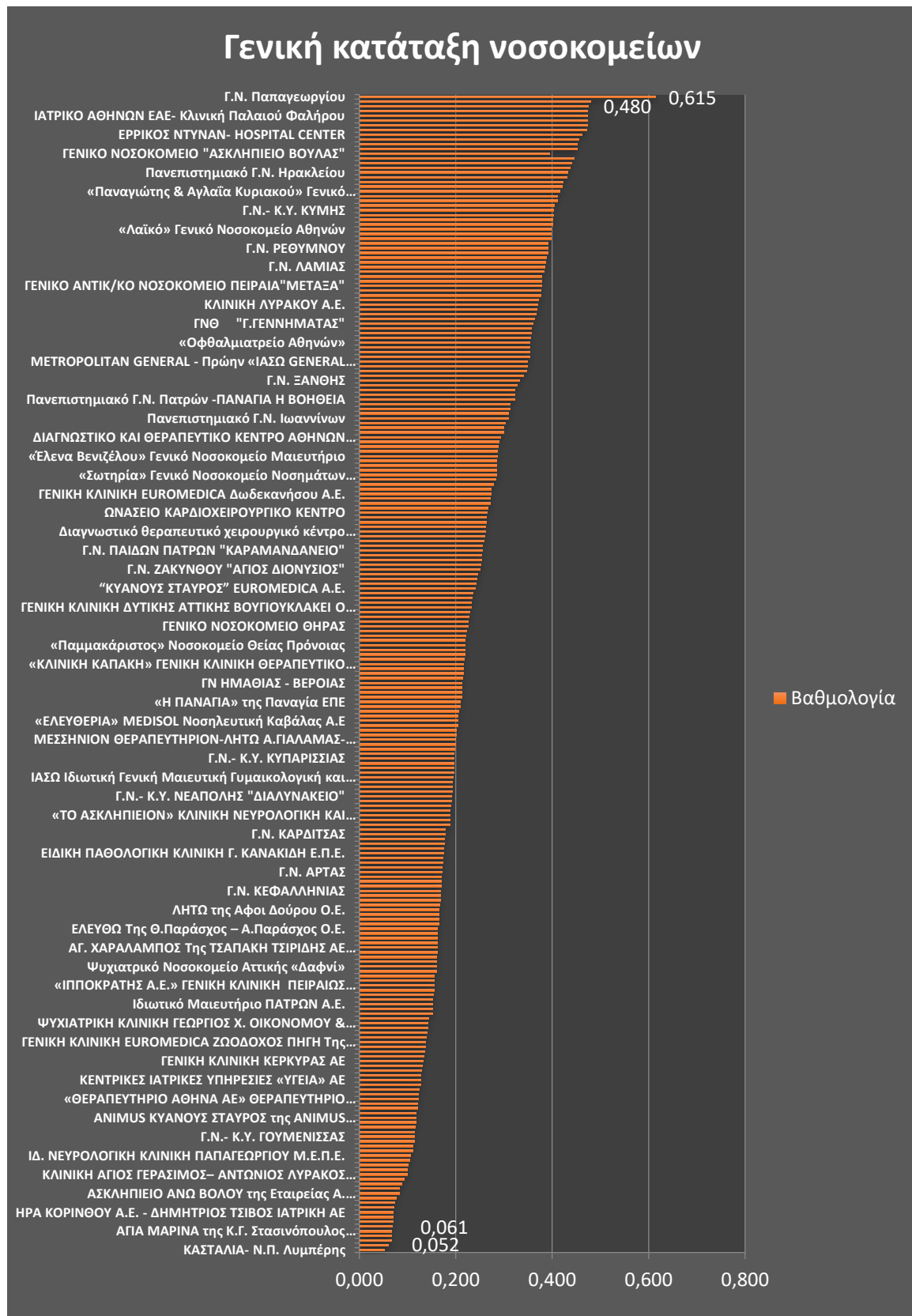
Τα δεδομένα που προκύπτουν από την κατάταξη των νοσοκομείων θα χρησιμοποιηθούν για να πραγματοποιηθούν συγκριτικές αναλύσεις. Συγκεκριμένα, θα γίνει σύγκριση των αποδόσεων των νοσοκομείων με κριτήριο διαχωρισμό την ιδιότητα τους (ιδιωτικά vs δημόσια) ανά κριτήριο και ανά δείκτη. Η επόμενη σύγκριση θα γίνει με κριτήριο διαχωρισμού τον αριθμό κλινών των νοσοκομείων είτε πρόκειται για ιδιωτικά είτε για δημόσια. Στη συνέχεια θα γίνει σύγκριση των δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο την Υγειονομική Περιφέρεια που ανήκουν. Τέλος, θα γίνει σύγκριση των δέκα (10) ελληνικών νοσοκομείων με την καλύτερη θέση κατάταξης με τα αντίστοιχα πορτογαλικά νοσοκομεία ενώ αντίστοιχα θα γίνει συγκριτική ανάλυση των κριτηρίων και των δεικτών σύμφωνα με την επίδοση τους κατά HSWAI.

Κεφάλαιο 4: Αποτελέσματα Αξιολόγησης

Στο παρόν κεφάλαιο θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα που προέκυψαν μετά την έρευνα όλων των ιστότοπων των νοσοκομειακών ιδρυμάτων και πως αυτά αποτυπώνονται μέσω του εργαλείου HSWAI.

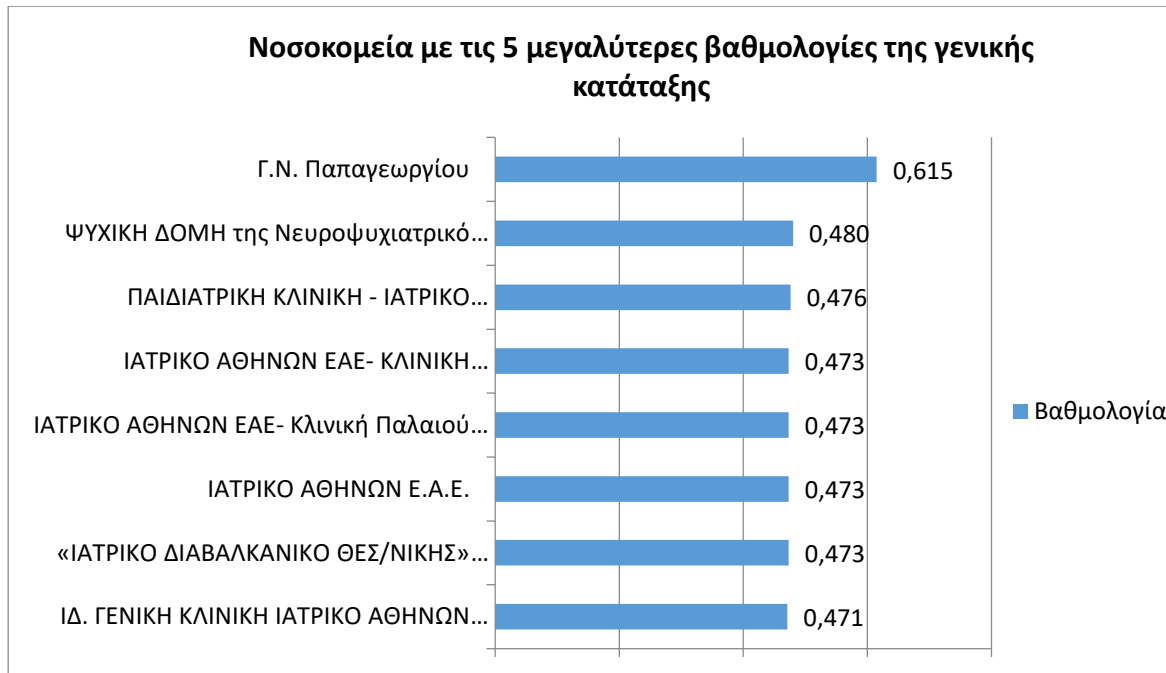
4.1 Γενική κατάταξη νοσοκομείων

Η γενική κατάταξη των νοσοκομείων που προέκυψε από την συνολική βαθμολογία του εργαλείου HSWAI παρουσιάζεται στο παρακάτω Γράφημα 3:



Γράφημα 3: Γενική κατάταξη όλων των νοσοκομείων σύμφωνα με την βαθμολογία του HSWAI

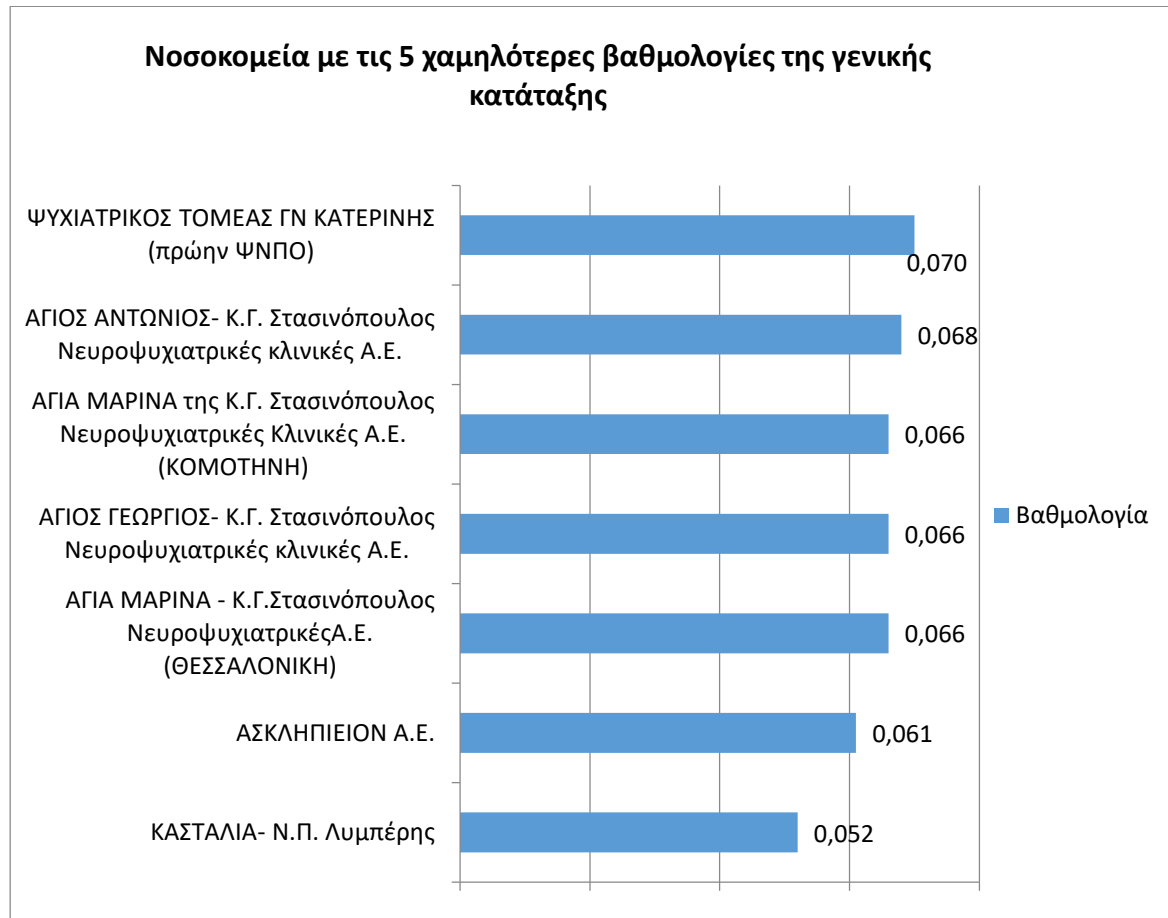
Η διακύμανση της βαθμολογίας κυμαίνεται μεταξύ του 0,05 (κατώτερο) και του 0,61 (ανώτερο). Τις πέντε (5) καλύτερες βαθμολογίες πέτυχαν τα νοσοκομεία (Γράφημα 4):



Γράφημα 4: Νοσοκομεία με τις 5 μεγαλύτερες βαθμολογίες της γενικής κατάταξης

Σύμφωνα με το παραπάνω γράφημα τις πέντε (5) καλύτερες βαθμολογίες πέτυχαν ένα δημόσιο νοσοκομείο και επτά (7) ιδιωτικά. Την πρώτη θέση κατέλαβε το δημόσιο νοσοκομείο «Γ.Ν. Παπαγεωργίου» με βαθμολογία 0,615. Τη δεύτερη καλύτερη επίδοση παρουσίασε ένα ιδιωτικό νοσοκομείο με βαθμολογία 0,48. Την τρίτη θέση κατέλαβε ένα ιδιωτικό νοσοκομείο με βαθμολογία 0,476. Την τέταρτη θέση μοιράζονται τέσσερα (4) ιδιωτικά νοσοκομεία με βαθμολογία 0,473. Τέλος, την πέμπτη θέση έλαβε ένα ιδιωτικό με βαθμολογία 0,471.

Τις πέντε (5) χαμηλότερες επιδόσεις εμφάνισαν τα νοσοκομεία που παρουσιάζονται στο Γράφημα 5:

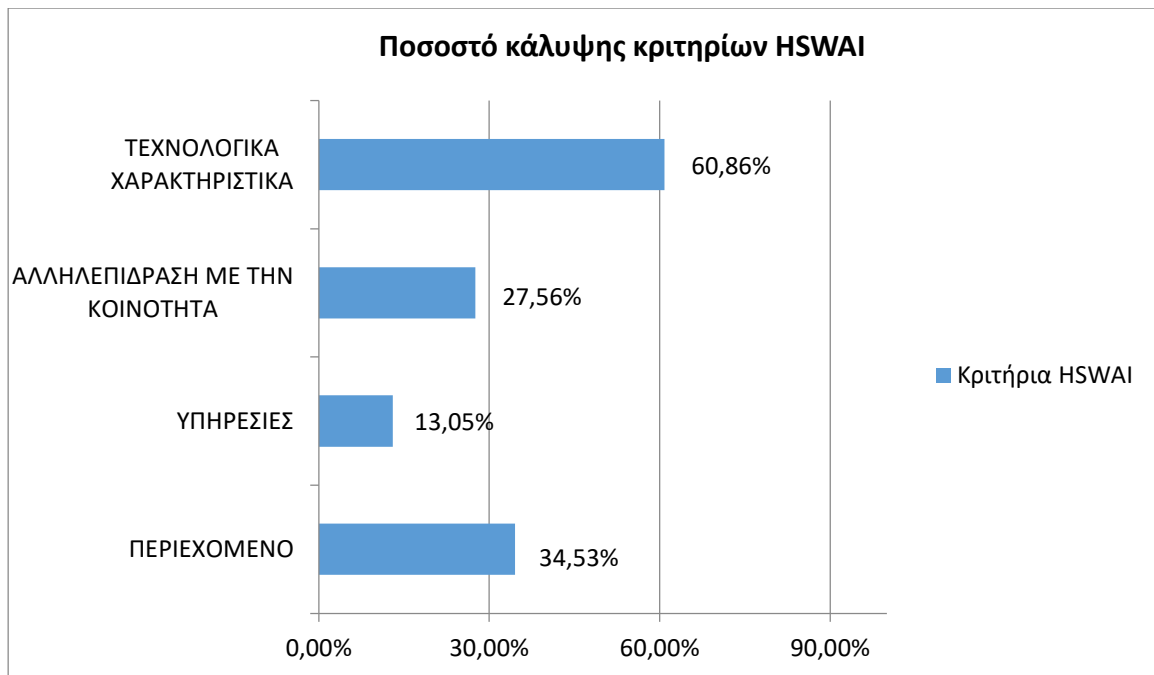


Γράφημα 5: Νοσοκομεία με τις 5 χαμηλότερες βαθμολογίες της γενικής κατάταξης

Σύμφωνα με το παραπάνω γράφημα τις πέντε (5) χαμηλότερες βαθμολογίες πέτυχαν έξι (6) ιδιωτικά νοσοκομεία και ένα δημόσιο. Στην τελευταία θέση βρίσκεται το ιδιωτικό νοσοκομείο «ΚΑΣΤΑΛΙΑ-Ν.Π. Λυμπέρης» με βαθμολογία 0,052. Στην προτελευταία θέση βρίσκεται ένα ιδιωτικό νοσοκομείο με βαθμολογία 0,061. Την τρίτη θέση πριν από το τέλος την μοιράζονται δυο (2) ιδιωτικά με βαθμολογία 0,066. Την τέταρτη χαμηλότερη επίδοση εμφάνισε ένα ιδιωτικό νοσοκομείο με βαθμολογία 0,068. Τέλος, την πέμπτη θέση πριν το τέλος κατέλαβε ένα δημόσιο νοσοκομείο με βαθμολογία 0,070.

4.2 Ποσοστό κάλυψης κριτηρίων - δεικτών

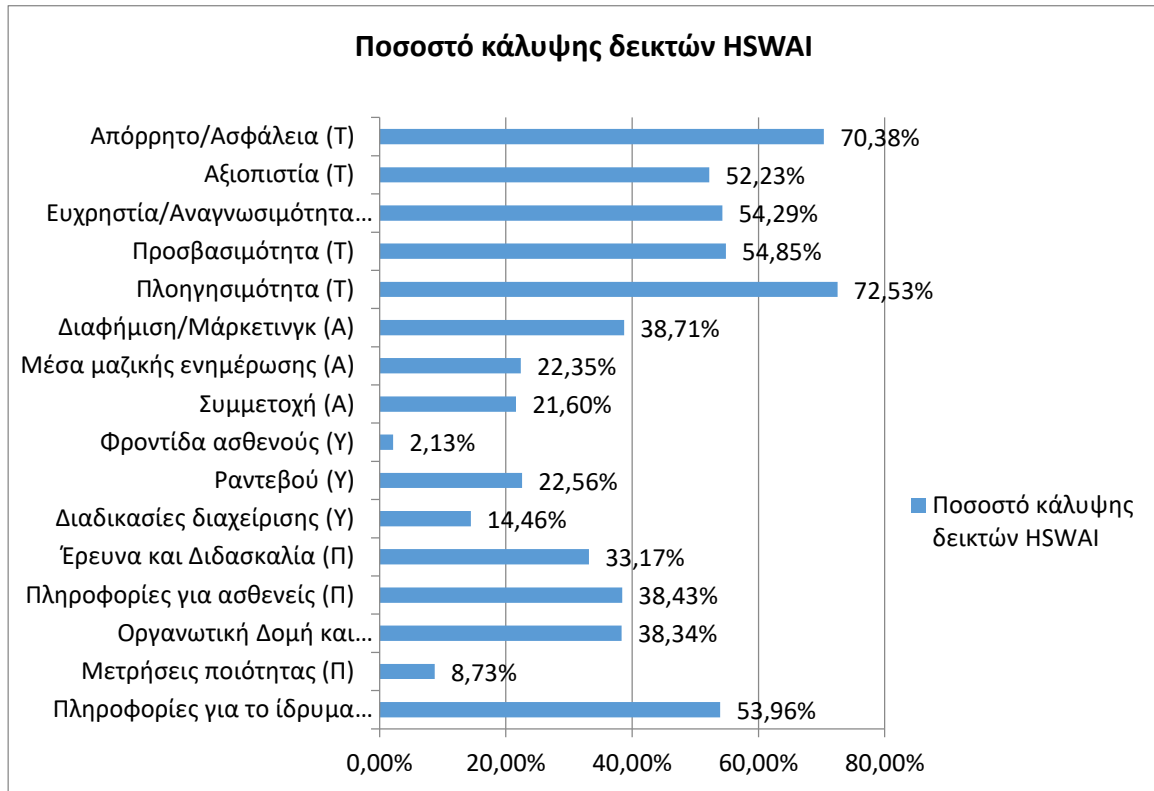
Από τα αποτελέσματα της αξιολόγησης των ιστότοπων υπολογίσαμε ποιο είναι το ποσοστό κάλυψης κάθε κριτηρίου (Παράρτημα IV) όπως αποτυπώνεται στο παρακάτω Γράφημα 6:



Γράφημα 6: Ποσοστό κάλυψης κριτηρίων HSWAI

Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι την μεγαλύτερη κάλυψη κατέγραψε το κριτήριο «Τεχνολογικά Χαρακτηριστικά» με ποσοστό 60,86% ενώ την χειρότερη επίδοση σημείωσε το κριτήριο «Υπηρεσίες» με ποσοστό μόλις 13,05%. Τα υπόλοιπα δυο (2) κριτήρια κατέγραψαν σχετικά χαμηλά ποσοστά με 27,56% το κριτήριο «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα» και 34,58% το κριτήριο «Περιεχόμενο». Αξίζει να αναφερθεί ότι στο κριτήριο «Περιεχόμενο» εμπεριέχεται ο δείκτης «Έρευνα και διδασκαλία» όπου δεν αξιολογούνται όλα τα νοσοκομεία. Το ποσοστό του 34,53% προέκυψε από το σύνολο των πέντε δεικτών που περιέχονται στο κριτήριο ενώ αν δεν συμπεριληφθεί ο δείκτης «Έρευνα και διδασκαλία» τότε το ποσοστό κάλυψης του κριτηρίου διαμορφώνεται στο 34,93%.

Τα ποσοστά κάλυψης των δεικτών των κριτηρίων του HSWAI παρουσιάζονται στο Γράφημα 7:



Γράφημα 7: Ποσοστό κάλυψης δεικτών HSWAI

Παρατηρούμε ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά πέτυχαν οι δείκτες του κριτηρίου «Τεχνολογικά Χαρακτηριστικά» καταγράφοντας ποσοστά άνω του 50% ενώ ο δείκτης «Πλοηγησιμότητα» πέτυχε το υψηλότερο ποσοστό κάλυψης με 72,53%. Αντίθετα, τα μικρότερα ποσοστά κάλυψης εμφανίζουν οι δείκτες του κριτηρίου «Υπηρεσίες» και το χαμηλότερο ποσοστό κάλυψης κατέχει ο δείκτης «Φροντίδα Ασθενούς» με 2,13%. Ποσοστό κάλυψης άνω του 50% εμφάνισε μόνο ένας δείκτης των υπόλοιπων κριτηρίων και συγκεκριμένα ο δείκτης «Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθενται στον ιστότοπο» του κριτηρίου « Περιεχόμενο» με ποσοστό κάλυψης 53,96%.

Γενικά, μόνο οι δείκτες του κριτηρίου «Τεχνολογικά Χαρακτηριστικά» κινήθηκαν σε υψηλά επίπεδα με τιμές άνω του 50%. Οι δείκτες του κριτηρίου «Περιεχόμενο» κινήθηκαν σε μέτρια επίπεδα με τους περισσότερους δείκτες να καταγράφουν ποσοστά

από 33% έως 53%. Οι δείκτες του κριτηρίου «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα» κινήθηκαν σε μέτρια έως χαμηλά επίπεδα με του δείκτες να παρουσιάζουν ποσοστά μεταξύ 21%-39%. Τέλος, οι δείκτες του κριτηρίου «Υπηρεσίες» κατέγραψαν πολύ χαμηλά ποσοστά κάλυψης με διακύμανση μεταξύ 2%-14%.

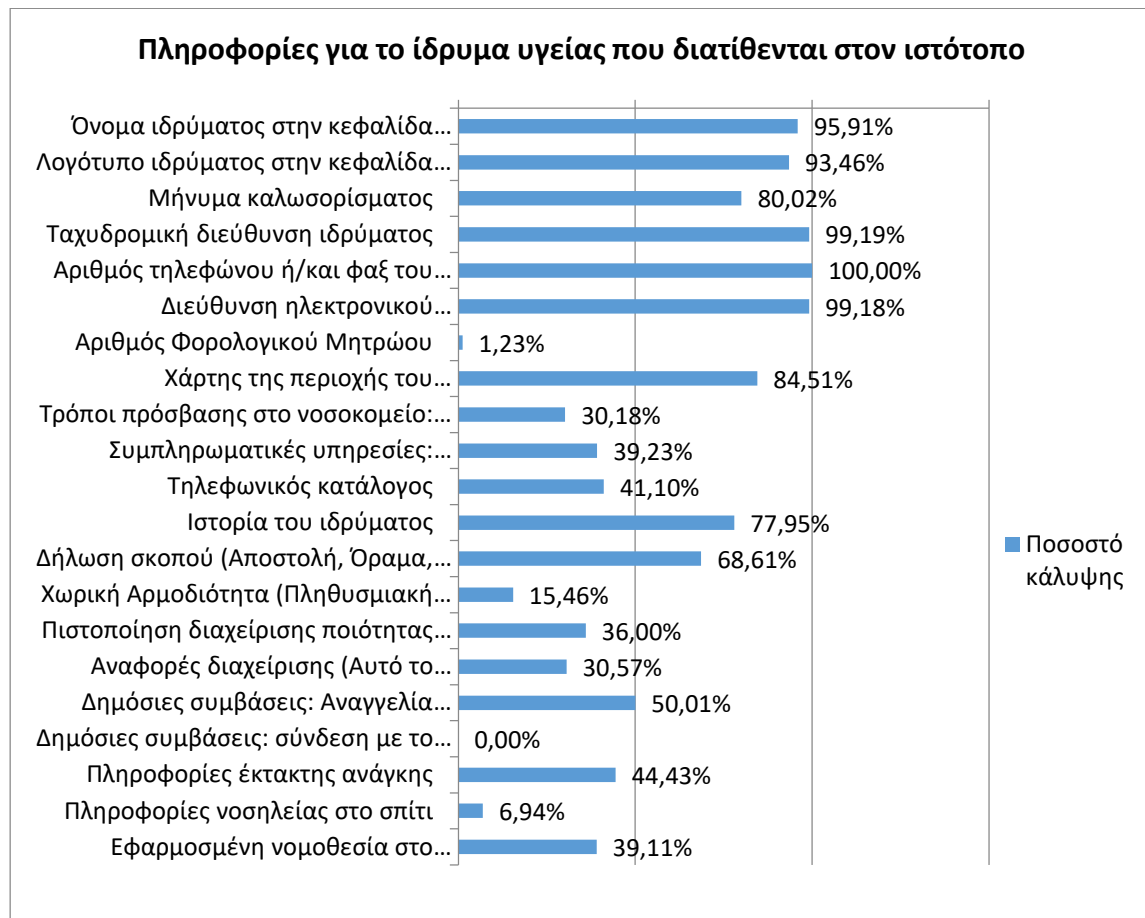
Επισημάνση: Το ποσοστό κάλυψης 33,17% του δείκτη «Έρευνα και διδασκαλία» προέκυψε από την αξιολόγηση σαράντα δυο (42) δημόσιων νοσοκομείων και δέκα (10) ιδιωτικών που βαθμολογήθηκαν με την τιμή “1” ενώ τα υπόλοιπα δεν λήφθηκαν υπόψη για τον υπολογισμό του ποσοστού κάλυψης.

4.3 Αναλυτική παρουσίαση ποσοστού κάλυψης δεικτών και επιμέρους υποδεικτών

Στη συνέχεια θα παρουσιαστεί αναλυτικά το ποσοστό κάλυψης όλων των υποδεικτών ανά δείκτη και σύμφωνα με τη σειρά εμφάνισης του εργαλείου HSWAI για το σύνολο των νοσοκομείων. Στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV αποτυπώνονται όλοι οι πίνακες με τα δεδομένα που χρησιμοποιήθηκαν για την δημιουργία των γραφημάτων που ακολουθούν.

4.3.1 Δείκτης « Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθενται στον ιστότοπο»

Στο Γράφημα 8 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθενται στον ιστότοπο»:



Γράφημα 8: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθεται στον ιστότοπο»

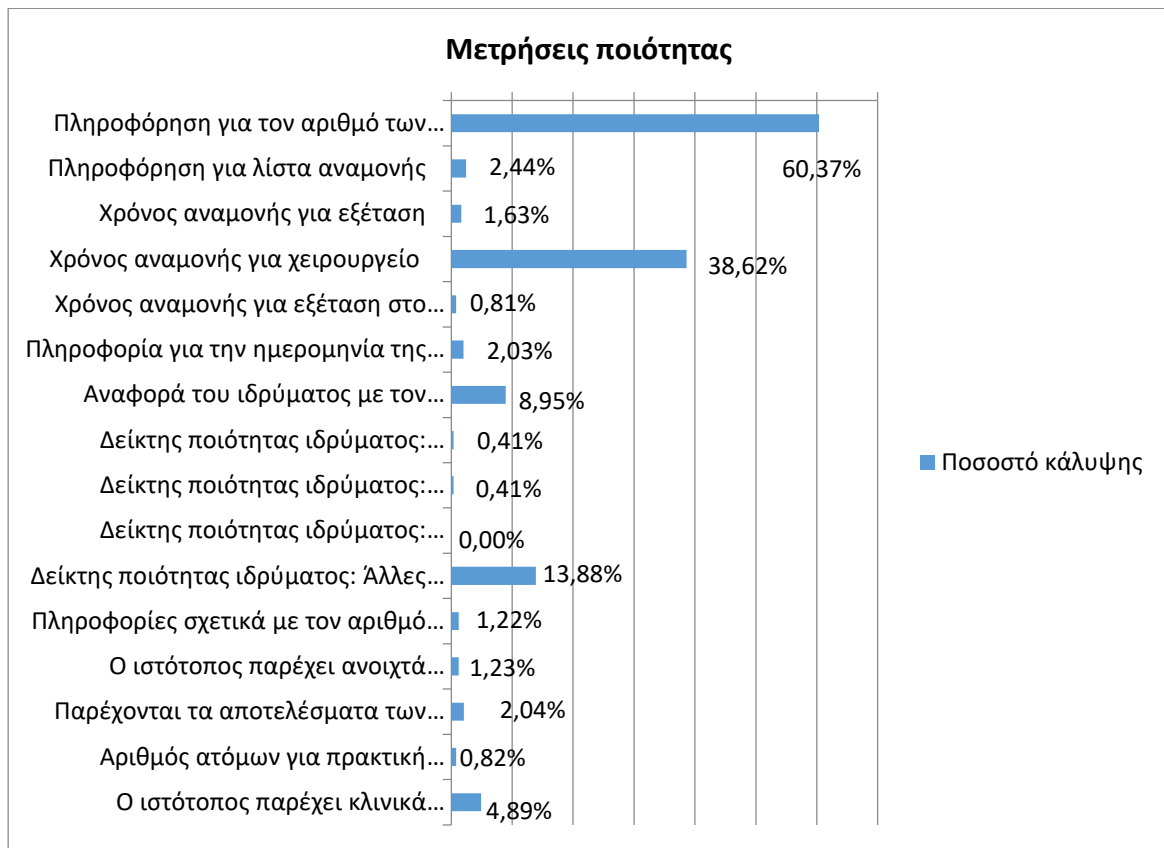
Από το παραπάνω Γράφημα 8 παρατηρούμε ότι από τις βασικές πληροφορίες που πρέπει να έχει ένας ιστότοπος νοσοκομείου μόνο ο υποδείκτης «Αριθμός τηλεφώνου ή/και φαξ του ιδρύματος» παρουσιάζει κάλυψη σε ποσοστό 100%. Οι υπόλοιποι παρουσιάζουν μεγάλες διακυμάνσεις. Υψηλά ποσοστά εμφανίζουν οι υποδείκτες «Ταχυδρομική διεύθυνση ιδρύματος», «Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου», «Όνομα ιδρύματος στην κεφαλίδα της σελίδας» και «Λογότυπο ιδρύματος στην κεφαλίδα της σελίδας» με ποσοστό εμφάνισης πάνω από 93%. Οι υποδείκτες «Χάρτης της περιοχής του νοσοκομείου» και «Μήνυμα καλωσορίσματος» εμφανίζουν ποσοστά 84,51% και 80% αντίστοιχα. Σχετικά υψηλά νούμερα εμφάνισης παρατηρούμε στον υποδείκτη «Ιστορία του ιδρύματος» με 77,95% και στον «Δήλωση σκοπού (Αποστολή, Όραμα, Αξίες)» με

68,61%. Ποσοστό 50% εμφανίζει ο υποδείκτης «Δημόσιες συμβάσεις: Αναγγελία πληροφοριών στον ιστότοπο» γεγονός που οφείλεται κυρίως στην υποχρέωση των δημόσιων νοσοκομείων να δημοσιεύουν τις εν λόγω πληροφορίες. Οι υπόλοιποι υποδείκτες παρουσιάζουν χαμηλή κάλυψη με ποσοστά που κυμαίνονται μεταξύ 15%-44%. Την χαμηλότερη επίδοση κατέγραψαν οι «Αριθμός φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ) ιδρύματος» με 1,23% και «Δημόσιες συμβάσεις: σύνδεση με το base.gov» όπου εμφάνισε μηδενικό ποσοστό. Είναι απόλυτα δικαιολογημένη η εμφάνιση μηδενικού ποσοστού καθώς το «base.gov» είναι Πορτογαλική κυβερνητική ιστοσελίδα που έχουν υποχρέωση τα Πορτογαλικά νοσοκομεία να αναρτούν τις απαραίτητες πληροφορίες και όχι τα Ελληνικά νοσοκομεία.

Από την επίδοση των υποδεικτών του δείκτη «Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθενται στον ιστότοπο» συμπεραίνουμε ότι τα νοσοκομεία δίνουν μεγάλη σημασία σε πληροφορίες για την ύπαρξη τους όπως όνομα, στοιχεία επικοινωνίας, ιστορία και χάρτης για να αναγνωρίζονται εύκολα. Μέτριας προτεραιότητας είναι οι πληροφορίες για τους τρόπους πρόσβασης στο ίδρυμα, για τις συμπληρωματικές υπηρεσίες (καφετέρια, ανέσεις δωματίου, ναός κτλ) που προσφέρουν, για τις πιστοποιήσεις τους και για την δημοσίευση οικονομικών και λογιστικών καταστάσεων. Τέλος, διαθέτουν λίγες πληροφορίες για τις περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης και για την παροχή νοσηλείας στο σπίτι που είναι σημαντικά για τους πολίτες.

4.3.2 Δείκτης «Μετρήσεις ποιότητας»

Στο Γράφημα 9 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Μετρήσεις ποιότητας»:



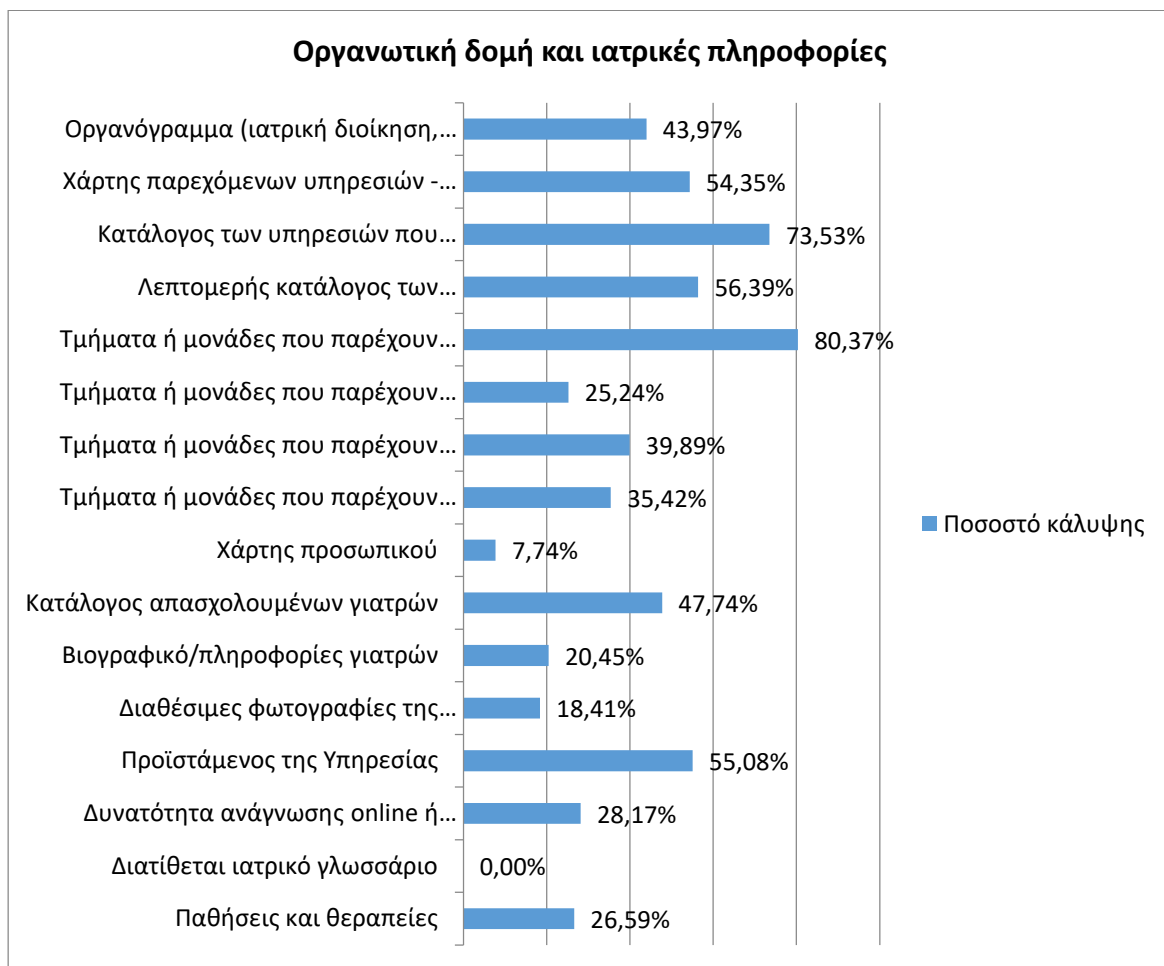
Γράφημα 9: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Μετρήσεις ποιότητας»

Από το Γράφημα 9 παρατηρούμε ότι μόνο ο υποδείκτης «Πληροφόρηση για τον αριθμό κλινών του ιδρύματος» παρουσιάζει το σχετικά υψηλό ποσοστό 60,37%. Έπεται ο «Χρόνος αναμονής για χειρουργείο» με ποσοστό 38,62%. Ο εν λόγω υποδείκτης εμφανίζει το δεύτερο μεγαλύτερο ποσοστό καθώς τα δημόσια νοσοκομεία είναι υποχρεωμένα να δημοσιεύουν τη λίστα χειρουργείου. Παρόλα αυτά όμως δεν πραγματοποιείται αυτή η ενέργεια από το σύνολο των δημόσιων νοσοκομείων καθώς μόνο τα 95 από τα 123 αξιολογούμενα την πραγματοποιούν και γι' αυτό το λόγο εμφανίζεται σχετικά μικρό ποσοστό. Οι υπόλοιποι υποδείκτες παρουσιάζουν χαμηλά έως πολύ χαμηλά ποσοστά κάλυψης. Ιδιαίτερα, ο υποδείκτης «Δείκτης ποιότητας ιδρύματος: Πληροφορία με το ποσοστό θνησιμότητας από χειρουργική επέμβαση» αποφεύγεται να παρουσιάζεται σε ιστοσελίδα από το σύνολο των νοσοκομείων εμφανίζοντας μηδενικό ποσοστό κάλυψης.

Ο δείκτης «Μετρήσεις ποιότητας» παρουσιάζει εξαιρετικά χαμηλά ποσοστά με μέσο όρο κάλυψης 8,73% (Γράφημα 7). Παρόλο που η ποιότητα είναι αρκετά σημαντική στον τομέα της υγείας, τα νοσοκομεία δεν δημοσιεύουν στοιχεία που την αφορούν. Οι ασθενείς και οι πιθανοί χρήστες των υπηρεσιών υγείας ενδιαφέρονται σε μεγάλο βαθμό για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας αλλά οι ιστοσελίδες των νοσοκομειακών ιδρυμάτων δεν ανταποκρίνονται στην κάλυψη αυτής της ανάγκης.

4.3.3 Δείκτης « Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες»

Στο Γράφημα 10 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες»:



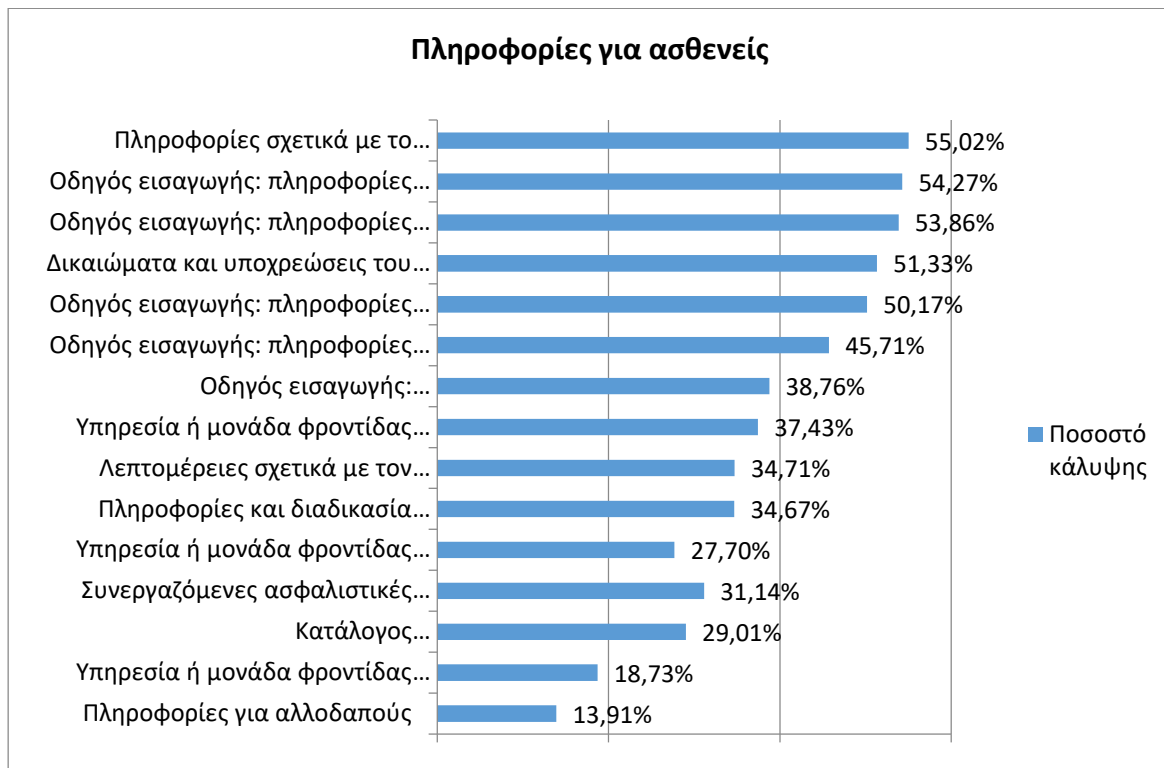
Γράφημα 10: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες»

Από το παραπάνω Γράφημα 10 παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των υποδεικτών παρουσίασε σχετικά ικανοποιητικά επίπεδα κάλυψης. Υψηλότερο ποσοστό παρουσίασε ο υποδείκτης «Τμήματα ή μονάδες που παρέχουν υπηρεσίες εξετάσεων στους χρήστες: πλήρης λίστα» με ποσοστό πληρότητας 80,37%. Πρόκειται για ένα σημαντικό υποδείκτη που παρέχει χρήσιμες πληροφορίες στους χρήστες των νοσοκομειακών ιστότοπων. Από τους δεκαέξι (16) υποδείκτες μόνο πέντε (5) παρουσίασαν ποσοστό κάλυψης άνω του 50% ενώ οι υπόλοιποι δέκα (10) κινήθηκαν σε σχετικά χαμηλά ή χαμηλά επίπεδα. Ο υποδείκτης «ιατρικό γλωσσάριο» εμφάνισε μηδενικό ποσοστό κάλυψης καθώς κανένας ιστότοπος δεν παρείχε πληροφορίες για έννοιες που χρησιμοποιούνται στην ιατρική.

Γενικά, τα νοσοκομεία παρέχουν σε μεγάλο βαθμό πληροφορίες για τις υπηρεσίες που παρέχουν στους χρήστες ενώ σε μικρότερο βαθμό αναφέρουν πληροφορίες για την ιατρική ομάδα και τον προϊστάμενο της υπηρεσίας. Σε μικρότερα ποσοστά παρέχονται πληροφορίες που αφορούν παθήσεις και θεραπείες, όπως και την δυνατότητα να διαβάσουν οι χρήστες online φυλλάδια υγειονομικής περίθαλψης. Συμπερασματικά, ο δείκτης «Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες» κινήθηκε σε σχετικά μέτρια επίπεδα.

4.3.4 Δείκτης «Πληροφορίες για ασθενείς»

Στο Γράφημα 11 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Πληροφορίες για ασθενείς»:



Γράφημα 11: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Πληροφορίες για ασθενείς»

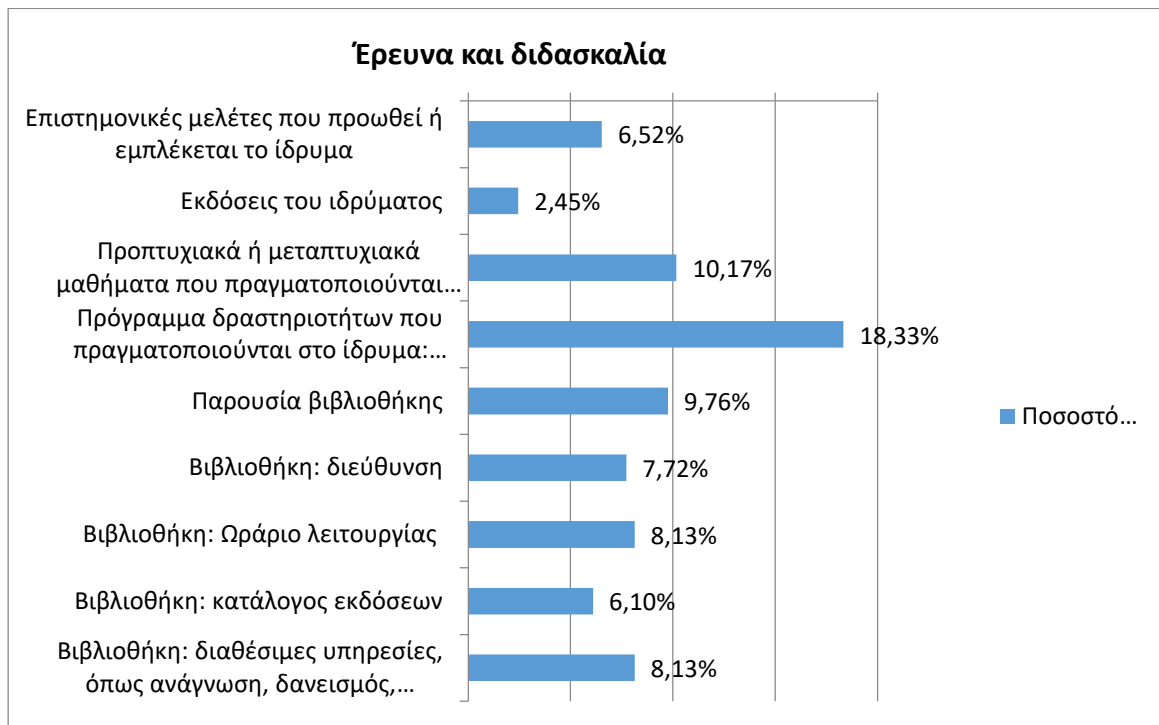
Σύμφωνα με το Γράφημα 11, πέντε (5) υποδείκτες παρουσιάζουν σχεδόν το ίδιο ποσοστό κάλυψης το οποίο είναι πάνω από 50%. Συγκεκριμένα, ο υποδείκτης «Πληροφορίες σχετικά με το απόρρητο των ασθενών» εμφανίζει ποσοστό 55,02%, ο «Οδηγός εισαγωγής: πληροφορίες και κανόνες που πρέπει να ακολουθούνται κατά την εισαγωγή» με ποσοστό 54,27%, ο «Οδηγός εισαγωγής: πληροφορίες και κανόνες που πρέπει να ακολουθούν οι επισκέπτες» με ποσοστό 53,86%, ο υποδείκτης «Δικαιώματα και υποχρεώσεις του ασθενούς» με ποσοστό 51,33% και τέλος ο υποδείκτης «Οδηγός εισαγωγής: πληροφορίες και κανόνες που πρέπει να τηρούνται κατά τη διάρκεια της παραμονής στο ίδρυμα» παρουσιάζει ποσοστό 50,17%. Τα ποσοστά κάλυψης των υπόλοιπων υποδεικτών κυμαίνονται μεταξύ 13%-46%. Το χαμηλότερο ποσοστό εμφανίζει ο υποδείκτης «Πληροφορίες για αλλοδαπούς» με ποσοστό 13,91%.

Ο δείκτης «Πληροφορίες για ασθενείς» είναι αρκετά σημαντικός για τους χρήστες των υπηρεσιών υγείας. Μάλιστα, η ενημέρωση σχετικά με το απόρρητο των ασθενών είναι αρκετά σημαντικό διότι αναφέρεται στα προσωπικά δεδομένα που καλύπτονται από τη

νομοθεσία του GDPR. Παρόλα αυτά, δε δίνεται η δέουσα προσοχή από το σύνολο των νοσοκομείων για την ενημέρωση των ασθενών καθώς περίπου τα μισά εκπληρώνουν αυτήν την υποχρέωση. Δυο (2) υποδείκτες που είναι σημαντικοί για έναν ασθενή ή υποψήφιο πελάτη είναι οι «Κατάλογος συμβουλών/υπηρεσιών με διαθέσιμες χρεώσεις» και «Λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο πληρωμής χρεώσεων ή τελών». Παρατηρούμε ότι καλύπτονται μόνο από το 29,01% και το 34,71% των νοσοκομειακών ιδρυμάτων αντίστοιχα. Πρόκειται για ποσοστά που είναι χαμηλά σε σχέση με τη βαρύτητα που δίνουν οι χρήστες των υπηρεσιών καθώς πρέπει να γνωρίζουν το κόστος των ιατρικών πράξεων που θέλουν να εκτελέσουν.

4.3.5 Δείκτης «Έρευνα και διδασκαλία»

Στο Γράφημα 12 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Έρευνα και διδασκαλία»:



Γράφημα 12: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Έρευνα και διδασκαλία»

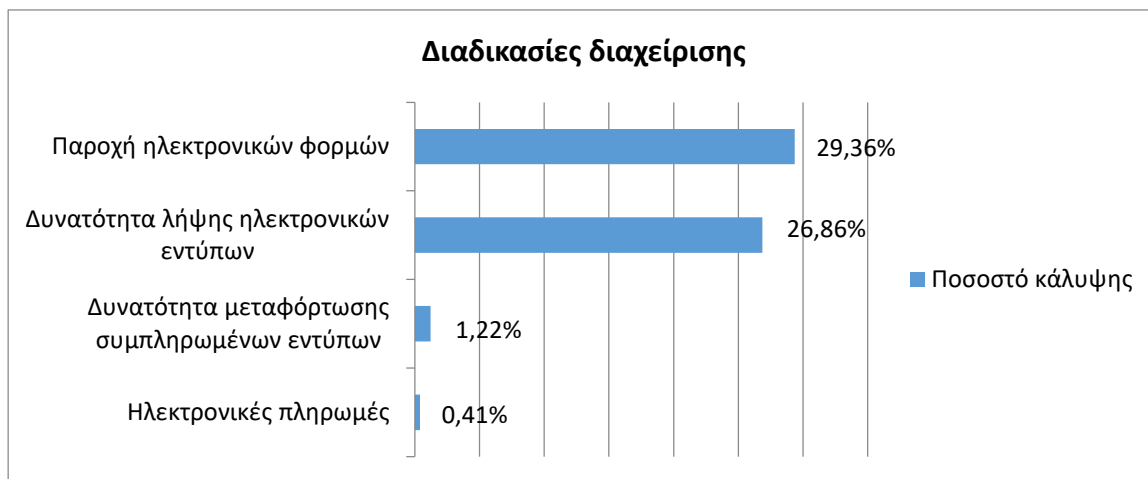
Στο Γράφημα 12 παρατηρούμε ότι όλοι οι υποδείκτες έχουν σημειώσει μικρή επίδοση. Αξίζει να αναφερθεί ότι αξιολογήθηκαν δέκα (10) ιδιωτικά από τα εκατόν είκοσι δύο

(122) και σαράντα δύο (42) δημόσια από τα εκατόν είκοσι τρία (123) καθώς τα υπόλοιπα δεν ικανοποιούσαν τους όρους του εργαλείου HSWAI. Το μεγαλύτερο ποσοστό κατέγραψε ο υποδείκτης «Πρόγραμμα δραστηριοτήτων που πραγματοποιούνται στο ίδρυμα: σεμινάρια, συνέδρια και διασκέψεις» με ποσοστό 18,33%. Αντίθετα, το μικρότερο ποσοστό σημείωσε ο υποδείκτης «Εκδόσεις του ιδρύματος» με μόλις 2,45%.

