

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΙ ΠΙΝΑΚΕΣ Α΄ ΚΑΙ Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟΥ 2024

1η Υ.ΠΕ. ΑΤΤΙΚΗΣ

Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ					
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η΄ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ		
935	1178	6602	934		
Γ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ					
ΤΟΜΕΙΣ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ (ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ)	ΓΡΑΠΤΑ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΑ
1. ΚΛΙΝΙΚΟ ΕΡΓΟ	1.1 ΠΟΙΟΤΗΤΑ	1.1.1 ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	Ανεπαρκής εξέταση του ασθενούς	26	41
		1.1.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ	Προβλήματα στον συντονισμό διαφόρων θεραπευτικών πράξεων	17	15
		1.1.3 ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΥΓΕΙΑΣ	Πλημμελώς παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας	57	45
		1.1.4 ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ	Ανεπαρκής ή ανεπιτυχής θεραπεία	15	7
	1.2 ΑΣΦΑΛΕΙΑ	1.2.1 ΔΙΑΓΝΩΣΗ	Λάθη ή καθυστερήσεις στη διάγνωση	21	13
		1.2.2 ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ	Λάθη κατά τη συνταγογράφηση ή τη χορήγηση φαρμάκων	12	11
		1.2.3 ΝΟΣΗΛΕΙΑ	Συμβάντα ή επιπλοκές από τις οποίες προκλήθηκε βλάβη ή απειλήθηκε η ζωή του ασθενούς	10	5
		1.2.4 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	Ανεπάρκεια στην εμπειρία και τις ικανότητες του προσωπικού	12	11
2. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΕΡΓΟ	2.1 ΟΡΓΑΝΩΣΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	2.1.1 ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ	Προβλήματα από διοικητικές διαδικασίες	39	36
		2.1.2 ΧΡΕΩΣΕΙΣ	Προβλήματα στη διαδικασία χρέωσης / αποζημίωσης των	11	10

			παρεχόμενων υπηρεσιών		
		2.1.3 ΥΠΟΔΟΜΕΣ	Μη ικανοποιητική ποιότητα της ξενοδοχειακής υποδομής, της υγιεινής περιβάλλοντος και της σίτισης	28	23
		2.1.4 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΧΩΡΩΝ	Απώλεια ή καταστροφή αντικειμένων, παραστατικών	19	69
			Ακαταλληλότητα των χώρων και των υποδομών, μη επαρκής φωτισμός	23	27
		2.1.5 ΕΦΗΜΕΡΙΑ	Δυσλειτουργία στη διεκπεραίωση περιστατικών κατά την εφημερία	52	66
		2.1.6 ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ	Ανεπαρκής Στελέχωση	23	92
		2.1.7 ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	Προβλήματα εφοδιασμού και ελλείψεις σε φάρμακα, υλικά και εξοπλισμό	24	28
		2.1.8 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ	Προβλήματα κατά την ηλεκτρονική συνταγογράφηση	37	27
		2.1.9 ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	Μη τήρηση αντικαπνιστικού νόμου, ωρών επισκεπτηρίου	5	13
	2.2 ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	2.2.1 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΧΗ	Προβλήματα προσβασιμότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες και στο προσωπικό	36	41
		2.2.2 ΧΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΕΠΕΙΑ	Καθυστερήσεις / αναβολές στα ραντεβού ή την ιατρική περίθαλψη	59	122
		2.2.3 ΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ	Καθυστέρηση ή παραβίαση της λίστας χειρουργείου	17	7
		2.2.4 ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Προβλήματα στην εξυπηρέτηση, λόγω του ωραρίου λειτουργίας των υπηρεσιών του νοσοκομείου	13	39

3. ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡ ΑΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΗΠΤΩΝ / ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ	3.1 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	3.1.1 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	Ανεπαρκής, μη έγκαιρη ή ελλειμματική επικοινωνία με τις υπηρεσίες του νοσοκομείου	52	97	
		3.1.2 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΙΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ	Προβλήματα στην τηλεφωνική / ψηφιακή πλατφόρμα για ραντεβού	80	68	
		3.1.3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣ Η/ ΣΗΜΑΝΣΗ	Λανθασμένη ή ανεπαρκής ή αντιφατική πληροφόρηση, ελλιπής σήμανση	40	23	
		3.1.4 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	Αδιαφορία, άρνηση συνεννόησης, συγκρούσεις, έλλειψη ευγένειας	100	129	
	3.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΣΘΕΝΩΝ	3.2.1 ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΑΞΙΟΠΡΕΠΕΙΑ	Άσκηση οποιασδήποτε μορφής παρενόχλησης ή βίας, έλλειψη σεβασμού στην προσωπικότητα του/της λήπτη/τριας	16	20	
		3.2.2 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ	Δυσκολία πρόσβασης του/της λήπτη/τριας στον ιατρικό του/της φάκελο	50	68	
		3.2.3 ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ ΤΗΤΑ	Παραβίαση της προστασίας του ιατρικού απορρήτου ή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, απώλεια δεδομένων	11	27	
		3.2.4 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	Μη τήρηση της υποχρέωσης πλήρους και εμπειρισταωμένης ενημέρωσης του/της λήπτη/τριας	20	35	
		3.2.5 ΣΥΝΑΙΝΕΣΗ	Εξαναγκασμός ή παράκαμψη του δικαιώματος στη συναίνεση, αποκλεισμός από τη λήψη αποφάσεων	7	18	
		3.2.6 ΙΣΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ	Διακρίσεις κατά των ληπτών/τριών, άρνηση παροχής υπηρεσιών υγείας	6	9	
		3.2.7 ΔΩΡΕΑΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Χρηματισμός προσωπικού	3	4	
				Σύνολο:	941	1246

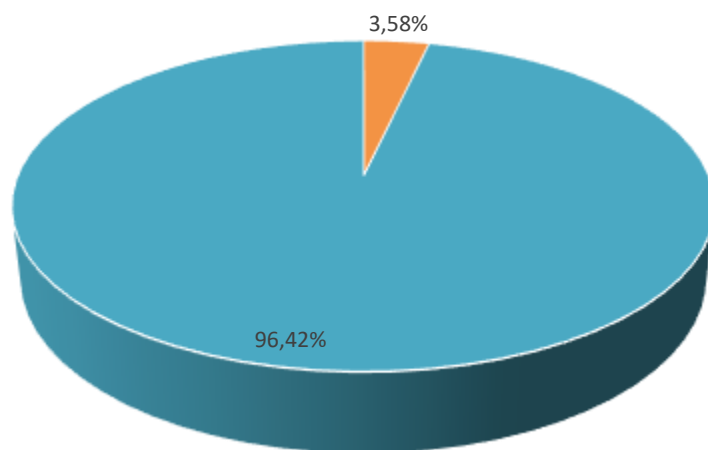
Δ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ					
<u>Δ.1. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ</u>					
ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΑΛΛΟ ΟΡΓΑΝΟ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ ΓΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η' Ε.Δ.Ε.	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ., ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ, ΕΛ.ΑΣ. κ.λπ.) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΜΕΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ		
832	15	45	43		
<u>Δ.2. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ</u>					
ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΜΕΣΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΖΗΤΗΜΑΤΟΣ		ΕΚΚΙΝΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ			
1156		22			
<u>Δ.3. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ</u>					
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που γνωστοποιήθηκαν στο ΤΜΗΜΑ/ΓΡΑΦΕΙΟ/ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ & ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ κατ' εφαρμογή της Ενότητας 10 παρ. 3 (ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ) της υπ' αριθμ. ΠΔΛΥΥ/Γ.Π.οικ.43785/Φ10/21.8.2024 ΕΓΚΥΚΛΙΟΥ				333	
Ε. ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ					
<u>Ε.1. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ</u>					
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ	ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ Η ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ	ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ Η ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Η' ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η' ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)	ΣΥΝΟΛΟ

			ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ, κ.λπ.)		
725	55	109	22	24	935
Ε.2. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΠΡΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΤΟΣ					
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ, κ.λπ.)			
250	1	8			
Ε.3. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ					
ΤΟ ΖΗΤΗΜΑ ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ				
1156	22				
ΣΤ. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ					
ΣΤ.1. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ					
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩ Ν ΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗ ΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟ Σ	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤ Ο % ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟ Υ	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕ ΙΣ ΠΑΡΑΠΟΜ ΠΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝ Η	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ	
83	0	0,0%	0	0,0%	

1^η Υ.ΠΕ. ΑΤΤΙΚΗΣ

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ ΜΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	96,42 %
ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	3,58 %

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΜΕΝΩΝ ΠΑΡΑΒΙΑΣΕΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ/ΤΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ



■ 1 ■ 2

2η Υ.Π.Ε. ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΚΑΙ ΑΙΓΑΙΟΥ

Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ					
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η΄ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ		
382	766	4867	576		
Γ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ					
ΤΟΜΕΙΣ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ (ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ)	ΓΡΑΠΤΑ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΑ
1. ΚΛΙΝΙΚΟ ΕΡΓΟ	1.1 ΠΟΙΟΤΗΤΑ	1.1.1 ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	Ανεπαρκής εξέταση του ασθενούς	26	18
		1.1.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ	Προβλήματα στον συντονισμό διαφόρων θεραπευτικών πράξεων	22	8
		1.1.3 ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΥΓΕΙΑΣ	Πλημμελώς παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας	31	38
		1.1.4 ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ	Ανεπαρκής ή ανεπιτυχής θεραπεία	18	4
	1.2 ΑΣΦΑΛΕΙΑ	1.2.1 ΔΙΑΓΝΩΣΗ	Λάθη ή καθυστερήσεις στη διάγνωση	18	13
		1.2.2 ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ	Λάθη κατά τη συνταγογράφηση ή τη χορήγηση φαρμάκων	2	4
		1.2.3 ΝΟΣΗΛΕΙΑ	Συμβάντα ή επιπλοκές από τις οποίες προκλήθηκε βλάβη ή απειλήθηκε η ζωή του ασθενούς	4	2
		1.2.4 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	Ανεπάρκεια στην εμπειρία και τις ικανότητες του προσωπικού	8	17
2. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΕΡΓΟ	2.1 ΟΡΓΑΝΩΣΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	2.1.1 ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ	Προβλήματα από διοικητικές διαδικασίες	28	71
		2.1.2 ΧΡΕΩΣΕΙΣ	Προβλήματα στη διαδικασία χρέωσης / αποζημίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών	8	0
		2.1.3 ΥΠΟΔΟΜΕΣ	Μη ικανοποιητική ποιότητα της ξενοδοχειακής	14	12

			υποδομής, της υγιεινής περιβάλλοντος και της σίτισης		
		2.1.4 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤ ΟΣ ΚΑΙ ΧΩΡΩΝ	Απώλεια ή καταστροφή αντικειμένων, παραστατικών	6	2
			Ακαταλληλότητα των χώρων και των υποδομών, μη επαρκής φωτισμός	6	13
		2.1.5 ΕΦΗΜΕΡΙΑ	Δυσλειτουργία στη διεκπεραίωση περιστατικών κατά την εφημερία	18	29
		2.1.6 ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ	Ανεπαρκής Στελέχωση	9	27
		2.1.7 ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	Προβλήματα εφοδιασμού και ελλείψεις σε φάρμακα, υλικά και εξοπλισμό	9	21
		2.1.8 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦ ΗΣΗ	Προβλήματα κατά την ηλεκτρονική συνταγογράφηση	6	10
		2.1.9 ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	Μη τήρηση αντικαπνιστικού νόμου, ωρών επισκεπτηρίου	0	5
	2.2 ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤ ΗΤΑ	2.2.1 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΧΗ	Προβλήματα προσβασιμότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες και στο προσωπικό	4	114
		2.2.2 ΧΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΕΠΕΙΑ	Καθυστερήσεις / αναβολές στα ραντεβού ή την ιατρική περίθαλψη	27	51
		2.2.3 ΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ	Καθυστέρηση ή παραβίαση της λίστας χειρουργείου	9	41
		2.2.4 ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Προβλήματα στην εξυπηρέτηση, λόγω του ωραρίου λειτουργίας των υπηρεσιών του νοσοκομείου	5	10
3. ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡ ΑΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΗΠΤΩΝ	3.1 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	3.1.1 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	Ανεπαρκής, μη έγκαιρη ή ελλειμματική επικοινωνία με τις υπηρεσίες του νοσοκομείου	19	9

/ ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ		3.1.2 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΙΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ	Προβλήματα στην τηλεφωνική / ψηφιακή πλατφόρμα για ραντεβού	15	187
		3.1.3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣ Η/ ΣΗΜΑΝΣΗ	Λανθασμένη ή ανεπαρκής ή αντιφατική πληροφόρηση, ελλιπής σήμανση	2	3
		3.1.4 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	Αδιαφορία, άρνηση συνεννόησης, συγκρούσεις, έλλειψη ευγένειας	76	62
	3.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΣΘΕΝΩΝ	3.2.1 ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΑΞΙΟΠΡΕΠΕΙΑ	Άσκηση οποιασδήποτε μορφής παρενόχλησης ή βίας, έλλειψη σεβασμού στην προσωπικότητα του/της λήπτη/τριας	1	1
		3.2.2 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ	Δυσκολία πρόσβασης του/της λήπτη/τριας στον ιατρικό του/της φάκελο	10	19
		3.2.3 ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ ΤΗΤΑ	Παραβίαση της προστασίας του ιατρικού απορρήτου ή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, απώλεια δεδομένων	9	11
		3.2.4 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	Μη τήρηση της υποχρέωσης πλήρους και εμπειριστατωμένης ενημέρωσης του/της λήπτη/τριας	5	12
		3.2.5 ΣΥΝΑΙΝΕΣΗ	Εξαναγκασμός ή παράκαμψη του δικαιώματος στη συναίνεση, αποκλεισμός από τη λήψη αποφάσεων	2	0
		3.2.6 ΙΣΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ	Διακρίσεις κατά των ληπτών/τριών, άρνηση παροχής υπηρεσιών υγείας	2	10
		3.2.7 ΔΩΡΕΑΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Χρηματισμός προσωπικού	3	0
		Σύνολα:	422	824	

Δ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
Δ.1. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΑΛΛΟ ΟΡΓΑΝΟ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ ΓΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η' Ε.Δ.Ε.	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ., ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ, ΕΛ.ΑΣ. κ.λπ.) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΜΕΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
272	32	0	78

Δ.2. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΜΕΣΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΖΗΤΗΜΑΤΟΣ	ΕΚΚΙΝΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ
763	3

Δ.3. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που γνωστοποιήθηκαν στο ΤΜΗΜΑ/ΓΡΑΦΕΙΟ/ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ & ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ κατ' εφαρμογή της Ενότητας 10 παρ. 3 (ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ) της υπ' αριθμ. ΠΔΛΥΥ/Γ.Π.οικ.43785/Φ10/21.8.2024 ΕΓΚΥΚΛΙΟΥ	291
---	-----

