



**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 2022».**

(Α΄ & Β΄ Εξαμήνου)

Σεπτέμβριος, 2023

Πίνακας περιεχομένων

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄: ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	4
Α. Συνολική Αποτύπωση Δραστηριότητας έτους 2022, ανά Υ.Πε.	4
Α.1 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ	4
Α.2.1 ΕΚΒΑΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.....	4
Α.2.2 ΕΚΒΑΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΠΕΡΙΟΔΩΝ	5
Α.3 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	6
Α.4 ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΔΙΑΠΙΣΤΩΜΕΝΗΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ	6
Α.5 ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ/ΜΕΤΡΑ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ..	6
Β. Αίτια Καταγγελιών.	7
Β.1 Ομαδοποίηση αιτίων / Ποσοστώσεις.....	7
Β2. Διάγραμμα ποσοστιαίας απεικόνισης των διαπιστωμένων παραβιάσεων των δικαιωμάτων ληπτών υπηρεσιών υγείας ανά Υ.Πε.....	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄:	11
ΛΗΨΗ ΜΕΤΡΩΝ, ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ, ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ, ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΑΝΑ Υ.ΠΕ.	11
Β.1 Λήψη Μέτρων, Βελτιώσεις, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 1 ^η Υ.Πε.	11
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.	16
Β.4 Λήψη Μέτρων, Βελτιώσεις, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 4 ^η Υ.Πε.	19
Β.5 Λήψη Μέτρων, Βελτιώσεις, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 5 ^η Υ.Πε.	21
Β.6 Λήψη Μέτρων, Βελτιώσεις, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 6 ^η Υ.Πε.	23
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.....	28
Γ.5. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 5 ^η Υ.Πε.....	28
Γ.6. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 6 ^η Υ.Πε.....	29
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 Α΄ 21) και του άρθρου 3, της αριθμ. Α3δ/Γ.Π.οικ. 10976/2017 Υπουργικής Απόφασης (ΦΕΚ Β΄ 662), συγκέντρωσε και επεξεργάστηκε τις εκθέσεις πεπραγμένων από τα αντίστοιχα Γραφεία των Νοσοκομείων ανά Υγειονομική Περιφέρεια και συνέταξε την παρούσα «Έκθεση Πεπραγμένων των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας των Νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ., Α΄ και Β΄ Εξαμήνου, έτους 2022».

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄: ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Πίνακες Α΄: περιλαμβάνεται η αριθμητική αποτύπωση του συνόλου των αιτημάτων – παραπόνων ανά Υγειονομική Περιφέρεια, γραπτών και προφορικών, τα οποία υποβλήθηκαν, κατά τη διάρκεια του έτους 2022.

Πίνακας Β΄: περιλαμβάνει τα αίτια καταγγελιών/αναφορών, την ομαδοποίησή τους ανάλογα με το περιεχόμενο και την ποσοστιαία απεικόνιση.

Διάγραμμα ποσοστιαίας απεικόνισης του συνόλου των αιτημάτων – παραπόνων και των διαπιστωμένων παραβιάσεων των δικαιωμάτων ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας, ανά Υγειονομική Περιφέρεια.

Α. Συνολική Αποτύπωση Δραστηριότητας έτους 2022, ανά Υ.Πε.

Α.1 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ

	1 ^η ΥΠΕ	2 ^η ΥΠΕ	3 ^η ΥΠΕ	4 ^η ΥΠΕ	5 ^η ΥΠΕ	6 ^η ΥΠΕ	7 ^η ΥΠΕ	ΣΥΝΟΛΑ
ΓΡΑΠΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ	702	377	309	271	69	209	157	2094
ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ	1149	659	543	88	94	886	586	4005
ΑΙΤΗΜΑΤΑ	3932	2804	112	2025	456	1673	29	11031
ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	5783	3840	964	2384	619	2768	772	17130
ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ	746	322	644	467	93	213	167	2652

Α.2.1 ΕΚΒΑΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

	1 ^η ΥΠΕ	2 ^η ΥΠΕ	3 ^η ΥΠΕ	4 ^η ΥΠΕ	5 ^η ΥΠΕ	6 ^η ΥΠΕ	7 ^η ΥΠΕ	ΣΥΝΟΛΑ
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ & ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	514	257	264	181	55	149	64	1484

ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ Η΄ Ε.Δ.Ε. & ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	6	7	6	8	1	16	0	44
ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ., ΕΘ.ΑΡΧΗ ΔΙΑΦ. κ.λ.π.)	17	5	1	4	0	0	4	31
ΕΚΚΡΕΜΕΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ (ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗ Η΄ Ε.Δ.Ε.)	34	25	9	11	8	9	7	103
ΑΜΕΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	98	48	22	41	2	19	75	305
ΤΕΘΗΚΑΝ ΑΡΧΕΙΟ (ΑΝΑΚΛΗΣΕΙΣ, ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)	26	48	6	22	2	12	7	123
ΑΛΛΑ	7	10	1	4	1	4	0	27

A.2.2 ΕΚΒΑΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΠΕΡΙΟΔΩΝ

	1 ^η ΥΠΕ	2 ^η ΥΠΕ	3 ^η ΥΠΕ	4 ^η ΥΠΕ	5 ^η ΥΠΕ	6 ^η ΥΠΕ	7 ^η ΥΠΕ	ΣΥΝΟΛΑ
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ & ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	117	16	1	40	4	6	3	187
ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ Η΄ Ε.Δ.Ε. & ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	2	2	1	1	0	5	0	11
ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ., ΕΘΝ.ΑΡΧΗ ΔΙΑΦ. κ.λ.π.)	1	0	0	0	0	0	0	1

ΑΛΛΑ	8	1	0	0	0	0	0	9
-------------	---	---	---	---	---	---	---	---

Α.3 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

	1 ^η ΥΠΕ	2 ^η ΥΠΕ	3 ^η ΥΠΕ	4 ^η ΥΠΕ	5 ^η ΥΠΕ	6 ^η ΥΠΕ	7 ^η ΥΠΕ	ΣΥΝΟΛΑ
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ & ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	1123	617	539	82	92	872	476	3801
ΔΙΑΤΕΤΑΓΜΕΝΗ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	9	1	0	6	2	0	2	20
ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	17	1	4	0	0	8	30	60
ΑΛΛΟ	0	40	0	0	0	6	78	124

Α.4 ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΔΙΑΠΙΣΤΩΜΕΝΗΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

	1 ^η ΥΠΕ	2 ^η ΥΠΕ	3 ^η ΥΠΕ	4 ^η ΥΠΕ	5 ^η ΥΠΕ	6 ^η ΥΠΕ	7 ^η ΥΠΕ	ΣΥΝΟΛΑ
ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΧΡΟΝΟΥ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	145	78	12	68	46	30	43	422

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

	1 ^η ΥΠΕ	2 ^η ΥΠΕ	3 ^η ΥΠΕ	4 ^η ΥΠΕ	5 ^η ΥΠΕ	6 ^η ΥΠΕ	7 ^η ΥΠΕ	ΣΥΝΟΛΑ
ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	398	86	147	31	36	70	92	860
ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ	115	38	30	4	13	19	314	533

ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ	5	1	0	0	10	2	0	18
ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ ΣΤΗΝ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ	0	0	0	0	0	0	0	0
ΑΛΛΟ	0	5	0	8	0	30	0	43

Β. Αίτια Καταγγελιών.