Γενικά, ο εν λόγω δείκτης αφορά σε μεγαλύτερο βαθμό το προσωπικό που εργάζεται στα νοσοκομειακά ιδρύματα και όχι τους ασθενείς ή του υποψήφιους χρήστες. Διαφαίνεται ότι οι διοικούντες στα νοσοκομεία δε δίνουν τόσο μεγάλη βαρύτητα στο θέμα της έρευνας και της διδασκαλίας διότι ο αριθμός των νοσοκομείων που ασχολούνται με την έρευνα και την επιμόρφωση είναι αρκετά μικρός. Ενδεχομένως, να μην δημοσιοποιούνται τα στοιχεία των ερευνών που γίνονται στις ιστοσελίδες των νοσοκομείων αλλά να δημοσιοποιούνται σε άλλους διαδικτυακούς τόπους ή με άλλους τρόπους (συνέδρια κτλ.) χωρίς να εμπλέκονται τα νοσοκομεία. Επίσης, η παρουσία βιβλιοθήκης κυμαίνεται σε χαμηλά ποσοστά με μόλις 9,76%. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη σημασία στο ζήτημα της επιμόρφωσης από τη διοίκηση και να μην στηρίζονται στην πρωτοβουλία του κάθε επαγγελματία υγείας.

4.3.6 Δείκτης «Διαδικασίες διαχείρισης»

Στο Γράφημα 13 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Διαδικασίες διαχείρισης»:



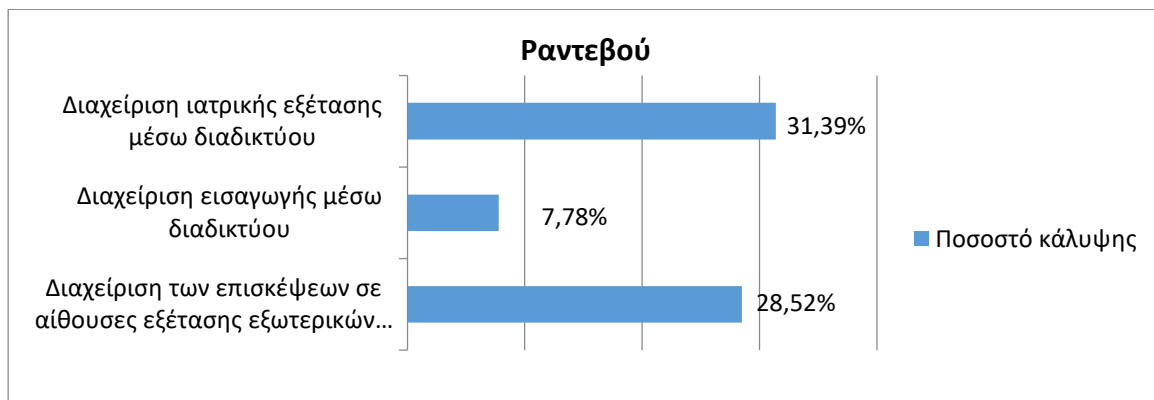
Γράφημα 13: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Διαδικασίες διαχείρισης»

Στο Γράφημα 13 παρατηρούμε τα χαμηλά ποσοστά κάλυψης που παρουσιάζει το σύνολο των νοσοκομειακών ιδρυμάτων. Το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται στον υποδείκτη «Παροχή ηλεκτρονικών φορμών» με 29,36%. Ακολουθεί ο υποδείκτης «Δυνατότητα λήψης ηλεκτρονικών εντύπων» με 26,86% ενώ οι υποδείκτες «Δυνατότητα μεταφόρτωσης συμπληρωμένων εντύπων» και «Ηλεκτρονικές πληρωμές» εμφανίζουν εξαιρετικά χαμηλά ποσοστά με 1,22% και 0,41% αντίστοιχα.

Ο Δείκτης «Διαδικασίες διαχείρισης» αφορά ένα μέρος του ψηφιακού μετασχηματισμού των νοσοκομειακών ιδρυμάτων. Παρατηρούμε ότι πρέπει να γίνουν σημαντικές βελτιώσεις στον εν λόγω τομέα και ιδιαίτερα στη δυνατότητα των ασθενών να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές.

4.3.7 Δείκτης «Ραντεβού»

Στο Γράφημα 14 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Ραντεβού»:



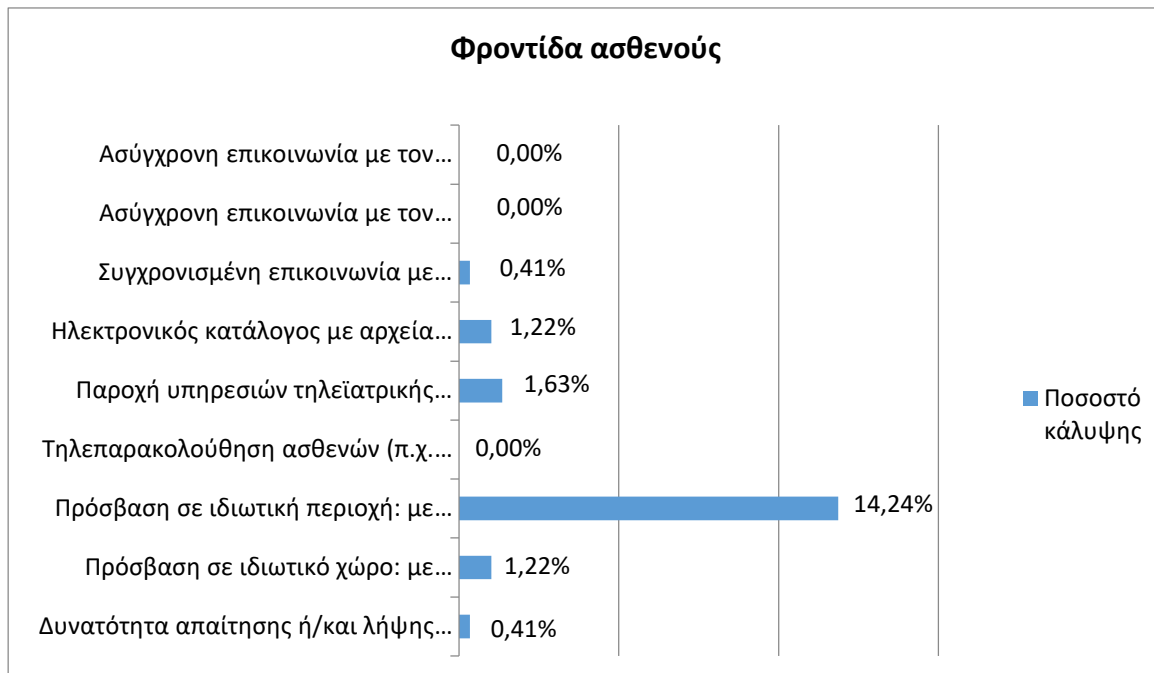
Γράφημα 14: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Ραντεβού»

Στο παραπάνω Γράφημα 14 παρατηρούμε ότι οι τρεις (3) υποδείκτες κινούνται σε χαμηλά επίπεδα κάλυψης. Ο υποδείκτης «Διαχείριση ιατρικής εξέτασης μέσω διαδικτύου» εμφανίζει ποσοστό κάλυψης 31,39% και είναι το μεγαλύτερο ποσοστό που καταγράφεται στον εν λόγω δείκτη. Ακολουθεί ο «Διαχείριση των επισκέψεων σε αίθουσες εξέτασης εξωτερικών ασθενών μέσω διαδικτύου» με ποσοστό 28,52%. Τέλος,

το μικρότερο ποσοστό εμφανίζεται στον υποδείκτη «Διαχείριση εισαγωγής μέσω διαδικτύου» με 7,78%. Η διαδικασία κλεισίματος ενός ραντεβού για εξέταση είναι σημαντική για όλους τους ασθενείς. Παρόλα αυτά λίγα νοσοκομεία παρέχουν αυτή τη δυνατότητα στους χρήστες των ιστότοπων τους και πρέπει ο μελλοντικός σχεδιασμός των δράσεων των νοσοκομείων να εναρμονιστεί με τις ανάγκες των ασθενών και τις επιταγές της σύγχρονης ψηφιακής εποχής.

4.3.8 Δείκτης «Φροντίδα ασθενούς»

Στο Γράφημα 15 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Φροντίδα ασθενούς»:



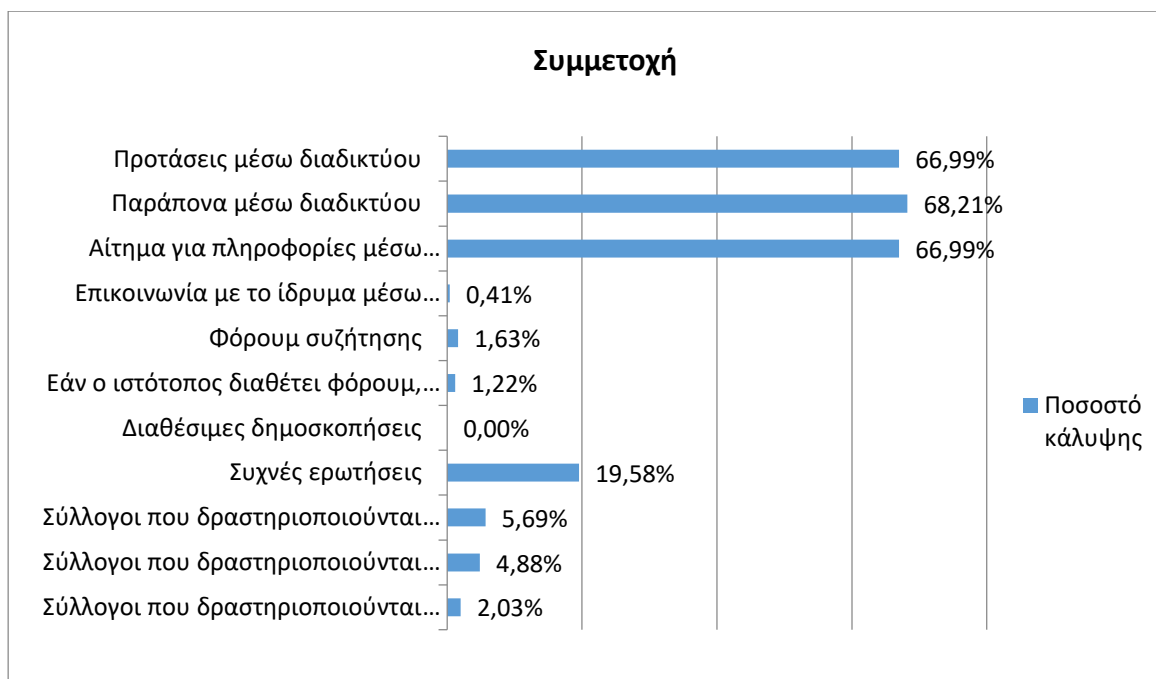
Γράφημα 15: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Φροντίδα ασθενούς»

Τα εξαιρετικά χαμηλά ποσοστά είναι κυρίως στους υποδείκτες του δείκτη «Φροντίδα Ασθενούς». Ο δείκτης περιλαμβάνει σύγχρονες και καινοτόμες υπηρεσίες που μπορούν να προσφέρουν τα νοσοκομειακά ιδρύματα. Όμως, το μεγαλύτερο ποσοστό που παρατηρούμε είναι στον υποδείκτη «Πρόσβαση σε ιδιωτική περιοχή: με όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης» που ανέρχεται στο 14,24%. Οι ασθενείς και πιθανοί χρήστες των υπηρεσιών υγείας είναι υποχρεωμένοι να απευθύνονται κατ' ιδίαν στα νοσοκομεία

προκειμένου να επικοινωνήσουν με τους γιατρούς ή να λάβουν ιατρική συνταγή, καθώς η δυνατότητα ασύγχρονης επικοινωνίας μέσω ανταλλαγής μηνυμάτων ή μέσω email και η δυνατότητα απαίτησης ή/και λήψης ιατρικής συνταγής είναι ανύπαρκτη στους διαδικτυακούς τόπους όλων των νοσοκομείων αφού εμφανίζεται μηδενικό ποσοστό στους εν λόγω υποδείκτες. Το ίδιο ισχύει και για τη δυνατότητα της τηλεπαρακολούθησης των ζωτικών ενδείξεων των ασθενών καθώς τα βήματα εξέλιξης στον τομέα της κινητής υγείας είναι ανύπαρκτα παρουσιάζοντας μηδενικό ποσοστό στο δείκτη «Τηλεπαρακολούθηση ασθενών (π.χ. συγκεκριμένα ζωτικά σημεία, γλυκόζη αίματος, μέγιστος ρυθμός ροής, χημεία αίματος/ούρων)». Το σχέδιο δράσης των νοσοκομείων για τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους πρέπει να συμπεριλάβει όλες τις παραμέτρους που εμπεριέχονται στον περιγραφόμενο δείκτη προκειμένου να απολαύσουν οι ασθενείς σύγχρονες και ποιοτικές διαδικτυακές υπηρεσίες.

4.3.9 Δείκτης «Συμμετοχή»

Στο Γράφημα 16 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Συμμετοχή»:



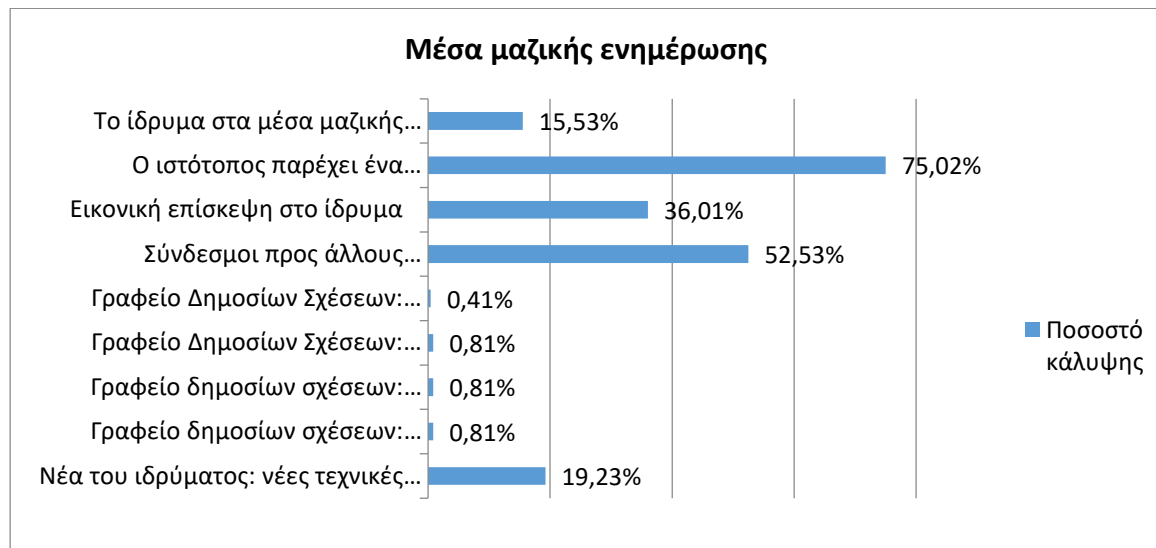
Γράφημα 16: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Συμμετοχή»

Από το παραπάνω Γράφημα 16 διαπιστώνουμε τις έντονες διακυμάνσεις που παρουσιάζουν τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών. Τρεις (3) υποδείκτες εμφανίζουν σχετικά υψηλά ποσοστά της τάξεως του 67%-68%. Συγκεκριμένα, ο υποδείκτης «Παράπονα μέσω διαδικτύου» εμφανίζει το υψηλότερο ποσοστό με 68,21% ενώ οι υποδείκτες «Προτάσεις μέσω διαδικτύου» και «Αίτημα για πληροφορίες μέσω διαδικτύου» ισοψηφούν παρουσιάζοντας ποσοστό κάλυψης 66,99%. Αντίθετα, ο υποδείκτης «Διαθέσιμες δημοσκοπήσεις» εμφανίζει μηδενικό ποσοστό καθώς κανένας ιστότοπος δεν εμπεριέχει διαθέσιμες δημοσκοπήσεις. Οι υπόλοιποι υποδείκτες παρουσιάζουν πολύ χαμηλά ποσοστά εμφάνισης εκτός του υποδείκτη «Συχνές ερωτήσεις» με ποσοστό 19,58% το οποίο αν και ξεχωρίζει από τους υπόλοιπους παραμένει σχετικά χαμηλό.

Από την αξιολόγηση του δείκτη «Συμμετοχή» συμπεραίνουμε ότι οι χρήστες των υπηρεσιών υγείας έχουν τη δυνατότητα να καταθέσουν τις προτάσεις τους και να υποβάλλουν τα παράπονα τους στα περισσότερα νοσοκομεία. Ιδιαίτερη μνεία πρέπει να γίνει στους υποδείκτες που αφορούν τον εθελοντισμό καθώς παρουσιάζουν πολύ χαμηλά ποσοστά που κυμαίνονται μεταξύ 2% έως 6% . Η ύπαρξη, η υποστήριξη και η ενίσχυση του αισθήματος της αφίλοκερδούς προσφοράς θα βοηθούσε τόσο τους πάσχοντες, τις οικογένειες τους αλλά και τα ιδρύματα στην παροχή ανθρωποκεντρικών υπηρεσιών με συναισθηματικές προεκτάσεις.

4.3.10 Δείκτης «Μέσα μαζικής ενημέρωσης»

Στο Γράφημα 17 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Μέσα μαζικής ενημέρωσης»:



Γράφημα 17: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Μέσα μαζικής ενημέρωσης»

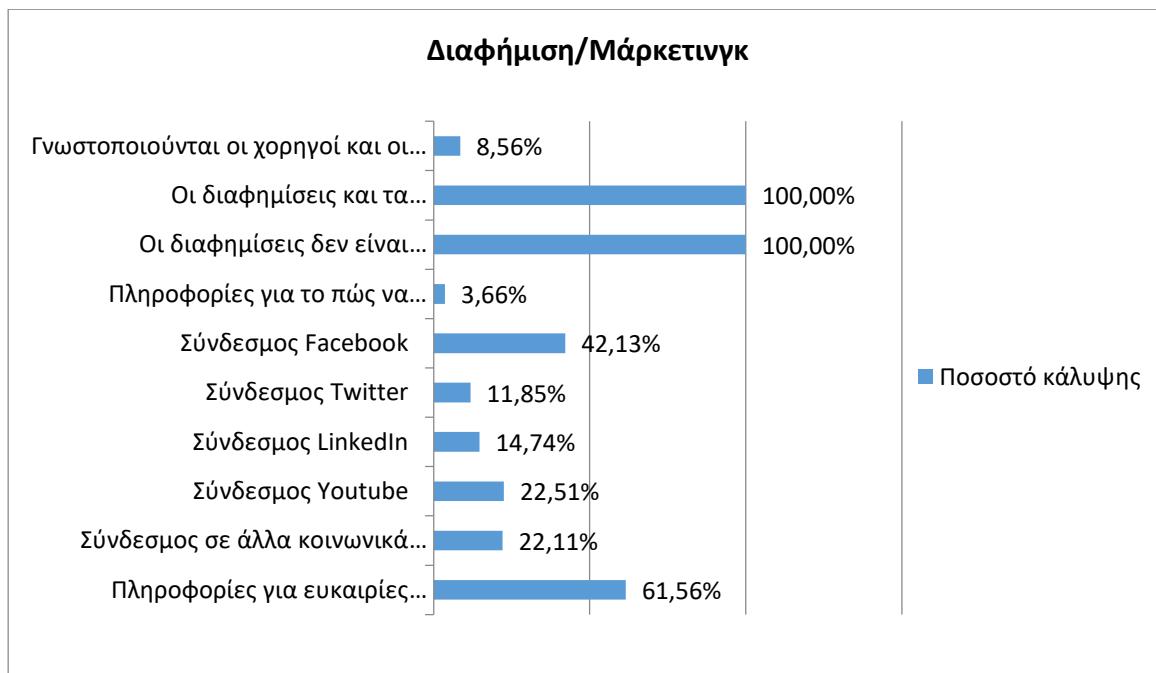
Στο παραπάνω Γράφημα 17 παρατηρούμε ότι ο υποδείκτης «Ο ιστότοπος παρέχει ένα ενημερωμένο πρόγραμμα ειδήσεων/εκδηλώσεων/ενημερωτικό δελτίο» πέτυχε το υψηλό ποσοστό εμφάνισης 75,02%. Ικανοποιητικό ποσοστό κάλυψης εμφάνισε ο υποδείκτης «Σύνδεσμοι προς άλλους ιστότοπους παρεμφερούς ενδιαφέροντος: νοσοκομεία, επιστημονικές εταιρείες, ιδρύματα» που ανέρχεται στο 52,53%. Το μέτριο ποσοστό 36,01% παρουσιάζει ο υποδείκτης «Εικονική επίσκεψη στο ίδρυμα». Ποσοστά μεταξύ 15% και 19% εμφανίζουν οι υποδείκτες «Νέα του ιδρύματος: νέες τεχνικές που χρησιμοποιούνται από ειδικούς του κέντρου, βελτίωση υποδομών» και «Το ίδρυμα στα μέσα μαζικής ενημέρωσης: περιλαμβάνει ειδήσεις που εμφανίστηκαν στον τύπο, το ραδιόφωνο, την τηλεόραση, τα κοινωνικά δίκτυα». Οι υπόλοιποι υποδείκτες εμφανίζουν πολύ χαμηλά ποσοστά.

Από την συνολική επίδοση του δείκτη «Μέσα μαζικής ενημέρωσης» συμπεραίνουμε ότι τα νοσοκομεία ενδιαφέρονται να παρέχουν στο κοινό ενημερώσεις σχετικά με τις δραστηριότητες και τις εκδηλώσεις τους ενώ θα πρέπει να ενταθούν οι προσπάθειες προώθησης των νέων ιατρικών τεχνικών που χρησιμοποιούν. Επίσης, σημαντική είναι η παρουσία εξωτερικών συνδέσμων προς άλλες ιστοσελίδες συναφούς ενδιαφέροντος. Σε μέτριο επίπεδο κυμαίνεται η δυνατότητα που έχουν οι χρήστες να γνωρίσουν το ίδρυμα μέσω της εικονικής επίσκεψης, των φωτογραφιών και των βίντεο. Τέλος, σε σχεδόν

κανένα ιστότοπο δεν γίνεται αναφορά σε γραφείο δημοσίων σχέσεων και συμπεραίνουμε ότι είτε αυτά είναι ανύπαρκτα είτε δεν δημοσιοποιούνται πληροφορίες για αυτά στο διαδίκτυο.

4.3.11 Δείκτης «Διαφήμιση/Μάρκετινγκ»

Στο Γράφημα 18 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Διαφήμιση/Μάρκετινγκ»:



Γράφημα 18: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Διαφήμιση/Μάρκετινγκ»

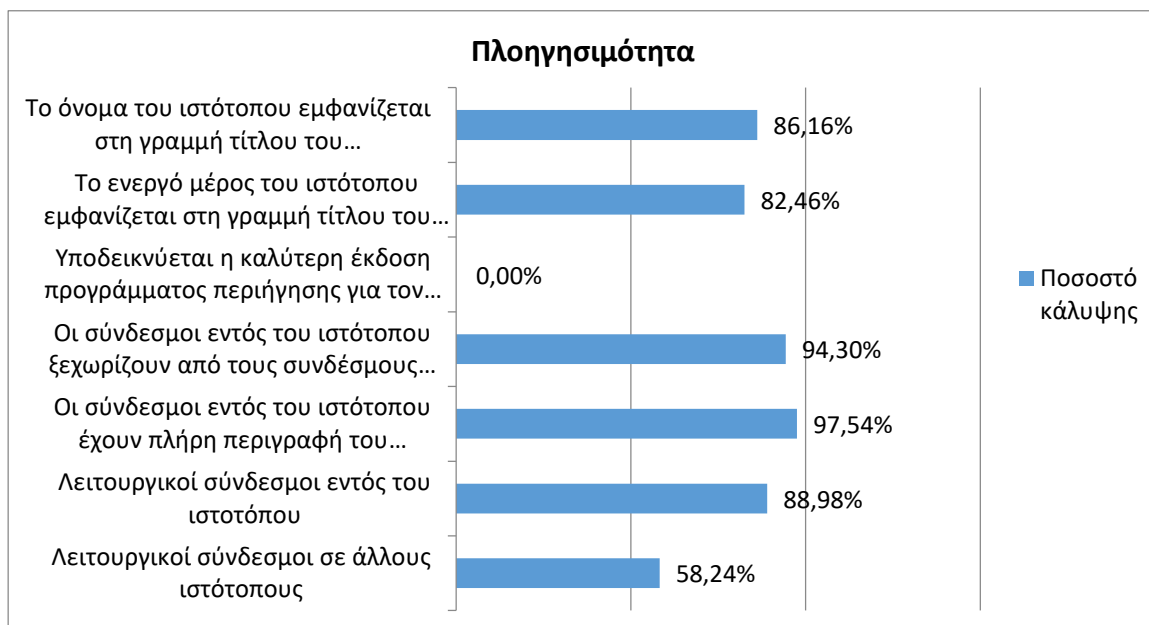
Στο Γράφημα 18 παρατηρούμε ότι υποδείκτες με θέμα τις διαφημίσεις εμφανίζουν ποσοστό 100%. Αξίζει να αναφερθεί ότι δεν παρατηρήθηκε καμία διαφήμιση σε κανέναν ιστότοπο νοσηλευτικού ιδρύματος συνεπώς οι υποδείκτες αξιολογήθηκαν με τιμή “1” και για αυτό παρουσιάζουν πλήρη κάλυψη. Ικανοποιητικό ποσοστό εμφάνισε ο υποδείκτης «Πληροφορίες για ευκαιρίες εργασίας στο νοσοκομείο» με τιμή 61,56%. Από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ξεχώρισε ο υποδείκτης «Σύνδεσμος Facebook» με ποσοστό εμφάνισης 42,13% ενώ οι υπόλοιποι κινήθηκαν μεταξύ του 11% και του 22%. Τέλος, οι δημοσιευμένες πληροφορίες σχετικά με τους χορηγούς και τους επενδυτές παρουσιάζουν

χαμηλό ποσοστό κάλυψης με 8,56% όπως και οι πληροφορίες σχετικά με δωρεές που κατέγραψαν ποσοστό μόλις 3,66%.

Από τα παραπάνω καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι το Facebook είναι το δημοφιλέστερο μέσο για την παρουσία των νοσηλευτικών ιδρυμάτων στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Επίσης, αρκετά νοσοκομεία δημοσιοποιούν στους ιστότοπους τους την πρόθεση τους να προσλάβουν νέους εργαζόμενους ενώ σε ορισμένα ιδιωτικά νοσοκομεία οι ενδιαφερόμενοι μπορούσαν να υποβάλλουν ηλεκτρονικά το βιογραφικό τους. Τέλος, ελάχιστη αναφορά γίνεται στους χορηγούς και στους τρόπους παροχής δωρεάς στα ιδρύματα γεγονός που θα συνέβαλλε στην εξοικονόμηση πόρων και την διοχέτευση τους σε άλλους πιο σημαντικούς τομείς.

4.3.12 Δείκτης «Πλοηγησιμότητα»

Στο Γράφημα 19 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Πλοηγησιμότητα»:



Γράφημα 19: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Πλοηγησιμότητα»

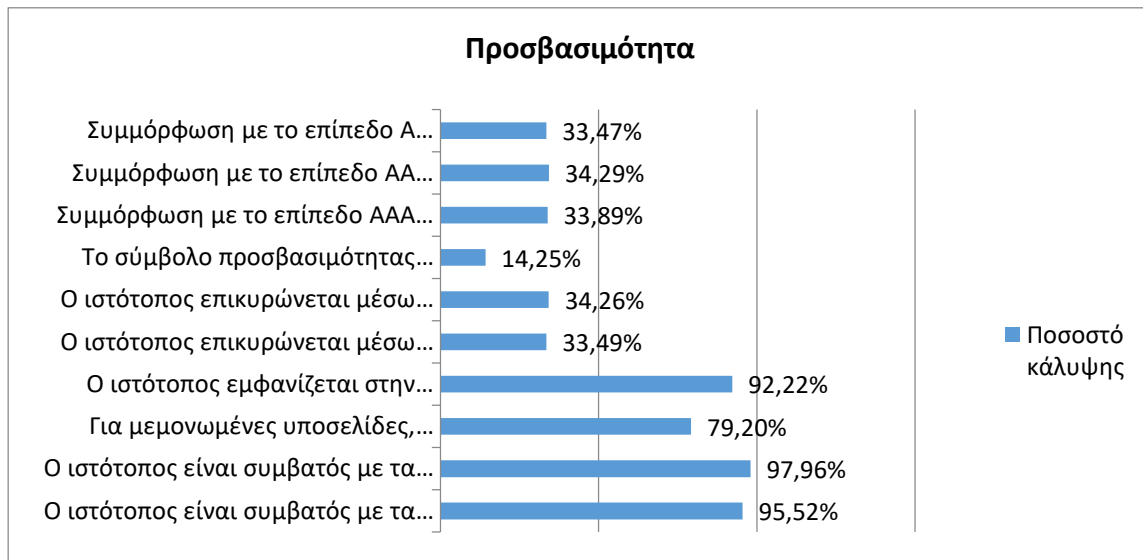
Οι υποδείκτες του δείκτη «Πλοηγησιμότητα» παρουσιάζουν τα υψηλότερα ποσοστά κάλυψης. Ο υποδείκτης «Οι σύνδεσμοι εντός του ιστότοπου έχουν πλήρη περιγραφή του διασυνδεδεμένου ιστότοπου» παρουσιάζει ποσοστό κάλυψης 97,54% και ο «Οι σύνδεσμοι εντός του ιστότοπου ξεχωρίζουν από τους συνδέσμους εκτός του ιστότοπου»

ποσοστό 94,30%. Οι υποδείκτες «Λειτουργικοί σύνδεσμοι εντός του ιστότοπου», «Το όνομα του ιστότοπου εμφανίζεται στη γραμμή τίτλου του προγράμματος περιήγησης» και «Το ενεργό μέρος του ιστότοπου εμφανίζεται στη γραμμή τίτλου του προγράμματος περιήγησης» εμφανίζουν υψηλά ποσοστά που κυμαίνονται από 82% έως 89%. Σε ικανοποιητικά επίπεδα κινείται ο υποδείκτης «Λειτουργικοί σύνδεσμοι σε άλλους ιστότοπους» με ποσοστό 58,24%. Αντίθετα, ο «Υποδεικνύεται η καλύτερη έκδοση προγράμματος περιήγησης για τον ιστότοπο» δεν εμφανίζεται σε καμία ιστοσελίδα νοσηλευτικού ιδρύματος.

Συνεπώς, ο εν λόγω δείκτης κινείται σε υψηλά επίπεδα κάλυψης με μοναδική εξαίρεση την πληροφορία σχετικά με το ποιο είναι το καλύτερο πρόγραμμα για να περιηγηθεί ένας χρήστης μέσα στις ιστοσελίδες των νοσοκομείων.

4.3.13 Δείκτης «Προσβασιμότητα»

Στο Γράφημα 20 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Προσβασιμότητα»:



Γράφημα 20: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Προσβασιμότητα»

Στο Γράφημα 20 παρατηρούμε ότι οι τέσσερις (4) από τους δέκα (10) υποδείκτες παρουσιάζουν υψηλά ποσοστά που κυμαίνονται από 79% έως 97%. Πέντε (5) από τους δέκα (10) υποδείκτες παρουσιάζουν μέτρια ποσοστά μεταξύ 33% και 34% ενώ ένας υποδείκτης εμφανίζει το μικρότερο ποσοστό που είναι 14,25%. Το μεγαλύτερο ποσοστό

(97,96%) πέτυχε ο υποδείκτης «Ο ιστότοπος είναι συμβατός με τα 3 πιο χρησιμοποιούμενα προγράμματα περιήγησης στη χώρα» ενώ το μικρότερο ποσοστό (14,25%) εμφάνισε ο «Το σύμβολο προσβασιμότητας υπάρχει στην κύρια σελίδα». Σχεδόν όλοι οι ιστότοποι είναι συμβατοί και με τα τρία (3) πιο χρησιμοποιούμενα προγράμματα περιήγησης που έχουμε προαναφέρει σε προηγούμενο κεφάλαιο καθώς εμφανίζονται στην πρώτη σελίδα των αποτελεσμάτων μετά από αναζήτηση στη μηχανή “Google”. Σχετικά με την συμμόρφωση των κριτηρίων των προτύπων WCAG παρατηρούμε ότι αρκετές ιστοσελίδες πληρούν τα κριτήρια ενώ σε λιγότερες υπάρχει το σύμβολο προσβασιμότητας των ατόμων με αναπηρία. Φυσικά, το επιθυμητό θα ήταν το σύνολο των ιστοσελίδων να είναι προσβάσιμες από άτομα με προβλήματα όρασης, ακοής κτλ ώστε να μπορούν να αντιληφθούν, να καταλάβουν, να πλοηγηθούν, να συμμετέχουν και να αλληλεπιδράσουν με το περιεχόμενο των ιστοσελίδων των νοσηλευτικών ιδρυμάτων.

4.3.14 Δείκτης «Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα»

Στο Γράφημα 21 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα»:



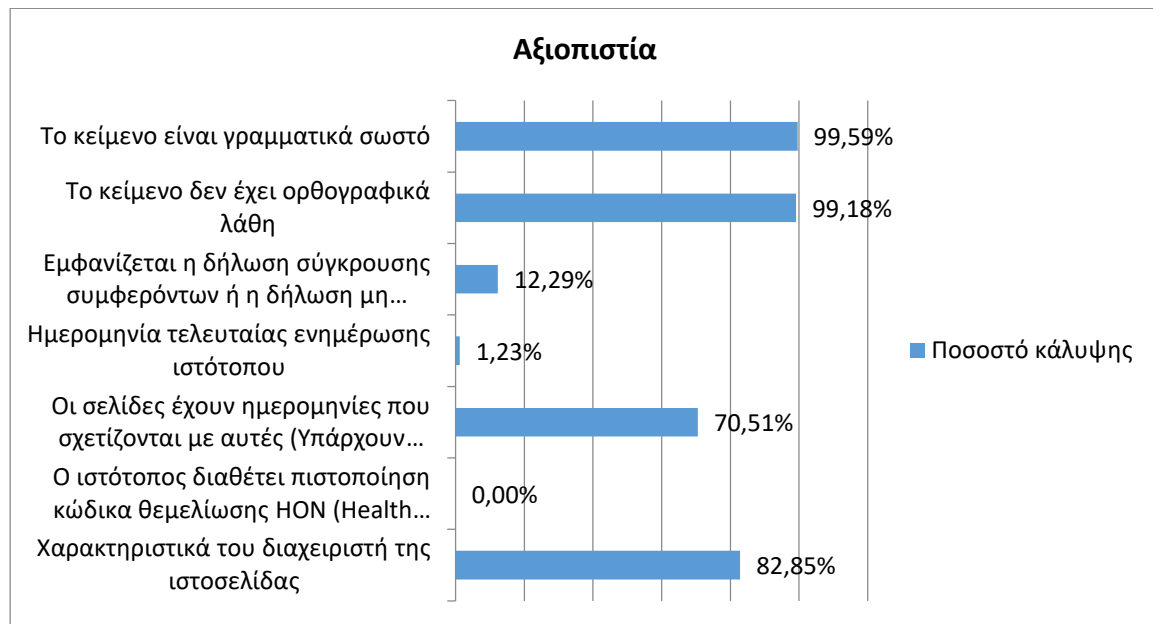
Γράφημα 21: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα»

Σύμφωνα με το Γράφημα 21 ο υποδείκτης «Ο ιστότοπος δεν περιλαμβάνει αναδυόμενες διαφημίσεις» έχει καλυφθεί στο 100%. Ακολουθούν με πολύ υψηλά ποσοστά παρουσίας ο υποδείκτης «Οι επιμέρους υποσελίδες έχουν συγκεκριμένους και ουσιαστικούς τίτλους» με 96,72%, ο υποδείκτης «Τα γραφικά ανοίγουν εύκολα (οι εικόνες/ τα γραφικά φορτώνονται γρήγορα)» με 93,87% και ο «Οι σελίδες του ιστότοπου μπορούν να εκτυπωθούν» με 93,47%. Με υψηλά ποσοστά εμφανίζονται οι υποδείκτες «Η διάταξη του ιστότοπου είναι ανταποκρίσιμη (δηλαδή προσαρμόζεται σε διαφορετικά μεγέθη οθόνης) ή υπάρχει ξεχωριστή έκδοση για κινητές συσκευές» και «Εικονογραφήσεις/εικόνες/φωτογραφίες συνοδεύουν το κείμενο για να βοηθήσουν στην περιγραφή» με 84,50% και 76,37% αντίστοιχα. Από τους υπόλοιπους οκτώ (8), πέντε (5) εμφανίζουν ποσοστά που κυμαίνονται μεταξύ 28% και 46%, δυο (2) παρουσιάζουν ποσοστά από 15% έως 17% ενώ ο υποδείκτης «Τεχνολογική πολυπλοκότητα ιστότοπου (χρήση καθολικών υπηρεσιών μέσω διαδικτυακών υπηρεσιών, APIs, γραφικών στοιχείων)» πέτυχε την χαμηλότερη επίδοση με ποσοστό 4,90%.

Γενικά, τα νοσοκομεία φροντίζουν οι ιστότοποι τους να είναι εύχρηστοι έχοντας συγκεκριμένους και ουσιαστικούς τίτλους, γραφικά που φορτώνονται εύκολα, σελίδες που εκτυπώνονται και ανταπόκριση σε διαφορετικά μεγέθη συσκευών. Αδυναμία εντοπίζεται στην προσαρμοστικότητα τους τόσο στην αύξηση του μέγεθος του κειμένου όσο και στην αύξηση της αντίθεσης των πληροφοριών χωρίς να επηρεάζεται η λειτουργία τους.

4.3.15 Δείκτης «Αξιοπιστία»

Στο Γράφημα 22 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Αξιοπιστία»:



Γράφημα 22: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Αξιοπιστία»

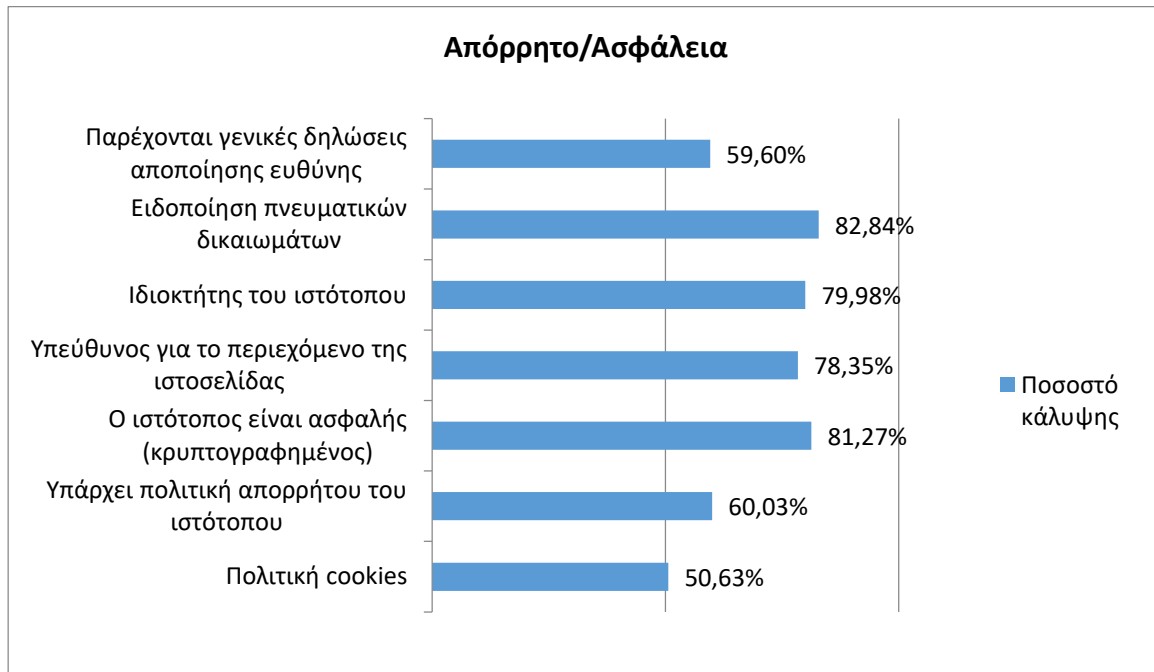
Από το παραπάνω Γράφημα 22 παρατηρούμε ότι υπάρχει μεγάλη διακύμανση στα ποσοστά κάλυψης των υποδεικτών. Τα υψηλότερα ποσοστά τα σημείωσαν οι «Το κείμενο είναι γραμματικά σωστό» και «Το κείμενο δεν έχει ορθογραφικά λάθη» με 99,59% και 99,18% αντίστοιχα. Το υψηλό ποσοστό 82,85% εμφάνισε ο υποδείκτης «Χαρακτηριστικά του διαχειριστή της ιστοσελίδας». Στην συνέχεια, ο υποδείκτης «Οι σελίδες έχουν ημερομηνίες που σχετίζονται με αυτές (Υπάρχουν ενδείξεις ενημερώσεων στο υλικό του ιστότοπου)» παρουσιάζει το σχετικά υψηλό ποσοστό 70,51% ενώ ο υποδείκτης «Εμφανίζεται η δήλωση σύγκρουσης συμφερόντων ή η δήλωση μη σύγκρουσης» εμφανίζει το χαμηλό ποσοστό 12,29%. Τέλος, με ποσοστό μόνο 1,23% εμφανίζεται ο υποδείκτης «Ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης ιστότοπου» ενώ με μηδενικό ποσοστό εμφανίζεται ο υποδείκτης «Ο ιστότοπος διαθέτει πιστοποίηση κώδικα θεμελίωσης HON (Health On the Net)».

Συνολικά, οι ιστοσελίδες των νοσηλευτικών ιδρυμάτων παρουσιάζουν υψηλά επίπεδα αξιοπιστίας δίνοντας έμφαση στη σωστή γραμματική εμφάνιση του περιεχομένου τους ενώ ενημερώνουν τους χρήστες σχετικά με το ποιος είναι ο υπεύθυνος διαχείρισης των ιστοσελίδων. Οι περισσότερες σελίδες προσφέρουν πληροφορίες που εντοπίζονται

χρονικά προκειμένου να γνωρίζουν οι ενδιαφερόμενοι αν πρόκειται για καινούριες ή παλαιές αναρτήσεις. Τέλος, καμία ιστοσελίδα δεν πιστοποιείται μέσω του κώδικα θεμελίωσης HON (Health On the Net)». Έπειτα από αναζήτηση του αξιολογητή διαπιστώθηκε ότι ο οργανισμός Health on the Net έπαψε να προσφέρει τις υπηρεσίες του από 15 Δεκεμβρίου 2022.

4.3.16 Δείκτης «Απόρρητο/Ασφάλεια»

Στο Γράφημα 23 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Απόρρητο/Ασφάλεια»:



Γράφημα 23: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Απόρρητο/Ασφάλεια»

Οι υποδείκτες του δείκτη «Απόρρητο/Ασφάλεια» στην πλειοψηφία τους παρουσιάζουν υψηλά ποσοστά κάλυψης. Οι τέσσερις (4) από τους επτά (7) εμφανίζουν ποσοστά μεταξύ 78% και 82% ενώ οι υπόλοιποι κυμαίνονται μεταξύ 50% έως 60%. Υψηλότερη επίδοση με 82,84% πέτυχε ο υποδείκτης «Ειδοποίηση πνευματικών δικαιωμάτων» ενώ τη χαμηλότερη με 50,63% κατέγραψε ο υποδείκτης «Πολιτική cookies».

Από τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι τα νοσοκομεία δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην ασφάλεια και στο απόρρητο των διαδικτυακών τους τόπων.

Κεφάλαιο 5: Συγκριτική ανάλυση

Στο κεφάλαιο 5 θα πραγματοποιηθεί συγκριτική ανάλυση σύμφωνα με τα αποτελέσματα του εργαλείου HSWAI και της βαθμολογίας που εμφάνισαν τα νοσηλευτικά ιδρύματα. Η πρώτη σύγκριση αφορά την επίδοση των δημόσιων και ιδιωτικών νοσοκομείων στο σύνολο τους. Θα ακολουθήσει συγκριτική ανάλυση των δημόσιων και ιδιωτικών νοσοκομείων με κριτήριο διαχωρισμού τις κλίνες. Στη συνέχεια θα γίνει παρουσίαση και σύγκριση της βαθμολογίας των δημόσιων νοσοκομείων ανά Υγειονομική Περιφέρεια. Τέλος, θα πραγματοποιηθεί σύγκριση των πέντε (5) καλύτερων επιδόσεων των Ελληνικών νοσηλευτικών ιδρυμάτων με τα αντίστοιχα Πορτογαλικά νοσοκομεία.

5.1 Σύγκριση δημόσιων και ιδιωτικών νοσηλευτικών ιδρυμάτων

Παρακάτω ακολουθεί η σύγκριση μεταξύ δημόσιων και ιδιωτικών νοσοκομείων σύμφωνα με την βαθμολογία που προέκυψε από την χρήση του εργαλείου HSWAI.

Τα πέντε (5) δημόσια νοσοκομεία με την καλύτερη επίδοση είναι:

ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	ΕΙΔΟΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΛΙΝΩΝ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ
Γ.Ν. Παπαγεωργίου	Γενικό	1019	0,615
«Κοργιαλένιο-Μπενάκειο» Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός – Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών	Γενικό	445	0,453
Γ.Ν. ΚΑΒΑΛΑΣ	Γενικό	381	0,453
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ Γ.Ν. "ΑΧΕΠΑ"	Γενικό	697	0,445

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

«ΚΑΤ» Κέντρο Αποκατάστασης Τραυματιών – Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών	Γενικό	556	0,440
Γ.Ν. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ “ΒΕΝΙΖΕΛΕΙΟ- ΠΑΝΑΝΕΙΟ”	Γενικό	440	0,437

Πίνακας 4: Δημόσια νοσοκομεία με τις πέντε καλύτερες βαθμολογίες κατά HSWAI

Τα πέντε (5) ιδιωτικά νοσοκομεία με την καλύτερη επίδοση είναι:

ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	ΕΙΔΟΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΛΙΝΩΝ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ
ΨΥΧΙΚΗ ΔΟΜΗ της Νευροψυχιατρικό Θεραπευτήριο Ε. Τζεράνη Α.Ε.	Ειδική	70	0,480
ΠΑΙΔΙΑΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ - ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ Ε.Α.Ε.	Παιδιατρική	45	0,476
«ΙΑΤΡΙΚΟ ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ» ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ ΕΑΕ	Γενική	382	0,473
ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ Ε.Α.Ε.	Γενική	274	0,473
ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ ΕΑΕ- Κλινική Παλαιού Φαλήρου	Γενική	84	0,473
ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ ΕΑΕ- ΚΛΙΝΙΚΗ ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ	Γενική	78	0,473
ΙΑ. ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ Ε.Α.Ε. ΚΛΙΝΙΚΗ ΨΥΧΙΚΟΥ	Γενική	119	0,471
ΕΡΡΙΚΟΣ ΝΤΥΝΑΝ- HOSPITAL CENTER	Γενική	462	0,462

Πίνακας 5: Ιδιωτικά νοσοκομεία με τις πέντε καλύτερες βαθμολογίες κατά HSWAI

Στον πίνακα 6 εμφανίζονται ο Μέσος όρος (ΜΟ) της βαθμολογίας σύμφωνα με το εργαλείο αξιολόγησης HSWAI, η Μεγαλύτερη Τιμή (MAX) και η Ελάχιστη Τιμή (MIN) των ιδιωτικών νοσοκομείων, των δημόσιων και του συνόλου τους.

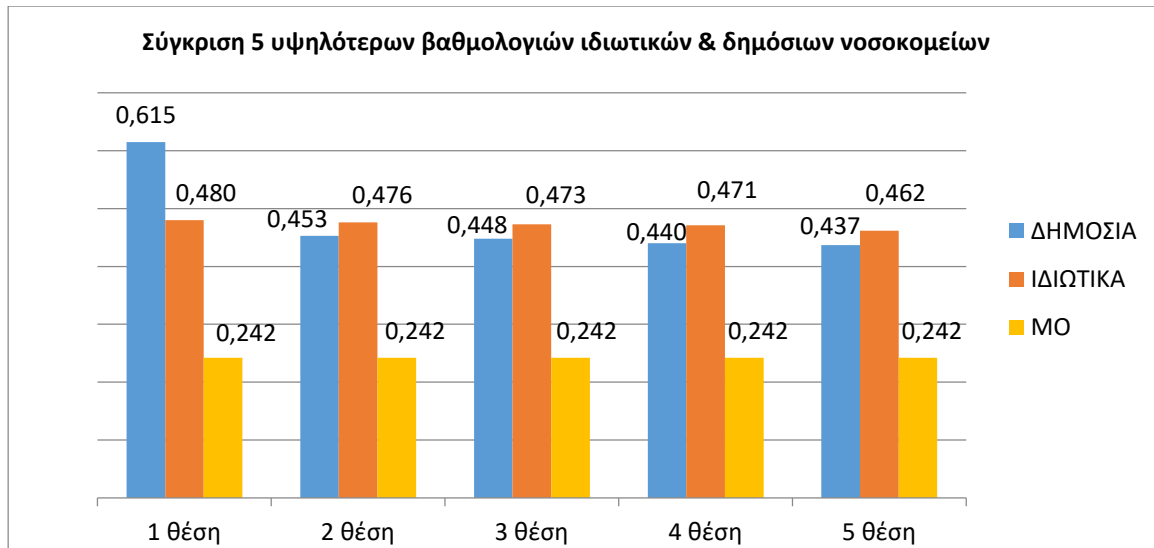
Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

	MO	MAX	MIN
Ιδιωτικά νοσοκομεία	0,213	0,480	0,052
Δημόσια νοσοκομεία	0,270	0,615	0,070
Γενικού συνόλου νοσοκομείων	0,242	0,615	0,052

Πίνακας 6: Μέσος όρος, Μέγιστη Τιμή & Ελάχιστη Τιμή βαθμολογίας κατά HSWAI

Από την βαθμολογική κατάταξη όλων των νοσοκομείων σύμφωνα με το εργαλείο HSWAI προκύπτει ότι από τα εκατόν είκοσι δυο (122) ιδιωτικά ιδρύματα, τα τριάντα οκτώ (38) εμφανίζουν βαθμολογία μεγαλύτερη από τον Μέσο όρο (MO) του γενικού συνόλου (0,242) ενώ τα υπόλοιπα ογδόντα τέσσερα (84) έχουν χαμηλότερη. Σχετικά με τα δημόσια νοσοκομεία, τα εξήντα πέντε (65) νοσηλευτικά ιδρύματα παρουσιάζουν μεγαλύτερη βαθμολογία από τον Μέσο όρο (MO) του γενικού συνόλου (0,242) ενώ τα υπόλοιπα πενήντα οκτώ (58) εμφανίζουν χαμηλότερη.

Στο παρακάτω Γράφημα 24 παρουσιάζονται συγκριτικά οι πέντε (5) υψηλότερες βαθμολογίες σύμφωνα με το εργαλείο HSWAI των ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων.



