

Μελετώντας και αξιολογώντας τα δεδομένα (στατιστικά και λεκτικά) από τα πεπραγμένα των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας των Νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ., Β' Εξαμήνου 2020, προκύπτουν οι εξής διαπιστώσεις:

- Τα Γραφεία λειτουργούν ως κυματοθραύστης παραπόνων και καταγγελιών των πολιτών και μεριμνούν για την εξυπηρέτησή τους είτε άμεσα είτε μέσα από την διερεύνηση καταγγελιών, συμβάλλοντας στην επίλυση δυσλειτουργιών εντός του Νοσοκομείου. Συνεπώς, καθίσταται αναγκαία η προβολή του ρόλου τους από τη Διοίκηση του Νοσοκομείου.
- Διατυπώνεται κατ' επανάληψη από τα Γραφεία το αίτημα της θεσμικής αναβάθμισής τους σε Τμήματα, για την επίτευξη της εύρυθμης λειτουργίας τους. Επίσης, θεωρείται αναγκαία η επαρκής στελέχωσή τους με προσωπικό αποκλειστικής απασχόλησης, καθώς, σε πολλά Νοσοκομεία, η υποστελέχωση των Γραφείων ή η άσκηση παράλληλων καθηκόντων από το προσωπικό τους δυσχεραίνει την επιτυχή επιτέλεση του έργου τους.
- Προβάλλεται, επίσης, η ανάγκη σύνταξης ενιαίου κανονισμού διαχείρισης καταγγελιών, ο οποίος θα κατοχυρώσει θεσμικά τον ρόλο των Γραφείων και θα διασφαλίσει ένα αξιόπιστο σύστημα ελέγχου των προβλημάτων-δυσλειτουργιών, συμβάλλοντας στην αντιμετώπισή τους και ενδυναμώνοντας τη σχέση εμπιστοσύνης πολιτών και Ε.Σ.Υ.

<b>ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ / ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΤΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ ΤΟΥ Ε.Σ.Υ. (Ν.4368/2016 ΦΕΚ21Α')</b>							
<b>ΕΞΑΜΗΝΙΑΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ Β ΕΞΑΜΗΝΟΥ 2020 - ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ</b>							
<b>I. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</b>							
	1Η Υ.ΠΕ	2Η Υ.ΠΕ	3Η Υ.ΠΕ	4Η Υ.ΠΕ	5Η Υ.ΠΕ	6Η Υ.ΠΕ	7Η Υ.ΠΕ
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ <u>ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ</u> ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ</b>	745	135	206	76	44	69	59
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ <u>ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ</u> ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ</b>	419	261	91	294	95	76	271
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ</b>	1598	1914	326	1720	12	435	15
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ / ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ</b>	<b>2762</b>	<b>2310</b>	<b>623</b>	<b>2090</b>	<b>151</b>	<b>580</b>	<b>345</b>
<b>ΑΡΙΘΜΟΣ <u>ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ</u> <u>ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ</u></b>	537	164	218	227	46	137	53
<b>II. Ενέργειες των Νοσοκομείων για διερεύνηση καταγγελιών:</b>							
<b>A. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</b>							
	1Η Υ.ΠΕ	2Η Υ.ΠΕ	3Η Υ.ΠΕ	4Η Υ.ΠΕ	5Η Υ.ΠΕ	6Η Υ.ΠΕ	7Η Υ.ΠΕ
<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕ Ή ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ</b>	234	70	188	51	25	40	31

<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ</b>	5	4	5	2	5	2	1
<b>ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π. κ.λ.π) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ</b>	5	0	1	1	1	0	0
<b>ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Ή ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)</b>	9	8	1	7	2	3	1
<b>Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ</b>	49	30	0	10	1	19	11
<b>ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΕΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)</b>	16	17	5	5	2	2	12
<b>ΑΛΛΟ</b>	8	6	6	0	8	3	3
<b>Β. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΕ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ</b>							
	<b>1Η Υ.ΠΕ</b>	<b>2Η Υ.ΠΕ</b>	<b>3Η Υ.ΠΕ</b>	<b>4Η Υ.ΠΕ</b>	<b>5Η Υ.ΠΕ</b>	<b>6Η Υ.ΠΕ</b>	<b>7Η Υ.ΠΕ</b>
<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕΉ ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ</b>	4	19	3	7	1	0	3

<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ 'Η Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ</b>	2	0	1	0	2	0	0
<b>ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π.)</b>	1	0	1	0	0	0	0
<b>ΑΛΛΟ</b>	1	2	0	0	0	0	0
<b>Γ. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</b>							
	1Η Υ.ΠΕ	2Η Υ.ΠΕ	3Η Υ.ΠΕ	4Η Υ.ΠΕ	5Η Υ.ΠΕ	6Η Υ.ΠΕ	7Η Υ.ΠΕ
<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ</b>	410	258	88	276	43	69	246
<b>ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ</b>	5	2	3	15	0	0	2
<b>ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>	4	0	0	3	0	6	23
<b>ΑΛΛΟ</b>	0	1	0	0	52	1	0
<b>III. 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>							
	1Η Υ.ΠΕ	2Η Υ.ΠΕ	3Η Υ.ΠΕ	4Η Υ.ΠΕ	5Η Υ.ΠΕ	6Η Υ.ΠΕ	7Η Υ.ΠΕ
	79	36	17	49	0	24	186
<b>IV. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>							
	1Η Υ.ΠΕ	2Η Υ.ΠΕ	3Η Υ.ΠΕ	4Η Υ.ΠΕ	5Η Υ.ΠΕ	6Η Υ.ΠΕ	7Η Υ.ΠΕ
<b>ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ</b>	141	43	43	29	10	59	137
<b>ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ</b>	81	14	19	30	12	10	63

<b>ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)</b>	1	2	0	0	0	0	0
<b>ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)</b>	1	0	0	0	0	0	0
<b>ΑΛΛΟ</b>	24	0	1	3	0	6	0

**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>
745	326	419	1598	537
<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>	41	24		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	21	20		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	28	21		
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	29	27		
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	8	7		

<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	
<b>ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ</b>	<b>19</b>	<b>25</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	
<b>ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	

<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	
<b>ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)</b>		<b>40</b>	<b>36</b>	
<b>ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>		<b>16</b>	<b>24</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>		<b>1</b>	<b>16</b>	
<b>ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	
<b>ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)</b>		<b>12</b>	<b>7</b>	
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)</b>		<b>8</b>	<b>12</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ</b>		<b>2</b>	<b>8</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗΣ ΣΕΙΡΑΣ</b>	<b>ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	



<b>ΠΡΟΤΕΡΑΙ ΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ</b>	<b>ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	
	<b>ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤ'Α ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>		<b>7</b>	<b>17</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>		<b>3</b>	<b>5</b>	
<b>ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ</b>		<b>2</b>	<b>17</b>	
<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)</b>		<b>6</b>	<b>17</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ</b>		<b>3</b>	<b>23</b>	

ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ	2	4	
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)	8	11	
ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)	9	10	
ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ	0	0	
ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ	8	23	
ΑΛΛΟ	21	17	

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

**ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΕΛΙΩΝ 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 ΚΑΤΑΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ	ΑΛΛΟ
--	---	---	--	-------------------------------	--	------