Β.1 Ομαδοποίηση αιτίων / Ποσοστώσεις

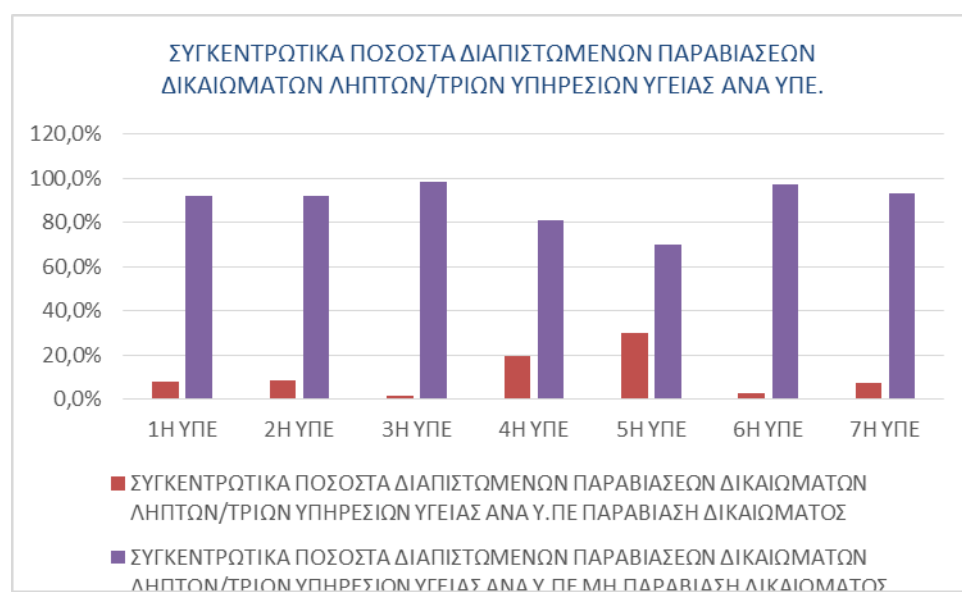
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΙΤΙΩΝ		ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΝΑ ΑΙΤΙΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΝΑ ΟΜΑΔΑ ΑΙΤΙΩΝ
ΠΟΙΟΤΗΤΑ				
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	277	3,56%	8,06%
	ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	92	1,18%	
	ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	39	0,50%	
	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ	218	2,81%	
ΑΝΕΠΑΡΚΗΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ	ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ	10	0,13%	1,93%
	ΚΑΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	140	1,80%	
ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΣΤΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ	259	3,33%	13,69%
	ΣΤΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	243	3,13%	
	ΣΤΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ	164	2,11%	

	ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	307	3,95%	
	ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	91	1,17%	
ΑΣΦΑΛΕΙΑ				
ΘΕΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	18	0,23%	
	ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ	137	1,76%	1,99%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ	ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	163	2,10%	2,10%
ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ	ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)	206	2,65%	
	ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	105	1,35%	
	ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ	116	1,49%	
	ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ	158	2,03%	7,53%
ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ				
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ / ΤΜΗΜΑΤΩΝ	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Τ.Ε.Ι.	344	4,43%	
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Τ.Ε.Π.	165	2,12%	
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Μ.,Ε.Θ.	12	0,15%	
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ	48	0,62%	
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ	313	4,03%	
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΛΙΝΙΚΩΝ	179	2,30%	
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	177	2,28%	16,83%

	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ	50	0,64%	
	ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	20	0,26%	
ΘΕΜΑΤΑ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	ΕΛΛΕΙΨΗ ΑΝΑΛΩΣΙΜΩΝ & ΦΑΡΜΑΚΩΝ	26	0,33%	0,89%
	ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ	43	0,55%	
ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ				
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	ΜΕΙΩΣΗ ΡΑΝΤΕΒΟΥ Τ.Ε.Ι. ΛΟΓΩ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ	245	3,15%	7,13%
	ΑΝΑΣΤΟΛΗ / ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΛΟΓΩ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ	134	1,72%	
	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΚΟΡΩΝΟΪΟΥ	68	0,88%	
	ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ	37	0,48%	
	ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)	70	0,90%	
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	ΣΤΗ ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ	81	1,04%	2,92%
	ΣΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ	146	1,88%	
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ -ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ				
ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	482	6,20%	11,08%
	ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	185	2,38%	
	ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	178	2,29%	
	ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	16	0,21%	
ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ	ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ	8	0,10%	0,36%

	ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ	20	0,26%	
ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΦΡΟΝΤΙΔΑ	ΤΗΡΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟ)	188	2,42%	2,57%
	ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ	12	0,15%	
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΑΝΥΠΑΡΚΤΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ	169	2,18%	22,91%
	ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	1611	20,73%	
ΣΥΝΟΛΑ		7770	100,00%	100,00%

B2. Διάγραμμα ποσοστιαίας απεικόνισης των διαπιστωμένων παραβιάσεων των δικαιωμάτων ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας, ανά Υ.Πε.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄:

ΛΗΨΗ ΜΕΤΡΩΝ, ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ, ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ, ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΑΝΑ Υ.ΠΕ.

Β.1 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 1^η Υ.Πε.

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

- Ενδελεχής διερεύνηση των καταγγελιών/αναφορών, άμεση διευθέτηση προφορικών παραπόνων/αιτημάτων και μέριμνα για λήψη απάντησης από τον καταγγέλλοντα.
- Συνεργασία της Διοίκησης του Νοσοκομείου με το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και τις λοιπές υπηρεσίες για συντόμευση του χρόνου διεκπεραίωσης δίκαιων αιτημάτων πολιτών, για αποκατάσταση τεχνικών/κτιριακών βλαβών και, γενικά, για αντιμετώπιση των επαναλαμβανόμενων δυσλειτουργιών και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Μέριμνα για επιμόρφωση του προσωπικού του Νοσοκομείου αναφορικά με θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων.
- Οδηγίες προς τα τμήματα του νοσοκομείου για τον τρόπο λειτουργίας τους σε περίοδο πανδημίας.
- Ενημέρωση προς τους λήπτες για τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες, τα δικαιώματά τους και την αυστηρή τήρηση των μέτρων κατά του κορωνοϊού.
- Βελτίωση στον χρόνο πρόσβασης των πολιτών στον ιατρικό τους φάκελο και στο χρόνο διεκπεραίωσης των διοικητικών διαδικασιών, ανάδειξη καλών πρακτικών.
- Διαμεσολάβηση Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. για άμεση επίλυση προβλημάτων, ορθή διαχείριση συγκρούσεων και μείωση του αριθμού παραπόνων που αφορούν στην ταχύτητα εξυπηρέτησης και σε θέματα γραφειοκρατίας.
- Οδηγίες – συστάσεις στο προσωπικό σχετικά με την προστασία των δικαιωμάτων ασθενών και την τήρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών, με στόχο την αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των ληπτών υπηρεσιών υγείας.
- Μέριμνα για επέκταση της δυνατότητας ηλεκτρονικής συνταγογράφησης κατά τη διάρκεια της εφημερίας.
- Ενημέρωση/εξυπηρέτηση προσφύγων και μεταναστών, με τη βοήθεια μεταφραστή και ορθή διαχείριση περιστατικών που αφορούν σε θύματα ενδοοικογενειακής βίας.
- Παρεμβάσεις της Διοίκησης για βελτίωση λειτουργίας των ΤΕΙ και ΤΕΠ, έλεγχος για την τήρηση της λίστας χειρουργείου.