Γράφημα 24: Σύγκριση πέντε υψηλότερων βαθμολογιών κατά HSWAI ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων

Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι μόνο στην πρώτη θέση τα δημόσια νοσοκομεία πέτυχαν καλύτερες επιδόσεις από τα ιδιωτικά. Σε όλες τις υπόλοιπες τα

ιδιωτικά εμφανίζουν υψηλότερη βαθμολογία από τα δημόσια νοσοκομεία. Μεγάλη διαφορά παρατηρούμε μόνο στην πρώτη θέση όπου η καλύτερη βαθμολογία των δημόσιων νοσοκομείων είναι μεγαλύτερη με διαφορά 0,135 σε σχέση με την καλύτερη βαθμολογία των ιδιωτικών νοσοκομείων. Επίσης, στις υπόλοιπες θέσεις παρατηρούμε ότι η διαφορά της βαθμολογίας μεταξύ των δυο κατηγοριών νοσοκομείων είναι μικρή και κυμαίνεται μεταξύ 0,022 έως 0,025 ενώ όλες οι τιμές είναι αρκετά μεγαλύτερες του Μέσου Όρου.

Τα πέντε (5) δημόσια νοσοκομεία με την μικρότερη επίδοση είναι:

ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	ΕΙΔΟΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΛΙΝΩΝ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ
ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΓΝ ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ (πρώην ΨΝΠΟ)	Ειδικό	185	0,070
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ "ΑΓΙΑ ΒΑΡΒΑΡΑ"	Γενικό	58	0,083
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΡΠΑΘΟΥ	Γενικό	30	0,089
Γ.Ν. ΑΙΓΙΟΥ	Γενικό	97	0,093
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ - Κ.Υ. ΚΥΘΗΡΩΝ "ΤΡΙΦΥΛΛΕΙΟ"	Γενικό	24	0,100

Πίνακας 7: Δημόσια νοσοκομεία με τις πέντε μικρότερες βαθμολογίες κατά HSWAI

Τα πέντε (5) ιδιωτικά νοσοκομεία με τη μικρότερη επίδοση είναι:

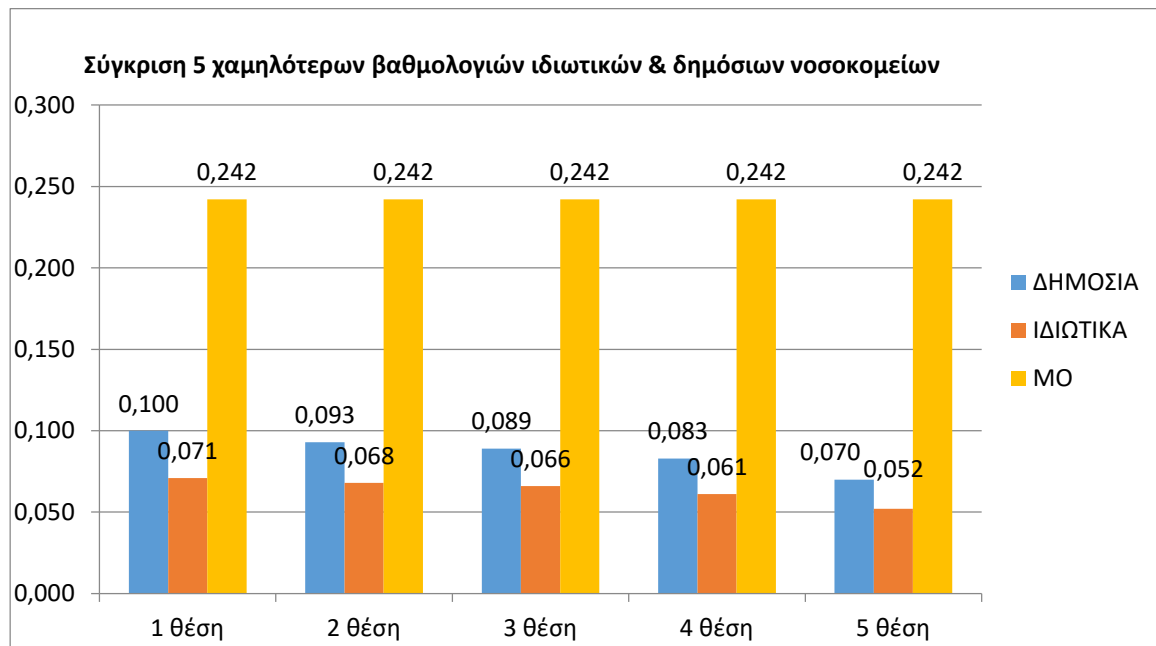
ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	ΕΙΔΟΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΛΙΝΩΝ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ
ΚΑΣΤΑΛΙΑ- Ν.Π. Λυμπερίης	Ειδική	229	0,052
ΑΣΚΛΗΠΙΕΙΟΝ Α.Ε.	Ειδική	129	0,061
ΑΓΙΑ ΜΑΡΙΝΑ - Κ.Γ. Στασινόπουλος Νευροψυχιατρικές Α.Ε. (ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ)	Ειδική	193	0,066
ΑΓΙΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ- Κ.Γ. Στασινόπουλος Νευροψυχιατρικές κλινικές Α.Ε.	Ειδική	186	0,066
ΑΓΙΑ ΜΑΡΙΝΑ της Κ.Γ. Στασινόπουλος Νευροψυχιατρικές Κλινικές Α.Ε. (ΚΟΜΟΤΗΝΗ)	Ειδική	160	0,066
ΑΓΙΟΣ ΑΝΤΩΝΙΟΣ- Κ.Γ. Στασινόπουλος Νευροψυχιατρικές	Ειδική	140	0,068

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

κλινικές Α.Ε.			
“ΕΛΠΙΣ” SAN VITALE Α.Ε.	Ειδική	200	0,071
ΗΡΑ ΚΟΡΙΝΘΟΥ Α.Ε. - ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΤΣΙΒΟΣ ΙΑΤΡΙΚΗ ΑΕ	Μικτή	20	0,071

Πίνακας 8: Ιδιωτικά νοσοκομεία με τις πέντε μικρότερες βαθμολογίες κατά HSWAI

Στο παρακάτω Γράφημα 25 παρουσιάζονται συγκριτικά οι πέντε (5) χαμηλότερες βαθμολογίες σύμφωνα με το εργαλείο HSWAI των ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων.

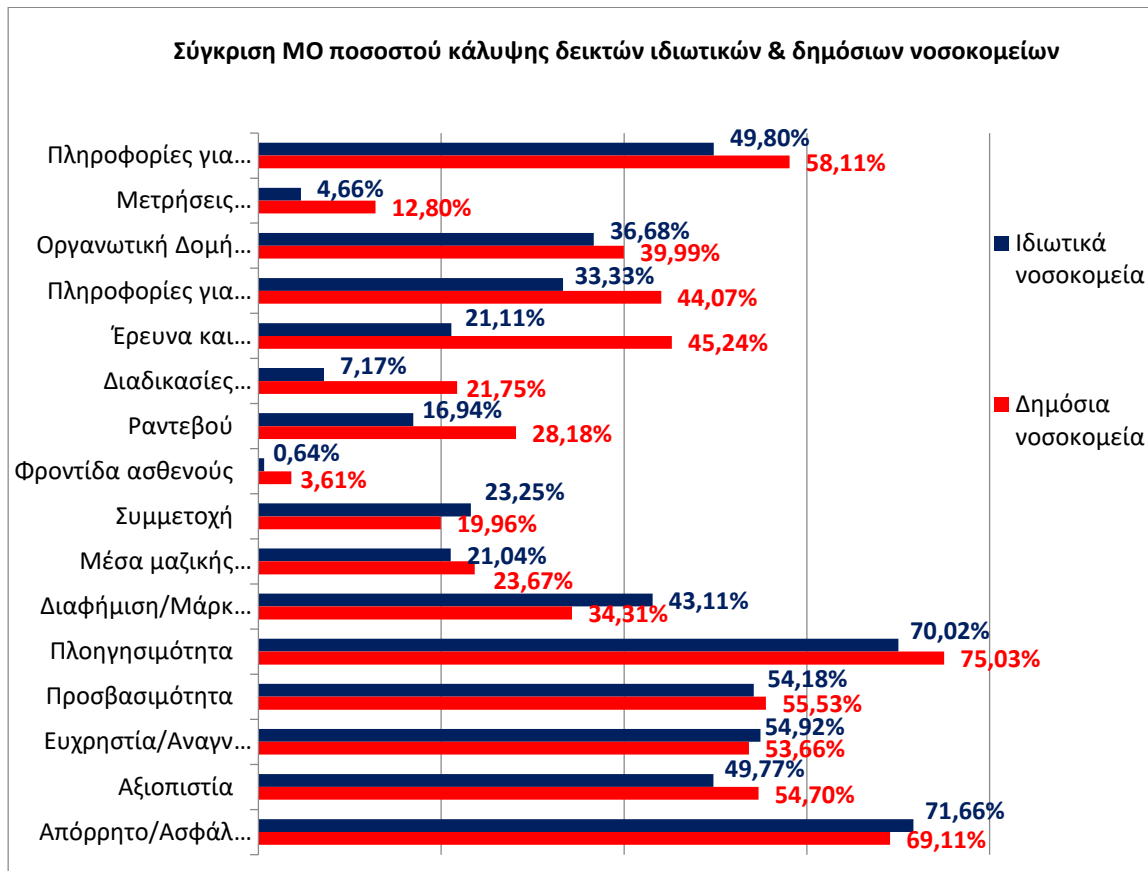


Γράφημα 25: Σύγκριση πέντε χαμηλότερων βαθμολογιών κατά HSWAI ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων

Από το παραπάνω Γράφημα παρατηρούμε ότι τα δημόσια νοσοκομεία με τη χαμηλότερη βαθμολογία έχουν καλύτερη επίδοση σε όλες τις θέσεις σε σχέση με τα αντίστοιχα ιδιωτικά. Μάλιστα, το δημόσιο ίδρυμα που βρίσκεται στην τελευταία θέση (5 θέση), που σημαίνει ότι έχει πετύχει την μικρότερη βαθμολογία από όλα τα δημόσια, παρουσιάζει σχεδόν την ίδια επίδοση με το ιδιωτικό που βρίσκεται στην πρώτη θέση (ή πέμπτη καλύτερη από την τελευταία). Τέλος, η υψηλότερη βαθμολογία των δημόσιων και των ιδιωτικών που βρίσκονται στην πρώτη θέση εμφανίζουν τη μισή βαθμολογία από το Μέσο Όρο.

5.2 Σύγκριση μέσου όρου δεικτών δημόσιων και ιδιωτικών νοσηλευτικών ιδρυμάτων

Παρακάτω ακολουθεί η σύγκριση σε επίπεδο δεικτών μεταξύ ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων.



Γράφημα 26: Σύγκριση μέσου όρου ποσοστού κάλυψης δεικτών ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων

Από το παραπάνω Γράφημα 26 παρατηρούμε ότι τα δημόσια νοσοκομεία προηγούνται σε δώδεκα (12) δείκτες ενώ τα ιδιωτικά προηγούνται στους υπόλοιπους τέσσερις (4). Στο δείκτη που εμφανίζεται η μεγαλύτερη διαφορά είναι ο «Έρευνα και Διδασκαλία» όπου τα δημόσια νοσοκομεία εμφανίζουν ποσοστό κάλυψης 45,24% και τα ιδιωτικά 21,11% με την μεταξύ τους διαφορά να ανέρχεται στο 24,13%. Στους υπόλοιπους δείκτες δεν παρατηρούμε σημαντικές διαφορές μεταξύ των δυο κατηγοριών.

5.3 Σύγκριση μέσου όρου υποδεικτών δημόσιων και ιδιωτικών νοσηλευτικών ιδρυμάτων

5.3.1 Δείκτης « Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθενται στον ιστότοπο» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 27 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθενται στον ιστότοπο» για όλα τα ιδιωτικά και δημόσια νοσοκομεία:

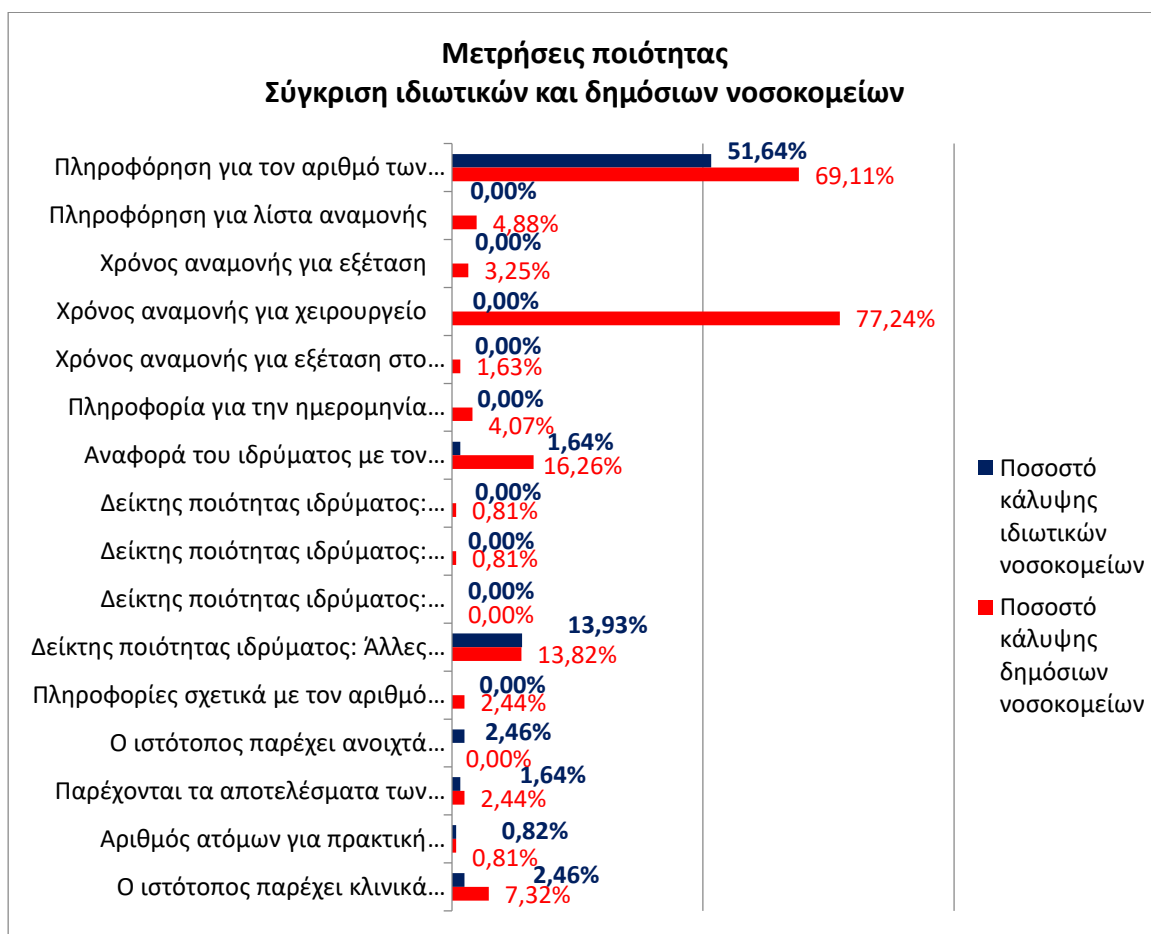


Γράφημα 27: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθεται στον ιστότοπο» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων

Από το παραπάνω Γράφημα 27 παρατηρούμε ότι τα ιδιωτικά και τα δημόσια νοσοκομεία ισοψηφούν στον υποδείκτη «Αριθμός τηλεφώνου ή/και φαξ του ιδρύματος» με ποσοστό κάλυψης 100% και στον υποδείκτη «Δημόσιες συμβάσεις: σύνδεση με το base.gov» με ποσοστό 0%. Από τους υπόλοιπους δεκαεννέα (19) υποδείκτες τα δημόσια υπερτερούν απέναντι στα ιδιωτικά σε δώδεκα υποδείκτες. Τα ιδιωτικά ιδρύματα εμφανίζουν καλύτερα αποτελέσματα σε επτά (7) υποδείκτες. Σε μερικούς υποδείκτες οι διαφορές είναι σχετικά μικρές ενώ σε άλλους εντοπίζονται σημαντικά μεγάλες αποκλίσεις. Η μεγαλύτερη διαφορά εντοπίζεται στον υποδείκτη «Δημόσιες συμβάσεις: Αναγγελία πληροφοριών στον ιστότοπο». Τα δημόσια νοσοκομεία συγκέντρωσαν ποσοστό κάλυψης 96,75% και τα ιδιωτικά 3,28% και η μεταξύ τους διαφορά ανήλθε στο 93,47%. Ακολουθεί ο υποδείκτης «Εφαρμοσμένη νομοθεσία στο πλαίσιο των ιδρυμάτων υγείας» με την ποσοστιαία διαφορά να ανέρχεται στο 33,97% υπέρ των δημόσιων ιδρυμάτων. Η τρίτη μεγαλύτερη διαφορά εντοπίζεται στον υποδείκτη «Πληροφορίες έκτακτης ανάγκης» όπου τα δημόσια νοσοκομεία προηγούνται κατά 31,47%. Η καλύτερη επίδοση που σημείωσαν τα ιδιωτικά σε σχέση με τα δημόσια νοσοκομεία εντοπίζεται στον υποδείκτη «Πιστοποίηση διαχείρισης ποιότητας (π.χ. ISO, EFQM)» με την διαφορά να ανέρχεται στο 41,11%.

5.3.2 Δείκτης « Μετρήσεις ποιότητας» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 28 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Μετρήσεις ποιότητας» για όλα τα ιδιωτικά και δημόσια νοσοκομεία:

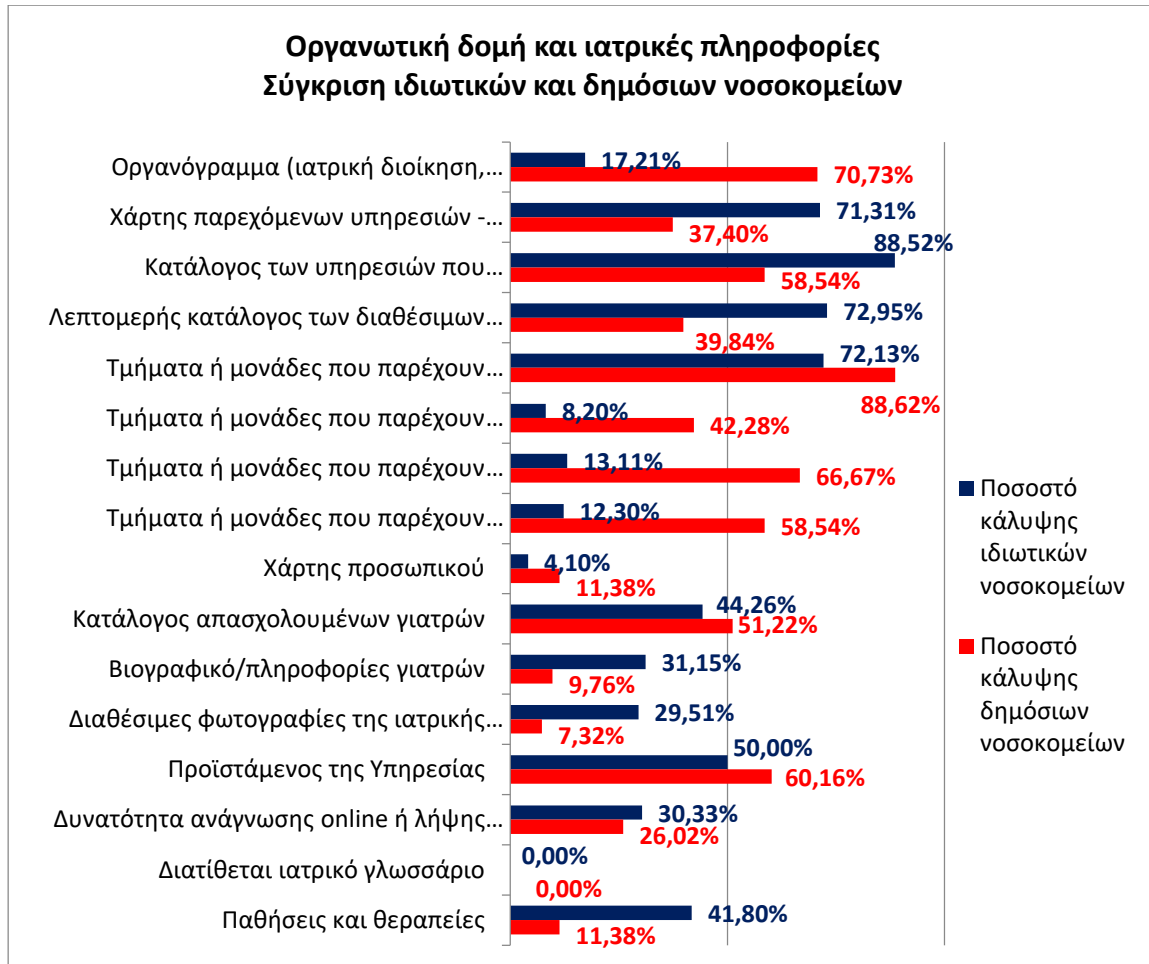


Γράφημα 28: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Μετρήσεις ποιότητας» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων

Από το Γράφημα 28 συμπεραίνουμε ότι τόσο τα ιδιωτικά όσο και τα δημόσια νοσοκομεία δεν έχουν πετύχει μεγάλες επιδόσεις. Σημαντική διαφοροποίηση παρατηρούμε στον υποδείκτη «Χρόνος αναμονής για χειρουργείο» όπου τα ιδιωτικά σημείωσαν μηδενικό ποσοστό ενώ τα δημόσια εμφάνισαν ποσοστό 77,24%. Η διαφορά αυτή οφείλεται, κυρίως, στην υποχρέωση σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, τα δημόσια νοσοκομεία να δημοσιοποιούν τη «λίστα χειρουργείου». Οι διαφορές που παρουσιάζουν οι υπόλοιποι υποδείκτες είναι μικρές. Γενικά, τα δημόσια νοσοκομεία προηγούνται έναντι των ιδιωτικών στους δώδεκα (12) από τους δεκαέξι (16) υποδείκτες ενώ ισοψηφούν σε έναν παρουσιάζοντας μηδενικό ποσοστό και οι δυο κατηγορίες.

5.3.3 Δείκτης « Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 29 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες» για όλα τα ιδιωτικά και δημόσια νοσοκομεία:



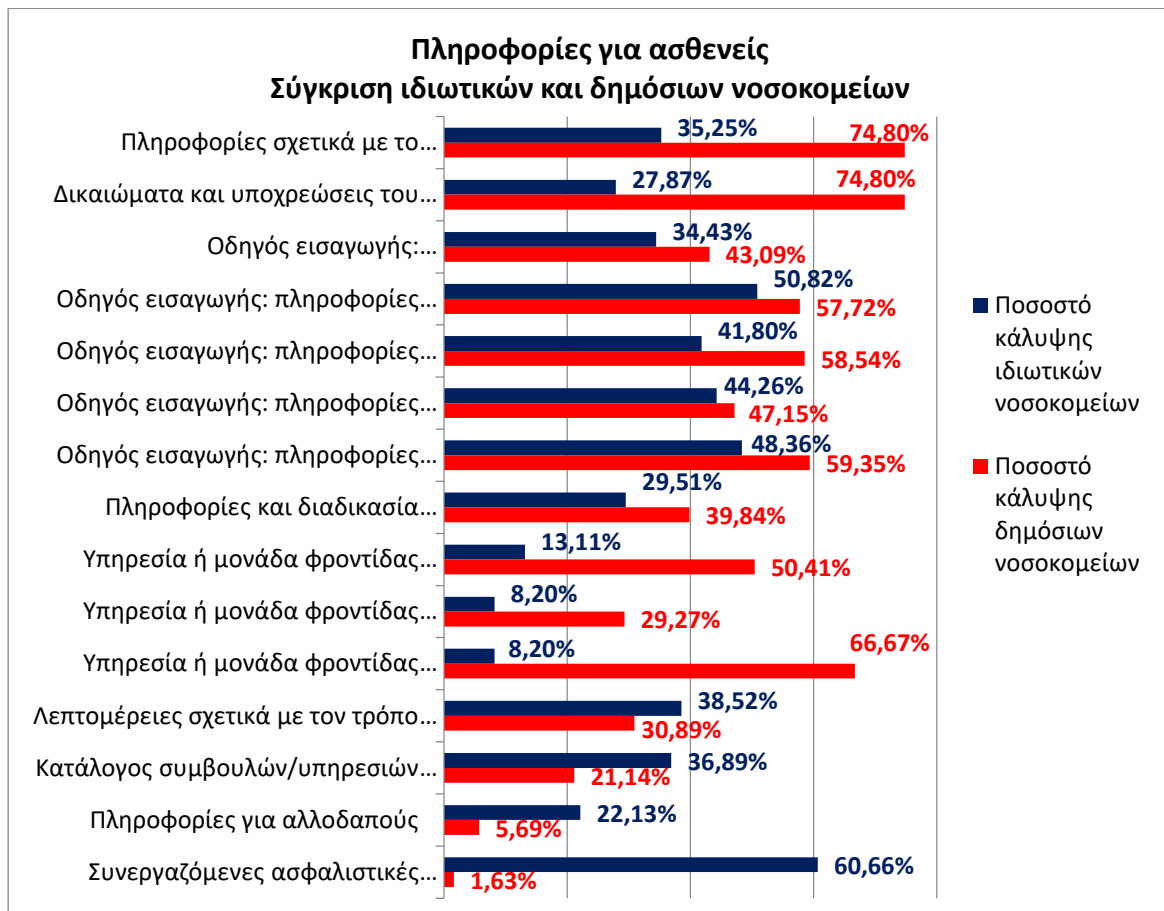
Γράφημα 29: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 29 παρατηρούμε ότι τα δημόσια νοσοκομεία έχουν μεγαλύτερο ποσοστό σε οκτώ (8) υποδείκτες και τα ιδιωτικά σε επτά (7), ενώ ισοψηφούν σε έναν υποδείκτη παρουσιάζοντας και οι δυο κατηγορίες μηδενικό ποσοστό. Οι μεγαλύτερες διαφορές εντοπίζονται στους υποδείκτες «Τμήματα ή μονάδες που παρέχουν υπηρεσίες εξετάσεων στους χρήστες: αριθμός τηλεφώνου ή/και φαξ ή/και διευθύνσεις ηλεκτρονικού

ταχυδρομείου» και «Οργανόγραμμα (ιατρική διοίκηση, νοσηλευτική διοίκηση, διοίκηση ιδρύματος)» με τη διαφορά να ανέρχεται στο 53,55% και 53,52% αντίστοιχα υπέρ των δημόσιων νοσοκομείων. Τα ιδιωτικά νοσοκομεία υπερτερούν έναντι των δημοσίων στην επίδοση τους στον υποδείκτη «Λεπτομερής κατάλογος των διαθέσιμων υπηρεσιών εξωτερικών ιατρειών (συμβουλευτικές υπηρεσίες, διαγνωστικές υπηρεσίες)» με την διαφορά να ανέρχεται στο 33,11% υπέρ των ιδιωτικών.

5.3.4 Δείκτης «Πληροφορίες για ασθενείς» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 30 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Πληροφορίες για ασθενείς» για όλα τα ιδιωτικά και δημόσια νοσοκομεία:

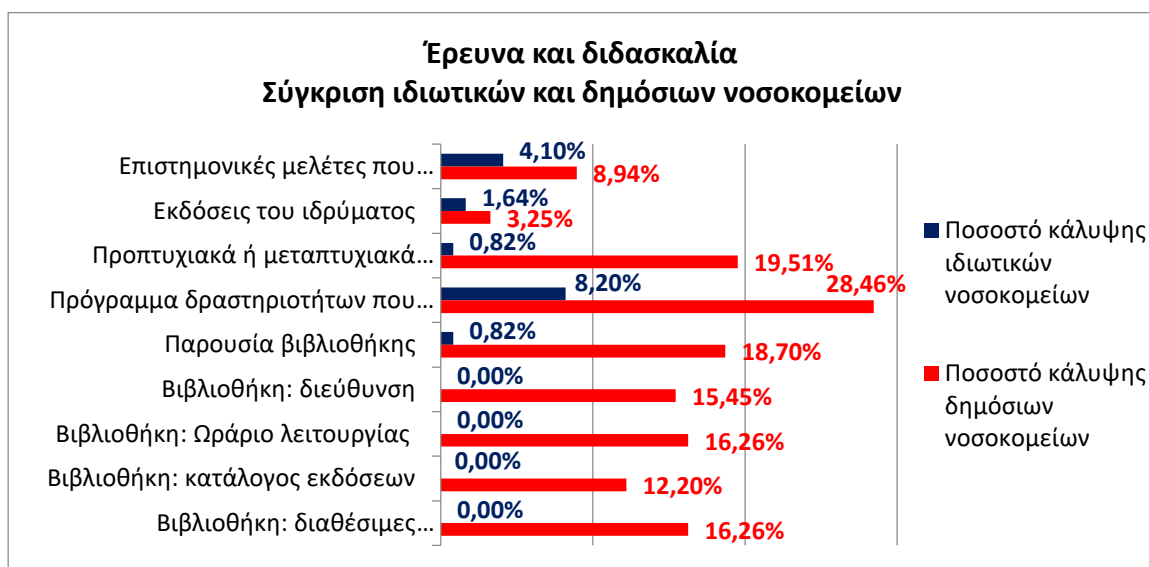


Γράφημα 30: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Πληροφορίες για ασθενείς» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων

Σύμφωνα με το Γράφημα 30, σε έντεκα (11) υποδείκτες τα δημόσια νοσοκομεία παρουσιάζουν καλύτερη επίδοση σε σχέση με τα ιδιωτικά. Αντίθετα, μόνο σε τέσσερις (4) υποδείκτες εμφανίζουν καλύτερα αποτελέσματα τα ιδιωτικά σε σχέση με τα δημόσια νοσοκομεία. Η μεγαλύτερη διαφορά εντοπίζεται στον υποδείκτη «Συνεργαζόμενες ασφαλιστικές εταιρείες και άλλες οντότητες» όπου τα ιδιωτικά νοσοκομεία εμφανίζουν μεγαλύτερο ποσοστό κάλυψης κατά 59,03% σε σχέση με τα δημόσια. Στον αντίποδα βρίσκεται ο υποδείκτης «Υπηρεσία ή μονάδα φροντίδας ασθενών - Νοσηλεία: τηλέφωνο ή/και φαξ» όπου τα δημόσια παρουσιάζουν καλύτερα αποτελέσματα σε σχέση με τα ιδιωτικά νοσοκομεία και η διαφορά τους ανέρχεται στο 58,47% υπέρ των δημοσίων. Επίσης, στους υποδείκτες «Δικαιώματα και υποχρεώσεις του ασθενούς» και «Πληροφορίες σχετικά με το απόρρητο των ασθενών» τα δημόσια νοσοκομεία υπερτερούν έναντι των ιδιωτικών με διαφορά 46,93% και 39,55% αντίστοιχα λόγω της υποχρέωσης τήρησης της νομοθεσίας που πηγάζει από το GDPR.

5.3.5 Δείκτης «Έρευνα και διδασκαλία» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 31 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Έρευνα και διδασκαλία» για όλα τα ιδιωτικά και δημόσια νοσοκομεία:

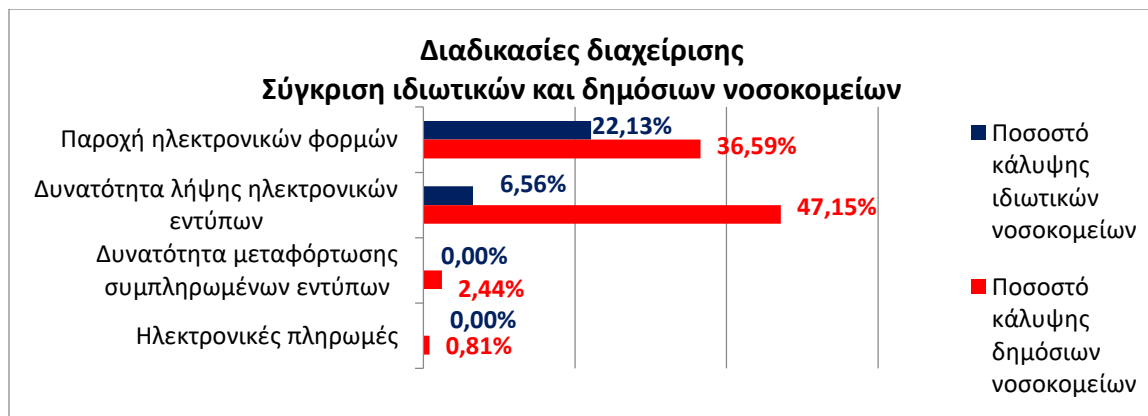


Γράφημα 31: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Έρευνα και διδασκαλία» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων

Όπως έχουμε προαναφέρει, αξιολογήθηκαν δέκα (10) ιδιωτικά νοσοκομεία από τα εκατόν είκοσι δύο (122) και σαράντα δύο (42) δημόσια από τα εκατόν είκοσι τρία (123) καθώς τα υπόλοιπα δεν ικανοποιούσαν τους όρους του εργαλείου HSWAI. Από το Γράφημα 30 συμπεραίνουμε ότι τα δημόσια νοσοκομεία δραστηριοποιούνται σε μεγαλύτερο βαθμό με την έρευνα και την διδασκαλία σε σχέση με τα ιδιωτικά νοσοκομεία. Συγκεκριμένα σε κανένα ιδιωτικό νοσοκομείο δεν υπάρχει βιβλιοθήκη και για αυτό, στους εν λόγω υποδείκτες, επικρατούν πλήρως τα δημόσια νοσοκομεία. Στους υπόλοιπους υποδείκτες αν και τα ιδιωτικά έχουν παρουσία στα ποσοστά κάλυψης εντούτοις υστερούν απέναντι στα δημόσια. Η μεγαλύτερη ποσοστιαία διαφορά μεταξύ ιδιωτικών και δημόσιων εντοπίζεται στον υποδείκτη «Πρόγραμμα δραστηριοτήτων που πραγματοποιούνται στο ίδρυμα: σεμινάρια, συνέδρια και διασκέψεις». Μάλιστα, στον εν λόγω υποδείκτη τα ιδιωτικά σημείωσαν την καλύτερη επίδοση τους ανάμεσα σε όλους τους υποδείκτες. Παρόλα αυτά η διαφορά μεταξύ ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων είναι 20,26% υπέρ των δημόσιων.

5.3.6 Δείκτης «Διαδικασίες διαχείρισης» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 32 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Διαδικασίες διαχείρισης» για όλα τα ιδιωτικά και δημόσια νοσοκομεία:

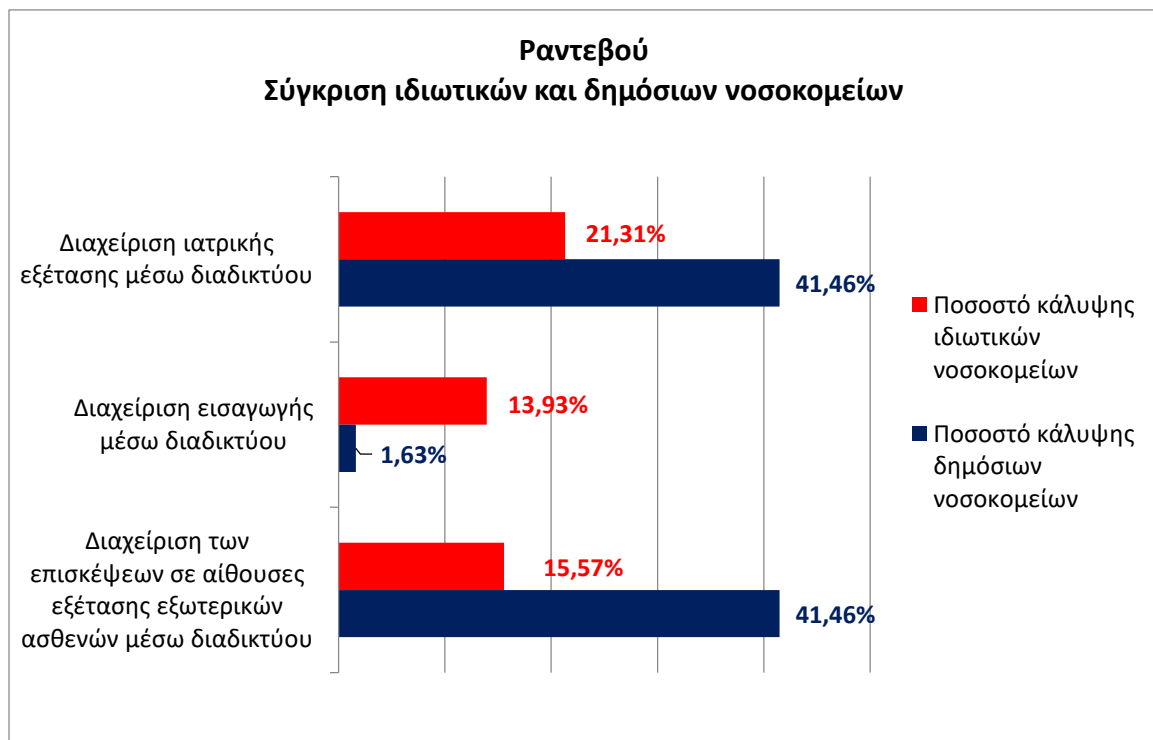


Γράφημα 32: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Διαδικασίες διαχείρισης» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 32 παρατηρούμε τα χαμηλά ποσοστά κάλυψης που παρουσιάζουν τα νοσοκομειακά ιδρύματα και των δυο κατηγοριών, καθώς η μεγαλύτερη τιμή είναι μικρότερη του 50%. Τα δημόσια νοσοκομεία προπορεύονται σε όλους τους δείκτες έναντι των ιδιωτικών. Η μεγαλύτερη ποσοστιαία διαφορά παρατηρείται στον υποδείκτη «Δυνατότητα λήψης ηλεκτρονικών εντύπων» και ανέρχεται στο 40,59%. Αν και τα δημόσια νοσοκομεία φαίνονται σε καλύτερο επίπεδο ψηφιοποίησης σε σχέση με τα ιδιωτικά εντούτοις πρέπει να γίνουν ακόμα μεγαλύτερα βήματα εξέλιξης.

5.3.7 Δείκτης «Ραντεβού» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 33 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Ραντεβού» για όλα τα ιδιωτικά και δημόσια νοσοκομεία:



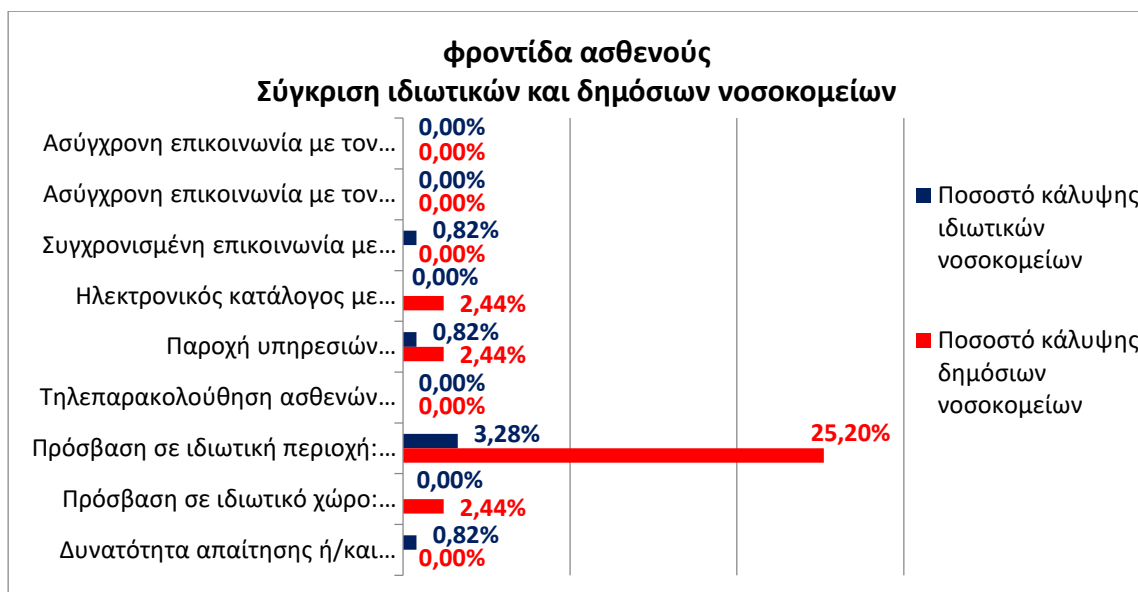
Γράφημα 33: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Ραντεβού» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 33 αποτυπώνονται οι υποδείκτες που αφορούν μια σημαντική παράμετρο των νοσοκομείων που σχετίζεται με την εξυπηρέτηση των ασθενών και των υποψήφιων

χρηστών. Η διαδικασία κλεισίματος ενός ραντεβού προκαλεί άγχος και ανασφάλεια στους ασθενείς. Όταν αυτή η δυνατότητα τούς παρέχεται ηλεκτρονικά, τότε αισθάνονται την ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών από την πρώτη επαφή τους με τις υπηρεσίες υγείας. Τα δημόσια νοσοκομεία εμφανίζουν καλύτερες επιδόσεις σε σύγκριση με τα ιδιωτικά. Η μεγαλύτερη διαφορά στο ποσοστό κάλυψης εντοπίζεται στον υποδείκτη «Διαχείριση των επισκέψεων σε αίθουσες εξέτασης εξωτερικών ασθενών μέσω διαδικτύου» σε ποσοστό που ανέρχεται στο 25,89% υπέρ των δημόσιων νοσοκομείων. Επίσης, σημαντική είναι η απόκλιση στον υποδείκτη « Διαχείριση ιατρικής εξέτασης μέσω διαδικτύου» όπου τα δημόσια νοσοκομεία εμφανίζουν διαφορά 20,15% έναντι των ιδιωτικών.

5.3.8 Δείκτης «Φροντίδα ασθενούς» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 34 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Φροντίδα ασθενούς» για όλα τα ιδιωτικά και δημόσια νοσοκομεία:

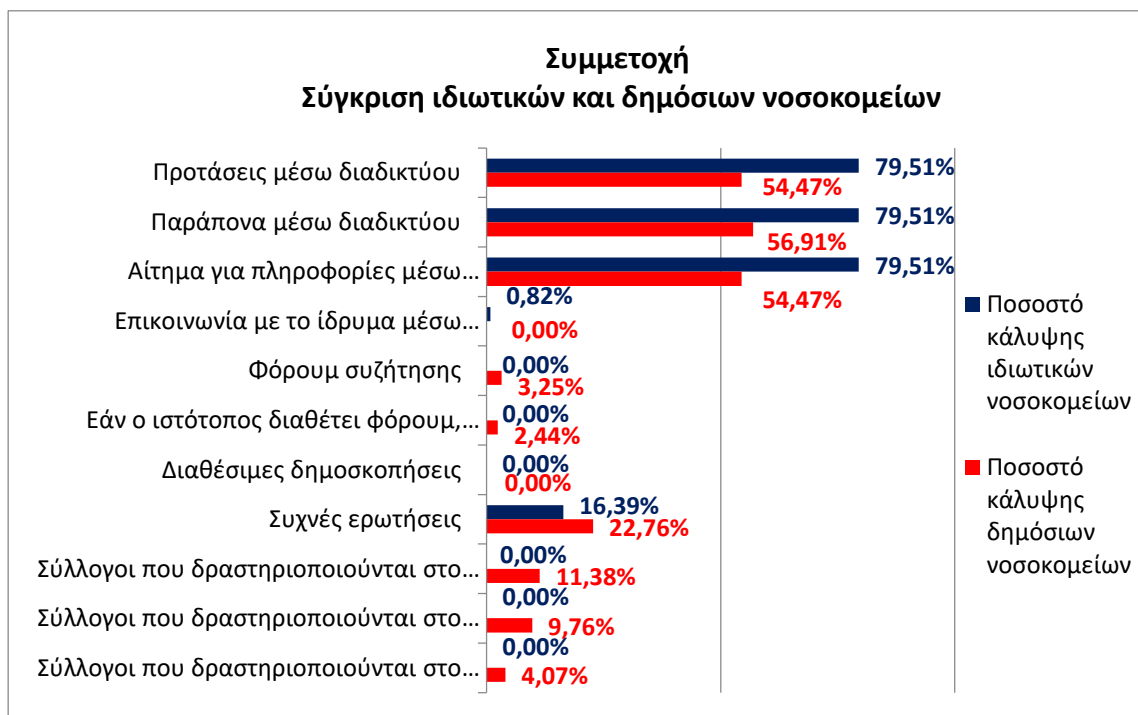


Γράφημα 34: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Φροντίδα ασθενούς» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων

Τα εξαιρετικά χαμηλά ποσοστά είναι κυρίως στους υποδείκτες του δείκτη «Φροντίδα Ασθενούς». Παρατηρούμε ότι ιδιωτικά και δημόσια ισοψηφούν με παρουσία μηδενικού ποσοστού κάλυψης σε τρεις (3) υποδείκτες. Το θέμα της επικοινωνίας γιατρού-ασθενούς με όλους τους διαθέσιμους τρόπους δεν έχει απασχολήσει καθόλου τα νοσοκομεία και καμιά κατηγορία δεν προσφέρει τη δυνατότητα αυτή. Επίσης, κανένα νοσοκομείο δεν έχει υιοθετήσει τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η κινητή υγεία όπως η τηλεπαρακολούθηση των ασθενών. Τα δημόσια νοσοκομεία έχουν επιδείξει καλύτερες επιδόσεις στον εν λόγω δείκτη έναντι των ιδιωτικών. Μάλιστα, στον υποδείκτη «Πρόσβαση σε ιδιωτική περιοχή: με όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης» και οι δύο κατηγορίες έχουν εμφανίσει το καλύτερο ποσοστό κάλυψης. Όμως, τα δημόσια νοσοκομεία προπορεύονται των ιδιωτικών με διαφορά 21,92%.

5.3.9 Δείκτης «Συμμετοχή» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 35 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Συμμετοχή» για όλα τα ιδιωτικά και δημόσια νοσοκομεία:

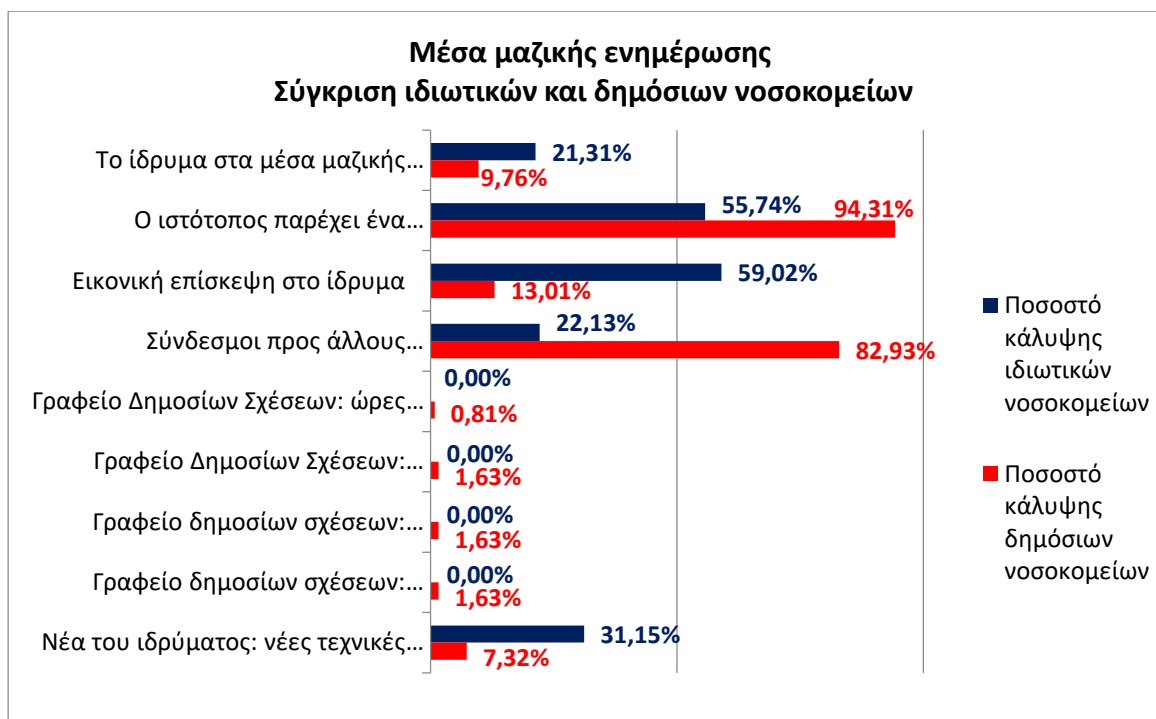


Γράφημα 35: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Συμμετοχή» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων

Από το παραπάνω Γράφημα 35 διαπιστώνουμε τις μεγάλες διακυμάνσεις που παρουσιάζουν οι δυο κατηγορίες νοσοκομείων. Τα ιδιωτικά νοσοκομεία ενδιαφέρονται να «ακούσουν» τις προτάσεις και τα παράπονα των ασθενών περισσότερο από τα δημόσια. Επίσης, τα ιδιωτικά παρέχουν πληροφορίες μέσω διαδικτύου σε μεγαλύτερο ποσοστό από τα δημόσια. Στον αντίποδα βρίσκεται ο εθελοντισμός όπου, αν και μικρά τα ποσοστά που παρουσιάζουν, στα δημόσια νοσοκομεία δραστηριοποιούνται περισσότεροι εθελοντικοί σύλλογοι από τα ιδιωτικά. Μάλιστα, στα ιδιωτικά ιδρύματα παρατηρούμε ότι τα ποσοστά στους υποδείκτες για τους εθελοντικούς συλλόγους είναι μηδενικά. Τέλος, οι διαδικτυακοί τόποι των δημόσιων νοσοκομείων ανταποκρίνονται περισσότερο στις συχνές ερωτήσεις των ασθενών από ότι τα ιδιωτικά νοσοκομεία.

5.3.10 Δείκτης «Μέσα μαζικής ενημέρωσης» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 36 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Μέσα μαζικής ενημέρωσης» για όλα τα ιδιωτικά και δημόσια νοσοκομεία:



Γράφημα 36: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Μέσα μαζικής ενημέρωσης» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων

Στο παραπάνω Γράφημα 36 παρατηρούμε ότι τα δημόσια νοσοκομεία ξεχωρίζουν με μεγάλη διαφορά στους υποδείκτες «Ο ιστότοπος παρέχει ένα ενημερωμένο πρόγραμμα ειδήσεων /εκδηλώσεων /ενημερωτικό δελτίο» και «Σύνδεσμοι προς άλλους ιστότοπους παρεμφερούς ενδιαφέροντος: νοσοκομεία, επιστημονικές εταιρείες, ιδρύματα». Η μεγαλύτερη διαφορά παρατηρείται στο δεύτερο υποδείκτη που αναφέρθηκε, όπου τα δημόσια επικρατούν έναντι των ιδιωτικών με ποσοστιαία διαφορά 60,8%. Τα ιδιωτικά ιδρύματα σημείωσαν καλύτερες επιδόσεις στο υποδείκτης «Εικονική επίσκεψη στο ίδρυμα» και «Νέα του ιδρύματος: νέες τεχνικές που χρησιμοποιούνται από ειδικούς του κέντρου, βελτίωση υποδομών» με διαφορά 46,01% και 23,83% έναντι των δημοσίων.

Γενικά, τα ιδιωτικά νοσοκομεία δίνουν μεγαλύτερη βαρύτητα στην παρουσίαση της χωροταξικής τους διάταξης, των υποδομών τους και των νέων πρωτοποριακών ιατρικών τεχνικών που χρησιμοποιούν ενώ τα δημόσια εστιάζουν στη δημοσίευση των δραστηριοτήτων τους που κατά κύριο λόγο αφορούν πληροφορίες που είναι υποχρεωμένα να δημοσιεύουν. Τέλος, στους διαδικτυακούς τόπους των δημόσιων νοσοκομείων παρατηρείται πλήθος εξωτερικών συνδέσμων που παραπέμπουν σε άλλα δημόσια νοσοκομεία, δημόσιους οργανισμούς και στις Υγειονομικές Περιφέρειες της χώρας εν αντιθέσει με τα ιδιωτικά που παρέχουν περιορισμένους εξωτερικούς συνδέσμους.

