



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**

**«Έκθεση Πεπραγμένων Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών
Υπηρεσιών Υγείας των Νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ., έτους 2021».
(Α΄ & Β΄ Εξαμήνου)**

Ιούλιος, 2022

Πίνακας περιεχομένων

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄: ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	4
Α. Συνολική Αποτύπωση Δραστηριότητας έτους 2021, ανά Υ.Πε.....	4
Α.1 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ	4
Α.2.1 ΕΚΒΑΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	5
Α.2.2 ΕΚΒΑΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΠΕΡΙΟΔΩΝ.....	6
Α.3 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ	6
Α.4 ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΔΙΑΠΙΣΤΩΜΕΝΗΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	7
Α.5 ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ/ΜΕΤΡΑ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ..	7
Α.6 Αίτια Καταγγελιών.....	8
Α.7 Διάγραμμα ποσοστιαίας απεικόνισης των διαπιστωμένων παραβιάσεων των δικαιωμάτων ληπτών υπηρεσιών υγείας ανά Υ.Πε.	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄: ΛΗΨΗ ΜΕΤΡΩΝ, ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ, ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ, ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ	12
Β.1 Λήψη Μέτρων, Βελτιώσεις, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 1 ^η Υ.Πε.....	12
Β.2 Λήψη Μέτρων, Βελτιώσεις, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 2 ^η Υ.Πε.....	14
Β.3 Λήψη Μέτρων, Βελτιώσεις, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 3 ^η Υ.Πε.....	18
Β.4 Λήψη Μέτρων, Βελτιώσεις, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 4 ^η Υ.Πε.....	20
Β.5 Λήψη Μέτρων, Βελτιώσεις, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 5 ^η Υ.Πε.....	22
Β.6 Λήψη Μέτρων, Βελτιώσεις, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 6 ^η Υ.Πε.....	24
Β.7 Λήψη Μέτρων, Βελτιώσεις, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 7 ^η Υ.Πε.....	25
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ΄: ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΑΝΑ Υ.ΠΕ.....	26
Γ.1 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 1 ^η Υ.Πε.....	26
Γ.2 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 2 ^η Υ.Πε.	26
Γ.3 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 3 ^η Υ.Πε.	27
Γ.4 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 4 ^η Υ.Πε.	27
Γ.5 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 5 ^η Υ.Πε.	28
Γ.6 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 6 ^η Υ.Πε.	28
Γ.7 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 7 ^η Υ.Πε.	29
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ΄: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	30

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Αυτοτελές Τμήμα Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας της Κ.Υ. του Υπουργείου Υγείας, βάσει των κείμενων διατάξεων του άρθρου 60 του Νόμου 4368/2016 (ΦΕΚ 21/Α'/2016) και του άρθρου 3 της αριθμ. Α3δ/Γ.Π.οικ. 10976/2017 Υπουργικής Απόφασης (ΦΕΚ 662/Β'/2017), συγκέντρωσε και επεξεργάστηκε τις εκθέσεις πεπραγμένων από τα αντίστοιχα Γραφεία των Νοσοκομείων ανά Υγειονομική Περιφέρεια της Χώρας και συνέταξε την παρούσα «Έκθεση Πεπραγμένων των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας των Νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ., Α' και Β' Εξαμήνου, έτους 2021».

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α': ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Πίνακες Α': περιλαμβάνεται η αριθμητική αποτύπωση του συνόλου των αιτημάτων – παραπόνων ανά Υγειονομική Περιφέρεια, γραπτών και προφορικών, τα οποία υποβλήθηκαν το έτος 2021.

Διάγραμμα ποσοστιαίας απεικόνισης του συνόλου των αιτημάτων – παραπόνων με διαπιστωμένες παραβιάσεις δικαιωμάτων ανά Υγειονομική Περιφέρεια.

Πίνακας Β': περιλαμβάνει τα αίτια των παραπόνων - αιτημάτων, ομαδοποίηση και ποσοστιαία απεικόνιση.

Επίσης, γραφήματα των δεδομένων ανά Υγειονομική Περιφέρεια, περιλαμβάνονται στο Παράρτημα.

Α. Συνολική Αποτύπωση Δραστηριότητας έτους 2021, ανά Υ.Πε.

Α.1 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ

	1 ^η Υ.Πε.	2 ^η Υ.Πε.	3 ^η Υ.Πε.	4 ^η Υ.Πε.	5 ^η Υ.Πε.	6 ^η Υ.Πε.	7 ^η Υ.Πε.	ΣΥΝΟΛΑ
ΓΡΑΠΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ	633	308	228	193	84	128	158	1732
ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ	1236	923	228	313	78	1228	831	4837
ΜΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΤΙΚΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ	4113	3178	229	2643	1141	1001	67	12372
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	5982	4409	685	3149	1303	2357	1056	18941
ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ	841	371	761	309	90	219	225	2816

Α.2.1 ΕΚΒΑΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

	1η Υ.Πε.	2η Υ.Πε.	3η Υ.Πε.	4η Υ.Πε.	5η Υ.Πε.	6η Υ.Πε.	7η Υ.Πε.	ΣΥΝΟΛΑ
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ & ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΟΝΤΑ*	448	112	211	143	52	76	97	1139
ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ Η΄ Ε.Δ.Ε. & ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	10	36	2	0	7	8	1	64
ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ., ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ, κ.λ.π.)	10	3	2	1	0	0	4	20
ΕΚΚΡΕΜΕΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ (ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗ Η΄ Ε.Δ.Ε.)	48	58	6	22	16	8	5	163
ΑΜΕΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	99	78	2	14	2	20	34	249
ΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ (ΑΝΑΚΛΗΣΕΙΣ, ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)	17	78	5	9	5	12	10	136
ΑΛΛΑ	1	3	0	4	2	4	7	21

Α.2.2 ΕΚΒΑΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΠΕΡΙΟΔΩΝ

	1η Υ.Πε.	2η Υ.Πε.	3η Υ.Πε.	4η Υ.Πε.	5η Υ.Πε.	6η Υ.Πε.	7η Υ.Πε.	ΣΥΝΟΛΑ
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ & ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΟΝΤΑ*	55	18	4	17	5	3	3	105
ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ Η΄ Ε.Δ.Ε. & ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	0	4	4	2	1	2	0	13
ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ., ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ, κ.λ.π.)	0	1	0	1	0	0	0	2
ΑΛΛΑ	6	0	0	1	1	2	1	11

Α.3 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

	1 ^η Υ.Πε.	2 ^η Υ.Πε.	3 ^η Υ.Πε.	4 ^η Υ.Πε.	5 ^η Υ.Πε.	6 ^η Υ.Πε.	7 ^η Υ.Πε.	ΣΥΝΟΛΑ
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ & ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	1162	913	227	312	76	1225	735	4650
ΔΙΑΤΕΤΑΓΜΕΝΗ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	52	0	0	1	1	0	26	80
ΚΑΜΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑ	16	2	1	0	1	3	49	72
ΑΛΛΟ	6	8	0	0	0	0	21	35

Α.4 ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΔΙΑΠΙΣΤΩΜΕΝΗΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

	1η Υ.Πε.	2η Υ.Πε.	3η Υ.Πε.	4η Υ.Πε.	5η Υ.Πε.	6η Υ.Πε.	7η Υ.Πε.	ΣΥΝΟΛΑ
ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΧΡΟΝΟΥ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	163	115	25	81	8	36	67	495

Α.5 ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ/ΜΕΤΡΑ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

	1η Υ.Πε.	2η Υ.Πε.	3η Υ.Πε.	4η Υ.Πε.	5η Υ.Πε.	6 ^η Υ.Πε.	7η Υ.Πε.	ΣΥΝΟΛΑ
ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	410	104	79	73	48	57	209	980
ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ	151	44	14	33	45	31	152	470
ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ	4	1	0	2	1	1	1	10
ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ	1	0	1	0	0	0	3	5
ΑΛΛΟ	12	0	1	3	0	33	273	322

A.6 Αίτια Καταγγελιών.