- Αξιοποίηση της γνώσης που απορρέει από τη διερεύνηση παραπόνων-καταγγελιών, βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και επιβράβευση του προσωπικού.
- Συμμετοχή του υπεύθυνου προστασίας προσωπικών δεδομένων του νοσοκομείου σε θέματα προστασίας δικαιωμάτων, με βελτίωση των σχετικών διαδικασιών.
- Συναντήσεις διεπιστημονικής ομάδας για την ορθή διαχείριση κρίσεων.
- Σύνταξη κανονισμού λειτουργίας του Νοσοκομείου και περιγραφή των θέσεων εργασίας.
- Συμμόρφωση στις υποδείξεις του ΟΔΙΠΥ και δέσμευση της Διοίκησης για εφαρμογή διαδικασιών και πρωτοκόλλων σε όλα τα τμήματα του Νοσοκομείου.
- Χρήση ερωτηματολογίου που μετρά την ικανοποίηση των ασθενών/επισκεπτών.
- Ανάρτηση αφισών για τα δικαιώματα των ληπτών.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΕΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- Σύσταση προς τους ιατρούς με οδηγίες για συμπλήρωση του Εισηγητικού Φακέλου για τα ΚΕΠΑ και των αναρρωτικών αδειών μέσω ΗΔΙΚΑ.
- Βελτίωση της λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου (τοποθέτηση περισσότερων υπαλλήλων για κλείσιμο ραντεβού, ηχογραφημένο μήνυμα).
- Επιμόρφωση προσωπικού υπεύθυνου για φύλαξη, καθαριότητα και έλεγχο λοιμώξεων.
- Βελτίωση του χρόνου ανταπόκρισης των τμημάτων σε αιτήματα πολιτών με αποτέλεσμα την μείωση παραπόνων ως προς την ταχύτητα εξυπηρέτησης.
- Προσλήψεις ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού, ενίσχυση γραμματειακής υποστήριξης κλινικών.
- Χρήση τηλεφωνικής πύλης «1535» για κλείσιμο ραντεβού στο Νοσοκομείο.
- Έλεγχοι που διενεργούνται από το προσωπικό φύλαξης του Νοσοκομείου για κλοπές.
- Εκσυγχρονισμός υποδομών, εξοπλισμού, τοποθέτηση ειδικής σήμανσης στους χώρους του Νοσοκομείου.
- Διασφάλιση της ασφάλειας κατά τη νοσηλεία ασθενών.
- Ορθή λειτουργία εμβολιαστικού κέντρου, καθιέρωση ηλεκτρονικού ιατρικού φακέλου, προτυποποίηση διαδικασιών εργαστηρίων, έναρξη λειτουργίας νέων ιατρείων.
- Συνεργασία με ΕΚΕΑ, ενίσχυση του προγράμματος μεταμοσχεύσεων, λειτουργία χημειοθεραπευτικών πρωτοκόλλων.
- Κατάρτιση επαγγελματιών υγείας σχετικά με τη διαχείριση περιστατικών ενδοοικογενειακής βίας και εν γένει κακοποίησης.
- επικαιροποίηση κανονισμών τμημάτων, ενίσχυση συστημάτων πληροφορικής, βελτίωση προγράμματος διατροφής.

- Καθιέρωση εντύπου δήλωσης συγκατάθεσης για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων.
- Ανάρτηση στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου πληροφοριών για τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες (π.χ. κλείσιμο ραντεβού).
- Τοποθέτηση συσκευών θερμομέτρησης και αντισηπτικών στις εισόδους του νοσοκομείου, σύμβαση με εταιρεία παροχής γευμάτων.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- Παλαιότητα κτιρίων, μεγάλη χωροταξική απόσταση μεταξύ κτιρίων και κλινικών.
- Έλλειψη εξειδικευμένου ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού.
- Έλλειψη διερμηνέων και προσωπικού φύλαξης.
- Μεγάλη αναμονή για ραντεβού, οικονομική επιβάρυνση των ληπτών για το κλείσιμο ραντεβού μέσω τηλεφωνικής πύλης, δυσκολία ηλικιωμένων για κλείσιμο ραντεβού ηλεκτρονικά.
- Υποστελέχωση του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. – άσκηση παράλληλων καθηκόντων από το προσωπικό του (στην εφημερία, την ευθύνη διαχείρισης παραπόνων έχει ο προϊστάμενος εφημερίας).
- Ανάγκη έκδοσης Ενιαίου Κανονισμού Διαχείρισης Καταγγελιών.
- Αύξηση του όγκου της εργασίας και καθυστέρηση των χειρουργείων λόγω των υγειονομικών συνθηκών και λόγω έλλειψης αναισθησιολόγων.
- Καθυστέρηση απάντησης από τους διευθυντές τμημάτων κατά τη διαδικασία διερεύνησης καταγγελιών.
- Ηλεκτρονική αποστολή ιατρικών εξετάσεων.
- Ύπαρξη ράντζων λόγω υπερκάλυψης κλινών.
- Περιστατικά κλοπών στο χώρο του νοσοκομείου.

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

- Το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. ενημερώνει τους λήπτες για τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες, βοηθά στην ικανοποίηση μεγάλου όγκου δίκαιων αιτημάτων, συνδράμει στην εξυπηρέτηση ασθενών στο ΤΕΠ και στην ενημέρωση συγγενών ασθενών που νοσηλεύονται.
- Το προσωπικό του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. του Νοσοκομείου, συνεργάζεται σε αρκετά ικανοποιητικό βαθμό με τα λοιπά τμήματα του Νοσοκομείου και ως αποδέκτης των αιτημάτων-παραπόνων των πολιτών, ανταποκρίνεται άμεσα παρέχοντας τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τις προβλεπόμενες διαδικασίες.
- Αύξηση του αριθμού των ευχαριστήριων επιστολών.

- Το Γραφείο γίνεται αποδέκτης πολύ μεγάλου αριθμού προφορικών παραπόνων και αιτημάτων, με συχνότερο αναφερόμενο πρόβλημα την πλημμελή φροντίδα και την ανάρμοστη συμπεριφορά των επαγγελματιών υγείας.
- Ψυχολογική επιβάρυνση των ασθενών λόγω των περιορισμών στους κανόνες επισκεπτηρίου.
- Η ιδιαίτερη φύση του παιδιατρικού Νοσοκομείου απαιτεί λεπτούς χειρισμούς, ειδικά στο πλαίσιο διαχείρισης των συναισθημάτων των γονιών.

B.2 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 2^η Υ.Πε.

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

- Φροντίδα για άμεση εξυπηρέτηση των ασθενών, με σεβασμό στις ανάγκες τους, σε θέματα ιατρικών εξετάσεων, ραντεβού, κ.λ.π.
- Αγαστή συνεργασία της Διοίκησης του Νοσοκομείου με Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και λοιπές υπηρεσίες του Νοσοκομείου.
- Άμεση επίλυση προβλημάτων/επικοινωνία με τους λήπτες υπηρεσιών υγείας και προαγωγή της βέλτιστης παροχής νοσοκομειακής φροντίδας και περιθαλψης.
- Διερεύνηση όλων των καταγγελιών/αναφορών και εμπρόθεσμη παροχή απαντήσεων.
- Συστάσεις προς το προσωπικό του Νοσοκομείου για παροχή ποιοτικών υπηρεσιών φροντίδας υγείας στους λήπτες, με σεβασμό στα δικαιώματά τους.
- Αποκατάσταση μηχανικών και κτιριακών βλαβών.
- Ανάρτηση, στην ιστοσελίδα (ηλεκτρονική αφίσα), στα ΜΜΕ και στις εισόδους του Νοσοκομείου, πληροφοριών σχετικών με τη λειτουργία του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ., τη νομοθεσία για τα δικαιώματα των ασθενών και χρήσιμες πληροφορίες για την εξυπηρέτηση των ασθενών, διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων.
- Έλεγχοι για την τήρηση των υγειονομικών μέτρων.
- Κατάλληλη στελέχωση των υπηρεσιών του Νοσοκομείου, ανακατανομή προσωπικού.
- Διαχείριση από το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. των εφαρμογών του εμβολιασμού και συμπλήρωση του εθνικού μητρώου για τον κορωνοϊό.
- Το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. λειτουργεί ως σύνδεσμος ενημέρωσης των συγγενών των ασθενών.
- Μέριμνα για την εξυπηρέτηση προσφύγων-μεταναστών σε συνεργασία με το Γραφείο Εξυπηρέτησης Μεταναστών.

- Διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας των υπηρεσιών του Νοσοκομείου, όπως, π.χ. ο τομέας της φύλαξης.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΕΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- Δημιουργία τηλεφωνικής γραμμής για παράπονα, αναβάθμιση λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου του Νοσοκομείου.
- Βελτίωση της λειτουργίας των ΤΕΙ, γραμματειακή υποστήριξη του ΤΕΠ, αύξηση του διαθέσιμου αριθμού χειρουργείων.
- Έλεγχος τήρησης λίστας χειρουργείου.
- Εγκατάσταση ασύρματου δικτύου σε κλινικές με κορωνοϊό.
- Ευέλικτη ανακατανομή του προσωπικού, ανάλογα με τις συνθήκες και το φόρτο εργασίας σε κάθε κλινική.
- Βελτίωση της εξυπηρέτησης των ασθενών ως προς την ηλεκτρονική συνταγογράφηση.
- Ηλεκτρονικό σύστημα διακίνησης εγγράφων.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- Έλλειψη εξειδικευμένου ιατρικού, νοσηλευτικού και λοιπού προσωπικού, έλλειψη εξειδικευμένων εργαστηριακών εξετάσεων στις νησιωτικές περιοχές, με αποτέλεσμα τη δημιουργία αισθήματος ανασφάλειας και την έκθεση σε κίνδυνο της υγείας των κατοίκων.
- Προβλήματα υποστελέχωσης του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ., λόγω άσκησης παράλληλων καθηκόντων του προσωπικού.
- Ανάθεση επιπρόσθετων καθηκόντων στο προσωπικό του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ., λόγω της πανδημίας.
- Δυσκολία τήρησης των αρχών εμπιστευτικότητας στα θέματα που διαχειρίζεται το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ., για χωροταξικούς λόγους.
- Υψηλή χρέωση των ληπτών υπηρεσιών υγείας, για το κλείσιμο ραντεβού, μέσω της τηλεφωνικής πύλης «1535».
- Μεγάλη αναμονή για ραντεβού στα ΤΕΙ.
- Προβλήματα παλαιότητας του κτιρίου που στεγάζεται το Νοσοκομείο.
- Ανάγκη αναβάθμισης του θεσμικού ρόλου του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και εκπαίδευση των αρμόδιων υπαλλήλων.
- Λειτουργία του Νοσοκομείου ως Νοσοκομείο Αναφοράς, με συνέπεια την ανακατανομή κλινών και τη μείωση των ΤΕΙ και του αριθμού των χειρουργείων.
- Μεγάλη προσέλευση ανασφάλιστων πολιτών στα Νοσοκομεία.

- Καθυστέρηση συμπλήρωσης των εισηγητικών φακέλων ΚΕΠΑ από τους ιατρούς.
- Μεγάλη προσέλευση ασθενών στις εφημερίες, υπερκάλυψη κλινών και έλλειψη θέσεων σε ΜΨΑ.
- Δυσκολία στην περίθαλψη των καρκινοπαθών σε αντικαρκινικά νοσοκομεία, λόγω πανδημίας.

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

- Στόχος των δράσεων του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. είναι η προάσπιση των δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας και η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Καθυστερήσεις στις απαντήσεις του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. προς τους πολίτες, που οφείλονται σε εργασιακή εξουθένωση των ιατρών και σε έλλειψη προσωπικού, εν γένει.
- Παρέμβαση της Διοίκησης του Νοσοκομείου για ενδεδειγμένη διερεύνηση των καταγγελιών, με στόχο την αποτελεσματική διαχείριση προβλημάτων, την βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών, την προσπάθεια αποφυγής επανάληψης δυσλειτουργιών και τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του Νοσοκομείου.
- Καθυστερήσεις στην ολοκλήρωση της διερεύνησης καταγγελίας και του πειθαρχικού ελέγχου, ακόμα και σε περιπτώσεις που διαπιστώνεται παραβίαση δικαιωμάτων.
- Αύξηση των προφορικών παραπόνων των πολιτών.
- Προσέλευση μεγάλου αριθμού ληπτών υπηρεσιών υγείας στο Νοσοκομείο, κυρίως κατά τη θερινή περίοδο.
- Μεγάλος όγκος καταγγελιών που αφορούν σε θέματα ανάρμοστης συμπεριφοράς επαγγελματιών υγείας και προβλημάτων στη λειτουργία των ΤΕΙ και ΤΕΠ.
- Μεγάλος αριθμός προφορικών ευχαριστιών, κυρίως για τη λειτουργία του εμβολιαστικού κέντρου.
- Ιδιαίτερος εργασιακός φόρτος για το προσωπικό των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ., που προσπαθεί να ανταποκριθεί στα αιτήματα των ληπτών υπηρεσιών υγείας με σεβασμό και διακριτικότητα.

Β.3 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 3^η Υ.Πε.

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

- Οδηγίες σε ιατρικό, νοσηλευτικό και διοικητικό προσωπικό για την τήρηση κανόνων ευγένειας και διακριτικότητας.

- Επαναλειτουργία τακτικού παθολογικού ιατρείου για τον κορωνοϊό.
- Ενδελεχής διερεύνηση καταγγελιών, αναφορών και παραπόνων, εμπρόθεσμη απάντηση προς τους πολίτες, γραπτά ή προφορικά και παροχή εξηγήσεων, εφαρμόζοντας το θεσμικό πλαίσιο για την προστασία προσωπικών δεδομένων.
- Άμεση επίλυση προβλημάτων, ικανοποίηση αιτημάτων με την αποτελεσματική διαμεσολάβηση του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και επικοινωνία με τους πολίτες.
- Διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων, αποστολή δελτίου τύπου σε εφημερίδες και ανάρτηση στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου αφίσας για τα δικαιώματα των ασθενών, πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ., τον «Οδηγό του Πολίτη» και τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες.
- Στελέχωση του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. με εκπαιδευμένο προσωπικό.
- Στέγαση του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. σε κατάλληλο χώρο.
- Συνεργασία του Γραφείου με μη κυβερνητικές οργανώσεις για την εξυπηρέτηση πολιτών που ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, καθώς και εξασφάλιση διεργασιών.
- Αξιοποίηση των πληροφοριών και της γνώσης που απορρέουν από τις καταγγελίες για αποτελεσματική αντιμετώπιση ενδεχόμενων δυσλειτουργιών στο Νοσοκομείο.
- Αυστηρή τήρηση των μέτρων για την πανδημία και ενημέρωση των συνοδών για την κατάσταση υγείας των ασθενών.
- Διανομή και συμπλήρωση ερωτηματολογίων που μετρούν την ικανοποίηση των ληπτών.
- Συνεργασία και συντονισμός Διοίκησης – Προϊσταμένων τμημάτων και κλινικών - Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών (σε ΤΕΙ, ΤΕΠ, διαγνωστικά εργαστήρια), αντιμετώπιση δυσλειτουργιών και άμεση διαχείριση παραπόνων και συγκρούσεων.
- Ενέργειες για την προστασία προσωπικών δεδομένων, συμπλήρωση εντύπου συμβάντων του ΟΔΙΠΥ.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΕΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- Προσλήψεις ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού.
- Συναντήσεις της Επιτροπής νοσοκομειακών λοιμώξεων με το λοιπό υγειονομικό προσωπικό.
- Υποστήριξη του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού από τη Διοίκηση του Νοσοκομείου.
- Προγραμματισμός λειτουργίας των τμημάτων του Νοσοκομείου λόγω πανδημίας.
- Εκσυγχρονισμός των πληροφοριακών συστημάτων του Νοσοκομείου.
- Προμήθεια σύγχρονων μηχανημάτων και ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού.