Ε. ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

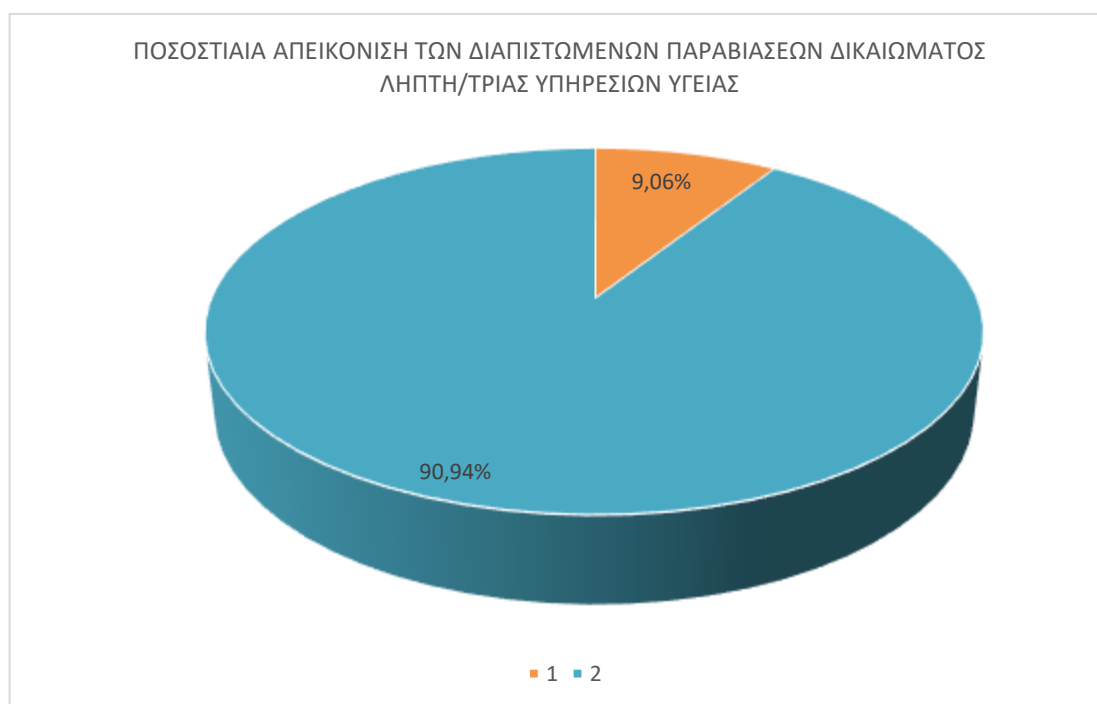
Ε.1. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ Σ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ	ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ Η ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ Σ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ, κ.λπ.)	ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ Η ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Η' ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η' ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)	ΣΥΝΟΛΟ
---	--	--------------------------------------	---	---	---------------

247	47	40	20	28	382
<u>Ε.2. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΤΟΣ</u>					
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ, κ.λπ.)			
98	5	12			
<u>Ε.3. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ</u>					
ΤΟ ΖΗΤΗΜΑ ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ		ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ			
763		3			
<u>ΣΤ. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ</u>					
<u>ΣΤ.1. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ</u>					
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ	
109	2	2%	0	0,0%	

2^η Υ.ΠΕ. ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΚΑΙ ΑΙΓΑΙΟΥ

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ ΜΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	90,94 %
ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	9,06 %



3^η Υ.ΠΕ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ					
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η΄ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ		
233	1026	180	1263		
Γ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ					
ΤΟΜΕΙΣ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ (ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ)	ΓΡΑΠΤΑ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΑ
1. ΚΛΙΝΙΚΟ ΕΡΓΟ	1.1 ΠΟΙΟΤΗΤΑ	1.1.1 ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	Ανεπαρκής εξέταση του ασθενούς	7	7
		1.1.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ	Προβλήματα στον συντονισμό διαφόρων θεραπευτικών πράξεων	7	5
		1.1.3 ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΥΓΕΙΑΣ	Πλημμελώς παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας	23	11
		1.1.4 ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ	Ανεπαρκής ή ανεπιτυχής θεραπεία	7	3
	1.2 ΑΣΦΑΛΕΙΑ	1.2.1 ΔΙΑΓΝΩΣΗ	Λάθη ή καθυστερήσεις στη διάγνωση	9	1
		1.2.2 ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ	Λάθη κατά τη συνταγογράφηση ή τη χορήγηση φαρμάκων	0	0
		1.2.3 ΝΟΣΗΛΕΙΑ	Συμβάντα ή επιπλοκές από τις οποίες προκλήθηκε βλάβη ή απειλήθηκε η ζωή του ασθενούς	4	0
		1.2.4 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	Ανεπάρκεια στην εμπειρία και τις ικανότητες του προσωπικού	3	1
2. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΕΡΓΟ	2.1 ΟΡΓΑΝΩΣΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	2.1.1 ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ	Προβλήματα από διοικητικές διαδικασίες	9	33
		2.1.2 ΧΡΕΩΣΕΙΣ	Προβλήματα στη διαδικασία χρέωσης / αποζημίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών	0	2
		2.1.3 ΥΠΟΔΟΜΕΣ	Μη ικανοποιητική ποιότητα της	5	17

			ξενοδοχειακής υποδομής, της υγιεινής περιβάλλοντος και της σίτισης		
		2.1.4 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΧΩΡΩΝ	Απώλεια ή καταστροφή αντικειμένων, παραστατικών	4	2
			Ακαταλληλότητα των χώρων και των υποδομών, μη επαρκής φωτισμός	2	1
		2.1.5 ΕΦΗΜΕΡΙΑ	Δυσλειτουργία στη διεκπεραίωση περιστατικών κατά την εφημερία	16	13
		2.1.6 ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ	Ανεπαρκής Στελέχωση	7	6
		2.1.7 ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	Προβλήματα εφοδιασμού και ελλείψεις σε φάρμακα, υλικά και εξοπλισμό	0	3
		2.1.8 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ	Προβλήματα κατά την ηλεκτρονική συνταγογράφηση	2	12
		2.1.9 ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	Μη τήρηση αντικαπνιστικού νόμου, ωρών επισκεπτηρίου	2	1
	2.2 ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	2.2.1 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΧΗ	Προβλήματα προσβασιμότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες και στο προσωπικό	1	5
		2.2.2 ΧΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΕΠΕΙΑ	Καθυστερήσεις / αναβολές στα ραντεβού ή την ιατρική περίθαλψη	16	31
		2.2.3 ΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ	Καθυστέρηση ή παραβίαση της λίστας χειρουργείου	18	14
		2.2.4 ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Προβλήματα στην εξυπηρέτηση, λόγω του ωραρίου λειτουργίας των υπηρεσιών του νοσοκομείου	0	0
3. ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΗΠΤΩΝ	3.1 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	3.1.1 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	Ανεπαρκής, μη έγκαιρη ή ελλιπειατική επικοινωνία με τις υπηρεσίες του νοσοκομείου	7	54

/ ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ		3.1.2 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΙΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ	Προβλήματα στην τηλεφωνική / ψηφιακή πλατφόρμα για ραντεβού	31	731
		3.1.3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣ Η/ ΣΗΜΑΝΣΗ	Λανθασμένη ή ανεπαρκής ή αντιφατική πληροφόρηση, ελλιπής σήμανση	2	1
		3.1.4 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	Αδιαφορία, άρνηση συνεννόησης, συγκρούσεις, έλλειψη ευγένειας	52	57
	3.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΣΘΕΝΩΝ	3.2.1 ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΑΞΙΟΠΡΕΠΕΙΑ	Άσκηση οποιασδήποτε μορφής παρενόχλησης ή βίας, έλλειψη σεβασμού στην προσωπικότητα του/της λήπτη/τριας	2	1
		3.2.2 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ	Δυσκολία πρόσβασης του/της λήπτη/τριας στον ιατρικό του/της φάκελο	0	2
		3.2.3 ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ ΤΗΤΑ	Παραβίαση της προστασίας του ιατρικού απορρήτου ή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, απώλεια δεδομένων	1	1
		3.2.4 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	Μη τήρηση της υποχρέωσης πλήρους και εμπειριστατωμένης ενημέρωσης του/της λήπτη/τριας	4	9
		3.2.5 ΣΥΝΑΙΝΕΣΗ	Εξαναγκασμός ή παράκαμψη του δικαιώματος στη συναίνεση, αποκλεισμός από τη λήψη αποφάσεων	0	0
		3.2.6 ΙΣΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ	Διακρίσεις κατά των ληπτών/τριών, άρνηση παροχής υπηρεσιών υγείας	2	2
		3.2.7 ΔΩΡΕΑΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Χρηματισμός προσωπικού	0	0
		Σύνολα:	243	1026	

Δ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
Δ.1. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΑΛΛΟ ΟΡΓΑΝΟ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ ΓΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η' Ε.Δ.Ε.	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ., ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ, ΕΛ.ΑΣ. κ.λπ.) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΜΕΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
215	6	0	12

Δ.2. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΜΕΣΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΖΗΤΗΜΑΤΟΣ	ΕΚΚΙΝΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ
1010	16

Δ.3. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που γνωστοποιήθηκαν στο ΤΜΗΜΑ/ΓΡΑΦΕΙΟ/ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ & ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ κατ' εφαρμογή της Ενότητας 10 παρ. 3 (ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ) της υπ' αριθμ. ΠΔΛΥΥ/Γ.Π.οικ.43785/Φ10/21.8.2024 ΕΓΚΥΚΛΙΟΥ	367
--	-----

Ε. ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Ε.1. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ Σ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ	ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ Η ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ Σ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ, κ.λπ.)	ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ Η ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Η' ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η' ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)	ΣΥΝΟΛΟ
--	---	-------------------------------	--	--	--------

141	31	22	6	33	233
<u>Ε.2. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΤΟΣ</u>					
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ, κ.λπ.)			
176	33	10			
<u>Ε.3. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ</u>					
ΤΟ ΖΗΤΗΜΑ ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ		ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ			
1010		16			
<u>ΣΤ. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ</u>					
<u>ΣΤ.1. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ</u>					
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ	
14	0	0,0%	0	0,0%	

3^η Υ.ΠΕ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ ΜΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	99,02 %
ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	0,98 %



4^η Υ.ΠΕ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ

Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ						
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η΄ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ			
215	494	2747	1257			
Γ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ						
ΤΟΜΕΙΣ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ (ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ)	ΓΡΑΠΤΑ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΑ	
1. ΚΛΙΝΙΚΟ ΕΡΓΟ	1.1 ΠΟΙΟΤΗΤΑ	1.1.1 ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	Ανεπαρκής εξέταση του ασθενούς	8	23	
		1.1.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ	Προβλήματα στον συντονισμό διαφόρων θεραπευτικών πράξεων	6	19	
		1.1.3 ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΥΓΕΙΑΣ	Πλημμελώς παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας	28	33	
		1.1.4 ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ	Ανεπαρκής ή ανεπιτυχής θεραπεία	3	10	
	1.2 ΑΣΦΑΛΕΙΑ	1.2.1 ΔΙΑΓΝΩΣΗ	Λάθη ή καθυστερήσεις στη διάγνωση	11	35	
		1.2.2 ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ	Λάθη κατά τη συνταγογράφηση ή τη χορήγηση φαρμάκων	2	0	
		1.2.3 ΝΟΣΗΛΕΙΑ	Συμβάντα ή επιπλοκές από τις οποίες προκλήθηκε βλάβη ή απειλήθηκε η ζωή του ασθενούς	3	0	
		1.2.4 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	Ανεπάρκεια στην εμπειρία και τις ικανότητες του προσωπικού	7	2	
	2. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΕΡΓΟ	2.1 ΟΡΓΑΝΩΣΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	2.1.1 ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ	Προβλήματα από διοικητικές διαδικασίες	8	26
			2.1.2 ΧΡΕΩΣΕΙΣ	Προβλήματα στη διαδικασία χρέωσης / αποζημίωσης των	1	1

			παρεχόμενων υπηρεσιών		
		2.1.3 ΥΠΟΔΟΜΕΣ	Μη ικανοποιητική ποιότητα της ξενοδοχειακής υποδομής, της υγιεινής περιβάλλοντος και της σίτισης	16	25
		2.1.4 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΧΩΡΩΝ	Απώλεια ή καταστροφή αντικειμένων, παραστατικών	7	0
			Ακαταλληλότητα των χώρων και των υποδομών, μη επαρκής φωτισμός	3	0
		2.1.5 ΕΦΗΜΕΡΙΑ	Δυσλειτουργία στη διεκπεραίωση περιστατικών κατά την εφημερία	21	8
		2.1.6 ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ	Ανεπαρκής Στελέχωση	10	17
		2.1.7 ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	Προβλήματα εφοδιασμού και ελλείψεις σε φάρμακα, υλικά και εξοπλισμό	11	4
		2.1.8 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ	Προβλήματα κατά την ηλεκτρονική συνταγογράφηση	3	3
		2.1.9 ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	Μη τήρηση αντικαπνιστικού νόμου, ωρών επισκεπτηρίου	3	11
	2.2 ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	2.2.1 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΧΗ	Προβλήματα προσβασιμότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες και στο προσωπικό	8	12
		2.2.2 ΧΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΕΠΕΙΑ	Καθυστερήσεις / αναβολές στα ραντεβού ή την ιατρική περίθαλψη	21	54
		2.2.3 ΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ	Καθυστέρηση ή παραβίαση της λίστας χειρουργείου	11	3
		2.2.4 ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Προβλήματα στην εξυπηρέτηση, λόγω του ωραρίου λειτουργίας των υπηρεσιών του νοσοκομείου	1	2

3. ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡ ΑΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΗΠΤΩΝ / ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ	3.1 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	3.1.1 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	Ανεπαρκής, μη έγκαιρη ή ελλειμματική επικοινωνία με τις υπηρεσίες του νοσοκομείου	8	3
		3.1.2 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΙΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ	Προβλήματα στην τηλεφωνική / ψηφιακή πλατφόρμα για ραντεβού	29	103
		3.1.3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣ Η/ ΣΗΜΑΝΣΗ	Λανθασμένη ή ανεπαρκής ή αντιφατική πληροφόρηση, ελλιπής σήμανση	7	6
		3.1.4 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	Αδιαφορία, άρνηση συνεννόησης, συγκρούσεις, έλλειψη ευγένειας	57	77
	3.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΣΘΕΝΩΝ	3.2.1 ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΑΞΙΟΠΡΕΠΕΙΑ	Άσκηση οποιασδήποτε μορφής παρενόχλησης ή βίας, έλλειψη σεβασμού στην προσωπικότητα του/της λήπτη/τριας	4	1
		3.2.2 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ	Δυσκολία πρόσβασης του/της λήπτη/τριας στον ιατρικό του/της φάκελο	1	12
		3.2.3 ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ ΤΗΤΑ	Παραβίαση της προστασίας του ιατρικού απορρήτου ή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, απώλεια δεδομένων	5	1
		3.2.4 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	Μη τήρηση της υποχρέωσης πλήρους και εμπειρισταωμένης ενημέρωσης του/της λήπτη/τριας	2	0
		3.2.5 ΣΥΝΑΙΝΕΣΗ	Εξαναγκασμός ή παράκαμψη του δικαιώματος στη συναίνεση, αποκλεισμός από τη λήψη αποφάσεων	0	1
		3.2.6 ΙΣΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ	Διακρίσεις κατά των ληπτών/τριών, άρνηση παροχής υπηρεσιών υγείας	2	1
		3.2.7 ΔΩΡΕΑΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Χρηματισμός προσωπικού	1	1
			Σύνολα:	308	494