5.3.11 Δείκτης «Διαφήμιση/Μάρκετινγκ» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 37 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Διαφήμιση/Μάρκετινγκ» για όλα τα ιδιωτικά και δημόσια νοσοκομεία:

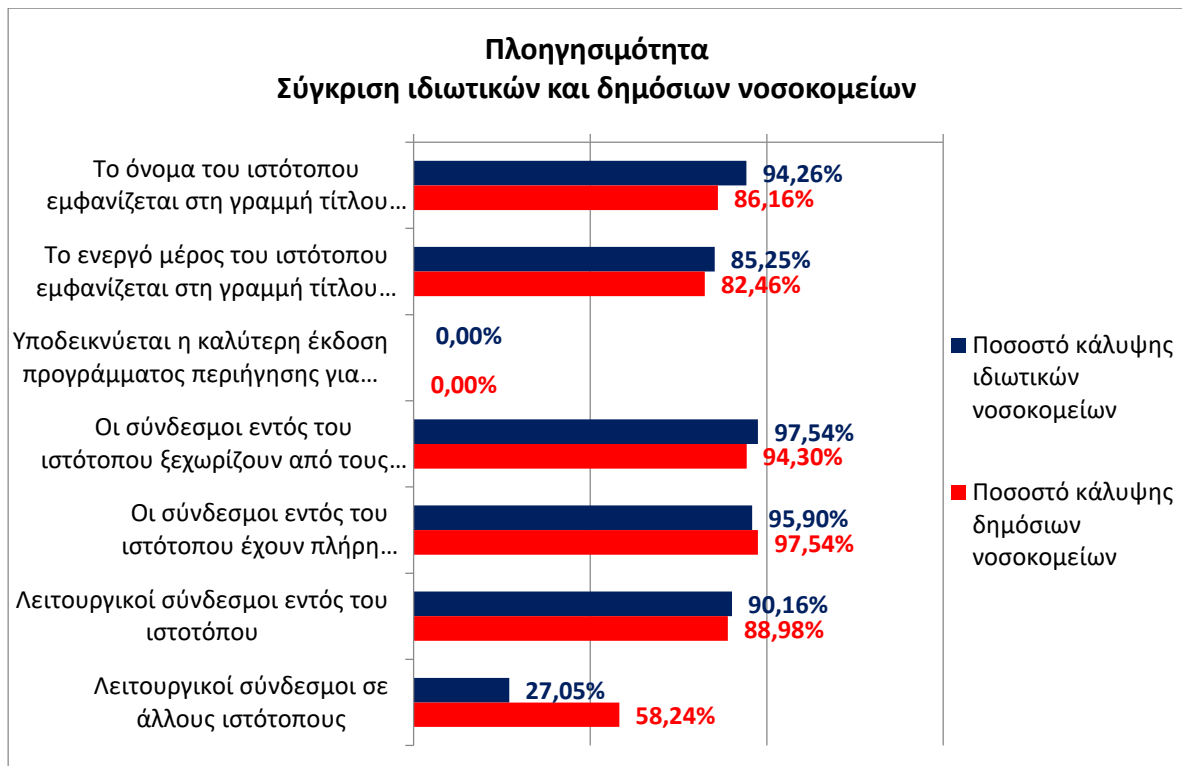


Γράφημα 37: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Διαφήμιση/Μάρκετινγκ» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 37 παρατηρούμε ότι υποδείκτες με θέμα τις διαφημίσεις εμφανίζουν ποσοστό 100% και από τις δυο κατηγορίες νοσοκομείων. Όπως προείπαμε δεν παρατηρήθηκε καμία διαφήμιση σε κανέναν ιστότοπο νοσηλευτικού ιδρύματος και για αυτό παρουσιάζουν πλήρη κάλυψη. Στο συγκεκριμένο υποδείκτη υπεροχή παρουσιάζουν τα ιδιωτικά νοσοκομεία καθώς χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για διαφημιστικούς και ενημερωτικούς λόγους. Αντίθετα, τα δημόσια νοσοκομεία, λόγω της υπόστασης τους (δημόσιος χαρακτήρας), δεν είναι εύκολο να διαχειριστούν τα προφίλ τους στα μέσα δικτύωσης. Αντίθετα, η υποχρέωση που έχουν τα δημόσια νοσοκομεία να δημοσιεύουν τις προκηρύξεις πρόσληψης προσωπικού έχει ως αποτέλεσμα να παρουσιάζουν μεγαλύτερο ποσοστό κάλυψης του αντίστοιχου υποδείκτη σε σχέση με τα ιδιωτικά.

5.3.12 Δείκτης «Πλοηγησιμότητα» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 38 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Πλοηγησιμότητα» για όλα τα ιδιωτικά και δημόσια νοσοκομεία:

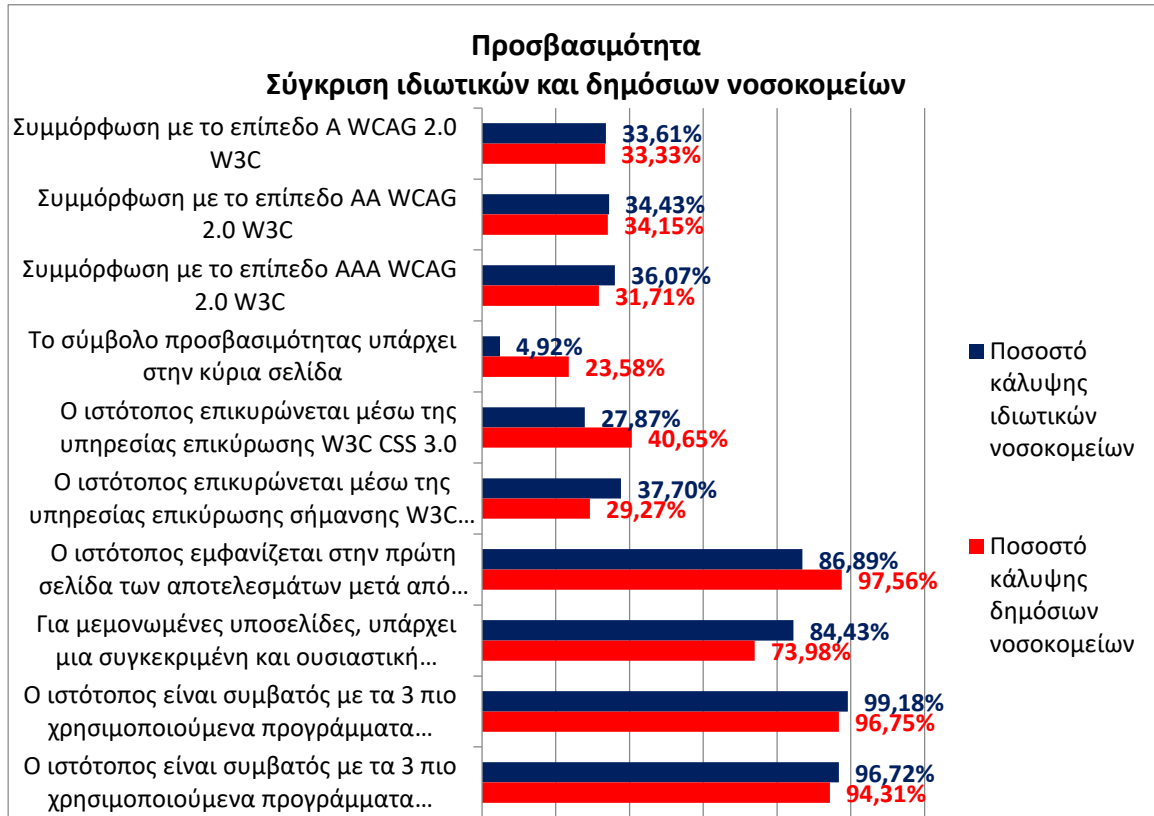


Γράφημα 38: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Πλοηγησιμότητα» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων

Οι υποδείκτες του δείκτη «Πλοηγησιμότητα» παρουσιάζουν τα υψηλότερα ποσοστά κάλυψης. Τα ιδιωτικά νοσοκομεία παρουσιάζουν το μεγαλύτερο ποσοστό κάλυψης σε σχέση με τα δημόσια αν και οι μεταξύ τους διαφορές είναι πολύ μικρές. Αξιολογη διαφορά παρατηρείται στον υποδείκτη «Λειτουργικοί σύνδεσμοι σε άλλους ιστότοπους» όπου προηγούνται τα δημόσια ιδρύματα έναντι των ιδιωτικών με διαφορά 31,19%. Τέλος, όπως προαναφέραμε, σε κανένα διαδικτυακό τόπο είτε πρόκειται για δημόσιο είτε για ιδιωτικό νοσοκομείο δεν υποδεικνύεται το καλύτερο πρόγραμμα περιήγησης.

5.3.13 Δείκτης «Προσβασιμότητα» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 39 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Προσβασιμότητα» για όλα τα ιδιωτικά και δημόσια νοσοκομεία:



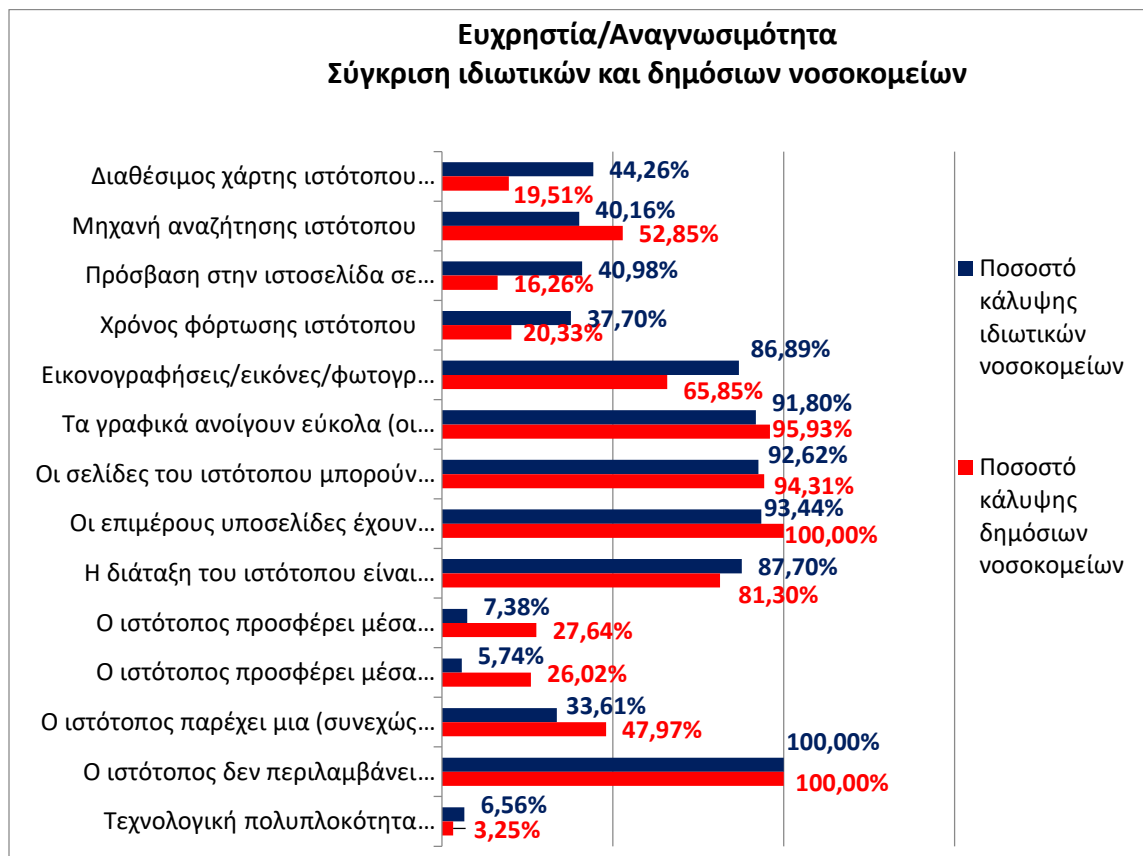
Γράφημα 39: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Προσβασιμότητα» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 39 παρατηρούμε ότι στους έξι (6) από τους δέκα (10) υποδείκτες υπερτερούν τα ιδιωτικά νοσοκομεία έναντι των δημοσίων. Όμως η μεταξύ τους διαφορά είναι πολύ μικρή. Η πιο σημαντική ποσοστιαία διαφορά εντοπίζεται στον υποδείκτη «Το σύμβολο προσβασιμότητας υπάρχει στην κύρια σελίδα» όπου εμφανίζουν καλύτερα αποτελέσματα τα δημόσια νοσοκομεία και η διαφορά τους από τα ιδιωτικά ανέρχεται στο 18,66%. Γενικά, η πλειοψηφία των διαδικτυακών τόπων και των δυο κατηγοριών νοσοκομείων είναι συμβατοί και με τα τρία (3) πιο χρησιμοποιούμενα προγράμματα περιήγησης που έχουμε προαναφέρει σε προηγούμενο κεφάλαιο και εμφανίζονται στην πρώτη σελίδα των αποτελεσμάτων μετά από αναζήτηση στη μηχανή “Google”. Όμως,

πρέπει να συμμορφωθούν με τα πρότυπα προσβασιμότητας WCAG προκειμένου να εξασφαλίσουν καλύτερη πρόσβαση στα άτομα με αναπηρία.

5.3.14 Δείκτης «Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 40 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα» για όλα τα ιδιωτικά και δημόσια νοσοκομεία:



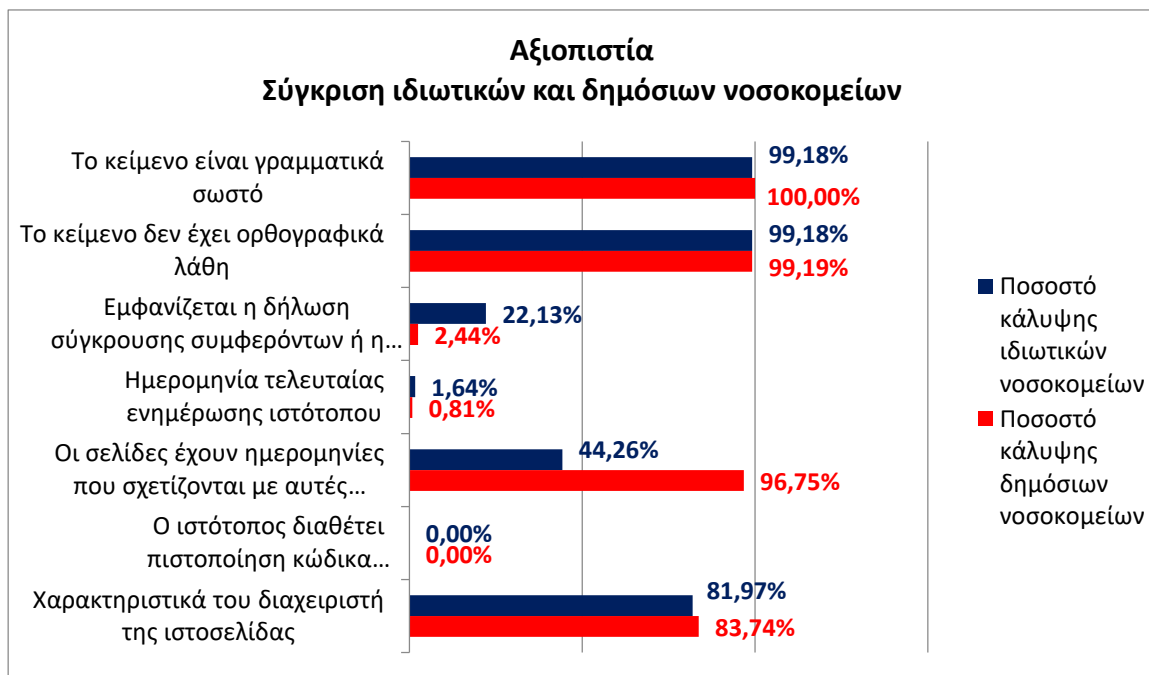
Γράφημα 40: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων

Σύμφωνα με το Γράφημα 40, τα ιδιωτικά και τα δημόσια νοσοκομεία ισοψηφούν στον υποδείκτη «Ο ιστότοπος δεν περιλαμβάνει αναδυόμενες διαφημίσεις» με ποσοστό 100%. Τα δημόσια νοσοκομεία παρουσιάζουν μεγαλύτερο ποσοστό κάλυψης σε επτά (7) υποδείκτες ενώ τα ιδιωτικά σε έξι (6). Μεγαλύτερη διαφορά υπέρ των δημόσιων νοσοκομείων παρατηρείται στον υποδείκτη «Ο ιστότοπος προσφέρει μέσα προσαρμογής

(αύξησης) της αντίθεσης των πληροφοριών κειμένου για επισκέπτες με προβλήματα όρασης» με ποσοστό 20,28% και στον «Ο ιστότοπος προσφέρει μέσα προσαρμογής (αύξησης) του μεγέθους του κειμένου χωρίς να επηρεάζεται η λειτουργικότητα του ιστότοπου» με ποσοστό 20,27%. Στον αντίποδα, τα ιδιωτικά παρουσιάζουν μεγαλύτερη διαφορά στον «Διαθέσιμος χάρτης ιστότοπου sitemap» με ποσοστό 24,75% και στον «Πρόσβαση στην ιστοσελίδα σε ξένες γλώσσες» με ποσοστό 24,72%.

5.3.15 Δείκτης «Αξιοπιστία» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 41 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Αξιοπιστία» για όλα τα ιδιωτικά και δημόσια νοσοκομεία:



Γράφημα 41: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Αξιοπιστία» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων

Από το παραπάνω Γράφημα 41 εξάγουμε το συμπέρασμα ότι σε δυο υποδείκτες τα δημόσια και τα ιδιωτικά νοσοκομεία σχεδόν ισοψήφησαν. Οι εν λόγω δείκτες είναι «Το κείμενο είναι γραμματικά σωστό» και «Το κείμενο δεν έχει ορθογραφικά λάθη». Στους συγκεκριμένους υποδείκτες τα ιδιωτικά εμφάνισαν τα μεγαλύτερα ποσοστά. Υψηλή διαφορά παρατηρούμε στον υποδείκτη «Οι σελίδες έχουν ημερομηνίες που σχετίζονται με αυτές (Υπάρχουν ενδείξεις ενημερώσεων στο υλικό του ιστότοπου)» όπου τα δημόσια

ιδρύματα προηγούνται των ιδιωτικών με την ποσοστιαία διαφορά να διαμορφώνεται στο 52,49%. Σε γενικές γραμμές και οι δυο κατηγορίες νοσοκομείων εμφάνισαν σχεδόν τα ίδια ποσοστά κάλυψης πλην της προαναφερόμενης διαφοράς.

5.3.16 Δείκτης «Απόρρητο/Ασφάλεια» - Σύγκριση ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων

Στο Γράφημα 42 παρουσιάζονται αναλυτικά τα ποσοστά κάλυψης των επιμέρους υποδεικτών του δείκτη «Απόρρητο/Ασφάλεια» για όλα τα ιδιωτικά και δημόσια νοσοκομεία:



Γράφημα 42: Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών του δείκτη «Απόρρητο/Ασφάλεια» ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων

Στο ανωτέρω Γράφημα 42 παρατηρούμε ότι και οι δυο κατηγορίες νοσοκομείων παρουσιάζουν υψηλά ποσοστά κάλυψης σε όλους τους υποδείκτες. Γενικότερα, παρατηρούνται μικρές ποσοστιαίες διαφορές στους περισσότερους υποδείκτες. Η μεγαλύτερη διαφορά εντοπίζεται στον υποδείκτη «Ο ιστότοπος είναι ασφαλής

(κρυπτογραφημένος)» όπου τα ιδιωτικά υπερτερούν έναντι των δημοσίων με τη διαφορά των ποσοστών να ανέρχεται στο 21.07%.

5.4 Σύγκριση βαθμολογίας νοσηλευτικών ιδρυμάτων με κριτήριο διαχωρισμού τον αριθμό κλινών

Παρακάτω ακολουθεί σύγκριση των νοσηλευτικών ιδρυμάτων σύμφωνα με τις κλίνες που λειτουργούν προκειμένου να διαπιστωθεί αν διαφοροποιούνται οι διαδικτυακοί τόποι τους.

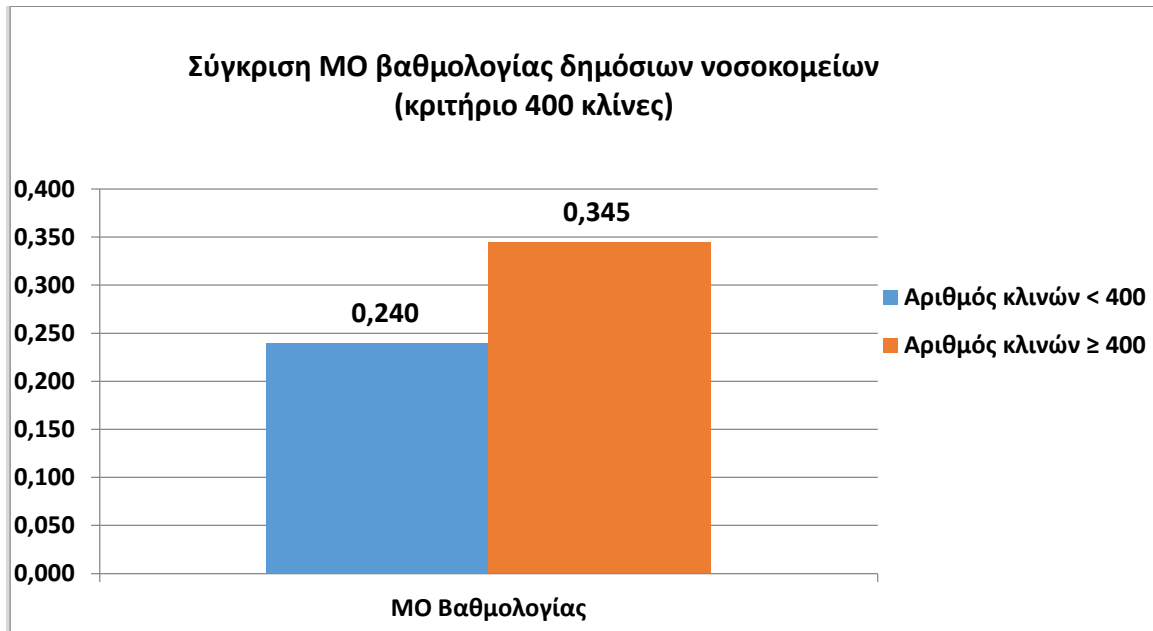
5.4.1 Διαχωρισμός δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο διαχωρισμού τις 400 κλίνες

Στη συνέχεια θα πραγματοποιηθεί διαχωρισμός των δημόσιων νοσηλευτικών ιδρυμάτων με κριτήριο τον αριθμό κλινών. Το κριτήριο είναι ο αριθμός των τετρακοσίων (400) κλινών. Η επιλογή του αριθμού των 400 κλινών έγινε σύμφωνα με το άρθρο 7 του Ν. 3329/05 (ΦΕΚ 81/Α/4-4-2005) όπου για τη Διοίκηση ενός νοσοκομείου με περισσότερες από 400 κλίνες απαιτούνται περισσότερα άτομα όπως Αναπληρωτής Διοικητής και οι διάφορες εσωτερικές επιτροπές στελεχώνονται με περισσότερα μέλη. Τα “μεγάλα” νοσοκομεία που έχουν παραπάνω από τετρακόσιες κλίνες είναι τριάντα έξι (36) ενώ τα “μικρά” είναι ογδόντα επτά σύμφωνα με τον Πίνακα 9.

	Αριθμός κλινών < 400	Αριθμός κλινών ≥ 400
Δημόσια νοσοκομεία	87	36

Πίνακας 9: Διαχωρισμός δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο τις 400 κλίνες

Στο παρακάτω Γράφημα 43 αποτυπώνεται ο μέσος όρος της βαθμολογίας των δυο κατηγοριών δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο διαχωρισμού τις 400 κλίνες.



Γράφημα 43: Σύγκριση ΜΟ βαθμολογίας δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο τις 400 κλίνες

Από το παραπάνω Γράφημα συμπεραίνουμε ότι τα δημόσια νοσοκομεία με περισσότερες από 400 κλίνες εμφάνισαν καλύτερα αποτελέσματα στα κριτήρια του εργαλείου HSWAI και πέτυχαν καλύτερη βαθμολογία από τα νοσοκομεία με λιγότερες από 400 κλίνες.

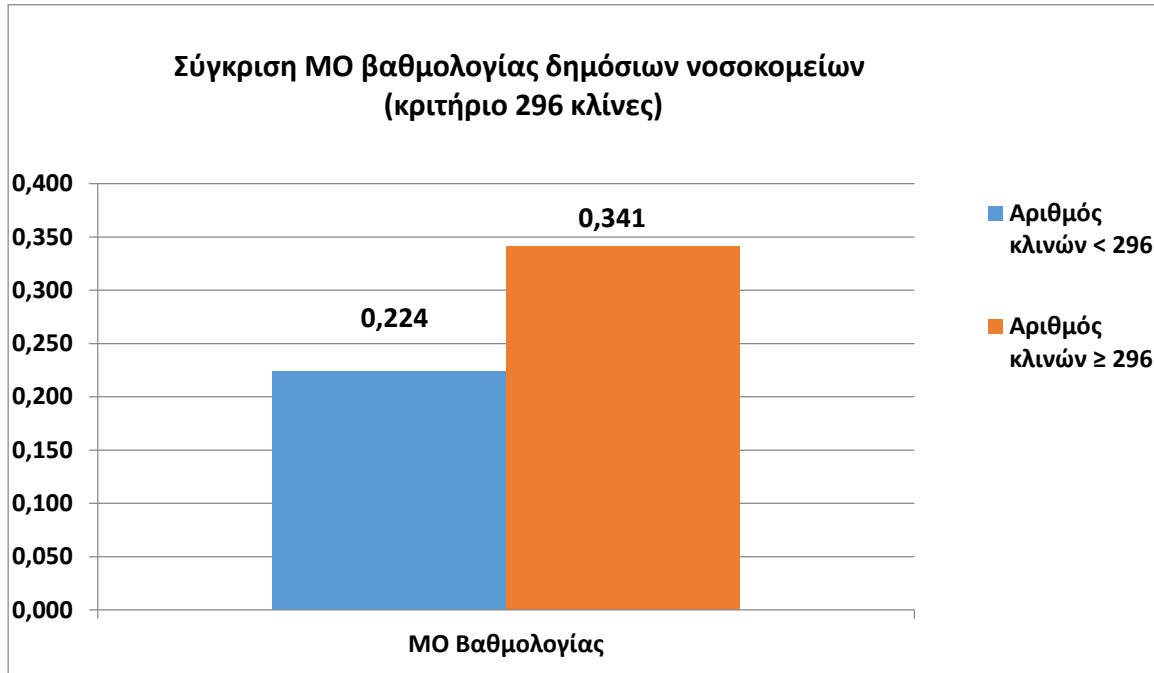
5.4.2 Διαχωρισμός δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο διαχωρισμού τον Μέσο Όρο των κλινών

Οι διακυμάνσεις που παρουσιάζουν τα δημόσια νοσοκομεία σχετικά με τον αριθμό κλινών είναι μεγάλες. Το μεγαλύτερο αριθμό κλινών διατηρεί το δημόσιο νοσοκομείο «Ψυχιατρικό Νοσοκομείο Αττικής “Δαφνί”» οι οποίες είναι χίλιες διακόσιες δέκα (1210) ενώ οι λιγότερες κλίνες εντοπίζονται στο «ΓΝ-ΚΥ Κρεστένων» που διατηρεί δεκαπέντε (15). Συνεπώς, όπως φαίνεται στον Πίνακα 10 διαχωρίζονται τα δημόσια νοσοκομεία σε δυο κατηγορίες σύμφωνα με το Μέσο Όρο των κλινών τους που είναι διακόσιες ενενήντα έξι (296).

	Αριθμός κλινών < 296	Αριθμός κλινών ≥ 296
Δημόσια νοσοκομεία	74	49

Πίνακας 10: Διαχωρισμός δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο το ΜΟ του αριθμού των κλινών τους

Στο παρακάτω Γράφημα αποτυπώνεται ο Μέσος Όρος της βαθμολογίας των δυο κατηγοριών δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο διαχωρισμού τις 296 κλίνες.



Γράφημα 44: Σύγκριση ΜΟ βαθμολογίας δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο τις 296 κλίνες

Παρατηρούμε ότι τα δημόσια νοσοκομεία με περισσότερες κλίνες εμφανίζουν μεγαλύτερες επιδόσεις σύμφωνα με την βαθμολογική κατάταξη του εργαλείου HSWAI.

5.4.3 Διαχωρισμός ιδιωτικών νοσοκομείων με κριτήριο διαχωρισμού τον Μέσο Όρο των κλινών

Όπως τα δημόσια έτσι και τα ιδιωτικά νοσοκομεία παρουσιάζουν μεγάλες διακυμάνσεις σχετικά με τον αριθμό των κλινών τους. Ο μεγαλύτερος αριθμός κλινών εντοπίζεται στο ίδρυμα «Μητέρα Ιδιωτική Γενική Μαιευτική Γυναικολογική και Παιδιατρική κλινική» που ανέρχεται στις πεντακόσιες μια (501) ενώ ο μικρότερος αριθμός κλινών είναι δεκαπέντε (15) και εντοπίζεται σε επτά νοσηλευτικά ιδρύματα (αναφέρουμε το «“Epicurus” Μαιευτική & Γυναικολογική Κλινική – πρώην κλινική “Μητέρα-Ν. Φάης-Κ. Παππάς ΟΕ”» ως το τελευταίο στην βαθμολογία). Συνεπώς, στον Πίνακα 11

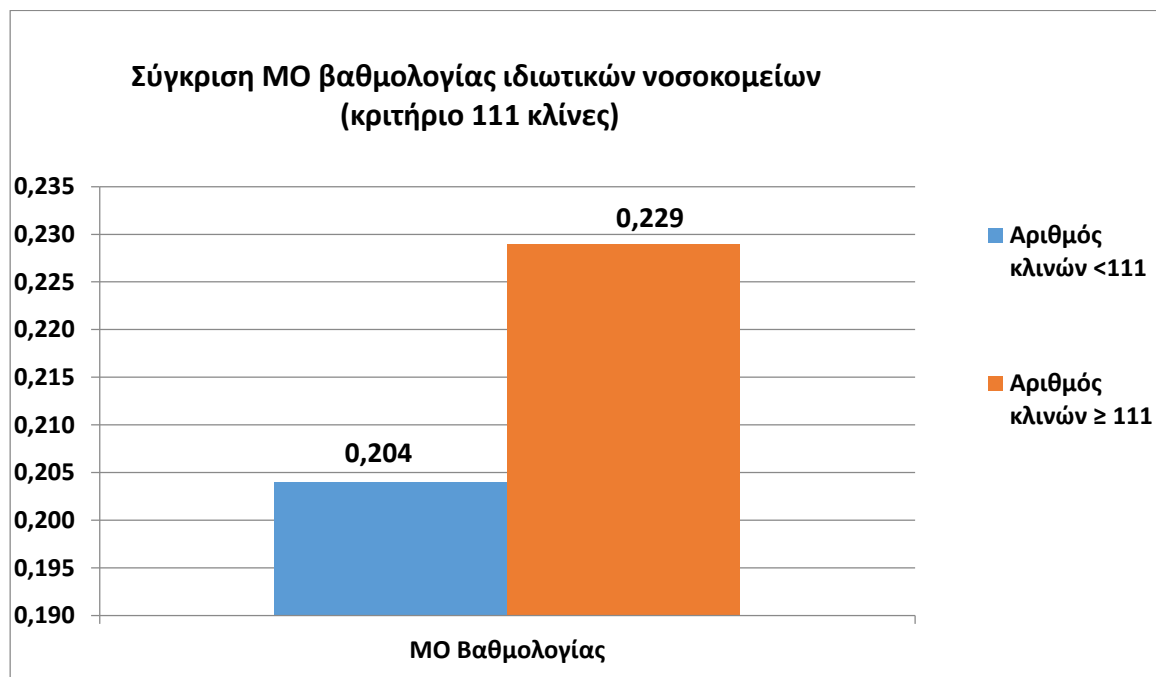
Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

αποτυπώνεται ο διαχωρισμός των ιδιωτικών νοσοκομείων σε δυο κατηγορίες σύμφωνα με το Μέσο Όρο των κλινών τους που είναι εκατόν έντεκα (111).

	Αριθμός κλινών < 111	Αριθμός κλινών ≥ 111
Ιδιωτικά νοσοκομεία	75	47

Πίνακας 11: Διαχωρισμός ιδιωτικών νοσοκομείων με κριτήριο το ΜΟ του αριθμού των κλινών τους

Στο παρακάτω Γράφημα αποτυπώνεται ο Μέσος Όρος της βαθμολογίας των δυο κατηγοριών ιδιωτικών νοσοκομείων με κριτήριο διαχωρισμού τις 111 κλίνες.



Γράφημα 45: Σύγκριση ΜΟ βαθμολογίας ιδιωτικών νοσοκομείων με κριτήριο τις 111 κλίνες

Από το Γράφημα 45 συμπεραίνουμε ότι τα ιδιωτικά νοσοκομεία που διατηρούν μεγαλύτερο αριθμό κλινών προηγούνται στη βαθμολογία του HSWAI σε σχέση με αυτά που έχουν λιγότερες από 111 κλίνες.

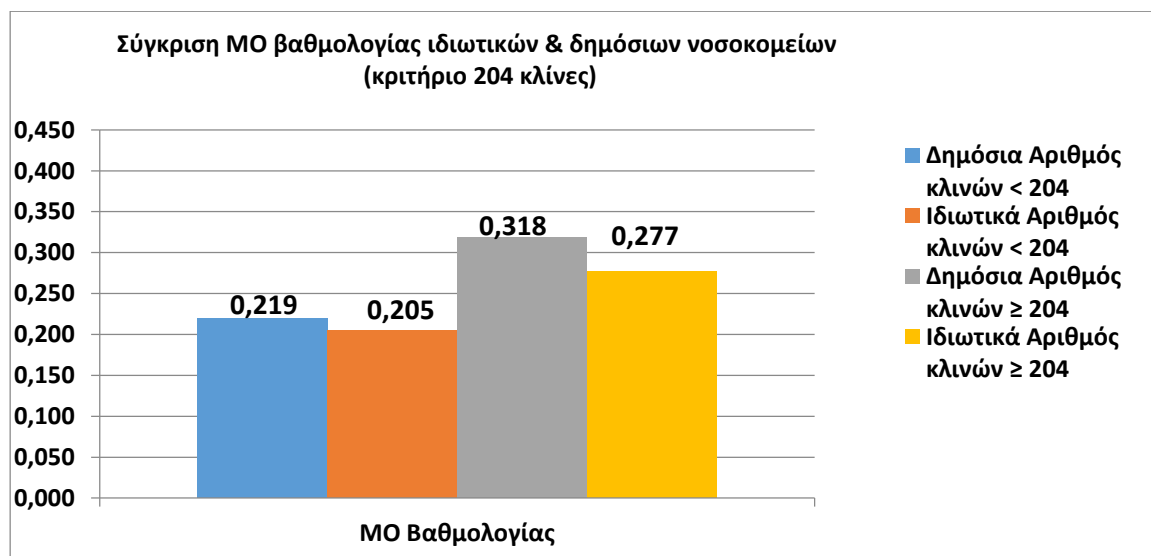
5.4.4 Διαχωρισμός ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο διαχωρισμού το Μέσο Όρο των κλινών

Όπως προαναφέραμε και οι δυο κατηγορίες νοσοκομείων παρουσιάζουν μεγάλη απόκλιση στον αριθμό των κλινών που διατηρούν. Στον Πίνακα 12 εμφανίζονται οι δυο κατηγορίες των νοσοκομείων σύμφωνα με το Μέσο Όρο των κλινών όλου του αξιολογημένου δείγματος που είναι διακόσιες τέσσερις (204).

	Αριθμός κλινών < 204	Αριθμός κλινών ≥ 204
Ιδιωτικά νοσοκομεία	107	15
Δημόσια νοσοκομεία	59	64
Γενικό σύνολο	166	79

Πίνακας 12: Διαχωρισμός ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο το ΜΟ του αριθμού των κλινών τους

Στο παρακάτω Γράφημα αποτυπώνεται ο Μέσος Όρος της βαθμολογίας των ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο διαχωρισμού τις 204 κλίνες.



Γράφημα 46: Σύγκριση ΜΟ βαθμολογίας ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων με κριτήριο τις 204 κλίνες

Για άλλη μια φορά παρατηρούμε ότι τα νοσοκομεία που διαθέτουν περισσότερες κλίνες από 204 προηγούνται σε σχέση με τα νοσοκομεία που έχουν λιγότερες.

Συνεπώς, όσο μεγαλύτερος ο αριθμός των κλινών ενός νοσοκομείου είτε δημόσιου είτε ιδιωτικού τόσο πληρέστερος είναι ο διαδικτυακός τους τόπος παρέχοντας τις απαραίτητες πληροφορίες που χρειάζονται οι ασθενείς και οι πιθανοί χρήστες των υπηρεσιών υγείας.

5.5 Σύγκριση βαθμολογίας δημόσιων νοσηλευτικών ιδρυμάτων με κριτήριο διαχωρισμού την Υγειονομική Περιφέρεια

Σύμφωνα με το Νόμο 3527/2007 η Ελληνική επικράτεια διαιρείται στις παρακάτω επτά (7) Υγειονομικές Περιφέρειες:

- Την 1^η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής
- Την 2^η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου
- Την 3^η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας
- Την 4^η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας και Θράκης
- Την 5^η Υγειονομική Περιφέρεια Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας
- Την 6^η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιόνιων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας
- Την 7^η Υγειονομική Περιφέρεια Κρήτης

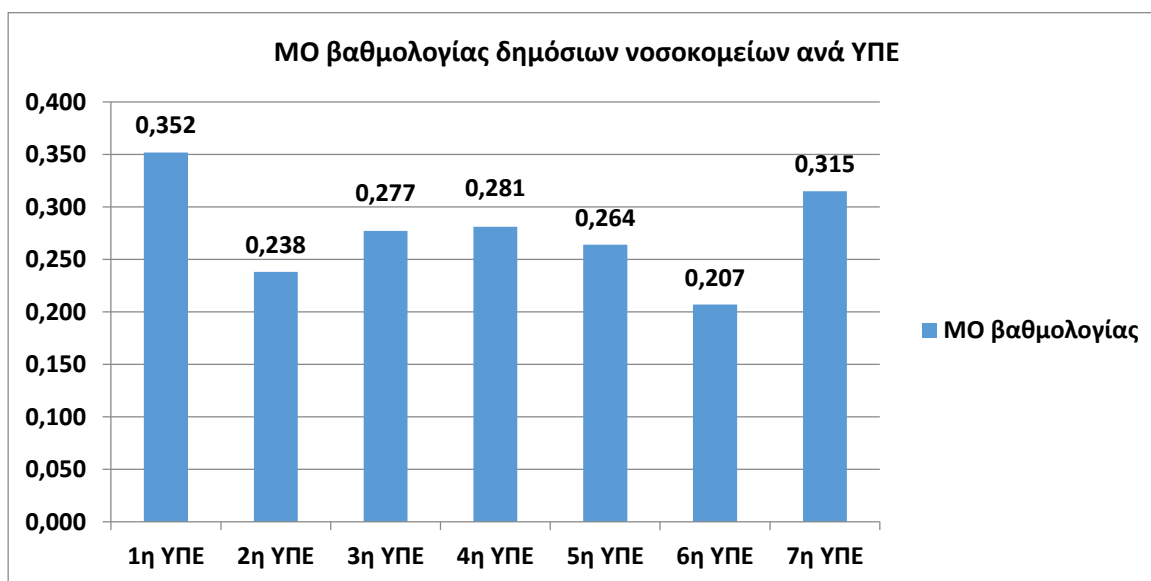
Στην εποπτεία της κάθε ΥΠΕ υπάγεται η διοίκηση των δημόσιων νοσοκομείων που βρίσκονται στην αντίστοιχη γεωγραφική περιοχή. Αντικείμενο της παρούσας σύγκρισης είναι η διερεύνηση της επίδοσης των νοσοκομείων της κάθε ΥΠΕ σύμφωνα με το εργαλείο HSWAI. Στον Πίνακα 13 αποτυπώνεται ο αριθμός των δημόσιων νοσοκομείων της κάθε ΥΠΕ, ο Μέσος Όρος των κλινών τους ανά ΥΠΕ και ο Μέσος Όρος της βαθμολογίας που πέτυχαν οι διαδικτυακοί τόποι των εν λόγω νοσοκομείων έπειτα από την αξιολόγηση τους.

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

	Αριθμός νοσηλευτικών ιδρυμάτων	ΜΟ αριθμού κλινών	ΜΟ βαθμολογίας νοσηλευτικών ιδρυμάτων
1 ^η Υγειονομική Περιφέρεια	23	377	0,352
2 ^η Υγειονομική Περιφέρεια	24	274	0,238
3 ^η Υγειονομική Περιφέρεια	16	299	0,277
4 ^η Υγειονομική Περιφέρεια	14	367	0,281
5 ^η Υγειονομική Περιφέρεια	13	254	0,264
6 ^η Υγειονομική Περιφέρεια	25	225	0,207
7 ^η Υγειονομική Περιφέρεια	8	289	0,315

Πίνακας 13: Αριθμός νοσοκομείων - ΜΟ κλινών - ΜΟ βαθμολογίας ανά ΥΠΕ

Στο παρακάτω Γράφημα αποτυπώνεται ο Μέσος Όρος της βαθμολογίας δημόσιων νοσοκομείων ανά ΥΠΕ.



Γράφημα 47: Σύγκριση ΜΟ βαθμολογίας δημόσιων νοσοκομείων ανά ΥΠΕ

Στο Γράφημα 47 παρατηρούμε ότι την καλύτερη βαθμολογία επέδειξαν τα 23 νοσοκομεία της 1^η ΥΠΕ όπου εδρεύουν στην Αττική και λειτουργούν τις περισσότερες κλίνες (ΜΟ 377). Στη δεύτερη θέση ακολουθούν τα νοσοκομεία της 7^η ΥΠΕ που εδρεύουν στην Κρήτη. Στην 7^η ΥΠΕ λειτουργούν οκτώ νοσοκομεία και ο υψηλός ΜΟ βαθμολογίας που επέδειξαν σημαίνει ότι στην πλειοψηφία τους διαθέτουν πληρέστερους ιστότοπους. Η 3^η και 4^η ΥΠΕ διαθέτουν σχεδόν τον ίδιο αριθμό νοσοκομείων και επέδειξαν σχεδόν την ίδια επίδοση με το ΜΟ βαθμολογίας να κυμαίνεται από 0,277 έως 0,281. Τα νοσοκομεία της 5^η ΥΠΕ εμφάνισαν την τρίτη καλύτερη επίδοση με ΜΟ βαθμολογίας 0,264. Η 2^η και 6^η ΥΠΕ διαθέτουν περίπου τον ίδιο αριθμό νοσοκομείων και εμφάνισαν τη χαμηλότερη βαθμολογία από όλες τις ΥΠΕ. Ιδιαίτερα, η 6^η ΥΠΕ σημειώνει τη μικρότερη βαθμολογία όλων των ΥΠΕ. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι σε αυτές τις δυο ΥΠΕ περιλαμβάνονται νοσοκομεία που βρίσκονται σε περιοχές με γεωγραφικές ιδιαιτερότητες όπως νησιωτικά συμπλέγματα και ορεινούς όγκους ενώ τα νοσηλευτικά ιδρύματα λειτουργούν με λιγότερες κλίνες.

Από τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι τα χαρακτηριστικά της γεωγραφικής περιοχής (πληθυσμός, οικονομική δραστηριότητα, ανάγλυφο κτλ) που εδρεύουν τα νοσοκομεία και ο αριθμός των κλινών και κατά συνέπεια το μέγεθος του νοσοκομείου επηρεάζουν την ποιότητα και πληρότητα των ιστοσελίδων των νοσηλευτικών ιδρυμάτων.

5.6 Σύγκριση Ελληνικών & Πορτογαλικών νοσηλευτικών ιδρυμάτων

Σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ η Ελλάδα έχει πληθυσμό 10,7 εκατομμύρια κατοίκους και το κατά κεφαλήν εισόδημα είναι 31177\$. Οι δαπάνες για την υγεία ανέρχονται στα 2486\$ κατά άτομο ενώ αντιστοιχούν 4,2 κλίνες ανά χίλιους κατοίκους (OECD Greece, 2023). Η Πορτογαλία έχει πληθυσμό 10,3 εκατομμύρια κατοίκους και το κατά κεφαλήν εισόδημα είναι 36700\$. Οι δαπάνες για την υγεία ανέρχονται στα 3816\$ κατά άτομο ενώ αντιστοιχούν 3,5 κλίνες ανά χίλιους κατοίκους (OECD Portugal, 2023). Παρατηρούμε ότι οι δυο χώρες παρουσιάζουν σχεδόν τα ίδια στοιχεία. Οπότε μια σύγκριση των νοσοκομείων σύμφωνα με τα αποτελέσματα της αξιολόγησης κατά HSWAI θα παρουσίαζε ενδιαφέρον.

5.6.1 Σύγκριση γενικής βαθμολογίας κατά HSWAI Ελληνικών και Πορτογαλικών νοσοκομείων

Σύμφωνα με την έρευνα των Soares, Sarantis & Carvalho τα δέκα Πορτογαλικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI αποτυπώνονται στον Πίνακα 14.

A/A	Όνομα Νοσοκομείου	Τύπος	Βαθμολογία HSWAI
1	IPO do Porto Francisco Gentil	Δημόσιο	0,624
2	Hospital CUF Torres Vedras	Ιδιωτικό	0,608
3	CH Universitário Lisboa Central, EPE	Δημόσιο	0,603
4	Hospital CUF Cascais, AS	Ιδιωτικό	0,602
5	Hospital CUF Santarém	Ιδιωτικό	0,594
6	Hospital CUF Infante Santo	Ιδιωτικό	0,588
7	Hospital CUF Descobertas	Ιδιωτικό	0,581
8	Hospital da Luz, Róvoa de Varzim	Ιδιωτικό	0,543
9	ULS Alto Minho, EPE	Δημόσιο	0,541
10	Hospital da Luz, Lisboa	Ιδιωτικό	0,536

Πίνακας 14: Πορτογαλικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI - πηγή (Soares et al, 2019)

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της παρούσης έρευνας, στον πίνακα 15 παρουσιάζονται τα Ελληνικά νοσοκομεία με τις δέκα καλύτερες βαθμολογίες κατά HSWAI

A/A	Όνομα Νοσοκομείου	Τύπος	Βαθμολογία HSWAI
1	Γ.Ν. Παπαγεωργίου	Δημόσιο	0,615
2	ΨΥΧΙΚΗ ΔΟΜΗ της Νευροψυχιατρικό Θεραπευτήριο Ε. Τζεράνη Α.Ε.	Ιδιωτικό	0,480
3	ΠΑΙΔΙΑΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ - ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ Ε.Α.Ε.	Ιδιωτικό	0,476
4	«ΙΑΤΡΙΚΟ ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ» ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ ΕΑΕ	Ιδιωτικό	0,473
5	ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ Ε.Α.Ε.	Ιδιωτικό	0,473
6	ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ ΕΑΕ Κλινική Παλαιού Φαλήρου	Ιδιωτικό	0,473

7	ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ ΕΑΕ-ΚΛΙΝΙΚΗ ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ	Ιδιωτικό	0,473
8	ΙΔ. ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ Ε.Α.Ε. ΚΛΙΝΙΚΗ ΨΥΧΙΚΟΥ	Ιδιωτικό	0,471
9	ΕΡΡΙΚΟΣ ΝΤΥΝΑΝ- HOSPITAL CENTER	Ιδιωτικό	0,462
10	«DOCTORS' HOSPITAL A.E.» Ιδ. Γενική Κλινική Ο ΙΠΠΟΚΡΑΤΗΣ ΑΕ	Ιδιωτικό	0,455
11	«Κοργιαλένειο- Μπενάκειο» Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός – Γ. Ν. Αθηνών	Δημόσιο	0,453
12	Γ.Ν. ΚΑΒΑΛΑΣ	Δημόσιο	0,453
13	ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ Γ.Ν. "ΑΧΕΠΑ"	Δημόσιο	0,445
14	«ΚΑΤ» Κέντρο Αποκατάστασης Τραυματιών – Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών	Δημόσιο	0,440

Πίνακας 15: Ελληνικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI

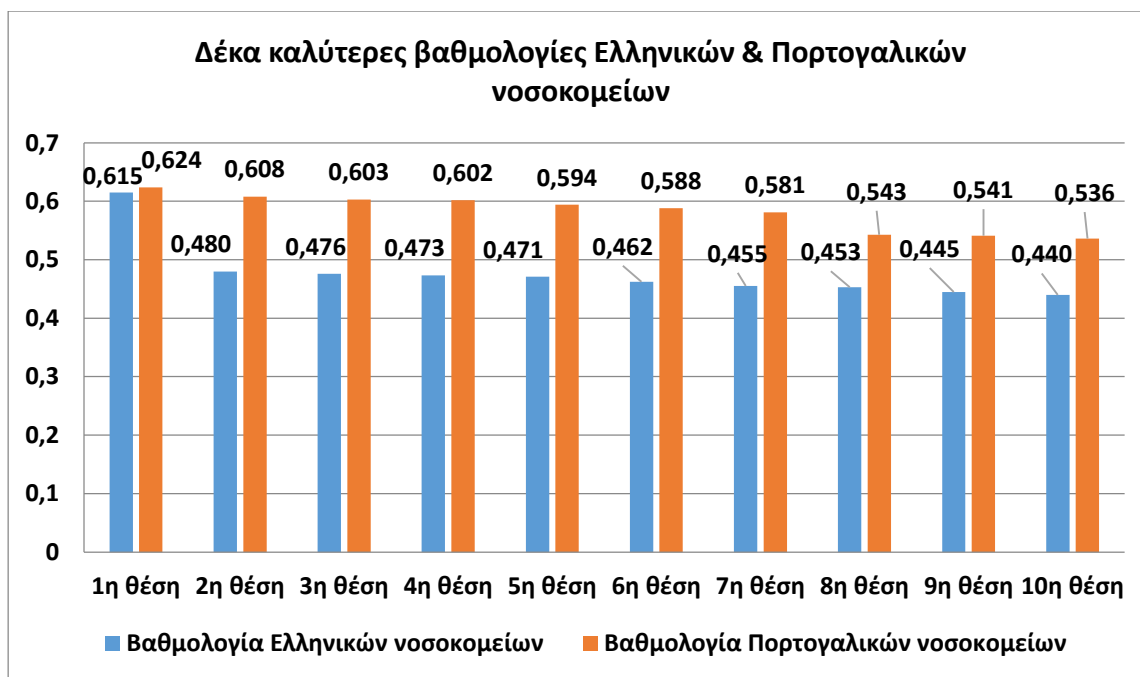
Σύμφωνα με τους Πίνακες 14 και 15 παρατηρούμε ότι στην Πορτογαλία οι δέκα καλύτερες βαθμολογίες εντοπίζονται σε τρία (3) δημόσια νοσοκομεία και σε επτά (7) ιδιωτικά. Αντίστοιχα, στην Ελλάδα οι δέκα καλύτερες βαθμολογίες εμφανίζονται σε πέντε (5) δημόσια και εννέα (9) ιδιωτικά. Όμως, στην Πορτογαλία για κάθε βαθμολογία αντιστοιχεί ένα νοσοκομείο ενώ στην Ελλάδα σε δυο θέσεις έχουμε ισοψηφία σε περισσότερα από ένα νοσοκομεία. Συγκεκριμένα, τη βαθμολογία 0,473 εμφανίζουν τέσσερα (4) ιδιωτικά και τη βαθμολογία 0,453 πέτυχαν δυο (2) δημόσια. Επειδή τις δυο εν λόγω βαθμολογίες εμφάνισαν ίδιας κατηγορίας νοσοκομεία τότε μπορούμε να υποθέσουμε ότι τις δέκα θέσεις κατέλαβαν τέσσερα (4) δημόσια και έξι (6) ιδιωτικά.