- Αναβάθμιση του τηλεφωνικού κέντρου της Γραμματείας των Εξωτερικών Ιατρείων για τη διευκόλυνση των πολιτών στο κλείσιμο ραντεβού.
- Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων.
- Παροχή υπηρεσιών υγείας με σεβασμό προς τους λήπτες.
- Παροχή υγειονομικού υλικού σε ανασφάλιστους, στήριξη ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- Έλλειψη ιατρών διαφόρων ειδικοτήτων.
- Μη διενέργεια οφθαλμολογικών χειρουργείων.
- Αδυναμία λειτουργίας ΜΕΘ.
- Παλαιότητα ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού.
- Έλλειψη ενημέρωσης των πολιτών για την ύπαρξη και τις αρμοδιότητες του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και γενικότερα, τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες.
- Μεγάλος φόρτος εργασίας για το προσωπικό του Νοσοκομείου, μετά την ανάληψη πρόσθετων καθηκόντων λόγω πανδημίας.
- Μεγάλη αναμονή για κλείσιμο ραντεβού στο Νοσοκομείο, αναμονή για εξέταση στα ΤΕΠ και ΤΕΙ.
- Μείωση των διαθέσιμων ραντεβού του ΤΕΙ και των χειρουργείων λόγω πανδημίας.
- Φαινόμενα κλοπής προσωπικών αντικειμένων νοσηλευόμενων ασθενών (τιμαλφή, κά.).
- Ταλαιπωρία των ασθενών κατά τη συμπλήρωση από τους ιατρούς των εντύπων αναρρωτικής άδειας του ΕΦΚΑ.
- Αυξημένη προσέλευση στα ΤΕΠ και ΤΕΙ, πολύωρη αναμονή, με αποτέλεσμα τη σωματική-ψυχική καταπόνηση τόσο των επαγγελματιών υγείας όσο και των επισκεπτών.

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

- Άψογη συνεργασία ιατρών – Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.
- Διαχείριση-αντιμετώπιση καθημερινών θεμάτων με εχεμύθεια και διακριτικότητα.
- Προκήρυξη θέσης πνευμονολόγου, η οποία κατέστη άγονη.
- Συχνά οι πολίτες απευθύνονται στο Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ., για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους.
- Αναγνώριση από τη Διοίκηση της προσφοράς του προσωπικού του Νοσοκομείου στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών φροντίδας υγείας.

- Ορισμένες καταγγελίες είναι αβάσιμες και καταχρηστικές.
- Ορισμένοι πολίτες δεν γνωρίζουν τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και είναι επιθετικοί και αγενείς προς το προσωπικό του Νοσοκομείου.

B.4 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 4^η Υ.Πε.

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

- Ενδελεχής διερεύνηση των καταγγελιών και εμπρόθεσμη λήψη απάντησης από τους ενδιαφερόμενους.
- Συνεργασία Διοίκησης - Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. με στόχο τη βελτίωση ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Πρόσληψη οδηγών ασθενοφόρου και προσωπικού καθαριότητας.
- Συστάσεις (έγγραφες ή προφορικές) προς το προσωπικό για αποφυγή ανάρμοστης συμπεριφοράς, για σεβασμό στην αξιοπρέπεια του λήπτη υπηρεσιών υγείας και των συγγενών του και για ικανοποίηση των αιτημάτων προς το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ.
- Συμπλήρωση και συλλογή ερωτηματολογίων ικανοποίησης ασθενών και ευχαριστήριων επιστολών.
- Οδηγίες προς τους λήπτες υπηρεσιών υγείας προκειμένου να επιστήσουν την προσοχή τους για αποφυγή φαινομένων κλοπής στους χώρους του Νοσοκομείου.
- Μέριμνα για θέσεις στάθμευσης ΑΜΕΑ, διανομή έντυπου ενημερωτικού υλικού για τα δικαιώματα των ασθενών, εφαρμογή νοσηλευτικών πρωτοκόλλων.
- Αξιοποίηση της γνώσης και της πληροφορίας που απορρέει από καταγγελίες, ανάδειξη καλών πρακτικών, ψυχολογική υποστήριξη και ενδυνάμωση των εργαζομένων.
- Άμεση εξυπηρέτηση ασθενών, ικανοποίηση παραπόνων και επίλυση προβλημάτων με τη διαμεσολάβηση του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και της Διοίκησης των Νοσοκομείων.
- Μέριμνα για την αντιμετώπιση δυσλειτουργιών σε ΤΕΙ και ΤΕΠ, επίλυση θεμάτων καθαριότητας, κ.ά.
- Αγαστή συνεργασία του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. με το Αυτοτελές Τμήμα του Υπουργείου και την Διοίκηση Υ.Πε.
- Συνεργασία του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. με το Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας του Νοσοκομείου για τη διαχείριση των αιτημάτων ευάλωτων κοινωνικών ομάδων και για την ψυχολογική στήριξη των συνοδών ασθενών.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΕΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- Εξυπηρέτηση των ανασφάλιστων ασθενών για ηλεκτρονική συνταγογράφηση κατόπιν συνεννόησης του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. με τους ιατρούς Νοσοκομείου.
- Συνεργασία του Γραφείου με το Ειδικό Σχολείο, για την εξυπηρέτηση των μαθητών του.
- Προκήρυξη θέσης διασώστη ασθενοφόρου.
- Συνεργασία του Γραφείου με τοπικούς συλλόγους ασθενών ή με φορείς Π.Φ.Υ.
- Εφαρμογή πρωτοκόλλων προστασίας από τον νέο κορωνοϊό.
- Αναβάθμιση του ηλεκτρονικού συστήματος για το κλείσιμο ραντεβού.
- Σήμανση και χαρτογράφηση του Νοσοκομείου προκειμένου να διευκολύνονται οι ασθενείς και επισκέπτες.
- Αύξηση στη διαθεσιμότητα ιατρικών ΤΕΙ.
- Εφαρμογή κανονισμού προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Αναβάθμιση της ιστοσελίδας του Νοσοκομείου, των πληροφοριακών συστημάτων, καθώς και του τηλεφωνικού κέντρου.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- Καθυστερήσεις στη λίστα χειρουργείου λόγω έλλειψης αναισθησιολόγων.
- Δυσκολίες στη συνταγογράφηση για τους ανασφάλιστους πολίτες.
- Έλλειψη ιατρονοσηλευτικού προσωπικού στα Νοσοκομεία, με συνέπεια την σωματική κόπωση και ψυχική εξουθένωση των εργαζομένων.
- Προβλήματα στη διαδικασία συμπλήρωσης των εισηγητικών φακέλων για τα ΚΕΠΑ.
- Ελλιπής στελέχωση του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ., άσκηση παράλληλων καθηκόντων από τους αρμόδιους υπαλλήλους και έλλειψη κατάλληλου χώρου για τη στέγασή του.
- Μεγάλη αναμονή για κλείσιμο ραντεβού στα ΤΕΙ.
- Δυσκολία στην προσβασιμότητα των κτιριακών εγκαταστάσεων του Νοσοκομείου.

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

- Έχει μειωθεί ο βαθμός εμπιστοσύνης των πολιτών στο Εθνικό Σύστημα Υγείας.
- Άγονες έχουν αποβεί οι προκηρυσσόμενες θέσεις για ορισμένες ιατρικές ειδικότητες και επιπλέον, επισημαίνεται η έλλειψη μεταφραστών.
- Οι πολίτες απευθύνονται συχνά στο Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. για την εξυπηρέτησή τους (σε θέματα που αφορούν διοικητικές διαδικασίες, συνταγογράφηση φαρμάκων, συμπλήρωση φακέλων ΚΕΠΑ, κ.ά.).

- Σημαντική η συμβολή του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. στη διαχείριση και επίλυση προβλημάτων, με αποτέλεσμα αρκετές φορές τη λήψη ευχαριστήριων επιστολών από τους λήπτες.
- Η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των ασθενών/επισκεπτών και τυχόν προτάσεις τους συντελούν στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Οι καταγγελίες αποτελούν αφετηρία για την επίλυση προβλημάτων.

B.5 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 5^η Υ.Πε.