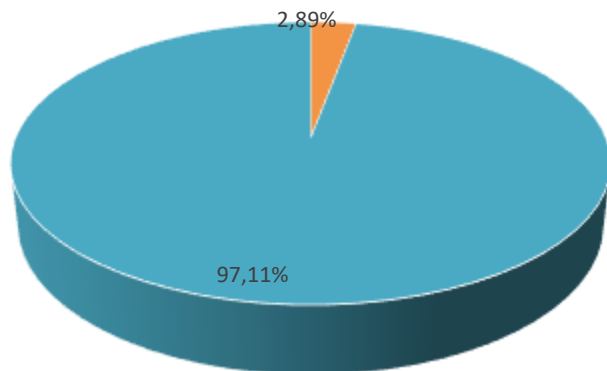
Δ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ					
<u>Δ.1. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ</u>					
ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΑΛΛΟ ΟΡΓΑΝΟ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ ΓΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η' Ε.Δ.Ε.	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ., ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ, ΕΛ.ΑΣ. κ.λπ.) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΜΕΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ		
165	14	2	34		
<u>Δ.2. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ</u>					
ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΜΕΣΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΖΗΤΗΜΑΤΟΣ			ΕΚΚΙΝΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ		
453			41		
<u>Δ.3. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ</u>					
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που γνωστοποιήθηκαν στο ΤΜΗΜΑ/ΓΡΑΦΕΙΟ/ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ & ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ κατ' εφαρμογή της Ενότητας 10 παρ. 3 (ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ) της υπ' αριθμ. ΠΔΛΥΥ/Γ.Π.οικ.43785/Φ10/21.8.2024 ΕΓΚΥΚΛΙΟΥ				127	
Ε. ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ					
<u>Ε.1. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ</u>					
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ	ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ Η ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ	ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ Η ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Η' ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η' ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)	ΣΥΝΟΛΟ

			ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ, κ.λπ.)		
148	8	18	20	21	215
Ε.2. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΤΟΣ					
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ, κ.λπ.)			
82	12	7			
Ε.3. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ					
ΤΟ ΖΗΤΗΜΑ ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ				
453	41				
ΣΤ. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ					
ΣΤ.1. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ					
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩ Ν ΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗ ΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟ Σ	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤ Ο % ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟ Υ	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕ ΙΣ ΠΑΡΑΠΟΜ ΠΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝ Η	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ	
22	1	5%	0	0,0%	

4^η Υ.ΠΕ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ ΜΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	97,11 %
ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	2,89 %

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΜΕΝΩΝ ΠΑΡΑΒΙΑΣΕΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ
ΛΗΠΤΗ/ΤΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ



■ 1 ■ 2

5^η Υ.Π.Ε. ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΚΑΙ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ						
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η΄ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ			
128	155	1275	245			
Γ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ						
ΤΟΜΕΙΣ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ (ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ)	ΓΡΑΠΤΑ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΑ	
1. ΚΛΙΝΙΚΟ ΕΡΓΟ	1.1 ΠΟΙΟΤΗΤΑ	1.1.1 ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	Ανεπαρκής εξέταση του ασθενούς	10	10	
		1.1.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ	Προβλήματα στον συντονισμό διαφόρων θεραπευτικών πράξεων	7	1	
		1.1.3 ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΥΓΕΙΑΣ	Πλημμελώς παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας	5	14	
		1.1.4 ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ	Ανεπαρκής ή ανεπιτυχής θεραπεία	0	1	
	1.2 ΑΣΦΑΛΕΙΑ	1.2.1 ΔΙΑΓΝΩΣΗ	Λάθη ή καθυστερήσεις στη διάγνωση	1	2	
		1.2.2 ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ	Λάθη κατά τη συνταγογράφηση ή τη χορήγηση φαρμάκων	1	0	
		1.2.3 ΝΟΣΗΛΕΙΑ	Συμβάντα ή επιπλοκές από τις οποίες προκλήθηκε βλάβη ή απειλήθηκε η ζωή του ασθενούς	3	0	
		1.2.4 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	Ανεπάρκεια στην εμπειρία και τις ικανότητες του προσωπικού	2	5	
	2. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΕΡΓΟ	2.1 ΟΡΓΑΝΩΣΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	2.1.1 ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ	Προβλήματα από διοικητικές διαδικασίες	6	2
			2.1.2 ΧΡΕΩΣΕΙΣ	Προβλήματα στη διαδικασία χρέωσης / αποζημίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών	1	0
2.1.3 ΥΠΟΔΟΜΕΣ			Μη ικανοποιητική ποιότητα της	3	21	

			ξενοδοχειακής υποδομής, της υγιεινής περιβάλλοντος και της σίτισης		
		2.1.4 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΧΩΡΩΝ	Απώλεια ή καταστροφή αντικειμένων, παραστατικών	6	4
			Ακαταλληλότητα των χώρων και των υποδομών, μη επαρκής φωτισμός	0	2
		2.1.5 ΕΦΗΜΕΡΙΑ	Δυσλειτουργία στη διεκπεραίωση περιστατικών κατά την εφημερία	4	5
		2.1.6 ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ	Ανεπαρκής Στελέχωση	5	29
		2.1.7 ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	Προβλήματα εφοδιασμού και ελλείψεις σε φάρμακα, υλικά και εξοπλισμό	2	3
		2.1.8 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ	Προβλήματα κατά την ηλεκτρονική συνταγογράφηση	2	2
		2.1.9 ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	Μη τήρηση αντικαπνιστικού νόμου, ωρών επισκεπτηρίου	2	13
	2.2 ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	2.2.1 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΧΗ	Προβλήματα προσβασιμότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες και στο προσωπικό	5	0
		2.2.2 ΧΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΕΠΕΙΑ	Καθυστερήσεις / αναβολές στα ραντεβού ή την ιατρική περίθαλψη	20	15
		2.2.3 ΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ	Καθυστέρηση ή παραβίαση της λίστας χειρουργείου	3	0
		2.2.4 ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Προβλήματα στην εξυπηρέτηση, λόγω του ωραρίου λειτουργίας των υπηρεσιών του νοσοκομείου	0	0
3. ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΗΠΤΩΝ	3.1 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	3.1.1 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	Ανεπαρκής, μη έγκαιρη ή ελλειμματική επικοινωνία με τις υπηρεσίες του νοσοκομείου	3	4

/ ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ		3.1.2 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΙΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ	Προβλήματα στην τηλεφωνική / ψηφιακή πλατφόρμα για ραντεβού	3	6
		3.1.3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣ Η/ ΣΗΜΑΝΣΗ	Λανθασμένη ή ανεπαρκής ή αντιφατική πληροφόρηση, ελλιπής σήμανση	5	0
		3.1.4 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	Αδιαφορία, άρνηση συνεννόησης, συγκρούσεις, έλλειψη ευγένειας	27	12
	3.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΣΘΕΝΩΝ	3.2.1 ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΑΞΙΟΠΡΕΠΕΙΑ	Άσκηση οποιασδήποτε μορφής παρενόχλησης ή βίας, έλλειψη σεβασμού στην προσωπικότητα του/της λήπτη/τριας	3	0
		3.2.2 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ	Δυσκολία πρόσβασης του/της λήπτη/τριας στον ιατρικό του/της φάκελο	0	2
		3.2.3 ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ ΤΗΤΑ	Παραβίαση της προστασίας του ιατρικού απορρήτου ή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, απώλεια δεδομένων	0	0
		3.2.4 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	Μη τήρηση της υποχρέωσης πλήρους και εμπειριστατωμένης ενημέρωσης του/της λήπτη/τριας	0	2
		3.2.5 ΣΥΝΑΙΝΕΣΗ	Εξαναγκασμός ή παράκαμψη του δικαιώματος στη συναίνεση, αποκλεισμός από τη λήψη αποφάσεων	0	0
		3.2.6 ΙΣΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ	Διακρίσεις κατά των ληπτών/τριών, άρνηση παροχής υπηρεσιών υγείας	1	0
		3.2.7 ΔΩΡΕΑΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Χρηματισμός προσωπικού	2	0
		Σύνολα:	132	155	

Δ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
Δ.1. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΑΛΛΟ ΟΡΓΑΝΟ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ ΓΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η' Ε.Δ.Ε.	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ., ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ, ΕΛ.ΑΣ. κ.λπ.) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΜΕΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
106	11	1	10

Δ.2. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΜΕΣΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΖΗΤΗΜΑΤΟΣ	ΕΚΚΙΝΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ
152	3

Δ.3. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που γνωστοποιήθηκαν στο ΤΜΗΜΑ/ΓΡΑΦΕΙΟ/ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ & ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ κατ' εφαρμογή της Ενότητας 10 παρ. 3 (ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ) της υπ' αριθμ. ΠΔΛΥΥ/Γ.Π.οικ.43785/Φ10/21.8.2024 ΕΓΚΥΚΛΙΟΥ	2
--	---

Ε. ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

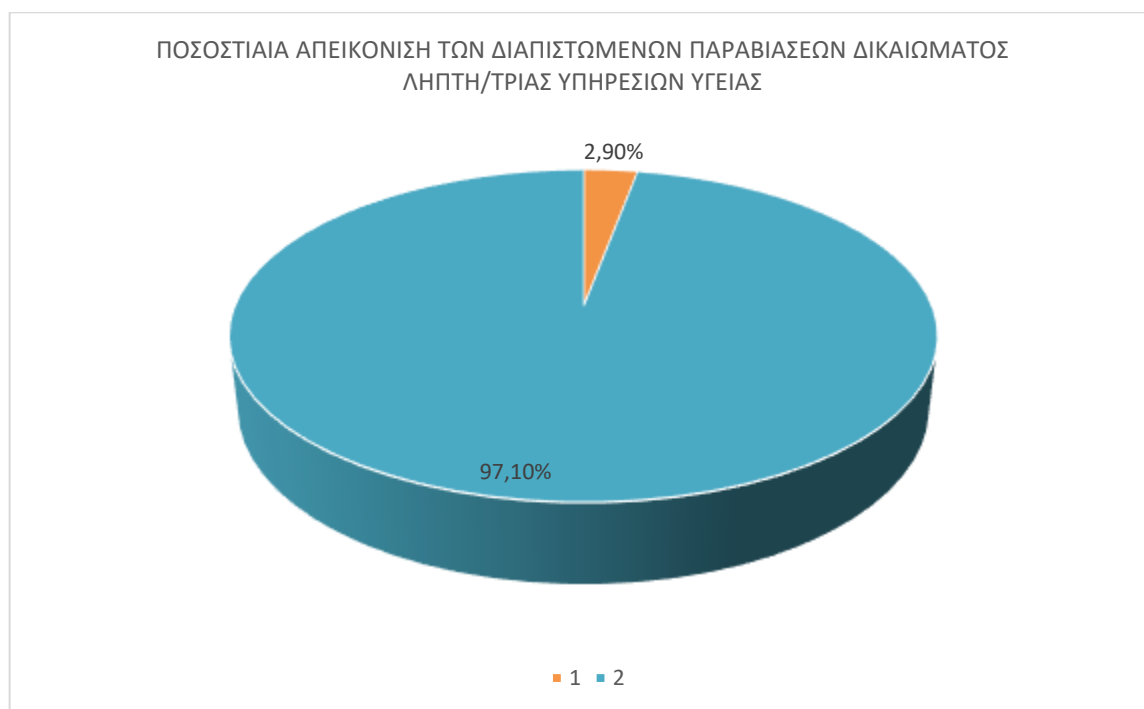
Ε.1. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ Σ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ	ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ Η ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ, κ.λπ.)	ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ Η ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Η' ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η' ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)	ΣΥΝΟΛΟ
--	---	-------------------------------	---	--	--------

76	21	13	10	8	128
<u>Ε.2. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΤΟΣ</u>					
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ, κ.λπ.)			
43	2	1			
<u>Ε.3. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ</u>					
ΤΟ ΖΗΤΗΜΑ ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ		ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ			
152		3			
<u>ΣΤ. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ</u>					
<u>ΣΤ.1. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ</u>					
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ	
9	2	22%	0	0,0%	

5^η Υ.ΠΕ. ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΚΑΙ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ ΜΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	97,10 %
ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	2,90 %



6^η Υ.ΠΕ. ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ, ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ, ΗΠΕΙΡΟΥ ΚΑΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ					
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η΄ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ		
222	2178	2058	280		
Γ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ					
ΤΟΜΕΙΣ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ (ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ)	ΓΡΑΠΤΑ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΑ
1. ΚΛΙΝΙΚΟ ΕΡΓΟ	1.1 ΠΟΙΟΤΗΤΑ	1.1.1 ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	Ανεπαρκής εξέταση του ασθενούς	20	6
		1.1.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ	Προβλήματα στον συντονισμό διαφόρων θεραπευτικών πράξεων	15	81
		1.1.3 ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΥΓΕΙΑΣ	Πλημμελώς παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας	38	16
		1.1.4 ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ	Ανεπαρκής ή ανεπιτυχής θεραπεία	8	3
	1.2 ΑΣΦΑΛΕΙΑ	1.2.1 ΔΙΑΓΝΩΣΗ	Λάθη ή καθυστερήσεις στη διάγνωση	10	8
		1.2.2 ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ	Λάθη κατά τη συνταγογράφηση ή τη χορήγηση φαρμάκων	2	11
		1.2.3 ΝΟΣΗΛΕΙΑ	Συμβάντα ή επιπλοκές από τις οποίες προκλήθηκε βλάβη ή απειλήθηκε η ζωή του ασθενούς	12	4
		1.2.4 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	Ανεπάρκεια στην εμπειρία και τις ικανότητες του προσωπικού	4	9
2. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΕΡΓΟ	2.1 ΟΡΓΑΝΩΣΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	2.1.1 ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ	Προβλήματα από διοικητικές διαδικασίες	7	176
		2.1.2 ΧΡΕΩΣΕΙΣ	Προβλήματα στη διαδικασία χρέωσης / αποζημίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών	7	41
		2.1.3 ΥΠΟΔΟΜΕΣ	Μη ικανοποιητική ποιότητα της	6	54