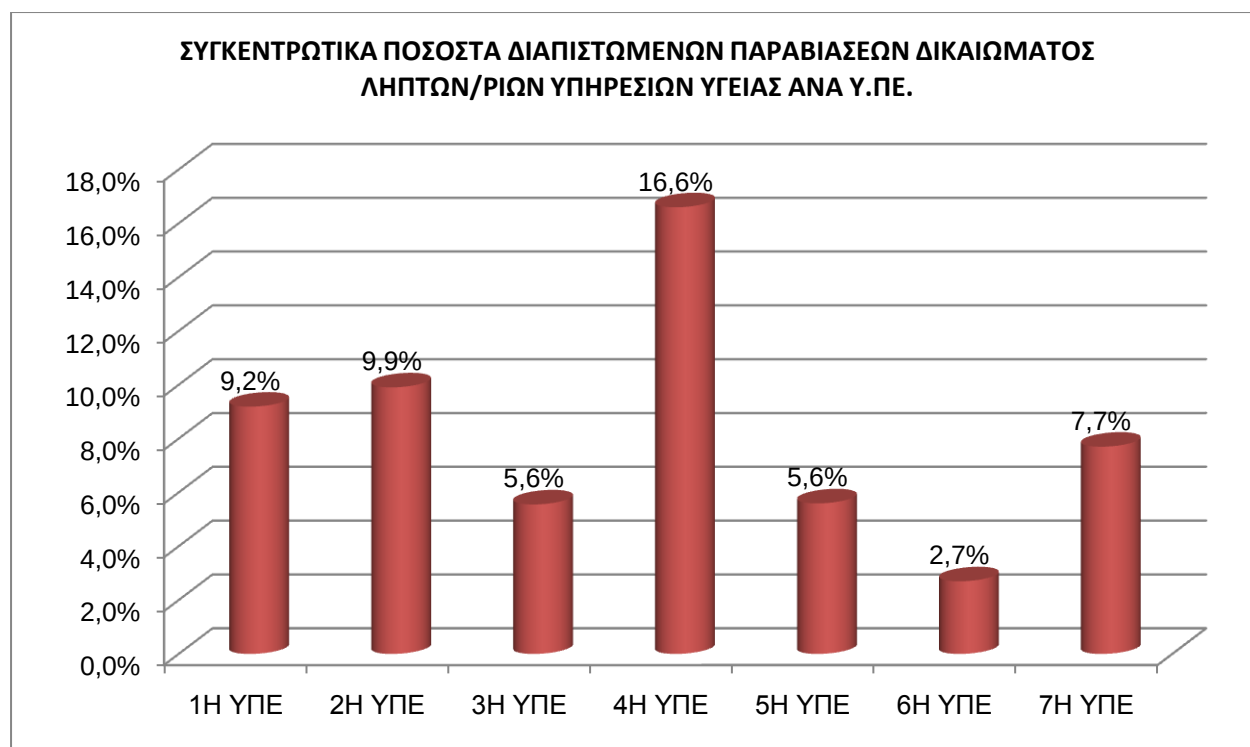
ΠΙΝΑΚΑΣ Β΄: Ομαδοποίηση αιτίων / Ποσοστώσεις

ΑΙΤΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ		ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΝΑ ΑΙΤΙΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΝΑ ΟΜΑΔΟΠΟΙΗΣΗ ΑΙΤΙΩΝ
Α. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ				
ΦΡΟΝΤΙΔΑ/ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ	ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	257	3,36%	6,78%
	ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	92	1,20%	
	ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	48	0,63%	
	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗΣ	121	1,58%	
ΑΝΕΠΑΡΚΗΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ	ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ	9	0,12%	1,82%
	ΚΑΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	130	1,70%	
ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ/ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΣΤΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ	144	1,89%	8,56%
	ΣΤΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	127	1,66%	
	ΣΤΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ	94	1,23%	
	ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	208	2,72%	
	ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	81	1,06%	
Β. ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ				
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	11	0,14%	1,69%
	ΚΛΟΠΗ/ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ	118	1,54%	

ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ	ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	193	2,53%	2,53%
ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ	ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΣΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)	171	2,24%	6,15%
	ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	111	1,45%	
	ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ	54	0,71%	
	ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ	134	1,75%	
Γ. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΦΟΡΕΑ				
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΛΙΝΙΚΩΝ/ΤΜΗΜΑΤΩΝ	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Τ.Ε.Ι.	304	3,98%	15,56%
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Τ.Ε.Π.	148	1,94%	
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Μ.Ε.Θ.	29	0,38%	
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ	101	1,32%	
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ	225	2,95%	
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΛΙΝΙΚΩΝ	183	2,40%	
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	145	1,90%	
	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ	31	0,41%	
	ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	23	0,30%	
ΘΕΜΑΤΑ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	ΕΛΛΕΙΨΗ ΑΝΑΛΩΣΙΜΩΝ & ΦΑΡΜΑΚΩΝ	44	0,58%	1,64%
	ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ	81	1,06%	
ΠΑΝΔΗΜΙΑ/ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	ΜΕΙΩΣΗ ΡΑΝΤΕΒΟΥ Τ.Ε.Ι. ΛΟΓΩ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ	397	5,20%	11,28%
	ΑΝΑΣΤΟΛΗ/ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΛΟΓΩ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ	203	2,66%	

	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΚΟΡΩΝΟΪΟΥ	138	1,81%	
	ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ	28	0,37%	
	ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)	96	1,26%	
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	ΣΤΗ ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ	77	1,01%	2,81%
	ΣΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ	138	1,81%	
Δ. ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ - ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ				
ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ/ ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	507	6,64%	13,63%
	ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	252	3,30%	
	ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	264	3,46%	
	ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	18	0,24%	
	ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ	19	0,25%	0,39%
	ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ	11	0,14%	
ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΣΕ ΚΑΝΟΝΕΣ	ΤΗΡΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟ)	152	1,99%	2,24%
	ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ	19	0,25%	
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ	192	2,51%	24,91%
	ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	1711	22,40%	
Σύνολα:		7639	100,00%	100,00%

A.7 Διάγραμμα ποσοστιαίας απεικόνισης των διαπιστωμένων παραβιάσεων των δικαιωμάτων ληπτών υπηρεσιών υγείας ανά Υ.Πε.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄: ΛΗΨΗ ΜΕΤΡΩΝ, ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ, ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ, ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

Β.1 Λήψη Μέτρων, Βελτιώσεις, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 1^η Υ.Πε.

ΜΕΤΡΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

- ✚ Βελτίωση οργάνωσης του Γραφείου (σήμανση, ψηφιακή παρακολούθηση υποθέσεων και εγγράφων, στελέχωση με προσωπικό και παροχή εξοπλισμού).
- ✚ Εξέταση προφορικών παραπόνων και άμεση ικανοποίηση δικαιολογημένων αιτημάτων.
- ✚ Τακτικές συναντήσεις της Διοίκησης και του Γραφείου με τους Διευθυντές των Τμημάτων, στα πλαίσια συντονισμού εξάλειψης δυσλειτουργιών.
- ✚ Υλοποίηση συναντήσεων της διεπιστημονικής ομάδας για τη διαχείριση κρίσεων και προβλημάτων.
- ✚ Οδηγίες – συστάσεις στο προσωπικό σχετικά με την προστασία των δικαιωμάτων των ασθενών και για την τήρηση των διαδικασιών, με στόχο την επίτευξη υψηλού ποσοστού ικανοποίησης των ασθενών/ληπτών υπηρεσιών υγείας.
- ✚ Μέριμνα για την πρόσβαση ΑΜΕΑ, σήμανση πρόσβασης χώρων.
- ✚ Επιβράβευση του προσωπικού του Νοσοκομείου, ιατρικού, νοσηλευτικού, διοικητικού προσωπικού.
- ✚ Διενέργεια rapid test στους συνοδούς ασθενών και ενημέρωση για την αυστηρή τήρηση μέτρων προς αποφυγή της μετάδοσης του κορωνοϊού.
- ✚ Σύσταση Επιτροπής Ελέγχου για την εφαρμογή του αντικαπνιστικού νόμου.
- ✚ Προμήθεια σύγχρονου ιατροτεχνολογικού και ξενοδοχειακού εξοπλισμού και βελτίωση των ηλεκτρονικών/ψηφιακών διαδικασιών.
- ✚ Εκπαίδευση του ιατρικού προσωπικού για τη συμπλήρωση των φακέλων ΚΕΠΑ.
- ✚ Παροχή καρτών αναγραφής ονόματος και ιδιότητας για τους εργαζόμενους.
- ✚ Αυτεπάγγελτες παρεμβάσεις για παρακολούθηση καταγραφής και τήρησης λίστας χειρουργείου.
- ✚ Οδηγίες στους υπευθύνους τμημάτων για τη μετατροπή του νοσοκομείου σε νοσοκομείο αναφοράς.
- ✚ Ενημέρωση των πολιτών για τις διοικητικές διαδικασίες και την ατομική προστασία.
- ✚ Αξιοποίηση της γνώσης από τη διερεύνηση παραπόνων-καταγγελιών, προς βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- ✚ Παρεμβάσεις της Διοίκησης για βελτίωση λειτουργίας των ΤΕΙ και ΤΕΠ, εγκατάσταση ηλεκτρονικού συστήματος αναμονής.

- ✚ Συμπλήρωση ερωτηματολογίων έρευνας περί ικανοποίησης ασθενών.
- ✚ Προτάσεις για βελτίωση του χρονοδιαγράμματος του προγραμματισμού ιατρικών ραντεβού μέσω της τηλεφωνικής πύλης «1535».
- ✚ Ενίσχυση της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας με τους πολίτες και της αποστολής ηλεκτρονικά των αποτελεσμάτων εξετάσεων.
- ✚ Ανάρτηση αφισών, σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων.

ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ

- ✚ Προσλήψεις ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού.
- ✚ Βελτίωση υλικοτεχνικών υποδομών και οργάνωσης, εφαρμογή της άυλης συνταγογράφησης.
- ✚ Βελτίωση του χρόνου ανταπόκρισης των τμημάτων σε αιτήματα πολιτών με αποτέλεσμα την μείωση παραπόνων ως προς την ταχύτητα εξυπηρέτησης.
- ✚ Συναντήσεις της Διοίκησης με τους διευθυντές των τμημάτων για επίλυση προβλημάτων.
- ✚ Λειτουργία ιατρείου πόνου.
- ✚ Διόρθωση παρεχόμενων πληροφοριών μέσω της ιστοσελίδας του Νοσοκομείου
- ✚ Δημιουργία θεματικής ενότητας «Για τον Πολίτη» στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου.

ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

- ✚ Τοποθέτηση ράμπας εισόδου και τήρηση των θέσεων στάθμευσης για ΑΜΕΑ.
- ✚ Ψηφιοποίηση φακέλων ασθενών, ηλεκτρονική προτεραιότητα σε ΤΕΙ και ΤΕΠ.
- ✚ Σύσταση εμβολιαστικού κέντρου.
- ✚ Αύξηση αριθμού κλινών ΜΕΘ.
- ✚ Πιλοτική εφαρμογή της ηλεκτρονική παραγγελίας μετάγγισης μονάδων αίματος.
- ✚ Μείωση του χρόνου αναμονής απάντησης σε γραπτές αναφορές/παράπονα.
- ✚ Οδηγίες για παροχή πληροφοριών, σύμφωνα με τον Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.
- ✚ Ανακαίνιση κτιριακών δομών.
- ✚ Βελτίωση προγράμματος διατροφής των ασθενών.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- ✚ Έλλειψη εξειδικευμένου ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού.
- ✚ Έλλειψη ενός ενιαίου κανονισμού διαχείρισης των καταγγελιών που δέχονται τα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας.
- ✚ Αναμονή των ασθενών σε ΤΕΙ και ΤΕΠ.
- ✚ Παλαιότητα των κτιριακών υποδομών, προβλήματα φύλαξης και καθαριότητας.

- ✚ Παρατηρείται διανομή καρτών για χρήση ιδιωτικών ασθενοφόρων.
- ✚ Καθυστερήσεις σε ιατρικές απαντήσεις.
- ✚ Σημαντικός αριθμός πολιτών απευθύνεται στο Νοσοκομείο για συνταγογράφηση.

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

- ✚ Το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου, συνεργάζεται σε αρκετά ικανοποιητικό βαθμό με τα λοιπά τμήματα του Νοσοκομείου και ως αποδέκτης των αιτημάτων-παραπόνων των πολιτών, ανταποκρίνεται και παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες και την ενημέρωση που απαιτείται στις διαδικασίες.
- ✚ Λειτουργία νοσοκομείων “ως νοσοκομεία αναφοράς” στην διάρκεια της πανδημίας.
- ✚ Η μη δυνατότητα και ο περιορισμός επισκεπτηρίου λόγω πανδημίας, επιβάρυνε την ψυχολογία των ασθενών και των συγγενών τους.
- ✚ Η ιδιαίτερη φύση του παιδιατρικού Νοσοκομείου απαίτησε ειδικούς χειρισμούς, στο πλαίσιο της πανδημίας.
- ✚ Παρατηρείται σοβαρή δυσκολία στην εύρεση δομών φροντίδας και αποκατάστασης του ασθενούς μετά το εξιτήριο.
- ✚ Παρατηρήθηκε μείωση των καταγγελιών για ενδεχόμενες περιπτώσεις διαφθοράς ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού και μείωση παραπόνων για ενδεχόμενες ανάρμοστες συμπεριφορές προσωπικού.
- ✚ Παρατηρήθηκε ποιοτικότερη επικοινωνία του προσωπικού του νοσοκομείου με τους λήπτες υπηρεσιών υγείας και των συνοδών τους και αύξηση των ευχαριστηρίων στα γραφεία προστασίας των δικαιωμάτων.
- ✚ Καταγράφεται μείωση του αριθμού των συνολικών παραπόνων κατά 45% περίπου.

Β.2 Λήψη Μέτρων, Βελτιώσεις, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 2^η Υ.Πε.

ΜΕΤΡΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

- ✚ Διερεύνηση όλων των καταγγελιών και εμπρόθεσμη παροχή εξηγήσεων.
- ✚ Άμεση εξυπηρέτηση των ασθενών με τη διαμεσολάβηση του Γραφείου, σε θέματα ιατρικών εξετάσεων, ραντεβού, κ.λ.π.
- ✚ Μέριμνα για διευκόλυνση στην πρόσβαση καρκινοπαθών στο Νοσοκομείο.
- ✚ Άμεση επίλυση προβλημάτων/επικοινωνία με τους λήπτες υπηρεσιών υγείας και προαγωγή της βέλτιστης παροχής νοσοκομειακής φροντίδας και περίθαλψης.