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

- Άμεση επικοινωνία με τους πολίτες για την επίλυση προβλημάτων, με τη διαμεσολάβηση του Γραφείου και της Διοίκησης και ενέργειες για την ικανοποίηση των παραπόνων τους.
- Καταγραφή και ενδελεχής διερεύνηση των καταγγελιών/παραπόνων και στη συνέχεια δίνεται είτε γραπτή απάντηση στους ενδιαφερόμενους είτε προφορική επεξήγηση.
- 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.
- Αναγνώριση του έργου του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. από τους λήπτες, μέσω ευχαριστήριων επιστολών, αλλά και ως απόρροια από τα έντυπα μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης.
- Βελτιωτικές ενέργειες με παρέμβαση της Διοίκησης για την καλύτερη λειτουργία των τμημάτων του Νοσοκομείου.
- Παροχή πληροφοριών στους λήπτες υπηρεσιών υγείας και άμεση ανταπόκριση στα αιτήματά τους.
- Μέριμνα για αποκατάσταση κτιριακών και τεχνικών βλαβών.
- Τήρηση βιβλίου καταγραφής απολεσθέντων.
- Οργάνωση του Γραφείου, για την παροχή των καλύτερων δυνατών υπηρεσιών.
- Συνεργασία μεταξύ του προσωπικού των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. διαφορετικών Νοσοκομείων και ανταλλαγή καλών πρακτικών.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΕΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- Παρεμβάσεις της Διοίκησης του Νοσοκομείου για τη βελτίωση της λειτουργίας του ΤΕΠ (αλλαγές χωροταξικές και του χώρου την υποδοχής, διαλογή και εξέταση των ασθενών, στελέχωση

- του ΤΕΠ με ειδικευμένους ιατρούς).
- Ψηφιακή διακίνηση εγγράφων.
 - Ορθή κατανομή προσωπικού.
 - Κλείσιμο ραντεβού μέσω της ηλεκτρονική πύλης «1535» ή με πενταψήφιο αριθμό χαμηλής χρέωσης.
 - Εφαρμογή οδηγιών του ΟΔΙΠΥ και τήρηση διαδικασιών που αφορούν σε θέματα ποιότητας και ασφάλειας.
 - Ανακαίνιση τμημάτων και κλινικών, αντιμικροβιακή θωράκιση αιθουσών χειρουργείου, διαμόρφωση της αίθουσας χειρουργείου για περιστατικά με κορωνοϊό.
 - Ανακαινίσεις και επισκευές κτιριακών εγκαταστάσεων.
 - Εφαρμογή αναβαθμισμένων συστημάτων λειτουργίας του Τμήματος Προμηθειών του Νοσοκομείου, φροντίδα για επάρκεια υλικών.
 - Σύμβαση με πιστοποιημένες εταιρείες φύλαξης και διανομής φαγητού.
 - Παραγγελία για βραχιολάκια καταγραφής ονομάτων ασθενών.
 - Ενημέρωση συνοδών ασθενών για τήρηση των μέτρων προστασίας του νέου κορωνοϊού.
 - Ανάρτηση αφισών για τα δικαιώματα των ληπτών υπηρεσιών υγείας.
 - Ενίσχυση της φύλαξης του Νοσοκομείου.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- Υποστελέχωση των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και άσκηση παράλληλων καθηκόντων από το προσωπικό τους.
- Συνθήκες έντονου φόρτου εργασίας και ανάληψη επιπρόσθετων καθηκόντων από το προσωπικό των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ., όπως η χορήγηση αποτελεσμάτων εξέτασης για τον νέο κορωνοϊό.
- Ανάγκη νομικής-συμβουλευτικής στήριξης του προσωπικού του Γραφείου.
- Μειωμένος αριθμός διαθέσιμων ραντεβού και μεγάλη αναμονή στα ΤΕΙ, δυσκολία στο κλείσιμο νέου ραντεβού ηλεκτρονικά.
- Ελλείψεις σε ιατρικό προσωπικό, αδυναμία διενέργειας ορισμένων ιατρικών εξετάσεων στο Νοσοκομείο και έκφραση δυσαρέσκειας ιδίως από ανασφάλιστους πολίτες.

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

- Οι πολίτες συχνά απευθύνονται στο Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. εκφράζοντας προφορικά τα αιτήματά τους, με στόχο την άμεση εξυπηρέτησή του.

- Ευχαριστήριες επιστολές σε περιπτώσεις ικανοποίησης γραπτών ή προφορικών αιτημάτων.
- Οι ενέργειες του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. σε συνδυασμό με τις δράσεις της Διοίκησης του Νοσοκομείου, συμβάλλουν στη μείωση των δυσλειτουργιών και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Οι λήπτες εμπιστεύονται τα Γραφεία Π.Δ.Λ.Υ.Υ., για την προάσπιση των δικαιωμάτων τους.
- Αναβάθμιση της λειτουργίας του Νοσοκομείου, κατόπιν αναγκαίων παρεμβάσεων λόγω πανδημίας, όπως η δημιουργία νέων κλινών ΜΕΘ.

Β.6 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 6^η Υ.Πε.

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

- Ενδελεχής διερεύνηση καταγγελιών/αναφορών και αποστολή απάντηση προς τον ενδιαφερόμενο.
- Ανάδειξη καλών πρακτικών, διαμεσολάβηση του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. για την επίλυση προβλημάτων.
- Καθιέρωση πρωτοκόλλου επισκεπτηρίου και έλεγχος από το προσωπικό φύλαξης για τήρηση των μέτρων προστασίας από τον νέο κορωνοϊό.
- Τακτική ενημέρωση των συγγενών, ασθενών με κορωνοϊό.
- Συνεργασία Διοίκησης, Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και Τμημάτων Νοσοκομείου για διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και αντιμετώπιση τυχόν δυσλειτουργιών.
- Οδηγίες και συστάσεις προς το προσωπικό του Νοσοκομείου για αποφυγή ανάρμοστων συμπεριφορών, ορθή διαχείριση των περιστατικών, τήρηση των διαδικασιών και εφαρμογή του αντικαπνιστικού νόμου.
- Παρέμβαση του Διοικητή του Νοσοκομείου για επίλυση τυχόν προβλημάτων και αποφυγή συγκρούσεων.
- Τήρηση των κείμενων διατάξεων που αφορούν σε θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων.
- Ενημέρωση των πολιτών για τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και τα δικαιώματα των ληπτών, με διανομή έντυπου ενημερωτικού υλικού.
- Έναρξη λειτουργίας απογευματινών ιατρείων.
- Αγορά ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού, κίνητρα σε νέους ιατρούς για την αποδοχή πρόσληψης.

- Ανακαίνιση των κτιριακών εγκαταστάσεων του Νοσοκομείου και προμήθεια νέων ιατρικών μηχανημάτων, κατόπιν δωρεών.
- Δράσεις εξωστρέφειας του Νοσοκομείου, όπως συνεργασία με εθελοντές, ιδιώτες, ΙΕΚ, δήμο.
- Ευπρεπισμός και καθαριότητα των χώρων του Νοσοκομείου, ανάρτηση αφισών για τα δικαιώματα των ληπτών υπηρεσιών υγείας.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΕΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- Άμεση διερεύνηση προφορικών παραπόνων και φροντίδα για την ικανοποίηση αιτημάτων, προκειμένου να μην γίνονται γραπτές αναφορές.
- Βελτίωση της λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου.
- Επαναλειτουργία του μαγνητικού τομογράφου για ανασφάλιστους ασθενείς.
- Ψηφιακή αναβάθμιση της ιστοσελίδας του Νοσοκομείου.
- Επιμόρφωση των επαγγελματιών υγείας.
- Κάθε εργαζόμενος φέρει κάρτα με τα στοιχεία και τη θέση του στο Νοσοκομείο.
- Εφαρμογή νέων μεθόδων περίθαλψης και νέων πιστοποιημένων διαδικασιών, καθώς και εσωτερικών πρωτοκόλλων λειτουργίας του Νοσοκομείου.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- Έλλειψη ιατρών διαφόρων ειδικοτήτων, καθώς και νοσηλευτικού προσωπικού.
- Δυσλειτουργία του ΤΕΠ, θέματα καθαριότητας, μεγάλη αναμονή για κλείσιμο νέου ραντεβού.
- Αυξημένη αναμονή στα ΤΕΙ και στη λίστα χειρουργείου.
- Υποστελέχωση του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ., εκτέλεση παράλληλων καθηκόντων από το προσωπικό τους.
- Ανάγκη έκδοσης Κανονισμού Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών, Αναφορών και Παραπόνων.
- Δυσκολία στην καταγραφή προφορικών παραπόνων και στο κλείσιμο ραντεβού, λόγω μη επάρκειας του διοικητικού προσωπικού.