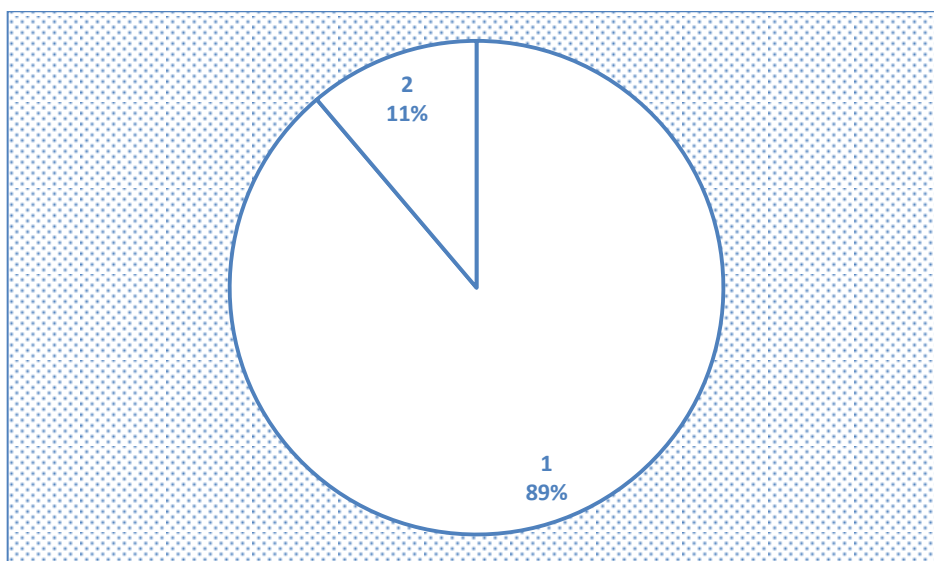
					ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)	
234	5	5	9	49	16	8
<b><u>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΕ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ</u></b>						
<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕ Ή ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ</b>		<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ 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>
4		2		1		1
<b><u>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</u></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>

410	5	4	0			
<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>			
704	79		11,2%			
<b>ΣΤ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>						
<b>ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ</b>	<b>ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ</b>	<b>ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)</b>	<b>ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)</b>	<b>ΑΛΛΟ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑ</b>

					ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	ΤΟΣ
141	81	1	1	24	1,3%	1,3%

**1<sup>Η</sup> Υ.ΠΕ.**

ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	88,8 %
ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	11,2 %



1<sup>Η</sup> Υ.ΠΕ.

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

<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>
396	135	261	1914	164
<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>	26	23		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	12	3		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	12	9		
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	13	3		

<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
<b>ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ</b>	<b>13</b>	<b>42</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ</b>	<b>5</b>	<b>8</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>4</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	

<b>ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	
<b>ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	



<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ</b>	<b>ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	
	<b>ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
	<b>ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>		<b>5</b>	<b>11</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>		<b>3</b>	<b>5</b>	
<b>ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ</b>		<b>12</b>	<b>11</b>	
<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)</b>		<b>5</b>	<b>55</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	

ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ				3	6	
ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ				2	2	
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)				1	1	
ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)				0	0	
ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ				2	0	
ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ				4	2	
ΑΛΛΟ				4	3	
<b>Δ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ</b>						
<b><u>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</u></b>						
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕΉ ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π. κ.λ.π) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝ	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,	ΑΛΛΟ

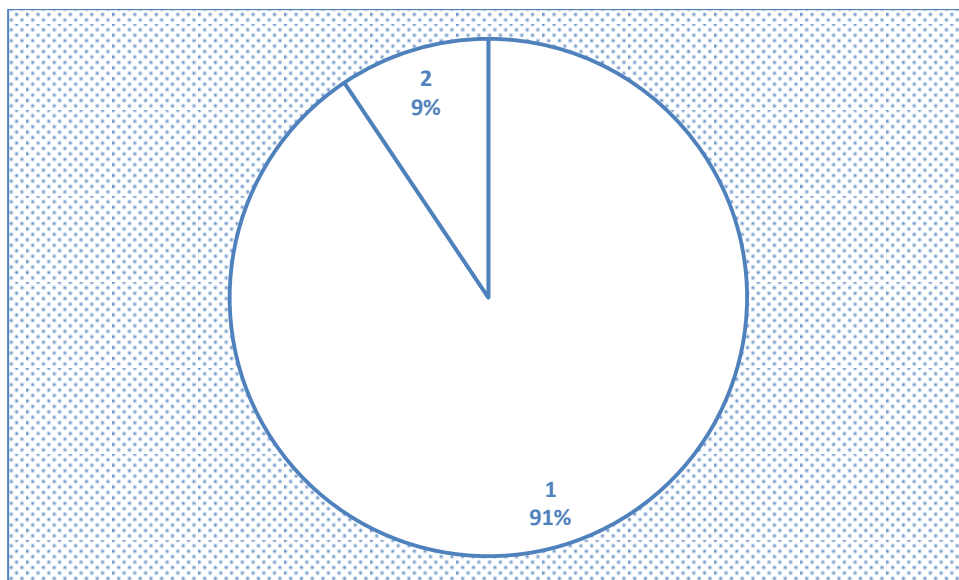
	ΠΟΛΙΤΗ	ΗΣΗ			ΑΚΑΤΑΛ ΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗ ΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)	
70	4	0	8	30	17	6
<b><u>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΕ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ</u></b>						
<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕ Ή ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ 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>
19		0		0		2
<b><u>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</u></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>

258	2	0	1			
<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>			
381	36		9,4%			
<b>ΣΤ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>						
<b>ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ</b>	<b>ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ</b>	<b>ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)</b>	<b>ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)</b>	<b>ΑΛΛΟ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩ</b>

					ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	ΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ
43	14	2	0	0	5,6%	0,0%

**2<sup>Η</sup> Υ.ΠΕ.**

<b>ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ</b>	<b>90,6 %</b>
<b>ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ</b>	<b>9,4 %</b>



2<sup>Η</sup> Υ.ΠΕ.

### 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>
297	206	91	326	218
<b>Γ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ &amp; ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</b>				
	ΓΡΑΠΤΕΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	21	8		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	8	3		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	7	7		
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	12	8		

<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	
<b>ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ</b>	<b>7</b>	<b>4</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>3</b>	<b>3</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	

<b>ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)</b>	<b>10</b>	<b>296</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>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
<b>ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	



<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ</b>	<b>ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
	<b>ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	
	<b>ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤ'Α ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>		<b>9</b>	<b>3</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	
<b>ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ</b>		<b>7</b>	<b>5</b>	
<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)</b>		<b>5</b>	<b>6</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	

ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ				0	1	
ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ				0	0	
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)				3	1	
ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)				4	13	
ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ				1	1	
ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ				7	6	
ΑΛΛΟ				19	1	
<b>Δ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ</b>						
<b><u>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</u></b>						
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕΉ ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π. κ.λ.π) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝ	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,	ΑΛΛΟ

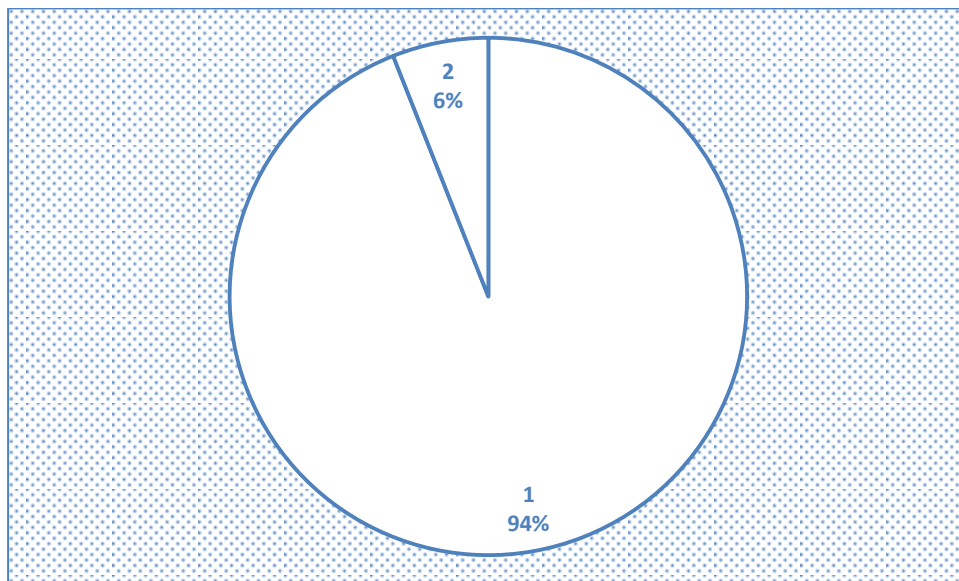
	<b>ΠΟΛΙΤΗ</b>	<b>ΗΣΗ</b>			<b>ΑΚΑΤΑΛ ΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗ ΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)</b>	
188	5	1	1	0	5	6
<b><u>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΕ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ</u></b>						
	<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕ Ή ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) 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>		
	3	1	1	0		
<b><u>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</u></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>		

88	3	0	0			
<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>			
285	17		6,0%			
<b>ΣΤ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>						
<b>ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ</b>	<b>ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ</b>	<b>ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)</b>	<b>ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)</b>	<b>ΑΛΛΟ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑ</b>

					ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	ΤΟΣ
43	19	0	0	1	0,0%	0,0%

### 3<sup>η</sup> Υ.Π.Ε.

ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	94 %
ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	6 %



3<sup>η</sup> Υ.Π.Ε.