Συνεπώς, στις δέκα καλύτερες βαθμολογίες στην Πορτογαλία τα δημόσια νοσοκομεία εμφανίζονται με ποσοστό 30% και τα ιδιωτικά με 70%. Στον αντίποδα, τα ελληνικά δημόσια νοσοκομεία καταλαμβάνουν το 40% των θέσεων και τα ιδιωτικά το 60%. Συμπερασματικά, στις δύο χώρες μεγαλύτερη παρουσία έχουν τα ιδιωτικά ενώ στην Ελλάδα είναι σχετικά καλύτερη η παρουσία των δημόσιων.

Στον Πίνακα 16 παρουσιάζονται οι Μέσοι Όροι των δέκα καλύτερων βαθμολογιών των ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδα και της Πορτογαλίας. Για τον υπολογισμό του ΜΟ θεωρούμε ότι για τα ελληνικά νοσοκομεία κάθε μια θέση βαθμολογίας καταλαμβάνεται από μια κατηγορία νοσοκομείου.

Χώρα/ΜΟ κατηγορίας	Δημόσια νοσοκομεία ΜΟ βαθμολογίας	Ιδιωτικά νοσοκομεία ΜΟ βαθμολογίας	Γενικός Μέσος Όρος όλων των βαθμολογιών
Ελλάδα	0,488	0,470	0,474
Πορτογαλία	0,589	0,579	0,582

Πίνακας 16: ΜΟ δέκα καλύτερων βαθμολογιών δημόσιων και ιδιωτικών νοσοκομείων Ελλάδας & Πορτογαλίας



Γράφημα 48: Δέκα καλύτερες βαθμολογίες Ελληνικών & Πορτογαλικών νοσοκομείων

Από τον Πίνακα 16 και το Γράφημα 48 συμπεραίνουμε ότι τα Ελληνικά νοσοκομεία υστερούν σε σχέση με τα Πορτογαλικά σχετικά με την πληρότητα και την ποιότητα των

διαδικτυακών τους τόπων. Καθώς σε όλες τις κατηγορίες τα Πορτογαλικά εμφανίζουν μεγάλες διαφορές στην βαθμολογία. Σύμφωνα με το Γράφημα 48, μόνο το ελληνικό δημόσιο νοσοκομείο που βρίσκεται στην πρώτη θέση με βαθμολογία 0,615 μπορεί να ανταγωνιστεί και να θεωρηθεί ισάξιο των Πορτογαλικών. Μάλιστα, παρουσιάζει τόσο υψηλή βαθμολογία που ξεπερνάει και τη βαθμολογία της δεύτερης θέσης των Πορτογαλικών νοσοκομείων.

5.6.2 Σύγκριση βαθμολογίας κατά HSWAI στο κριτήριο «Περιεχόμενο» Ελληνικών και Πορτογαλικών νοσοκομείων

Στον Πίνακα 17 παρουσιάζονται οι δέκα υψηλότερες βαθμολογίες που εμφάνισαν τα Πορτογαλικά νοσοκομεία στο Κριτήριο C1 «Περιεχόμενο».

A/A	Όνομα Νοσοκομείου	Τύπος	Βαθμολογία Κριτηρίου C1
1	CH Leiria, EPE	Δημόσιο	0,740
2	Hospital de Sta. Maria Maior - Barcelos	Δημόσιο	0,705
3	Hospital do Espírito Santo de Évora	Δημόσιο	0,694
4	CH S. João, EPE	Δημόσιο	0,686
5	CH Lisboa Ocidental, EPE	Δημόσιο	0,681
6	Hospital de Braga	Δημόσιο	0,666
7	CH Universitário Cova da Beira, EPE	Δημόσιο	0,645
8	Hospital Beatriz Ângelo	Ιδιωτικό	0,644
9	CH Lisboa Norte, EPE	Δημόσιο	0,644
10	Hospital Distrital de Santarém	Δημόσιο	0,643

Πίνακας 17: Πορτογαλικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI στο Κριτήριο «Περιεχόμενο» - πηγή (Soares et al, 2019)

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της παρούσης έρευνας, στον πίνακα 18 παρουσιάζονται τα Ελληνικά νοσοκομεία με τις δέκα καλύτερες βαθμολογίες κατά HSWAI στο Κριτήριο C1 «Περιεχόμενο».

Α/Α	Όνομα νοσοκομείου	Τύπος	Βαθμολογία Κριτηρίου C1
1	ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ ΠΑΙΔΩΝ ΑΕ	Ιδιωτικό	0,731
1	ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΟ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΟ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ ΑΘΗΝΩΝ Α.Ε.	Ιδιωτικό	0,731
2	Γ.Ν.Θ. "Γ. ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ"	Δημόσιο	0,724
3	Γ.Ν. ΚΑΒΑΛΑΣ	Δημόσιο	0,679
4	ΛΗΤΩ Α.Ε.	Ιδιωτικό	0,676
5	Γ.Ν. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΒΕΝΙΖΕΛΕΙΟ- ΠΑΝΑΝΕΙΟ	Δημόσιο	0,668
6	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΑΘΗΝΩΝ Α.Ε.	Ιδιωτικό	0,667
7	“ΒΙΟCLINIC” ΒΙΟΚΛΙΝΙΚΗ ΑΘΗΝΩΝ ΑΕ	Ιδιωτικό	0,652
8	“ΒΙΟCLINIC” ΒΙΟΚΛΙΝΙΚΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ	Ιδιωτικό	0,642
9	Γ.Ν.Α. "ΣΙΣΜΑΝΟΓΛΕΙΟ"	Δημόσιο	0,638
10	Γ.Ν.Α. Γ. ΓΕΝΝΗΜΑΤΑΣ	Δημόσιο	0,629

Πίνακας 18: Ελληνικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI στο Κριτήριο «Περιεχόμενο»

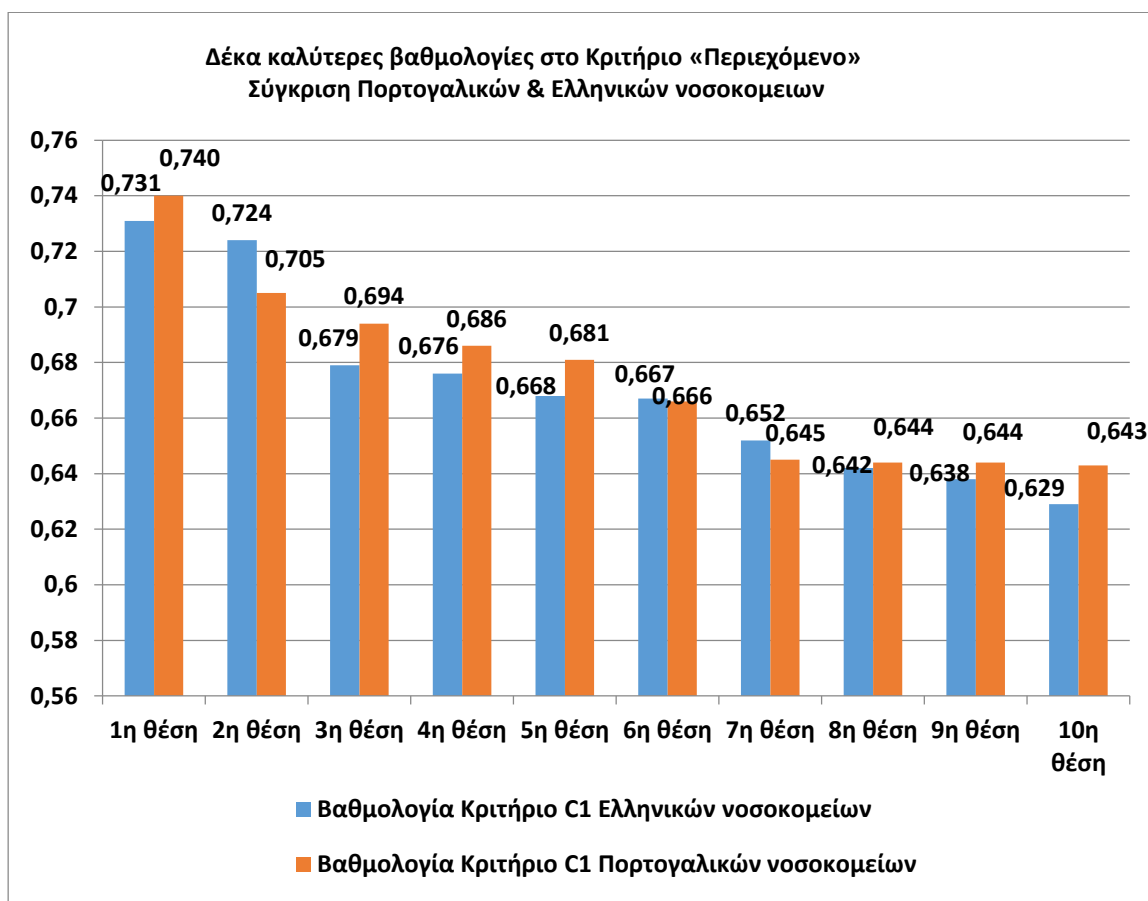
Από τον Πίνακα 17 και 18 παρατηρούμε ότι στο Κριτήριο «Περιεχόμενο» οι δέκα καλύτερες βαθμολογίες στην Πορτογαλία εντοπίζονται σε εννέα (9) δημόσια νοσοκομεία και ένα ιδιωτικό το οποίο ισοψηφεί με ένα δημόσιο νοσοκομείο. Στην Ελλάδα τις δέκα θέσεις τις καταλαμβάνουν πέντε (5) δημόσια νοσοκομεία και έξι (6) ιδιωτικά. Αυτό σημαίνει ότι σε κάποιες θέσεις ισοψηφούν περισσότερα από ένα νοσοκομεία. Συγκεκριμένα, στην πρώτη θέση βρίσκονται δυο (2) ιδιωτικά. Επειδή την εν λόγω βαθμολογία εμφάνισαν ίδιας κατηγορίας νοσοκομεία τότε μπορούμε να υποθέσουμε ότι τις δέκα θέσεις κατέλαβαν πέντε (5) δημόσια και πέντε (5) ιδιωτικά.

Συνεπώς, στις δέκα καλύτερες βαθμολογίες στην Πορτογαλία τα δημόσια νοσοκομεία εμφανίζονται με ποσοστό 90% και τα ιδιωτικά με 10%. Στον αντίποδα, τα ελληνικά δημόσια νοσοκομεία καταλαμβάνουν το 50% των θέσεων και τα ιδιωτικά επίσης 50%. Συμπερασματικά, στις δύο χώρες παρατηρούμε ανισοκατανομή καθώς στη Πορτογαλία συντριπτική παρουσία έχουν τα δημόσια νοσοκομεία ενώ στην Ελλάδα τα δημόσια και τα ιδιωτικά κατέχουν τον ίδιο αριθμό θέσεων

Στον Πίνακα 19 παρουσιάζονται οι Μέσοι Όροι των δέκα καλύτερων βαθμολογιών των ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας και της Πορτογαλίας που εμφάνισαν στο Κριτήριο «Περιεχόμενο». Για τον υπολογισμό του ΜΟ θεωρούμε ότι για τα ελληνικά νοσοκομεία κάθε μια θέση βαθμολογίας καταλαμβάνεται από μια κατηγορία νοσοκομείου.

Χώρα/ΜΟ κατηγορίας	Δημόσια νοσοκομεία ΜΟ βαθμολογίας Κριτήριο C1	Ιδιωτικά νοσοκομεία ΜΟ βαθμολογίας Κριτήριο C1	Μέσος Όρος όλων των βαθμολογιών Κριτήριο C1
Ελλάδα	0,668	0,673	0,676
Πορτογαλία	0,678	0,644	0,675

Πίνακας 19: ΜΟ δέκα καλύτερων βαθμολογιών στο Κριτήριο «Περιεχόμενο» δημόσιων και ιδιωτικών νοσοκομείων Ελλάδας & Πορτογαλίας



Γράφημα 49: Δέκα καλύτερες βαθμολογίες στο Κριτήριο «Περιεχόμενο» Ελληνικών & Πορτογαλικών νοσοκομείων

Από τον Πίνακα 19 και το Γράφημα 49 παρατηρούμε τα Πορτογαλικά νοσοκομεία προηγούνται σε επτά θέσεις ενώ τα Ελληνικά έχουν καλύτερες επιδόσεις σε τρεις θέσεις. Συγκεκριμένα, στην πρώτη, τρίτη, τέταρτη, πέμπτη, όγδοη, ένατη και δέκατη θέση προηγούνται τα Πορτογαλικά ενώ στη δεύτερη, έκτη και έβδομη θέση παρουσιάζουν καλύτερα αποτελέσματα τα Ελληνικά νοσοκομεία. Παρόλο που τα Πορτογαλικά προηγούνται σε επτά (7) θέσεις έναντι των τεσσάρων (4) των Ελληνικών και την καλύτερη επίδοση στο ΜΟ όλων των βαθμολογιών, οι διαφορές μεταξύ των δυο σε όλες τις θέσεις είναι σχετικά μικρές.

5.6.2.1 Σύγκριση δεικτών στο κριτήριο «Περιεχόμενο» Ελληνικών και Πορτογαλικών νοσοκομείων

Στους πέντε δείκτες που εμπεριέχονται στο Κριτήριο «Περιεχόμενο» τα Πορτογαλικά νοσοκομεία παρουσίασαν την επίδοση που αποτυπώνεται στον παρακάτω Πίνακα 20.

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

Δείκτης	Μέσος Όρος	Υψηλότερη τιμή	Χαμηλότερη τιμή
C1.i1 Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθενται στον ιστότοπο	0,626	0,905	0,222
C1.i2 Μετρήσεις Ποιότητας	0,123	0,533	0
C1.i3 Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες	0,399	0,750	0
C1.i4 Πληροφορίες για ασθενείς	0,442	0,933	0
C1.i5 Έρευνα και διδασκαλία	0,472	1	0

Πίνακας 20: Τιμές που παρουσίασαν τα Πορτογαλικά νοσοκομεία στους δείκτες του κριτηρίου «Περιεχόμενο» - πηγή (Soares et al, 2019)

Στους πέντε δείκτες που εμπεριέχονται στο Κριτήριο «Περιεχόμενο» τα Ελληνικά νοσοκομεία παρουσίασαν την επίδοση που αποτυπώνεται στον παρακάτω Πίνακα 21.

Δείκτης	Μέσος Όρος	Υψηλότερη τιμή	Χαμηλότερη τιμή
C1.i1 Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθενται στον ιστότοπο	0,540	0,762	0,143
C1.i2 Μετρήσεις Ποιότητας	0,088	0,500	0
C1.i3 Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες	0,383	0,875	0
C1.i4 Πληροφορίες για ασθενείς	0,384	1	0
C1.i5 Έρευνα και διδασκαλία	0,406	0,889	0,111

Πίνακας 21: Τιμές που παρουσίασαν τα Ελληνικά νοσοκομεία στους δείκτες του κριτηρίου «Περιεχόμενο»

Σύμφωνα με τον Πίνακα 20 και 21 παρατηρούμε ότι τα Πορτογαλικά νοσοκομεία παρουσιάζουν καλύτερες επιδόσεις και στους πέντε δείκτες του Κριτηρίου

«Περιεχόμενο». Τα Ελληνικά νοσοκομεία παρουσίασαν καλύτερο αποτέλεσμα από τα Πορτογαλικά στην «Υψηλότερη τιμή» στο δείκτη «Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες» και στη «Χαμηλότερη τιμή» στο δείκτη «Έρευνα και διδασκαλία»

5.6.3 Σύγκριση βαθμολογίας κατά HSWAI στο κριτήριο «Υπηρεσίες» Ελληνικών και Πορτογαλικών νοσοκομείων

Στον Πίνακα 22 παρουσιάζονται οι δέκα υψηλότερες βαθμολογίες που εμφάνισαν τα Πορτογαλικά νοσοκομεία στο Κριτήριο C2 «Υπηρεσίες».

A/A	Όνομα Νοσοκομείου	Τύπος	Βαθμολογία Κριτηρίου C2
1	Hospital CUF Torres Vedras	Ιδιωτικό	0,722
1	Hospital CUF Cascais, AS	Ιδιωτικό	0,722
2	CH Universitário Lisboa Central, EPE	Δημόσιο	0,683
3	Hospital CUF Infante Santo	Ιδιωτικό	0,672
3	Hospital CUF Descobertas	Ιδιωτικό	0,672
3	Hospital CUF Santarém	Ιδιωτικό	0,672
4	IPO do Porto Francisco Gentil	Δημόσιο	0,638
5	Hospital da Luz – all the 11 units	Ιδιωτικό	0,544
5	ULS Alto Minho, EPE	Δημόσιο	0,544
5	ULS Guarda, EPE	Δημόσιο	0,544
5	Hospital da Misericórdia de Évora	Ιδιωτικό	0,544
5	CH Tâmega e Sousa, EPE	Δημόσιο	0,544
5	CH Setúbal, EPE	Δημόσιο	0,544
5	Hospital Dr. Francisco Zagalo - Ovar	Δημόσιο	0,544
5	Hospital de S. José - Sta. Casa da Misericórdia de Fafe	Ιδιωτικό	0,544
6	Clínica Europa	Ιδιωτικό	0,500
7	ULS Baixo Alentejo, EPE - Hospital José Joaquim Fernandes	Δημόσιο	0,494
7	ULS Castelo Branco, EPE - Hospital Amato Lusitano	Δημόσιο	0,494

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

7	ULS Nordeste, EPE	Δημόσιο	0,494
7	ULS Norte Alentejano, EPE	Δημόσιο	0,494
7	ULS Litoral Alentejano, EPE - Hospital do Litoral Alentejano	Δημόσιο	0,494
7	ULS Matosinhos, EPE - Hospital Pedro Hispano	Δημόσιο	0,494
7	CH Tondela - Viseu, EPE	Δημόσιο	0,494
8	Hospital Lusíadas Group with 3 units - Albufeira, Lisboa and Porto	Ιδιωτικό	0,450
8	Clínica Sto. António	Ιδιωτικό	0,450
9	Hospital CUF Viseu	Ιδιωτικό	0,411
9	Hospital CUF Coimbra	Ιδιωτικό	0,411
9	CH Baixo Vouga, EPE	Δημόσιο	0,411
10	Trofa Saúde Group with its 13 units	Ιδιωτικό	0,405
10	Hospital dos SAMS	Ιδιωτικό	0,405

Πίνακας 22: Πορτογαλικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI στο Κριτήριο «Υπηρεσίες» - πηγή (Soares et al, 2019)

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της παρούσης έρευνας, στον πίνακα 23 παρουσιάζονται τα Ελληνικά νοσοκομεία με τις δέκα καλύτερες βαθμολογίες κατά HSWAI στο Κριτήριο C2 «Υπηρεσίες».

A/A	Όνομα νοσοκομείου	Τύπος	Βαθμολογία Κριτηρίου C2
1	Γ.Ν.Θ. "Γ. ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ"	Δημόσιο	0,594
2	ΨΥΧΙΚΗ ΔΟΜΗ της Νευροψυχιατρικό Θεραπευτήριο Ε. Τζεράνη Α.Ε.	Ιδιωτικό	0,583
3	Γ.Ν.Α. ΚΟΡΓΙΑΛΕΝΕΙΟ ΜΠΕΝΑΚΕΙΟ ΕΕΣ	Δημόσιο	0,544
4	ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ	Ιδιωτικό	0,494
5	ΠΑΙΔΙΑΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ - ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ Ε.Α.Ε.	Ιδιωτικό	0,450
5	«DOCTORS' HOSPITAL Α.Ε.» ΙΔ. ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ Ο ΙΠΠΟΚΡΑΤΗΣ ΑΕ	Ιδιωτικό	0,450
5	ΕΡΡΙΚΟΣ ΝΤΥΝΑΝ -HOSPITAL CENTER	Ιδιωτικό	0,450
5	ΚΛΙΝΙΚΗ ΙΑΤΡΟΠΟΛΙΣ- ΚΛΙΝΙΚΗ ΙΑΤΡΟΠΟΛΙΣ Α.Ε.	Ιδιωτικό	0,450

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

5	ΤΑΞΙΑΡΧΑΙ- Αλεξ. Κοκκινάκης & Σια Ε.Ε. μετονομασθέν σε WEST ATHENS Ιδιωτική Γενική Κλινική	Ιδιωτικό	0,450
5	ΑΤΤΙΚΟ ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ- ΔΙΑΓΝ/ΚΟ - ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΕ	Ιδιωτικό	0,450
6	Γ.Ν. ΡΕΘΥΜΝΟΥ	Δημόσιο	0,417
7	Π.Γ.Ν.Θ. "ΑΧΕΠΑ"	Δημόσιο	0,411
7	Γ.Ν. ΧΑΛΚΙΔΑΣ	Δημόσιο	0,411
7	Γ.Ν. ΦΛΩΡΙΝΑΣ	Δημόσιο	0,411
7	Γ.Ν.Θ. "Γ. ΓΕΝΝΗΜΑΤΑΣ" Γ.Ν.Θ. "Ο ΑΓΙΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ"	Δημόσιο	0,411
7	Γ.Ν. Κ.Υ. ΚΥΜΗΣ	Δημόσιο	0,411
8	ΠΑ.Γ.Ν. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	Δημόσιο	0,406
9	«ΙΑΤΡΙΚΟ ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ» ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ ΕΑΕ	Ιδιωτικό	0,400
9	ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ ΕΑΕ- ΚΛΙΝΙΚΗ ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ	Ιδιωτικό	0,400
9	ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ Ε.Α.Ε.	Ιδιωτικό	0,400
9	ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ ΕΑΕ- ΚΛΙΝΙΚΗ ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ	Ιδιωτικό	0,400
9	ΙΔ. ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ Ε.Α.Ε. ΚΛΙΝΙΚΗ ΨΥΧΙΚΟΥ	Ιδιωτικό	0,400
9	ΚΛΙΝΙΚΗ ΛΥΡΑΚΟΥ Α.Ε.	Ιδιωτικό	0,400
9	ΕΛΕΥΘΩ Αργυρούδης ΑΕ	Ιδιωτικό	0,400
9	Θεομήτωρ κλινική	Ιδιωτικό	0,400
10	Γ.Ν.Α. "ΣΙΣΜΑΝΟΓΛΕΙΟ"	Δημόσιο	0,367
10	Γ.Ν.Α. Γ. ΓΕΝΝΗΜΑΤΑΣ	Δημόσιο	0,367
10	Γ.Ν.Α. ΚΑΤ	Δημόσιο	0,367
10	Γ.Ν.Α. ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ	Δημόσιο	0,367
10	Π.Γ.Ν. ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗΣ	Δημόσιο	0,367
10	Γ.Ν.Α. ΕΛΠΙΣ	Δημόσιο	0,367
10	Γ.Ν.Ν.Ι. ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ-ΠΑΤΗΣΙΩΝ	Δημόσιο	0,367
10	Γ.Ν. ΛΑΜΙΑΣ	Δημόσιο	0,367

Πίνακας 23: Ελληνικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI στο Κριτήριο «Υπηρεσίες»

Από τον Πίνακα 22 και 23 παρατηρούμε ότι στο Κριτήριο «Υπηρεσίες» οι δέκα καλύτερες βαθμολογίες στην Πορτογαλία εντοπίζονται σε δεκαπέντε (15) δημόσια νοσοκομεία και δεκαπέντε (15) ιδιωτικά. Αυτό σημαίνει ότι σε κάποιες θέσεις ισοψηφούν περισσότερα από ένα νοσοκομεία. Στην πρώτη θέση βρίσκονται δυο (2) ιδιωτικά νοσοκομεία. Στην τρίτη θέση εντοπίζονται τρία (3) ιδιωτικά. Την πέμπτη θέση μοιράζονται τρία (3) ιδιωτικά και πέντε (5) δημόσια νοσοκομεία. Στην έβδομη θέση βρίσκονται επτά (7) δημόσια. Στην όγδοη θέση εντοπίζονται δυο (2) ιδιωτικά. Η ένατη θέση μοιράζεται σε δυο (2) ιδιωτικά και σε ένα δημόσιο νοσοκομείο. Τέλος, στην δέκατη θέση εντοπίζονται δυο ιδιωτικά νοσοκομεία.

Στην Ελλάδα τις δέκα θέσεις τις καταλαμβάνουν δεκαεπτά (17) δημόσια νοσοκομεία και δεκαέξι (16) ιδιωτικά. Αυτό σημαίνει ότι σε κάποιες θέσεις ισοψηφούν περισσότερα από ένα νοσοκομεία. Συγκεκριμένα, στην πέμπτη θέση βρίσκονται έξι (6) ιδιωτικά, στην έβδομη θέση ισοψηφούν πέντε (5) δημόσια, στην ένατη θέση εντοπίζονται οκτώ (8) ιδιωτικά νοσοκομεία και τέλος, την δέκατη θέση μοιράζονται οκτώ (8) δημόσια νοσοκομεία. Επειδή στην Πορτογαλία την πέμπτη θέση μοιράζονται και οι δυο κατηγορίες νοσοκομείων δεν μπορούμε να υποθέσουμε ότι κάθε θέση καταλαμβάνεται από μια κατηγορία νοσοκομείου.

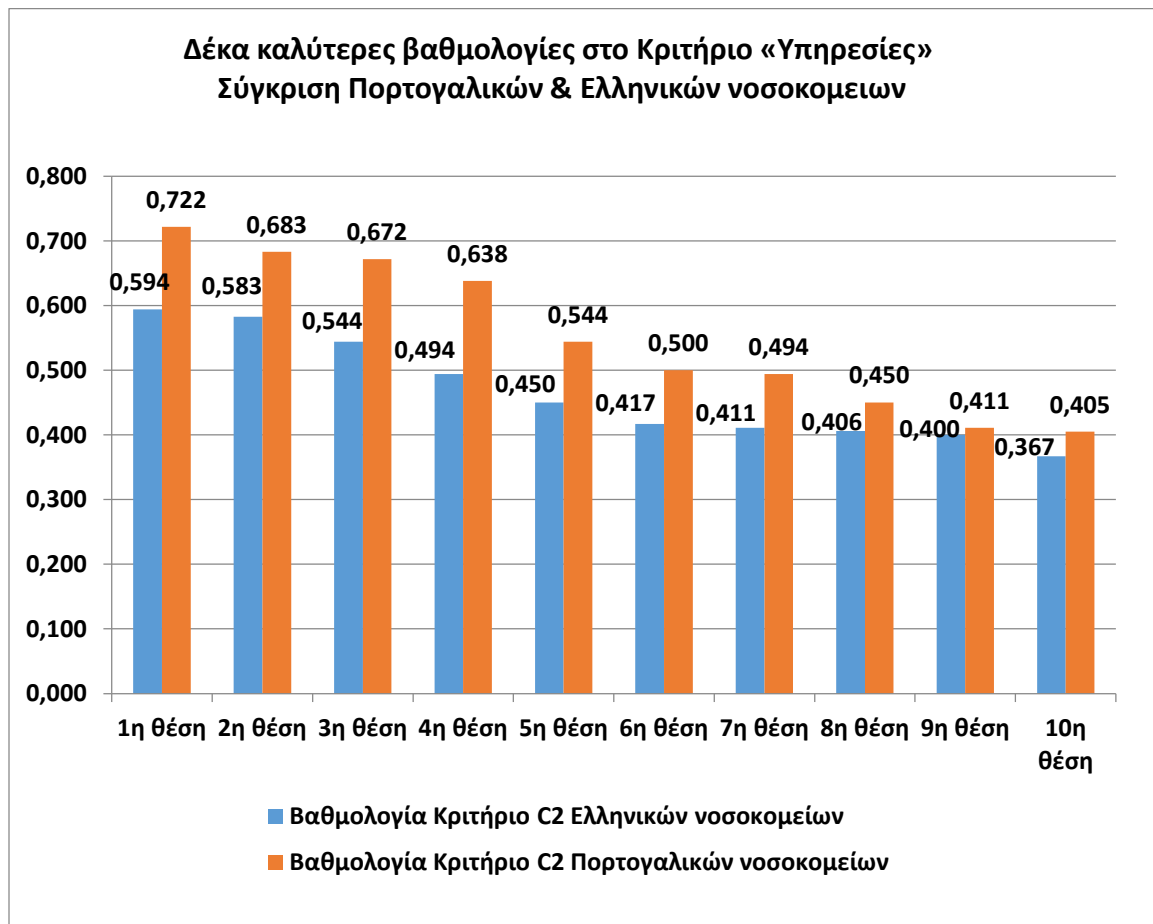
Συνεπώς, στις δέκα καλύτερες βαθμολογίες στην Πορτογαλία τα δημόσια νοσοκομεία εμφανίζονται με ποσοστό 50% και τα ιδιωτικά με 50%. Στον αντίποδα, τα ελληνικά δημόσια νοσοκομεία καταλαμβάνουν το 52% των θέσεων και τα ιδιωτικά το 48%. Συμπερασματικά, στις δύο χώρες παρατηρούμε ότι υπάρχει σχετική ισορροπία μεταξύ δημόσιων και ιδιωτικών νοσοκομείων στην κάλυψη του Κριτηρίου «Υπηρεσίες»

Στον Πίνακα 24 παρουσιάζονται οι Μέσοι Όροι των δέκα καλύτερων βαθμολογιών των ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας και της Πορτογαλίας που εμφάνισαν στο Κριτήριο «Υπηρεσίες».

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

Χώρα/ΜΟ κατηγορίας	Δημόσια νοσοκομεία ΜΟ βαθμολογίας Κριτήριο C2	Ιδιωτικά νοσοκομεία ΜΟ βαθμολογίας Κριτήριο C2	Μέσος Όρος όλων των βαθμολογιών Κριτήριο C2
Ελλάδα	0,409	0,436	0,422
Πορτογαλία	0,527	0,542	0,534

Πίνακας 24: ΜΟ δέκα καλύτερων βαθμολογιών στο Κριτήριο «Υπηρεσίες» δημόσιων και ιδιωτικών νοσοκομείων Ελλάδας & Πορτογαλίας



Γράφημα 50: Δέκα καλύτερες βαθμολογίες στο Κριτήριο «Υπηρεσίες» Ελληνικών & Πορτογαλικών νοσοκομείων

Από τον Πίνακα 24 και το Γράφημα 50 παρατηρούμε ότι τα Πορτογαλικά νοσοκομεία παρουσιάζουν σημαντικά καλύτερες επιδόσεις στο Κριτήριο «Υπηρεσίες» από τα αντίστοιχα Ελληνικά νοσοκομεία. Σε όλες τις θέσεις προηγούνται τα πορτογαλικά νοσοκομεία σε σχέση με τα Ελληνικά. Συγκεκριμένα, στις περισσότερες θέσεις παρουσιάζουν μεγάλη διαφορά τα Πορτογαλικά έναντι των Ελληνικών που σημαίνει ότι

οι διαδικτυακοί τόποι τους προσφέρουν περισσότερες «Υπηρεσίες» στους χρήστες και στις δυο κατηγορίες νοσοκομείων.

5.6.3.1 Σύγκριση δεικτών στο κριτήριο «Υπηρεσίες» Ελληνικών και Πορτογαλικών νοσοκομείων

Στους τρεις δείκτες που εμπεριέχονται στο Κριτήριο «Υπηρεσίες» τα Πορτογαλικά νοσοκομεία παρουσίασαν την επίδοση που αποτυπώνεται στον παρακάτω Πίνακα 25.

Δείκτης	Μέσος Όρος	Υψηλότερη τιμή	Χαμηλότερη τιμή
C2.i1 Διαδικασίες διαχείρισης	0,292	0,750	0
C2.i2 Ραντεβού	0,457	1	0
C2.i3 Φροντίδα ασθενούς	0,183	0,667	0

Πίνακας 25: Τιμές που παρουσίασαν τα Πορτογαλικά νοσοκομεία στους δείκτες του κριτηρίου «Υπηρεσίες» - πηγή (Soares et al, 2019)

Στους τρεις δείκτες που εμπεριέχονται στο Κριτήριο «Υπηρεσίες» τα Ελληνικά νοσοκομεία παρουσίασαν την επίδοση που αποτυπώνεται στον παρακάτω Πίνακα 26.

Δείκτης	Μέσος Όρος	Υψηλότερη τιμή	Χαμηλότερη τιμή
C2.i1 Διαδικασίες διαχείρισης	0,145	0,750	0,021
C2.i2 Ραντεβού	0,226	1	0,333
C2.i3 Φροντίδα ασθενούς	0,021	0	0

Πίνακας 26: Τιμές που παρουσίασαν τα Ελληνικά νοσοκομεία στους δείκτες του κριτηρίου «Υπηρεσίες»

Σύμφωνα με τον Πίνακα 25 και 26 παρατηρούμε ότι τα Πορτογαλικά νοσοκομεία παρουσιάζουν καλύτερες επιδόσεις και στους τρεις δείκτες του Κριτηρίου «Υπηρεσίες». Συγκεκριμένα, τα νοσοκομεία και των δυο χωρών εμφάνισαν χαμηλά αποτελέσματα αλλά τα Ελληνικά παρουσίασαν απογοητευτικά. Η χαμηλότερη επίδοση και των δυο χωρών εμφανίζεται στο δείκτη «Φροντίδα ασθενούς» με τα Ελληνικά να παρουσιάζουν

τη χαμηλότερη τιμή με μόλις 0,021 MO. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να δοθεί μεγάλη βαρύτητα σε αυτά τα στοιχεία και να τεθεί ο ασθενής στο επίκεντρο των διαδικτυακών υπηρεσιών των νοσοκομείων.

5.6.4 Σύγκριση βαθμολογίας κατά HSWAI στο κριτήριο «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα» Ελληνικών και Πορτογαλικών νοσοκομείων

Στον Πίνακα 27 παρουσιάζονται οι δέκα υψηλότερες βαθμολογίες που εμφάνισαν τα Πορτογαλικά νοσοκομεία στο Κριτήριο C3 «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα».

A/A	Όνομα Νοσοκομείου	Τύπος	Βαθμολογία Κριτηρίου C3
1	IPO do Porto Francisco Gentil	Δημόσιο	0,659
2	Hospital Distrital da Figueira da Foz	Δημόσιο	0,609
3	Hospital de Vila Franca de Xira	Δημόσιο	0,589
4	CH Lisboa Norte, EPE	Δημόσιο	0,570
5	CH Universitário Lisboa Central, EPE	Δημόσιο	0,559
5	CH Leiria, EPE	Δημόσιο	0,559
6	CH Universitário Cova da Beira, EPE	Δημόσιο	0,553
7	Hospital da Sr. ^a da Oliveira Guimarães	Δημόσιο	0,550
8	CH Tâmega e Sousa, EPE	Δημόσιο	0,525
9	IPO de Lisboa Francisco Gentil	Δημόσιο	0,500
10	CH Lisboa Ocidental, EPE	Δημόσιο	0,497

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

10	CH Universitário do Porto, EPE	Δημόσιο	0,497
-----------	--------------------------------	---------	-------

Πίνακας 27: Πορτογαλικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI στο Κριτήριο «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα» - πηγή (Soares et al, 2019)

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της παρούσης έρευνας, στον πίνακα 28 παρουσιάζονται τα Ελληνικά νοσοκομεία με τις δέκα καλύτερες βαθμολογίες κατά HSWAI στο Κριτήριο C3 «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα».

A/A	Όνομα Νοσοκομείου	Τύπος	Βαθμολογία Κριτηρίου C3
1	Γ.Ν.Θ. "Γ. ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ"	Δημόσιο	0,532
2	"Παναγιώτης & Αγλαΐα Κυριακού" Γενικό Νοσοκομείο Παίδων Αθηνών	Δημόσιο	0,498
3	Γ.Ν. Κ.Υ.ΚΡΕΣΤΕΝΩΝ	Δημόσιο	0,496
4	Γ.Ν. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	Δημόσιο	0,478
5	Γ.Ν.Θ. "Γ. ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ" ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΘΕΣ/ΚΗΣ	Δημόσιο	0,456
6	«ΙΑΤΡΙΚΟ ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ» ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ ΕΑΕ	Ιδιωτικό	0,446
6	ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ ΕΑΕ- ΚΛΙΝΙΚΗ ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ	Ιδιωτικό	0,446
6	ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ Ε.Α.Ε.	Ιδιωτικό	0,446
6	ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ ΕΑΕ- ΚΛΙΝΙΚΗ ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ	Ιδιωτικό	0,446

6	ΙΔ. ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ Ε.Α.Ε. ΚΛΙΝΙΚΗ ΨΥΧΙΚΟΥ	Ιδιωτικό	0,446
7	Γ.Ν. ΛΑΜΙΑΣ	Δημόσιο	0,413
7	Γ.Ν. ΡΟΔΟΥ "ΑΝΔΡΕΑΣ ΠΑΠΑΝΔΡΕΟΥ"	Δημόσιο	0,413
8	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΑΘΗΝΩΝ Α.Ε.	Ιδιωτικό	0,403
9	ΑΓΙΟΣ ΛΟΥΚΑΣ - Νοσηλευτική ΑΕ	Ιδιωτικό	0,393
9	Γ.Ν.Α. ΚΑΤ	Δημόσιο	0,393
9	Π.Γ.Ν.Π. "ΠΑΝΑΓΙΑ Η ΒΟΗΘΕΙΑ"	Δημόσιο	0,393
9	Γ.Ν. ΠΑΤΡΩΝ "ΑΓ. ΑΝΔΡΕΑΣ"	Δημόσιο	0,393
10	Π.Γ.Ν. ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	Δημόσιο	0,391

Πίνακας 28: Ελληνικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI στο Κριτήριο «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα»

Από τον Πίνακα 27 και 28 παρατηρούμε ότι στο Κριτήριο «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα» οι δέκα καλύτερες βαθμολογίες στην Πορτογαλία εντοπίζονται, όλες, σε δώδεκα (12) δημόσια νοσοκομεία. Στην Ελλάδα τις δέκα θέσεις τις καταλαμβάνουν έντεκα (11) δημόσια νοσοκομεία και επτά (7) ιδιωτικά. Αυτό σημαίνει ότι σε κάποιες θέσεις ισοψηφούν περισσότερα από ένα νοσοκομεία. Συγκεκριμένα, στην έκτη θέση βρίσκονται πέντε (5) ιδιωτικά, στην έβδομη θέση ισοψηφούν δυο (2) δημόσια και στην ένατη θέση εντοπίζονται τρία (3) δημόσια και ένα ιδιωτικό. Επειδή την ένατη θέση μοιράζονται και οι δυο κατηγορίες νοσοκομείων δεν μπορούμε να υποθέσουμε ότι κάθε θέση καταλαμβάνεται από μια κατηγορία νοσοκομείου.

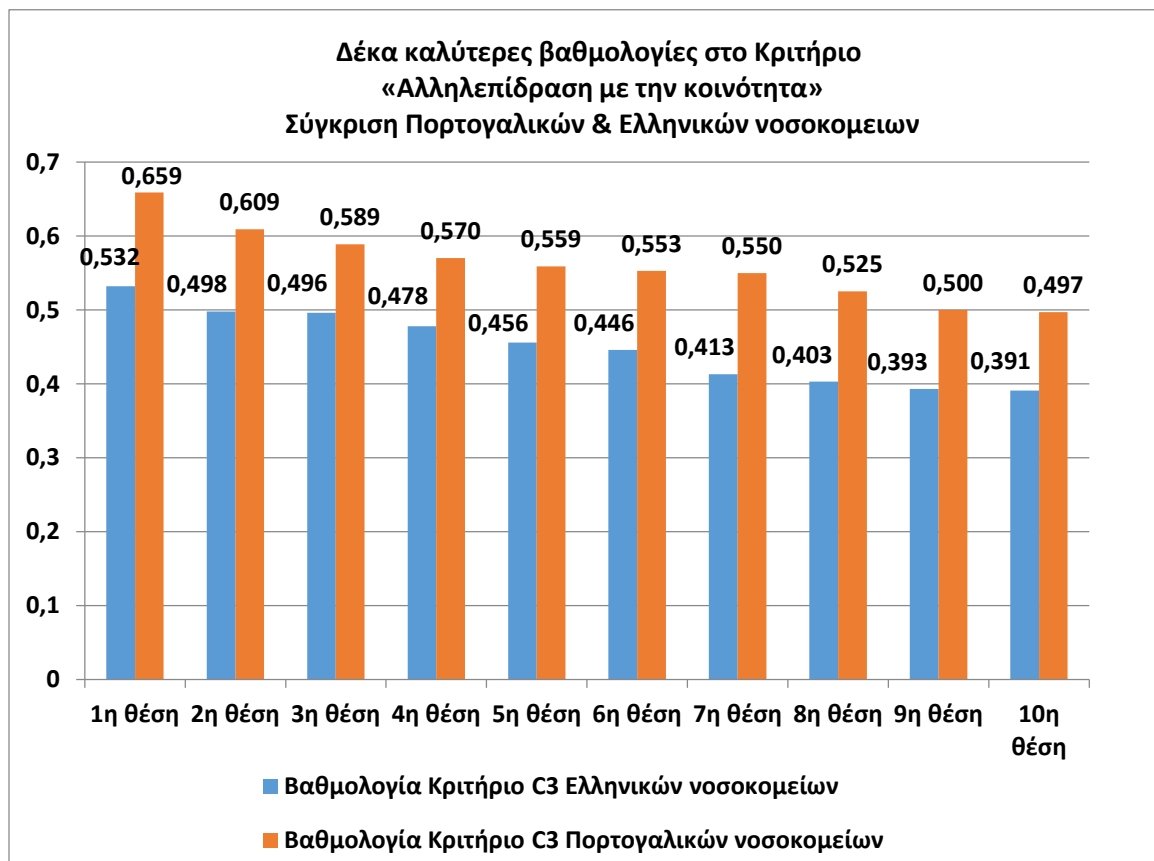
Συνεπώς, στις δέκα καλύτερες βαθμολογίες στην Πορτογαλία τα δημόσια νοσοκομεία εμφανίζονται με ποσοστό 100% και τα ιδιωτικά με 0%. Στον αντίποδα, τα ελληνικά δημόσια νοσοκομεία καταλαμβάνουν το 62% των θέσεων και τα ιδιωτικά το 38%. Συμπερασματικά, στις δύο χώρες παρατηρούμε ανισοκατανομή καθώς στη Πορτογαλία

συντριπτική παρουσία έχουν μόνο τα δημόσια νοσοκομεία ενώ στην Ελλάδα προηγούνται τα δημόσια σε σχέση με τα ιδιωτικά με μέτρια διαφορά μεταξύ τους.

Στον Πίνακα 29 παρουσιάζονται οι Μέσοι Όροι των δέκα καλύτερων βαθμολογιών των ιδιωτικών και δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας και της Πορτογαλίας που εμφάνισαν στο Κριτήριο «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα».

Χώρα/ΜΟ κατηγορίας	Δημόσια νοσοκομεία ΜΟ βαθμολογίας Κριτήριο C3	Ιδιωτικά νοσοκομεία ΜΟ βαθμολογίας Κριτήριο C3	Μέσος Όρος όλων των βαθμολογιών Κριτήριο C3
Ελλάδα	0,441	0,432	0,438
Πορτογαλία	0,556	0	0,556

Πίνακας 29: ΜΟ δέκα καλύτερων βαθμολογιών στο Κριτήριο «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα» δημόσιων και ιδιωτικών νοσοκομείων Ελλάδας & Πορτογαλίας



Γράφημα 51: Δέκα καλύτερες βαθμολογίες στο Κριτήριο «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα» Ελληνικών & Πορτογαλικών νοσοκομείων

Από τον Πίνακα 29 και το Γράφημα 51 παρατηρούμε ότι τα Πορτογαλικά νοσοκομεία παρουσιάζουν σημαντικά καλύτερες επιδόσεις στο Κριτήριο «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα» σε σχέση με τα Ελληνικά νοσοκομεία. Σε όλες τις θέσεις προηγούνται τα Πορτογαλικά νοσοκομεία παρουσιάζοντας μεγάλη διαφορά έναντι των Ελληνικών. Σημαντικό είναι το γεγονός ότι το εν λόγω Κριτήριο παρουσιάζει μεγάλα ποσοστά κάλυψης μόνο από δημόσια νοσοκομεία καθώς στις δέκα καλύτερες βαθμολογίες της Πορτογαλίας συναντάμε μόνο δημόσια νοσοκομεία και στην Ελλάδα στις πέντε υψηλότερες θέσεις βρίσκονται δημόσια νοσοκομεία.

5.6.4.1 Σύγκριση δεικτών στο κριτήριο «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα» Ελληνικών και Πορτογαλικών νοσοκομείων

Στους τρεις δείκτες που εμπεριέχονται στο Κριτήριο «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα» τα Πορτογαλικά νοσοκομεία παρουσίασαν την επίδοση που αποτυπώνεται στον παρακάτω Πίνακα 30.

Δείκτης	Μέσος Όρος	Υψηλότερη τιμή	Χαμηλότερη τιμή
C3.i1 Συμμετοχή	0,325	0,700	0,100
C3.i2 Μέσα μαζικής ενημέρωσης	0,374	0,889	0
C3.i3 Διαφήμιση/Μάρκετινγκ	0,337	0,704	0

Πίνακας 30: Τιμές που παρουσίασαν τα Πορτογαλικά νοσοκομεία στους δείκτες του κριτηρίου «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα» - πηγή (Soares et al, 2019)

Στους τρεις δείκτες που εμπεριέχονται στο Κριτήριο «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα» τα Ελληνικά νοσοκομεία παρουσίασαν την επίδοση που αποτυπώνεται στον παρακάτω Πίνακα 31.

Δείκτης	Μέσος Όρος	Υψηλότερη τιμή	Χαμηλότερη τιμή
C3.i1 Συμμετοχή	0,216	0,545	0
C3.i2 Μέσα μαζικής ενημέρωσης	0,224	0,889	0
C3.i3 Διαφήμιση/Μάρκετινγκ	0,387	0,800	0,200

Πίνακας 31: Τιμές που παρουσίασαν τα Ελληνικά νοσοκομεία στους δείκτες του κριτηρίου «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα»

Σύμφωνα με τον Πίνακα 30 και 31 παρατηρούμε ότι τα Πορτογαλικά νοσοκομεία παρουσιάζουν καλύτερες επιδόσεις στους δείκτες «Συμμετοχή» και «Μέσα μαζικής ενημέρωσης» ενώ τα Ελληνικά προηγούνται στο δείκτη «Διαφήμιση/Μάρκετινγκ» του Κριτηρίου «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα». Επίσης, τα Ελληνικά νοσοκομεία παρουσίασαν καλύτερα αποτελέσματα στην «Υψηλότερη τιμή» στο δείκτη «Διαφήμιση/Μάρκετινγκ» και ισοψήφησαν με τα Πορτογαλικά στο δείκτη «Μέσα μαζικής ενημέρωσης». Τέλος, κατέγραψαν καλύτερη επίδοση στην «Χαμηλότερη τιμή» στο δείκτη «Διαφήμιση/Μάρκετινγκ» και παρουσίασαν μηδενικό αποτέλεσμα, όπως και τα Πορτογαλικά στο δείκτη «Μέσα μαζικής ενημέρωσης».

5.6.5 Σύγκριση βαθμολογίας κατά HSWAI στο κριτήριο «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά» Ελληνικών και Πορτογαλικών νοσοκομείων

Στον Πίνακα 32 παρουσιάζονται οι δέκα υψηλότερες βαθμολογίες που εμφάνισαν τα Πορτογαλικά νοσοκομεία στο Κριτήριο C4 «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά».

A/A	Όνομα Νοσοκομείου	Τύπος	Βαθμολογία Κριτηρίου C4
1	Hospital de Braga	Δημόσιο	0,668
2	Hospital de Vila Franca de Xira	Δημόσιο	0,648
3	Hospital da Prelada	Ιδιωτικό	0,640
4	Trofa Saúde Hospital Loures	Ιδιωτικό	0,637
5	ULS Nordeste, EPE	Δημόσιο	0,634

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

5	ULS Norte Alentejano, EPE	Δημόσιο	0,634
5	ULS Litoral Alentejano, EPE - Hospital do Litoral Alentejano	Δημόσιο	0,634
5	CH S. João, EPE	Δημόσιο	0,634
6	ULS Baixo Alentejo, EPE - Hospital José Joaquim Fernandes	Δημόσιο	0,628
6	Hospital Beatriz Ângelo	Ιδιωτικό	0,628
7	Hospital de Sta. Maria - Porto	Ιδιωτικό	0,622
7	Clínica Europa	Ιδιωτικό	0,622
7	Trofa Saúde Group with 8 units	Ιδιωτικό	0,622
7	Hospital Particular de Barcelos	Ιδιωτικό	0,622
7	Hospital Particular de Viana do Castelo	Ιδιωτικό	0,622
8	ULS Castelo Branco, EPE - Hospital Amato Lusitano	Δημόσιο	0,614
9	CH Lisboa Norte, EPE	Δημόσιο	0,608
9	Hospital CUF Torres Vedras	Ιδιωτικό	0,608
9	Hospital CUF Cascais, AS	Ιδιωτικό	0,608
9	Hospital da Luz Group with 9 units	Ιδιωτικό	0,608
9	Hospital da Misericórdia de Évora	Ιδιωτικό	0,608
9	Hospital CUF Viseu	Ιδιωτικό	0,608
9	Hospital CUF Coimbra	Ιδιωτικό	0,608
10	Trofa Saúde Group with 4 units	Ιδιωτικό	0,602

Πίνακας 32: Πορτογαλικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI στο Κριτήριο «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά» - πηγή (Soares et al, 2019)

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της παρούσης έρευνας, στον πίνακα 33 παρουσιάζονται τα Ελληνικά νοσοκομεία με τις δέκα καλύτερες βαθμολογίες κατά HSWAI στο Κριτήριο C4 «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά».

A/A	Όνομα Νοσοκομείου	Τύπος	Βαθμολογία Κριτηρίου C4
1	Γ.Ν. ΠΕΛΛΑΣ ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΕΔΕΣΣΑΣ	Δημόσιο	0,803
2	ΑΓΙΑ ΦΩΤΕΙΝΗ, ΑΘ. Ι. ΚΑΛΟΓΕΡΟΠΟΥΛΟΣ Α.Ε.	Ιδιωτικό	0,794
3	ΛΗΤΩ Α.Ε.	Ιδιωτικό	0,789
3	ΑΓ. ΓΕΩΡΓΙΟΣ Κλινική Έδεσσα	Ιδιωτικό	0,789
4	«Αγία Ελένη - Σπηλιπούλειο» Παθολογικό Νοσοκομείο Αθηνών	Δημόσιο	0,771

5	Γ.Ν. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΒΕΝΙΖΕΛΕΙΟ-ΠΑΝΑΝΕΙΟ	Δημόσιο	0,757
6	Γ.Ν. ΡΟΔΟΥ "ΑΝΔΡΕΑΣ ΠΑΠΑΝΔΡΕΟΥ"	Δημόσιο	0,751
6	ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΘΗΝΩΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.	Ιδιωτικό	0,751
6	ΛΗΤΩ της ΑΦΟΙ ΔΟΥΡΟΥ ΟΕ	Ιδιωτικό	0,751
7	Γ.Ν. ΠΡΕΒΕΖΑΣ	Δημόσιο	0,743
8	ΜΗΤΕΡΑ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΝΙΚΗ ΜΑΙΕΥΤΙΚΗ ΓΥΝΑΙΚΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΑΙΔΙΑΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ Α.Ε.	Ιδιωτικό	0,737
9	«ΙΑΣΩ GENERAL Α.Ε.» ΙΑΣΩ GENIERAL ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΧΟΛΑΡΓΟΥ ΑΕ μετονομασθεν σε METROPOLITAN GENERAL	Ιδιωτικό	0,729
9	ΜΗΤΡΟΠΟΛΙΤΙΚΟ ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ (Ή ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ METROPOLITAN) Της ΠΕΡΣΕΥΣ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΜΕΡΙΜΝΑ Α.Ε.	Ιδιωτικό	0,729
9	Α.Ο.Ν.Α. ΑΓΙΟΣ ΣΑΒΒΑΣ	Δημόσιο	0,729
10	Γ.Ν. ΜΥΤΙΑΗΝΗΣ ΒΟΣΤΑΝΕΙΟ	Δημόσιο	0,726

Πίνακας 33: Ελληνικά νοσοκομεία με την καλύτερη βαθμολογία κατά HSWAI στο Κριτήριο «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά»

Από τον Πίνακα 32 και 33 παρατηρούμε ότι στο Κριτήριο «Αλληλεπίδραση με την κοινότητα» οι δέκα καλύτερες βαθμολογίες στην Πορτογαλία εντοπίζονται σε εννέα (9) δημόσια νοσοκομεία και σε δεκαπέντε (15) ιδιωτικά νοσοκομεία. Αυτό σημαίνει ότι σε κάποιες θέσεις ισοψηφούν περισσότερα από ένα νοσοκομεία. Στην πέμπτη θέση βρίσκονται τέσσερα (4) δημόσια νοσοκομεία, την έκτη θέση μοιράζονται ένα δημόσιο και ένα ιδιωτικό, στην έβδομη θέση εντοπίζονται πέντε (5) ιδιωτικά νοσοκομεία και τέλος, την ένατη θέση μοιράζονται ένα δημόσιο και έξι (6) ιδιωτικά νοσοκομεία.