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

- Το Γραφείο γίνεται πολλές φοραποδέκτης παραπόνων αλλά και ευχαριστηρίων επιστολών.

B.7 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 7^η Υ.Πε.

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

- Διερεύνηση καταγγελιών και παροχή απαντήσεων – εξηγήσεων είτε γραπτά είτε προφορικά προς τους ενδιαφερόμενους.
- Άμεση επίλυση των προβλημάτων και ανταπόκριση στα αιτήματα των πολιτών.
- Συστάσεις στο προσωπικό για αποφυγή αντιδεοντολογικής συμπεριφοράς προς τους πολίτες και σεβασμό προς τα δικαιώματά τους.
- Αποκατάσταση μηχανικών βλαβών.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΕΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- Συντόμευση γραφειοκρατικών διαδικασιών.
- Βελτιώσεις σε κτιριακές εγκαταστάσεις.
- Ηλεκτρονικό σύστημα εσωτερικής διακίνησης εγγράφων και παραλαβής αποτελεσμάτων εξετάσεων, ψηφιακός φάκελος ασθενούς.
- Δυνατότητα κλεισίματος ραντεβού ηλεκτρονικά για τα ΤΕΙ.
- Ανάρτηση αφισών για τα δικαιώματα των ασθενών στους χώρους του Νοσοκομείου και παροχή απαραίτητων πληροφοριών στην ιστοσελίδα του.
- Βελτίωση της οργάνωσης και της λειτουργίας του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.
- Διακίνηση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας με τους πολίτες.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- Μεγάλη αναμονή στη λίστα χειρουργείου, αναμονή στα ραντεβού για διαγνωστικές εξετάσεις και στα ΤΕΙ.
- Έλλειψη προσωπικού όλων των ειδικοτήτων.
- Μείωση των τακτικών ραντεβού και χειρουργείων, λόγω πανδημίας.
- Άρνηση των ασθενών για υποβολή επώνυμων αναφορών.
- Έλλειψη ασθενοφόρου στο Νοσοκομείο και ανεπάρκεια κτιριακών υποδομών.

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

- Το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας γίνεται αποδέκτης παραπόνων και ως εκ τούτου, συνεισφέρει στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ΄: ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΑΝΑ Υ.ΠΕ.

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

- Χωροταξικές αναδιαρθρώσεις, σήμανση και συντηρήσεις κτιρίων.
- Αύξηση αριθμού ραντεβού για χαρτογράφηση σπύλων.
- Προσλήψεις προσωπικού όλων των ειδικοτήτων.
- Διενέργεια έρευνας μέτρησης της ικανοποίησης των ασθενών από τις υπηρεσίες υγείας.
- Ένταξη όλων των Νοσοκομείων στην τηλεφωνική πύλη «1535» για ραντεβού, αύξηση του αριθμού των ραντεβού, κλείσιμο ραντεβού δια ζώσης σε ειδικό γραφείο και δυνατότητα ηλεκτρονικών ραντεβού.
- Αναβάθμιση του συστήματος της Π.Φ.Υ.
- Πλήρης λειτουργία του ηλεκτρονικού φακέλου ασθενών, κωδικοποίηση και αποστολή ιατρικών εξετάσεων μέσω κωδικών της εφορίας, τηρώντας τις διατάξεις περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων.
- Θεσμική κατοχύρωση των Γραφείων Προστασίας και αναβάθμιση-μετατροπή τους σε Τμήματα, καθώς και κατάρτιση Κανονισμού Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών, Αναφορών και Παραπόνων.
- Αξιόπιστο σύστημα ελέγχου (διερεύνηση-πειθαρχικός έλεγχος), με αποτέλεσμα την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών στο Ε.Σ.Υ.
- Ενημέρωση ασθενών και προσωπικού του Νοσοκομείου για τα δικαιώματα των ληπτών.
- Επιμόρφωση του προσωπικού των Γραφείων.
- Επικοινωνία των Γραφείων με ενιαία ηλεκτρονική πλατφόρμα.
- Συν-εφημέρευση με άλλα Νοσοκομεία κορμού στην Αττική.

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

- Σύνταξη Κανονισμού Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών, Αναφορών και Παραπόνων με περιγραφή των ορίων αρμοδιότητας των Γραφείων.
- Αποστολή εγκυκλίων προς τη Διοίκηση του Νοσοκομείου σχετικά με τον θεσμικό ρόλο του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ.

- Άμεσες προσλήψεις προσωπικού (ιατρικού-βασικών ειδικοτήτων, νοσηλευτικού και λοιπού), καθώς και επάνδρωση των ασθενοφόρων.
- Εκπαίδευση του προσωπικού των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και διοργάνωση επιμορφωτικών σεμιναρίων.
- Συναντήσεις του προσωπικού των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. στο Υπουργείο Υγείας προκειμένου για την ανταλλαγή καλών πρακτικών.
- Ψηφιακή αρχειοθέτηση εγγράφων.

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

- Προσλήψεις προσωπικού όλων των ειδικοτήτων.
- Συναντήσεις Διοίκησης –Γραφείου Προστασίας – Διευθυντών Νοσοκομείου, για αξιοποίηση της γνώσης από τη διερεύνηση καταγγελιών.
- Παρακίνηση των εργαζομένων για αυτοβελτίωση.
- Ανάδειξη του Νοσοκομείου ως οργανισμού με ισχυρή κοινωνική ευαισθησία.
- Αναβάθμιση των Γραφείων σε Τμήματα, οργάνωση και ενίσχυση του θεσμικού τους ρόλου.
- Επιμόρφωση του προσωπικού των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και άσκηση καθηκόντων του αποκλειστικά σε αυτά.
- Προστασία των εργαζομένων από την άσκηση βίας των πολιτών.
- Λειτουργία του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. σε χώρο κατάλληλο για τη διαφύλαξη της εμπιστευτικότητας και τη διασφάλιση πρόσβασης των πολιτών.
- Ευαισθητοποίηση του προσωπικού του Νοσοκομείου αναφορικά με τα δικαιώματα των ληπτών υπηρεσιών υγείας.
- Συνεργασία του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. με τις λοιπές υπηρεσίες του Νοσοκομείου.
- Καθιέρωση συναντήσεων του προσωπικού των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. στις Υ.ΠΕ.
- Νομική στήριξη των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. από τις Υ.ΠΕ. ή το Υπουργείο.
- Παροχή οδηγιών από τη διοίκηση του Νοσοκομείου σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την εξυπηρέτηση ΑΜΕΑ, ρομά και αλλοδαπών.
- Σύνταξη Κανονισμού Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών, Αναφορών και Παραπόνων.
- Δικτύωση των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. με τις δομές της Π.Φ.Υ.
- Αναβάθμιση των Μονάδων Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας, για την αποσυμφόρηση των νοσοκομείων.
- Σύνταξη ενιαίου εντύπου αναρρωτικής άδειας των Υπουργείων Εργασίας και Υγείας.