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

<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>
370	76	294	1720	227
<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>	10	14		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	5	4		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	3	7		
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	9	3		
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	0	1		

<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>0</b>	<b>0</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>2</b>	<b>6</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ</b>	<b>1</b>	<b>71</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ</b>	<b>4</b>	<b>31</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ</b>	<b>4</b>	<b>42</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	
<b>ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	

<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	
<b>ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)</b>		<b>16</b>	<b>28</b>	
<b>ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)</b>		<b>2</b>	<b>2</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 / ΤΗΡΗΣΗΣ ΣΕΙΡΑΣ</b>	<b>ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	



<b>ΠΡΟΤΕΡΑΙ ΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ</b>	<b>ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	
	<b>ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤ'Α ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>		<b>4</b>	<b>1</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>		<b>0</b>	<b>3</b>	
<b>ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ</b>		<b>2</b>	<b>6</b>	
<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)</b>		<b>5</b>	<b>1</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>1</b>	
<b>ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	

ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ	0	0	
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)	2	2	
ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)	1	1	
ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ	0	0	
ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ	3	2	
ΑΛΛΟ	100	15	

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

**ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΕΛΙΩΝ 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 ΚΑΤΑΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ	ΑΛΛΟ
--	---	---	--	-------------------------------	--	------

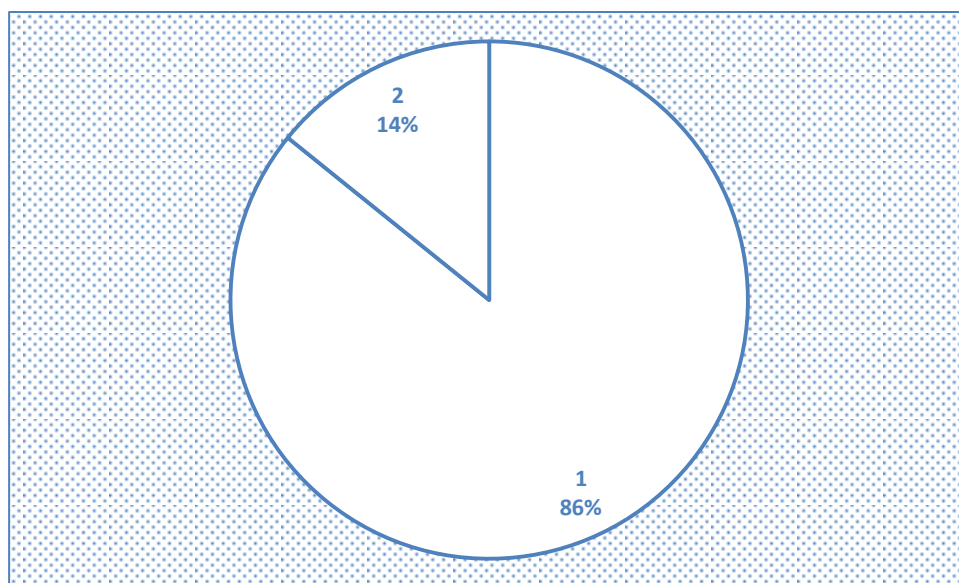
					ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)	
51	2	1	7	10	5	0
<b><u>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΕ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ</u></b>						
<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕ Ή ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ</b>		<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ 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>
7		0		0		0
<b><u>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</u></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>

276	15	3	0			
<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>				
346	49	14,2%				
<b>ΣΤ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>						
<b>ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ</b>	<b>ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ</b>	<b>ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)</b>	<b>ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)</b>	<b>ΑΛΛΟ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑ</b>

					ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	ΤΟΣ
29	30	0	0	3	0,0%	0,0%

**4<sup>Η</sup> Υ.Π.Ε.**

ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	85,8 %
ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	14,2 %



**4<sup>Η</sup> Υ.Π.Ε.**

**5<sup>Η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΚΑΙ ΣΤΕΡΕΑΣ 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>
139	44	95	12	46
<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>	8	8		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	5	14		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	1	5		
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	7	0		

<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>2</b>	<b>0</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>4</b>	<b>5</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ</b>	<b>0</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>2</b>	<b>3</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	

<b>ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)</b>	<b>0</b>	<b>1</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>0</b>	
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	



<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ</b>	<b>ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
	<b>ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	
	<b>ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤ'Α ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>		<b>4</b>	<b>0</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	
<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ</b>		<b>0</b>	<b>11</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)</b>		<b>0</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>1</b>	
<b>ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	

ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ				0	0	
ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ				0	0	
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)				0	0	
ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)				0	0	
ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ				2	0	
ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ				3	0	
ΑΛΛΟ				5	41	
<b>Δ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ</b>						
<b><u>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</u></b>						
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕΉ ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π. κ.λ.π) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝ	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,	ΑΛΛΟ

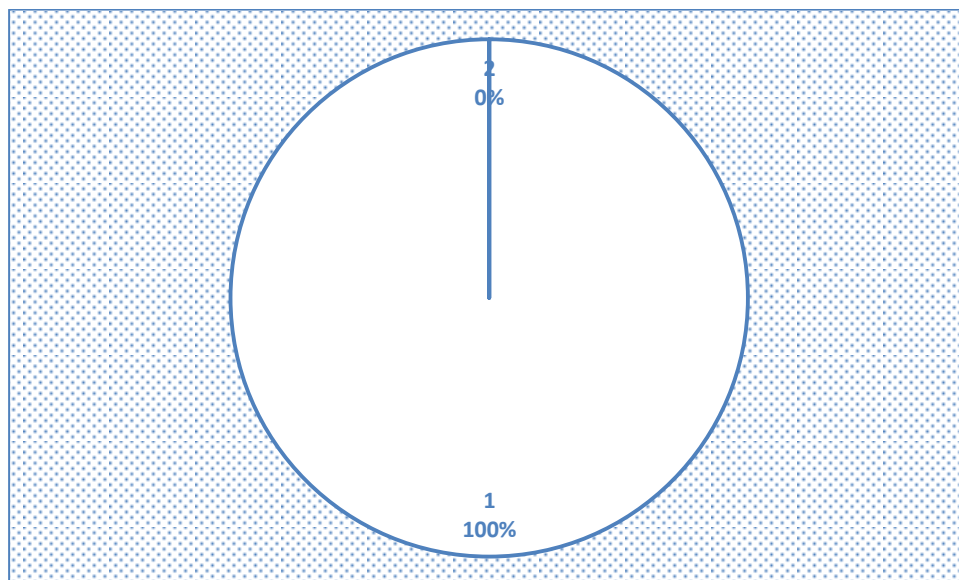
	<b>ΠΟΛΙΤΗ</b>	<b>ΗΣΗ</b>			<b>ΑΚΑΤΑΛ ΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗ ΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)</b>	
25	5	1	2	1	2	8
<b><u>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΕ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ</u></b>						
	<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕ Ή ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) 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>		
	1	2	0	0		
<b><u>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</u></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>		