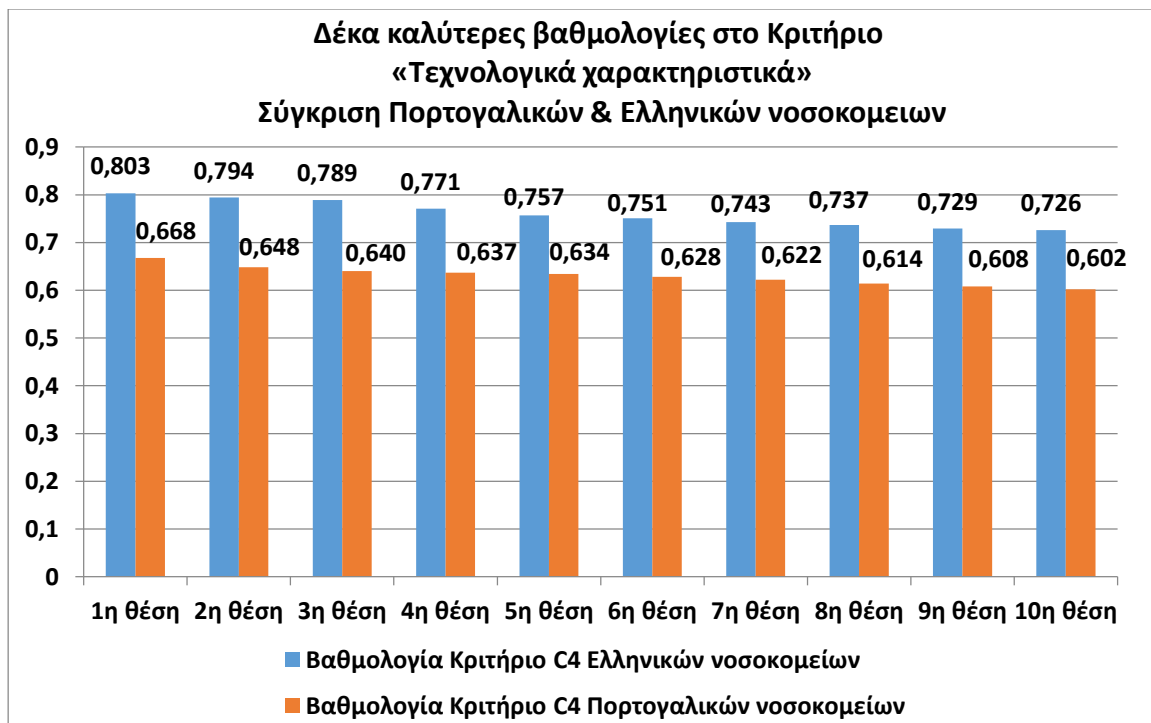
Στην Ελλάδα τις δέκα θέσεις τις καταλαμβάνουν επτά (7) δημόσια νοσοκομεία και οκτώ (8) ιδιωτικά. Αυτό σημαίνει ότι σε κάποιες θέσεις ισοψηφούν περισσότερα από ένα νοσοκομεία. Συγκεκριμένα, στην τρίτη θέση βρίσκονται δυο (2) ιδιωτικά, στην έκτη θέση ισοψηφούν ένα δημόσιο και δυο (2) ιδιωτικά και στην ένατη θέση εντοπίζονται ένα (1) δημόσιο και δυο (2) ιδιωτικά νοσοκομεία.

Συνεπώς, στις δέκα καλύτερες βαθμολογίες στην Πορτογαλία τα δημόσια νοσοκομεία εμφανίζονται με ποσοστό 37,5% και τα ιδιωτικά με 62,5%. Στον αντίποδα, τα ελληνικά δημόσια νοσοκομεία καταλαμβάνουν το 47% των θέσεων και τα ιδιωτικά το 53%. Συμπερασματικά, παρατηρούμε ότι στο Κριτήριο «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά» και στις δυο χώρες προηγούνται τα ιδιωτικά νοσοκομεία έναντι των δημοσίων και με σχετικά μεγάλη διαφορά.

Στον Πίνακα 34 παρουσιάζονται οι Μέσοι Όροι των δέκα καλύτερων βαθμολογιών των ιδιωτικών και δημοσίων νοσοκομείων της Ελλάδας και της Πορτογαλίας που εμφάνισαν στο Κριτήριο «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά».

Χώρα/ΜΟ κατηγορίας	Δημόσια νοσοκομεία ΜΟ βαθμολογίας Κριτήριο C3	Ιδιωτικά νοσοκομεία ΜΟ βαθμολογίας Κριτήριο C3	Μέσος Όρος όλων των βαθμολογιών Κριτήριο C3
Ελλάδα	0,754	0,759	0,757
Πορτογαλία	0,634	0,618	0,624

Πίνακας 34: ΜΟ δέκα καλύτερων βαθμολογιών στο Κριτήριο «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά» δημοσίων και ιδιωτικών νοσοκομείων Ελλάδας & Πορτογαλίας



Γράφημα 52: Δέκα καλύτερες βαθμολογίες στο Κριτήριο «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά» Ελληνικών & Πορτογαλικών νοσοκομείων

Από τον Πίνακα 34 και το Γράφημα 52 παρατηρούμε ότι τα Ελληνικά νοσοκομεία παρουσιάζουν σημαντικά καλύτερες επιδόσεις στο Κριτήριο «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά» σε σχέση με τα Πορτογαλικά νοσοκομεία. Σε όλες τις θέσεις προηγούνται τα Ελληνικά νοσοκομεία παρουσιάζοντας σταθερή διαφορά έναντι των Πορτογαλικών. Στο εν λόγω Κριτήριο στην Ελλάδα εμφανίζουν καλύτερα αποτελέσματα τα ιδιωτικά νοσοκομεία ενώ στην Πορτογαλία καλύτερες επιδόσεις σημειώνουν τα δημόσια. Αυτό σημαίνει ότι οι Ελληνικοί διαδικτυακοί τόποι των νοσηλευτικών ιδρυμάτων δίνουν μεγαλύτερη βαρύτητα στα τεχνολογικά τους χαρακτηριστικά σε σχέση με τους Πορτογαλικούς.

5.6.5.1 Σύγκριση δεικτών στο κριτήριο «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά» Ελληνικών και Πορτογαλικών νοσοκομείων

Στους πέντε δείκτες που εμπεριέχονται στο Κριτήριο «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά» τα Πορτογαλικά νοσοκομεία παρουσίασαν την επίδοση που αποτυπώνεται στον παρακάτω Πίνακα 35.

Δείκτης	Μέσος Όρος	Υψηλότερη τιμή	Χαμηλότερη τιμή
C4.i1 Πλοηγησιμότητα	0,646	0,857	0,143
C4.i2 Προσβασιμότητα	0,393	0,700	0,100
C4.i3 Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα	0,533	0,786	0
C4.i4 Αξιοπιστία	0,516	0,714	0,286
C4.i5 Απόρρητο/Ασφάλεια	0,581	0,857	0

Πίνακας 35: Τιμές που παρουσίασαν τα Πορτογαλικά νοσοκομεία στους δείκτες του κριτηρίου «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά» - πηγή (Soares et al, 2019)

Στους πέντε δείκτες που εμπεριέχονται στο Κριτήριο «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά» τα Ελληνικά νοσοκομεία παρουσίασαν την επίδοση που αποτυπώνεται στον παρακάτω Πίνακα 36.

Δείκτης	Μέσος Όρος	Υψηλότερη τιμή	Χαμηλότερη τιμή
C4.i1 Πλοηγησιμότητα	0,725	0,857	0,143
C4.i2 Προσβασιμότητα	0,549	0,900	0,300
C4.i3 Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα	0,543	0,857	0,143
C4.i4 Αξιοπιστία	0,522	0,857	0
C4.i5 Απόρρητο/Ασφάλεια	0,704	1	0

Πίνακας 36: Τιμές που παρουσίασαν τα Ελληνικά νοσοκομεία στους δείκτες του κριτηρίου «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά»

Σύμφωνα με τον Πίνακα 35 και 36 παρατηρούμε ότι τα Ελληνικά νοσοκομεία προηγούνται στις τιμές των MO όλων των δεικτών του Κριτηρίου «Τεχνολογικά χαρακτηριστικά» έναντι των Πορτογαλικών. Επίσης, παρουσιάζουν καλύτερα αποτελέσματα στην πλειοψηφία των εγγραφών στην «Υψηλότερη τιμή». Στις εγγραφές της «Χαμηλότερης τιμής» τα Ελληνικά νοσοκομεία έχουν καλύτερη επίδοση στο δείκτη «Προσβασιμότητα», στο δείκτη «Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα» ενώ ισοψηφούν οι δυο χώρες στους δείκτες «Πλοηγησιμότητα» και «Απόρρητο/Ασφάλεια». Τέλος, τα Πορτογαλικά νοσοκομεία εμφάνισαν καλύτερο αποτέλεσμα στο δείκτη «Αξιοπιστία».

Συμπερασματικά, τα Ελληνικά νοσοκομεία δίνουν μεγαλύτερη βαρύτητα στα τεχνολογικά χαρακτηριστικά των ιστοτόπων τους σε σχέση με τα Πορτογαλικά.

Κεφάλαιο 6: Συμπεράσματα - Προτάσεις

6.1 Συζήτηση

Η παρούσα διπλωματική ασχολήθηκε με την αξιολόγηση των διαδικτυακών τόπων των νοσηλευτικών ιδρυμάτων της Ελλάδας χρησιμοποιώντας το εργαλείο HSWAI. Αξιολογήθηκαν εκατόν είκοσι δυο (122) ιστότοποι ιδιωτικών νοσοκομείων από τα συνολικά εκατόν ογδόντα δυο (182) που περιλαμβάνει η επίσημη λίστα του Υπουργείου Υγείας. Για τα υπόλοιπα εξήντα (60) δεν κατέστη δυνατή η αξιολόγηση τους διότι πενήντα δυο (52) δεν διέθεταν ιστότοπο ενώ οκτώ (8) νοσοκομεία παρουσίαζαν τεχνικές δυσκολίες και δεν ήταν λειτουργικοί. Σχετικά με τα δημόσια νοσοκομεία, η αξιολόγηση πραγματοποιήθηκε για τα εκατόν είκοσι τρία (123) από το σύνολο των εκατόν είκοσι επτά (127). Τα εναπομείναντα τέσσερα (4) δεν διέθεταν ιστότοπο. Συνολικά αξιολογήθηκαν διακόσιοι σαράντα πέντε (245) διαδικτυακοί τόποι νοσηλευτικών ιδρυμάτων.

Κάθε νοσοκομείο πρέπει να διαθέτει έναν ιστότοπο διότι οι απαιτήσεις των ασθενών και των μελλοντικών πελατών έχουν αυξηθεί. Βασική προτεραιότητα των χρηστών είναι η εύρεση πληροφοριών και η εξυπηρέτηση τους μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αυτό σημαίνει ότι τα νοσοκομεία πρέπει να αφουγκραστούν τις ανάγκες αυτές και να ανταποκριθούν διότι επηρεάζεται η εύρυθμη λειτουργία τους. Είναι αδιανόητο ότι υπάρχουν νοσοκομεία που δεν έχουν ιστότοπο. Αυτομάτως τίθενται εκτός συναγωνισμού κυρίως τα ιδιωτικά. Η έλλειψη ιστότοπου για δημόσια έχει αρνητικό αντίκτυπο για την εικόνα της συνολικής διοίκησης του κράτους. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης έφεραν στην επιφάνεια τα δυνατά και τα αδύναμα σημεία των διαδικτυακών τόπων των νοσοκομείων γεγονός που πρέπει να ληφθεί υπόψη από τους ιθύνοντες ώστε να προβούν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

6.2 Συμπεράσματα

Το σημαντικότερο εύρημα της έρευνας είναι το ποσοστό κάλυψης των δεικτών του εργαλείου. Αυτό αποτυπώνεται στο παρακάτω διάγραμμα:



Γράφημα 53: Ποσοστά δεικτών που προέκυψαν από την αξιολόγηση

Από τους δεκαέξι (16) δείκτες μόνο επτά (7) εμφάνισαν ποσοστά πάνω από 50%. Οι υπόλοιποι κινήθηκαν μέτρια και σχετικά μέτρια ενώ δυο δείκτες εμφάνισαν πολύ μικρό ποσοστό. Συγκεκριμένα, το υψηλότερο ποσοστό κάλυψης επετεύχθη στον δείκτη

«Πλοηγησιμότητα» με ποσοστό 72,53% ενώ ακολουθεί ο δείκτης «Απόρρητο/Ασφάλεια» με το επίσης υψηλό ποσοστό κάλυψης 70,38%. Στη συνέχεια σχετικά καλή επίδοση επέδειξαν οι δείκτες «Προσβασιμότητα» με 54,85%, «Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα» με 54,29%, «Πληροφορίες για το ίδρυμα» με 53,96% και ο δείκτης «Αξιοπιστία» με ποσοστό 52,23%. Μέτρια επίδοση κατέγραψαν οι δείκτες «Διαφήμιση/Μάρκετινγκ» με ποσοστό 38,71%, «Πληροφορίες για ασθενείς» με σχεδόν ίδιο ποσοστό 38,70%, «Οργανωτική δομή και ιατρικές πληροφορίες» με 38,34% και ο δείκτης «Ερευνα και διδασκαλία» με 33,17%. Σχετικά χαμηλά ποσοστά κάλυψης εμφάνισαν οι δείκτες «Ραντεβού» με 22,56%, «Μέσα μαζικής ενημέρωσης» με 22,35%, «Συμμετοχή» με 21,60% και ο δείκτης «Διαδικασίες διαχείρισης» με 14,46%. Μονοψήφια ποσοστά και συνεπώς αρκετά χαμηλά εντοπίζονται στους δείκτες «Μετρήσεις ποιότητας» με 8,73% και στο δείκτη «Φροντίδα ασθενούς» όπου παρατηρούμε το χαμηλότερο ποσοστό όλων των δεικτών που ανέρχεται στο απογοητευτικό 2,13%.

Γενικά, τα νοσοκομεία δίνουν μεγάλη σημασία στα τεχνολογικά χαρακτηριστικά των ιστοσελίδων τους και στο περιεχόμενο των ιστοσελίδων τους αλλά εμφανίζουν αδυναμίες στην αλληλεπίδραση με την κοινότητα και στις υπηρεσίες ενώ ιδιαίτερα σημαντικό είναι το γεγονός ότι δεν έχουν σαν επίκεντρο τον ασθενή. Γι' αυτό πρέπει να γίνουν αρκετά βήματα προόδου σε αυτόν τον τομέα.

Από την έρευνα όλων των ιστότοπων ο αξιολογητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι είναι εμφανής η έλλειψη θεσμικού πλαισίου κυρίως για τα δημόσια. Ενώ υπάρχει σχετική νομοθεσία που υποχρεώνει τους διοικούντες να κοινοποιούν στοιχεία, η δημοσιοποίηση τους εναπόκειται στον κάθε διαχειριστή ιστοσελίδας. Δεν υπήρχε μια συγκεκριμένη δομή ενώ παρατηρήθηκε πληθώρα πληροφοριών που θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν περιττές και ανούσιες για τον απλό χρήστη. Πολλά στοιχεία ήταν πεπαλαιωμένα, γεγονός που μαρτυρά τις αποσπασματικές κινήσεις των υπευθύνων. Πρέπει η πολιτεία να συνειδητοποιήσει την σπουδαιότητα της διαδικτυακής παρουσίας και των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και να προχωρήσει σε θέσπιση κανόνων. Τα ιδιωτικά νοσοκομεία πρέπει να καταλάβουν ότι όπως οι χρήστες ζητούν ποιότητα και πληρότητα στις δια ζώσης υπηρεσίες το ίδιο απαιτούν και για τις ηλεκτρονικές

υπηρεσίες. Οι ιστοσελίδες αποτελούν πόλο έλξης πελατών και κατά συνέπεια αύξηση του τζίρου και των κερδών. Τέλος, πρέπει να αποτελέσει πρόκληση το γεγονός ότι τα δημόσια νοσοκομεία εμφάνισαν καλύτερα αποτελέσματα από τα ιδιωτικά στους περισσότερους τομείς.

6.3 Συμπεράσματα και προτάσεις για το εργαλείο HSWAI

Από την εκτεταμένη χρήση του εργαλείου στην παρούσα έρευνα ο αξιολογητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι πρόκειται για ένα σημαντικό και καινοτόμο εργαλείο που προσφέρει σημαντικά στον τομέα της Υγείας. Τα αποτελέσματα της χρήσης του θα πρέπει να κοινοποιηθούν στα νοσοκομεία και να ληφθούν υπόψη για να διορθωθούν όλα τα αδύναμα σημεία και να βελτιωθούν τα υπόλοιπα. Το εργαλείο HSWAI πρέπει να αποτελέσει βασικό συντελεστή στη σχεδίαση των ιστότοπων των νοσοκομείων. Όμως, πρέπει να ξεπεραστούν κάποιες αδυναμίες που παρουσιάζει και να προσαρμοστεί στα Ελληνικά δεδομένα.

6.3.1 Υποδείκτες που δεν χρησιμοποιούνται

Από τα αποτελέσματα της αξιολόγησης διαπιστώθηκε ότι μερικοί υποδείκτες εμφάνισαν μηδενικά ποσοστά. Αυτό σημαίνει ότι είτε τα νοσοκομεία δεν παρέχουν αυτές τις πληροφορίες λόγω παράλειψης και είναι σημαντικές στους χρήστες είτε δεν είναι αναγκαία η ύπαρξη και πρέπει να πάψουν να χρησιμοποιούνται σαν υποδείκτες του εργαλείου. Αυτοί οι υποδείκτες που προτείνεται να αλλάξουν ή να πάψουν είναι:

- Υποδείκτης 1.07: Αριθμός φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ) ιδρύματος
Πρόκειται για μια πληροφορία που δεν προσφέρει τίποτα στους χρήστες. Ενδεχομένως θα μπορούσε να αντικατασταθεί με τον αριθμό ΓΕΜΗ ο οποίος εντοπίστηκε σε έντεκα (11) ιστοσελίδες ιδιωτικών νοσοκομείων.
- Υποδείκτης 1.14: Χωρική Αρμοδιότητα (Πληθυσμιακή κάλυψη). Στην Ελλάδα οι ασθενείς έχουν καθολική πρόσβαση σε οποιοδήποτε νοσοκομείο και οπουδήποτε και δεν υπάρχει γεωγραφικός περιορισμός.
- Υποδείκτης 1.18: Δημόσιες συμβάσεις: σύνδεση με το base.gov
Αφορά Πορτογαλική διαδικτυακή πύλη που δεν χρησιμοποιείται. Προτείνεται η αντικατάσταση του με τη Διαδικτυακή Πύλη Ηλεκτρονικών Δημόσιων

Συμβάσεων «Προμηθεύς» που είναι διαθέσιμη στο <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

- Υποδείκτης 1.52: Διατίθεται ιατρικό γλωσσάριο. Προτείνεται η απαλοιφή του καθώς καλύπτεται αναλυτικότερα από τον υποδείκτη «Παθήσεις και θεραπείες».
- Υποδείκτης 2.11: Ηλεκτρονικός κατάλογος με αρχεία ασθενών. Σε κανέναν αξιολογούμενο ιστότοπο δεν βρέθηκε πληροφορία για τον εν λόγω υποδείκτη χωρίς να απαιτείται η είσοδος του αξιολογητή σε ιδιωτική περιοχή. Προτείνεται η τροποποίηση της ονομασίας του υποδείκτη σε «Πληροφορίες σχετικά με τον ηλεκτρονικό φάκελο ασθενούς».
- Υποδείκτες 3.1-3.2-3.3: Προτάσεις μέσω διαδικτύου – Παράπονα μέσω διαδικτύου – Αίτημα για πληροφορίες μέσω διαδικτύου. Προτείνεται η συγχώνευση των τριών υποδεικτών σε έναν καθώς ένας χρήστης μπορεί να εκτελέσει και τις τρεις προαναφερόμενες ενέργειες μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας επικοινωνίας που προσφέρουν σχεδόν όλα τα νοσοκομεία.
- Υποδείκτης 3.14: Εικονική επίσκεψη στο ίδρυμα. Προτείνεται η τροποποίηση της ονομασίας του δείκτη σε «Οπτική απεικόνιση του ιδρύματος» ώστε να περιλαμβάνει φωτογραφίες και πολυμέσα (βίντεο) και όχι μόνο 360° κάμερα.
- Υποδείκτες 3.16-3.17-3.18-3.19: Γραφείο Δημοσίων Σχέσεων: ώρες εργασίας - Γραφείο Δημοσίων Σχέσεων: τοποθεσία - Γραφείο Δημοσίων Σχέσεων: αριθμός τηλεφώνου ή/και φαξ - Γραφείο Δημοσίων Σχέσεων: διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Προτείνεται η αντικατάσταση του Γραφείου Δημοσίων Σχέσεων που άλλωστε δεν υπάρχει σε σχεδόν κανένα νοσοκομείο με το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας που προβλέπεται από το άρθρο 60 του Ν.4368/2016 και την υπ' αριθμ. Α3Δ/ΓΠοικ.10976/2017 Υπουργική Απόφαση (ΦΕΚ Β' 662/2017) και είναι υποχρεωτικό για όλα τα δημόσια νοσοκομεία. Στην πλειοψηφία τους οι ιστότοποι των δημόσιων νοσοκομείων αναφερόταν στο εν λόγω γραφείο.
- Υποδείκτης 4.03: Υποδεικνύεται η καλύτερη έκδοση προγράμματος περιήγησης για τον ιστότοπο. Προτείνεται η απαλοιφή του υποδείκτη καθώς τα περισσότερα

χρησιμοποιούμενα προγράμματα έχουν εξελίξει τα τεχνολογικά χαρακτηριστικά τους και ανταποκρίνονται σε όλες τις απαιτήσεις.

- Υποδείκτες 4.32-4.33: Το κείμενο είναι γραμματικά σωστό - Το κείμενο δεν έχει ορθογραφικά λάθη. Προτείνεται η συγχώνευση των δυο υποδεικτών σε έναν καθώς αναφέρονται σε κοινό αντικείμενο.

Υποδείκτης 4.37: Ο ιστότοπος διαθέτει πιστοποίηση κώδικα θεμελίωσης HON (Health On the Net). Επειδή ο εν λόγω οργανισμός έπαψε να προσφέρει τις υπηρεσίες του προτείνεται η αντικατάσταση του με το πιστοποιητικό AACI (American Accreditation Commission International) που είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <https://aacihealthcare.com/services/medical-content-certification/>.

6.3.2 Προτεινόμενα χαρακτηριστικά προς ενσωμάτωση

Από την περιήγηση του αξιολογητή σε πληθώρα ιστοσελίδων προτείνεται η ενσωμάτωση στο εργαλείο των κάτωθι χαρακτηριστικών:

- ✓ Υποδείκτης εταιρικής κοινωνική ευθύνης. Προτείνεται ο αξιολογητής να αναζητά πληροφορίες που να υποδεικνύουν ότι τα νοσοκομεία ανακοινώνουν δράσεις σχετικές με εταιρική κοινωνική ευθύνη.
- ✓ Υποδείκτης για πληροφορίες σχετικά με τον Covid 19. Προτείνεται ο αξιολογητής να αναζητά πληροφορίες που σχετίζονται με τον Covid 19. Συγκεκριμένα, αν στο νοσοκομείο διενεργούνται τεστ ανίχνευσης του ιού, αν είναι υποχρεωτικό το τεστ για την είσοδο στο ίδρυμα, αν υπάρχουν κρούσματα και πως αντιμετωπίζονται, αν εξυπηρετούνται κρούσματα και με τρόπο κτλ
- ✓ Υποδείκτης σχετικά με το παρεχόμενο διαιτολόγιο. Προτείνεται ο αξιολογητής να αναζητά πληροφορίες που να υποδεικνύουν ότι τα νοσοκομεία δημοσιοποιούν το ημερήσιο ή εβδομαδιαίο διαιτολόγιο των ασθενών.
- ✓ Υποδείκτης για αποκλειστικές κλίνες συνεργαζόμενων ασφαλιστικών εταιριών. Ο αξιολογητής αναζητά πληροφορίες για το αν τα νοσοκομεία πληροφορούν τους πελάτες των ασφαλιστικών εταιριών σχετικά με την ύπαρξη διαθέσιμων αποκλειστικών κλινών με την συνεργαζόμενη εταιρία τους.

- ✓ Υποδείκτης για πληροφορίες σχετικά με αποκλειστικές νοσοκόμες. Προτείνεται ο αξιολογητής να αναζητά πληροφορίες σχετικές με την χρήση αποκλειστικής νοσοκόμας.
- ✓ Υποδείκτης σχετικά με ύπαρξη RSS (βρέθηκε σε έντεκα ιστότοπους). Προτείνεται ο αξιολογητής να αναζητά πληροφορίες για το αν παρέχουν τα νοσοκομεία τρόπο άμεσης ενημέρωσης μέσω RSS.

6.3.3 Δυσκολίες στην εφαρμογή του HSWAI

Παρόλο που οι οδηγίες που συνοδεύουν τη χρήση του εργαλείου HSWAI είναι αρκετά κατανοητές εντούτοις κατά την διάρκεια της αξιολόγησης των ιστότοπων παρατηρήθηκαν δυσκολίες. Τις περισσότερες φορές ήταν δύσκολο να αναγνωριστεί και να εντοπιστεί η ζητούμενη πληροφορία γιατί ήταν διάσπαρτες μέσα στις ιστοσελίδες ενώ πολλές φορές έπρεπε να εντοπιστούν βαθιά (περισσότερα από τρία “κλικ”) μέσα στους ιστότοπους. Αρκετές πληροφορίες έπρεπε να εξαχθούν μέσα από αρχεία, ιδιαίτερα στοιχεία που αφορούσαν στατιστικές (ποιότητας, χρόνοι αναμονής κτλ). Αρκετά δημόσια νοσοκομεία ανέφεραν τις πληροφορίες διχοτομημένα σε διαφορετικά σημεία. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι ο αριθμός των κλινών που διαθέτει το ίδρυμα ο οποίος δεν αναφερόταν μονολεκτικά (πχ 250 κλίνες) αλλά γινόταν αναφορά στις κλίνες που διαθέτει κάθε κλινική του ιδρύματος (πχ 50 κλίνες η παθολογική, 30 η χειρουργική κτλ). Το ίδιο ίσχυε για το ιατρικό και λοιπό προσωπικό (κατάλογος απασχολούμενων ιατρών, βιογραφικό, χάρτης προσωπικού κτλ), για την επικοινωνία (τηλέφωνα και email) όπως και τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Επίσης, πολλοί ιστότοποι στην κατηγορία “Νέα” δημοσίευαν πληροφορίες που αφορούσαν πολλούς τομείς. Δηλαδή στο ίδιο νήμα υπήρχαν αγγελίες για ζήτηση προσωπικού, για συμβάσεις υλικών, για δράσεις του νοσοκομείου, για κοινωνικές εκδηλώσεις, για δημοσίευση οικονομικών στοιχείων για συνέδρια και σεμινάρια κτλ. Το γεγονός αυτό δυσκόλευε τον αξιολογητή να εντοπίσει ακριβώς το ζητούμενο σύμφωνα με τους υποδείκτες. Ταυτόχρονα, πολλές φορές οι πληροφορίες που παρείχαν οι ιστότοποι θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν ελλιπείς όπως για παράδειγμα κάποιοι ιστότοποι ανέφεραν στοιχεία για την διοίκηση του ιδρύματος αλλά δεν ανέφεραν στοιχεία για την ιατρική διοίκηση ή είχαν βιογραφικό πχ τρεις από

τους είκοσι γιατρούς. Αυτό οδηγεί σε υποκειμενική κρίση και σε διαφορετικά αποτελέσματα στην αξιολόγηση.

Παράλληλα, κάποια ιδιωτικά νοσοκομεία είχαν αλλάξει επωνυμία και ήταν δύσκολο να εντοπιστούν με αποτέλεσμα να δαπανάται αρκετός χρόνος στη μηχανή αναζήτησης Google και στα social media. Επίσης, ο αξιολογητής συνάντησε δυσκολία στον τρόπο καταγραφής των αποτελεσμάτων στο πρόγραμμα excel προκειμένου αυτά να μπορούν να επεξεργαστούν (σε διαφορετικό φύλλο; Ή σε διαφορετικό κελί;). Προκειμένου να ξεπεραστούν αυτές οι δυσκολίες προτείνεται να δίνεται στον μελλοντικό αξιολογητή πρότυπο αρχείο excel με ξεκάθαρο τον τρόπο καταγραφής των αξιολογήσεων ανά νοσοκομείο και να παράγεται αυτόματα η τελική βαθμολογία καθώς και τα στοιχεία των συγκρίσεων (MO, min, max κτλ) για την αποφυγή λαθών. Επίσης, οι οδηγίες πρέπει να είναι αυστηρά οριοθετημένες ώστε να μην λαμβάνονται υποκειμενικές αποφάσεις. Δηλαδή σαν παράδειγμα είναι ότι όλοι οι γιατροί πρέπει να έχουν βιογραφικό ή φωτογραφία για να πάρει ο υποδείκτης την τιμή “1” ή αν υπάρχει έστω και μια φωτογραφία ή ένα βιογραφικό τότε ο υποδείκτης λαμβάνει την τιμή “1” αλλιώς δημιουργείται σύγχυση.

6.4 Προοπτικές εργαλείου HSWAI

Όπως προαναφέραμε, τα εξαγόμενα συμπεράσματα από την χρήση του εργαλείου είναι εξαιρετικά πολύτιμα για το σύστημα Υγείας. Προτείνεται η προσαρμογή του εργαλείου στα Ελληνικά δεδομένα και η επανάληψη της έρευνας προκειμένου να διαπιστωθεί η ενδεχόμενη αλλαγή των ισότοπων των νοσηλευτικών ιδρυμάτων. Τέλος, προτείνεται η αξιολόγηση των νοσοκομείων και στις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες ώστε να υπάρξουν περισσότερες συγκρίσεις και δεδομένα προς βελτίωση.

Βιβλιογραφία

Ελληνική Βιβλιογραφία

Αβούρης, Ν., Κατσάνος, Χ., Τσέλιος, Ν. & Μουστάκας Κ. (2015). Εισαγωγή στην Αλληλεπίδραση Ανθρώπου-Υπολογιστή. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Γεωργιάδης Χ. (2015). Ο Παγκόσμιος Ιστός ως Τεχνολογική Υποδομή του Ηλεκτρονικού Εμπορίου. Στο: Τεχνολογίες Παγκόσμιου Ιστού και Ηλεκτρονικού Εμπορίου. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2020). ΣΥΣΤΑΣΗ (ΕΕ) 2020/518 ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ της 8ης Απριλίου 2020 σχετικά με μια κοινή εργαλειοθήκη της Ένωσης για τη χρήση της τεχνολογίας και των δεδομένων με σκοπό την καταπολέμηση της κρίσης COVID-19 και την έξοδο από αυτή, ιδίως όσον αφορά εφαρμογές για φορητές συσκευές και τη χρήση ανωνυμοποιημένων δεδομένων κινητικότητας. Διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32020H0518&from=EN>

Πρόσβαση στις 8/1/2023

Καψή Ν. & Σβάρνα Ε. (2014). Σύλλογοι Ασθενών Ελλάδας – Δράσεις 2013-2014. Helath Daily. Εκδόσεις Μπούσιας. Διαθέσιμο στο: https://www.mednet.gr/sites/default/files/draseis_syllogwn.pdf Πρόσβαση στις 7/1/2023

Μαυρουδής Γ., (2013).Κατασκευή Σύγχρονης Ιστοσελίδας του Τμήματος Ηλεκτρολογίας ΤΕΙ Πειραιά. Πτυχιακή Εργασία, Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Πειραιά.

Ντελέζος Κ. (2020).Εκτινάχθηκε η χρήση της τεχνολογίας κατά την διάρκεια της πανδημίας – Ποια πλατφόρμα επικράτησε. Διαθέσιμο στο: bit.ly/3XgiGNn Πρόσβαση στις 8/1/2023

Παναγιώτου Ν., Ευαγγελόπουλος Ν., Κατημερτζογλου Π. & Γκαγιαλής Σ. (2013). Περί οργάνωσης των επιχειρήσεων. Στο: *Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών Οργάνωση, Αναδιοργάνωση και Βελτίωση*. Αθήνα, Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

Παπαϊωάννου Φ., (2023). Η ηλεκτρονική υγεία (eHealth) και η σημασία της. Διαθέσιμο στο: t.ly/544bG Πρόσβαση στις 8/1/2023

Παππά Ε. (2022). Ψηφιακή Μετάβαση στην Υγεία. Η άυλη συνταγογράφηση και η συμβολή της στον εμβολιασμό κατά της Covid-19. Διπλωματική Εργασία. Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου. Σχολή Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών. Τμήμα Πολιτικής Επιστημών και Διεθνών Σχέσεων. Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διακυβέρνηση και Δημόσιες Πολιτικές».

Σίμου Ε. (2011). Ο Υγειονομικός Χάρτης στο Διαδίκτυο. Παρουσίαση μαθήματος Εθνικής Σχολής Δημόσιας Υγείας.

Τσίρου Α. (2014). *Ενδυνάμωση ασθενών και βελτίωση της παροχής υπηρεσιών σε μονάδες στον χώρο της υγείας. Διπλωματική εργασία.* Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης. Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Υπουργείο Υγείας – Moh. 2023. eHealth - Ηλεκτρονική Υγεία. Διαθέσιμο στο: <https://www.moh.gov.gr/articles/ehealth/> Πρόσβαση στις 8/1/2023

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

Blb, 2023. Available at: <https://www.blb.gr/website-faqs/173-what-is-website> Accessed: 2/1/2023

Ducrot P, Montagni I, Nguyen Thanh V, Serry AJ, Richard JB. (2021). Evolution of Online Health-Related Information Seeking in France From 2010 to 2017: Results From Nationally Representative Surveys. *J Med Internet Res.* 2021 Apr 14;23(4):e18799. Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8082381/> Accessed: 3/1/2023

Eurostat (2021). One in two citizens look for health information online. Available at: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/edn-20210406-1> Accessed: 2/1/2023

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

Jayathunga, P., Jayawardana, J.M.D.R., Wimaladharma, C. & Herath, H.M.U.M., (2017). Usability Recommendations for an Academic Website: A Case Study. In International Journal of Scientific and Research Publications, Vol. 7, (No 4).

Jones J. (2021). How a Website can help a Medical clinic. Available at: <https://prable.org/blog/medical-website/> Accessed: 8/1/2023

Hesterberg K. (2021). 20 best “Meet the Team” Pages We’ve ever seen. Available at: <https://blog.hubspot.com/marketing/creative-agency-team-pages> Accessed: 6/1/2023

Kleinrock L., (2010). An early history of the internet [History of Communications].*IEEE Communications Magazine*, 48(8):26-36

Linkedin, 2023. Available at: <https://www.linkedin.com/pulse/why-website-important-business-talhah-ehsan> Accessed: 2/1/2023

Machado, L., Rocha S.R. & Simões, M. (2019). *Semantic Web or Web of Data? A Diachronic Study (1999 to 2017) of the Publications of Tim Berners-Lee and the World Wide Web Consortium*. Journal of the Association for Information Science and Technology. 70. 701-714. 10.1002/asi.24111.

Nielsen, J. & Norman, D. (1994). *The Definition of User Experience*. N N/g Nilsen Norman Group. Retrieved from <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/> Accessed: 7/1/2023

OECD Data, Greece. Available at <https://data.oecd.org/greece.htm> Accessed: 6/2/2023

OECD Data, Portugal. Available at <https://data.oecd.org/portugal.htm> Accessed: 6/2/2023

Rains. S. & Donnerstein Karmikel. C. (2009). Health information-seeking and perceptions of website credibility: Examining Web-use orientation, message characteristics and structural features of websites. Elsevier. Computers in human Behavior 25 (2009) 544-553.

Sarantis D., & Soares D. (2019, April). Developing Health Sector Website Assessment Instrument: Outcomes from Portuguese Hospitals. In 2019 Sixth International Conference on eDemocracy & eGovernment (ICEDEG) (pp. 120-127). IEEE.

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

Sarantis, D., Soares, D., & Carvalho, J. (2020). HSWAI: a health sector website assessment instrument. In Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (pp. 359-368).

Sarantis, D., Soares, D., & Carvalho, J. (2021). Methodology Guide HWAI v2 – Measuring website performance in hospitals. Notes on the Assessment method. UNU-EGOV

Sarantis, D., Soares, D., & Carvalho, J. (2021). *Assessment of the Portuguese Hospitals Websites Using HSWAI*. United Nations University (UNU-EGOV).

Παραρτήματα

Παράρτημα Ι

Πρότυπο αρχείο αξιολόγησης ιστότοπων νοσηλευτικών ιδρυμάτων HSWAI

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΚΔΟΧΗ				
Αριθμός αντικειμένου	Βάρος	Δείκτης	Υποδείκτης	Βαθμολογία
1	20	Κριτήριο		
		Περιεχόμενο		
1.1	20	Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθενται στον ιστότοπο	Όνομα ιδρύματος στην κεφαλίδα της σελίδας	0 ή 1
1.2			Λογότυπο ιδρύματος στην κεφαλίδα της σελίδας	0 ή 1
1.3			Μήνυμα καλωσορίσματος	0 ή 1
1.4			Ταχυδρομική διεύθυνση ιδρύματος	0 ή 1
1.5			Αριθμός τηλεφώνου ή/και φαξ του ιδρύματος	0 ή 1
1.6			Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του ιδρύματος	0 ή 1
1.7			Αριθμός φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ) ιδρύματος	0 ή 1

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

1.8			Χάρτης της περιοχής του Νοσοκομείου (συμπεριλαμβανομένων των χώρων στάθμευσης)	0 ή 1
1.9			Τρόποι πρόσβασης στο νοσοκομείο: ιδιωτικά και δημόσια μέσα μεταφοράς	0 ή 1
1.10			Συμπληρωματικές υπηρεσίες: Τύπος, καφετέρια, τηλεόραση, τηλέφωνο, παρκινγκ, θρησκευτικές υπηρεσίες	0 ή 1
1.11			Τηλεφωνικός κατάλογος	0 ή 1
1.12			Ιστορία του ιδρύματος	0 ή 1
1.13			Δήλωση σκοπού (Αποστολή, Όραμα, Αξίες)	0 ή 1
1.14			Χωρική Αρμοδιότητα (πληθυσμιακή κάλυψη)	0 ή 1
1.15			Πιστοποίηση διαχείρισης ποιότητας (π.χ. ISO, EFQM)	0 ή 1
1.16			Αναφορές διαχείρισης (Αυτό το στοιχείο μπορεί να περιλαμβάνει Σχέδιο Δραστηριοτήτων, Προϋπολογισμούς, Αναφορές Δραστηριοτήτων, Λογιστικές αναφορές κ.λπ.)	0 ή 1
1.17			Δημόσιες συμβάσεις: Αναγγελία πληροφοριών στον ιστότοπο	0 ή 1
1.18			Δημόσιες συμβάσεις: σύνδεση με το base.gov	0 ή 1
1.19			Πληροφορίες έκτακτης ανάγκης	0 ή 1
1.20			Πληροφορίες νοσηλείας στο σπίτι	0 ή 1
1.21		Εφαρμοσμένη νομοθεσία στο πλαίσιο των ιδρυμάτων υγείας	0 ή 1	
1.22	20	Μετρήσεις ποιότητας	Πληροφόρηση για τον αριθμό των κλινών του ιδρύματος	0 ή 1
1.23			Πληροφόρηση για λίστα αναμονής	0 ή 1
1.24			Χρόνος αναμονής για εξέταση	0 ή 1
1.25			Χρόνος αναμονής για χειρουργείο	0 ή 1
1.26			Χρόνος αναμονής για εξέταση στο τμήμα εκτάκτων περιστατικών	0 ή 1

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

1.27		Πληροφορία για την ημερομηνία της τελευταίας παρακολούθησης της λίστας αναμονής	0 ή 1
1.28		Αναφορά του ιδρύματος με τον αριθμό εισαγωγών της προηγούμενης χρονιάς	0 ή 1
1.29		Δείκτης ποιότητας ιδρύματος: Πληροφορία με το ποσοστό νοσοκομειακών λοιμώξεων	0 ή 1
1.30		Δείκτης ποιότητας ιδρύματος: Πληροφορία με το ποσοστό θνησιμότητας των νοσηλευομένων	0 ή 1
1.31		Δείκτης ποιότητας ιδρύματος: Πληροφορία με το ποσοστό θνησιμότητας από χειρουργική επέμβαση	0 ή 1
1.32		Δείκτης ποιότητας ιδρύματος: Άλλες πληροφορίες	0 ή 1
1.33		Πληροφορίες σχετικά με τον αριθμό γεννήσεων ανά έτος	0 ή 1
1.34		Ο ιστότοπος παρέχει ανοιχτά δεδομένα σχετικά με ασθενείς και νοσοκομειακές πρακτικές	0 ή 1
1.35		Παρέχονται τα αποτελέσματα των ερευνών σχετικά με την ικανοποίηση των ασθενών	0 ή 1
1.36		Αριθμός ατόμων για πρακτική άσκηση που δέχεται το νοσοκομείο κάθε χρόνο	0 ή 1
1.37		Ο ιστότοπος παρέχει κλινικά ανοιχτά δεδομένα	0 ή 1
1.38	10	Οργανωτική Δομή και Ιατρικές Πληροφορίες	0 ή 1
1.39		Χάρτης παρεχόμενων υπηρεσιών – Υγειονομικός Χάρτης	0 ή 1
1.40		Κατάλογος των υπηρεσιών που διατίθενται στο ίδρυμα	0 ή 1
1.41		Λεπτομερής κατάλογος των διαθέσιμων υπηρεσιών εξωτερικών ιατρείων (συμβουλευτικές υπηρεσίες, διαγνωστικές υπηρεσίες)	0 ή 1
1.42		Τμήματα ή μονάδες που παρέχουν υπηρεσίες στους χρήστες: πλήρης λίστα	0 ή 1
1.43		Τμήματα ή μονάδες που παρέχουν υπηρεσίες στους χρήστες: τοποθεσία	0 ή 1

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

1.44			Τμήματα ή μονάδες που Παρέχουν υπηρεσίες στους χρήστες: αριθμός τηλεφώνου ή/και φαξ ή/και διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	0 ή 1
1.45			Τμήματα ή μονάδες που Παρέχουν υπηρεσίες στους χρήστες: Ώρες λειτουργίας	0 ή 1
1.46			Χάρτης προσωπικού	0 ή 1
1.47			Κατάλογος απασχολουμένων γιατρών	0 ή 1
1.48			Βιογραφικό/πληροφορίες γιατρών	0 ή 1
1.49			Διαθέσιμες φωτογραφίες της ιατρικής ομάδας (γιατροί, νοσηλευτές)	0 ή 1
1.50			Προϊστάμενος της Υπηρεσίας	0 ή 1
1.51			Δυνατότητα ανάγνωσης online ή λήψης φυλλαδίων υγειονομικής περιθάλψης	0 ή 1
1.52			Διατίθεται ιατρικό γλωσσάριο	0 ή 1
1.53			Παθήσεις και θεραπείες	0 ή 1
1.54	40	Πληροφορίες για ασθενείς	Πληροφορίες σχετικά με το απόρρητο των ασθενών	0 ή 1
1.55			Δικαιώματα και υποχρεώσεις του ασθενούς	0 ή 1
1.56			Οδηγός εισαγωγής: γνωστοποιούνται οι διαφορετικοί τύποι εισαγωγών	0 ή 1
1.57			Οδηγός εισαγωγής: πληροφορίες και κανόνες που πρέπει να ακολουθούνται κατά την εισαγωγή	0 ή 1
1.58			Οδηγός εισαγωγής: πληροφορίες και κανόνες που πρέπει να τηρούνται κατά τη διάρκεια της παραμονής στο ίδρυμα	0 ή 1
1.59			Οδηγός εισαγωγής: πληροφορίες και κανόνες που πρέπει να τηρούνται κατά το εξιτήριο	0 ή 1
1.60			Οδηγός εισαγωγής: πληροφορίες και κανόνες που πρέπει να ακολουθούν οι επισκέπτες	0 ή 1
1.61			Πληροφορίες και διαδικασία λήψης αντιγράφου του ιατρικού φακέλου	0 ή 1
1.62			Υπηρεσία ή μονάδα φροντίδας ασθενών: τοποθεσία	0 ή 1
1.63			Υπηρεσία ή μονάδα φροντίδας ασθενών: ωράριο λειτουργίας	0 ή 1

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

1.64			Υπηρεσία ή μονάδα φροντίδας ασθενών: τηλέφωνο ή/και φαξ	0 ή 1
1.65			Λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο πληρωμής χρεώσεων ή τελών	0 ή 1
1.66			Κατάλογος συμβουλών/υπηρεσιών με διαθέσιμες χρεώσεις	0 ή 1
1.67			Πληροφορίες για αλλοδαπούς	0 ή 1
1.68			Συνεργαζόμενες ασφαλιστικές εταιρείες και άλλες οντότητες	0 ή 1
1.69			Έρευνα και Διδασκαλία Επιστημονικές μελέτες που προωθεί ή εμπλέκεται το ίδρυμα	0 ή 1
1.70	10		Εκδόσεις του ιδρύματος	0 ή 1
1.71			Προπτυχιακά ή μεταπτυχιακά μαθήματα που πραγματοποιούνται στο ίδρυμα	0 ή 1
1.72			Πρόγραμμα δραστηριοτήτων που πραγματοποιούνται στο ίδρυμα: μαθήματα, συνέδρια και διασκέψεις	0 ή 1
1.73			Παρουσία βιβλιοθήκης	0 ή 1
1.74			Βιβλιοθήκη: διεύθυνση	0 ή 1
1.75			Βιβλιοθήκη: Ωράριο λειτουργίας	0 ή 1
1.76			Βιβλιοθήκη: κατάλογος εκδόσεων	0 ή 1
1.77			Βιβλιοθήκη: διαθέσιμες υπηρεσίες, όπως ανάγνωση, δανεισμός, αντίγραφα	0 ή 1
2	50		Κριτήριο Υπηρεσίες	
2.1			Διαδικασίες Διαχείρισης Παροχή ηλεκτρονικών φορμών	0 ή 1
2.2		20	Δυνατότητα λήψης ηλεκτρονικών εντύπων	0 ή 1
2.3			Δυνατότητα μεταφόρτωσης συμπληρωμένων εντύπων	0 ή 1
2.4			Ηλεκτρονικές πληροφορίες	0 ή 1
2.5			Ραντεβού Διαχείριση ιατρικής εξέτασης μέσω διαδικτύου	0 ή 1
2.6		40	Διαχείριση εισαγωγής μέσω διαδικτύου	0 ή 1
2.7			Διαχείριση των επισκέψεων σε αίθουσες εξέτασης εξωτερικών ασθενών μέσω διαδικτύου	0 ή 1
2.8			Φροντίδα ασθενούς Ασύγχρονη επικοινωνία με τον γιατρό μέσω συστήματος ανταλλαγής μηνυμάτων	0 ή 1
2.9		40	Ασύγχρονη επικοινωνία με τον γιατρό μέσω e-mail	0 ή 1
2.10			Συγχρονισμένη επικοινωνία με διαδραστικό εργαλείο επικοινωνίας (συνομιλία με γιατρό)	0 ή 1

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

2.11			Ηλεκτρονικός κατάλογος με αρχεία ασθενών	0 ή 1
2.12			Παροχή υπηρεσιών τηλειατρικής (σύστημα τηλεδιάσκεψης).	0 ή 1
2.13			Τηλεπαρακολούθηση ασθενών (π.χ. συγκεκριμένα ζωτικά σημεία, γλυκόζη αίματος, μέγιστος ρυθμός ροής, χημεία αίματος/ούρων)	0 ή 1
2.14			Πρόσβαση σε ιδιωτική περιοχή: με όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης	0 ή 1
2.15			Πρόσβαση σε ιδιωτικό χώρο: με Κάρτα Πολίτη ή Ψηφιακό Κλειδί μέσω κινητού	0 ή 1
2.16			Δυνατότητα απαίτησης ή/και λήψης ιατρικής συνταγής	0 ή 1
3	20	Κριτήριο		
		Συμμετοχή		
3.1	70	Αλληλεπίδραση με την κοινότητα	Προτάσεις μέσω διαδικτύου	0 ή 1
3.2			Παράπονα μέσω διαδικτύου	0 ή 1
3.3			Αίτημα για πληροφορίες μέσω διαδικτύου	0 ή 1
3.4			Επικοινωνία με το ίδρυμα μέσω συνομιλίας (τσατ)	0 ή 1
3.5			Φόρουμ συζήτησης	0 ή 1
3.6			Εάν ο ιστότοπος διαθέτει φόρουμ, είναι δυνατό να αναγνωριστεί ο διαχειριστής	0 ή 1
3.7			Διαθέσιμες δημοσκοπήσεις	0 ή 1
3.8			Συχνές ερωτήσεις	0 ή 1
3.9			Σύλλογοι που δραστηριοποιούνται στο ίδρυμα: εθελοντικοί σύλλογοι (κοινωνική ευθύνη)	0 ή 1
3.10			Σύλλογοι που δραστηριοποιούνται στο ίδρυμα: σύλλογοι ασθενών	0 ή 1
3.11			Σύλλογοι που δραστηριοποιούνται στο ίδρυμα: σύλλογοι για την υπεράσπιση των δικαιωμάτων των ασθενών	0 ή 1
3.12	20	Μέσα μαζικής ενημέρωσης	Το ίδρυμα στα μέσα μαζικής ενημέρωσης: περιλαμβάνει ειδήσεις που εμφανίστηκαν στον τύπο, το ραδιόφωνο, την τηλεόραση, τα κοινωνικά δίκτυα	0 ή 1

