

**ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ  
ΛΗΠΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΤΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ ΤΟΥ Ε.Σ.Υ.  
Α΄ ΕΞΑΜΗΝΟ 2020**

**1<sup>η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ**

<b>Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</b>				
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ</b>	<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ</b>	<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ</b>	<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ</b>
934	274	660	1982	394
<b>Γ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ &amp; ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</b>				
	<b>ΓΡΑΠΤΕΣ</b>	<b>ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ</b>		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	53	51		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	17	25		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	15	39		
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	17	26		
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	6	13		

<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	
<b>ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ</b>	<b>9</b>	<b>26</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>	<b>7</b>	<b>42</b>	
<b>ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	

<b>ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)</b>		<b>26</b>	<b>57</b>	
<b>ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>		<b>2</b>	<b>61</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>		<b>9</b>	<b>12</b>	
<b>ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>		<b>4</b>	<b>8</b>	
<b>ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)</b>		<b>5</b>	<b>9</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ</b>		<b>0</b>	<b>4</b>	
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ</b>		<b>3</b>	<b>10</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ</b>	<b>ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ</b>	<b>8</b>	<b>34</b>	
	<b>ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	
	<b>ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	

<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	
<b>ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	
<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	
<b>ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
<b>ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ</b>	<b>5</b>	<b>29</b>	
<b>ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	
<b>ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	
<b>ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	

ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ	4	11	
ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ	7	41	
ΑΛΛΟ	8	14	

**Δ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**

**ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ**

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕ Ή ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π. κ.λ.π) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ( Ή ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)	Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ	ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΕΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)	ΑΛΛΟ
227	4	3	11	9	19	1

**ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΕ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ**

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕ Ή ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π.)	ΑΛΛΟ
---	---	--	------

14	1	1	3
<b>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</b>			
<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ</b>	<b>ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ</b>	<b>ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>	<b>ΑΛΛΟ</b>
627	5	19	9
<b>Ε. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ</b>			
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ (ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ (ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)</b>	
882	75	8,5%	
<b>ΣΤ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>			

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ	ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)	ΑΛΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ
155	47	2	0	96	2,7%	0,0%

## 2<sup>Η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΚΑΙ ΑΙΓΑΙΟΥ

Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ				
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ Η ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ
656	125	531	1904	181
Γ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ & ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ				
			ΓΡΑΠΤΕΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ

<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	
<b>ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ</b>	<b>6</b>	<b>45</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ</b>	<b>4</b>	<b>35</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	



<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ</b>	<b>2</b>	<b>104</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
<b>ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
<b>ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)</b>	<b>3</b>	<b>63</b>	
<b>ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>1</b>	<b>42</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
<b>ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	
<b>ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	

<b>ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ</b>		<b>0</b>	<b>23</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ</b>	<b>ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	
	<b>ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	
	<b>ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>		<b>5</b>	<b>36</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>		<b>4</b>	<b>6</b>	
<b>ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ</b>		<b>1</b>	<b>11</b>	
<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)</b>		<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	

ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	0	0	
ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	1	7	
ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ	4	5	
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)	2	0	
ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)	0	4	
ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ	0	0	
ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ	3	4	
ΑΛΛΟ	7	27	

#### Δ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

#### ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕΉ ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π. κ.λ.π) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Ή ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)	Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ	ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΕΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙ	ΑΛΛΟ
--	---	---	--	-------------------------------	---	------

					ΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)	
64	3	1	24	27	2	4
<b>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΕ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ</b>						
<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕ Ή ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ</b>		<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ</b>		<b>ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π.)</b>		<b>ΑΛΛΟ</b>
18		0		0		2
<b>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</b>						
<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ</b>		<b>ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ</b>		<b>ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>		<b>ΑΛΛΟ</b>
521		1		3		6
<b>Ε. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ</b>						

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ (ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ (ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)
633	89	14,1%

**ΣΤ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ	ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)	ΑΛΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ
44	20	1	0	0	1,1%	0,0%

### 3<sup>Η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

<b>Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</b>				
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ</b>	<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ</b>	<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ</b>	<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ</b>
293	142	151	516	298
<b>Γ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ &amp; ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</b>				
	ΓΡΑΠΤΕΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	16	8		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	6	7		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	6	4		
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	6	9		
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	3	2		
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	1	1		

<b>ΧΡΗΜΑΤΙΣΜ ΟΣ</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	
<b>ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ</b>	<b>3</b>	<b>29</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	
<b>ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)</b>	<b>16</b>	<b>464</b>	

<b>ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)</b>		<b>6</b>	<b>1</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ</b>	<b>ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	
	<b>ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
	<b>ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	



<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	
<b>ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	
<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
<b>ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	
<b>ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	
<b>ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	

ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ	0	1	
ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ	2	1	
ΑΛΛΟ	30	1	

**Δ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**

**ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ**

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕ Ή ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π. κ.λ.π.) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Ή ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)	Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ	ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΕΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)	ΑΛΛΟ
130	1	1	1	1	6	2

**ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΕ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ**

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕΉ ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.Π.Ε, Σ.Ε.Υ.Υ.Π.)	ΑΛΛΟ
4	1	0	0
<b>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</b>			
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΑΛΛΟ
151	0	0	0
<b>Ε. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ</b>			
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ (ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ (ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)	
288	11	3,8%	
<b>ΣΤ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>			

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ	ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)	ΑΛΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ
28	10	0	0	0	0,0%	0,0%

#### 4<sup>Η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ

Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ				
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ
335	80	255	1155	169
Γ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ & ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ				
	ΓΡΑΠΤΕΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ		
ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	17	43		
ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	11	22		

<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	
<b>ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	

<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	
<b>ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	
<b>ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	

<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗ ΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ</b>	<b>ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	
	<b>ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	
	<b>ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>		<b>6</b>	<b>4</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	
<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	

ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ	1	3	
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)	0	0	
ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)	0	2	
ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ	1	0	
ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ	0	0	
ΑΛΛΟ	20	7	

#### Δ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΤΑΓΕΛΙΩΝ

#### ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕ Ή ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π. κ.λ.π) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Ή ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)	Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ	ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΕΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)	ΑΛΛΟ
---	---	---	--	-------------------------------	---	------



59	3	0	8	1	8	1
----	---	---	---	---	---	---

**ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΕ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ**

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕ Ή ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π.)	ΑΛΛΟ
23	1	0	1

**ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ**

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΑΛΛΟ
246	1	3	5

**Ε. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ**

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ (ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ (ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)

333		34			10,2%	
<b>ΣΤ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>						
ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ	ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)	ΑΛΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ
59	25	1	0	7	2,9%	0,0%

### 5<sup>Η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΚΑΙ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

<b>Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</b>				
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ Η ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ
114	35	79	94	33

**Γ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ & ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ**

	<b>ΓΡΑΠΤΕΣ</b>	<b>ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ</b>	
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	
<b>ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	
<b>ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ</b>	<b>ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	
	<b>ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	
	<b>ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	
<b>ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ</b>		<b>0</b>	<b>6</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	

<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)</b>				<b>0</b>	<b>5</b>	
<b>ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ</b>				<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ</b>				<b>2</b>	<b>1</b>	
<b>ΑΛΛΟ</b>				<b>1</b>	<b>16</b>	
<b>Δ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΤΑΓΕΛΙΩΝ</b>						
<b><u>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</u></b>						
<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ</b>	<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ</b>	<b>ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ</b>	<b>ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ</b>	<b>Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘ</b>	<b>ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ</b>	<b>ΑΛΛΟ</b>

ΜΕΉ ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π. κ.λ.π) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Ή ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)	ΗΚΕ ΑΜΕΣΑ	ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΕΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)	
20	4	0	3	6	0	2
<b>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΕ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ</b>						
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕΉ ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π.)	ΑΛΛΟ			
7	3	0	0			
<b>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</b>						
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΑΛΛΟ			
54	0	0	25			

## Ε. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ (ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ (ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)
94	0	0,0%

## ΣΤ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ	ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)	ΑΛΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ
24	17	0	0	0	0,0%	0,0%



**6<sup>Η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ, ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ, ΗΠΕΙΡΟΥ ΚΑΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**

<b>Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</b>				
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ</b>	<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ</b>	<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ</b>	<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ</b>
508	75	433	513	70
<b>Γ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ &amp; ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</b>				
	<b>ΓΡΑΠΤΕΣ</b>	<b>ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ</b>		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	21	3		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	8	5		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	4	2		
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	10	4		
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	4	1		
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	1	0		

<b>ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
<b>ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	

<b>ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>		<b>0</b>	<b>28</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>		<b>1</b>	<b>7</b>	
<b>ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ</b>		<b>0</b>	<b>14</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ</b>	<b>ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	
	<b>ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ</b>	<b>0</b>	<b>137</b>	
	<b>ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>		<b>3</b>	<b>10</b>	

<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ</b>	<b>1</b>	<b>36</b>	
<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ</b>	<b>1</b>	<b>56</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	
<b>ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	
<b>ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	

ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ	2	0	
ΑΛΛΟ	2	34	

**Δ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΤΑΓΕΛΙΩΝ**

**ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ**

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕ Ή ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ Η ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π. κ.λ.π) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Ή ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)	Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ	ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΕΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)	ΑΛΛΟ
46	3	1	8	11	3	3

**ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΕ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ**

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕ Ή ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π.)	ΑΛΛΟ
---	---	--	------

1	3	0	0
<b>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</b>			
<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ</b>	<b>ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ</b>	<b>ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>	<b>ΑΛΛΟ</b>
427	0	1	5
<b>Ε. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ</b>			
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ (ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ (ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)</b>	
491	23	4,7%	
<b>ΣΤ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>			

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ	ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)	ΑΛΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ
75	26	0	0	11	0,0%	0,0%

## 7<sup>Η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ				
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ
429	45	384	83	105
Γ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ & ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ				
	ΓΡΑΠΤΕΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ		

<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	
<b>ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	



<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	
<b>ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)</b>	<b>1</b>	<b>162</b>	
<b>ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	
<b>ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	
<b>ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

<b>ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ</b>		<b>0</b>	<b>11</b>	
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ</b>	<b>ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
	<b>ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	
	<b>ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>		<b>0</b>	<b>11</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	
<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ</b>		<b>0</b>	<b>5</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	

ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	0	0	
ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	0	0	
ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ	0	0	
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)	0	33	
ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)	3	1	
ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ	1	0	
ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ	2	0	
ΑΛΛΟ	2	32	

#### Δ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

##### ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕΉ ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π. κ.λ.π) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Ή ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)	Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ	ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΕΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙ	ΑΛΛΟ
--	---	---	--	-------------------------------	---	------

					ΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)	
12	1	0	4	24	3	1
<b>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΕ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ</b>						
<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕ Ή ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ</b>		<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ</b>		<b>ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π.)</b>		<b>ΑΛΛΟ</b>
0		0		0		0
<b>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</b>						
<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ</b>		<b>ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ</b>		<b>ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>		<b>ΑΛΛΟ</b>
229		126		29		0
<b>Ε. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ</b>						

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ (ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ (ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΣΕ ΠΟΙΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ)
266	4	1,5%

**ΣΤ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ	ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)	ΑΛΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ
35	34	0	1	0	0,0%	25,0%

## 1<sup>η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ

### ΑΛΛΟ ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

- ✚ Παροχή υπηρεσιών και αντιδεοντολογική συμπεριφορά από αποκλειστική νοσοκόμα
- ✚ Αίτημα ασθενούς για διαχωρισμό κλινών λόγω πανδημίας
- ✚ Διαφωνία ασθενούς σχετικά με νοσηλεία στην ψυχιατρική κλινική, κατόπιν εισαγγελικής παραγγελίας
- ✚ Θέματα μετάδοσης Covid-19
- ✚ Αδυναμία διενέργεια ιατρικής εξέτασης σε υπέρβαρο ασθενή
- ✚ Διαμαρτυρία και άρνηση συνοδού αλλοδαπού ασθενούς για κάλυψη εξόδων νοσηλείας
- ✚ Διαμαρτυρία για άρνηση του τμήματος αιμοληψιών του νοσοκομείου να δεχθούν δείγματα κατ' οίκον αιμοληψίας σε βαρύ περιστατικό
- ✚ Διαμαρτυρία από τραυματία τροχαίου ότι προσήλθε για συμπλήρωση εντύπου δήλωσης και δεν εξυπηρετήθηκε από τον ιατρό
- ✚ Μη συμμόρφωση γονέων με το πρωτόκολλο αιμοδοσίας σε βρέφος, λόγω άρνησης γονέων να βγουν από το χώρο της εξέτασης, με συνέπεια τη διαφωνία με τον παιδίατρο
- ✚ Συμπλήρωση ηλεκτρονικού φακέλου για τα ΚΕΠΑ από τον θεράποντα ιατρό του ασθενούς
- ✚ Εξυπηρέτηση πολιτών από τους ελεγκτές ιατρούς του ΕΟΠΥΥ
- ✚ Καταγγελίες για κλοπές προσωπικών αντικειμένων

### ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

#### ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

- ✚ Εξέταση-διερεύνηση καταγγελιών, διενέργεια ΕΔΕ, έγκαιρη έγγραφη απάντηση στον καταγγέλλοντα και παροχή προφορικών εξηγήσεων
- ✚ Άμεση διευθέτηση θεμάτων, επίλυση προβλημάτων διά ζώσης και τηλεφωνικά, με μεσολάβηση του Γραφείου και κατάλληλη διαχείριση των περιστατικών κατά τη διαλογή ασθενών, κατά την εξέτασή τους και επί των διοικητικών διαδικασιών
- ✚ Εξέταση προφορικών παραπόνων και ικανοποίηση σχετικών αιτημάτων
- ✚ Βελτίωση οργάνωσης του Γραφείου (π.χ.σήμανση, ψηφιακή παρακολούθηση υποθέσεων και εγγράφων)

