



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 2024».
(Α΄ & Β΄ Εξαμήνου)**

Ιούλιος, 2025

Πίνακας περιεχομένων

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	5
ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	5
Α. Συνολική Αποτύπωση Δραστηριότητας έτους 2024, ανά Υ.Πε.....	5
Α.1. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ	5
Α.2. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ	6
Α.2.1. ΕΠΙ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ ...	6
Α.2.2. ΕΠΙ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ / ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	6
Α.3. ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΤΗΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	7
Α.3.1. ΕΠΙ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ ...	7
Α.3.2. ΕΠΙ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ / ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	7
Α.3.3. ΕΠΙ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΠΕΡΙΟΔΩΝ	8
Α.4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ / ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	9
Α.4.1. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΔΙΑΠΙΣΤΩΜΕΝΗΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ.....	9
Α.4.2. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΜΕΤΡΑ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΜΕΝΩΝ ΠΑΡΑΒΙΑΣΕΩΝ ΣΕ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΛΗΠΤΗ	9
Β. Αίτια Καταγγελιών	10
Β.1 Ομαδοποίηση αιτίων / Ποσοστώσεις	10
Β.2 Διάγραμμα ποσοστιαίας απεικόνισης των διαπιστωμένων παραβιάσεων των δικαιωμάτων ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας, ανά Υ.Πε.....	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	15
ΜΕΤΡΑ, ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ, ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΑΝΑ Υ.ΠΕ.....	15
2.1 Μέτρα & Προληπτικές Ενέργειες της Διοίκησης, Προβλήματα και Προτάσεις 15 - 1 ^η Υ.Πε.....	15
2.2 Μέτρα & Προληπτικές Ενέργειες της Διοίκησης, Προβλήματα και Προτάσεις 22 - 2 ^η Υ.Πε.....	22
2.3 Μέτρα & Προληπτικές Ενέργειες της Διοίκησης, Προβλήματα και Προτάσεις 25 - 3 ^η Υ.Πε.....	25
2.4 Μέτρα & Προληπτικές Ενέργειες της Διοίκησης, Προβλήματα και Προτάσεις 30 - 4 ^η Υ.Πε.....	30
2.5 Μέτρα & Προληπτικές Ενέργειες της Διοίκησης, Προβλήματα και Προτάσεις 33 - 5 ^η Υ.Πε.....	33

2.6 Μέτρα & Προληπτικές Ενέργειες της Διοίκησης, Προβλήματα και Προτάσεις	36
- 6 ^η Υ.Πε.....	36
2.7 Μέτρα & Προληπτικές Ενέργειες της Διοίκησης, Προβλήματα και Προτάσεις	39
- 7 ^η Υ.Πε.....	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.....	42
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	42

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 Π.Δ.Λ.Υ.Υ. των νοσοκομείων ανά Υγειονομική Περιφέρεια (Υ.Πε.) και συνέταξε την παρούσα «Έκθεση Πεπραγμένων των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας των Νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ., Α΄ και Β΄ Εξαμήνου, έτους 2024».

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Πίνακες Α: περιλαμβάνεται η αριθμητική αποτύπωση του συνόλου των καταγγελιών, αιτημάτων και παραπόνων ανά Υγειονομική Περιφέρεια, γραπτών και προφορικών, που υποβλήθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους 2024, καθώς και η αποτύπωση των ενεργειών του νοσοκομείου για τη διαχείρισή τους.

Πίνακας Β: περιλαμβάνει τα αίτια καταγγελιών και παραπόνων, την ομαδοποίησή τους ανάλογα με το περιεχόμενο και την ποσοστιαία απεικόνιση αυτών.

Διάγραμμα ποσοστιαίας απεικόνισης των διαπιστωμένων παραβιάσεων των δικαιωμάτων ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας, ανά Υγειονομική Περιφέρεια.

Α. Συνολική Αποτύπωση Δραστηριότητας έτους 2024, ανά Υ.Πε.