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

3.13			Ο ιστότοπος παρέχει ένα ενημερωμένο πρόγραμμα ειδήσεων/εκδηλώσεων/ενημερωτικό δελτίο	0 ή 1	
3.14			Εικονική επίσκεψη στο ίδρυμα	0 ή 1	
3.15			Σύνδεσμοι προς άλλους ιστότοπους παρεμφερούς ενδιαφέροντος: νοσοκομεία, επιστημονικές εταιρείες, ιδρύματα	0 ή 1	
3.16			Γραφείο Δημοσίων Σχέσεων: ώρες εργασίας	0 ή 1	
3.17			Γραφείο Δημοσίων Σχέσεων: τοποθεσία	0 ή 1	
3.18			Γραφείο δημοσίων σχέσεων: αριθμός τηλεφώνου ή/και φαξ	0 ή 1	
3.19			Γραφείο δημοσίων σχέσεων: διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	0 ή 1	
3.20			Νέα του ιδρύματος: νέες τεχνικές που χρησιμοποιούνται από ειδικούς του κέντρου, βελτίωση υποδομών	0 ή 1	
3.21	10	Διαφήμιση/Μάρκετινγκ	Γνωστοποιούνται οι χορηγοί και οι επενδυτές στην ιστοσελίδα του ιδρύματος	0 ή 1	
3.22			Οι διαφημίσεις και τα περιεχόμενα διαφοροποιούνται	0 ή 1	
3.23			Οι διαφημίσεις δεν είναι αντιφατικές ως προς το περιεχόμενο του ιστότοπου	0 ή 1	
3.24			Πληροφορίες για το πώς να κάνετε μια δωρεά στο νοσοκομείο	0 ή 1	
3.25			Σύνδεσμος Facebook	0 ή 1	
3.26			Σύνδεσμος Twitter	0 ή 1	
3.27			Σύνδεσμος LinkedIn	0 ή 1	
3.28			Σύνδεσμος Youtube	0 ή 1	
3.29			Σύνδεσμος σε άλλα κοινωνικά δίκτυα (π.χ.Flickr, Instagram)	0 ή 1	
3.30			Πληροφορίες για ευκαιρίες εργασίας στο νοσοκομείο	0 ή 1	
4		10	Κριτήριο Τεχνολογικά Χαρακτηριστικά		
4.1	20	Πλοηγησιμότητα	Το όνομα του ιστότοπου εμφανίζεται στη γραμμή τίτλου του προγράμματος περιήγησης	0 ή 1	

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

4.2			Το ενεργό μέρος του ιστότοπου εμφανίζεται στη γραμμή τίτλου του προγράμματος περιήγησης	0 ή 1
4.3			Υποδεικνύεται η καλύτερη έκδοση προγράμματος περιήγησης για τον ιστότοπο	0 ή 1
4.4			Οι σύνδεσμοι εντός του ιστότοπου ξεχωρίζουν από τους συνδέσμους εκτός του ιστότοπου	0 ή 1
4.5			Οι σύνδεσμοι εντός του ιστότοπου έχουν πλήρη περιγραφή του διασυνδεδεμένου ιστότοπου	0 ή 1
4.6			Λειτουργικοί σύνδεσμοι εντός του ιστότοπου	0 ή 1
4.7			Λειτουργικοί σύνδεσμοι σε άλλους ιστότοπους	0 ή 1
4.8	20	Προσβασιμότητα	Συμμόρφωση με το επίπεδο A WCAG 2.0 W3C	0 ή 1
4.9			Συμμόρφωση με το επίπεδο AA WCAG 2.0 W3C	0 ή 1
4.10			Συμμόρφωση με το επίπεδο AAA WCAG 2.0 W3C	0 ή 1
4.11			Το σύμβολο προσβασιμότητας υπάρχει στην κύρια σελίδα	0 ή 1
4.12			Ο ιστότοπος επικυρώνεται μέσω της υπηρεσίας επικύρωσης W3C CSS 3.0	0 ή 1
4.13			Ο ιστότοπος επικυρώνεται μέσω της υπηρεσίας επικύρωσης σήμανσης W3C (html5)	0 ή 1
4.14			Ο ιστότοπος εμφανίζεται στην πρώτη σελίδα των αποτελεσμάτων μετά από αναζήτηση στο Google	0 ή 1
4.15			Για μεμονωμένες υποσελίδες, υπάρχει μια συγκεκριμένη και ουσιαστική περιγραφή που παρέχεται μέσω της ετικέτας περιγραφής META	0 ή 1
4.16			Ο ιστότοπος είναι συμβατός με τα 3 πιο χρησιμοποιούμενα προγράμματα περιήγησης στη χώρα	0 ή 1
4.17			Ο ιστότοπος είναι συμβατός με τα 3 πιο χρησιμοποιούμενα προγράμματα περιήγησης για κινητά στη χώρα	0 ή 1
4.18		Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα	Διαθέσιμος χάρτης ιστότοπου	0 ή 1
4.19			Μηχανή αναζήτησης ιστότοπου	0 ή 1

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

4.20	20		Πρόσβαση στην ιστοσελίδα σε ξένες γλώσσες	0 ή 1
4.21			Χρόνος φόρτωσης ιστότοπου	0 ή 1
4.22			Εικονογραφήσεις/εικόνες/φωτογραφίες που συνοδεύουν το κείμενο για να βοηθήσουν στην περιγραφή	0 ή 1
4.23			Τα γραφικά ανοίγουν εύκολα (οι εικόνες/ τα γραφικά φορτώνονται γρήγορα)	0 ή 1
4.24			Οι σελίδες του ιστότοπου μπορούν να εκτυπωθούν	0 ή 1
4.25			Οι επιμέρους υποσελίδες έχουν συγκεκριμένους και ουσιαστικούς τίτλους	0 ή 1
4.26			Η διάταξη του ιστότοπου έχει καλή προσαρμοστικότητα (δηλαδή προσαρμόζεται σε διαφορετικά μεγέθη οθόνης) ή υπάρχει ξεχωριστή έκδοση για κινητές συσκευές	0 ή 1
4.27			Ο ιστότοπος προσφέρει μέσα προσαρμογής (αύξησης) του μεγέθους του κειμένου χωρίς να επηρεάζεται η λειτουργικότητα του ιστότοπου	0 ή 1
4.28			Ο ιστότοπος προσφέρει μέσα προσαρμογής (αύξησης) της αντίθεσης των πληροφοριών κειμένου για επισκέπτες με προβλήματα όρασης	0 ή 1
4.29			Ο ιστότοπος παρέχει μια (συνεχώς προσβάσιμη) δομή μενού για την πλοήγηση στις υποσελίδες του τμήματος	0 ή 1
4.30			Ο ιστότοπος δεν περιλαμβάνει αναδυόμενες διαφημίσεις	0 ή 1
4.31			Τεχνολογική πολυπλοκότητα ιστότοπου (χρήση καθολικών υπηρεσιών μέσω διαδικτυακών υπηρεσιών, APIs, γραφικών στοιχείων)	0 ή 1
4.32		20	Αξιοπιστία	Το κείμενο είναι γραμματικά σωστό
4.33			Το κείμενο δεν έχει ορθογραφικά λάθη	0 ή 1
4.34			Εμφανίζεται η δήλωση σύγκρουσης συμφερόντων ή η δήλωση μη σύγκρουσης	0 ή 1
4.35			Ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης ιστότοπου	0 ή 1
4.36			Οι σελίδες έχουν ημερομηνίες που σχετίζονται με αυτές (Υπάρχουν ενδείξεις ενημερώσεων στο υλικό του ιστότοπου)	0 ή 1
4.37			Ο ιστότοπος διαθέτει πιστοποίηση κώδικα θεμελίωσης HON (Health On the Net)	0 ή 1

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

4.38			Χαρακτηριστικά του διαχειριστή της ιστοσελίδας	0 ή 1
4.39	20	Απόρρητο/Ασφάλεια	Παρέχονται γενικές δηλώσεις αποποίησης ευθύνης	0 ή 1
4.40			Ειδοποίηση πνευματικών δικαιωμάτων	0 ή 1
4.41			Ιδιοκτήτης του ιστότοπου	0 ή 1
4.42			Υπεύθυνος για το περιεχόμενο της ιστοσελίδας	0 ή 1
4.43			Ο ιστότοπος είναι ασφαλής (κρυπτογραφημένος)	0 ή 1
4.44			Υπάρχει πολιτική απορρήτου του ιστότοπου	0 ή 1
4.45			Πολιτική cookies	0 ή 1

Παράρτημα II

Α/Α	ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	ΕΙΔΟΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΛΙΝΩΝ	ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ
1	Ψυχιατρικό Νοσοκομείο Αττικής «Δαφνί»	Ειδικό	1210	2η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	http://www.psyhat.gr	0,161
2	Γ.Ν. Παπαγεωργίου	Γενικό	1019	3η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας	https://www.papageorgiou-hospital.gr/	0,615
3	«Ευαγγελισμός - Πολυκλινική» Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών	Γενικό	943	1η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	www.evangelismos-hosp.gr	0,353
4	Γ.Ν. Θεσσαλονίκης Ιπποκράτειο	Γενικό	910	4η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας και Θράκης	http://www.ippokratio.gr/	0,354
5	Πανεπιστημιακό Γ.Ν. Ιωαννίνων	Γενικό	864	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	https://www.uhi.gr/	0,310
6	Πανεπιστημιακό Γ.Ν. Ηρακλείου	Γενικό	845	7η Υγειονομική Περιφέρεια Κρήτης	http://www.pagni.gr/	0,433

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

7	Πανεπιστημιακό Γ.Ν. Λάρισας	Γενικό	837	5 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας	http://www.uhl.gr/index.html	0,347
8	«Σωτηρία» Γενικό Νοσοκομείο Νοσημάτων Θώρακος Αθηνών	Γενικό	802	1 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	www.sotiria.gr	0,285
9	«Παιδών Αγία Σοφία» Νοσοκομείο Παιδών	Ειδικό	742	1 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	www.paidon-agiasofia.gr	0,353
10	Πανεπιστημιακό Γ.Ν. Πατρών -ΠΑΝΑΓΙΑ Η ΒΟΗΘΕΙΑ	Γενικό	711	6 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	https://www.pgnp.gr/	0,322
11	«Γ. Γεννηματάς» Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών	Γενικό	710	1 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	www.gna-gennimatas.gr	0,430
12	ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ Γ.Ν. "ΑΧΕΠΑ"	Γενικό	697	4 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας και Θράκης	https://www.ahepa-hosp.gr/	0,445
13	ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ "ΑΤΤΙΚΟΝ"	Γενικό	679	2 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	http://www.attikonhospital.gr/	0,340
14	ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ Γ.Ν. ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗΣ	Γενικό	673	4 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας και Θράκης	https://pgna.gr/	0,412
15	Γ.Ν. ΘΕΣ/ΚΗΣ "Γ. ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ"	Γενικό	656	3 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας	https://gpapanikolaou.gr	0,388
16	ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΝΙΚΑΙΑΣ ΠΕΙΡΑΙΑ "ΑΓΙΟΣ ΠΑΝΤΕΛΕΗΜΩΝ"	Γενικό	650	2 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	https://www.nikaia-hosp.gr/	0,288
17	ΓΝ Γ.ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ ΨΝΘ	Ειδικό	604	3 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας	https://www.psychotes.gr/	0,290
18	«Λαϊκό» Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών	Γενικό	600	1 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	https://www.laiko.gr/	0,399

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

19	«ΚΑΤ» Κέντρο Αποκατάστασης Τραυματιών – Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών	Γενικό	556	1 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	https://www.kat-hosp.gr/	0,440
20	ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΤΤΙΚΗΣ "ΔΡΟΜΟΚΑΙΤΕΙΟ"	Ειδικό	509	2η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	https://www.dromokaiteio.gr/	0,221
21	ΜΗΤΕΡΑ Ιδιωτική Γενική Μαιευτική Γυναικολογική και Παιδιατρική κλινική	Γενική	501	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Ανατολικού Τομέα	https://www.mitera.gr/	0,272
22	Γ.Ν. ΚΕΡΚΥΡΑΣ	Γενικό	484	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	http://www.gnkerkyras.gr/	0,284
23	Γ.Ν. ΧΑΝΙΩΝ "ΑΓ. ΓΕΩΡΓΙΟΣ"	Γενικό	482	7η Υγειονομική Περιφέρεια Κρήτης	http://chaniahospital.gr/	0,391
24	«Ιπποκράτειο» Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών	Γενικό	476	1 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	www.hippocratio.gr	0,328
25	Γ.Ν. ΛΑΡΙΣΑΣ	Γενικό	470	5η Υγειονομική Περιφέρεια Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας	http://www.ghl.gr/	0,236
26	«Αλεξάνδρα» Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών	Γενικό	469	1 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	https://hosp-alexandra.gr/	0,402
27	ΕΡΡΙΚΟΣ ΝΤΥΝΑΝ-HOSPITAL CENTER	Γενική	462	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Βόρειου Τομέα	https://www.dunant.gr/	0,462
28	Γ.Ν. ΣΕΡΡΩΝ	Γενικό	450	4 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας και Θράκης	https://hospser.gr/	0,376
29	ΑΝΤΙΚΑΡΚΙΝΙΚΟ ΝΟΣ. ΘΕΣ/ΚΗΣ "ΘΕΑΓΕΝΕΙΟ"	Ειδικό	446	4 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας και Θράκης	https://theageneio.gov.gr/el/	0,142
30	«Κοργιαλένιο-Μπενάκειο» Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός – Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών	Γενικό	445	1 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	https://korgialenio-benakio.gr/	0,453

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

31	«Ελενα Βενιζέλου» Γενικό Νοσοκομείο Μαιευτήριο	Γενικό	442	1 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	www.hospital-elena.gr	0,286
32	ΙΑΣΩ Ιδιωτική Γενική Μαιευτική Γυναικολογική και Παιδιατρική Κλινική Διαγνωστικό Θεραπευτικό και Ερευνητικό κέντρο	Γενική	441	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Ανατολικού Τομέα	https://www.iaso.gr/	0,194
33	Γ.Ν. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ "ΒΕΝΙΖΕΛΕΙΟ - ΠΑΝΑΝΕΙΟ"	Γενικό	440	7 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Κρήτης	http://www.venizeleio.gr/	0,437
34	ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΘΗΝΩΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.	Γενική	440	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Ανατολικού Τομέα	https://www.hygeia.gr/	0,294
35	«Σισμανόγλειο» Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών	Γενικό	425	1 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	www.sismanoglio.gr	0,398
36	ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ "ΤΖΑΝΕΙΟ"	Γενικό	422	2 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	http://www.tzaneio.org	0,403
37	«Άγιοι Ανάργυροι» Γενικό Ογκολογικό Νοσοκομείο Κηφισιάς	Ειδικό	419	1 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	www.gonkhosp.gr	0,322
38	Γ.Ν. ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ	Γενικό	412	3 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας	www.gnkaterini.gr	0,209
39	ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΕΛΕΥΣΙΝΑΣ "ΘΡΙΑΣΙΟ"	Γενικό	403	2 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	http://www.thriassio-hosp.gr	0,383
40	Γ.Ν. ΒΟΛΟΥ "ΑΧΙΛΛΟΠΟΥΛΕΙΟ"	Γενικό	400	5 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας	http://www.ghv.gr/	0,193
41	Γ.Ν. ΛΑΜΙΑΣ	Γενικό	394	5 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας	https://www.hospital-lamia.gr/	0,385
42	ΓΕΝΙΚΟ ΑΝΤΙΚ/ΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ "ΜΕΤΑΞΑ"	Ειδικό	386	2 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	http://www.metaxa-hospital.gr	0,378

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

43	ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ "ΑΣΚΛΗΠΕΙΟ ΒΟΥΛΑΣ"	Γενικό	385	2η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	http://www.asklepieio.gr	0,395
44	ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΡΟΔΟΥ 'ΑΝΔΡΕΑΣ ΠΑΠΑΝΔΡΕΟΥ"	Γενικό	383	2η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	http://www.rhodes-hospital.gr/	0,264
45	«ΙΑΤΡΙΚΟ ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ» ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ ΕΑΕ	Γενική	382	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Θεσσαλονίκης	https://www.iatriko.gr/el/iatriko-diavalkaniko?cl=614	0,473
46	Γ.Ν. ΚΑΒΑΛΑΣ	Γενικό	381	4 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας και Θράκης	https://kavalahospital.gr/	0,453
47	«Παναγιώτης & Αглаΐα Κυριακού» Γενικό Νοσοκομείο Παιδών Αθηνών	Ειδικό	376	1 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	www.aglaiakyriakou.gr	0,416
48	ΚΡΑΤΙΚΟ ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ - Κ.Υ. ΛΕΡΟΥ	Γενικό	376	2η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	https://leros-hospital.gr/	0,137
49	Γ.Ν. ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ "ΧΑΤΖΗΚΩΣΤΑ"	Γενικό	376	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	https://www.gni-hatzikosta.gr/	0,128
50	Γ.Ν. ΠΑΤΡΩΝ "Ο ΑΓΙΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ"	Γενικό	343	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	https://www.agandreashosp.gr/	0,300
51	Γ.Ν. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	Γενικό	328	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	https://www.nosokomeiokalamatas.gr/	0,303
52	Γ.Ν. ΞΑΝΘΗΣ	Γενικό	324	4 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας και Θράκης	https://www.hospital-xanthi.gr/	0,333

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

53	«Κωνσταντοπούλειο» Γενικό Νοσοκομείο Νέας Ιωνίας	Γενικό	306	1 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	www.konstantopouleio.gr	0,367
54	Γ.Ν. ΤΡΙΚΑΛΩΝ	Γενικό	300	5 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας	http://trikalahospital.gr/	0,386
55	«ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΑ ΑΕ» ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΑ ΒΡΙΑΗΣΙΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ	Ειδική	300	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Ανατολικού Τομέα	http://www.klinikiathina.gr/	0,123
56	Γ.Ν. ΠΑΝΑΡΚΑΔΙΚΟ ΤΡΙΠΟΛΗΣ "Η ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ"	Γενικό	285	6 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	https://www.panarkadiko.eu/ns/	0,188
57	Γ.Ν. ΔΡΑΜΑΣ	Γενικό	278	4 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας και Θράκης	https://www.dramahospital.gr/	0,253
58	ΑΓΙΟΣ ΛΟΥΚΑΣ – Νοσηλευτική Α.Ε.	Γενική	278	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Θεσσαλονίκης	https://www.klinikiaγιοςloukas.gr/	0,285
59	ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ Ε.Α.Ε.	Γενική	274	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Ανατολικού Τομέα	https://www.iatrikoathinon.gr/?cl=609	0,473
60	ΓΝΘ "Γ.ΓΕΝΝΗΜΑΤΑΣ"	Γενικό	267	3 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας	www.gennimatas-thess.gr	0,360
61	Γ.Ν. ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	Γενικό	266	5 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας	http://www.noskard.gr/	0,178
62	Γ.Ν. ΧΑΛΚΙΔΑΣ	Γενικό	247	5 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας	https://chalkidahospital.gr/	0,404
63	ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ EUROMEDICA A.E.	Γενική	247	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας	https://www.genikikliniki.gr/	0,246

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

				Περ. Ενότητα Θεσσαλονίκης		
64	ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ Ν. ΣΠΙΝΑΡΗ ΑΕ	Ειδική	247	Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Κοζάνης	https://klinikispinari.gr/	0,199
65	ΜΗΤΡΟΠΟΛΙΤΙΚΟ ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ (Η ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ ΜΕΤΡΟΠΟΛΙΤΑΝ) Της ΠΕΡΣΕΥΣ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΜΕΡΙΜΝΑ Α.Ε.	Γενική	238	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Πειραιά	https://www.metro-politan-hospital.gr/el/	0,349
66	ΙΠΠΟΚΡΑΤΕΙΟ ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ Α.Ε	Ειδική	237	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Λάρισας	http://www.ippokr-ateio.com/	0,178
67	ΜΕΤΡΟΠΟΛΙΤΑΝ GENERAL - Πρώην «ΙΑΣΩ GENERAL Α.Ε.» ΙΑΣΩ GENERAL ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΧΟΛΑΡΓΟΥ ΑΕ	Γενική	237	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Ανατολικού Τομέα	https://www.metro-politan-general.gr/el/	0,349
68	ΑΓΙΑ ΕΙΡΗΝΗ- Ψυχιατρική Κλινική Δράμας Α.Ε.	Ειδική	236	Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας Θράκης Περ. Ενότητα Δράμας	https://www.agiairinclinic.gr/	0,204
69	Γ.Ν. ΑΡΤΑΣ	Γενικό	236	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	https://gnartas.gov.gr/	0,171
70	ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΜΥΤΙΑΛΗΝΗΣ "ΒΟΣΤΑΝΕΙΟ"	Γενικό	231	2η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	http://www.vostanio.gr	0,299
71	Γ.Ν. ΚΟΜΟΤΗΝΗΣ "ΣΙΣΜΑΝΟΓΛΕΙΟ"	Γενικό	231	4η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας και Θράκης	http://www.komotini-hospital.gr/	0,140
72	ΚΑΣΤΑΛΙΑ- Ν.Π. Λυμπερής	Ειδική	229	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Νότιου Τομέα	http://www.kastaliacclinic.gr/	0,052

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

73	Γ.Ν. ΡΕΘΥΜΝΟΥ	Γενικό	224	7η Υγειονομική Περιφέρεια Κρήτης	http://www.rethymnohospital.gr/	0,392
74	Γ.Ν. ΑΓΡΙΝΙΟΥ	Γενικό	223	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	https://hospital-agrinio.gr/	0,117
75	Γ.Ν. ΠΥΡΓΟΥ "Α. ΠΑΠΑΝΔΡΕΟΥ"	Γενικό	216	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	http://www.1707.syzefxis.gov.gr/	0,124
76	Γ.Ν. ΚΙΑΚΙΣ	Γενικό	215	4η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας και Θράκης	https://ghkilkis.gr/	0,226
77	Γ.Ν. ΘΕΣΣ/ΚΗΣ "ΑΓΙΟΣ ΠΑΥΛΟΣ"	Γενικό	210	4η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας και Θράκης	http://www.agpavlos.gr/index.php	0,372
78	ΓΝ ΗΜΑΘΙΑΣ - ΒΕΡΟΙΑΣ	Γενικό	206	3η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας	http://www.verhospi.gr/	0,213
79	Γ.Ν. ΠΤΟΛΕΜΑΪΔΑΣ "ΜΠΟΔΟΣΑΚΕΙΟ"	Γενικό	206	3η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας	www.mpodosakeio.gr	0,219
80	ΓΝ ΠΕΛΛΑΣ - Ν.ΕΔΕΣΣΑΣ	Γενικό	202	3η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας	www.gnedessas.eu	0,229
81	Γ.Ν. ΚΟΖΑΝΗΣ "ΜΑΜΑΤΣΕΙΟ"	Γενικό	202	3η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας	www.mamatsio.gr	0,212
82	"ΕΛΠΙΣ" SAN VITALE A.E.	Ειδική	200	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Θεσσαλονίκης	http://www.sanvitale.gr/	0,071
83	«ΟΛΥΜΠΙΟΝ Α.Ε.» ΟΛΥΜΠΙΟΝ ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ Γενική Κλινική Πατρών ΑΕ	Γενική	200	Περιφέρεια Δυτ. Ελλάδας Περ. Ενότητα Αχαΐας	https://www.olympion-sa.gr/	0,177

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

84	«ΙΑΣΩ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΑΕ» ΙΑΣΩ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ-ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΜΑΙΕΥΤΗΡΙΟ ΑΕ..	Γενική	195	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Λάρισας	https://www.iasot-hessalias.gr/	0,197
85	ΑΓΙΑ ΜΑΡΙΝΑ - Κ.Γ. Στασινόπουλος Νευροψυχιατρικές Α.Ε. (ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ)	Ειδική	193	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Θεσσαλονίκης	https://stasinopoulos.gr/gr/clinic/show/&tid=28	0,066
86	ΑΓΙΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ- Κ.Γ. Στασινόπουλος Νευροψυχιατρικές κλινικές Α.Ε.	Ειδική	186	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Θεσσαλονίκης	http://stasinopoulos.gr/gr/clinic/show/&tid=29	0,066
87	Γ.Ν. ΚΟΡΙΝΘΟΥ	Γενικό	185	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	http://www.hospkorinthos.gr/	0,190
88	ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΓΝ ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ (πρώην ΨΝΠΟ)	Ειδικό	185	3η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας	www.psynpo.gr	0,070
89	ΑΓΙΑ ΦΩΤΕΙΝΗ, ΑΘ. Ι. ΚΑΛΟΓΕΡΟΠΟΥΛΟΣ Α.Ε.	Ειδική	182	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Λάρισας	https://www.agiafotini-clinic.gr/	0,176
90	ΡΕΑ Μαιευτική Γυναικολογική Χειρουργική Κλινική	Ειδική	180	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Νότιου Τομέα	https://www.reamaternity.gr/	0,313
91	«ΤΟ ΑΣΚΛΗΠΕΙΟΝ» ΚΛΙΝΙΚΗ ΝΕΥΡΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙ ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΗ ΤΟ ΑΣΚΛΗΠΕΙΟΝ Δ. ΣΑΜΕΛΑΣ Α.Ε.	Ειδική	176	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Ανατολικού Τομέα	https://www.toasklepieion.com/	0,189
92	«Η Ελπίς» Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών	Γενικό	175	1η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	www.elpis.gr	0,379
93	ΓΝ ΠΕΛΛΑΣ - Ν. ΓΙΑΝΝΙΤΣΩΝ	Γενικό	175	3η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας	https://www.gng.gr/	0,219
94	«Παμμακάριστος» Νοσοκομείο Θείας Πρόνοιας	Γενικό	170	1η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	www.pammakaris-tos-hosp.gr	0,219

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

95	Γ.Ν. ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	Γενικό	164	4η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας και Θράκης	http://www.hospitalchalkidiki.gr/	0,198
96	Διαγνωστική και Νοσηλευτική Κλινική Ε. ΔΡΑΓΙΝΗ Α.Ε. Της ΜΕΔΙΤΕΡΑΝΕΟ HOSPITAL Α.Ε.	Γενική	164	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Νότιου Τομέα	https://www.mediterraneohospital.gr/	0,234
97	Γ.Ν. ΑΡΓΟΥΣ	Γενικό	163	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	https://gna.gr/argos/	0,177
98	Γ.Ν. ΖΑΚΥΝΘΟΥ "ΑΓΙΟΣ ΔΙΟΝΥΣΙΟΣ"	Γενικό	160	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	https://zante-hospital.gr/el/	0,250
99	ΑΓΙΑ ΜΑΡΙΝΑ της Κ.Γ. Στασινόπουλος Νευροψυχιατρικές Κλινικές Α.Ε. (ΚΟΜΟΤΗΝΗ)	Ειδική	160	Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας Θράκης Περ. Ενότητα Ροδόπης	http://stasinopoulos.gr/gr/clinic/show/&tid=33	0,066
100	ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ ΒΟΥΓΙΟΥΚΛΑΚΕΙ Ο ΑΕ	Γενική	160	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Δυτικού Τομέα	https://vougiouklakio.gr/web/	0,232
101	Διαγνωστικό θεραπευτικό χειρουργικό κέντρο ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ Αθηνών Α.Ε.	Γενική	159	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	https://www.euroclinic.gr/clinic/euroclinic-athens/#	0,262
102	ΓΝΘ "Γ.ΓΕΝΝΗΜΑΤΑ – Ο ΑΓΙΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ" - Ν.Θ. "Ο ΑΓΙΟΣΔΗΜΗΤΡΙΟΣ"	Γενικό	157	3η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας	www.oagiosdimitrios.gr	0,402
103	Γ.Ν. ΣΠΑΡΤΗΣ "ΙΩΑΝ. & ΑΙΚΑΤ. ΓΡΗΓΟΡΙΟΥ"	Γενικό	152	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	http://www.hosplak.gr/	0,192

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

104	«Παίδων Πεντέλης» Γενικό Νοσοκομείο Παίδων	Ειδικό	150	1η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	www.paidon-pentelis.gr	0,369
105	ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΣΥΡΟΥ "ΒΑΡΔΑΚΕΙΟ ΚΑΙ ΠΡΩΙΟ"	Γενικό	150	2η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	https://vardakeio.gov.gr/	0,254
106	«BIOCLINIC» ΒΙΟΚΛΙΝΙΚΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ	Γενική	150	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Θεσσαλονίκης	https://www.bioclinic.gr/bioclinic-thessaloniki/	0,258
107	ΠΑΝΘΕΣΣΑΛΙΚΗ ΙΑΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΑΓΙΟΣ ΝΙΚΗΤΑΣ Α.Ε με δ.τ. «Ο ΑΓΙΟΣ ΝΙΚΗΤΑΣ	Ειδική	150	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Λάρισας	https://agiosnikitasclinic.gr/	0,135
108	Η ΓΕΙΤΟΝΙΑ ΜΑΣ της Αφοι Γατένιου Ο.Ε.	Ειδική	149	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Λάρισας	http://www.geitoniamas.gr/	0,072
109	ΑΣΚΛΗΠΕΙΟ ΑΝΩ ΒΟΛΟΥ της Εταιρείας Α. ΜΠΙΣΑΚΟΣ- Α.ΚΥΡΙΑΚΟΣ Α.Ε.	Ειδική	149	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Μαγνησίας & Σποράδων	http://www.asklipion.gr/	0,083
110	ΚΑΣΤΑΛΙΑ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΝΕΥΡΟΨΥΧΙΑΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ Η ΚΑΣΤΑΛΙΑ Α.Ε.	Ειδική	148	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Καρδίτσας	https://www.kastaljakarditsa.gr/	0,285
111	Γ.Ν. ΑΓΙΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΥ	Γενικό	144	7Η Υγειονομική Περιφέρεια Κρήτης	http://www.agnho-sp.gr/	0,217
112	“ΚΥΑΝΟΥΣ ΣΤΑΥΡΟΣ” EUROMEDICA Α.Ε.	Γενική	141	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Θεσσαλονίκης	https://kianous-stavros.gr/	0,241
113	ΓΝ ΦΛΩΡΙΝΑΣ	Γενικό	140	3η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας	http://florinahospital.gr	0,422
114	ΑΓΙΟΣ ΑΝΤΩΝΙΟΣ- Κ.Γ. Στασινόπουλος Νευροψυχιατρικές κλινικές Α.Ε.	Ειδική	140	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Θεσσαλονίκης	http://stasinopoulos.gr/gr/clinic/show/&tid=30	0,068

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

115	Κεντρική Κλινική Αθηνών Α.Ε.	Γενική	140	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	https://www.centralclinic.gr/	0,310
116	ΑΤΤΙΚΟ Θεραπευτήριο- Διαγνωστικό - Θεραπευτικό Κέντρο ΑΕ	Γενική	137	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	https://attikomed.gr/	0,358
117	«Ανδρέας Συγγρός» Νοσοκομείο Αφροδισίων & Δερματικών Νόσων	Ειδικό	136	1η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	https://syggros-hospital.gr/	0,287
118	Γ.Ν. ΝΑΥΠΛΙΟΥ	Γενικό	132	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	http://www.gnn.gov.gr/	0,173
119	ΩΝΑΣΕΙΟ ΚΑΡΔΙΟΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ	Ειδικό	130	2Η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	http://www.onasio.gr	0,266
120	ΓΝ ΗΜΑΘΙΑΣ - Ν. ΝΑΟΥΣΑΣ	Γενικό	130	3η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας	http://www.gnaousas.gr/	0,233
121	Γ.Ν. ΔΙΔΥΜΟΤΕΙΧΟΥ	Γενικό	130	4η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας και Θράκης	https://did-hosp.gr/	0,116
122	Γ.Ν. ΛΙΒΑΔΕΙΑΣ	Γενικό	130	5η Υγειονομική Περιφέρεια Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας	http://www.levadiahospital.gr/	0,123
123	ΑΣΚΛΗΠΕΙΟΝ Α.Ε.	Ειδική	129	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Θεσσαλονίκης	http://www.klinikiasklipsis.gr/	0,061
124	Α. ΠΙΣΣΑΛΙΔΗ- Α. ΚΑΡΙΠΗ Α.Ε.	Ειδική	128	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Θεσσαλονίκης	https://klinikipissalidi.gr/	0,162
125	«ΕΚΑ» Εθνικό Κέντρο Αποκατάστασης	Ειδικό	127	1η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	https://ekahospital.wordpress.com/	0,323
126	«Αμαλία Φλέμιγκ» Γενικό Νοσοκομείο Αττικής	Γενικό	125	1η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	www.flemighospital.gr	0,355

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

127	ΓΝ ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	Γενικό	122	3η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας	www.kastoriahospital.gr	0,163
128	ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΣΑΜΟΥ "ΑΓ. ΠΑΝΤΕΛΕΗΜΩΝ"	Γενικό	120	2η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	https://www.nosokomeiosamou.gov.gr/	0,153
129	ΚΛΙΝΙΚΗ ΛΥΡΑΚΟΥ Α.Ε.	Ειδική	120	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Ανατολικού Τομέα	http://www.kliniki.lyrakou.gr/	0,370
130	Γ.Ν. ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	Γενικό	119	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	https://www.kefalonia-hospital.gr/	0,169
131	ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΧΙΟΥ "ΣΚΥΛΙΤΣΕΙΟ"	Γενικό	119	2η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	http://www.xioshosp.gr	0,161
132	Λ. ΣΑΡΑΦΙΑΝΟΣ Α.Ε.	Γενική	119	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Θεσσαλονίκης	http://www.sarafianos.gr/el/	0,376
133	ΙΔ. ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ Ε.Α.Ε. ΚΛΙΝΙΚΗ ΨΥΧΙΚΟΥ	Γενική	119	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	https://www.iatriko.gr/el/iatriko-psichikou?cl=611	0,471
134	ΙΠΠΟΚΡΑΤΕΙΟ ΙΔΡΥΜΑ ΑΓΡΙΝΙΟΥ Α.Ε.	Γενική	117	Περιφέρεια Δυτ. Ελλάδας Περ. Ενότητα Αιτωλοακαρνανίας	https://ippokrateio.gr/	0,363
135	«ΓΕΝΕΣΙΣ Α.Ε.» ΓΕΝΕΣΙΣ ΜΙΚΤΗ ΙΔ.ΚΛΙΝΙΚΗ ΓΥΝΑΙΚΑΣ Α.Ε.-ΜΑΙΕΥΤΙΚΗ ΓΥΝΑΙΚΟΛΟΓΙΚΗ-ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗ	Μικτή	116	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Θεσσαλονίκης	https://www.genesishospital.gr/index.php/el/	0,217
136	"ΒΙΟΚΛΙΝΙΚ" ΒΙΟΚΛΙΝΙΚΗ ΑΘΗΝΩΝ ΑΕ	Γενική	116	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	https://www.bioclinic.gr/bioclinic-athens/	0,261
137	ΑΛΦΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ ΛΑΜΙΑΣ Α.Ε. ΑΕΠ ΛΑΜΙΑΣ ΑΕ	Γενική	114	Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας Περ. Ενότητα Φθιώτιδας	https://www.klinikilamias.gr/index.php/el/	0,188

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

138	COSMOCLINIC - Πρόην ΠΑΝΑΓΙΑ Η ΟΔΗΓΗΤΡΙΑ- ΠΕΤΡΟΥ ΜΠΑΪΖΟΥ ΕΠΕ	Γενική	114	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Πειραιά	<a href="https://www.pana
giaodigitria.gr/ind
ex.php/el/">https://www.pana giaodigitria.gr/ind ex.php/el/	0,120
139	ΠΑΝΑΓΙΑ ΓΡΗΓΟΡΟΥΣΑ Π. ΚΑΡΑΓΟΥΛΙΑΜΟΣ Α.Ε.	Ειδική	112	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Ανατολικού Τομέα	<a href="https://www.pana
giagrigoroussa.gr/">https://www.pana giagrigoroussa.gr/	0,160
140	Γ.Ν. ΠΡΕΒΕΖΑΣ	Γενικό	110	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	<a href="https://www.preve
zahospital.gr/">https://www.preve zahospital.gr/	0,420
141	Γ.Ν. ΛΕΥΚΑΔΑΣ	Γενικό	109	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	<a href="http://www.lefkad
a-hospital.gr/">http://www.lefkad a-hospital.gr/	0,196
142	ΑΘΗΝΑΙΟΝ Α' της EUROMEDICA Α.Ε.	Γενική	107	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	<a href="https://www.euro
medica.gr/%ce%b
c%ce%bf%ce%bd
%ce%ac%ce%b4">https://www.euro medica.gr/%ce%b c%ce%bf%ce%bd %ce%ac%ce%b4	0,170
143	ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ EUROMEDICA Δωδεκανήσου Α.Ε.	Γενική	107	Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου Περ. Ενότητα Δωδεκανήσου	<a href="https://www.euro
medica-rhodes.gr/">https://www.euro medica-rhodes.gr/	0,273
144	ΓΝ ΓΡΕΒΕΝΩΝ	Γενικό	103	3η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας	<a href="http://www.nosgrevenon
.gr">www.nosgrevenon .gr	0,193
145	ΧΑΡ. Ν. ΣΙΝΟΥΡΗ ΑΕ	Ειδική	103	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Ανατολικού Τομέα	https://sinouri.gr/	0,167
146	ΛΗΤΩ Α.Ε.	Μικτή	100	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	<a href="https://www.letog
r/">https://www.letog r/	0,278
147	Κλινική ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ Α.Ε.	Ειδική	99	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	<a href="https://www.evage
listria.com/">https://www.evage listria.com/	0,254
148	ΓΑΛΗΝΗ- Γ. ΜΑΛΙΤΑΣ Α.Ε.	Ειδική	98	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Ανατολικού Τομέα	https://galene.gr/	0,156

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

149	Γ.Ν. ΑΙΓΙΟΥ	Γενικό	97	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	http://www.gnaigi.o.gr/aigio/	0,093
150	Γ.Ν.- Κ.Υ. ΦΙΛΙΑΤΩΝ	Γενικό	90	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	http://www.gnfilia ton.gr/	0,201
151	ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ EUROMEDICA ΖΩΟΔΟΧΟΣ ΠΗΓΗ Της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ EUROMEDICA Α.Ε. ΠΑΡΟΧΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Γενική	90	Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Κοζάνης	https://www.euromedica.gr/%CE%BC%CE%BF%CE%BD%CE%AC%CE%B4%CE%B5%CF%82-%CF%85%CE%B3%CE%B5%CE%AF%CE%B1%CF%82/%CE%BA%CE%BB%CE%B9%CE%BA%CE%AD%CF%82/euromedica-%CE%B6%CF%89%CE%BF%CE%B4%CF%8C%CF%87%CE%BF%CF%82-%CF%80%CE%B7%CE%B3%CE%AE/	0,138
152	ΑΘΗΝΑΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΑΕ	Γενική	90	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	https://www.athinaiki-mediclinic.gr/	0,264
153	ΛΕΥΚΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ ΑΘΗΝΩΝ ΑΕ	Γενική	90	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	https://lefkosstavros.gr/	0,272
154	ΓΑΛΗΝΕΙΟ ΜΕΛΑΘΡΟ	Ειδική	90	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Νότιου Τομέα	https://galinion.gr/	0,129
155	«Η ΕΛΠΙΣ» ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ Δ. ΠΑΠΑΪΩΑΝΝΟΥ Α.Ε.	Γενική	89	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Μαγνησίας & Σποράδων	https://www.elpis hospital.gr/	0,152

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

156	«ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ Χ.Δ.ΖΗΛΑΚΟΥ» Π.ΜΕΤΑΞΟΠΟΥΛΟΣ ΚΑΙ ΣΙΑ ΟΕ	Γενική	85	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Πειραιά	https://zilakouclinic.gr/	0,155
157	ΑΝΑΣΣΑ ΤΗΣ ΚΛΙΝΙΚΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΥ ΙΩΑΝΝΟΥ ΑΕ	Γενική	84	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Μαγνησίας & Σποράδων	https://anassagenet.gr/	0,242
158	ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ ΕΑΕ- Κλινική Παλαιού Φαλήρου	Γενική	84	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Νότιου Τομέα	https://www.iatriko.gr/el/iatriko-palaiou-falirou?cl=612	0,473
159	Γ.Ν. ΠΑΙΔΩΝ ΠΑΤΡΩΝ "ΚΑΡΑΜΑΝΔΑΝΕΙΟ"	Ειδικό	83	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	https://www.karamandaneio.gov.gr/	0,255
160	ΕΙΔΙΚΗ ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ Γ. ΚΑΝΑΚΙΔΗ Ε.Π.Ε.	Ειδική	83	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Πειραιά	https://kliniki-kanakidi.gr/	0,175
161	ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ	Γενική	81	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	https://melathron.tyvet.gr/	0,412
162	ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ - Κ.Υ. ΔΗΜΝΟΥ	Γενικό	80	2η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	https://limnoshospital.gr/	0,218
163	Γ.Ν. ΑΜΦΙΣΣΑΣ	Γενικό	80	5η Υγειονομική Περιφέρεια Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας	http://www.gnamfissas.gr/	0,285
164	«ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ» MEDISOL Νοσηλευτική Καβάλας Α.Ε	Ειδική	80	Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας Θράκης Περ. Ενότητα Καβάλας	https://www.eleftheriaclinic.gr/	0,204
165	«Η ΠΑΝΑΓΙΑ» της Παναγία ΕΠΕ	Ειδική	80	Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας Θράκης Περ. Ενότητα Καβάλας	http://www.panagiaclinic.gr/	0,209
166	ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ Α.Ε.	Ειδική	80	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Ημαθίας	https://asklipiosvetria.gr/	0,163

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

167	ΕΛΠΙΔΑ Α.Ε.	Ειδική	80	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Πιερίας	http://www.elpidaclinic.gr/	0,076
168	ΙΔ. ΝΕΥΡΟΛΟΓΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΑΓ. ΓΕΩΡΓΙΟΣ Α.Ε.	Ειδική	80	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Μαγνησίας & Σποράδων	https://agiosgeorgios-volos.gr/	0,244
169	Γ.Ν.- Κ.Υ. ΙΕΡΑΠΕΤΡΑΣ	Γενικό	79	7Η Υγειονομική Περιφέρεια Κρήτης	https://www.ierapetrahospital.gr/	0,189
170	ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ ΠΑΙΔΩΝ ΑΕ	Γενική Παιδιατρική	78	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	https://www.euroclinic.gr/clinic/euroclinic-paidon/	0,262
171	ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ ΕΑΕ- ΚΛΙΝΙΚΗ ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ	Γενική	78	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Δυτικού Τομέα	https://www.iatriko.gr/el/iatriko-peristeriou?cl=613	0,473
172	ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ ΚΥΨΕΛΗΣ Α.Ε. ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ ΚΥΨΕΛΗΣ ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΖΙΜΑ Α.Ε.	Γενική	77	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	https://athenshospital.gr/	0,174
173	ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ - Κ.Υ. ΚΑΛΥΜΝΟΥ "ΤΟ ΒΟΥΒΑΛΕΙΟ"	Γενικό	76	2η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	https://kalymnos-hospital.gov.gr/	0,197
174	Γ.Ν.- Κ.Υ. ΣΗΤΕΙΑΣ	Γενικό	75	7Η Υγειονομική Περιφέρεια Κρήτης	http://www.ghsitia.gr/	0,267
175	«DOCTORS' HOSPITAL Α.Ε.» ΙΔ. ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ Ο ΙΠΠΟΚΡΑΤΗΣ ΑΕ	Γενική	74	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	https://www.doctorshospital.gr/#/	0,455
176	ΙΔ. ΝΕΥΡΟΛΟΓΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ Μ.Ε.Π.Ε.	Ειδική	72	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Μαγνησίας & Σποράδων	http://papageorgiouclinic.gr/	0,106
177	West Athens Ιδιωτική Γενική Κλινική - Πρώην ΤΑΞΙΑΡΧΑΙ- Αλεξ. Κοκκινάκης & Σια Ε.Ε.	Γενική	72	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Δυτικού Τομέα	https://westathensclinic.gr/	0,379

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

178	«ΙΠΠΟΚΡΑΤΗΣ Α.Ε.» ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΙΠΠΟΚΡΑΤΗΣ Α.Ε.	Γενική	71	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Πειραιά	https://www.ippokratis-hospital.gr/	0,155
179	Γ.Ν.- Κ.Υ. ΚΥΠΑΡΙΣΣΙΑΣ	Γενικό	70	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	https://kyparissiahospital.gr/	0,197
180	ΨΥΧΙΚΗ ΔΟΜΗ της Νευροψυχιατρικό Θεραπευτήριο Ε. Τζεράνη Α.Ε.	Ειδική	70	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Ανατολικού Τομέα	https://tzeranis.gr/el/	0,480
181	ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ – Κ.Υ. ΚΩ "ΙΠΠΟΚΡΑΤΕΙΟΝ"	Γενικό	68	2η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	https://www.genikonosokomeioko.gr/	0,312
182	Γ.Ν. ΘΗΒΑΣ	Γενικό	66	5η Υγειονομική Περιφέρεια Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας	http://thebeshospital.eu/	0,115
183	CRETA INTERCLINIC ΑΕ	Γενική	66	Περιφέρεια Κρήτης Περ. Ενότητα Ηρακλείου	https://cic.gr/el/	0,220
184	ΊΑΣΙΣ ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΓΑΒΡΙΛΑΚΗ ΑΕ	Γενική	65	Περιφέρεια Κρήτης Περ. Ενότητα Χανίων	https://iasishospital.gr/el/	0,152
185	Γ.Ν.- Κ.Υ. ΜΟΛΛΩΝ	Γενικό	60	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	http://www.hospitalk.gr/?q=node/9	0,114
186	ΑΓ. ΓΕΩΡΓΙΟΣ -Γενική Κλινική Έδεσσας	Γενική	60	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Περίας	https://www.klinikia.gr/	0,207
187	ΙΩΝΙΟ ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ Ε.Π.Ε.	Μικτή	60	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Πειραιά	https://ionioclinic.gr/	0,112
188	ΑΣΚΛΗΠΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΟ & ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ Α.Ε.	Γενική	60	Περιφέρεια Κρήτης Περ. Ενότητα Ηρακλείου	https://asklepieon.gr/site/	0,166

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

189	«ΚΛΙΝΙΚΗ ΚΑΠΑΚΗ» ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΧΑΝΙΩΝ Α.Ε.	Γενική	60	Περιφέρεια Κρήτης Περ. Ενότητα Χανίων	<a href="https://www.tc-
chania.gr/">https://www.tc- chania.gr/	0,112
190	Γ.Ν. ΚΑΡΠΕΝΗΣΙΟΥ	Γενικό	59	5η Υγειονομική Περιφέρεια Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας	<a href="https://karpenisiho
spital.gr">https://karpenisiho spital.gr	0,165
191	ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ "ΑΓΙΑ ΒΑΡΒΑΡΑ"	Γενικό	58	2η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	<a href="http://agiavarvara-
hosp.gr/">http://agiavarvara- hosp.gr/	0,083
192	ΕΥΤΥΧΙΟΣ ΠΑΤΣΙΔΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ «ΕΥΤΥΧΙΟΣ ΠΑΤΣΙΔΗΣ ΑΕ»	Γενική	50	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Λάρισας	<a href="https://www.epatsi
dis.gr/">https://www.epatsi dis.gr/	0,105
193	Οίκος Γαλήνης «Η ΑΓ. ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ» Χ. Στοφόρου Α.Ε.	Ειδική	47	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Τρικάλων	<a href="https://oikosgalini
s.gr/">https://oikosgalini s.gr/	0,193
194	ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΓΕΩΡΓΙΟΣ Χ. ΟΙΚΟΝΟΜΟΥ & ΣΙΑ Ε.Ε.	Ειδική	47	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Τρικάλων	<a href="http://www.kliniki
oikonomou.gr/">http://www.kliniki oikonomou.gr/	0,143
195	ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΑΝΤΩΝΙΟΥ ΧΙΩΤΗ	Ειδική	47	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Τρικάλων	<a href="http://www.psychi
atriki-trikala.gr/">http://www.psychi atriki-trikala.gr/	0,171
196	ΠΑΙΔΙΑΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ - ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ Ε.Α.Ε.	Παιδιατρικ ή	45	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Ανατολικού Τομέα	<a href="https://paidiatriko.
gr/">https://paidiatriko. gr/	0,476
197	ΜΗΤΕΡΑ Κρήτης της EUROMEDICA ΑΕ	Ειδική	45	Περιφέρεια Κρήτης Περ. Ενότητα Ηρακλείου	<a href="https://www.miter
akritis.gr/">https://www.miter akritis.gr/	0,168
198	«ΓΕΝ. ΚΛΙΝΙΚΗ ΤΣΕΠΕΤΗ ΑΕ» ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΧΑΝΙΩΝ Α.Ε.	Γενική	45	Περιφέρεια Κρήτης Περ. Ενότητα Χανίων	<a href="https://chaniaclini
c.com/">https://chaniaclini c.com/	0,202
199	ANIMUS ΚΥΑΝΟΥΣ ΣΤΑΥΡΟΣ της ANIMUS ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ	Γενική	45	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Λάρισας	<a href="https://animus-
kyanous.com.gr/">https://animus- kyanous.com.gr/	0,118

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

200	ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ - Κ.Υ. ΙΚΑΡΙΑΣ	Γενικό	42	2η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	http://www.gnikarias.org/	0,228
201	ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΘΗΡΑΣ	Γενικό	44	2η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	https://www.santorini-hospital.gr/	0,225
202	ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΚΕΡΚΥΡΑΣ ΑΕ	Γενική	42	Περιφέρεια Ιόνιων Νήσων Περ. Ενότητα Κέρκυρας	http://www.corfugeneralclinic.gr/	0,133
203	Θ. ΚΑΡΡΑΣ Ε.Π.Ε.	Ειδική	40	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	https://orlathensclinic.gr/	0,166
204	ΚΛΙΝΙΚΗ ΑΓΙΟΣ ΓΕΡΑΣΙΜΟΣ- ΑΝΤΩΝΙΟΣ ΛΥΡΑΚΟΣ ΚΑΙ ΣΙΑ ΕΠΕ	Ειδική	40	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Ανατολικής Αττικής	https://agiosgerasimoslyrakos.gr/site.html	0,100
205	Γ.Ν.- Κ.Υ. ΓΟΥΜΕΝΙΣΣΑΣ	Γενικό	40	4η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας και Θράκης	https://gngoum.gr/	0,114
206	ΙΔ. ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ Γ. ΚΟΛΕΤΣΟΥ	Μικτή	39	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Μαγνησίας & Σποράδων	https://www.klinikikoletsou.gr/	0,168
207	ΑΠΟΛΛΩΝΕΙΟ ΘΕΟΤΟΚΟΣ ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ - Πρώην EUROMEDICA ΘΕΟΤΟΚΟΣ Α.Ε .	Μικτή	36	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Λάρισας	https://theotokos.apolloneio.gr/	0,170
208	ΑΓ. ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ Της ΤΣΑΠΑΚΗ ΤΣΙΡΙΔΗΣ ΑΕ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ	Ειδική	36	Περιφέρεια Κρήτης Περ. Ενότητα Ηρακλείου	https://axclinic.gr/en/home/	0,162
209	ΙΔ. ΚΛΙΝΙΚΗ ΑΝΤΩΝΙΑΔΗ – Ο ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ ΑΕ	Μικτή	35	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Ημαθίας	https://evangelismos.gr/clinic/	0,136
210	ΓΕΝΕΣΙΣ ΑΘΗΝΩΝ ΙΑΤΡΙΚΗ ΜΕΡΙΜΝΑ ΓΥΝΑΙΚΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗ Α.Ε.	Μικτή	35	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Ανατολικού Τομέα	https://www.genesisathens.gr/	0,205