			ξενοδοχειακής υποδομής, της υγιεινής περιβάλλοντος και της σίτισης		
		2.1.4 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΧΩΡΩΝ	Απώλεια ή καταστροφή αντικειμένων, παραστατικών	6	27
			Ακαταλληλότητα των χώρων και των υποδομών, μη επαρκής φωτισμός	3	23
		2.1.5 ΕΦΗΜΕΡΙΑ	Δυσλειτουργία στη διεκπεραίωση περιστατικών κατά την εφημερία	10	22
		2.1.6 ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ	Ανεπαρκής Στελέχωση	2	130
		2.1.7 ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	Προβλήματα εφοδιασμού και ελλείψεις σε φάρμακα, υλικά και εξοπλισμό	2	37
		2.1.8 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ	Προβλήματα κατά την ηλεκτρονική συνταγογράφηση	2	157
		2.1.9 ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	Μη τήρηση αντικαπνιστικού νόμου, ωρών επισκεπτηρίου	4	15
	2.2 ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	2.2.1 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΧΗ	Προβλήματα προσβασιμότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες και στο προσωπικό	8	112
		2.2.2 ΧΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΕΠΕΙΑ	Καθυστερήσεις / αναβολές στα ραντεβού ή την ιατρική περίθαλψη	29	340
		2.2.3 ΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ	Καθυστέρηση ή παραβίαση της λίστας χειρουργείου	3	37
		2.2.4 ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Προβλήματα στην εξυπηρέτηση, λόγω του ωραρίου λειτουργίας των υπηρεσιών του νοσοκομείου	3	37
3. ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΗΠΤΩΝ	3.1 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	3.1.1 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	Ανεπαρκής, μη έγκαιρη ή ελλειμματική επικοινωνία με τις υπηρεσίες του νοσοκομείου	13	390

/ ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ		3.1.2 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΙΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ	Προβλήματα στην τηλεφωνική / ψηφιακή πλατφόρμα για ραντεβού	9	393
		3.1.3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣ Η/ ΣΗΜΑΝΣΗ	Λανθασμένη ή ανεπαρκής ή αντιφατική πληροφόρηση, ελλιπής σήμανση	13	27
		3.1.4 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	Αδιαφορία, άρνηση συνεννόησης, συγκρούσεις, έλλειψη ευγένειας	52	81
	3.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΣΘΕΝΩΝ	3.2.1 ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΑΞΙΟΠΡΕΠΕΙΑ	Άσκηση οποιασδήποτε μορφής παρενόχλησης ή βίας, έλλειψη σεβασμού στην προσωπικότητα του/της λήπτη/τριας	7	1
		3.2.2 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ	Δυσκολία πρόσβασης του/της λήπτη/τριας στον ιατρικό του/της φάκελο	3	1
		3.2.3 ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ ΤΗΤΑ	Παραβίαση της προστασίας του ιατρικού απορρήτου ή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, απώλεια δεδομένων	6	2
		3.2.4 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	Μη τήρηση της υποχρέωσης πλήρους και εμπειριστατωμένης ενημέρωσης του/της λήπτη/τριας	3	7
		3.2.5 ΣΥΝΑΙΝΕΣΗ	Εξαναγκασμός ή παράκαμψη του δικαιώματος στη συναίνεση, αποκλεισμός από τη λήψη αποφάσεων	0	0
		3.2.6 ΙΣΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ	Διακρίσεις κατά των ληπτών/τριών, άρνηση παροχής υπηρεσιών υγείας	4	1
		3.2.7 ΔΩΡΕΑΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Χρηματισμός προσωπικού	2	2
		Σύνολα:	313	2251	

Δ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**Δ.1. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ**

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΑΛΛΟ ΟΡΓΑΝΟ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ ΓΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η' Ε.Δ.Ε.	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ., ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ, ΕΛ.ΑΣ. κ.λπ.) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΜΕΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
145	32	4	41

Δ.2. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΜΕΣΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΖΗΤΗΜΑΤΟΣ	ΕΚΚΙΝΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ
2144	34

Δ.3. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που γνωστοποιήθηκαν στο ΤΜΗΜΑ/ΓΡΑΦΕΙΟ/ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ & ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ κατ' εφαρμογή της Ενότητας 10 παρ. 3 (ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ) της υπ' αριθμ. ΠΔΛΥΥ/Γ.Π.οικ.43785/Φ10/21.8.2024 ΕΓΚΥΚΛΙΟΥ	1266
---	------

Ε. ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

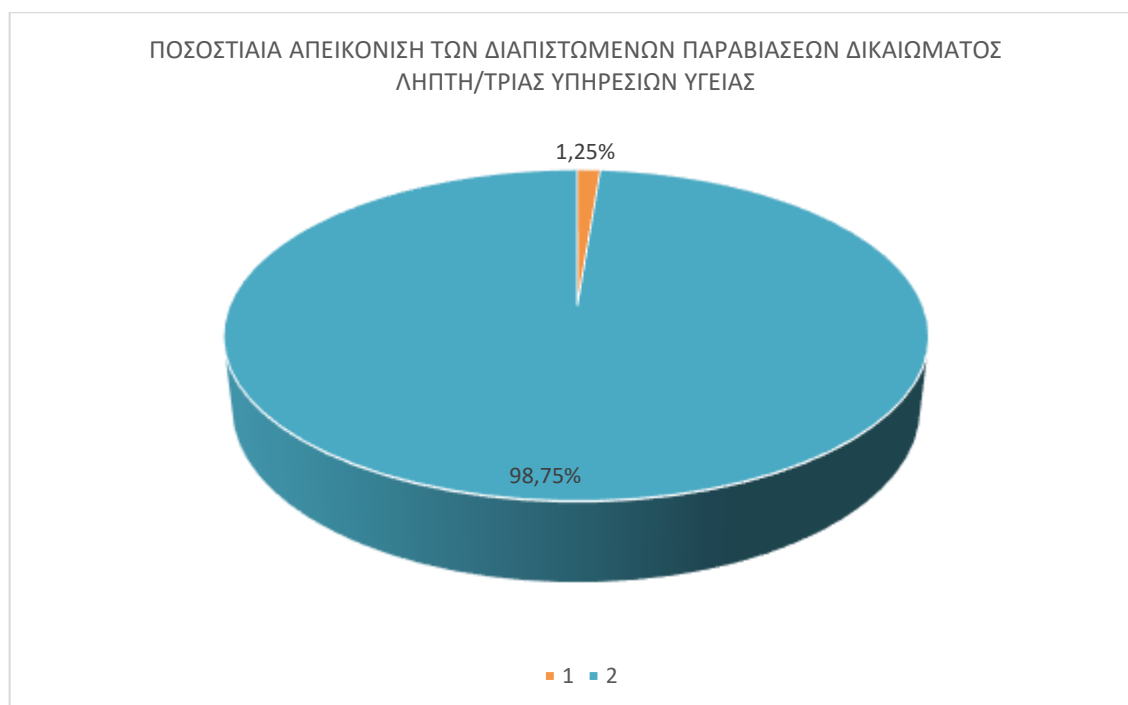
Ε.1. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ	ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ Η ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ, κ.λπ.)	ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ Η ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Η' ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η' ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)	ΣΥΝΟΛΟ
--	--	--------------------------------------	--	---	---------------