Α.1. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ								
	1 ^η Υ.Πε.	2 ^η Υ.Πε.	3 ^η Υ.Πε.	4 ^η Υ.Πε.	5 ^η Υ.Πε.	6 ^η Υ.Πε.	7 ^η Υ.Πε.	ΣΥΝΟΛΑ
ΓΡΑΠΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ	935	382	233	215	128	222	275	2390
ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ/ ΠΑΡΑΠΟΝΑ	1178	766	1026	494	155	2178	300	6097
ΑΙΤΗΜΑΤΑ	6602	4867	180	2747	1275	2058	76	17805
ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ	934	576	1263	1257	245	280	258	4813

Α.2. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ

Α.2.1. ΕΠΙ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

	1 ^η Υ.Πε.	2 ^η Υ.Πε.	3 ^η Υ.Πε.	4 ^η Υ.Πε.	5 ^η Υ.Πε.	6 ^η Υ.Πε.	7 ^η Υ.Πε.	ΣΥΝΟΛΑ
ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΑΛΛΟ ΟΡΓΑΝΟ	832	272	215	165	106	145	194	1929
ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ ΓΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ή Ε.Δ.Ε.	15	32	6	14	11	32	5	115
ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.Πε., ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ, ΕΛ.ΑΣ. κ.λ.π.) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	45	0	0	2	1	4	1	53
ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΜΕΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	43	78	12	34	10	41	75	293

Α.2.2. ΕΠΙ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ / ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΜΕΣΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΖΗΤΗΜΑΤΟΣ	1156	763	1010	453	152	2144	284	5962
ΕΚΚΙΝΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	22	3	16	41	3	34	16	135

Α.3. ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΤΗΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ**Α.3.1. ΕΠΙ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ**

	1 ^η Υ.Πε.	2 ^η Υ.Πε.	3 ^η Υ.Πε.	4 ^η Υ.Πε.	5 ^η Υ.Πε.	6 ^η Υ.Πε.	7 ^η Υ.Πε.	ΣΥΝΟΛΑ
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	725	247	141	148	76	126	165	1628
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	55	47	31	8	21	18	38	218
Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ	109	40	22	18	13	32	28	262
ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ, κ.λ.π.)	22	20	6	20	10	22	22	122
ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (ή ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ή ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)	24	28	33	21	8	24	22	160

Α.3.2. ΕΠΙ ΤΩΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ / ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΤΟ ΖΗΤΗΜΑ ΔΙΕΥΘΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ	1156	763	1010	453	152	2144	284	5962
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	22	3	16	41	3	34	16	135

Α.3.3. ΕΠΙ ΤΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΠΕΡΙΟΔΩΝ

	1 ^η Υ.Πε.	2 ^η Υ.Πε.	3 ^η Υ.Πε.	4 ^η Υ.Πε.	5 ^η Υ.Πε.	6 ^η Υ.Πε.	7 ^η Υ.Πε.	ΣΥΝΟΛΑ
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	250	98	176	82	43	39	88	776
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΛΟΓΩ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	1	5	33	12	2	10	11	74
ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ, ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ/ ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ, κ.λ.π.)	8	12	10	7	1	8	10	56

Α.4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ / ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**Α.4.1. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΔΙΑΠΙΣΤΩΜΕΝΗΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**

	1 ^η Υ.ΠΕ.	2 ^η Υ.ΠΕ.	3 ^η Υ.ΠΕ.	4 ^η Υ.ΠΕ.	5 ^η Υ.ΠΕ.	6 ^η Υ.ΠΕ.	7 ^η Υ.ΠΕ.	ΣΥΝΟΛΑ
ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΧΡΟΝΟΥ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	83	109	14	22	9	30	7	274

**Α.4.2. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΜΕΤΡΑ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΕΠΙ
ΤΩΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΜΕΝΩΝ ΠΑΡΑΒΙΑΣΕΩΝ ΣΕ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΛΗΠΤΗ**

ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ	0	2	0	1	2	1	0	6
ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ	0	0	0	0	0	0	0	0

Β. Αίτια Καταγγελιών

Β.1 Ομαδοποίηση αιτίων / Ποσοστώσεις

ΤΟΜΕΙΣ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ (ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ)	ΣΥΝΟΛΟ 7 Υ.ΠΕ.	ΠΟΣΟΣΤΑ	
1. ΚΛΙΝΙΚΟ ΕΡΓΟ	1.1 ΠΟΙΟΤΗΤΑ	1.1.1 ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	Ανεπαρκής εξέταση του ασθενούς	210	2,3%	13,4%
		1.1.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ	Προβλήματα στον συντονισμό διαφόρων θεραπευτικών πράξεων	212	2,4%	
		1.1.3 ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΥΓΕΙΑΣ	Πλημμελώς παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας	368	4,1%	
		1.1.4 ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ	Ανεπαρκής ή ανεπιτυχής θεραπεία	82	0,9%	
	1.2 ΑΣΦΑΛΕΙΑ	1.2.1 ΔΙΑΓΝΩΣΗ	Λάθη ή καθυστερήσεις στη διάγνωση	144	1,6%	
		1.2.2 ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ	Λάθη κατά τη συνταγογράφηση ή τη χορήγηση φαρμάκων	46	0,5%	
		1.2.3 ΝΟΣΗΛΕΙΑ	Συμβάντα ή επιπλοκές από τις οποίες προκλήθηκε βλάβη ή απειλήθηκε η ζωή του ασθενούς	47	0,5%	
		1.2.4 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	Ανεπάρκεια στην εμπειρία και τις ικανότητες του προσωπικού	88	1,0%	
2. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΕΡΓΟ	2.1 ΟΡΓΑΝΩΣΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	2.1.1 ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ	Προβλήματα από διοικητικές διαδικασίες	477	5,3%	41,5%
		2.1.2 ΧΡΕΩΣΕΙΣ	Προβλήματα στη διαδικασία χρέωσης / αποζημίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών	83	0,9%	
		2.1.3 ΥΠΟΔΟΜΕΣ	Μη ικανοποιητική ποιότητα της	235	2,6%	