- ✚ Καθημερινή συνεργασία, λειτουργική διασύνδεση της Διοίκησης του Νοσοκομείου με το Γραφείο και με όλα τα Τμήματα του Νοσοκομείου για την άμεση αντιμετώπιση προβλημάτων και την αντιμετώπιση δυσλειτουργιών με σκοπό την άμεση βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- ✚ Μέριμνα για την εξυπηρέτηση προσφύγων-μεταναστών σε συνεργασία με το Γραφείο Εξυπηρέτησης Μεταναστών.
- ✚ Ανάρτηση, στην ιστοσελίδα και στις εισόδους του Νοσοκομείου, πληροφοριών σχετικών με τη λειτουργία του Γραφείου Προστασίας, τη νομοθεσία για τα δικαιώματα των ασθενών και χρήσιμες πληροφορίες για την εξυπηρέτηση των ασθενών.
- ✚ Διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων για τους πολίτες και το προσωπικό του Νοσοκομείου.
- ✚ Μέριμνα της Διοίκησης για σύναψη σύμβασης με εξωτερικό ακτινοδιαγνώστη για επαναλειτουργία του Τμήματος Μαστογράφου.
- ✚ Ανακατανομή κλινών και τμημάτων του Νοσοκομείου, λόγω πανδημίας και ένταξη του Νοσοκομείου στα Νοσοκομεία Αναφοράς.
- ✚ Δημιουργία θέσης διαχειριστών για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων.
- ✚ Λειτουργία του Γραφείου και ως σύνδεσμος ενημέρωσης των συγγενών των ασθενών.
- ✚ Ενημέρωση από το Γραφείο προς ΕΚΕΠΥ, ΕΚΑΒ, Υ.Πε. για τον αριθμό κρουσμάτων κορωνοϊού.
- ✚ Ανάθεση στο Γραφείο του εμβολιασμού του υγειονομικού προσωπικού.
- ✚ Ανάπτυξη και λειτουργία ηλεκτρονικού συστήματος διακίνησης εγγράφων.

ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ

- ✚ Βελτίωση στα μέτρα καθαριότητας, απολυμάνσεις θαλάμων νοσηλείας, διενέργεια ελέγχου (rapid test) για τον κορωνοϊό στην είσοδο του νοσοκομείου.
- ✚ Στελέχωση με επιπλέον προσωπικό του εμβολιαστικού κέντρου.
- ✚ Ενίσχυση προσωπικού ασφαλείας.
- ✚ Παρακολούθηση τήρησης του αντικαπνιστικού νόμου.
- ✚ Έλεγχος τήρησης λίστας χειρουργείου.
- ✚ Τηλεφωνική ενημέρωση των συγγενών για την υγεία των νοσηλευόμενων ασθενών σε συγκεκριμένες ώρες.
- ✚ Εγκατάσταση δικτύου επικοινωνίας στους θαλάμους ασθενών.

ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

- ✚ Συνεργασία του Γραφείου με τη Διοίκηση, με την ιατρική, νομική και διοικητική υπηρεσία, άμεση εξυπηρέτηση των αιτημάτων των ασθενών, φροντίδα και ενημέρωση των πολιτών με φυλλάδια-αφίσες.

- ✚ Εγκατάσταση του Γραφείου Προστασίας σε νέο χώρο με εύκολη πρόσβαση.
- ✚ Ανάθεση στο Γραφείο της λειτουργίας του ξενώνα φιλοξενίας συνοδών των ασθενών.
- ✚ Τήρηση των μέτρων προστασίας κατά του κορωνοϊού, δημιουργία κλινικών κορωνοϊού, έλεγχος επισκεπτηρίου.
- ✚ Μείωση του αριθμού των καταγγελιών, διαμεσολάβηση του Γραφείου για την ομαλή διαχείριση εντάσεων που προέκυψαν.
- ✚ Ανάρτηση αφισών για τα δικαιώματα των ασθενών και τη λειτουργία του Γραφείου.
- ✚ Προσλήψεις επικουρικού προσωπικού.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- ✚ Έλλειψη διαθέσιμων ραντεβού, υψηλή χρέωση στην τηλεφωνική πύλη «1535».
- ✚ Ανάγκη θεσμοθέτησης Ενιαίου Κανονισμού Διαχείρισης Καταγγελιών.
- ✚ Προβλήματα από υποστελέχωση του Γραφείου λόγω άσκησης παράλληλων καθηκόντων από το προσωπικό του.
- ✚ Δυσκολία στη διερεύνηση και εμφάνη σύγχυση αρμοδιοτήτων στην ταχεία διεκπεραίωση των καταγγελιών.
- ✚ Έλλειψη εξειδικευμένου ιατρικού, νοσηλευτικού και λοιπού προσωπικού.
- ✚ Λειτουργία του Νοσοκομείου ως Νοσοκομείο Αναφοράς, με συνέπεια την ανακατανομή κλινών και τη μείωση των ΤΕΙ και χειρουργείων.
- ✚ Μεγάλη προσέλευση ασθενών στις εφημερίες, υπερκάλυψη κλινών και έλλειψη θέσεων σε ΜΨΑ.
- ✚ Μεγάλη αναμονή και αυξημένη δυσκολία πρόσβασης στο Νοσοκομείο για ραντεβού στα ΤΕΙ, λόγω των έκτακτων μέτρων αντιμετώπισης της πανδημίας.
- ✚ Μείωση του αριθμού των χειρουργείων λόγω πανδημίας.

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

- ✚ Οι ενέργειες του Γραφείου Προστασίας στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του, σε συνδυασμό με τις δράσεις της Διοίκησης και την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από το προσωπικό του Νοσοκομείου συντελούν στη μείωση των δυσλειτουργιών και στη συνολική βελτίωση παροχής ποιοτικών υπηρεσιών υγείας στους λήπτες και επισκέπτες του Νοσοκομείου.
- ✚ Το Γραφείο Προστασίας, ως άμεσος αποδέκτης όλων των αιτημάτων και παραπόνων, συνεισφέρει καταλυτικά στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- ✚ Παρατηρείται συχνά, η δυσκολία των πολιτών να κλείσουν το ραντεβού τους μέσω της τηλεφωνικής πύλης «1535», καθώς και παράπονα για υψηλή χρέωση κατά την αναμονή εξυπηρέτησης.

Β.3 Λήψη Μέτρων, Βελτιώσεις, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 3^η Υ.Πε.

ΜΕΤΡΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ 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 άμεσα, τηρώντας τη διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων.
- ✚ Άμεση επίλυση προβλημάτων, ικανοποίηση αιτημάτων με τη διαμεσολάβηση του Γραφείου και επικοινωνία με τους πολίτες.
- ✚ Οδηγίες σε ιατρικό, νοσηλευτικό και διοικητικό προσωπικό για συνεχή ευγενή συμπεριφοράς προς τους πολίτες.
- ✚ Συνεργασία/συντονισμός Διοίκησης – Προϊσταμένων τμημάτων και κλινικών - Γραφείου Προστασίας για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών (σε ΤΕΙ, ΤΕΠ, διαγνωστικά εργαστήρια), διαχείριση των παραπόνων-συγκρούσεων, εφαρμογή δεξιοτήτων επικοινωνίας, τήρηση μέτρων αποφυγής διασποράς του κορωνοϊού (περιορισμός επισκεπτηρίου, έλεγχος ασθενών, μείωση ραντεβού).
- ✚ Παρακολούθηση της χρήσης μέτρων περιορισμού κατά την νοσηλεία ασθενών με προβλήματα ψυχικής υγείας.
- ✚ 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.
- ✚ Διευκόλυνση στην πρόσβαση των πολιτών σε τριτοβάθμιους φορείς υγείας για εξειδικευμένες εξετάσεις.
- ✚ Συνεργασία του Γραφείου με μη κυβερνητικές οργανώσεις.
- ✚ Διανομή και συμπλήρωση ερωτηματολογίων ικανοποίησης ασθενών.
- ✚ Αυστηρή τήρηση σε θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων.
- ✚ Ανάδειξη των καλών πρακτικών.

ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ

- ✚ Καλύτερη συνεργασία ιατρών-Γραφείου Προστασίας.
- ✚ Μέριμνα για επάρκεια σε προστατευτικά κάγκελα ιατρικών κλινών.
- ✚ Προσλήψεις επικουρικού προσωπικού.
- ✚ Προμήθεια ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού.

ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

- ✚ Πρόσληψη νοσηλευτικού προσωπικού, προμήθεια ιατρικού εξοπλισμού, ανακαίνιση κτιρίων.
- ✚ Μέριμνα για τον συντονισμό των υπηρεσιών του Νοσοκομείου.
- ✚ Οργάνωση και επιμέλεια για την εξυπηρέτηση μεγαλύτερου αριθμού ασθενών στα ΤΕΙ.

- ✚ Προμήθεια ειδικών εργαστηριακών μηχανημάτων.
- ✚ Επιτυχής οργάνωση του εμβολιαστικού κέντρου.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- ✚ Η μη ενημέρωση των πολιτών για την ύπαρξη και τις αρμοδιότητες του Γραφείου Προστασίας και γενικότερα, τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες.
- ✚ Αυξημένος φόρτος εργασίας στα ΤΕΠ και ΤΕΙ, πολύωρη αναμονή, με αποτέλεσμα τη σωματική-ψυχική καταπόνηση τόσο των επαγγελματιών υγείας όσο και των επισκεπτών.
- ✚ Έλλειψη εξειδικευμένου ιατρικού, νοσηλευτικού, διοικητικού προσωπικού.
- ✚ Αναγκαστική αναστολή των ΤΕΙ λόγω πανδημίας.
- ✚ Ο ανεπαρκής χώρος στέγασης του Γραφείου Προστασίας δυσχεραίνει το εμπιστευτικό και απόρρητο των συνομιλιών με τους πολίτες.
- ✚ Η μη θεσμοθέτηση Ενιαίου Κανονισμού Διαχείρισης Καταγγελιών.
- ✚ Η σημαντική αναμονή για ραντεβού και χειρουργικές επεμβάσεις.

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

- ✚ Η διεύρυνση του αντικειμένου του Γραφείου Προστασίας, στα πλαίσια της πανδημίας και η άμεση συνεργασία των υπηρεσιών του Νοσοκομείου στην προστασία των δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας, παρείχε αδιαμφισβήτητο όφελος στον ασθενή και τον συνοδό του.
- ✚ Το Γραφείο γίνεται συχνά αποδέκτης προφορικών ευχαριστήριων επιστολών πολιτών που έχουν εξυπηρετηθεί.
- ✚ Η συνεργασία του Γραφείου με τις λοιπές υπηρεσίες του Νοσοκομείου για τη διαχείριση των συγκρούσεων συντελεί ουσιαστικά στη μείωση των αναφορών.
- ✚ Αύξηση διαμαρτυριών, λόγω της μεγάλης αναμονής για χειρουργεία και εξειδικευμένες εξετάσεις, λόγω των μέτρων αντιμετώπισης της πανδημίας.
- ✚ Η απουσία συνοδών και επισκεπτών, λόγω των μέτρων κατά της διάδοσης του κορωνοϊού, επιβάρυνε την ψυχολογία των ασθενών και αύξησε τις λεκτικές εντάσεις.
- ✚ Συλλογή ευχαριστήριων επιστολών.

B.4 Λήψη Μέτρων, Βελτιώσεις, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 4^η Υ.Πε.

ΜΕΤΡΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

- ✚ Διερεύνηση καταγγελιών και εμπρόθεσμη απάντηση στους πολίτες, με παροχή ικανοποιητικών εξηγήσεων.
- ✚ Διενέργεια ΕΔΕ ή Προκαταρκτικής Εξέτασης.
- ✚ Άμεση εξυπηρέτηση ασθενών, ικανοποίηση παραπόνων και άμεση επίλυση διαμεσολάβησης του Γραφείου και της Διοίκησης.
- ✚ Οδηγίες προς το προσωπικό και συνεχείς έλεγχοι για τήρηση των μέτρων πρόληψης κατά του κορωνοϊού, με παράλληλη υποστήριξη του προσωπικού.
- ✚ Οδηγίες στους πολίτες για την τήρηση των μέτρων κατά της πανδημίας και ενημέρωση για τις αναγκαίες αλλαγές στη λειτουργία του Νοσοκομείου.
- ✚ Συστάσεις (έγγραφες ή προφορικές) προς το προσωπικό για αποφυγή ανάρμοστης συμπεριφοράς και για σεβασμό στην αξιοπρέπεια του λήπτη υπηρεσιών υγείας και των συγγενών του.
- ✚ Μέριμνα Διοίκησης για εξυπηρέτηση ΑΜΕΑ και αυστηρή τήρηση του αντικαπνιστικού νόμου.
- ✚ Διασύνδεση του Γραφείου Προστασίας με το Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας για τη διαχείριση αιτημάτων ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.
- ✚ Ικανοποιητική συνεργασία της Διοίκησης με το Γραφείο για λήψη διορθωτικών μέτρων και παροχή ποιοτικών υπηρεσιών.
- ✚ Συνεργασία του Γραφείου με το Γραφείο Νομικού Συμβούλου και τις λοιπές υπηρεσίες του Νοσοκομείου για την ενημέρωση των ασθενών επί των ενδονοσοκομειακών διαδικασιών και την παροχή γενικών πληροφοριών.
- ✚ Αξιοποίηση της γνώσης και των συμπερασμάτων από τη διερεύνηση καταγγελιών, για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη διόρθωση τυχόν δυσλειτουργιών.
- ✚ Παρακολούθηση επιμορφωτικών σεμιναρίων.
- ✚ Χαρτογράφηση των χώρων του Νοσοκομείου και αντίστοιχη αποτύπωσή τους σε έντυπο για τους πολίτες.
- ✚ Επεξεργασία ερωτηματολογίων ασθενών και ανάρτηση στην ηλεκτρονική σελίδα του Νοσοκομείου.
- ✚ Διανομή ενημερωτικού υλικού, «οδηγού πολιτών».
- ✚ Ανάρτηση εγγράφων για τον κανονισμό λειτουργίας του Νοσοκομείου.
- ✚ Αποστολή αιτημάτων προς την Υ.Πε. για απαραίτητη μετακίνηση οδηγών ασθενοφόρων.
- ✚ Έναρξη υπηρεσίας ηλεκτρονικού ραντεβού μέσω ιστοσελίδας, αύξηση προσωπικού για κλείσιμο των ραντεβού, αλλαγές στο τηλεφωνικό κέντρο.
- ✚ Οδηγίες στο αρμόδιο προσωπικό σχετικά με τα θέματα καθαριότητας.

- ✚ Συνεργασία της Διοίκησης και του Γραφείου με τις Υγειονομικές Περιφέρειες, το αντίστοιχο τμήμα στο Υπουργείο Υγείας και την Εθνική Αρχή Διαφάνειας.
- ✚ Αξιοποίηση προηγούμενης εμπειρίας, με την υιοθέτηση καλών πρακτικών στη διαχείριση εντάσεων, στους χώρους άμεσης πρόσβασης των ασθενών στο Νοσοκομείο.
- ✚ Συνεχής μέριμνα για την επίλυση έκτακτων πρακτικών προβλημάτων όπως η αποκατάσταση βλαβών, λειτουργία ΤΕΙ – ΤΕΠ – διαγνωστικών εργαστηρίων, καθαριότητα, φύλαξη, κ.λ.π.
- ✚ Ζητήθηκε από ιατρό η επιστροφή στον ασθενή ποσού χρηματισμού.

ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ

- ✚ Μείωση γραπτών αναφορών/καταγγελιών και των προφορικών παραπόνων για περιστατικά ενδεχόμενης παραβίασης δικαιωμάτων ασθενών.
- ✚ Εφαρμογή άυλης συνταγογράφησης.
- ✚ Πληρέστερη ενημέρωση των πολιτών από το τηλεφωνικό κέντρο για ιατρικές εξετάσεις.

ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

- ✚ Αύξηση του αριθμού των ΤΕΙ.
- ✚ Αναβάθμιση της ιστοσελίδας του Νοσοκομείου με χρήσιμες πληροφορίες για τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες, θέματα κορωνοϊού, θέματα που αφορούν στην πρόσβαση ΑΜΕΑ και ειδικές σημάνσεις.
- ✚ Ψυχολογική στήριξη του προσωπικού και των συνοδών των ασθενών.
- ✚ Μέριμνα για την τήρηση του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.
- ✚ Προσαρμογή του προσωπικού στο νέο τρόπο λειτουργίας του Νοσοκομείου λόγω πανδημίας.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- ✚ Ελλιπής στελέχωση του Γραφείου, άσκηση παράλληλων καθηκόντων και έλλειψη κατάλληλου χώρου για τη στέγαση του Γραφείου.
- ✚ Έλλειψη εξειδικευμένου ιατρικού, νοσηλευτικού και λοιπού προσωπικού, έλλειψη ασθενοφόρων και πληρωμάτων (ιατροί και διασώστες). Λόγω πανδημίας παρουσιάστηκε μείωση των ΤΕΙ, μείωση των ραντεβού στα διαγνωστικά εργαστήρια, μείωση των προγραμματισμένων χειρουργείων (καταγράφεται έλλειψη αναισθησιολόγων).
- ✚ Δυσκολία για τους πολίτες ως προς τη χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας για το κλείσιμο ραντεβού.
- ✚ Ανεπάρκεια κτιριακής υποδομής για στέγαση τμημάτων.

- ✚ Εμφανής δυσκολία στην πρόσβαση των ΑΜΕΑ.
- ✚ Προβλήματα στη διαδικασία συμπλήρωσης των εισηγητικών φακέλων για τα ΚΕΠΑ.
- ✚ Ανακατανομή τμημάτων, στα πλαίσια εφαρμογής των μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας.

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

- ✚ Ο σεβασμός των δικαιωμάτων των ασθενών αποτελεί σκοπό του Γραφείου.
- ✚ Οι συνθήκες της πανδημίας καθιστούν αδύνατη την εφαρμογή μόνιμων βελτιωτικών μέτρων.
- ✚ Καταγραφή και άμεση ικανοποίηση προφορικών αιτημάτων, που συχνά αφορούν σε ενδονοσοκομειακές διαδικασίες.
- ✚ Οι λήπτες υπηρεσιών υγείας υποβάλλουν ευχαριστήριες επιστολές, οι οποίες κοινοποιούνται για την υιοθέτηση καλών πρακτικών.
- ✚ Ανάγκη εποικοδομητικής διαχείρισης της αλληλεπίδρασης προσωπικού-πολιτών.
- ✚ Το μέτρο ικανοποίησης των ασθενών και τυχόν προτάσεις τους συντελούν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- ✚ Οι πολίτες εμπιστεύονται το Γραφείο Προστασίας και απευθύνονται συχνά σε αυτό για την εξυπηρέτησή τους (σε διοικητικές διαδικασίες, θέματα φαρμάκων, φακέλων ΚΕΠΑ, κ.ά.).

B.5 Λήψη Μέτρων, Βελτιώσεις, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 5^η Υ.Πε.

ΜΕΤΡΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

- ✚ Άμεση επίλυση προβλημάτων-επικοινωνία με τους πολίτες, με τη μεσολάβηση του Γραφείου, για την ικανοποίηση παραπόνων τους.
- ✚ Στήριξη του Γραφείου Προστασίας από τη Διοίκηση του Νοσοκομείου.
- ✚ Διερεύνηση των καταγγελιών/παραπόνων και γραπτή απάντηση στους ενδιαφερόμενους ή προφορική εξήγηση.
- ✚ Συστάσεις και οδηγίες της Διοίκησης προς το καταγγελλόμενο προσωπικό, εγγράφως ή προφορικά, για αντιμετώπιση δυσλειτουργιών, αποφυγή ενδεχόμενης ανάρμοστης συμπεριφοράς, αυστηρή τήρηση του Οδηγού ορθής διοικητικής συμπεριφοράς με απόλυτο σεβασμό στα δικαιώματα των ασθενών.
- ✚ Ανάδειξη καλών πρακτικών (π.χ. ευχαριστήριων επιστολών, έντυπα μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών).
- ✚ Διανομή έντυπου και ηλεκτρονικού υλικού σχετικά με τα δικαιώματα των ασθενών και τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες.

- ✚ Βελτιώσεις για την καλύτερη λειτουργία των τμημάτων του Νοσοκομείου με παρεμβάσεις της Διοίκησης.
- ✚ Συχνοί επιτόπιοι έλεγχοι, εντός του Νοσοκομείου.
- ✚ Οργάνωση του Γραφείου, για την παροχή των καλύτερων δυνατών υπηρεσιών.
- ✚ Τήρηση βιβλίου καταγραφής απολεσθέντων.

ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ

- ✚ Στελέχωση της νοσηλευτικής υπηρεσίας και έμφαση στην καλή λειτουργία του ΤΕΠ.

ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

- ✚ Ψηφιακή οργάνωση του σημείου διαλογής ασθενών.
- ✚ Δημιουργία δεύτερου ΤΕΠ και κλινικής για ασθενείς με κορωνοϊό.
- ✚ Ενίσχυση του προσωπικού φύλαξης και καθαριότητας.
- ✚ Λήψη επειγόντων μέτρων προστασίας από τον κορωνοϊό.
- ✚ Καθορισμός θέσεων παρκαρίσματος για ΑΜΕΑ.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- ✚ Έλλειψη ενιαίου κανονιστικού πλαισίου διαχείρισης καταγγελιών.
- ✚ Υποστελέχωση και άσκηση παράλληλων καθηκόντων του προσωπικού των Γραφείων.
- ✚ Δυσκολίες των πολιτών να εξυπηρετηθούν για ραντεβού, μέσω της τηλεφωνικής πύλης «1535», υψηλή χρέωση.
- ✚ Αύξηση προσερχόμενων περιστατικών – εμφανής η έλλειψη προσωπικού.
- ✚ Μεγάλη λίστα αναμονής για εξέταση στα ΤΕΙ και αυξημένος χρόνος αναμονής στο ΤΕΠ.
- ✚ Δυσκολία των συγγενών να λάβουν ενημέρωση για την πορεία της υγείας του ασθενούς με κορωνοϊό, λόγω τήρησης των μέτρων για την πανδημία.

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

- ✚ Οι πολίτες σε πολλές περιπτώσεις υποβάλλουν ευχαριστήριες επιστολές για το προσωπικό και τη Διοίκηση του Νοσοκομείου.

B.6 Λήψη Μέτρων, Βελτιώσεις, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 6^η Υ.Πε.

ΜΕΤΡΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

- + Υλοποίηση δράσεων για βελτίωση της εικόνας του Νοσοκομείου και παράλληλη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.
- + Αυστηρή τήρηση των μέτρων προστασίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας σε συνεργασία με την Επιτροπή Λοιμώξεων του Νοσοκομείου.
- + Συνεργασία Διοίκησης-Γραφείου Προστασίας-Τμημάτων για διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και αντιμετώπιση προβλημάτων.
- + Οδηγίες – συστάσεις προς το προσωπικό του Νοσοκομείου για αποφυγή ανάρμοστων συμπεριφορών, ορθή διαχείριση των περιστατικών και τήρηση των διαδικασιών.
- + Ενημέρωση/υπενθύμιση στο προσωπικό του Νοσοκομείου, μέσω του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων, για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας με παράλληλο σεβασμό στα δικαιώματα των ασθενών.

ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ

- + Τοποθέτηση σήμανσης στα ΤΕΙ.
- + Αναγκαίες ενέργειες της Διοίκησης, λόγω ανάρμοστης συμπεριφοράς ιατρού.
- + Δόθηκαν γραπτές εξηγήσεις σε πολίτες σχετικά με την τήρηση πρωτοκόλλων και τη λειτουργία του νοσοκομείου.
- + Πρόσληψη εξειδικευμένου ιατρικού προσωπικού, στελέχωση του τηλεφωνικού κέντρου με επιπλέον προσωπικό.

ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

- + Συνεργασία Διοίκησης με Γραφείο Προστασίας και Τμημάτων του Νοσοκομείου, για βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- + Ηλεκτρονική απάντηση σε αιτήματα των πολιτών.
- + Πρόσληψη προσωπικού όλων των κατηγοριών.
- + Έγκαιρη οργάνωση των ραντεβού στα ΤΕΙ.
- + Σήμανση προτεραιότητας στις ευάλωτες ομάδες, τοποθέτηση ειδικού πάγκου παροχής πληροφοριών για άτομα με προβλήματα όρασης (ΑΜΕΑ).
- + Απόφαση για δεντροφύτευση του κήπου του Νοσοκομείου.
- + Συνεργασία ιατρικής-νοσηλευτικής υπηρεσίας για μείωση αναμονής στα ΤΕΙ.
- + Πρόγραμμα ενημέρωσης του προσωπικού του Νοσοκομείου για τα μέτρα προστασίας από τον κορωνοϊό.
- + Δημιουργία ανεξάρτητου εμβολιαστικού κέντρου, αύξηση κλινών της κλινικής για ασθενείς με κορωνοϊό.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- ✚ Έλλειψη εξειδικευμένου ιατρικού, νοσηλευτικού, λοιπού προσωπικού λόγω αυξημένων αναγκών που προκλήθηκαν από την πανδημία όπως η προσέλευση ασθενών, συνοδών και άλλων πολιτών για εμβολιασμό στο Νοσοκομείο, αλλά και λόγω συνταξιοδότησης εργαζομένων στο νοσοκομείο.
- ✚ Αυξημένη αναμονή στα ΤΕΙ και στη λίστα χειρουργείου.
- ✚ Μεγάλη αναμονή για ένταξη σε πρόγραμμα αποκατάστασης, κυρίως λόγω της πανδημίας.
- ✚ Παλαιότητα κτιρίου του νοσοκομείου, χωροταξική ανεπάρκεια.

B.7 Λήψη Μέτρων, Βελτιώσεις, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 7^η Υ.Πε.

ΜΕΤΡΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

- ✚ Διερεύνηση καταγγελιών και παροχή απαντήσεων – εξηγήσεων (εγγράφως ή προφορικά) στους καταγγέλλοντες.
- ✚ Άμεση επίλυση των προβλημάτων πολιτών.
- ✚ Συστάσεις στο προσωπικό για αποφυγή αντιδεοντολογικής συμπεριφοράς προς τους πολίτες και σεβασμό προς τα δικαιώματά τους.
- ✚ Ανακοίνωση προγραμματισμού κράτησης ραντεβού για τα ΤΕΙ, αύξηση του προσωπικού για τηλεφωνική κράτηση ραντεβού.
- ✚ Αύξηση του προσωπικού εξυπηρέτησης στην είσοδο.
- ✚ Τήρηση μέτρων κατά του κορωνοϊού, εμβολιασμός προσωπικού και απόφαση του Διοικητή για δωρεάν τεστ σε ασθενείς και συνοδούς.
- ✚ Εξυπηρέτηση των ΑΜΕΑ στις θέσεις παρκαρίσματος.

ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ

- ✚ Μείωση του χρόνου αναμονής στα ΤΕΙ, ΤΕΠ και ιατρικά εργαστήρια.
- ✚ Μη δημιουργία συνωστισμού στο νοσοκομείο.
- ✚ Βελτίωση της ροής των ασθενών στις νοσοκομειακές διαδικασίες.

ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

- ✚ Δημιουργία νέας ΜΕΘ και άνοιγμα τμημάτων για ασθενείς με κορωνοϊό.
- ✚ Ενίσχυση των πληροφοριακών συστημάτων.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- ✚ Μείωση των τακτικών ραντεβού και χειρουργείων, λόγω πανδημίας.
- ✚ Υποστελέχωση του Γραφείου προστασίας δικαιωμάτων και άσκηση παράλληλων καθηκόντων του προσωπικού του και κατά συνέπεια.

- ✚ Παρατηρείται άρνηση των ασθενών για υποβολή επώνυμων αναφορών.

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

- ✚ Με τα μέτρα της πανδημίας έχει μειωθεί η συχνότητα προσέλευσης των ληπτών υπηρεσιών υγείας και παρουσιάστηκε βελτίωση στην ποιότητα των ενδονοσοκομειακών διαδικασιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ΄: ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΑΝΑ Υ.ΠΕ.

Γ.1 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 1^η Υ.Πε.

- ✚ Θεσμική κατοχύρωση των Γραφείων Προστασίας και αναβάθμιση αυτών, καθώς και κατάρτιση Ενιαίου Κανονισμού Διαχείρισης Καταγγελιών.
- ✚ Ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης των πολιτών στο δημόσιο σύστημα παροχής υπηρεσιών υγείας.
- ✚ Εφαρμογή ψηφιακής διακίνησης εγγράφων.
- ✚ Άμεση πρόσληψη εξειδικευμένου ιατρικού, νοσηλευτικού και λοιπού προσωπικού.
- ✚ Ορθολογικός καταμερισμός του προσωπικού.
- ✚ Επαρκής στελέχωση των Γραφείων, καθώς και συνεχής επιμόρφωση του προσωπικού τους.
- ✚ Ένταξη όλων των Νοσοκομείων στην τηλεφωνική πύλη «1535» για ραντεβού, αύξηση του αριθμού των ραντεβού.
- ✚ Καθορισμός ωραρίου επικοινωνίας του κοινού με τις διοικητικές υπηρεσίες του Νοσοκομείου.
- ✚ Ενημέρωση και διευκόλυνση στην πρόσβαση των πολιτών στις δομές Π.Φ.Υ.
- ✚ Μείωση ράντζων.
- ✚ Δημιουργία Κέντρου Αιμοδοσίας στην Αθήνα.
- ✚ Επικοινωνία, μέσω ειδικής πλατφόρμας, των στελεχών των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων.
- ✚ Διενέργεια έρευνας μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών από τις υπηρεσίες υγείας.

Γ.2 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 2^η Υ.Πε.

- ✚ Άμεσες προσλήψεις προσωπικού (ιατρικού-βασικών ειδικοτήτων, νοσηλευτικού και λοιπού), καθώς και επάνδρωση των ασθενοφόρων.
- ✚ Αναβάθμιση των υπηρεσιών Π.Φ.Υ. για την αποσυμφόρηση των νοσοκομείων.