- Δημιουργία ικανοποιητικού αριθμού εξωτερικών δομών για την εξυπηρέτηση των χρόνιων ψυχικά ασθενών, οι οποίοι δεν έχουν οικογένεια.
- Ενίσχυση της γραμματειακής υποστήριξης των κλινικών.
- Δημιουργία καλύτερων συνθηκών εργασίας για τους επαγγελματίες υγείας και αποφυγή κόπωσης μέσω εξαντλητικών ωραρίων.

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

- Πρόσληψη ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού, στελέχωση του ΤΕΠ με ειδικευμένους ιατρούς.
- Συνεχής επιμόρφωση του προσωπικού των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ.
- Καθιέρωση συναντήσεων υπαλλήλων Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. για ανταλλαγή καλών πρακτικών.
- Σύσταση Κανονισμού Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών, Αναφορών και Παραπόνων.
- Πρόσβαση ιατρών και νοσηλευτών σε νομικές συμβουλές.
- Αύξηση αριθμού ΤΕΙ.
- Ενημέρωση εργαζομένων στο Νοσοκομείο για τον σεβασμό των δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας και για τον θεσμικό ρόλο του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ.

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

- Διοργάνωση επιμορφωτικών προγραμμάτων για το προσωπικό των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ασθενών.
- Αναβάθμιση των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και μετατροπή τους σε Τμήματα.
- Προσλήψεις προσωπικού όλων των ειδικοτήτων.
- Ευαισθητοποίηση του προσωπικού των νοσοκομείων και ενημέρωση των πολιτών αναφορικά με τα δικαιώματά τους ως λήπτες υπηρεσιών υγείας.
- Ανάρτηση στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου πληροφοριών σχετικά με τη λειτουργία του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ., τα δικαιώματα των ληπτών, τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες, καθώς και ερωτηματολόγια για τους ασθενείς.
- Επιμόρφωση του προσωπικού των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. με σεμινάρια.
- Αποσαφήνιση των αρμοδιοτήτων των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ.

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

- Μονιμοποίηση του επικουρικού προσωπικού.
- Μέριμνα για αποφόρτιση και ψυχολογική υποστήριξη του υγειονομικού προσωπικού.
- Προσλήψεις προσωπικού όλων των ειδικοτήτων.
- Θεσμική αναβάθμιση του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και μετατροπή του σε Τμήμα.
- Σύνταξη πρωτοκόλλου λειτουργίας του ΤΕΠ, έγκαιρη προμήθεια αναλώσιμου υλικού, αναβάθμιση ηλεκτρονικών συστημάτων του Νοσοκομείου.
- Τοποθέτηση επιπρόσθετων υπαλλήλων για κλείσιμο ραντεβού τηλεφωνικά ή δια ζώσης.
- Δυνατότητα για κλείσιμο ραντεβού ηλεκτρονικά.
- Στελέχωση και εκπαίδευση του προσωπικού του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ.
- Καθιέρωση συναντήσεων των Γραφείων Προστασίας διαφόρων νοσοκομείων για ανταλλαγή καλών πρακτικών.
- Δημιουργία ηλεκτρονικού συστήματος καταγραφής και παρακολούθησης καταγγελιών.

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

- Προβολή του έργου του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και ενίσχυση του θεσμικού του ρόλου.
- Βελτίωση του ηλεκτρονικού συστήματος κλεισίματος ραντεβού.
- Αύξηση του αριθμού των χειρουργείων.
- Τοποθέτηση μεταφραστών στο Νοσοκομείο.
- Ενίσχυση των υπηρεσιών Π.Φ.Υ.
- Επιμόρφωση του προσωπικού του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ.
- Κατάλληλη στελέχωση των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και των Νοσοκομείων με προσωπικό όλων των ειδικοτήτων.
- Ψηφιακή αρχειοθέτηση εγγράφων.
- Αναβάθμιση των Μονάδων Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας, για την αποσυμφόρηση των Νοσοκομείων.
- Χρήση ερωτηματολογίου μέτρησης της ικανοποίησης ασθενών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ΄ : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

1. Η χρησιμότητα και η αποτελεσματικότητα του θεσμικού ρόλου των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. στα νοσοκομεία, κατέστη εμφανής. Οι εργαζόμενοι συνέβαλαν ουσιαστικά με υψηλή απόδοση και ευθύνη στο έργο που τους ανατέθηκε, έχοντας για γνώμονα τον σεβασμό και την υψηλή προάσπιση της ανθρώπινης αξιοπρέπειας σε όλα τα στάδια πρόσβασης των πολιτών για λήψη υπηρεσιών υγείας στο Εθνικό Σύστημα Υγείας. Στόχος η γνώση των δικαιωμάτων τους και η ενθάρρυνση για την ενεργή συμμετοχή τους στη λήψη αποφάσεων που αφορούν στην υγεία τους ή ακόμη και στην επιλογή της ενδεικνυόμενης θεραπείας τους, κ. ά.

2. Για το έτος 2022, τα δεδομένα που απορρέουν από την παρούσα Έκθεση Πεπραγμένων είναι ενδεικτικά για το πόσο συχνά οι χρήστες υπηρεσιών υγείας επιλέγουν να απευθυνθούν στα Γραφεία Π.Δ.Λ.Υ.Υ., ζητώντας την αρωγή τους είτε μέσω γραπτών αναφορών είτε μέσω προφορικών αιτημάτων/παραπόνων.

Συγκεκριμένα:

α) στα Γραφεία Π.Δ.Λ.Υ.Υ. κατατέθηκαν συνολικά 2.094 γραπτές αναφορές και κατόπιν ενδελεχούς διερεύνησης, δόθηκε απάντηση σε 1.484 αναφορές. Επιπρόσθετα, υπάρχει συνεχής ενημέρωση και συνεργασία με την Διοίκηση του Νοσοκομείου, για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των παραγόντων εκείνων που ενδεχομένως δημιουργούν δυσαρέσκεια και συντηρούν τη δυσχέρεια για ορατή, άμεση βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.

β) στις περιπτώσεις όπου τα αιτήματα/παραπόνια είναι προφορικά, καταβάλλεται άμεση προσπάθεια για την επίλυση/διευθέτησή τους, προς όφελος των χρηστών υπηρεσιών υγείας και των συνοδών τους. Αρκετές είναι οι περιπτώσεις άμεσης διευθέτησης του παραπόνου, όπου οι λήπτες ή και οι συνοδοί τους εκφράζουν την ικανοποίησή τους προς τους εργαζόμενους των γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. τόσο προφορικά όσο και με ευχαριστήριες επιστολές.

3. Επιπλέον, τα Γραφεία Π.Δ.Λ.Υ.Υ. φροντίζουν επιμελώς και με συνέπεια το σημαντικό έργο της ενημέρωσης των χρηστών υπηρεσιών υγείας αναφορικά με τα δικαιώματά τους, μέσα από δράσεις και πρωτοβουλίες που στόχο έχουν την ενδυνάμωση των πολιτών και την ανάπτυξη κουλτούρας στον κοινωνικό ιστό για την προάσπιση και προαγωγή τους.

4. Συμπερασματικά, το έργο και οι συνεχείς δράσεις των εργαζόμενων στα Γραφεία Π.Δ.Λ.Υ.Υ. συμβάλλει στην επικοινωνιακή και αποδοτική συνεργασία των υπηρεσιών υγείας, στην ανταλλαγή γνώσης και των κατάλληλων πρακτικών σχετικά με τη διαχείριση των αιτημάτων και παραπόνων των ληπτών υπηρεσιών υγείας και ως εκ τούτου, επιτυγχάνεται η απαραίτητη ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών στο Σύστημα Υγείας της χώρας.

Στο Παράρτημα της παρούσης παρατίθενται αναλυτικοί πίνακες ευρημάτων ανά Υ.ΠΕ.