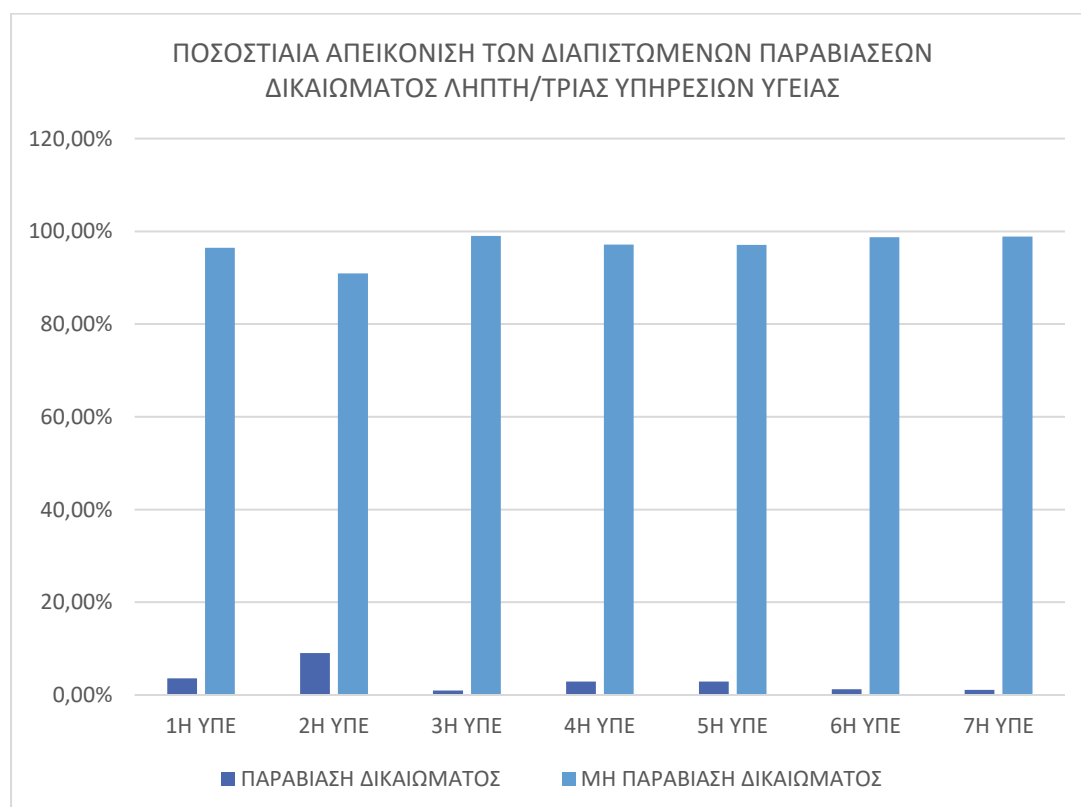
			ξενοδοχειακής υποδομής, της υγιεινής περιβάλλοντος και της σίτισης		
		2.1.4 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΧΩΡΩΝ	Απώλεια ή καταστροφή αντικειμένων, παραστατικών	159	1,8%
			Ακαταλληλότητα των χώρων και των υποδομών, μη επαρκής φωτισμός	107	1,2%
		2.1.5 ΕΦΗΜΕΡΙΑ	Δυσλειτουργία στη διεκπεραίωση περιστατικών κατά την εφημερία	278	3,1%
		2.1.6 ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ	Ανεπαρκής στελέχωση	379	4,2%
		2.1.7 ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	Προβλήματα εφοδιασμού και ελλείψεις σε φάρμακα, υλικά και εξοπλισμό	153	1,7%
		2.1.8 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣ Η	Προβλήματα κατά την ηλεκτρονική συνταγογράφηση	268	3,0%
		2.1.9 ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	Μη τήρηση αντικαπνιστικού νόμου, ωρών επισκεπτηρίου	80	0,9%
	2.2 ΠΡΟΣΒΑΣΙ ΜΟΤΗΤΑ	2.2.1 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΧΗ	Προβλήματα προσβασιμότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες και στο προσωπικό	390	4,4%
		2.2.2 ΧΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΕΠΕΙΑ	Καθυστερήσεις / αναβολές στα ραντεβού ή την ιατρική περίθαλψη	819	9,2%
		2.2.3 ΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ	Καθυστέρηση ή παραβίαση της λίστας χειρουργείου	171	1,9%
		2.2.4 ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Προβλήματα στην εξυπηρέτηση, λόγω του	114	1,3%