43	0	0	52			
<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>			
77	0		0,0%			
<b>ΣΤ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>						
<b>ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ</b>	<b>ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ</b>	<b>ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)</b>	<b>ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)</b>	<b>ΑΛΛΟ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑ</b>

					ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	ΤΟΣ
10	12	0	0	0	0,0%	0,0%

**5<sup>Η</sup> Υ.Π.Ε.**

ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	100 %
ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	0 %



**5<sup>Η</sup> Υ.Π.Ε.**

**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>
145	69	76	435	137
<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>	18	7		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	8	4		
<b>ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	5	2		
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	10	1		

<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>3</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>26</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

<b>ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	
<b>ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>	<b>1</b>	<b>6</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>1</b>	<b>1</b>	
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	



<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ</b>	<b>ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	
	<b>ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	
	<b>ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤ'Α ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>		<b>1</b>	<b>11</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	
<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	

ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ				0	0	
ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ				0	0	
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)				0	2	
ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)				0	4	
ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ				0	0	
ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ				1	1	
ΑΛΛΟ				9	3	
<b>Δ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ</b>						
<b><u>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</u></b>						
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕ΄Η ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Ή Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π. κ.λ.π) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝ	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,	ΑΛΛΟ

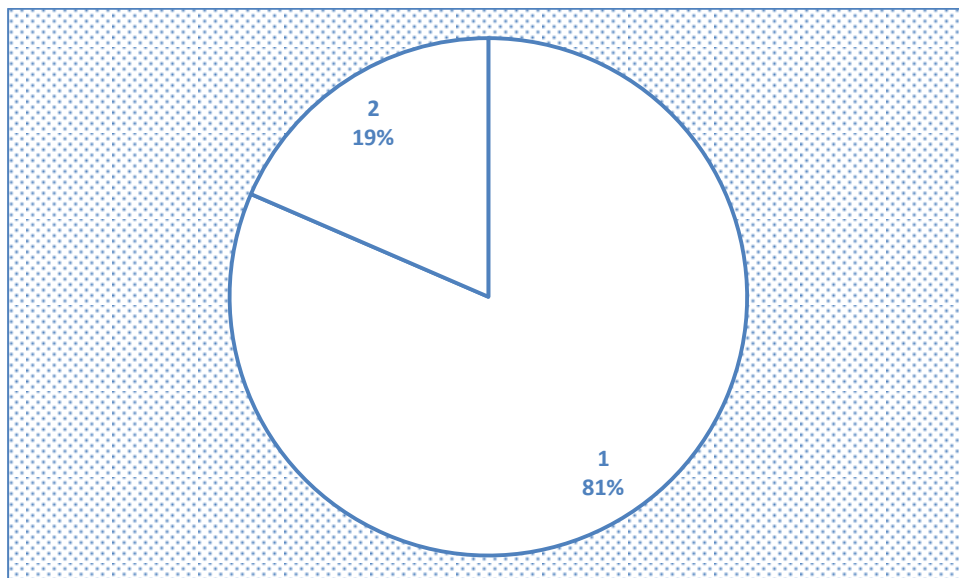
	<b>ΠΟΛΙΤΗ</b>	<b>ΗΣΗ</b>			<b>ΑΚΑΤΑΛ ΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗ ΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)</b>	
40	2	0	3	19	2	3
<b><u>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΕ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ</u></b>						
	<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕ Ή ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) 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><u>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</u></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>		

69	0	6	1			
<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>			
130	24		18,5%			
<b>ΣΤ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>						
<b>ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ</b>	<b>ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ</b>	<b>ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)</b>	<b>ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)</b>	<b>ΑΛΛΟ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑ</b>

					ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	ΤΟΣ
59	10	0	0	6	0,0%	0,0%

**6<sup>Η</sup> Υ.ΠΕ.**

<b>ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ</b>	<b>81,5 %</b>
<b>ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ</b>	<b>18,5 %</b>



**6<sup>Η</sup> Υ.ΠΕ.**

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

<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 ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ
330	59	271	15	53
<b>Γ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ &amp; ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</b>				
	ΓΡΑΠΤΕΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ		
ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	4	4		
ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	3	1		
ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	5	1		
ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	7	1		
ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	2	7		

<b>ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>4</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>4</b>	<b>11</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ</b>	<b>1</b>	<b>4</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>0</b>	<b>2</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	
<b>ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	

<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)</b>		<b>5</b>	<b>94</b>	
<b>ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ</b>		<b>0</b>	<b>2</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>0</b>	<b>3</b>	
<b>ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)</b>		<b>3</b>	<b>4</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>2</b>	<b>0</b>	
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ</b>		<b>0</b>	<b>30</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗΣ ΣΕΙΡΑΣ</b>	<b>ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	



<b>ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ</b>	<b>ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	
	<b>ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤ'Α ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ</b>		<b>1</b>	<b>18</b>	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ</b>		<b>0</b>	<b>0</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>2</b>	
<b>ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	

ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ	0	40	
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)	0	21	
ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)	1	12	
ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ	1	20	
ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ	2	1	
ΑΛΛΟ	5	0	

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

**ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΕΛΙΩΝ 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 ΚΑΤΑΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ	ΑΛΛΟ
--	---	---	--	-------------------------------	--	------

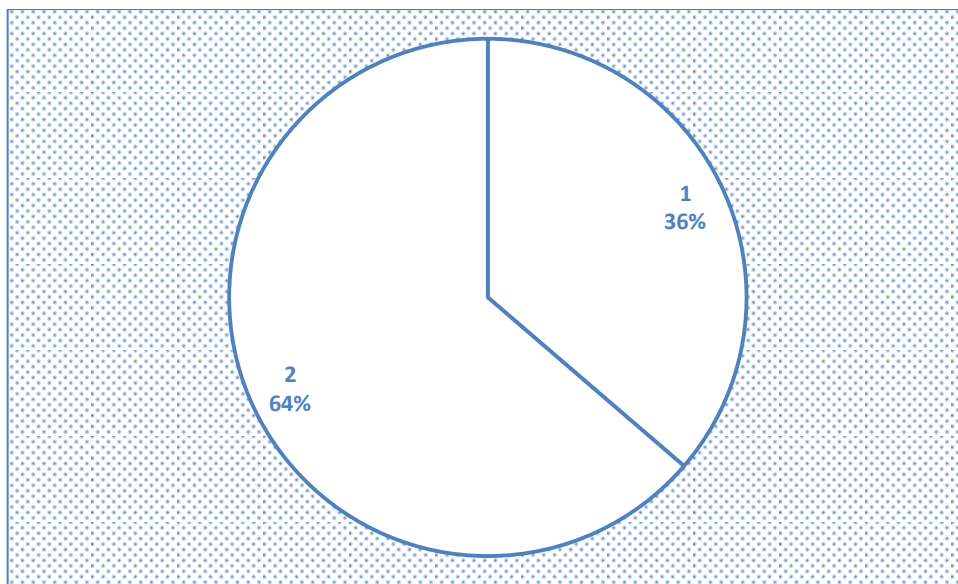
					ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)	
31	1	0	1	11	12	3
<b><u>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΕ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΙ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ</u></b>						
<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΜΕ Ή ΧΩΡΙΣ (ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ) ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ</b>		<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ 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>
3		0		0		0
<b><u>ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΞΑΜΗΝΟ</u></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>

246	2	23	0			
<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>			
292	186		63,7%			
<b>ΣΤ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>						
<b>ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ</b>	<b>ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ</b>	<b>ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)</b>	<b>ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ)</b>	<b>ΑΛΛΟ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑ</b>

					ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	ΤΟΣ
137	63	0	0	0	0,0%	0,0%

### 7<sup>η</sup> Υ.ΠΕ.

ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	36,3 %
ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	63,7 %



7<sup>η</sup> Υ.ΠΕ.