126	18	32	22	24	222
<u>Ε.2. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΤΟΣ</u>					
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ, κ.λπ.)			
39	10	8			
<u>Ε.3. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ</u>					
ΤΟ ΖΗΤΗΜΑ ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ		ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ			
2144		34			
<u>ΣΤ. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ</u>					
<u>ΣΤ.1. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ</u>					
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ	
30	1	3%	0	0,0%	

6^η Υ.ΠΕ. ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ, ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ, ΗΠΕΙΡΟΥ ΚΑΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ ΜΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	98,75 %
ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	1,25 %



7^η Υ.ΠΕ. ΚΡΗΤΗΣ

Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ						
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η' ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ			
275	300	76	258			
Γ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ						
ΤΟΜΕΙΣ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ (ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ)	ΓΡΑΠΤΑ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΑ	
1. ΚΛΙΝΙΚΟ ΕΡΓΟ	1.1 ΠΟΙΟΤΗΤΑ	1.1.1 ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	Ανεπαρκής εξέταση του ασθενούς	8	0	
		1.1.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ	Προβλήματα στον συντονισμό διαφόρων θεραπευτικών πράξεων	6	3	
		1.1.3 ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΥΓΕΙΑΣ	Πλημμελώς παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας	26	3	
		1.1.4 ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ	Ανεπαρκής ή ανεπιτυχής θεραπεία	3	0	
	1.2 ΑΣΦΑΛΕΙΑ	1.2.1 ΔΙΑΓΝΩΣΗ	Λάθη ή καθυστερήσεις στη διάγνωση	2	0	
		1.2.2 ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ	Λάθη κατά τη συνταγογράφηση ή τη χορήγηση φαρμάκων	1	0	
		1.2.3 ΝΟΣΗΛΕΙΑ	Συμβάντα ή επιπλοκές από τις οποίες προκλήθηκε βλάβη ή απειλήθηκε η ζωή του ασθενούς	0	0	
		1.2.4 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	Ανεπάρκεια στην εμπειρία και τις ικανότητες του προσωπικού	4	3	
	2. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΕΡΓΟ	2.1 ΟΡΓΑΝΩΣΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	2.1.1 ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ	Προβλήματα από διοικητικές διαδικασίες	22	14
			2.1.2 ΧΡΕΩΣΕΙΣ	Προβλήματα στη διαδικασία χρέωσης / αποζημίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών	1	0
2.1.3 ΥΠΟΔΟΜΕΣ			Μη ικανοποιητική ποιότητα της	8	3	

			ξενοδοχειακής υποδομής, της υγιεινής περιβάλλοντος και της σίτισης		
		2.1.4 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΧΩΡΩΝ	Απώλεια ή καταστροφή αντικειμένων, παραστατικών	3	4
			Ακαταλληλότητα των χώρων και των υποδομών, μη επαρκής φωτισμός	4	0
		2.1.5 ΕΦΗΜΕΡΙΑ	Δυσλειτουργία στη διεκπεραίωση περιστατικών κατά την εφημερία	8	6
		2.1.6 ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ	Ανεπαρκής Στελέχωση	12	10
		2.1.7 ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	Προβλήματα εφοδιασμού και ελλείψεις σε φάρμακα, υλικά και εξοπλισμό	8	1
		2.1.8 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ	Προβλήματα κατά την ηλεκτρονική συνταγογράφηση	4	1
		2.1.9 ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	Μη τήρηση αντικαπνιστικού νόμου, ωρών επισκεπτηρίου	1	5
	2.2 ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	2.2.1 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΧΗ	Προβλήματα προσβασιμότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες και στο προσωπικό	28	16
		2.2.2 ΧΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΕΠΕΙΑ	Καθυστερήσεις / αναβολές στα ραντεβού ή την ιατρική περίθαλψη	16	18
		2.2.3 ΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ	Καθυστέρηση ή παραβίαση της λίστας χειρουργείου	3	5
		2.2.4 ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Προβλήματα στην εξυπηρέτηση, λόγω του ωραρίου λειτουργίας των υπηρεσιών του νοσοκομείου	4	0
3. ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΗΠΤΩΝ	3.1 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	3.1.1 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	Ανεπαρκής, μη έγκαιρη ή ελλιπειακή επικοινωνία με τις υπηρεσίες του νοσοκομείου	9	84

/ ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ		3.1.2 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΙΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ	Προβλήματα στην τηλεφωνική / ψηφιακή πλατφόρμα για ραντεβού	52	117
		3.1.3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣ Η/ ΣΗΜΑΝΣΗ	Λανθασμένη ή ανεπαρκής ή αντιφατική πληροφόρηση, ελλιπής σήμανση	7	4
		3.1.4 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	Αδιαφορία, άρνηση συνεννόησης, συγκρούσεις, έλλειψη ευγένειας	37	1
	3.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΣΘΕΝΩΝ	3.2.1 ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΑΞΙΟΠΡΕΠΕΙΑ	Άσκηση οποιασδήποτε μορφής παρενόχλησης ή βίας, έλλειψη σεβασμού στην προσωπικότητα του/της λήπτη/τριας	2	2
		3.2.2 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ	Δυσκολία πρόσβασης του/της λήπτη/τριας στον ιατρικό του/της φάκελο	4	0
		3.2.3 ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ ΤΗΤΑ	Παραβίαση της προστασίας του ιατρικού απορρήτου ή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, απώλεια δεδομένων	0	0
		3.2.4 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	Μη τήρηση της υποχρέωσης πλήρους και εμπειριστατωμένης ενημέρωσης του/της λήπτη/τριας	2	0
		3.2.5 ΣΥΝΑΙΝΕΣΗ	Εξαναγκασμός ή παράκαμψη του δικαιώματος στη συναίνεση, αποκλεισμός από τη λήψη αποφάσεων	2	0
		3.2.6 ΙΣΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ	Διακρίσεις κατά των ληπτών/τριών, άρνηση παροχής υπηρεσιών υγείας	1	0
		3.2.7 ΔΩΡΕΑΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Χρηματισμός προσωπικού	0	0
		Σύνολα:	288	300	

Δ. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
Δ.1. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΑΛΛΟ ΟΡΓΑΝΟ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ ΓΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η' Ε.Δ.Ε.	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ., ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ, ΕΛ.ΑΣ. κ.λπ.) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΜΕΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
194	5	1	75

Δ.2. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΜΕΣΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΖΗΤΗΜΑΤΟΣ	ΕΚΚΙΝΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ
284	16

Δ.3. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που γνωστοποιήθηκαν στο ΤΜΗΜΑ/ΓΡΑΦΕΙΟ/ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ & ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ κατ' εφαρμογή της Ενότητας 10 παρ. 3 (ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ) της υπ' αριθμ. ΠΔΛΥΥ/Γ.Π.οικ.43785/Φ10/21.8.2024 ΕΓΚΥΚΛΙΟΥ	35
--	----

Ε. ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Ε.1. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ Η ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ Σ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ	ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ Η ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ, κ.λπ.)	ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ Η ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Η' ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η' ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)	ΣΥΝΟΛΟ
--	---	-------------------------------	---	--	--------

165	38	28	22	22	275
<u>Ε.2. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΤΟΣ</u>					
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ, κ.λπ.)			
88	11	10			
<u>Ε.3. ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ</u>					
ΤΟ ΖΗΤΗΜΑ ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ		ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ			
284		16			
<u>ΣΤ. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ</u>					
<u>ΣΤ.1. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ</u>					
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ % ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ	
7	0	0,0%	0	0,0%	

7^η Υ.ΠΕ. ΚΡΗΤΗΣ

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ ΜΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	98,89 %
ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ	1,11 %