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

211	Γ.Ν.- Κ.Υ. ΚΑΡΥΣΤΟΥ	Γενικό	34	5η Υγειονομική Περιφέρεια Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας	https://www.karystoshospital.gr/	0,214
212	«Αγία Ελένη - Σπηλιοπούλειο» Παθολογικό Νοσοκομείο Αθηνών	Ειδικό	33	1η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	www.spiliopoulio.gr	0,212
213	«Άγιος Σάββας» Γενικό Αντικαρκινικό Ογκολογικό Νοσοκομείο Αθηνών	Ειδικό	33	1η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	www.agsavvas-hosp.gr	0,357
214	Γ.Ν.- Κ.Υ. ΚΥΜΗΣ	Γενικό	31	5 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας	https://www.ghkymis.gr/	0,403
215	ΜΕΣΣΗΝΙΟΝ ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟΝ-ΛΗΤΩ Α.ΓΙΑΛΑΜΑΣ- Ν.ΘΑΛΑΣΣΙΝΟΣ- Δ.ΤΖΑΜΟΥΡΑΝΗΣ- Χ.ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥΣ Γ.ΛΟΥΡΑΣ- ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΤΖΑΡΑΒΕΛΑΣ- Δ.ΔΡΑΚΟΠΟΥΛΟΣ- Χ.Σ ΝΤΑΒΟΥΝΤΙ-ΡΑΝΤ- ΕΕ με δτ ΜΕΣΣΗΝΙΟΝ ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟΝ ΛΗΤΩ Ε.Ε.	Μικτή	31	Περιφέρεια Πελοποννήσου Περ. Ενότητα Μεσσηνίας	https://cityhospital.com.gr/	0,200
216	"ΑΣΚΛΗΠΕΙΟ ΕΠΕ" Της Εταιρείας Θεραπευτήριο Ασκληπιείο Λάρισας Ε.Π.Ε.	Μικτή	30	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Λάρισας	https://asklpeiola-risas.gr/	0,256
217	ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΡΠΑΘΟΥ	Γενικό	30	2η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	http://karpathos-hospital.gov.gr/	0,089
218	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΙΑΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ «ΥΓΕΙΑ» ΑΕ	Ειδική	30	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Λάρισας	https://www.ygeia-larisa.gr/	0,128
219	ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΛΑΜΙΑΣ - ΑΓ. ΠΑΝΤΕΛΕΗΜΩΝ Της Εταιρείας Κ. Τσεκούρας και Σια Ο.Ε.	Γενική	30	Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας Περ. Ενότητα Φθιώτιδας	https://www.klinik-itsekoura.gr/	0,161
220	Η ΖΩΟΔΟΧΟΣ ΠΗΓΗ της Β.ΜΙΣΑΗΛΙΔΗΣ και ΣΙΑ ΟΕ.	Γενική	30	Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου Περ. Ενότητα Χίου	https://www.zoodoxos.gr/el	0,089

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

221	ATHENS EYE ΚΛΙΝΙΚΗ ΑΕ	Ειδική	29	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Νότιου Τομέα	https://www.athenseyehospital.gr/gr/	0,130
222	Γ.Ν.- Κ.Υ. ΝΕΑΠΟΛΗΣ "ΔΙΑΛΥΝΑΚΕΙΟ"	Γενικό	27	7η Υγειονομική Περιφέρεια Κρήτης	http://www.dialynakeio.com	0,192
223	«Οφθαλμιατρείο Αθηνών»	Ειδικό	26	1η Υγειονομική Περιφέρεια Αττικής	www.ophthalmiatrio.gr	0,354
224	«ΚΛΙΝΙΚΗ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΠΟΥΛΟΥ» ΠΡΟΤΥΠΗ ΜΑΙΕΥΤΙΚΗ ΓΥΝΑΙΚΟΛΟΓΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΒΟΛΟΥ ΜΟΝ ΙΚΕ	Ειδική	25	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Μαγνησίας & Σποράδων	https://klinikikonstantinopoulou.gr/el/Maievtiki-Gynaikologiki-Kliniki-Konstantinopouloy-Prototypi-Maievtiki-Kliniki-Volos-Arxiki	0,128
225	Ι.Κ. Οικονομόπουλος ΑΕ με δτ ΚΛΙΝΙΚΗ Η ΥΠΑΠΑΝΤΗ ΑΕ	Ειδική	25	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	https://ypapanti.com/	0,139
226	ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ - Κ.Υ. ΚΥΘΗΡΩΝ "ΤΡΙΦΥΛΛΕΙΟ"	Γενικό	24	2η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	https://www.gnk.gov.gr/	0,100
227	ΑΓΙΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Της HOME CARE Α.Ε.	Γενική	24	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Λάρισας	http://www.homecareservices.gr/kliniki-agios-konstantinos/	0,074
228	ΙΑΤΡΙΚΗ ΜΕΡΙΜΝΑ ΛΙΒΑΔΕΙΑΣ Ε.Π.Ε.	Ειδική	24	Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας Περ. Ενότητα Βοιωτίας	https://iatrikolivadeias.gr/	0,162
229	ΕΛΕΥΘΩ Αργυρούδης ΑΕ	Μικτή	24	Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου Περ. Ενότητα Χίου	https://www.eleftho.gr/	0,392
230	ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ - Κ.Υ. ΝΑΞΟΥ	Γενικό	22	2η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	http://www.naxoshospital.gr/	0,112
231	ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ Α.Ε.	Μικτή	21	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Πιερίας	https://www.asklapios-clinic.gr/	0,154

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

232	Γ.Ν.- Κ.Υ. ΚΑΛΑΒΡΥΤΩΝ	Γενικό	20	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	http://www.gnaigo.gr/kalavryta/	0,122
233	ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ Α.Ε. με δ.τ. ΥΓΙΕΙΑ ΑΕ	Μικτή	20	Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας Θράκης Περ. Ενότητα Δράμας	https://ygieia.gr/	0,212
234	«Ο ΙΠΠΟΚΡΑΤΗΣ» ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΜΑΙΕΥΤΗΡΙΟ ΛΑΡΙΣΑΣ ΜΕΝΕΛΛΑΟΥ ΡΙΖΟΥ & ΣΙΑ Ε.Ε.	Ειδική	20	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Λάρισας	https://kliniki-ippokratis.gr/	0,155
235	Ιδιωτικό Μαιευτήριο ΠΑΤΡΩΝ Α.Ε.	Ειδική	20	Περιφέρεια Δυτ. Ελλάδας Περ. Ενότητα Αχαΐας	https://www.impatras.gr/	0,152
236	ΚΛΙΝΙΚΗ ΙΑΤΡΟΠΟΛΙΣ-ΚΛΙΝΙΚΗ ΙΑΤΡΟΠΟΛΙΣ Α.Ε.	Ειδική	20	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Ανατολικού Τομέα	https://www.iatropoli.gr/gr/	0,398
237	ΗΡΑ ΚΟΡΙΝΘΟΥ Α.Ε. - ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΤΣΙΒΟΣ ΙΑΤΡΙΚΗ ΑΕ	Μικτή	20	Περιφέρεια Πελοποννήσου Περ. Ενότητα Κορινθίας	http://ira-kliniki.gr/	0,071
238	Γ.Ν.- Κ.Υ. ΚΡΕΣΤΕΝΩΝ	Γενικό	15	6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	http://nosokomeio.krestenon.gr/	0,170
239	ΘΕΟΜΗΤΩΡ Της Εταιρείας Τσαραμπουλίδη Αφοι ΕΠΕ	Ειδική	15	Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας Θράκης Περ. Ενότητα Ροδόπης	https://theomitor.gr/	0,274
240	ΑΓΙΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ Ε.Π.Ε.	Ειδική	15	Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας Θράκης Περ. Ενότητα Ξάνθης	http://www.agiosdemetrios.gr/	0,118
241	ΕΛΕΥΘΩ Της Θ.Παράσχος – Α.Παράσχος Ο.Ε.	Ειδική	15	Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας Θράκης Περ. Ενότητα Καβάλας	https://www.elefthoclinic.gr/	0,163

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

242	ΛΗΤΩ της Αφοι Δούρου Ο.Ε.	Ειδική	15	Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας Θράκης Περ. Ενότητα Καβάλας	https://www.klinik-i-lito.gr/	0,166
243	Θήλεος Υγεία	Ειδική	15	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Πέλλας	https://www.thileo-sygeia.gr/	0,197
244	ΙΟΝΙΑ ΚΛΙΝΙΚΗ - Πρώην ΚΛΙΝΙΚΗ ΜΗΤΕΡΑ Π. Γαλάνης – Λ. Παπαχρήστος – Γ.Χατζόπουλος Ο.Ε.	Ειδική	15	Περιφέρεια Ηπείρου Περ. Ενότητα Άρτας	https://www.artacliclinic.gr/el	0,144
245	"Epicurus" Μαιευτική & Γυναικολογική Κλινική - Πρώην κλινική ΜΗΤΕΡΑ - Ν. Φάης - Κ. Παππάς Ο.Ε.	Ειδική	15	Περιφέρεια Ηπείρου Περ. Ενότητα Ιωαννίνων	https://epicurusclinic.gr/	0,101

Παράρτημα III

Μη αξιολογούμενα νοσοκομεία λόγω μη λειτουργικού ιστότοπου						
A/A	ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	ΕΙΔΟΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΛΙΝΩΝ	ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1	ΑΓΙΑ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ Α.Ε.	Ειδική	186	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Θεσσαλονίκης	https://www.agiaaikatinerini.gr/	Μη λειτουργικό site
2	Ν.Π. ΛΥΜΠΕΡΗΣ Α.Ε.	Ειδική	150	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Νότιου Τομέα	http://www.kastaliacliclinic.gr/	Μη λειτουργικό site

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

3	ΕΥΓΕΝΙΔΕΙ Ο ΘΕΡΑΠΕΥΤ ΗΡΙΟ της ΕΥΓΕΝΙΔΕΙ Ο ΘΕΡΑΠΕΥΤ ΗΡΙΟ - ΑΓ. ΤΡΙΑΣ Α.Ε.	Γενική	122	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	https://www.eugenideo.gr/	Μη λειτουργικό site
4	«ΚΛΙΝΙΚΗ ΘΕΡΜΗ» ΚΛΙΝΙΚΗ ΘΕΡΜΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ	Μικτή	105	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Θεσσαλονίκη ς	http://www.klinikithermi.gr/#	Μη λειτουργικό site
5	«ΠΕΙΡΑΙΚΟ ΘΕΡΑΠΕΥΤ ΗΡΙΟ ΑΕ» ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ – ΠΕΙΡΑΪΚΟ ΘΕΡΑΠΕΥΤ ΗΡΙΟ ΑΕ	Γενική	81	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Πειραιά	http://www.peiraiko.gr/	Site under construction
6	ΑΓ. ΕΙΡΗΝΗ – Κ.ΤΣΑΚΑΛΗ Σ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.	Γενική	64	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Δυτικού Τομέα	https://clinicagiaeirini.gr/	Service unavailable - Μη λειτουργικό site
7	City Clinic Της Γ. ΜΕΛΙΣΣΟΥΡ ΓΟΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.	Γενική	60	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	http://www.cityclinic.gr/	Forbidden
8	Νοσοκομείο Αίγινας «Ο ΑΓΙΟΣ ΔΙΟΝΥΣΙΟΣ »	Γενικό	25	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Πειραιά	https://aeginahospital.gr/	Μη λειτουργικό site

Μη αξιολογούμενα νοσοκομεία λόγω μη ύπαρξης ιστότοπου

A/A	ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	ΕΙΔΟΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΛΙΝΩΝ	ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1	ΠΑΛΛΑΔΙΟ ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ - Β. Τσίπας & Σια Ο.Ε.	Ειδική	219	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

				Ανατολικού Τομέα	
2	ΓΑΛΗΝΗ Α.Ε.	Ειδική	185	Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας Θράκης Περ. Ενότητα Καβάλας	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
3	Γ.Ν. ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ "ΧΑΤΖΗΚΩΣΤΑ"	Γενικό	130	6 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
4	‘ΚΛΙΝΙΚΗ ΜΙΧΑΗΛ ΘΩΜΑΑΝΑΓΕΝΝΗΣΗ’ Της Στυλ.. Θωμά & Σια Ε.Ε.	Ειδική	120	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Λάρισας	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
5	ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΘΕΡ/ΡΙΟ ΕΠΕ	Γενική	118	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
6	«ΝΕΟ ΑΘΗΝΑΙΟΝ Μ.Δ.- HOSPITAL ΑΕ» ΕΥΡΩΘΕΡΑΠΕΙΑ ΑΘΗΝΑΙΟΝ ΑΕ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Γενική	102	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
7	ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΖΗΣΗ ΚΟΝΤΟΓΟΥΝΗ & ΣΙΑ Ο.Ε.	Ειδική	100	Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Κοζάνης	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
8	ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΠΑΝΤΟΚΡΑΤΩΡ Α.Ε.	Γενική	100	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
9	ΚΥΑΝΟΥΣ ΣΤΑΥΡΟΣ Α.Ε.	Γενική	99	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
10	ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ ΕΑΕ ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΔΑΦΝΗΣ	Γενική	98	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ

Τομέα					
11	ΣΥΓΧΡΟΝΟΣ ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΤΙΜΙΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ Μ.Κοντομήτρου και Σια Ε.Ε.	Γενική	95	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Δυτικού Τομέα	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
12	ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΑΘΗΝΑ ΝΕΑ ΑΙΓΛΗ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΙΣ ΚΛΙΝΙΚΩΝ ΑΕ	Γενική	93	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
13	"ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ» Μ. ΑΓΓΕΛΗΣ Α.Ε.	Μικτή	91	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Θεσσαλονίκης	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
14	Γ.Ν. ΑΜΑΛΙΑΔΑΣ	Γενικό	89	6 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
15	«ΙΑΣΙΟ ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ ΕΠΕ» ΙΑΣΙΟ ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΚΑΛΛΙΘΕΑΣ ΕΠΕ	Γενική	87	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Νότιου Τομέα	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ, ΔΕΝ ΥΦΙΣΤΑΤΑΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
16	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ της EUROMEDICA ΑΕ	Γενική	84	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Θεσσαλονίκης	Διπλοεγγραφή - Είναι η ίδια με την ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ της EUROMEDICA ΑΕ
17	ΟΙ 12 ΑΠΟΣΤΟΛΟΙ- Γ. Δ. Κωστόπουλου & ΣΙΑ ΕΠΕ	Ειδική	80	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Θεσσαλονίκης	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
18	ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥ ΝΤΙΝΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. με δτ ΚΛΙΝΙΚΗ ΚΑΛΥΨΩ	Ειδική	80	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Λάρισας	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

19	ΙΔ. ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΑΓΡΙΑΣ της ΑΣΚΛΗΠΕΙΟ ΑΝΩ ΒΟΛΟΥ - Α. ΜΠΙΣΑΚΟΣ- Α.ΚΥΡΙΑΚΟΣ Α.Ε	Ειδική	80	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Μαγνησίας & Σποράδων	Διπλοεγγραφή - Είναι η ίδια με την ΑΣΚΛΗΠΕΙΟ ΑΝΩ ΒΟΛΟΥ της Εταιρείας Α. ΜΠΙΣΑΚΟΣ- Α.ΚΥΡΙΑΚΟΣ Α.Ε.
20	Ο ΓΛΥΚΥΣ ΙΗΣΟΥΣ Ε.Π.Ε.	Ειδική	79	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Πειραιά	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ, ΔΕΝ ΥΦΙΣΤΑΤΑΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
21	ΑΓ. ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ Ε.Π.Ε.	Ειδική	75	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Θεσσαλονίκης	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ, ΔΕΝ ΥΦΙΣΤΑΤΑΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
22	ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ ΑΕ Δ.τ Ασκληπιός Α.Ε.	Γενική	75	Περιφέρεια Κρήτης Περ. Ενότητα Ρεθύμνου	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
23	ΙΔ. ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΟΑΓ. ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΙΔ. ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΟΑΓ. ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ	Ειδική	72	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Ανατολικής Αττικής	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
24	ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΓΕΩΡΓΙΟΥ ΓΙΑΓΚΟΥ ΕΠΕ	Γενική	72	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Πειραιά	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
25	ΓΑΛΗΝΟΣ Α.Ε. ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΓΑΛΗΝΟΣ ΑΕ	Γενική	71	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Κεντρικού Τομέα	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
26	Η ΠΑΝΑΓΙΑ- Π. Τζώρτζης-Γ. Χριστόπουλος & Σια Ε.Ε.	Ειδική	70	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Πειραιά	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
27	ΒΕΤΤΑ ΜΠΑΛΤΟΥΜΑ Ε.Π.Ε	Ειδική	69	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Θεσσαλονίκης	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ

28	ΙΑΣΩ Της ΕΥΘΥΜΙΟΥ ΜΑΡΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ο.Ε.	Γενική	60	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Σερρών	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
29	ΠΡΩΤΟΚΛΗΤΟΣ	Γενική	60	Περιφέρεια Δυτ. Ελλάδας Περ. Ενότητα Αχαΐας	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
30	«ΚΛΙΝΙΚΗ ΓΡΗΓΟΡΙΑΔΗ» ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ ΣΩΤΗΡ ΚΛΙΝΙΚΗ ΓΡΗΓΟΡΙΑΔΗ ΑΕ	Γενική	60	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Ανατολικού Τομέα	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ, ΔΕΝ ΥΦΙΣΤΑΤΑΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
31	‘ΒΙΟCLINIC’ ΒΙΟΚΛΙΝΙΚΗ ΠΕΙΡΑΙΑ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ Α.Ε.	Γενική	60	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Πειραιά	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ, ΔΕΝ ΥΦΙΣΤΑΤΑΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
32	« ΓΡΗΓ. ΣΟΛΩΜΟΣ Ε.Π.Ε.» ΓΡ. ΣΟΛΩΜΟΣ ΕΙΔΙΚΗ ΟΡΘΟΠΕΔΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ Ε.Π.Ε.	Ειδική	59	Περιφέρεια Δυτ. Ελλάδας Περ. Ενότητα Αχαΐας	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ, ΔΕΝ ΥΦΙΣΤΑΤΑΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
33	ΣΑΛΠΗΤΕΡΗ της ΑΦΟΙ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΙ ΝΕΥΡΟΨΥΧΙΑΤΡΙΚΗ ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΕΠΕ	Ειδική	57	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Ανατολικού Τομέα	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
34	ΑΓ. ΓΕΩΡΓΙΟΣ- Διάδοχοι Εμμ. Κριτσωτάκη Α.Ε.	Γενική	50	Περιφέρεια Κρήτης Περ. Ενότητα Ηρακλείου	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
35	ΙΠΠΟΚΡΑΤΗΣ Α.Ε	Γενική	48	Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας Θράκης Περ. Ενότητα Καβάλας	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
36	ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΣΚΙΑΘΙΤΗ ΕΠΕ	Γενική	30	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Μαγνησίας & Σποράδων	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
37	ΙΠΠΟΚΡΑΤΗΣ Α.Ε.	Γενική	30	Περιφέρεια Δυτ. Ελλάδας Περ. Ενότητα Ηλείας	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
38	ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΙΩΑΝΝΗ ΠΑΠΑΪΩΑΝΝΟΥ	Ειδική	30	Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας Περ. Ενότητα	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ, ΔΕΝ ΥΦΙΣΤΑΤΑΙ Η

				Βοιωτίας	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
39	ΟΙ ΑΓ. ΑΝΑΡΓΥΡΟΙ	Γενική	30	Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου Περ. Ενότητα Χίου	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ, ΔΕΝ ΥΦΙΣΤΑΤΑΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
40	Γ.Ν. ΛΗΘΟΥΡΙΟΥ "ΜΑΝΤΖΑΒΙΝΑΤΕΙΟ"	Γενικό	30	6 ^η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδας	Διασυνδεδεμένο με το Γ.Ν. ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ
41	ΙΔ. ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΘΕΝΗ ΒΟΥΒΑΛΟΥΔΗ	Ειδική	28	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Μαγνησίας & Σποράδων	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ, ΔΕΝ ΥΦΙΣΤΑΤΑΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
42	ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ ΝΙΚΟΛΑΟΥ ΑΕ-ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΜΑΙΕΥΤΗΡΙΟ ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	Μικτή	26	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Καρδίτσας	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
43	“ΕΙΔΙΚΗ ΜΑΙΕΥΤΙΚΗ ΓΥΝΑΙΚΟΛΟΓΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΘΕΟΜΗΤΩΡ” Της EUROMEDICA A.E. ΠΑΡΟΧΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Ειδική	25	Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Κοζάνης	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ, ΔΕΝ ΥΦΙΣΤΑΤΑΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
44	ΜΑΙΕΥΤΗΡΙΟ ΝΙΚΗ - Νίκη & Ι. Σκληρός	Ειδική	22	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Δυτικού Τομέα	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ, ΔΕΝ ΥΦΙΣΤΑΤΑΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
45	«ΜΑΙΕΥΤΗΡΙΟ ΤΡΙΚΑΛΩΝ ΤΣΑΓΚΟΥΛΗ Κ. – ΤΣΑΓΚΟΥΛΗ Ν. ΤΣΑΓΚΟΥΛΗ Μ. Ο.Ε.»	Ειδική	20	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Τρικάλων	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
46	Η ΜΗΤΕΡΑ Μαιευτική Γυναικολογική Κλινική του Αριστείδη Καϊνατίδη	Ειδική	18	Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Κοζάνης	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
47	ΠΑΝΑΓΙΑ της ιατρού Π. Αγγέλη Μπακαλάκου	Ειδική	18	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Καρδίτσας	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ

48	ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΜΑΙΕΥΤΗΡΙΟ Η ΜΗΤΕΡΑ Ε.Π.Ε	Ειδική	15	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Σερρών	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
49	ΕΛΕΥΘΩ - Γ.Πασχώνης - Ι. Βουτσάς	Ειδική	15	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Πέλλας	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
50	ΑΓ. ΜΗΝΑΣ - Λ. Παπαδόπουλος	Ειδική	15	Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας Περ. Ενότητα Καστοριάς	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ, ΔΕΝ ΥΦΙΣΤΑΤΑΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
51	ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΤΡΙΚΑΛΩΝ	Ειδική	15	Περιφέρεια Θεσσαλίας Περ. Ενότητα Τρικάλων	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
52	ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΜΑΙΕΥΤΗΡΙΟ ΗΩ ΕΠΕ	Ειδική	15	Περιφέρεια Δυτ. Ελλάδας Περ. Ενότητα Αχαΐας	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
53	ΜΗΤΕΡΑ Της ΗΡΑ ΙΑΤΡΙΚΗ Α.Ε.	Ειδική	15	Περιφέρεια Πελοποννήσου Περ. Ενότητα Μεσσηνίας	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ, ΔΕΝ ΥΦΙΣΤΑΤΑΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
54	ΑΓ. ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ- Β. Παπαδόπουλος	Ειδική	15	Περιφέρεια Πελοποννήσου Περ. Ενότητα Μεσσηνίας	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
55	Νοσοκομειακό Φιλανθρωπικό ίδρυμα Ύδρας «ΠΑΝΑΓΙΑ ΦΑΝΕΡΩΜΕΝΗ»	Μικτή	10	Περιφέρεια Αττικής Περ. Ενότητα Πειραιά	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟ
56	Γ.Ν.Α ΠΟΛΥΚΛΙΝΙΚΗ	Γενική	0	2η Υγειονομική Περιφέρεια Πειραιώς και Αιγαίου	Διασυνδεδεμένο με το «Ευαγγελισμός - Πολυκλινική» Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών

Παράρτημα IV

Πίνακας δεδομένων για την κατασκευή Γραφημάτων 6-7 και 26

Δείκτες & Κριτήρια	Ποσοστό κάλυψης ιδιωτικών νοσοκομείων	Ποσοστό κάλυψης δημόσιων νοσοκομείων	Ποσοστό κάλυψης συνόλου νοσοκομείων
Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθενται στον ιστότοπο	49,80%	58,11%	53,96%
Μετρήσεις ποιότητας	4,66%	12,80%	8,73%
Οργανωτική Δομή και Ιατρικές Πληροφορίες	36,68%	39,99%	38,34%
Πληροφορίες για ασθενείς	33,33%	44,07%	38,70%
Έρευνα και Διδασκαλία	21,11%	45,24%	33,17%
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	29,12%	40,04%	34,58%
Διαδικασίες διαχείρισης	7,17%	21,75%	14,46%
Ραντεβού	16,94%	28,18%	22,56%
Φροντίδα ασθενούς	0,64%	3,61%	2,13%
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	8,25%	17,85%	13,05%
Συμμετοχή	23,25%	19,96%	21,60%
Μέσα μαζικής ενημέρωσης	21,04%	23,67%	22,35%
Διαφήμιση/Μάρκετινγκ	43,11%	34,15%	38,63%
ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ	29,13%	25,92%	27,53%
Πλοηγησιμότητα	70,02%	75,03%	72,53%
Προσβασιμότητα	54,18%	55,53%	54,85%
Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα	54,92%	53,66%	54,29%
Αξιοπιστία	49,77%	54,70%	52,23%
Απόρρητο/Ασφάλεια	71,66%	69,11%	70,38%
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	60,11%	61,61%	60,86%
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ			
χωρίς τον δείκτη	31,12%	38,74%	34,93%
Έρευνα και Διδασκαλία			

Πίνακας δεδομένων για την κατασκευή του Γραφήματος 8 και 27

Πληροφορίες για το ίδρυμα υγείας που διατίθενται στον ιστότοπο				
Υποδείκτης	Συνολικό σκορ	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Ιδιωτικά νοσοκομεία	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Δημόσια νοσοκομεία	Συνολικό ποσοστό κάλυψης υποδεικτών
Όνομα ιδρύματος στην κεφαλίδα της σελίδας	235	93,44%	98,37%	95,91%
Λογότυπο ιδρύματος στην κεφαλίδα της σελίδας	229	91,80%	95,12%	93,46%
Μήνυμα καλωσορίσματος	196	85,25%	74,80%	80,02%
Ταχυδρομική διεύθυνση ιδρύματος	243	100,00%	98,37%	99,19%
Αριθμός τηλεφώνου ή/και φαξ του ιδρύματος	245	100,00%	100,00%	100,00%
Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του ιδρύματος	243	98,36%	100,00%	99,18%
Αριθμός φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ) ιδρύματος	3	2,46%	0,00%	1,23%
Χάρτης της περιοχής του νοσοκομείου (συμπεριλαμβανομένων των χώρων στάθμευσης)	207	90,16%	78,86%	84,51%
Τρόποι πρόσβασης στο νοσοκομείο: ιδιωτικά και δημόσια μέσα μεταφοράς	74	24,59%	35,77%	30,18%
Συμπληρωματικές υπηρεσίες: Τύπος, καφετέρια, τηλεόραση, τηλέφωνο, πάρκινγκ, θρησκευτικές υπηρεσίες	96	50,82%	27,64%	39,23%
Τηλεφωνικός κατάλογος	101	11,48%	70,73%	41,10%
Ιστορία του ιδρύματος	191	76,23%	79,67%	77,95%
Δήλωση σκοπού (Αποστολή, Όραμα, Αξίες)	168	78,69%	58,54%	68,61%
Χωρική Αρμοδιότητα (Πληθυσμιακή κάλυψη)	38	3,28%	27,64%	15,46%

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

Πιστοποίηση διαχείρισης ποιότητας (π.χ. ISO, EFQM)	88	56,56%	15,45%	36,00%
Αναφορές διαχείρισης (Αυτό το στοιχείο μπορεί να περιλαμβάνει Σχέδιο Δραστηριοτήτων, Προϋπολογισμούς, Αναφορές Δραστηριοτήτων, Λογιστικές αναφορές κ.λπ.)	75	20,49%	40,65%	30,57%
Δημόσιες συμβάσεις: Αναγγελία πληροφοριών στον ιστότοπο	123	3,28%	96,75%	50,01%
Δημόσιες συμβάσεις: σύνδεση με το base.gov	0	0,00%	0,00%	0,00%
Πληροφορίες έκτακτης ανάγκης	109	28,69%	60,16%	44,43%
Πληροφορίες νοσηλείας στο σπίτι	17	8,20%	5,69%	6,94%
Εφαρμοσμένη νομοθεσία στο πλαίσιο των ιδρυμάτων υγείας	96	22,13%	56,10%	39,11%

Πίνακας δεδομένων για την κατασκευή του Γραφήματος 9 και 28

Μετρήσεις ποιότητας				
Υποδείκτης	Συνολικό σκορ	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Ιδιωτικά νοσοκομεία	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Δημόσια νοσοκομεία	Συνολικό ποσοστό κάλυψης υποδεικτών
Πληροφόρηση για τον αριθμό των κλινών του ιδρύματος	148	51,64%	69,11%	60,37%
Πληροφόρηση για λίστα αναμονής	6	0,00%	4,88%	2,44%
Χρόνος αναμονής για εξέταση	4	0,00%	3,25%	1,63%
Χρόνος αναμονής για χειρουργείο	95	0,00%	77,24%	38,62%
Χρόνος αναμονής για εξέταση στο τμήμα	2	0,00%	1,63%	0,81%

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

εκτάκτων περιστατικών				
Πληροφορία για την ημερομηνία της τελευταίας παρακολούθησης της λίστας αναμονής	5	0,00%	4,07%	2,03%
Αναφορά του ιδρύματος με τον αριθμό εισαγωγών της προηγούμενης χρονιάς	22	1,64%	16,26%	8,95%
Δείκτης ποιότητας ιδρύματος: Πληροφορία με το ποσοστό νοσοκομειακών λοιμώξεων	1	0,00%	0,81%	0,41%
Δείκτης ποιότητας ιδρύματος: Πληροφορία με το ποσοστό θνησιμότητας των νοσηλευομένων	1	0,00%	0,81%	0,41%
Δείκτης ποιότητας ιδρύματος: Πληροφορία με το ποσοστό θνησιμότητας από χειρουργική επέμβαση	0	0,00%	0,00%	0,00%
Δείκτης ποιότητας ιδρύματος: Άλλες πληροφορίες	34	13,93%	13,82%	13,88%
Πληροφορίες σχετικά με τον αριθμό γεννήσεων ανά έτος	3	0,00%	2,44%	1,22%
Ο ιστότοπος παρέχει ανοιχτά δεδομένα σχετικά με ασθενείς και νοσοκομειακές πρακτικές	3	2,46%	0,00%	1,23%
Παρέχονται τα αποτελέσματα των ερευνών σχετικά με την ικανοποίηση των ασθενών	5	1,64%	2,44%	2,04%
Αριθμός ατόμων για πρακτική άσκηση που δέχεται το νοσοκομείο κάθε χρόνο	2	0,82%	0,81%	0,82%
Ο ιστότοπος παρέχει κλινικά ανοιχτά δεδομένα	12	2,46%	7,32%	4,89%

Πίνακας δεδομένων για την κατασκευή του Γραφήματος 10 και 29

Οργανωτική Δομή και Ιατρικές Πληροφορίες				
Υποδείκτης	Συνολικό σκορ	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Ιδιωτικά νοσοκομεία	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Δημόσια νοσοκομεία	Συνολικό ποσοστό κάλυψης υποδεικτών
Οργανόγραμμα (ιατρική διοίκηση, νοσηλευτική διοίκηση, διοίκηση ιδρύματος)	108	17,21%	70,73%	43,97%
Χάρτης παρεχόμενων υπηρεσιών - Υγειονομικός Χάρτης	133	71,31%	37,40%	54,35%
Κατάλογος των υπηρεσιών που διατίθενται στο ίδρυμα	180	88,52%	58,54%	73,53%
Λεπτομερής κατάλογος των διαθέσιμων υπηρεσιών εξωτερικών ιατρείων (συμβουλευτικές υπηρεσίες, διαγνωστικές υπηρεσίες)	138	72,95%	39,84%	56,39%
Τμήματα ή μονάδες που παρέχουν υπηρεσίες εξετάσεων στους χρήστες: πλήρης λίστα	197	72,13%	88,62%	80,37%
Τμήματα ή μονάδες που παρέχουν υπηρεσίες εξετάσεων στους χρήστες: τοποθεσία	62	8,20%	42,28%	25,24%
Τμήματα ή μονάδες που παρέχουν υπηρεσίες εξετάσεων στους χρήστες: αριθμός τηλεφώνου ή/και φαξ ή/και διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	98	13,11%	66,67%	39,89%
Τμήματα ή μονάδες που παρέχουν υπηρεσίες εξετάσεων στους χρήστες: Ώρες λειτουργίας	87	12,30%	58,54%	35,42%
Χάρτης προσωπικού	19	4,10%	11,38%	7,74%

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

Κατάλογος απασχολουμένων γιατρών	117	44,26%	51,22%	47,74%
Βιογραφικό/πληροφορίες γιατρών	50	31,15%	9,76%	20,45%
Διαθέσιμες φωτογραφίες της ιατρικής ομάδας (γιατροί, νοσηλευτές).	45	29,51%	7,32%	18,41%
Προϊστάμενος της Υπηρεσίας	135	50,00%	60,16%	55,08%
Δυνατότητα ανάγνωσης online ή λήψης φυλλαδίων υγειονομικής περίθαλψης	69	30,33%	26,02%	28,17%
Διατίθεται ιατρικό γλωσσάριο	0	0,00%	0,00%	0,00%
Παθήσεις και θεραπείες	65	41,80%	11,38%	26,59%

Πίνακας δεδομένων για την κατασκευή του Γραφήματος 11 και 30

Πληροφορίες για ασθενείς				
Υποδείκτης	Συνολικό σκορ	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Ιδιωτικά νοσοκομεία	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Δημόσια νοσοκομεία	Συνολικό ποσοστό κάλυψης υποδεικτών
Πληροφορίες για αλλοδαπούς	34	35,25%	74,80%	13,91%
Υπηρεσία ή μονάδα φροντίδας ασθενών - Νοσηλεία: ωράριο λειτουργίας	46	27,87%	74,80%	18,73%
Κατάλογος συμβουλών/υπηρεσιών με διαθέσιμες χρεώσεις	71	34,43%	43,09%	29,01%
Συνεργαζόμενες ασφαλιστικές εταιρείες και άλλες οντότητες	76	50,82%	57,72%	31,14%
Υπηρεσία ή μονάδα φροντίδας ασθενών - Νοσηλεία: τοποθεσία	78	41,80%	58,54%	31,76%
Πληροφορίες και διαδικασία λήψης αντιγράφου του ιατρικού	85	44,26%	47,15%	34,67%

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

φακέλου				
Λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο πληρωμής χρεώσεων ή τελών	85	48,36%	59,35%	34,71%
Υπηρεσία ή μονάδα φροντίδας ασθενών - Νοσηλεία: τηλέφωνο ή/και φαξ	92	29,51%	39,84%	37,43%
Οδηγός εισαγωγής: γνωστοποιούνται οι διαφορετικοί τύποι εισαγωγών	95	13,11%	50,41%	38,76%
Οδηγός εισαγωγής: πληροφορίες και κανόνες που πρέπει να τηρούνται κατά το εξιτήριο	112	8,20%	29,27%	45,71%
Οδηγός εισαγωγής: πληροφορίες και κανόνες που πρέπει να τηρούνται κατά τη διάρκεια της παραμονής στο ίδρυμα	123	8,20%	66,67%	50,17%
Δικαιώματα και υποχρεώσεις του ασθενούς	126	38,52%	30,89%	51,33%
Οδηγός εισαγωγής: πληροφορίες και κανόνες που πρέπει να ακολουθούν οι επισκέπτες	132	36,89%	21,14%	53,86%
Οδηγός εισαγωγής: πληροφορίες και κανόνες που πρέπει να ακολουθούνται κατά την εισαγωγή	133	22,13%	5,69%	54,27%
Πληροφορίες σχετικά με το απόρρητο των ασθενών	135	60,66%	1,63%	55,02%

Πίνακας δεδομένων για την κατασκευή του Γραφήματος 12 και 31

Έρευνα και Διδασκαλία				
Υποδείκτης	Συνολικό σκορ	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Ιδιωτικά νοσοκομεία	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Δημόσια νοσοκομεία	Συνολικό ποσοστό κάλυψης υποδεικτών

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

Επιστημονικές μελέτες που προωθεί ή εμπλέκεται το ίδρυμα	16	4,10%	8,94%	6,52%
Εκδόσεις του ιδρύματος	6	1,64%	3,25%	2,45%
Προπτυχιακά ή μεταπτυχιακά μαθήματα που πραγματοποιούνται στο ίδρυμα	25	0,82%	19,51%	10,17%
Πρόγραμμα δραστηριοτήτων που πραγματοποιούνται στο ίδρυμα: σεμινάρια, συνέδρια και διασκέψεις	45	8,20%	28,46%	18,33%
Παρουσία βιβλιοθήκης	24	0,82%	18,70%	9,76%
Βιβλιοθήκη: διεύθυνση	19	0,00%	15,45%	7,72%
Βιβλιοθήκη: Ωράριο λειτουργίας	20	0,00%	16,26%	8,13%
Βιβλιοθήκη: κατάλογος εκδόσεων	15	0,00%	12,20%	6,10%
Βιβλιοθήκη: διαθέσιμες υπηρεσίες, όπως ανάγνωση, δανεισμός, αντίγραφα	20	0,00%	16,26%	8,13%

Πίνακας δεδομένων για την κατασκευή του Γραφήματος 13 και 32

Διαδικασίες Διαχείρισης				
Υποδείκτης	Συνολικό σκορ	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Ιδιωτικά νοσοκομεία	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Δημόσια νοσοκομεία	Συνολικό ποσοστό κάλυψης υποδεικτών
Παροχή ηλεκτρονικών φορμών	72	22,13%	36,59%	29,36%
Δυνατότητα λήψης ηλεκτρονικών εντύπων	66	6,56%	47,15%	26,86%
Δυνατότητα μεταφόρτωσης	3	0,00%	2,44%	1,22%

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

συμπληρωμένων εντύπων				
Ηλεκτρονικές πληρωμές	1	0,00%	0,81%	0,41%

Πίνακας δεδομένων για την κατασκευή του Γραφήματος 14 και 33

Ραντεβού				
Υποδείκτης	Συνολικό σκορ	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Ιδιωτικά νοσοκομεία	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Δημόσια νοσοκομεία	Συνολικό ποσοστό κάλυψης υποδεικτών
Διαχείριση ιατρικής εξέτασης μέσω διαδικτύου	77	21,31%	41,46%	31,39%
Διαχείριση εισαγωγής μέσω διαδικτύου	19	13,93%	1,63%	7,78%
Διαχείριση των επισκέψεων σε αίθουσες εξέτασης εξωτερικών ασθενών μέσω διαδικτύου	70	15,57%	41,46%	28,52%

Πίνακας δεδομένων για την κατασκευή του Γραφήματος 15 και 34

Φροντίδα ασθενούς				
Υποδείκτης	Συνολικό σκορ	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Ιδιωτικά νοσοκομεία	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Δημόσια νοσοκομεία	Συνολικό ποσοστό κάλυψης υποδεικτών
Ασύγχρονη επικοινωνία με τον γιατρό μέσω συστήματος ανταλλαγής μηνυμάτων	0	0,00%	0,00%	0,00%
Ασύγχρονη επικοινωνία με τον γιατρό μέσω e-mail	0	0,00%	0,00%	0,00%

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

Συγχρονισμένη επικοινωνία με διαδραστικό εργαλείο επικοινωνίας (συνομιλία με γιατρό)	1	0,82%	0,00%	0,41%
Ηλεκτρονικός κατάλογος με αρχεία ασθενών	3	0,00%	2,44%	1,22%
Παροχή υπηρεσιών τηλεϊατρικής (σύστημα τηλεδιάσκεψης).	4	0,82%	2,44%	1,63%
Τηλεπαρακολούθηση ασθενών (π.χ. συγκεκριμένα ζωτικά σημεία, γλυκόζη αίματος, μέγιστος ρυθμός ροής, χημεία αίματος/ούρων)	0	0,00%	0,00%	0,00%
Πρόσβαση σε ιδιωτική περιοχή: με όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης	35	3,28%	25,20%	14,24%
Πρόσβαση σε ιδιωτικό χώρο: με Κάρτα Πολίτη ή Ψηφιακό Κλειδί μέσω κινητού	3	0,00%	2,44%	1,22%
Δυνατότητα απαίτησης ή/και λήψης ιατρικής συνταγής	1	0,82%	0,00%	0,41%

Πίνακας δεδομένων για την κατασκευή του Γραφήματος 16 και 35

Υποδείκτης	Συμμετοχή			
	Συνολικό σκορ	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Ιδιωτικά νοσοκομεία	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Δημόσια νοσοκομεία	Συνολικό ποσοστό κάλυψης υποδεικτών
Προτάσεις μέσω διαδικτύου	164	79,51%	54,47%	66,99%
Παράπονα μέσω διαδικτύου	167	79,51%	56,91%	68,21%
Αίτημα για πληροφορίες μέσω διαδικτύου	164	79,51%	54,47%	66,99%

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

Επικοινωνία με το ίδρυμα μέσω συνομιλίας (τσατ)	1	0,82%	0,00%	0,41%
Φόρουμ συζήτησης	4	0,00%	3,25%	1,63%
Εάν ο ιστότοπος διαθέτει φόρουμ, είναι δυνατό να αναγνωριστεί ο διαχειριστής	3	0,00%	2,44%	1,22%
Διαθέσιμες δημοσκοπήσεις	0	0,00%	0,00%	0,00%
Συχνές ερωτήσεις	48	16,39%	22,76%	19,58%
Σύλλογοι που δραστηριοποιούνται στο ίδρυμα: εθελοντικοί σύλλογοι (κοινωνική ευθύνη)	14	0,00%	11,38%	5,69%
Σύλλογοι που δραστηριοποιούνται στο ίδρυμα: σύλλογοι ασθενών	12	0,00%	9,76%	4,88%
Σύλλογοι που δραστηριοποιούνται στο ίδρυμα: σύλλογοι για την υπεράσπιση των δικαιωμάτων των ασθενών	5	0,00%	4,07%	2,03%

Πίνακας δεδομένων για την κατασκευή του Γραφήματος 17 και 36

Μέσα μαζικής ενημέρωσης				
Υποδείκτης	Συνολικό σκορ	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Ιδιωτικά νοσοκομεία	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Δημόσια νοσοκομεία	Συνολικό ποσοστό κάλυψης υποδεικτών
Το ίδρυμα στα μέσα μαζικής ενημέρωσης: περιλαμβάνει ειδήσεις που εμφανίστηκαν στον τύπο, το ραδιόφωνο, την τηλεόραση, τα κοινωνικά δίκτυα	38	21,31%	9,76%	15,53%

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

Ο ιστότοπος παρέχει ένα ενημερωμένο πρόγραμμα ειδήσεων/εκδηλώσεων/ενημερωτικό δελτίο	184	55,74%	94,31%	75,02%
Εικονική επίσκεψη στο ίδρυμα	88	59,02%	13,01%	36,01%
Σύνδεσμοι προς άλλους ιστότοπους παρεμφερούς ενδιαφέροντος: νοσοκομεία, επιστημονικές εταιρείες, ιδρύματα	129	22,13%	82,93%	52,53%
Γραφείο Δημοσίων Σχέσεων: ώρες εργασίας	1	0,00%	0,81%	0,41%
Γραφείο Δημοσίων Σχέσεων: τοποθεσία	2	0,00%	1,63%	0,81%
Γραφείο δημοσίων σχέσεων: αριθμός τηλεφώνου ή/και φαξ	2	0,00%	1,63%	0,81%
Γραφείο δημοσίων σχέσεων: διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	2	0,00%	1,63%	0,81%
Νέα του ιδρύματος: νέες τεχνικές που χρησιμοποιούνται από ειδικούς του κέντρου, βελτίωση υποδομών	47	31,15%	7,32%	19,23%

Πίνακας δεδομένων για την κατασκευή του Γραφήματος 18 και 37

Διαφήμιση/Μάρκετινγκ				
Υποδείκτης	Συνολικό σκορ	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Ιδιωτικά νοσοκομεία	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Δημόσια νοσοκομεία	Συνολικό ποσοστό κάλυψης υποδεικτών
Γνωστοποιούνται οι χορηγοί και οι επενδυτές στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος	21	4,92%	12,20%	8,56%
Οι διαφημίσεις και τα περιεχόμενα	245	100,00%	100,00%	100,00%

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

διαφοροποιούνται				
Οι διαφημίσεις δεν είναι αντιφατικές ως προς το περιεχόμενο του ιστότοπου	245	100,00%	100,00%	100,00%
Πληροφορίες για το πώς να κάνετε μια δωρεά στο νοσοκομείο	9	0,00%	7,32%	3,66%
Σύνδεσμος Facebook	103	64,75%	19,51%	42,13%
Σύνδεσμος Twitter	29	14,75%	8,94%	11,85%
Σύνδεσμος LinkedIn	36	26,23%	3,25%	14,74%
Σύνδεσμος Youtube	55	38,52%	6,50%	22,51%
Σύνδεσμος σε άλλα κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Flickr, Instagram)	54	38,52%	5,69%	22,11%
Πληροφορίες για ευκαιρίες εργασίας στο νοσοκομείο	151	43,44%	79,67%	61,56%

Πίνακας δεδομένων για την κατασκευή του Γραφήματος 19 και 38

Πλοηγησιμότητα				
Υποδείκτης	Συνολικό σκορ	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Ιδιωτικά νοσοκομεία	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Δημόσια νοσοκομεία	Συνολικό ποσοστό κάλυψης υποδεικτών
Το όνομα του ιστότοπου εμφανίζεται στη γραμμή τίτλου του προγράμματος περιήγησης	211	94,26%	78,05%	86,16%
Το ενεργό μέρος του ιστότοπου εμφανίζεται στη γραμμή τίτλου του προγράμματος περιήγησης	202	85,25%	79,67%	82,46%
Υποδεικνύεται η καλύτερη έκδοση προγράμματος περιήγησης για τον ιστότοπο	0	0,00%	0,00%	0,00%

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

Οι σύνδεσμοι εντός του ιστότοπου ξεχωρίζουν από τους συνδέσμους εκτός του ιστότοπου	231	97,54%	91,06%	94,30%
Οι σύνδεσμοι εντός του ιστότοπου έχουν πλήρη περιγραφή του διασυνδεδεμένου ιστότοπου	239	95,90%	99,19%	97,54%
Λειτουργικοί σύνδεσμοι εντός του ιστότοπου	218	90,16%	87,80%	88,98%
Λειτουργικοί σύνδεσμοι σε άλλους ιστότοπους	143	27,05%	89,43%	58,24%

Πίνακας δεδομένων για την κατασκευή του Γραφήματος 20 και 39

Προσβασιμότητα				
Υποδείκτης	Συνολικό σκορ	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Ιδιωτικά νοσοκομεία	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Δημόσια νοσοκομεία	Συνολικό ποσοστό κάλυψης υποδεικτών
Συμμόρφωση με το επίπεδο A WCAG 2.0 W3C	82	33,61%	33,33%	33,47%
Συμμόρφωση με το επίπεδο AA WCAG 2.0 W3C	84	34,43%	34,15%	34,29%
Συμμόρφωση με το επίπεδο AAA WCAG 2.0 W3C	83	36,07%	31,71%	33,89%
Το σύμβολο προσβασιμότητας υπάρχει στην κύρια σελίδα	35	4,92%	23,58%	14,25%
Ο ιστότοπος επικυρώνεται μέσω της υπηρεσίας επικύρωσης W3C CSS 3.0	84	27,87%	40,65%	34,26%
Ο ιστότοπος επικυρώνεται μέσω της υπηρεσίας επικύρωσης σήμανσης W3C (html5)	82	37,70%	29,27%	33,49%
Ο ιστότοπος εμφανίζεται στην πρώτη σελίδα των αποτελεσμάτων μετά από	226	86,89%	97,56%	92,22%

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

αναζήτηση στο Google				
Για μεμονωμένες υποσελίδες, υπάρχει μια συγκεκριμένη και ουσιαστική περιγραφή που παρέχεται μέσω της ετικέτας περιγραφής META	194	84,43%	73,98%	79,20%
Ο ιστότοπος είναι συμβατός με τα 3 πιο χρησιμοποιούμενα προγράμματα περιήγησης στη χώρα	240	99,18%	96,75%	97,96%
Ο ιστότοπος είναι συμβατός με τα 3 πιο χρησιμοποιούμενα προγράμματα περιήγησης για κινητά στη χώρα	234	96,72%	94,31%	95,52%

Πίνακας δεδομένων για την κατασκευή του Γραφήματος 21 και 40

Ευχρηστία/Αναγνωσιμότητα				
Υποδείκτης	Συνολικό σκορ	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Ιδιωτικά νοσοκομεία	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Δημόσια νοσοκομεία	Συνολικό ποσοστό κάλυψης υποδεικτών
Διαθέσιμος χάρτης ιστότοπου sitemap	78	44,26%	19,51%	31,89%
Μηχανή αναζήτησης ιστότοπου	114	40,16%	52,85%	46,50%
Πρόσβαση στην ιστοσελίδα σε ξένες γλώσσες	70	40,98%	16,26%	28,62%
Χρόνος φόρτωσης ιστότοπου	71	37,70%	20,33%	29,02%
Εικονογραφήσεις/εικόνες/φωτογραφίες συνοδεύουν το κείμενο για να βοηθήσουν στην περιγραφή	187	86,89%	65,85%	76,37%

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

Τα γραφικά ανοίγουν εύκολα (οι εικόνες/ τα γραφικά φορτώνονται γρήγορα)	230	91,80%	95,93%	93,87%
Οι σελίδες του ιστότοπου μπορούν να εκτυπωθούν	229	92,62%	94,31%	93,47%
Οι επιμέρους υποσελίδες έχουν συγκεκριμένους και ουσιαστικούς τίτλους	237	93,44%	100,00%	96,72%
Η διάταξη του ιστότοπου είναι ανταποκρίσιμη (δηλαδή προσαρμόζεται σε διαφορετικά μεγέθη οθόνης) ή υπάρχει ξεχωριστή έκδοση για κινητές συσκευές	207	87,70%	81,30%	84,50%
Ο ιστότοπος προσφέρει μέσα προσαρμογής (αύξησης) του μεγέθους του κειμένου χωρίς να επηρεάζεται η λειτουργικότητα του ιστότοπου	43	7,38%	27,64%	17,51%
Ο ιστότοπος προσφέρει μέσα προσαρμογής (αύξησης) της αντίθεσης των πληροφοριών κειμένου για επισκέπτες με προβλήματα όρασης	39	5,74%	26,02%	15,88%
Ο ιστότοπος παρέχει μια (συνεχώς προσβάσιμη) δομή μενού για την πλοήγηση στις υποσελίδες του τμήματος	100	33,61%	47,97%	40,79%
Ο ιστότοπος δεν περιλαμβάνει αναδυόμενες διαφημίσεις	245	100,00%	100,00%	100,00%
Τεχνολογική πολυπλοκότητα ιστότοπου (χρήση καθολικών υπηρεσιών μέσω διαδικτυακών υπηρεσιών, APIs, γραφικών στοιχείων)	12	6,56%	3,25%	4,90%

Πίνακας δεδομένων για την κατασκευή του Γραφήματος 22 και 41

Αξιοπιστία				
Υποδείκτης	Συνολικό σκορ	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Ιδιωτικά νοσοκομεία	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Δημόσια νοσοκομεία	Συνολικό ποσοστό κάλυψης υποδεικτών
Το κείμενο είναι γραμματικά σωστό	244	99,18%	100,00%	99,59%
Το κείμενο δεν έχει ορθογραφικά λάθη	243	99,18%	99,19%	99,18%
Εμφανίζεται η δήλωση σύγκρουσης συμφερόντων ή η δήλωση μη σύγκρουσης	30	22,13%	2,44%	12,29%
Ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης ιστότοπου	3	1,64%	0,81%	1,23%
Οι σελίδες έχουν ημερομηνίες που σχετίζονται με αυτές (Υπάρχουν ενδείξεις ενημερώσεων στο υλικό του ιστότοπου)	173	44,26%	96,75%	70,51%
Ο ιστότοπος διαθέτει πιστοποίηση κώδικα θεμελίωσης HON (Health On the Net)	0	0,00%	0,00%	0,00%
Χαρακτηριστικά του διαχειριστή της ιστοσελίδας	203	81,97%	83,74%	82,85%

Πίνακας δεδομένων για την κατασκευή του Γραφήματος 23 και 42

Απόρρητο/Ασφάλεια				
Υποδείκτης	Συνολικό σκορ	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Ιδιωτικά νοσοκομεία	Ποσοστό κάλυψης υποδεικτών Δημόσια νοσοκομεία	Συνολικό ποσοστό κάλυψης υποδεικτών

Διπλωματική εργασία: Αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων ιδιωτικών & δημόσιων νοσοκομείων της Ελλάδας με χρήση του εργαλείου αξιολόγησης Health Sector Website Assessment (HSWAI)

Παρέχονται γενικές δηλώσεις αποποίησης ευθύνης	146	60,66%	58,54%	59,60%
Ειδοποίηση πνευματικών δικαιωμάτων	203	79,51%	86,18%	82,84%
Ιδιοκτήτης του ιστότοπου	196	74,59%	85,37%	79,98%
Υπεύθυνος για το περιεχόμενο της ιστοσελίδας	192	73,77%	82,93%	78,35%
Ο ιστότοπος είναι ασφαλής (κρυπτογραφημένος)	199	91,80%	70,73%	81,27%
Υπάρχει πολιτική απορρήτου του ιστότοπου	147	66,39%	53,66%	60,03%
Πολιτική cookies	124	54,92%	46,34%	50,63%