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

### **ΑΛΛΟ ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ**

- ✚ Παροχή υπηρεσιών και αντιδεδοντολογική συμπεριφορά από αποκλειστική νοσοκόμα
- ✚ Παράπονα για μη τήρηση μέτρων προστασίας από τον κορωνοϊό (π.χ.απουσία ελέγχου θερμομέτρησης)
- ✚ Αίτημα ασθενούς για διαχωρισμό κλινών λόγω πανδημίας
- ✚ Θέματα μετάδοσης Covid-19 και άρνηση χρήσης μάσκας
- ✚ Έλλειψη αίματος για μετάγγιση
- ✚ Άρνηση ιατρού να συμπληρώσει τον εισηγητικό φάκελο για τα ΚΕΠΑ
- ✚ Παράπονα για το κυλικείο του Νοσοκομείου

### **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
- ✚ Μείωση των τακτικών ραντεβού και 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
- ✚ Διενέργεια rapid test και εμβολιασμός για κορωνοϊό στο προσωπικό
- ✚ Εφαρμογή της άυλης συνταγογράφησης και προμήθεια νέων ηλεκτρονικών υπολογιστών
- ✚ Μεταφορά κλινικών για αποσυμφόρηση κλινών λόγω της πανδημίας
- ✚ Οδηγίες – συστάσεις στο προσωπικό σχετικά με την προστασία των δικαιωμάτων των ασθενών και ορθολογική τήρηση των διαδικασιών, με στόχο την επίτευξη υψηλού ποσοστού ικανοποίησης των ληπτών υπηρεσιών υγείας
- ✚ 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, επιβράβευση του προσωπικού)
- ✚ 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
- ✚ Συμπλήρωση ερωτηματολογίων έρευνας ικανοποίησης ασθενών, ανάλυση δεδομένων-έκδοση αποτελεσμάτων, καταγραφή των προβλημάτων και διορθωτικές ενέργειες, σε συνεργασία με την Επιτροπή Ποιότητας του Νοσοκομείου

- ✚ Εκσυγχρονισμός του ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού και ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών, μέσω της εγκατάστασης Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος της ΗΔΙΚΑ στο Νοσοκομείο
- ✚ Υλοποίηση συναντήσεων της διεπιστημονικής ομάδας για τη διαχείριση κρίσεων και προβλημάτων κατά την άσκηση του ιατρονοσηλευτικού έργου
- ✚ Διαχείριση ηλεκτρονικών μηνυμάτων πολιτών και ανάπτυξης διαδικτυακών υπηρεσιών για υποβολή αιτημάτων, παραπόνων και ευχαριστηρίων επιστολών
- ✚ 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
- ✚ 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
- ✚ 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

## ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- ✚ 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
- ✚ Στέγαση του Γραφείου σε ακατάλληλο χώρο
- ✚ Έλλειψη τεχνολογικού εξοπλισμού, δυσλειτουργία προγράμματος ελεγκτών ιατρών
- ✚ Μεγάλη αναμονή των ασθενών σε ΤΕΙ και ΤΕΠ
- ✚ Έλλειψη προσωπικού όλων των ειδικοτήτων (ιατρικό, νοσηλευτικό, διοικητικό)



- ✚ Δυσκολία των πολιτών να εναρμονιστούν με τα μέτρα προφύλαξης στο Νοσοκομείο (π.χ. χρήση μάσκας), λόγω της πανδημίας, και να τηρήσουν τα αντικαπνιστικά μέτρα
- ✚ Δημιουργία από ορισμένους εργαζόμενους του Νοσοκομείου αντίληψης ελέγχου της δουλειάς τους από το Γραφείο, χωρίς να κατανοούν τον θεσμικό του ρόλο
- ✚ Αναστολή εισαγωγών ασθενών στο Νοσοκομείο και ραντεβού στα ΤΕΙ, λόγω Covid-19
- ✚ Μεγάλος χρόνος αναμονής για ραντεβού και για συγκεκριμένες εξετάσεις (π.χ. μαγνητική), γεγονός που προκαλεί δυσαρέσκεια στους πολίτες
- ✚ Δυσκολία πολιτών να χρησιμοποιήσουν την τηλεφωνική πύλη «1535» για ραντεβού
- ✚ Οικονομική επιβάρυνση πολιτών για κλείσιμο ραντεβού σε πενταψήφια νούμερα
- ✚ Δυσκολίες των ιατρών να συμπληρώσουν τους ηλεκτρονικούς εισηγητικούς πίνακες για τα ΚΕΠΑ, γεγονός που επιφέρει σύγχυση και παράπονα στους πολίτες
- ✚ Άρνηση ιατρών για άυλη συνταγογράφηση
- ✚ Μεγάλη έκταση του Νοσοκομείου, διασκορπισμός των κτιρίων του, οπότε χρειάζονται μετακινήσεις για διεκπεραίωση των διαδικασιών, ταλαιπωρούνται οι ασθενείς και προκύπτει πρόβλημα φύλαξης του χώρου
- ✚ Παλαιότητα των κτιριακών υποδομών
- ✚ Μη καταγραφή προβλημάτων και πιθανών παραβιάσεων δικαιωμάτων
- ✚ Μεγάλη έλλειψη ιατρικού προσωπικού, το οποίο δυσκολεύεται να εξυπηρετήσει τον αυξανόμενο αριθμό περιστατικών σε Κλινικές, ΤΕΠ και ΤΕΙ, έλλειψη προσωπικού στη γραμματεία για κλείσιμο 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

#### **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 και αιτημάτων πολιτών για παροχή υπηρεσιών υγείας
- ✚ Εφαρμογή της τήρησης μέτρων προστασίας από τον κορωνοϊό: απαγόρευση επισκεπτηρίου, μείωση χειρουργείων
- ✚ 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

#### **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
- ✚ 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
- ✚ Απλούστευση γραφειοκρατίας, ψηφιακή διακίνηση εγγράφων
- ✚ Ύπαρξη δομών για φροντίδα των ασθενών, εάν αυτό χρειάζεται, μετά το εξιτήριο από το Νοσοκομείο
- ✚ Κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού της τηλεφωνικής πύλης «1535», για εξυπηρέτηση των ασθενών, δυνατότητα δωρεάν ηλεκτρονικού κλεισίματος ραντεβού στα νοσοκομεία, ενίσχυση της γραμματείας με επιπλέον προσωπικό για

κλείσιμο ραντεβού τηλεφωνικά, ένταξη όλων των νοσοκομείων στο σύστημα της τηλεφωνικής πύλης «1535»

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

### **ΑΛΛΟ ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ**

- ✚ Αναφορά από συνοδό ότι ο ασθενής του δέχεται απειλές από άλλον ασθενή στον θάλαμο
- ✚ Υψηλές τιμές στο κυλικείο του Νοσοκομείου
- ✚ Έγγραφο αναφορά πολίτη για καταστροφή προσωπικού του αντικειμένου από εργαζόμενο και αίτημα αποζημίωσης
- ✚ Παράπονο για υποχρεωτικό τεστ κορωνοϊού, προκειμένου να μπει 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
- ✚ Διενέργεια πειθαρχικού ελέγχου (Προκαταρκτική Εξέταση)
- ✚ 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, για την εξυπηρέτηση των πολιτών, π.χ. διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων ή ανάρτηση στην ιστοσελίδα σχετικού υλικού, ενημέρωση εξεταζομένων για τα αποτελέσματα τεστ, ενημέρωση ΕΚΕΠΥ, ΕΚΑΒ, ΥΠΕ, σύνδεσμος ενημέρωσης συγγενών-ασθενών
- ✚ Συστάσεις-οδηγίες στο καταγγελλόμενο προσωπικό για σωστή διαχείριση των περιστατικών και ευγενική συμπεριφορά προς τους πολίτες και στήριξη ασθενών με κορωνοϊό
  