- ✚ Τροποποίηση συστήματος εφημερίας των Νοσοκομείων, ώστε να εφημερεύουν ταυτόχρονα νοσοκομεία κορμού στην Αττική.
- ✚ Επαρκής στελέχωση του Γραφείου με εξειδικευμένο προσωπικό.
- ✚ Οδηγίες σχετικά με τη διαδικασία και το δικαίωμα πρόσβασης στον ιατρικό φάκελο του ασθενούς.
- ✚ Σύνταξη Ενιαίου Κανονισμού Διαχείρισης Καταγγελιών, με περιγραφή των ορίων αρμοδιότητας των Γραφείων.
- ✚ Εκπαίδευση του προσωπικού των Γραφείων και διοργάνωση επιμορφωτικών σεμιναρίων.
- ✚ Περισσότερη αυτοδυναμία στα Γραφεία, για διερεύνηση καταγγελιών, με σκοπό τη μείωση της γραφειοκρατίας.
- ✚ Συναντήσεις του προσωπικού των Γραφείων στο Υπουργείο Υγείας, για ανταλλαγή καλών πρακτικών και παροχή οδηγιών.
- ✚ Ψηφιακή αρχειοθέτηση των εγγράφων.

Γ.3 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 3^η Υ.Πε.

- ✚ Δραστηριοποίηση των επαγγελματιών υγείας για την κατάρτισή τους σε θέματα επικοινωνίας με ασθενείς και συγγενείς αυτών.
- ✚ Νομική στήριξη των Γραφείων.
- ✚ Καθιέρωση-σύνταξη Ενιαίου Κανονισμού Διαχείρισης Καταγγελιών.
- ✚ Αναβάθμιση των Γραφείων σε Τμήματα και ενίσχυση του θεσμικού τους ρόλου.
- ✚ Δημιουργία καλύτερων συνθηκών εργασίας για τους επαγγελματίες υγείας και αποφυγή κόπωσης μέσω εξαντλητικών ωραρίων.
- ✚ Προσλήψεις προσωπικού απαραίτητων ειδικοτήτων.
- ✚ Δικτύωση των Γραφείων με τις δομές Π.Φ.Υ., για καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.
- ✚ Αναβάθμιση των Μονάδων Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας, για την αποσυμφόρηση των νοσοκομείων.
- ✚ Επικαιροποίηση του Ενιαίου Εντύπου Παραπόνων.
- ✚ Οδηγίες σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Γ.4 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 4^η Υ.Πε.

- ✚ Πρόσληψη ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού, στελέχωση του ΤΕΠ με ειδικευμένους ιατρούς.
- ✚ Αύξηση του αριθμού των ΤΕΙ.

- ✚ Οργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων και Βιωματικών Ομάδων αλληλοϋποστήριξης και διαχείρισης της ψυχοσυναισθηματικής έντασης για την αποφόρτιση του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού.
- ✚ 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.
- ✚ Συνεχής επιμόρφωση του προσωπικού των Γραφείων.
- ✚ Ευαισθητοποίηση του συνόλου των εργαζομένων σε θέματα δικαιωμάτων ασθενών.
- ✚ Συνεργασία όλων των υπηρεσιών του Νοσοκομείου με το Γραφείο, με στόχο τη 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.
- ✚ Ανάγκη ανακαίνισης-καθαριότητας των κτιρίων των Νοσοκομείων.
- ✚ Ελεύθερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο για ασθενείς και συνοδούς.
- ✚ Πληρέστερη παροχή υπηρεσιών στους προσερχόμενους πολίτες.
- ✚ Καθιέρωση ατομικού ηλεκτρονικού φακέλου υγείας.

Γ.5 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 5^η Υ.Πε.

- ✚ Ανάρτηση στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου πληροφοριών σχετικά με τη λειτουργία του Γραφείου Προστασίας, τα δικαιώματα των ληπτών, τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες, καθώς και ερωτηματολόγια για τους ασθενείς.
- ✚ Επιμόρφωση του προσωπικού των Γραφείων με σεμινάρια.
- ✚ Αποσαφήνιση των αρμοδιοτήτων των Γραφείων.
- ✚ Αναβάθμιση των Γραφείων σε Τμήματα.

Γ.6 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 6^η Υ.Πε.

- ✚ Διοργάνωση επιμορφωτικών προγραμμάτων για το προσωπικό των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ασθενών.
- ✚ Αναβάθμιση των Γραφείων Προστασίας.
- ✚ Ενίσχυση του Γραφείου με νοσηλευτικό προσωπικό.
- ✚ Προσλήψεις προσωπικού όλων των ειδικοτήτων.
- ✚ Ασκήσεις εκπαίδευσης του επικουρικού προσωπικού.
- ✚ Καθορισμός υγειονομικών πρωτοκόλλων.

- ✚ Ανανέωση ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού.
- ✚ Επισκευή κτιρίου του νοσοκομείου.
- ✚ Κλείσιμο ραντεβού ηλεκτρονικά.

Γ.7 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 7^η Υ.Πε.

- ✚ Προβολή του έργου του Γραφείου και ενίσχυση του θεσμικού του ρόλου.
- ✚ Κατάλληλη στελέχωση των Γραφείων και των Νοσοκομείων με προσωπικό όλων των ειδικοτήτων.
- ✚ Επιμόρφωση του προσωπικού των Γραφείων.
- ✚ Εκτέλεση ιατρικών πράξεων στον φάκελο του ασθενούς και ενημέρωση των υγειονομικών υπηρεσιών άυλα.
- ✚ Προμήθεια αναπηρικών αμαξιδίων.
- ✚ Χρήση ερωτηματολογίου ικανοποίησης ασθενών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ΄: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

1. Διαπιστώθηκαν άμεσα παραβιάσεις σε κάποιο δικαίωμα λήπτη Υπηρεσιών Υγείας, στο σύνολο των Νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ., σε 495 περιπτώσεις και σε ποσοστό 7,96 % επί του συνόλου των καταγγελιών που διερευνήθηκαν το 2021. Υποβλήθηκαν συνολικά*:

ΓΡΑΠΤΕΣ & ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ	6.569
ΔΙΑΦΟΡΑ (ΜΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΤΙΚΑ) ΑΙΤΗΜΑΤΑ	12.372
ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ	2.816

2. Το σύνολο των Νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ., καθ' όλη την περίοδο της πανδημίας, κλήθηκαν και διαχειρίστηκαν καίρια και αποτελεσματικά έναν πρωτόγνωρο αριθμό ασθενών και πολιτών που αναζήτησαν και έλαβαν ιατρική φροντίδα υγείας με επίκεντρο τον άνθρωπο και σεβασμό στα δικαιώματα εκάστου λήπτη υπηρεσίας υγείας.
3. Τα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας αποτελούν εργαλείο ζωτικής σημασίας για το Εθνικό Σύστημα Υγείας. Με επίκεντρο την πληροφόρηση και κατάλληλη εξυπηρέτηση του ασθενή και κάθε πολίτη που επισκέπτεται τα Νοσοκομεία της Χώρας, συμβάλλουν στην βελτιστοποίηση της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών υγείας, παράλληλα με την χωρίς διακρίσεις φροντίδα και διασφάλιση ταχείας προσβασιμότητας σε όλους.
4. Αποτελούν βασικό κρίκο επικοινωνίας μεταξύ των ασθενών, της Διοίκησης του Νοσοκομείου και των Τμημάτων/Κλινικών αυτού, αλλά και με άλλους τυχόν εμπλεκόμενους Φορείς.
5. Το έργο και οι απαραίτητα ενδεχόμενες παρεμβάσεις των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας (πρωτόκολλο ενεργειών) για την ορθολογικότερη και άμεση διευθέτηση των παραπόνων που δέχονται από τους λήπτες, θα ισχυροποιηθεί με τη θεσμοθέτηση ενός νέου νομικού πλαισίου.

*Στο Παράρτημα της παρούσης παρατίθενται αναλυτικοί πίνακες ευρημάτων.