- ✚ Ενίσχυση της συνεργασίας του Γραφείου με τους προϊσταμένους και το προσωπικό των λοιπών τμημάτων για επίλυση προβλημάτων κατόπιν αιτημάτων γραπτών και προφορικών, με βάση την αρχή της ισοτιμίας των πολιτών και της διαφύλαξης των προσωπικών δεδομένων τους
- ✚ Τακτικές συναντήσεις της Διοίκησης με τους Διευθυντές των Τμημάτων για εξάλειψη δυσλειτουργιών
- ✚ Συνεργασία του Νοσοκομείου με την Υγειονομική Περιφέρεια, για επίλυση προβλημάτων
- ✚ Παρεμβάσεις της Διοίκησης για βελτίωση λειτουργίας των ΤΕΙ και ΤΕΠ (εγκατάσταση ηλεκτρονικού συστήματος αναμονής) και για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών
- ✚ Λήψη επιπλέον μέτρων κατά την υποδοχή και διαλογή ασθενών, που πρόκειται να ελεγχθούν για Covid – 19.
- ✚ Μέριμνα για ασφαλή νοσηλεία των ασθενών, ιδιαίτερα κατά την περίοδο της πανδημίας
- ✚ Εφαρμογή της άυλης συνταγογράφησης και προμήθεια νέων ηλεκτρονικών υπολογιστών
- ✚ Μεταφορά κλινικών για αποσυμφόρηση κλινών λόγω της πανδημίας
- ✚ Προώθηση λίστας χειρουργείου σε άλλο καρδιολογικό κέντρο
- ✚ Ενίσχυση ελέγχου τήρησης του αντικαπνιστικού νόμου
- ✚ Έκδοση εβδομαδιαίου μενού από το Τμήμα Διατροφής
- ✚ Ενημέρωση της διευθύντριας ιατρικής υπηρεσίας για διάφορα θέματα (π.χ. άρνηση ιατρών για διακοπή κύησης), για εξεύρεση λύσεων
- ✚ Εποπτεία των διαδικασιών της λίστας χειρουργείου
- ✚ Διάθεση στο προσωπικό του Νοσοκομείου ενημερωτικού υλικού, το οποίο αποτελεί οδηγό ορθής διοικητικής συμπεριφοράς και ενημέρωση του προσωπικού περί νομοθεσίας δικαιωμάτων ασθενών
- ✚ Ενημέρωση του προσωπικού για τη συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων και για τη διαχείριση κρίσεων και επικοινωνίας με τους πολίτες, διοργάνωση ημερίδων
- ✚ Ανακατανομή προσωπικού σε θέσεις εργασίας με υψηλή ζήτηση, για μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης
- ✚ Τροποποίηση συνολικότερων διαδικασιών για αντιμετώπιση επαναμβανόμενων δυσλειτουργιών, π.χ. για τηλεφωνική εξυπηρέτηση σχετικά με ραντεβού (τοποθέτηση επιπλέον υπαλλήλων στο Γραφείο για τηλεφωνικά ραντεβού), για συντονισμό και προγραμματισμό ως προς τις διαγνωστικές εξετάσεις και τις ιατρικές πράξεις, ρύθμιση προγράμματος ελεγκτών-ιατρών, για την εξυπηρέτηση των ασθενών
- ✚ Βελτιωτικές δράσεις για το σύστημα κλεισίματος ραντεβού μέσω της τηλεφωνικής πύλης «1535», ένταξη του Νοσοκομείου στην διαδικτυακή πλατφόρμα «1535» για ραντεβού
- ✚ Ενημέρωση του διευθυντή διοικητικής υπηρεσίας για επίλυση θεμάτων σχετικά με τη δυσλειτουργία της τηλεφωνικής πύλης «1535» και «14500» (υπερχρεώσεις και μη καταχώρηση ραντεβού)
- ✚ Αξιοποίηση γνώσης από τη διερεύνηση αναφορών-καταγγελιών, προς βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών (π.χ. ενημέρωση των ασθενών σχετικά με τα δικαιώματά τους, ανάδειξη καλών πρακτικών για την εξάλειψη φαινομένων κακοδιοίκησης και διαφθοράς)
- ✚ Υλοποίηση συναντήσεων της διεπιστημονικής ομάδας για τη διαχείριση κρίσεων και προβλημάτων κατά την άσκηση του ιατρονοσηλευτικού έργου
- ✚ Επιμόρφωση του προσωπικού των Γραφείων από το ΙΝ.ΕΠ.

- ✚ Οδηγίες – συστάσεις στο προσωπικό σχετικά με την προστασία των δικαιωμάτων των ασθενών και ορθολογική τήρηση των διαδικασιών, με στόχο την επίτευξη υψηλού ποσοστού ικανοποίησης
- ✚ Εγκατάσταση Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος της ΗΔΙΚΑ στο Νοσοκομείο, στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης των ασθενών
- ✚ Ενημέρωση των πολιτών με έντυπο για ενδονοσοκομειακές διαδικασίες, τη λειτουργία του Γραφείου Προστασίας και τα δικαιώματα των ασθενών, ενημερωτικές δράσεις του Νοσοκομείου για τους πολίτες
- ✚ Συμπλήρωση ερωτηματολογίων έρευνας ικανοποίησης ασθενών, ανάλυση δεδομένων-έκδοση αποτελεσμάτων, καταγραφή των προβλημάτων και διορθωτικές ενέργειες, σε συνεργασία με την Επιτροπή Ποιότητας του Νοσοκομείου
- ✚ Προσλήψεις ιατρών και διοικητικών υπαλλήλων
- ✚ Πρόσληψη επικουρικών ιατρών αναισθησιολόγων, για αντιμετώπιση του προβλήματος της αναβολής χειρουργείων
- ✚ Συνεργασία με την Υγειονομική Περιφέρεια, τα Γραφεία των άλλων Νοσοκομείων και το Υπουργείο Υγείας
- ✚ Τοποθέτηση διερμηνέων αραβικής γλώσσας στο Νοσοκομείο, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών
- ✚ Διαχείριση ηλεκτρονικών μηνυμάτων πολιτών και ανάπτυξης διαδικτυακών υπηρεσιών για υποβολή αιτημάτων, παραπόνων και ευχαριστηρίων επιστολών
- ✚ Παροχή πληροφοριών στους πολίτες σχετικά με λειτουργίες-διαδικασίες του Νοσοκομείου
- ✚ Ανάρτηση αφισών και ενημερωτικών φυλλαδίων για διάφορα θέματα, όπως τα μέτρα προστασίας της δημόσιας υγείας από την πανδημία, εθελοντική αιμοδοσία, αποφυγή κλοπών προσωπικών αντικειμένων, απαγόρευση καπνίσματος
- ✚ Σήμανση των χώρων του Νοσοκομείου, τεχνικές εργασίες συντήρησης και βελτίωσης της υλικοτεχνικής υποδομής του Νοσοκομείου, χωροταξικές αναδιαρθρώσεις των υπηρεσιών, καθορισμός στάθμευσης ΑΜΕΑ, αντικατάσταση ξενοδοχειακού εξοπλισμού, συγκρότηση επιτροπών για σίτιση, καθαριότητα, ασφάλεια, ανακαίνιση κτιρίου
- ✚ Έλεγχος της λίστας για εισαγωγή ασθενών
- ✚ Δημιουργία, στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου, θεματικής ενότητας «Για τον Πολίτη», με πληροφορίες για δικαιώματα και υποχρεώσεις ασθενών, λειτουργία τμημάτων του Νοσοκομείου, ενδονοσοκομειακές διαδικασίες, για ΑΜΕΑ
- ✚ Ανάρτηση ενημερωτικών φυλλαδίων και αφισών σε εμφανείς χώρους του Νοσοκομείου σχετικά με τα δικαιώματα των ασθενών και τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες
- ✚ Συνεργασία με την Αστυνομία για περιορισμό των κλοπών στο Νοσοκομείο και αυξημένοι έλεγχοι από το προσωπικό φύλαξης
- ✚ Ανάρτηση προειδοποιητικών πινακίδων για το θέμα των κλοπών αντικειμένων ασθενών
- ✚ Ανάρτηση εντύπων στον ιστότοπο του Γραφείου, για υποβολή παραπόνων, ευχαριστηρίων επιστολών, ερωτηματολογίων ικανοποίησης ασθενών, για εφαρμογή της αντικαπνιστικής πολιτικής



- ✚ Ανεπαρκής ενημέρωση των πολιτών για την ύπαρξη και τις αρμοδιότητες του Γραφείου και αντίληψη αποφυγής έγγραφης καταγγελίας για χρηματισμό ιατρού, υπό το φόβο παροχής πλημμελούς φροντίδας, με αποτέλεσμα να μην υποβάλλονται καταγγελίες στο Γραφείο
- ✚ Μη καταγραφή προβλημάτων και πιθανών παραβιάσεων δικαιωμάτων
- ✚ Παράλειψη ενημέρωσης του πολίτη για την πορεία της καταγγελίας του
- ✚ Ανεπαρκής ενημέρωση από το προσωπικό του νοσοκομείου στον ασθενή για δικαιώματα του και ενδονοσοκομειακές διαδικασίες
- ✚ Δημιουργία από ορισμένους εργαζόμενους του Νοσοκομείου αντίληψης ελέγχου της δουλειάς τους από το Γραφείο
- ✚ Δυσκολίες των ιατρών να συμπληρώσουν τους ηλεκτρονικούς εισηγητικούς πίνακες για τα ΚΕΠΑ, γεγονός που επιφέρει σύγχυση και παράπονα στους πολίτες
- ✚ Δυσκολία των πολιτών να εναρμονιστούν με τα μέτρα προφύλαξης στο Νοσοκομείο, λόγω της πανδημίας, π.χ. κατά την παραλαβή αποτελεσμάτων ιατρικών εξετάσεων
- ✚ Αναστολή εισαγωγών ασθενών στο Νοσοκομείο και ραντεβού στα ΤΕΙ, λόγω Covid-19
- ✚ Έλλειψη τεχνολογικού εξοπλισμού, δυσλειτουργία προγράμματος ελεγκτών ιατρών
- ✚ Απώλεια προσωπικών αντικειμένων ασθενών
- ✚ Μεγάλη έλλειψη ιατρικού προσωπικού, το οποίο δυσκολεύεται να εξυπηρετήσει τον αυξανόμενο αριθμό περιστατικών σε Κλινικές, ΤΕΠ και ΤΕΙ, γραμματεία για κλείσιμο ραντεβού
- ✚ Χωροταξικά προβλήματα στο Νοσοκομείο
- ✚ Αυξημένη προσέλευση και νοσηλεία προσφύγων/μεταναστών
- ✚ Έλλειψη προσωπικού όλων των ειδικοτήτων (ιατρικό, νοσηλευτικό, διοικητικό)
- ✚ Μεγάλος χρόνος αναμονής για ραντεβού και για συγκεκριμένες εξετάσεις (π.χ.μαγνητική)
- ✚ Δυσκολία πολιτών χρησιμοποιήσουν την τηλεφωνική πύλη «1535» για ραντεβού
- ✚ Έλλειψη ενιαίου κανονισμού διαχείρισης καταγγελιών
- ✚ Ορισμένες φορές το προσωπικό του Γραφείου Δικαιωμάτων ασκεί παράλληλα καθήκοντα και την ευθύνη διαχείρισης παραπόνων στις ημέρες γενικής εφημερίας έχει ο εκάστοτε προϊστάμενος εφημερίας ή, ορισμένες φορές, δεν υπάρχει υπεύθυνος διαχείρισης παραπόνων στην εφημερία
- ✚ Μεγάλη αναμονή των ασθενών στο ΤΕΠ
- ✚ Μεγάλη έκταση του Νοσοκομείου, διασκορπισμός των κτιρίων του, οπότε χρειάζονται μετακινήσεις για διεκπεραίωση των διαδικασιών και προκύπτει πρόβλημα φύλαξης του χώρου
- ✚ Παλαιότητα των κτιριακών υποδομών, ύπαρξη μεγάλων αποστάσεων ανάμεσα στα κτίρια του νοσοκομείου, με συνέπεια την ταλαιπωρία των ασθενών και την αδυναμία φύλαξης του χώρου

## ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

- ✚ Ο λήπτης υπηρεσιών υγείας, οποίος προσφεύγει στο Γραφείο Προστασίας, εξυπηρετείται άμεσα από το Γραφείο, το οποίο συνεργάζεται στενά με τα τμήματα του Νοσοκομείου
- ✚ Η ιδιαιτερότητα του παιδιατρικού Νοσοκομείου απαιτεί ειδικούς χειρισμούς, στο πλαίσιο της ανθρωπιστικής κρίσης
- ✚ Τα συχνότερα θέματα-προβλήματα που καταγγέλλουν οι πολίτες είναι η πλημμελής φροντίδα και αντιδεοντολογική συμπεριφορά των επαγγελματιών υγείας
- ✚ Το Γραφείο παρέχει πληροφορίες για τη λειτουργία των Τμημάτων του Νοσοκομείου και σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες, εξυπηρετεί μεγάλο αριθμό προσερχομένων πολιτών και δέχεται πολλές ευχαριστήριες επιστολές
- ✚ Το Γραφείο Προστασίας Προστασίας γίνεται αποδέκτης πλήθους προφορικών ή ηλεκτρονικών παραπόνων-ερωτημάτων πολιτών
- ✚ Η μελέτη των (γραπτών και προφορικών) αιτημάτων των πολιτών παρέχει χρήσιμη πληροφόρηση για τα προβλήματα του Νοσοκομείου και οδηγεί σε υποβολή προτάσεων για βελτίωση των διαδικασιών
- ✚ Οι προφορικές καταγγελίες αφορούν σε διάφορα θέματα, π.χ. χρηματισμός, παράκαμψη λίστας χειρουργείου, πλημμελής ιατρική και νοσηλευτική φροντίδα, ανάρμοστη συμπεριφορά, δυσλειτουργίες ΤΕΠ, ΤΕΙ, διαγνωστικών εργαστηρίων, τηλεφωνικής πύλης «1535», κλοπές
- ✚ Η παροχή επαρκούς ενημέρωσης από τον ιατρό προς τον ασθενή είναι νομική υποχρέωση του ιατρού, επιβάλλεται από τους κανόνες της δεοντολογίας και της ηθικής και είναι συνυφασμένη με το δικαίωμα του ασθενούς να αποφασίζει για τον εαυτό του και να συναινεί στη θεραπεία
- ✚ Η θεσμική θωράκιση ενός αξιόπιστου συστήματος ελέγχου μπορεί να αποτρέψει τα αισθήματα ανασφάλειας και δυσπιστίας των πολιτών για το δημόσιο σύστημα υγείας
- ✚ Η έλλειψη αναισθησιολόγων έχει ως συνέπεια την ακύρωση χειρουργείων
- ✚ Η έλλειψη διοικητικού προσωπικού προκαλεί αναμονή στο κλείσιμο ραντεβού και στην ηλεκτρονική συνταγογράφηση

## ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

- ✚ Θεσμική κατοχύρωση των Γραφείων Προστασίας και αναβάθμισή τους σε Τμήματα, μέσω σύνταξης και εφαρμογής ενιαίου κανονισμού λειτουργίας τους
- ✚ Θεσμική καθιέρωση ενιαίου κανονισμού διαχείρισης καταγγελιών, σε συνεργασία με το Νομικό Σύμβουλο του Νοσοκομείου
- ✚ Ενίσχυση και θεσμική θωράκιση ενός αξιόπιστου συστήματος ελέγχου (διερεύνηση καταγγελιών-πειθαρχικός έλεγχος), για την ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης των πολιτών για το δημόσιο σύστημα υπηρεσιών υγείας

- ✚ Τακτικές συναντήσεις των υπαλλήλων των Γραφείων διαφορετικών Νοσοκομείων για ανταλλαγή καλών πρακτικών και τήρηση κοινών οδηγιών
- ✚ Κατανόηση από το σύνολο του προσωπικού του Νοσοκομείου του θεσμικού ρόλου του Γραφείου
- ✚ Συνεχής επιμόρφωση του προσωπικού των Γραφείων και επαρκής στελέχωση των Γραφείων
- ✚ Εξασφάλιση κατάλληλου χώρου στέγασης του Γραφείου
- ✚ Συναντήσεις του προσωπικού των Γραφείων με εκπροσώπους της Υγειονομικής Περιφέρειας και του Υπουργείου για ανταλλαγή απόψεων και παροχή οδηγιών
- ✚ Ευαισθητοποίηση των εργαζομένων του Νοσοκομείου σχετικά με το σεβασμό των δικαιωμάτων των ασθενών
- ✚ Παροχή οδηγιών για διαχείριση προσωπικών δεδομένων στις καταγγελίες
- ✚ Διενέργεια έρευνας μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών
- ✚ Συνδρομή του Γραφείου Προστασίας στην εξυπηρέτηση των πολιτών και στην επίλυση προβλημάτων τους
- ✚ Άμεση πρόσληψη ιατρικού προσωπικού
- ✚ Ορθολογικός καταμερισμός του προσωπικού
- ✚ Ενημέρωση και προσβασιμότητα των πολιτών για τις δομές ΠΦΥ
- ✚ Αξιοποίηση πληροφοριών από τα αιτήματα των πολιτών προς βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών
- ✚ Κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού της τηλεφωνικής πύλης «1535», για εξυπηρέτηση των ασθενών, δυνατότητα ηλεκτρονικού κλεισίματος ραντεβού σε περισσότερα νοσοκομεία, ενίσχυση της γραμματείας με επιπλέον προσωπικό για κλείσιμο ραντεβού τηλεφωνικά
- ✚ Ενθάρρυνση των πολιτών να μεταβαίνουν σε πρωτοβάθμιες δομές, για συνταγογράφηση
- ✚ Εκσυγχρονισμός της ψηφιακής πλατφόρμας ΚΕΠΑ και η πληρέστερη ενημέρωση των πολιτών και των εργαζομένων στην υγεία, σχετικά με τη διαδικασία χορήγησης εισηγητικών φακέλων ΚΕΠΑ
- ✚ Ηλεκτρονική ενημέρωση των ασθενών εντός των Νοσοκομείων για χρόνο αναμονής σε ΤΕΠ,ΤΕΙ, διαγνωστικά εργαστήρια των Νοσοκομείων, δομές ΠΦΥ
- ✚ Συνεφημέρευση Νοσοκομείων με Παθολογικές Κλινικές, για αποσυμφόρηση των παθολογικών επειγόντων περιστατικών
- ✚ Ηλεκτρονικό κλείσιμο ραντεβού, με ενδεικτική ώρα προσέλευσης και ένταξη όλων των Νοσοκομείων στην διαδικτυακή πλατφόρμα «1535»

## 2<sup>η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΚΑΙ ΑΙΓΑΙΟΥ

### ΑΛΛΟ ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

- ✚ Αίτημα για μεταφορά ψυχικά ασθενούς σε ιδιωτική κλινική
- ✚ Άρνηση ιατρών για διακοπή κύησης λόγω Covid-19
- ✚ Πρόβλημα με ραντεβού ασθενούς από άλλο νησί

- ✚ Μη τήρηση ωραρίου από ελεγκτή ιατρό
- ✚ Δυσκολία στην πληροφόρηση των συγγενών ασθενών με Covid-19
- ✚ Αίτημα συνοδού ασθενούς για παράταση της νοσηλείας του
- ✚ Αίτημα μητέρας ανήλικου ασθενούς για παραμονή τους στη ΜΑΦ, ενώ έχρηζε νοσηλείας σε ΜΕΘ
- ✚ Μη παρουσία ελεγκτή ιατρού στο Νοσοκομείο

#### **ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**

- ✚ Διερεύνηση των καταγγελιών και έγκαιρη απάντηση-παροχή εξηγήσεων στους ενδιαφερόμενους
- ✚ Άμεση εξυπηρέτηση των ασθενών σε θέματα όπως ιατρικές εξετάσεις, ραντεβού, και ικανοποίηση των προφορικών αιτημάτων τους, με τη διαμεσολάβηση του Γραφείου και την ορθή διαχείριση των συγκρούσεων
- ✚ Μέριμνα για διευκόλυνση των πολιτών στους χώρους του Νοσοκομείου
- ✚ Συνάντηση των πολιτών με τη Διοίκηση του Νοσοκομείου, εάν το ζητούν
- ✚ Μέριμνα για την εξυπηρέτηση προσφύγων-μεταναστών, παραχώρηση χώρου για διερμηνείς
- ✚ Άμεση επίλυση προβλημάτων/επικοινωνία με τους λήπτες υπηρεσιών υγείας και προαγωγή της βέλτιστης παροχής νοσοκομειακής φροντίδας και περίθαλψης
- ✚ Ανάλυση αρμοδιοτήτων από το Γραφείο Προστασίας, λόγω κορωνοϊού, π.χ. διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων ή ανάρτηση στην ιστοσελίδα σχετικού υλικού, ενημέρωση εξεταζομένων για τα αποτελέσματα τεστ, ενημέρωση ΕΚΕΠΥ, ΕΚΑΒ, ΥΠΕ
- ✚ Ανακατανομή κλινών Νοσοκομείου, λόγω κορωνοϊού, δημιουργία νέων κλινών και αναστολή λειτουργίας τακτικών ιατρείων και χειρουργείων, πλην των έκτακτων και ογκολογικών
- ✚ Διενέργεια αιμοληψιών εκτός του κεντρικού κτιρίου του Νοσοκομείου
- ✚ Ανάρτηση, στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου, πληροφοριών σχετικών με τη λειτουργία του Γραφείου Προστασίας, τη νομοθεσία για τα δικαιώματα των ασθενών και σχετικά με την εξυπηρέτηση των ασθενών
- ✚ Σχεδιασμός δυνατότητας υποβολής ηλεκτρονικών αιτημάτων πολιτών, ανάπτυξη ηλεκτρονικού συστήματος διακίνησης εγγράφων
- ✚ Εξυπηρέτηση αλλοδαπών ασθενών
- ✚ Ανάρτηση Δελτίου Τύπου του Γραφείου Προστασίας στα ΜΜΕ, προς ενημέρωση του κοινού
- ✚ Χρήση ερωτηματολογίων ικανοποίησης ασθενών
- ✚ Λήψη επειγόντων μέτρων για τη λειτουργία του Νοσοκομείου, λόγω κορωνοϊού
- ✚ Επικαιροποίηση της ιστοσελίδας του Νοσοκομείου και έμφαση στην επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- ✚ Συνάντηση των πολιτών με τη Διοίκηση του Νοσοκομείου, για επίλυση θεμάτων

- ✚ Καθημερινή συνεργασία/λειτουργική διασύνδεση της Διοίκησης του Νοσοκομείου με το Γραφείο και με όλα τα Τμήματα του Νοσοκομείου, για την έγκαιρη αντιμετώπιση προβλημάτων, την εύρυθμη λειτουργία των υπηρεσιών (ΤΕΙ, ΤΕΠ, διαγνωστικά εργαστήρια, κλινικές) και τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών
- ✚ Μέριμνα για λειτουργικά θέματα (φύλαξη, ηλεκτρονική συνταγογράφηση)
- ✚ Σύμβαση με εξωτερικό ακτινοδιαγνώστη για επαναλειτουργία το Τμήματος Μαστογράφου
- ✚ Για την προστασία του ιατρικού απορρήτου και των προσωπικών δεδομένων, αλλαγή της διαδικασίας της κλήσης των ασθενών στα ΤΕΠ
- ✚ Τοποθέτηση πινακίδων και διανομή ενημερωτικού υλικού στους πολίτες, για τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες, για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων και για τον κορωνοϊό
- ✚ Ακύρωση των ραντεβού των ΤΕΙ, λόγω Covid-19
- ✚ Μεσολάβηση του Γραφείου για δυνατότητα διαδικτυακού τρόπου κλεισίματος ραντεβού μέσω της πύλης «1535» ή για κλείσιμο ραντεβού δια ζώσης
- ✚ Συστάσεις-οδηγίες στο καταγγελλόμενο προσωπικό για σωστή διαχείριση των περιστατικών και ευγενική συμπεριφορά προς τους πολίτες
- ✚ Συστάσεις προς το προσωπικό και μέριμνα για επίλυση του προβλήματος σχετικά με συμπλήρωση των εισηγητικών φακέλων για τα ΚΕΠΑ
- ✚ Έλεγχοι για την τήρηση των μέτρων για χρήση μάσκας εντός του Νοσοκομείου για το προσωπικό και τους πολίτες

## ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- ✚ Έλλειψη ενιαίου κώδικα διαχείρισης καταγγελιών
- ✚ Προβλήματα στην εύρυθμη λειτουργία του Γραφείου λόγω υποστελέχωσής του ή λόγω άσκησης παράλληλων καθηκόντων από το προσωπικό του, με αποτέλεσμα την μη εύρυθμη λειτουργία του Γραφείου
- ✚ Ελλιπής εκπαίδευση του προσωπικού του Γραφείου
- ✚ Δυσκολία του Γραφείου ως προς την πρόσβασή του στο ιατρικό αρχείο του Νοσοκομείου
- ✚ Καθυστέρηση στη διερεύνηση καταγγελιών, καθώς το Γραφείο έχει επιφορτιστεί με επιπλέον αρμοδιότητες κατά την περίοδο του κορωνοϊού
- ✚ Δυσκολία των συγγενών να ενημερωθούν για την υγεία του ασθενούς με κορωνοϊό, λόγω συνθηκών νοσηλείας
- ✚ Αυξημένη δυσκολία πρόσβασης στο Νοσοκομείο με ραντεβού, λόγω μείωσής τους εν μέσω πανδημίας
- ✚ Μη ολοκλήρωση του πειθαρχικού ελέγχου, απαξίωση του έργου του Γραφείου
- ✚ Δισταγμός πολιτών να υποβάλουν καταγγελία
- ✚ Ελλιπής συνεργασία του προσωπικού του Γραφείου με το ιατρικό προσωπικό και ελλιπής εκπαίδευση του εν λόγω προσωπικού
- ✚ Άρνηση εκτέλεσης καθήκοντος από το ιατρικό προσωπικό και άρνηση εξυπηρέτησης των πολιτών

- ✚ Μεγάλη έλλειψη ιατρικών ειδικοτήτων σε νοσοκομεία νησιών, με συνέπεια τη μη διενέργεια χειρουργείων, την ανασφάλεια των κατοίκων και τη διακομιδή περιστατικών σε νοσοκομεία μεγάλων πόλεων
- ✚ Έλλειψη ιατρικού, νοσηλευτικού και λοιπού προσωπικού, με συνέπεια την κόπωση του υφιστάμενου προσωπικού, τους μεγάλους χρόνους αναμονής στα Τ.Ε.Ι., την καθυστέρηση στη διενέργεια χειρουργείων και στη λειτουργία των ακτινοδιαγνωστικών εργαστηρίων, την ταλαιπωρία των καρκινοπαθών κ.λ.π.
- ✚ Μεγάλη προσέλευση ασθενών σε ΤΕΙ και ΤΕΠ, υπερκάλυψη κλινών
- ✚ Έλλειψη διερμηνέων, δυσκολία στη μετάφραση ξενόγλωσσων καταγγελιών
- ✚ Δυσκολία ορισμένων πολιτών να κλείσουν ραντεβού μέσω της τηλεφωνικής πύλης «1535»
- ✚ Υψηλή χρέωση κατά τη διαδικασία κλεισίματος ραντεβού μέσω «1535»
- ✚ Καθυστέρηση από τους ιατρούς για συμπλήρωση των εισηγητικών φακέλων για τα ΚΕΠΑ
- ✚ Άρνηση ιατρών να συντάξουν ηλεκτρονικά πιστοποιητικά για ΟΠΕΚΑ
- ✚ Δυσκολίες στην επικοινωνία του πολίτη-ασθενούς με τις υπηρεσίες του Νοσοκομείου
- ✚ Δυσκολίες στη φύλαξη των χώρων των Νοσοκομείων και ύπαρξη χωροταξικών προβλημάτων
- ✚ Απώλεια προσωπικών αντικειμένων
- ✚ Έλλειψη πόρων για βελτίωση των υποδομών (παλαιότητα κτιρίων και ξενοδοχειακού εξοπλισμού)
- ✚ Δυσαρέσκεια εκ μέρους του ιατρικού προσωπικού, όσον αφορά στην έκδοση ιατρικών βεβαιώσεων, λόγω φόρτου εργασίας

## ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

- ✚ Το Γραφείο Προστασίας ενθαρρύνει τους πολίτες να υποβάλουν καταγγελίες, αλλά ορισμένοι δυσπιστούν όσον αφορά στον τρόπο αντιμετώπισης της καταγγελίας.
- ✚ Στόχος του Γραφείου Προστασίας είναι η προάσπιση των δικαιωμάτων των ασθενών και η εξάλειψη των δυσλειτουργιών του Νοσοκομείου
- ✚ Παρόλες τις ελλείψεις και δυσκολίες, γίνονται οι απαραίτητες ενέργειες, για την εύρυθμη λειτουργία του Νοσοκομείου εκ μέρους της Διοίκησης και του Γραφείου.
- ✚ Οι σοβαρές ελλείψεις σε ιατρικό, νοσηλευτικό και λοιπό προσωπικό σε νοσοκομεία νησιών θέτουν σε κίνδυνο την υγεία των πολιτών, καθώς το ελάχιστο προσωπικό καλύπτει μεγάλες ανάγκες πληθυσμού
- ✚ Η έλλειψη ιατρικών ειδικοτήτων ταλαιπωρεί τους ασθενείς (π.χ.καρκινοπαθείς) και προκαλεί κόπωση στους ιατρούς, που κάνουν συνεχείς εφημερίες και έχει ως αποτέλεσμα τη μη διενέργεια χειρουργείων
- ✚ Η δυσαναλογία ανάμεσα στον όγκο εργασίας στα τμήματα έκδοσης πιστοποιητικών, σε σχέση με τον αριθμό των εργαζομένων, συντελεί στην καθυστέρηση εξυπηρέτησης των πολιτών
- ✚ Οι μεγάλες αναμονές για εξέταση των ασθενών προκαλούν εκνευρισμό και παράπονα
- ✚ Η ανάληψη παράλληλων καθηκόντων από το προσωπικό του Γραφείου Δικαιωμάτων έχει ως αποτέλεσμα αυτό να υπολειτουργεί
- ✚ Η έλλειψη διερμηνέων σε νοσοκομεία νησιών δυσχεραίνει την εξυπηρέτηση προσφύγων ασθενών

- ✚ Υπάρχουν πολλά παράπονα-αιτήματα πολιτών για τη δυσκολία τους να κλείσουν ραντεβού μέσω της τηλεφωνικής πύλης «1535» (π.χ. ηλικιωμένοι, πολίτες χωρίς σταθερό τηλέφωνο, οικονομικά ευάλωτοι, ρομά)
- ✚ Η αναβάθμιση του συστήματος Πρωτοβάθμιας Περίθαλψης θα συμβάλει στην αποσυμφόρηση των Νοσοκομείων
- ✚ Υποβάλλονται και αβάσιμες καταγγελίες, με θυμό ή αποδιοργανωτική συμπεριφορά, και παρατηρούνται άστοχοι προβληματισμοί, καθώς και ανυπομονησία πολιτών για τακτοποίηση αιτημάτων
- ✚ Τα αιτήματα των πολιτών αποτελούν αφετηρία για πρόληψη και αποκατάσταση προβλημάτων
- ✚ Το Γραφείο Προστασίας λειτουργεί ως κυματοθραύστης όλων των παραπόνων και καταγγελιών και, σε ορισμένα Νοσοκομεία, η λειτουργία, η θέση και ο εξοπλισμός του Γραφείου είναι σύμφωνα με τη σχετική υπουργική απόφαση

## ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

- ✚ Άμεσες προσλήψεις προσωπικού (ιατρικού, νοσηλευτικού και λοιπού) όλων των ειδικοτήτων
- ✚ Δημιουργία καλύτερων συνθηκών εργασίας για αποφυγή εξαντλητικών ωραρίων και κόπωσης του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού
- ✚ Προσλήψεις μονίμων διερμηνέων σε νοσοκομεία όπου προσέρχονται πρόσφυγες και συνεργασία με ΜΚΟ για αυτόν τον σκοπό
- ✚ Επαρκής στελέχωση του Γραφείου με εξειδικευμένο προσωπικό
- ✚ Λειτουργία του Γραφείου σε 24ωρη βάση
- ✚ Καθιέρωση τακτικών συναντήσεων μεταξύ του προσωπικού του Γραφείου με τη Διοίκηση, για ανταλλαγή καλών πρακτικών και αντιμετώπιση προβλημάτων
- ✚ Συναντήσεις του προσωπικού των Γραφείων στο Υπουργείο Υγείας, για ανταλλαγή εμπειριών και παροχή οδηγιών
- ✚ Εκπαίδευση του προσωπικού των Γραφείων και διοργάνωση επιμορφωτικών σεμιναρίων με στόχο τη βελτίωση των δεξιοτήτων τους και την ανάπτυξη κοινού τρόπου διαχείρισης προβλημάτων και ιδιαίτερα περίπλοκων περιστατικών (π.χ. ψυχιατρικών περιστατικών)
- ✚ Υπογραφή μνημονίου προστασίας δικαιωμάτων εκ μέρους των Διοικητών των Νοσοκομείων
- ✚ Σύνταξη ενιαίου κανονισμού διαχείρισης καταγγελιών, με περιγραφή των ορίων αρμοδιότητας των Γραφείων και του πειθαρχικού τους ρόλου
- ✚ Κατανόηση του ρόλου του Γραφείου και αποδοχή του από το προσωπικό του Νοσοκομείου
- ✚ Προτροπή των Γραφείων Προστασίας να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική πλατφόρμα επικοινωνίας του Υπουργείου
- ✚ Περισσότερη αυτοδυναμία στα Γραφεία, για διερεύνηση καταγγελιών, με σκοπό τη μείωση της γραφειοκρατίας
- ✚ Ενημέρωση του προσωπικού του Νοσοκομείου και των πολιτών για το έργο του Γραφείου

- ✚ Αναβάθμιση της Π.Φ.Υ. , για την αποσυμφόρηση των νοσοκομείων
- ✚ Τροποποίηση συστήματος εφημερίας των Νοσοκομείων, ώστε να εφημερεύουν ταυτόχρονα νοσοκομεία κορμού διαφορετικών νομών

### 3<sup>η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

#### **ΑΛΛΟ ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ**

- ✚ Όχληση από αδέσποτα στον προαύλιο χώρο του Νοσοκομείου
- ✚ Μη ορθή διαχείριση περιστατικού, επειδή αντιμετωπίστηκε ως πιθανό κρούσμα Covid-19, μέχρι να χειρουργηθεί

#### **ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**

- ✚ Εξέταση – διερεύνηση καταγγελιών-παραπόνων, έγκαιρη έγγραφη ή προφορική απάντηση στους πολίτες και παροχή εξηγήσεων-συγνώμης άμεσα, τηρώντας τη διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων
- ✚ Άμεση επίλυση προβλημάτων, ικανοποίηση αιτημάτων, με μεσολάβηση του Γραφείου
- ✚ Αρχαιοθέτηση-καταγραφή καταγγελιών και ευχαριστήριων επιστολών
- ✚ Αξιοποίηση γνώσης από τη διερεύνηση των καταγγελιών, με μαθήματα δεοντολογίας, για επίλυση δυσλειτουργιών
- ✚ Οδηγίες – συστάσεις σε ιατρικό, νοσηλευτικό και διοικητικό προσωπικό για κατάλληλη συμπεριφορά προς τους πολίτες, εξυπηρετώντας με ευγένεια, επαγγελματισμό και σεβασμό, χωρίς διακρίσεις
- ✚ Συνεργασία Διοίκησης – Προϊσταμένων τμημάτων και κλινικών- Γραφείου Προστασίας για βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών (σε ΤΕΙ, ΤΕΠ, διαγνωστικά εργαστήρια), διαχείριση των παραπόνων, εφαρμογή μέτρων αποφυγής διασποράς του κορωνοϊού
- ✚ Οργανωμένα μαθήματα εκπαίδευσης του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού από τον Δ/ντή Ιατρικής Υπηρεσίας
- ✚ Προβολή των καλών πρακτικών για βελτιστοποίηση των λειτουργιών και για παράδειγμα προς μίμηση
- ✚ Ανάπτυξη διαύλου επικοινωνίας με τον πολίτη
- ✚ Ανακατανομή προσωπικού για μείωση χρόνου εξυπηρέτησης
- ✚ Επιμόρφωση του προσωπικού του Γραφείου από το ΙΝ.ΕΠ.
- ✚ Μηνιαία ηλεκτρονική καταγραφή της λειτουργίας του Γραφείου
- ✚ Εντατική εφαρμογή μέτρων αντιμετώπισης του κορωνοϊού σε κάθε λειτουργία του Νοσοκομείου, π.χ. ΤΕΠ, κλινικές
- ✚ Εποπτεία εφαρμογής λίστας χειρουργείου



- ✚ Βελτίωση της υποδοχής των ληπτών υπηρεσιών υγείας και διευκόλυνσή τους στους χώρους του Νοσοκομείου, μέριμνα για σήμανση στο Νοσοκομείο
- ✚ Ανακατανομή τμημάτων και κλινικών του Νοσοκομείου λόγω κορωνοϊού
- ✚ Συνεργασία με μη κυβερνητικές οργανώσεις για πρόσβαση του ΤΕΠ και ΤΕΙ σε διαδίκτυο, για σύνδεση με διεργμηνέα μέσω τηλεδιάσκεψης
- ✚ Διανομή και συμπλήρωση ερωτηματολογίων ικανοποίησης ασθενών, επεξεργασία των αποτελεσμάτων, για επίλυση δυσλειτουργιών
- ✚ Διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων και ανάρτηση στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου για τα δικαιώματα των ασθενών, τη λειτουργία του Γραφείου και τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες
- ✚ Χορήγηση στους πολίτες αντιγράφου του ιατρικού τους φακέλου σε ψηφιακή ή ένχαρτη μορφή
- ✚ Ανάρτηση πινακίδων απαγόρευσης του καπνίσματος και σχετική ενημέρωση του προσωπικού
- ✚ Ενίσχυση του Νοσοκομείου με προσωπικό για θέματα καθαριότητας
- ✚ Διοργάνωση σεμιναρίων για τη βελτίωση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων
- ✚ Παροχή ψυχολογικής και νομικής υποστήριξης του προσωπικού που έχει δεχθεί επιθέσεις από ασθενείς

## ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- ✚ Ο περιορισμένος χώρος του Γραφείου Προστασίας παρεμποδίζει το εμπιστευτικό και απόρρητο των συνομιλιών με τους πολίτες
- ✚ Έλλειψη προσωπικού, με συνέπεια, τα στελέχη του Γραφείου Προστασίας να ασκούν παράλληλα καθήκοντα
- ✚ Ανεπαρκής ενημέρωση των πολιτών για την ύπαρξη του Γραφείου Προστασίας, καθώς και για τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες
- ✚ Έλλειψη ενιαίου κανονισμού διαχείρισης καταγγελιών, έλλειψη διευκρινίσεων σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Η ανεπάρκεια κατευθυντηρίων οδηγιών αφήνει περιθώρια για ανόμοια διαχείριση παραπόνων
- ✚ Αρθρόα προσέλευση ασθενών και αυξημένος φόρτος εργασίας στα ΤΕΠ και ΤΕΙ, με αποτέλεσμα εκνευρισμό, πολύωρη αναμονή για αυτούς, αλλά και σωματική-ψυχική καταπόνηση των επαγγελματιών υγείας
- ✚ Αυξημένη προσέλευση πολιτών για έκδοση πιστοποιητικών υγείας σε σχέση με τις δυνατότητες του Νοσοκομείου
- ✚ Παρερμίνευση του ρόλου του Γραφείου από το προσωπικό
- ✚ Ιατροκεντρική δομή της λειτουργίας του Νοσοκομείου
- ✚ Αντιδεοντολογική συμπεριφορά μέρους του προσωπικού, μη ικανοποιητική συνεργασία των ιατρών με το Γραφείο Προστασίας
- ✚ Μεγάλη αναμονή για ραντεβού και χειρουργικές επεμβάσεις- έλλειψη αναισθησιολόγων
- ✚ Έλλειψη ιατρικού προσωπικού, νοσηλευτικού, διοικητικού και λοιπού προσωπικού, γήρανση των εργαζομένων
- ✚ Προβλήματα δυσλειτουργίας στις κλινικές, λόγω υπερκάλυψης

- ✚ Δυσκολίες στην ηλεκτρονική συνταγογράφηση
- ✚ Δυσκολία στην τηλεφωνική επικοινωνία των πολιτών με το νοσοκομείο, για ραντεβού, λόγω μεγάλης ζήτησης

## ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

- ✚ Το Γραφείο γίνεται αποδέκτης χιλιάδων αιτήσεων πολιτών, που εξυπηρετούνται άμεσα, όπου είναι δυνατό, σε συνεργασία με τα τμήματα του Νοσοκομείου, με συνέπεια την υποβολή ευχαριστηρίων επιστολών
- ✚ Η διερεύνηση καταγγελιών, η απάντηση προς τους πολίτες και η ευγενική συμπεριφορά του προσωπικού του Γραφείου κατευνάζουν τον εκνευρισμό των πολιτών
- ✚ Η συνεργασία μεταξύ των Γραφείων διαφορετικών Νοσοκομείων, για την άμεση εξυπηρέτηση των ληπτών (καταγεγραμμένα περιστατικά στην ηλεκτρονική λογοδοσία), αναβαθμίζει την εμπιστοσύνη στο Δημόσιο Σύστημα Υγείας
- ✚ Η αξιόπιστη και αμερόληπτη διερεύνηση καταγγελιών, η ορθολογική τήρηση των διαδικασιών και η συμμόρφωση των επαγγελματιών υγείας στην κείμενη νομοθεσία σχετικά με τα δικαιώματα των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας, θα έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία κλίματος ασφάλειας και εμπιστοσύνης στους πολίτες
- ✚ Ο μεγάλος αριθμός προσερχομένων ασθενών, σε συνδυασμό με τον φόρτο εργασίας των επαγγελματιών υγείας και την έλλειψη προσωπικού, προκαλούν εκνευρισμό και διαμαρτυρία και στις δύο πλευρές
- ✚ Προσέλευση ασθενών στο ΤΕΠ, λόγω μεγάλης αναμονής στα ΤΕΙ, δηλώνοντας οικονομική αδυναμία να επισκεφθούν ιδιώτη ιατρό
- ✚ Η συνεργασία της Διοίκησης με τα τμήματα του Νοσοκομείου, εφαρμόζοντας δεξιότητες επικοινωνίας και διαχείρισης συγκρούσεων, έχουν ως αποτέλεσμα τη μείωση αριθμού καταγγελιών
- ✚ Η προάσπιση των δικαιωμάτων των ασθενών απαιτεί τη συνεργασία του συνόλου του προσωπικού του Νοσοκομείου, για να δημιουργηθεί αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης στους πολίτες
- ✚ Το προσωπικό του Γραφείου, με τις επιμορφώσεις, καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών
- ✚ Η προτεραιότητα εκ μέρους της Διοίκησης για την αντιμετώπιση της πανδημίας είχε ως αποτέλεσμα την καθυστέρηση άλλων διαδικασιών, π.χ. ολοκλήρωση διενέργειας ΕΔΕ
- ✚ Το Γραφείο Προστασίας ενημερώνει τους πολίτες σχετικά με ενδονοσοκομειακές διαδικασίες, σχετικά με διαθεσιμότητα ραντεβού σε λοιπές δημόσιες δομές της περιοχής
- ✚ Ορισμένες καταγγελίες είναι αβάσιμες και καταχρηστικές
- ✚ Αύξηση κρουσμάτων βίας σε βάρος εργαζομένων από εκνευρισμένους πολίτες λόγω μεγάλων αναμονών για χειρουργεία και ειδικές εξετάσεις
- ✚ Ανατροπή της ομαλής λειτουργίας των υπηρεσιών του Νοσοκομείου λόγω του κορωνοϊού – ακυρώθηκαν ραντεβού και χειρουργικές επεμβάσεις

- ✚ Η απουσία συνοδών λόγω κορωνοϊού επιβάρυνε ψυχολογικά τους ασθενείς και απαιτήθηκε αποτελεσματικότερη οργάνωση των νοσηλευτικών τμημάτων
- ✚ Δυσπιστία ορισμένων πολιτών για την ορθότητα των χειρισμών των λειτουργών υγείας, υποβάλλοντας αβάσιμες καταγγελίες
- ✚ Η κρίση θεσμών και αξιών δημιουργεί εντάσεις, με αρνητική στάση του κόσμου απέναντι στους δημοσίους υπαλλήλους
- ✚ Στα Ψυχιατρικά Νοσοκομεία είναι απαραίτητη η γνώση των ψυχιατρικών νόσων από τα στελέχη των Γραφείων

## ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

- ✚ Αναβάθμιση των Γραφείων σε Τμήματα
- ✚ Καθιέρωση-σύνταξη ενιαίου κανονισμού διαχείρισης καταγγελιών
- ✚ Παροχή κατευθυντήριων οδηγιών σχετικά με τη λειτουργία των Γραφείων, για την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας τους
- ✚ Καθιέρωση τακτικών συναντήσεων των υπαλλήλων των Γραφείων Προστασίας, σε επίπεδο Υ.ΠΕ., για ανταλλαγή καλών πρακτικών και καθορισμό στόχων και κοινών κατευθυντήριων οδηγιών για την αντιμετώπιση προβλημάτων
- ✚ Πρόσληψη μόνιμου διερμηνέα κατά τις ώρες λειτουργίας του Γραφείου
- ✚ Αξιοποίηση των γνώσεων από τις καταγγελίες, για βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών
- ✚ Αξιοποίηση από το Υπουργείο των στοιχείων των Εκθέσεων Πεπραγμένων των Γραφείων Δικαιωμάτων, με στόχο την υλοποίηση νέων πολιτικών δημόσιας υγείας
- ✚ Συνεργασία όλων των τμημάτων του Νοσοκομείου και αρωγή της Διοίκησης για την προάσπιση των δικαιωμάτων, δημιουργώντας αίσθημα εμπιστοσύνης στους πολίτες και κατανοώντας το έργο του Γραφείου
- ✚ Επίλυση προβλημάτων των επαγγελματιών υγείας για αποφυγή της επαγγελματικής εξουθένωσης και για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών υγείας
- ✚ Εκπαίδευση/ευαισθητοποίηση του προσωπικού του Νοσοκομείου για τον τρόπο διαχείρισης των ληπτών και για δικαιώματά τους
- ✚ Επιμόρφωση του προσωπικού των Γραφείων
- ✚ Συμμόρφωση των επαγγελματιών υγείας για νομοθεσία για τα δικαιώματα
- ✚ Συμμόρφωση των ληπτών στις υποχρεώσεις τους στο Νοσοκομείο και εκστρατεία για την εξάλειψη περιστατικών βίας σε βάρος των εργαζομένων στα Νοσοκομεία
- ✚ Ενημερώσεις των ληπτών υπηρεσιών υγείας για την ασφάλεια και ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών στο Νοσοκομείο
- ✚ Δημιουργία καλύτερων συνθηκών εργασίας για τους επαγγελματίες υγείας και αποφυγή κόπωσης μέσω εξαντλητικών ωραρίων

- ✚ Επικαιροποίηση του ενιαίου εντύπου παραπόνων
- ✚ Πρόσληψη επιπλέον προσωπικού φύλαξης για αποφυγή κλοπών και καταστροφών στους χώρους του Νοσοκομείου
- ✚ Παροχή οδηγιών από το Υπουργείο σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την εξυπηρέτηση ευάλωτων ομάδων
- ✚ Αναβάθμιση της πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας, προκειμένου να αποσυμφορηθούν τα νοσοκομεία και δικτύωση των Γραφείων με τις δομές ΠΦΥ, για την άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών
- ✚ Προσβάσιμη τηλεφωνική επικοινωνία με ΚΕΠΑ και ΟΠΕΚΑ
- ✚ Νομική κάλυψη του Γραφείου από ΥΠΕ ή Υπουργείο
- ✚ Βελτίωση διαδικασίας για ηλεκτρονικό εισηγητικό φάκελο για ΚΕΠΑ

#### **4<sup>η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ**

##### **ΑΛΛΟ ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ**

- ✚ Παράπονα από ασθενή για επιτοίχιες θρησκευτικές εικόνες στον θάλαμο
- ✚ Έλλειψη δημόσιων κέντρων ανακουφιστικής φροντίδας
- ✚ Παράπονα για την απαγόρευση παραμονής συνοδού
- ✚ Μεγάλη αναμονή σε ραντεβού στα Εξωτερικά Ιατρεία
- ✚ Έλλειψη ιατρικών ειδικοτήτων
- ✚ Καθυστέρηση χειρουργείου λόγω τεστ για Covid-19
- ✚ Ανεπαρκής πληροφόρηση ασθενούς για τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες
- ✚ Πλημμελής φροντίδα ασθενούς από αποκλειστική νοσοκόμα

##### **ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**

- ✚ Διερεύνηση καταγγελιών και εμπρόθεσμη απάντηση στους πολίτες, με παροχή εξηγήσεων
- ✚ Διενέργεια ΕΔΕ ή Προκαταρκτικής Εξέτασης
- ✚ Άμεση εξυπηρέτηση ασθενών, ικανοποίηση των αιτημάτων-παραπόνων τους (έγγραφων και προφορικών) και επίλυση των προβλημάτων τους, με τη διαμεσολάβηση του Γραφείου και της Διοίκησης
- ✚ Αξιοποίηση προηγούμενης εμπειρίας, με την υιοθέτηση καλών πρακτικών στη διαχείριση εντάσεων, στους χώρους άμεσης πρόσβασης των ασθενών στο Νοσοκομείο
- ✚ Επικοινωνία της Διοίκησης του Νοσοκομείου, τηλεφωνικά ή δια ζώσης, με τους καταγγέλλοντες, για εξεύρεση λύσης
- ✚ Εφαρμογή πειθαρχικής διαδικασίας

- ✚ Συλλογή ερωτηματολογίων ικανοποίησης ασθενών από τα κυτία παραπόνων
- ✚ Αξιοποίηση της γνώσης και των συμπερασμάτων από τη διερεύνηση καταγγελιών, για τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών και τη διόρθωση δυσλειτουργιών
- ✚ Διαμόρφωση κανονισμού διερεύνησης καταγγελιών
- ✚ Τεχνολογικός εκσυγχρονισμός του Γραφείου
- ✚ Ικανοποιητική συνεργασία της Διοίκησης με το Γραφείο και όλο το προσωπικό για λήψη διορθωτικών μέτρων, υιοθέτηση-ανάδειξη καλών πρακτικών στη διαχείριση εντάσεων και παροχή ποιοτικών υπηρεσιών
- ✚ Συνεργασία του Γραφείου με τις υπηρεσίες του Νοσοκομείου για την ενημέρωση των ασθενών επί των ενδονοσοκομειακών διαδικασιών ή για την παροχή γενικών πληροφοριών
- ✚ Διασύνδεση του Γραφείου Προστασίας με το Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας για τη διαχείριση αιτημάτων ευάλωτων κοινωνικών ομάδων
- ✚ Συνεργασία της Διοίκησης με το προσωπικό του Νοσοκομείου, με στόχο την εύρυθμη λειτουργία του
- ✚ Συνεργασία του Γραφείου με το Γραφείο Νομικού Συμβούλου σε θέματα προστασίας δικαιωμάτων και θέματα εφαρμογής του Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων
- ✚ Συνεργασία της Διοίκησης και του Γραφείου με τις Υγειονομικές Περιφέρειες, το Υπουργείο Υγείας, τα Κέντρα Κοινότητας των Δήμων, για την εξυπηρέτηση των οικονομικά ευπαθών ομάδων, και τις τοπικές ενώσεις ΑΜΕΑ, για την καλύτερη δυνατή πρόσβασή τους στο Νοσοκομείο
- ✚ Ενημέρωση – ευαισθητοποίηση του προσωπικού και των πολιτών γενικά περί νομοθεσίας και σεβασμού των δικαιωμάτων/υποχρεώσεων των ασθενών και σχετική ανάρτηση στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου
- ✚ Συνεργασία μεταξύ των Γραφείων διαφόρων Νοσοκομείων
- ✚ Μέριμνα Διοίκησης για εξυπηρέτηση ΑΜΕΑ
- ✚ Συστάσεις (έγγραφες ή προφορικές) προς το προσωπικό για αποφυγή ανάρμοστης συμπεριφοράς και ανάδειξη επαγγελματισμού, με στόχο την αύξηση των ευχαριστήριων επιστολών
- ✚ Οδηγίες της Διοίκησης προς τους Διευθυντές των Υπηρεσιών του Νοσοκομείου, για βελτιώσεις και αντιμετώπιση δυσλειτουργιών σε λειτουργικά-πρακτικά θέματα, (π.χ. επαρκής σήμανση, φύλαξη και ασφάλεια, εξασφάλιση χώρων στάθμευσης ΑΜΕΑ, αποκατάσταση μηχανικών βλαβών (π.χ.ιατρικά μηχανήματα και ανελκυστήρες), καταγραφή χρόνου αντιμετώπισης περιστατικών, εφαρμογή αντικαπνιστικού νόμου, βελτίωση λειτουργίας των ΤΕΠ, ΤΕΙ και διαγνωστικών εργαστηρίων, συνταγογράφηση, επάρκεια υλικών και εξοπλισμού, προσβασιμότητα, λειτουργία του κυλικείου, κατάλληλη τοποθέτηση κλιματιστικών)
- ✚ Έλεγχος της εισόδου των περιστατικών στο Νοσοκομείο
- ✚ Παρακολούθηση επιμορφωτικών σεμιναρίων
- ✚ Προσλήψεις σε ιατρικό προσωπικό
- ✚ Συστάσεις στο προσωπικό καθαριότητας για βελτίωση της εργασίας τους ως προς την καθαριότητα στους κοινόχρηστους χώρους
- ✚ Έλεγχος τήρησης μέτρων προστασίας από την πανδημία και διανομή σχετικού ενημερωτικού υλικού

- ✚ Διανομή ενημερωτικού υλικού – «οδηγού πολιτών» για τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες, διανομή εντύπου σχετικά με την εμπορία ανθρώπων
- ✚ Διευκόλυνση και ενθάρρυνση της διά βίου εκπαίδευσης του προσωπικού
- ✚ Εφαρμογή νοσηλευτικών πρωτοκόλλων
- ✚ Διευκόλυνση των ασθενών επί των διοικητικών διαδικασιών (π.χ. κλείσιμο ραντεβού μέσω τηλεφωνικής πύλης ή ηλεκτρονικά), παροχή οδηγιών ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά
- ✚ Βελτίωση του συστήματος κλεισίματος ραντεβού (ηλεκτρονικά, τοποθέτηση επιπλέον υπαλλήλων στο τηλεφωνικό κέντρο)
- ✚ Ενεργοποίηση και χρήση ασθενοφόρου για επιστροφή ασθενών στην οικία τους μετά από εξιτήριο
- ✚ Επεξεργασία ερωτηματολογίων ασθενών και ανάρτηση στην ηλεκτρονική σελίδα του Νοσοκομείου
- ✚ Μέριμνα για προστασία των προσωπικών δεδομένων κατά το κλείσιμο των ραντεβού, εντός του νοσοκομείου, με μέτρα αποτροπής του συνωστισμού στον χώρο κλεισίματος ραντεβού
- ✚ Ψηφιοποίηση των εξετάσεων των ασθενών για τα ΚΕΠΑ
- ✚ Έκδοση και ανάρτηση «Οδηγού Πολιτών» στην ηλεκτρονική σελίδα του Νοσοκομείου
- ✚ Μέριμνα για βελτίωση της κτιριακής υποδομής του Νοσοκομείου
- ✚ Παρακολούθηση της πορείας και αναβάθμιση του προγράμματος λογισμικού της λίστας χειρουργείου,

## ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- ✚ Ελλιπής στελέχωση του Γραφείου, στελέχωσή του με προσωπικό με παράλληλα καθήκοντα
- ✚ Έλλειψη κατάλληλου χώρου για το Γραφείο, με αποτέλεσμα τη δυσκολία στην τήρηση ιδιωτικότητας, εμπιστευτικότητας και του απορρήτου των συνομιλιών
- ✚ Υποβιβασμός του ρόλου του Γραφείου, σε κάποια Νοσοκομεία
- ✚ Δυσλειτουργία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας για ραντεβού
- ✚ Έλλειψη ιατρικού προσωπικού και, ιδιαίτερα, εξειδικευμένου, γεγονός που αυξάνει το χρόνο αναμονής στο ΤΕΠ, καθώς και τις πιθανότητες δημιουργίας εντάσεων
- ✚ Ο αυξημένος όγκος των προσερχομένων περιστατικών, σε συνδυασμό με την έλλειψη προσωπικού, οδηγεί σε διαπληκτισμούς και ψυχική και σωματική κόπωση του προσωπικού
- ✚ Έλλειψη νοσηλευτικού και λοιπού προσωπικού (π.χ. διοικητικού), έλλειψη ασθενοφόρων και πληρωμάτων (ιατροί και διασώστες)
- ✚ Δυσκολία στη φύλαξη του χώρου και στη διεκπεραίωση των διαδικασιών
- ✚ Ελλιπής μηχανογράφηση στο σύστημα καταχώρησης ασθενών στα ΤΕΙ
- ✚ Δυσκολία προγραμματισμού ραντεβού, λόγω αυξανόμενης ζήτησης
- ✚ Δυσκολία στο σύστημα υποβολής του ηλεκτρονικού φακέλου για ΚΕΠΑ
- ✚ Έλλειψη τηλεφωνικού κέντρου και έλλειψη μόνιμης παρουσίας υπαλλήλου στο Γραφείο Πληροφοριών του Νοσοκομείου

- ✚ Άγνοια των πολιτών για τη λειτουργία της ΠΦΥ, οπότε προσέρχονται στο Νοσοκομείο, χωρίς ραντεβού, για να εξυπηρετηθούν
- ✚ Δυσλειτουργία της Γραμματείας των ΤΕΙ
- ✚ Καθυστέρηση από ορισμένους ιατρούς ως προς τη συμπλήρωση εισηγητικών φακέλων προς τα ΚΕΠΑ
- ✚ Αυξημένη προσέλευση των ασθενών για συνταγογράφηση
- ✚ Αιτήματα εξυπηρέτησης αλλοδαπών ασθενών, χωρίς νομιμοποιητικά έγγραφα
- ✚ Παλαιότητα κτιρίων και ξενοδοχειακών υποδομών, τεχνικές βλάβες (π.χ. ανελκυστήρων)
- ✚ Έλλειψη χώρων για στέγαση τμημάτων και για στάθμευση, δυσκολία πρόσβασης για ΑΜΕΑ  
έλλειψη τηλεφωνικού κέντρου

## ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

- ✚ Είναι σημαντική η συμβολή του Γραφείου στην εξυπηρέτηση των ασθενών και στην άμεση επίλυση των προβλημάτων τους, οπότε αποφεύγονται οι έγγραφες καταγγελίες. Οι λήπτες υπηρεσιών υγείας εμπιστεύονται τα Γραφεία και συχνά υποβάλλουν ευχαριστήριες επιστολές, οι οποίες κοινοποιούνται για την υιοθέτηση καλών πρακτικών
- ✚ Υπάρχουν περιπτώσεις όπου οι πολίτες διστάζουν να υποβάλουν καταγγελία
- ✚ Γίνεται επιγραμματική καταγραφή των προφορικών αιτημάτων
- ✚ Η συνεργασία ιατρών-νοσηλευτών-ασθενών είναι σημαντική για τον εντοπισμό λαθών και τη διόρθωσή τους κατά την παροχή υπηρεσιών υγείας
- ✚ Η διερεύνηση της ικανοποίησης των ασθενών και οι προτάσεις τους συντελούν στη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών
- ✚ Στελέχη των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων που επιμορφώθηκαν, εκφράζουν ευχαριστίες
- ✚ Υπάρχουν Νοσοκομεία που αντιμετωπίζουν ικανοποιητικά την πανδημία και οι ασθενείς νιώθουν ασφάλεια, λόγω ισχυρών αντανακλαστικών της Διοίκησης, της συμβολής της Επιτροπής Λοιμώξεων και της πειθαρχίας του προσωπικού
- ✚ Δυσκολία για τους καρκινοπαθείς ασθενείς να βρίσκονται στο Νοσοκομείο χωρίς συνοδούς, λόγω της πανδημίας
- ✚ Ακύρωση ραντεβού στα ΤΕΙ λόγω πανδημίας, εκτός των περιστατικών καρκινοπαθών
- ✚ Δεν καταγράφονται πάντα τα αιτήματα των πολιτών, λόγω πολλών περιστατικών, αλλά καταβάλλεται προσπάθεια άμεσης διευθέτησής τους, με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των προσερχομένων ασθενών και συνοδών, τηρώντας τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες
- ✚ Στόχος των δράσεων του Γραφείου είναι η προάσπιση των δικαιωμάτων των ασθενών και η βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, μέσα από την καλλιέργεια κουλτούρας σεβασμού της αξιοπρέπειας και των δικαιωμάτων των ασθενών, στους εργαζόμενους και στους πολίτες, προβάλλοντας τον ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα του Νοσοκομείου

## ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

- ✚ Ανάπτυξη επικοινωνιακών δεξιοτήτων και εκπαίδευση-ευαισθητοποίηση του προσωπικού του Γραφείου, αλλά και του συνόλου του προσωπικού του Νοσοκομείου, σχετικά με τη νομοθεσία περί σεβασμού δικαιωμάτων ασθενών, τη λειτουργία-ρόλο-αρμοδιότητες του Γραφείου και τη διαχείριση καταγγελιών
- ✚ Επαρκής στελέχωση των Γραφείων Προστασίας
- ✚ Καθιέρωση συναντήσεων των υπαλλήλων των Γραφείων, ανά τακτά διαστήματα, για ενημέρωση, ανταλλαγή απόψεων, καλών πρακτικών και κοινών κατευθυντήριων γραμμών με σκοπό την αντιμετώπιση των προβλημάτων
- ✚ Αναβάθμιση του Γραφείου σε Τμήμα λόγω του μεγάλου αριθμού πολιτών που εξυπηρετούνται και του εύρους των εργασιών που διεκπεραιώνονται
- ✚ Οργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων και Βιωματικών Ομάδων αλληλοϋποστήριξης και διαχείρισης της ψυχοσυναισθηματικής έντασης για την αποφόρτιση του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού
- ✚ Συνεχής επιμόρφωση του προσωπικού των Γραφείων
- ✚ Θεσμοθέτηση ενιαίου και συγκεκριμένου τρόπου-πλαισίου διαχείρισης καταγγελιών και αιτημάτων των πολιτών
- ✚ Επαρκής χαρτογράφηση των υπηρεσιών-κτιρίων του Νοσοκομείου και δημιουργία ενημερωτικού εντύπου
- ✚ Παροχή οδηγιών σχετικά με τη διαχείριση Προσωπικών Δεδομένων στις καταγγελίες
- ✚ Ικανοποιητική συνεργασία Γραφείου – Διοίκησης
- ✚ Συνεργασία όλων των υπηρεσιών του Νοσοκομείου με το Γραφείο, με στόχο της δημιουργία κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης, για την προστασία της υγείας, που αποτελεί ύψιστο αγαθό
- ✚ Συνεργασία του προσωπικού του Γραφείου με Νομικό Σύμβουλο του Νοσοκομείου ή του Υπουργείου, προκειμένου να υπάρξει νομική κάλυψη
- ✚ Ενημέρωση προς τους πολίτες για τη λειτουργία και το θεσμικό ρόλο των Γραφείων
- ✚ Τεχνολογικός εκσυγχρονισμός του Γραφείου και βελτίωση των κτιριακών υποδομών του Νοσοκομείου
- ✚ Παρουσίαση των υπηρεσιών του Νοσοκομείου στην ιστοσελίδα του
- ✚ Κάλυψη θέσης υπευθύνου προστασίας δεδομένων εντός του Νοσοκομείου
- ✚ Ανάγκη ανακαίνισης των κτιρίων των Νοσοκομείων και αύξησης των λειτουργικών χώρων
- ✚ Πρόσληψη ιατρικού και λοιπού (π.χ.νοσηλευτικού και διοικητικού) προσωπικού, στελέχωση του ΤΕΠ με ειδικευμένους ιατρούς, για την εύρυθμη λειτουργία του και την καλύτερη εξυπηρέτηση των ασθενών
- ✚ Αύξηση του αριθμού των ΤΕΙ
- ✚ Ενημέρωση από τα ΜΜΕ προς τους πολίτες να απευθύνονται στις δομές ΠΦΥ
- ✚ Επαρκής στελέχωση τηλεφωνικού κέντρου για κλείσιμο ραντεβού, καθιέρωση κλεισίματος ραντεβού ηλεκτρονικά
- ✚ Εξαίρεση των αντικαρκινικών νοσοκομείων από την έγκριση ακριβών φαρμάκων



- ✚ Απλούστευση των διαδικασιών χορήγησης αναπηρικών επιδομάτων σε καρκινοπαθείς
- ✚ Υιοθέτηση ενιαίας πολιτικής χειρισμού από τα Νοσοκομεία των αιτημάτων για συμπλήρωση εισηγητικού φακέλου ΚΕΠΑ και απλοποίηση της διαδικασίας – οργάνωση της Γραμματείας των Εξωτερικών Ιατρείων για το θέμα αυτό
- ✚ Συνταγογραφήσεις σε δομές Π.Φ.Υ.

## **5<sup>η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΚΑΙ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**

### **ΑΛΛΟ ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ**

- ✚ Αυξημένες τιμές στο κυλικείο του Νοσοκομείου
- ✚ Καθυστέρηση χορήγησης στοιχείων στον ασθενή από τον ιατρικό του φάκελο
- ✚ Διαφωνία ασθενούς με το περιεχόμενο της ιατρικής γνωμάτευσης
- ✚ Έλλειψη επαρκών χώρων στο Νοσοκομείο για τήρηση Αρχείου

### **ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**

- ✚ Διερεύνηση των καταγγελιών/παραπόνων και γραπτή απάντηση στους ενδιαφερόμενους ή προφορική εξήγηση προς επίλυση διαφορών
- ✚ Πειθαρχικός έλεγχος και επιβολή ποινής (π.χ.έγγραφη επίπληξη) σε καταγγελλόμενο
- ✚ Άμεση επίλυση προβλημάτων-επικοινωνία με τους πολίτες, με τη μεσολάβηση του Γραφείου, για καθοδήγηση-εξυπηρέτησή τους και ικανοποίηση αιτημάτων τους
- ✚ Συχνοί επιτόπιοι έλεγχοι, εντός του Νοσοκομείου, για διαπίστωση τυχόν προβλημάτων
- ✚ Συνεργασία μεταξύ Γραφείων διαφόρων Νοσοκομείων
- ✚ Συνεργασία του Γραφείου με τη νοσηλευτική υπηρεσία για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών στα Εξωτερικά Ιατρεία, εν μέσω Covid-19
- ✚ Οργάνωση του Γραφείου, για την παροχή των καλύτερων δυνατών υπηρεσιών υγείας προς τους πολίτες
- ✚ Σύνταξη εντύπων υποβολής παραπόνων και τοποθέτηση κυτίων παραπόνων σε όλες τις κλινικές και τμήματα του Νοσοκομείου
- ✚ Διακίνηση ερωτηματολογίων ικανοποίησης ασθενών και στατιστική επεξεργασία
- ✚ Ανάδειξη των καλών πρακτικών (π.χ.ευχαριστήριων επιστολών)
- ✚ Διανομή έντυπου και ηλεκτρονικού υλικού σχετικά με τα δικαιώματα των ασθενών και τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες
- ✚ Συνεχής εκπαίδευση και επιμόρφωση ιατρών, νοσηλευτών και λοιπών επαγγελματιών υγείας

- ✚ Συστάσεις και οδηγίες της Διοίκησης προς το καταγγελλόμενο προσωπικό, εγγράφως ή προφορικά, για αντιμετώπιση δυσλειτουργιών, αποφυγή ανάρμοστης συμπεριφοράς, σεβασμό των δικαιωμάτων των ασθενών και οργάνωση των υπηρεσιών
- ✚ Έγγραφο επίπληξη σε ιατρό
- ✚ Ενημερωτικές συναντήσεις με το Ιατρικό, Νοσηλευτικό και Διοικητικό-Τεχνικό προσωπικό, με θέμα τη συμπεριφορά τους απέναντι στους πολίτες
- ✚ Ανάρτηση εγγράφων και αφισών σχετικά με τη λειτουργία του Γραφείου και τις αρμοδιότητές του, στους χώρους και στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου
- ✚ Παρακολούθηση επιμορφωτικών προγραμμάτων
- ✚ Ανάθεση στο Γραφείο, να κλείνει τα ραντεβού των ΤΕΙ
- ✚ Στελέχωση της Γραμματείας των Τακτικών Εξωτερικών Ιατρείων (ραντεβού) και εφαρμογή ηλεκτρονικού ραντεβού
- ✚ Στελέχωση του ΤΕΠ με ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό και του τηλεφωνικού κέντρου με διοικητικό προσωπικό
- ✚ Μέριμνα για την καλύτερη λειτουργία του ΤΕΠ (π.χ. βελτίωση του χώρου αναμονής)
- ✚ Προμήθεια νέου ιματισμού, αντικατάσταση κλινών
- ✚ Βελτίωση της κτιριακής υποδομής του Νοσοκομείου
- ✚ Καθορισμός χώρου στάθμευσης οχημάτων ΑΜΕΑ
- ✚ Τήρηση βιβλίου καταγραφής απολεσθέντων
- ✚ Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών περίθαλψης, με εφαρμογή νέων μεθόδων και πιστοποιημένων διαδικασιών, που βελτιώνουν την παραγωγικότητα

## ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- ✚ Έλλειψη ενιαίου κανονιστικού πλαισίου διαχείρισης καταγγελιών, γεγονός που προκαλεί ανασφάλεια για τη νομιμότητα και ορθότητα των ενεργειών του Γραφείου
- ✚ Παράλληλα καθήκοντα του προσωπικού των Γραφείων
- ✚ Δισταγμός ασθενών για υποβολή επώνυμων καταγγελιών
- ✚ Δυσκολία στη συνταγογράφηση εξετάσεων ανασφάλιστων ασθενών, λόγω έλλειψης προσωπικού
- ✚ Προσέλευση πολλών περιστατικών στα ΤΕΠ, ΤΕΙ και διαγνωστικά εργαστήρια, σε συνδυασμό με την έλλειψη ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού, δημιουργία συνωστισμού, εκνευρισμού και πολύωρης αναμονής
- ✚ Λειτουργικά προβλήματα στα ΤΕΙ, ΤΕΠ και διαγνωστικά εργαστήρια, π.χ. μεγάλη λίστα αναμονής για ραντεβού, με συνέπεια τα προφορικά παράπονα
- ✚ Παλαιότητα του κτιρίου του Νοσοκομείου και του ξενοδοχειακού εξοπλισμού
- ✚ Ανεπαρκής καθαριότητα στους χώρους του Νοσοκομείου

- ✚ Δυσχέρεια στη συνταγογράφηση εξετάσεων ανασφάλιστων ασθενών λόγω έλλειψης προσωπικού στο Νοσοκομείο
- ✚ Πρόκληση εντάσεων μεταξύ ασθενών και προσωπικού, όταν οι ασθενείς προσέρχονται χωρίς ραντεβού, ζητώντας επιτακτικά να εξυπηρετηθούν
- ✚ Δυσκολίες των πολιτών να εξυπηρετηθούν για ραντεβού, μέσω της τηλεφωνικής πύλης «1535»

## ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

- ✚ Η Διοίκηση του Νοσοκομείου και το Γραφείο στοχεύουν στη διευθέτηση υποθέσεων σχετικά με τα δικαιώματα του πολίτη για την υγεία του, αποσκοπώντας στην εξομάλυνση δυσλειτουργιών, με απώτερο σκοπό την εύρυθμη λειτουργία του Νοσοκομείου και τη μείωση των καταγγελιών
- ✚ Οι πολίτες συχνά υποβάλλουν ευχαριστήριες επιστολές σε για το προσωπικό και τη Διοίκηση του Νοσοκομείου
- ✚ Τα Γραφεία Προστασίας, σε ορισμένα νοσοκομεία, συνδράμουν στο κλείσιμο ραντεβού και λειτουργούν και ως Γραμματεία Επειγόντων Περιστατικών
- ✚ Τα Νοσοκομεία της περιφέρειας καλύπτουν μεγάλο όγκο πληθυσμού, σε μεγάλη γεωγραφική έκταση, κυρίως κατά την καλοκαιρινή περίοδο
- ✚ Η καθημερινή εξυπηρέτηση ρομά και μεταναστών συντελεί στο να εκφράζουν καθημερινά τις ευχαριστίες τους

## ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

- ✚ Αναβάθμιση/μετατροπή των Γραφείων σε Τμήματα και χορήγηση ανθυγιεινού επιδόματος
- ✚ Επιμόρφωση του προσωπικού των Γραφείων με σεμινάρια
- ✚ Παροχή κατευθυντηρίων οδηγιών από το Υπουργείο
- ✚ Σύνταξη ενιαίου κανονισμού διαχείρισης καταγγελιών
- ✚ Στελέχωση του ΤΕΠ με ιατρικές ειδικότητες και νοσηλευτικό προσωπικό
- ✚ Μετεγκατάσταση του Νοσοκομείου σε νέο κτίριο λόγω παλαιότητας του υπάρχοντος
- ✚ Αποσαφήνιση των αρμοδιοτήτων των Γραφείων
- ✚ Έκδοση πρότυπων εντύπων και ερωτηματολογίων
- ✚ Ανάρτηση στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου πληροφοριών σχετικά με τη νομοθεσία για τα δικαιώματα ασθενών, τη λειτουργία του Γραφείου, την προστασία των προσωπικών δεδομένων και σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες
- ✚ Ανάρτηση ερωτηματολογίων ικανοποίησης ασθενών και φόρμας υποβολής παραπόνων ή ευχαριστιών διαδικτυακά
- ✚ Βελτίωση των διαδικασιών πρόσβασης των πολιτών σε υπηρεσίες πρόνοιας, κυρίως στα ΚΕΠΑ
- ✚ Παροχή δυνατότητας ραντεβού μέσω της ηλεκτρονικής πύλης «1535»

## **6<sup>η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ, ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ, ΗΠΕΙΡΟΥ & ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ**

### **ΑΛΛΟ ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ**

- ✚ Μη εξυπηρέτηση ασθενών από τη Μ.Τ. Νεφρού
- ✚ Μη προσέλευση ιατρού στην εφημερία
- ✚ Μη εξυπηρέτηση χειρουργημένης ασθενούς για κοπή ραμμάτων στο ΤΕΠ
- ✚ Παρέμβαση για άμεση αποστολή απαντήσεων από ιδιώτη ιατρό
- ✚ Έλλειψη ελεγκτή ιατρού
- ✚ Αίτημα για μεσολάβηση στο Κέντρο Αποκατάστασης
- ✚ Δυσκολία σχετικά με τη συμπλήρωση και υποβολή ηλεκτρονικού φακέλου πιστοποίησης αναπηρίας
- ✚ Ελαστικότητα στη χρήση μάσκας

### **ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**

- ✚ Διερεύνηση καταγγελιών, έγγραφη απάντηση στον πολίτη
- ✚ Παροχή εξηγήσεων στον καταγγέλλοντα, για μη εξυπηρέτηση ασθενούς, σύμφωνα με τους κανόνες λειτουργίας του χειρουργικού τομέα
- ✚ Συνεργασία Διοίκησης-Γραφείου Προστασίας-Τμημάτων για διασφάλιση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών και αντιμετώπιση των δυσλειτουργιών
- ✚ Ενημερώσεις προς όλο το προσωπικό του Νοσοκομείου, μέσω του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων, για βελτίωση των υπηρεσιών υγείας και σχετικά με τα δικαιώματα των ασθενών
- ✚ Προσλήψεις ιατρών και νοσηλευτών
- ✚ Οδηγίες – συστάσεις-επιπλήξεις προς το προσωπικό του Νοσοκομείου για αποφυγή ανάρμοστων συμπεριφορών, ορθή διαχείριση των περιστατικών και τήρηση των διαδικασιών
- ✚ Παραχώρηση χώρου στα ΤΕΙ και επιπλέον ημέρας στο χειρουργείο για κατάθεση αιτημάτων στον ΕΟΠΥΥ και διενέργεια ενέσεων ωχράς κηλίδας
- ✚ Καθιέρωση συγκεκριμένων ωρών ενημέρωσης των συνοδών από το ιατρικό προσωπικό σε κλινικές
- ✚ Εκπαίδευση του ιατρικού προσωπικού και εφαρμογή νέων πρωτοκόλλων νοσηλευτικής φροντίδας
- ✚ Εκπαίδευση και επιβράβευση του προσωπικού, ενδυνάμωση των εργαζομένων
- ✚ Παρακολούθηση επιμορφωτικού προγράμματος από τους υπαλλήλους του Γραφείου Προστασίας
- ✚ Διαρκείς βελτιώσεις των διαδικασιών, τήρηση νόμιμων διαδικασιών

- ✚ Χρήση ξεχωριστής εισόδου για ασθενείς και προσωπικό και δημιουργία χώρου εξέτασης κρουσμάτων Covid – 19
- ✚ Διαμεσολάβηση του Γραφείου Προστασίας για την πραγματοποίηση άυλης συνταγογράφησης, την παραλαβή φαρμάκων ή αναλωσίμων υλικών από το φαρμακείο του Νοσοκομείου και αποστολή στον ενδιαφερόμενο με «κούριερ» (λόγω Covid – 19).

## ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- ✚ Παράλληλα καθήκοντα υπαλλήλων των Γραφείων σε θέσεις του Νοσοκομείου, με αυξημένες απαιτήσεις, με αποτέλεσμα αυτό να υπολειτουργεί, λόγω υποστελέχωσης
- ✚ Έλλειψη ιατρικού, νοσηλευτικού, διοικητικού και λοιπού προσωπικού και αυξημένες ανάγκες σε προσωπικό λόγω πανδημίας και συνταξιοδότησης εργαζομένων στο νοσοκομείο
- ✚ Αδυναμία νοσηλείας νεφροπαθών, μη μονίμων κατοίκων νησιών, στη Μ.Τ.Νεφρού Νοσοκομείων νησιών, λόγω πληρότητας θέσεων και αυξημένης ζήτησης
- ✚ Παλαιότητα κτιρίου του νοσοκομείου, ζημιές από σεισμό
- ✚ Δημιουργία ειδικών συνθηκών νοσηλείας και αυξημένες απαιτήσεις λόγω πανδημίας
- ✚ Δυσκολία στην καταγραφή προφορικών αναφορών, λόγω μεγάλου αριθμού προσερχομένων πολιτών
- ✚ Δυσκολίες στην ηλεκτρονική συνταγογράφηση
- ✚ Δυσκολίες σήμανσης και πρόσβασης στους χώρους του Νοσοκομείου
- ✚ Παραβίαση στάθμευσης θέσεων ΑΜΕΑ
- ✚ Δεν υφίσταται χώρος και ειδικευμένο προσωπικό για διαλογή στο ΤΕΠ, σε ορισμένα Νοσοκομεία
- ✚ Ακύρωση τακτικών ραντεβού και διαχείριση επισκεπτηρίου λόγω Covid - 19

## ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

- ✚ Πολλοί πολίτες προβαίνουν σε καταχρηστικές αναφορές
- ✚ Από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων εξυπηρετούνται καθημερινά χιλιάδες προσερχόμενοι πολίτες, οι οποίοι εκφράζουν τις ευχαριστίες τους
- ✚ Κατά την περίοδο του Covid – 19, οι πολίτες περιόρισαν τις επισκέψεις στο Νοσοκομείο

## ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

- ✚ Διοργάνωση επιμορφωτικών προγραμμάτων για το προσωπικό του Γραφείων Προστασίας σε θέματα δικαιωμάτων ασθενών και διαχείρισης καταγγελιών
- ✚ Οργανική αναβάθμιση των Γραφείων Προστασίας και μετατροπή τους σε τμήματα
- ✚ Ενίσχυση του Γραφείου με νοσηλευτικό προσωπικό
- ✚ Προσλήψεις προσωπικού όλων των ειδικοτήτων

- ✚ Ανανέωση ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού
- ✚ Συγκέντρωση των υπευθύνων των Γραφείων και συνάντηση με την πολιτική ηγεσία του Υπουργείου για τα χρονίζοντα προβλήματα
- ✚ Επισκευή κτιρίου του νοσοκομείου
- ✚ Κλείσιμο ραντεβού ηλεκτρονικά

## 7<sup>η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

### ΑΛΛΟ ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

- ✚ Κυκλοφορία σκύλων στην είσοδο του Νοσοκομείου και μεμονωμένη επίθεση
- ✚ Επαιτεία ρομά σε χώρους αναμονής ασθενών
- ✚ Σύγκυση των πολιτών σχετικά με ενέργειες σε περίπτωση περιστατικού με κορωνοϊό
- ✚ Μη παροχή από το Νοσοκομείο ενέσιμου σκευάσματος για χημειοθεραπεία, που χορηγείται μόνο από φαρμακείο του ΕΦΚΑ
- ✚ Προάσπιση και εξυπηρέτηση ψυχικά ασθενών, ογκολογικών ασθενών, ΑΜΕΑ και κακοποιημένων γυναικών

### ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

- ✚ Διερεύνηση καταγγελιών και παροχή απαντήσεων – εξηγήσεων (εγγράφως ή προφορικά) στους καταγγέλλοντες, προς παροχή εξηγήσεων
- ✚ Άμεση επίλυση προβλημάτων των πολιτών
- ✚ Τακτικές συναντήσεις με όλο το προσωπικό του Νοσοκομείου για συζήτηση σχετικά με υποβληθείσες καταγγελίες
- ✚ Πρόσληψη προσωπικού ιατρών-νοσηλευτών
- ✚ Συστάσεις στο προσωπικό για αποφυγή αντιδεοντολογικής συμπεριφορά προς τους πολίτες και για σεβασμό των δικαιωμάτων τους
- ✚ Ανάδειξη καλών πρακτικών (π.χ. ευχαριστήριων επιστολών)
- ✚ Ενημερωτικά έντυπα προς τους νοσηλευόμενους, για προστασία από κλοπές και για αυστηρή τήρηση του επισκεπτηρίου
- ✚ Ανάρτηση στους χώρους του Νοσοκομείου και στην ιστοσελίδα του εγγράφων και αφισών σχετικά με τη λειτουργία, τις αρμοδιότητες του Γραφείου και τα δικαιώματα των ασθενών
- ✚ Επιμόρφωση του προσωπικού του Γραφείου από το ΙΝ.ΕΠ.
- ✚ Διευκόλυνση πρόσβασης του πολίτη στις υπηρεσίες υγείας, εν μέσω κορωνοϊού (εξ' αποστάσεως ηλεκτρονική συνταγογράφηση)