- ✚ Συνάντηση των πολιτών με τη Διοίκηση του Νοσοκομείου, για επίλυση θεμάτων

- ✚ Λήψη επειγόντων μέτρων προστασίας για τη λειτουργία του Νοσοκομείου, λόγω κορωνοϊού και έλεγχος για την τήρησή τους, π.χ. τήρηση επισκεπτηρίου, προεγχειρητικός έλεγχος με τεστ
- ✚ Συνεργασία Γραφείου-Επιτροπής Νοσοκομειακών Λοιμώξεων για ενημέρωση του προσωπικού για μέτρα ατομικής προστασίας
- ✚ Καθημερινή συνεργασία/λειτουργική διασύνδεση της Διοίκησης του Νοσοκομείου με το Γραφείο και με όλα τα Τμήματα του Νοσοκομείου, για την έγκαιρη αντιμετώπιση προβλημάτων, την αντιμετώπιση δυσλειτουργιών, την εύρυθμη λειτουργία των υπηρεσιών (ΤΕΙ, ΤΕΠ, διαγνωστικά εργαστήρια, κλινικές) και τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών
- ✚ Ανάρτηση Δελτίου Τύπου του Γραφείου Προστασίας στα ΜΜΕ, προς ενημέρωση του κοινού
- ✚ Ανάρτηση, στην ιστοσελίδα και στις εισόδους του Νοσοκομείου, πληροφοριών σχετικών με τη λειτουργία του Γραφείου Προστασίας, τη νομοθεσία για τα δικαιώματα των ασθενών και σχετικά με την εξυπηρέτηση των ασθενών
- ✚ Σύμβαση με εξωτερικό ακτινοδιαγνώστη για επαναλειτουργία το Τμήματος Μαστογράφου
- ✚ Σύμβαση με ιατρούς, νοσηλευτές και διοικητικούς για την ενίσχυση των ΤΕΙ και ΤΕΠ (για τον κορωνοϊό και τα υπόλοιπα ΤΕΙ)
- ✚ Ενίσχυση του Νοσοκομείου και με προσωπικό φύλαξης
- ✚ Χωροταξική διαμόρφωση των κλινικών και των ΤΕΙ για αντιμετώπιση των περιστατικών κορωνοϊού
- ✚ Επικαιροποίηση της ιστοσελίδας του Νοσοκομείου και έμφαση στην επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- ✚ Ανακατανομή κλινών Νοσοκομείου, λόγω κορωνοϊού, δημιουργία νέων κλινών (και κλινών ΜΕΘ για τον κορωνοϊό) και αναστολή λειτουργίας τακτικών ιατρικών και χειρουργείων, πλην των έκτακτων και ογκολογικών
- ✚ Διενέργεια αιμοληψιών εκτός του κεντρικού κτιρίου του Νοσοκομείου
- ✚ Σχεδιασμός δυνατότητας υποβολής ηλεκτρονικών αιτημάτων πολιτών, ανάπτυξη ηλεκτρονικού συστήματος διακίνησης εγγράφων

## ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- ✚ Έλλειψη ενιαίου κώδικα διαχείρισης καταγγελιών
- ✚ Προβλήματα στην εύρυθμη λειτουργία του Γραφείου λόγω υποστελέχωσής του ή λόγω άσκησης παράλληλων καθηκόντων από το προσωπικό του
- ✚ Ελλιπής εκπαίδευση του προσωπικού του Γραφείου
- ✚ Σύγχυση αρμοδιοτήτων ως προς την χρέωση και την διεκπεραίωση των καταγγελιών
- ✚ Δυσκολία του Γραφείου ως προς την πρόσβασή του στο ιατρικό αρχείο του Νοσοκομείου
- ✚ Καθυστερήση 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
- ✚ Μεγάλη αναμονή και αυξημένη δυσκολία πρόσβασης στο Νοσοκομείο για ραντεβού στα ΤΕΙ, λόγω μείωσής τους εν μέσω πανδημίας
- ✚ Μη ολοκλήρωση του πειθαρχικού ελέγχου, απαξίωση του έργου του Γραφείου
- ✚ Δισταγμός πολιτών να υποβάλουν καταγγελία
- ✚ 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.
- ✚ Υψηλή χρέωση κατά τη διαδικασία κλεισίματος ραντεβού μέσω «1535»
- ✚ Έλλειψη πόρων για βελτίωση των υποδομών (παλαιότητα κτιρίων και ξενοδοχειακού εξοπλισμού)
- ✚ Μεγάλη προσέλευση ασθενών στο ΤΕΠ σε εφημερίες, υπερκάλυψη κλινών, έλλειψη θέσεων σε Μονάδες Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης

## ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

- ✚ Το Γραφείο καθίσταται αποτελεσματικό στην άμεση διαχείριση προβλημάτων πολιτών
- ✚ Υποβάλλονται και αβάσιμες καταγγελίες και παρατηρούνται άστοχοι προβληματισμοί, καθώς και ανυπομονησία πολιτών για τακτοποίηση αιτημάτων
- ✚ Το Γραφείο Προστασίας λειτουργεί ως κυματοθραύστης όλων των παραπόνων και καταγγελιών , αλλά και ως συνδεδειγμένος κρίκος για την επίλυσή τους και, ιδίως, υπό τις συνθήκες της πανδημίας.
- ✚ Το Γραφείο Προστασίας ενθαρρύνει τους πολίτες να υποβάλουν καταγγελίες, αλλά ορισμένοι δυσπιστούν όσον αφορά στον τρόπο αντιμετώπισης της καταγγελίας.
- ✚ 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
- ✚ 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
- ✚ Τα αιτήματα-καταγγελίες των πολιτών αποτελούν αφετηρία για πρόληψη και αποκατάσταση προβλημάτων
- ✚ Οι πολίτες που προσέρχονται στο Νοσοκομείο ζητούν, κατά κανόνα, να εξυπηρετηθούν άμεσα

## ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

- ✚ Άμεσες προσλήψεις προσωπικού (ιατρικού-βασικών ειδικοτήτων, νοσηλευτικού και λοιπού) όλων των ειδικοτήτων
- ✚ Δημιουργία καλύτερων συνθηκών εργασίας για αποφυγή εξαντλητικών ωραρίων και κόπωσης του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού

- ✚ Σύνταξη ενιαίου κανονισμού διαχείρισης καταγγελιών, με περιγραφή των ορίων αρμοδιότητας των Γραφείων και του πειθαρχικού τους ρόλου
- ✚ Επαρκής στελέχωση του Γραφείου με εξειδικευμένο προσωπικό
- ✚ Ενιαία 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)
- ✚ Καθιέρωση τακτικών συναντήσεων μεταξύ του προσωπικού του Γραφείου και του λοιπού προσωπικού με τη Διοίκηση, για ανταλλαγή καλών πρακτικών, αντιμετώπιση προβλημάτων και παροχή ποιοτικών υπηρεσιών
- ✚ Αναβάθμιση της Π.Φ.Υ. , για την αποσυμφόρηση των νοσοκομείων
- ✚ Τροποποίηση συστήματος εφημερίας των Νοσοκομείων, ώστε να εφημερεύουν ταυτόχρονα νοσοκομεία κορμού στην Αττική
- ✚ Συναντήσεις του προσωπικού των Γραφείων στο Υπουργείο Υγείας, για ανταλλαγή εμπειριών και παροχή οδηγιών
- ✚ 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
- ✚ Προσλήψεις μόνιμων διερμηνέων σε νοσοκομεία όπου προσέρχονται πρόσφυγες και συνεργασία με ΜΚΟ για αυτόν τον σκοπό

### **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
- ✚ Ερώτημα δημοσιογράφου για την καταλληλότητα των масκών
- ✚ Διαμαρτυρία για την διακοπή λειτουργίας των ΤΕΙ και την μη πραγματοποίηση χειρουργείων λόγω πανδημίας
- ✚ Παράπονο για κλείσιμο του κυλικείου του Νοσοκομείου το Σαββατοκύριακο
- ✚ Αίτημα ασθενούς για πρόσβαση σε αυτεπάγγελτη εισαγγελική παραγγελία



**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/συντονισμός Διοίκησης – Προϊσταμένων τμημάτων και κλινικών-Γραφείου Προστασίας για βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών (σε ΤΕΙ, ΤΕΠ, διαγνωστικά εργαστήρια), διαχείριση των παραπόνων-συγκρούσεων, εφαρμογή δεξιοτήτων επικοινωνίας, τήρηση μέτρων αποφυγής διασποράς του κορωνοϊού
- ✚ Προσλήψεις προσωπικού
- ✚ Αποκατάσταση βλαβών ιατρικών μηχανημάτων
- ✚ Διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων και ανάρτηση στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου για τα δικαιώματα των ασθενών, τη λειτουργία του Γραφείου, τον «Οδηγό του Πολίτη» και τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες
- ✚ Χορήγηση στους πολίτες αντιγράφου του ιατρικού τους φακέλου σε ψηφιακή ή ένχαρτη μορφή
- ✚ Σήμανση στους χώρους του Νοσοκομείου
- ✚ Διευκόλυνση στην πρόσβαση των πολιτών σε τρίτοβάθμιους φορείς υγείας για εξειδικευμένες εξετάσεις
- ✚ Συνεργασία του Γραφείου με μη κυβερνητικές οργανώσεις
- ✚ Διανομή και συμπλήρωση ερωτηματολογίων ικανοποίησης ασθενών, επεξεργασία των αποτελεσμάτων, για επίλυση δυσλειτουργιών
- ✚ Προβολή των καλών πρακτικών για βελτιστοποίηση των λειτουργιών και για παράδειγμα προς μίμηση

- ✚ Μέρμνα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων
- ✚ Ενημέρωση οικείων για ασθενείς μέσω ειδικού Γραφείου Κοινωνικών Λειτουργιών
- ✚ Συνεργασία του Γραφείου με την Αστυνομία και την Εθνική Αρχή Διαφάνειας, στο πλαίσιο διερεύνησης καταγγελιών

## 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
- ✚ Έλλειψη ιατρικού προσωπικού, νοσηλευτικού, διοικητικού και λοιπού προσωπικού, γήρανση των εργαζομένων και ,ιδίως, υπό τις συνθήκες κορωνοϊού
- ✚ Συντονιστικά προβλήματα και αναδιάταξη χώρων λόγω του κορωνοϊού
- ✚ Δυσκολία του Γραφείου Δικαιωμάτων για πρόσβαση στους ιατρικούς φακέλους των ασθενών με κορωνοϊό
- ✚ 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
- ✚ Μεγάλη αναμονή για ραντεβού και χειρουργικές επεμβάσεις- έλλειψη αναισθησιολόγων
- ✚ 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
- ✚ 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 και επισκεπτών, λόγω κορωνοϊού, επιβάρυνε ψυχολογικά τους ασθενείς και απαιτήθηκε αποτελεσματικότερη οργάνωση των νοσηλευτικών τμημάτων

#### **ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ**

- ✚ Αναβάθμιση των Γραφείων σε Τμήματα και ενίσχυση του θεσμικού τους ρόλου
- ✚ Καθιέρωση-σύνταξη ενιαίου κανονισμού διαχείρισης καταγγελιών
- ✚ Επιμόρφωση του προσωπικού των Γραφείων και επαρκής στελέχωσή τους
- ✚ Δημιουργία καλύτερων συνθηκών εργασίας για τους επαγγελματίες υγείας και αποφυγή κόπωσης μέσω εξαντλητικών ωραρίων
- ✚ Κατανόηση του ρόλου του Γραφείου ως διαμεσολαβητή για τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών

- ✚ Επαρκής στελέχωση των Γραφείων και χορήγηση του ανθυγιεινού επιδόματος στο προσωπικό τους
- ✚ Καθιέρωση τακτικών συναντήσεων των υπαλλήλων των Γραφείων Προστασίας, σε επίπεδο Υ.ΠΕ., για ανταλλαγή καλών πρακτικών και καθορισμό στόχων και κοινών κατευθυντηρίων οδηγιών για την αντιμετώπιση προβλημάτων
- ✚ Δικτύωση των Γραφείων με τις δομές ΠΦΥ, για την άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών
- ✚ Προσβάσιμη τηλεφωνική επικοινωνία με ΚΕΠΑ και ΟΠΕΚΑ
- ✚ Επικαιροποίηση του ενιαίου εντύπου παραπόνων
- ✚ Παροχή οδηγιών από το Υπουργείο σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την εξυπηρέτηση ευάλωτων ομάδων
- ✚ Αξιοποίηση από το Υπουργείο των στοιχείων των Εκθέσεων Πεπραγμένων των Γραφείων Δικαιωμάτων, με στόχο την υλοποίηση νέων πολιτικών δημόσιας υγείας
- ✚ Αναβάθμιση της πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας, προκειμένου να αποσυμφορηθούν τα νοσοκομεία
- ✚ Συμμόρφωση των ληπτών στις υποχρεώσεις τους στο Νοσοκομείο και εκστρατεία για την εξάλειψη περιστατικών βίας σε βάρος των εργαζομένων στα Νοσοκομεία

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

##### **ΑΛΛΟ ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ**

- ✚ Καταγγελία για παραβίαση προσωπικών δεδομένων
- ✚ Απόκρυψη στοιχείων από το Μητρώο Καταγραφής Περιστατικών
- ✚ Παράπονο για μη λειτουργία ιατρείου λόγω κορωνοϊού
- ✚ Αδυναμία πληρωμής μοριακών ελέγχων σε ιδιωτικά εργαστήρια

##### **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), τα οποία καταγράφονται, 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 (π.χ.επίπληξη)
- ✚ 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 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 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, σωματεία, 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

- ✚ Παρακολούθηση επιμορφωτικών σεμιναρίων
- ✚ Οδηγίες προς το προσωπικό για μείωση του συνωστισμού στις εφημερίες και συνεχείς έλεγχοι για τήρηση των μέτρων πρόληψης κατά του κορωνοϊού, με παράλληλη ψυχολογική υποστήριξη του προσωπικού
- ✚ Ενημέρωση των πολιτών για δωρεάν μοριακό έλεγχο στο Νοσοκομείο
- ✚ Χαρτογράφηση των χώρων του Νοσοκομείου και αντίστοιχη αποτύπωση τους σε έντυπο για τους πολίτες
- ✚ Ενεργοποίηση και χρήση ασθενοφόρου για επιστροφή ασθενών στην οικία τους μετά από εξιτήριο
- ✚ Επεξεργασία ερωτηματολογίων ασθενών και ανάρτηση στην ηλεκτρονική σελίδα του Νοσοκομείου
- ✚ Προβολή φορέων ΠΦΥ για αποσυμφόρηση των Νοσοκομείων
- ✚ 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 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

## 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
- ✚ Ανάγκη για νομική κάλυψη του Γραφείου
- ✚ 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 προγραμματισμού ραντεβού, λόγω αυξανόμενης ζήτησης, δυσλειτουργία της πλατφόρμας των ηλεκτρονικών ραντεβού
- ✚ Παλαιότητα κτιρίων και ξενοδοχειακών υποδομών, τεχνικές βλάβες (π.χ. ανελκυστήρων), με αποτέλεσμα την δυσκολία μετακίνησης ασθενών εντός του Νοσοκομείου
- ✚ Έλλειψη χώρων για στέγαση τμημάτων (π.χ. για διοικητικές υπηρεσίες) και για στάθμευση, δυσκολία πρόσβασης για ΑΜΕΑ, καθώς δεν υπάρχουν ράμπες