- ✚ Οργάνωση και διεξαγωγή εκπαιδευτικής ημερίδας, βιωματικού φροντιστηρίου και σεμιναρίου για το προσωπικό, τους προϊστάμενους και τη Διοίκηση του Νοσοκομείου
- ✚ Ανάρτηση πινακίδων απαγόρευσης καπνίσματος, διενέργεια ελέγχων στους χώρους του Νοσοκομείου
- ✚ Ενημέρωση του Δήμου για τη συλλογή αδέσποτων σκύλων από το Νοσοκομείο
- ✚ Τήρηση μέτρων για την προστασία από τη μετάδοση του κορωνοϊού
- ✚ Ενημέρωση και εκπαίδευση όλου του προσωπικού του Νοσοκομείου για προστασία από τον κορωνοϊό
- ✚ Προάσπιση, καθοδήγηση και εξυπηρέτηση ψυχικά ασθενών
- ✚ Προστασία ογκολογικών ασθενών και ΑΜΕΑ
- ✚ Προστασία κακοποιημένων γυναικών, βοήθεια οικογένειας για αποδοχή θανάτου
- ✚ Ενέργειες για πρόσληψη ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού
- ✚ Στοχευμένη ενίσχυση συγκεκριμένων υπηρεσιών σε προσωπικό (π.χ. τοποθέτηση διοικητικών υπαλλήλων στη γραμματεία του Νοσοκομείου, διορισμός μόνιμων ιατρών στο ΤΕΠ, ενίσχυση ιατρικών ειδικοτήτων με λίστες αναμονής, καθιέρωση 24ωρης διοικητικής υποστήριξης του ΤΕΠ)
- ✚ Επισκευές στο κτίριο του Νοσοκομείου και χωροταξικές αλλαγές στα ιατρεία ΤΕΙ και ΤΕΠ, για την αποτελεσματικότερη διακίνηση των ασθενών
- ✚ Προμήθεια ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού

## ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- ✚ Δυσπιστία και αντιδράσεις από το προσωπικό του Νοσοκομείου για το Γραφείο
- ✚ Έλλειψη ενιαίου κανονισμού διαχείρισης παραπόνων/καταγγελιών
- ✚ Δισταγμός και δυσπιστία των ασθενών για υποβολή επώνυμων καταγγελιών
- ✚ Υποστελέχωση του Γραφείου, παράλληλα καθήκοντα του προσωπικού του, δημιουργώντας προβλήματα στην εύρυθμη λειτουργία του
- ✚ Έλλειψη κατάλληλου χώρου για το Γραφείο, με συνέπεια την μη τήρηση του απορρήτου των συνομιλιών
- ✚ Έλλειψη ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού στο Νοσοκομείο, με αποτέλεσμα την κόπωση του υφιστάμενου προσωπικού
- ✚ Δυσaráσκεια εκ μέρους του ιατρικού προσωπικού στην έκδοση ιατρικών γνωματεύσεων, λόγω φόρτου εργασίας
- ✚ Δυσκολία ορισμένων πολιτών να κατανοήσουν τα μέτρα προστασίας, εντός του Νοσοκομείου, λόγω κορωνοϊού

## ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

- ✚ Ο φόρτος εργασίας και η έλλειψη προσωπικού δημιουργούν εντάσεις μεταξύ ασθενών και γιατρών-νοσηλευτών

- ✚ Ορισμένα προφορικά αιτήματα είναι επείγοντα και επιλύονται άμεσα, ενώ κάποιες φορές, δεν καταγράφονται.
- ✚ Η συνεργασία Διοίκησης του Νοσοκομείου – Γραφείου Προστασίας είναι ικανοποιητική σε ορισμένα Νοσοκομεία

## ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

- ✚ Προβολή του έργου του Γραφείου και ενίσχυση του θεσμικού του ρόλου
- ✚ Κατάλληλη στελέχωση των Γραφείων και των Νοσοκομείων με προσωπικό όλων των ειδικοτήτων
- ✚ Εξασφάλιση κατάλληλου χώρου στέγασης του Γραφείου, με ευκρινή σήμανση
- ✚ Επικοινωνία/τακτικές συναντήσεις των υπαλλήλων των Γραφείων για ανταλλαγή καλών πρακτικών και τήρηση κοινών οδηγιών
- ✚ Εκτενής ενημέρωση του προσωπικού του Νοσοκομείου για έγκαιρη ενημέρωση του Γραφείου Προστασίας σε κάθε περίπτωση υποβολής παραπόνων ή καταγγελιών
- ✚ Χρήση ερωτηματολογίου ικανοποίησης ασθενών
- ✚ Σύνταξη ενιαίου κανονισμού διαχείρισης καταγγελιών
- ✚ Τήρηση αντικαπνιστικής πολιτικής
- ✚ Επιμόρφωση του προσωπικού των Γραφείων
- ✚ Παροχή κατευθυντηρίων οδηγιών για τη λειτουργία του Γραφείου
- ✚ Ευαισθητοποίηση του συνόλου των εργαζομένων του Νοσοκομείου ως προς το σεβασμό των δικαιωμάτων των ασθενών
- ✚ Επαρκής ενημέρωση των πολιτών, μέσω της ιστοσελίδας του Νοσοκομείου, σχετικά με την διαδικασία εισόδου ασθενών στον χώρο του Νοσοκομείου, κατά την περίοδο του κορωνοϊού
- ✚ Προσλήψεις προσωπικού όλων των ειδικοτήτων
- ✚ Ενίσχυση με προσωπικό εξειδικευμένο για ολιστική αντιμετώπιση Ογκολογικών και ΑΜΕΑ ασθενών
- ✚ Διάθεση περισσότερων ιατρικών ραντεβού για την εξυπηρέτηση των πολιτών



Με βάση τα στοιχεία που προέκυψαν μέσα από την παρούσα Έκθεση Πεπραγμένων αλλά και τη γνώση από την καθημερινή ενασχόληση με θέματα αρμοδιότητας της Υπηρεσίας μας, επισημαίνονται τα ακόλουθα:

- ✚ Η έλλειψη διαθέσιμων ανθρωπίνων και υλικών πόρων σε συνδυασμό με την αυξημένη ζήτηση για υπηρεσίες υγείας εξαιτίας της μεγάλης προσέλευσης ασθενών, σε κλίμα ψυχικής έντασης και συναισθηματικής φόρτισης, αποτελεί πηγή δυσλειτουργιών, η οποία έχει διττό αποτέλεσμα, από τη μια πλευρά τη δυσαρέσκεια των ασθενών και συνοδών τους και από την άλλη πλευρά, την επαγγελματική εξουθένωση του προσωπικού, και ιδιαίτερα υπό τις συνθήκες της πανδημίας, όπου αυξάνονται οι ανάγκες κατά την παροχή υπηρεσιών υγείας
- ✚ Καταγράφεται σε πολλές περιπτώσεις η ανάγκη για χωροταξικές αναδιαρθρώσεις στις υπηρεσίες του Νοσοκομείου, ενίσχυση των ανθρωπίνων και υλικών πόρων, ορθολογική κατανομή του υφιστάμενου ανθρώπινου δυναμικού, συντήρηση των κτιρίων, άμεση αποκατάσταση βλαβών του ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού και κατάλληλη σήμανση των χώρων. Ειδικότερα, διαφαίνεται επιτακτικό το αίτημα αναδιοργάνωσης και επαρκούς στελέχωσης των Τακτικών Εξωτερικών Ιατρείων και του Τμήματος Επειγόντων Περιστατικών των Νοσοκομείων, καθώς μεγάλος όγκος διαμαρτυριών επικεντρώνεται σε αυτές τις Υπηρεσίες.
- ✚ Ένα ζήτημα για το οποίο απευθύνονται επανειλημμένα οι πολίτες στις αρμόδιες για υποβολή καταγγελίας υπηρεσίες, είναι η διαδικασία «κλεισίματος» ραντεβού σε Νοσοκομεία του Ε.Σ.Υ. Αναφέρονται δυσκολίες στη χρήση της τηλεφωνικής γραμμής 1535, ενώ αντικείμενο συχνής διαμαρτυρίας των πολιτών αποτελεί και η διαφορετική χρέωση κλήσης, ανάλογα με τον εκάστοτε πάροχο σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας.
- ✚ Η συχνές αναφορές για απώλειες - κλοπές προσωπικών αντικειμένων υποδηλώνουν την ανάγκη για επαρκείς υπηρεσίες ασφάλειας και φύλαξης στους χώρους των Νοσοκομείων.
- ✚ Η αυξημένη προσέλευση προσφύγων και μεταναστών στα Νοσοκομεία καθιστά απαραίτητη την παρουσία διερμηνέων.
- ✚ Με αφορμή τις επαναλαμβανόμενες καταγγελίες πολιτών περί μη ικανοποίησης αιτημάτων πρόσβασης σε ιατρικούς φακέλους, προτείνεται η παρουσία υπεύθυνου προστασίας δεδομένων (DPO) στα Νοσοκομεία και η ενίσχυση της γνώσης των εργαζομένων επί του θέματος, με σκοπό τη συμμόρφωση με το νέο θεσμικό πλαίσιο για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- ✚ Η διανομή έντυπου και η ανάρτηση ηλεκτρονικού ενημερωτικού υλικού σχετικά με τα δικαιώματα των ληπτών υπηρεσιών υγείας και τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες, σε κάθε περίπτωση, μπορεί να αμβλύνει τα υφιστάμενα προβλήματα και να περιορίσει την άσκοπη ταλαιπωρία των πολιτών.
- ✚ Η ανάπτυξη και προβολή ενός ολοκληρωμένου δικτύου Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας θα συνεισφέρει θετικά στην αποσυμφόρηση των δομών Δευτεροβάθμιας Φροντίδας Υγείας, όσον αφορά υπηρεσίες όπως η συνταγογράφηση.
- ✚ Αξίζει να αναφερθεί ότι παρατηρείται ένας σημαντικός αριθμός ευχαριστήριων επιστολών εκ μέρους των εξυπηρετούμενων πολιτών, γεγονός που αποδεικνύει την αναγνώριση των προσπαθειών των εργαζομένων, οι οποίες μπορούν παράλληλα να αποτελέσουν αξιοποιήσιμο υλικό για την ανάδειξη καλών πρακτικών.

Ειδικότερα, όσον αφορά στην οργάνωση και λειτουργία των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας των Νοσοκομείων:

- ✚ Απαιτείται κατάλληλη και επαρκής στελέχωση των Γραφείων με προσωπικό αποκλειστικής απασχόλησης, χωρίς αλλότρια καθήκοντα, (ειδικά στα μεγάλα Νοσοκομεία), το οποίο να διαθέτει συναφή με το αντικείμενο εμπειρία και εκπαίδευση. Υπάρχει επίσης ανάγκη για στέγαση των Γραφείων σε άνετο και ειδικά διαμορφωμένο χώρο με εμφανή σήμανση, κατάλληλο εξοπλισμό και προδιαγραφές ώστε να διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα και το απόρρητο των συνδιαλλαγών.
- ✚ Προτείνεται να λαμβάνεται συνεχής μέριμνα εκ μέρους της Διοίκησης των Νοσοκομείων για προβολή του έργου του Γραφείου και ενίσχυση του κύρους και του θεσμικού του ρόλου με τη διασφάλιση της δέουσας αυτοτέλειας και αμεροληψίας στη διερεύνηση καταγγελιών, την ανάπτυξη ενός επικοινωνιακού πλαισίου ενδονοσοκομειακής συνεργασίας μέσα από τη συνεχή παροχή σχετικών οδηγιών και συστάσεων προς το λοιπό προσωπικό, προσβλέποντας πάντα στην ουσιαστική διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών, στη δημιουργία προϋποθέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και θεσμού και στην εν γένει παροχή ποιοτικών υπηρεσιών υγείας εντός του Νοσοκομείου.
- ✚
- ✚ Σημαντική κρίνεται η εξωστρέφεια του Γραφείου και η ανάληψη πρωτοβουλιών για συνεργασία, όχι μόνο με τις λοιπές υπηρεσίες του Νοσοκομείου, αλλά και με εξωνοσοκομειακούς φορείς (Υπουργείο Υγείας, Υγειονομικές Περιφέρειες, προνοιακά ιδρύματα, κοινωνικές υπηρεσίες, κέντρα ψυχικής υγείας, Μ.Κ.Ο., δομές φιλοξενίας κ.λ.π.) με σκοπό την εξυπηρέτηση των ληπτών υπηρεσιών υγείας και κυρίως των ευπαθών ομάδων, για τις οποίες άλλωστε τα Γραφεία οφείλουν να λαμβάνουν ειδική μέριμνα.
- ✚
- ✚ Καταγράφεται επανειλημμένα το αίτημα για αλλαγή της διοικητικής διάρθρωσης των Γραφείων με τη λειτουργία τους σε επίπεδο Τμήματος. Διατυπώνεται επίσης αίτημα για έκδοση Ενιαίου Κανονισμού Διαχείρισης Καταγγελιών που, και κατά την άποψη της Υπηρεσίας μας, θα τυποποιήσει και θα κατοχυρώσει θεσμικά το έργο των Γραφείων και θα συνεισφέρει στην αξιολόγησή των δράσεών του, παράγοντας συγκρίσιμα αποτελέσματα.

Συνοψίζοντας, η γνώση που αντλείται μέσα από τις Εκθέσεις Πεπραγμένων των Γραφείων, μπορεί να αποτελέσει έναυσμα για τον εντοπισμό των δυσλειτουργιών, τη διερεύνηση των αιτιών τους και τον σχεδιασμό δράσεων με στόχο την αποτελεσματική αντιμετώπισή τους. Παράλληλα, η ενίσχυση και θεσμική θωράκιση ενός αξιόπιστου συστήματος λογοδοσίας (διερεύνηση καταγγελιών – απόδοση ευθυνών), μπορεί να αποτρέψει την αναπαραγωγή αισθήματος ανασφάλειας και να αποδυναμώσει αισθήματα δυσπιστίας των πολιτών, οικοδομώντας μια σχέση ήθους, αλληλοσεβασμού και εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και νοσηλευτικών ιδρυμάτων.