## 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
- ✚ Η αναστολή λειτουργίας των ΤΕΙ, λόγω κορωνοϊού, επιφέρει τα παράπονα των πολιτών

- ✚ 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

## 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-πλασίου διαχείρισης καταγγελιών και αιτημάτων των πολιτών
- ✚ Συνεργασία του προσωπικού του Γραφείου με Νομικό Σύμβουλο του Νοσοκομείου ή του Υπουργείου, προκειμένου να υπάρξει νομική κάλυψη και νομική υποστήριξη ιατρών - νοσηλευτών
- ✚ 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
- ✚ Ανάγκη ανακαίνισης-καθαριότητας των κτιρίων των Νοσοκομείων και αύξησης των λειτουργικών χώρων



- ✚ Τεχνολογικός εκσυγχρονισμός του Γραφείου και στέγασή του σε κατάλληλο χώρο
- ✚ Εκσυγχρονισμός του ιατρικού εξοπλισμού
- ✚ Διενέργεια δωρεάν μοριακών ελέγχων σε όλους τους ασθενείς
- ✚ 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
- ✚ Ενημέρωση προς τους πολίτες για τη λειτουργία και το θεσμικό ρόλο των Γραφείων
- ✚ 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
- ✚ Γνωστοποίηση ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων

### **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, τήρηση του Οδηγού ορθής διοικητικής συμπεριφοράς, σεβασμό των δικαιωμάτων των ασθενών και οργάνωση των υπηρεσιών
- ✚ Στελέχωση της Γραμματείας των Τακτικών Εξωτερικών Ιατρείων (ραντεβού) και εφαρμογή ηλεκτρονικού ραντεβού
- ✚ Βελτιώσεις για την καλύτερη λειτουργία των τμημάτων του Νοσοκομείου
- ✚ Προσλήψεις ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού
- ✚ Βελτίωση της κτιριακής υποδομής του Νοσοκομείου, των εγκαταστάσεων και του υλικοτεχνικού εξοπλισμού

#### **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
- ✚ Λειτουργικά προβλήματα στα ΤΕΙ, ΤΕΠ και διαγνωστικά εργαστήρια, π.χ. μεγάλη λίστα αναμονής για ραντεβού, με συνέπεια τα προφορικά παράπονα
- ✚ 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
- ✚ Ορισμένοι πολίτες διστάζουν να υποβάλουν καταγγελίες
- ✚ Διατυπώνονται προφορικά παράπονα για λήψη μέτρων κατά του κορωνοϊού, για λειτουργία ΤΕΙ και ΤΕΠ

#### **ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ**

- ✚ Αναβάθμιση/μετατροπή των Γραφείων σε Τμήματα και χορήγηση ανθυγιεινού επιδόματος
- ✚ Επιμόρφωση του προσωπικού των Γραφείων με σεμινάρια
- ✚ Χορήγηση ειδικής άδειας λόγω ανθυγιεινών συνθηκών εργασίας
- ✚ Σύνταξη ενιαίου κανονισμού διαχείρισης καταγγελιών

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

#### **ΑΛΛΟ ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ**

- ✚ Έλλειψη αίματος σε συγκεκριμένη ομάδα
- ✚ Ο πολίτης ζήτησε να παραβεί τον κανονισμό επισκεπτηρίου
- ✚ Γνησιότητα εγγράφων διορισμού ιατρού
- ✚ Μακροχρόνια παραμονή ασθενούς σε κλινική του Νοσοκομείου
- ✚ Παράδοση εξετάσεων ετέρου προσώπου
- ✚ Δυσλειτουργία στην καθοδήγηση ύποπτων περιστατικών για κορωνοϊό στην αρχή της πανδημίας
- ✚ Δυσλειτουργία στην διασταύρωση εφημεριών κατά την παραπομπή ασθενών σε ειδικότητες

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

- ✚ Διερεύνηση καταγγελιών, έγγραφη απάντηση-εξήγηση στον πολίτη
- ✚ 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
- ✚ Συναντήσεις του προσωπικού του Γραφείου με επικεφαλής τμημάτων της Ιατρικής Υπηρεσίας του Νοσοκομείου για αντιμετώπιση προβλημάτων
- ✚ Προσπάθεια αντιμετώπισης οργανωτικών ελλείψεων για την εύρυθμη λειτουργία της ιατρικής, νοσηλευτικής, παραϊατρικής και διοικητικής υπηρεσίας
- ✚ Προσλήψεις ιατρών και νοσηλευτών
- ✚ Οδηγίες – συστάσεις-επιπλήξεις προς το προσωπικό του Νοσοκομείου για αποφυγή ανάρμοστων συμπεριφορών, ορθή διαχείριση των περιστατικών και τήρηση των διαδικασιών
- ✚ Άμεση εξυπηρέτηση πολιτών από το Γραφείο, οι οποίοι εκφράζουν τις υπηρεσίες τους

#### **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
- ✚ Ακύρωση χειρουργείων και τακτικών ραντεβού και διαχείριση επισκεπτηρίου λόγω Covid – 19
- ✚ Αναγκαιότητα επισκευής βλαβών στο κτίριο Νοσοκομείου, λόγω σεισμού

#### **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 Γραφείου 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

- ✚ Λειτουργία δανειστικής βιβλιοθήκης
- ✚ Επείγουσα καισαρική σε έγκυο που δεν παρακολουθείται από ιατρό του Νοσοκομείου

### 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. και υποβολή σχετικής πρότασης για διεξαγωγή σεμιναρίων για δεξιότητες επικοινωνίας
- ✚ Διευκόλυνση πρόσβασης του πολίτη στις υπηρεσίες υγείας, εν μέσω κορωνοϊού (εξ' αποστάσεως ηλεκτρονική συνταγογράφηση)
- ✚ Ενίσχυση της Γραμματείας για τα τηλεφωνικά ραντεβού και προγραμματισμός ραντεβού ηλεκτρονικά
- ✚ Ενίσχυση του προσωπικού στην είσοδο του Νοσοκομείου
- ✚ Οργάνωση των υπηρεσιών, με στόχο την προσβασιμότητα στις υπηρεσίες υγείας
- ✚ 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
- ✚ Αύξηση της γραφειοκρατίας, καθώς οι πολίτες ζητούν έγγραφη επιβεβαίωση του ραντεβού, για την αστυνομία
- ✚ Ενίσχυση του προσωπικού φύλαξης στην είσοδο του Νοσοκομείου
- ✚ Δυσκολίες στο «κλείσιμο» ραντεβού τηλεφωνικά, αναμονή για χειρουργεία, ραντεβού στα ΤΕΙ και για διαγνωστικές εξετάσεις

## 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
- ✚ Σε ορισμένα Νοσοκομεία, δίνεται βαρύτητα στην υγειονομική κρίση, οπότε τα θέματα του Γραφείου Προστασίας επιλύονται σε δεύτερο χρόνο

## 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
- ✚ Προσοχή και θετική στάση του προσωπικού στην εκτέλεση των καθηκόντων του
- ✚ Συνεργασία των υπηρεσιών του Νοσοκομείου για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών
- ✚ Επιμόρφωση του προσωπικού των Γραφείων
- ✚ Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών
- ✚ Ύπαρξη μεταφραστών στα Νοσοκομεία
- ✚ Σύνταξη ενιαίου κανονισμού διαχείρισης καταγγελιών