			ωραρίου λειτουργίας των υπηρεσιών του νοσοκομείου			
3. ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ 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	752	8,4%	45,1%
		3.1.2 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΙΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ	Προβλήματα στην τηλεφωνική / ψηφιακή πλατφόρμα για ραντεβού	1824	20,4%	
		3.1.3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ/ ΣΗΜΑΝΣΗ	Λανθασμένη ή ανεπαρκής ή αντιφατική πληροφόρηση, ελλιπής σήμανση	140	1,6%	
		3.1.4 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	Αδιαφορία, άρνηση συνεννόησης, συγκρούσεις, έλλειψη ευγένειας	820	9,2%	
	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	61	0,7%	
		3.2.2 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ	Δυσκολία πρόσβασης του/της λήπτη/τριας στον ιατρικό του/της φάκελο	172	1,9%	
		3.2.3 ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗ ΤΑ	Παραβίαση της προστασίας του ιατρικού απορρήτου ή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, απώλεια δεδομένων	74	0,8%	
		3.2.4 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	Μη τήρηση της υποχρέωσης	101	1,1%	

			πλήρους και εμπεριστατωμένη ς ενημέρωσης του/της λήπτη/τριας			
		3.2.5 ΣΥΝΑΙΝΕΣΗ	Εξαναγκασμός ή παράκαμψη του δικαιώματος στη συναίνεση, αποκλεισμός από τη λήψη αποφάσεων	30	0,3%	
		3.2.6 ΙΣΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ	Διακρίσεις κατά των ληπτών/τριών, άρνηση παροχής υπηρεσιών υγείας	41	0,5%	
		3.2.7 ΔΩΡΕΑΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Χρηματισμός προσωπικού	18	0,2%	
			Σύνολα:	8943	100,0%	100,0%

Β.2 Διάγραμμα ποσοστιαίας απεικόνισης των διαπιστωμένων παραβιάσεων των δικαιωμάτων ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας, ανά Υ.Πε.

ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ / ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΔΙΑΠΙΣΤΩΜΕΝΗΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ/ΤΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ								
	1 ^η Υ.Πε.	2 ^η Υ.Πε.	3 ^η Υ.Πε.	4 ^η Υ.Πε.	5 ^η Υ.Πε.	6 ^η Υ.Πε.	7 ^η Υ.Πε.	ΣΥΝΟΛΑ
ΣΥΝΟΛΟ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ	2318	1203	1429	762	310	2403	630	9055
ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΔΙΑΠΙΣΤΩΜΕΝΗΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ/ΤΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ	83	109	14	22	9	30	7	274



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΜΕΤΡΑ, ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ, ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΑΝΑ Υ.ΠΕ.

Στο παρόν κεφάλαιο αποτυπώνονται τα μέτρα που έλαβαν οι Διοικήσεις των νοσοκομείων σε συνεργασία με τα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας (Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ.), έπειτα από την υποβολή καταγγελιών και παραπόνων από λήπτες/τριες υπηρεσιών υγείας. Οι καταγγελίες και τα παράπονα αποτελούν βασικό εργαλείο ανατροφοδότησης, συμβάλλοντας ουσιαστικά στον σχεδιασμό και την εφαρμογή διορθωτικών παρεμβάσεων για την αποτροπή παρόμοιων περιστατικών στο μέλλον. Για τους σκοπούς της παρούσας Έκθεσης, τα μέτρα αυτά παρουσιάζονται συγκεντρωτικά ανά Υγειονομική Περιφέρεια (Υ.ΠΕ.) και όχι ανά επιμέρους νοσοκομείο, ώστε να παρέχεται μια αντιπροσωπευτική εικόνα των παρεμβάσεων που μπορούν να λειτουργήσουν ως καλές πρακτικές, με τρόπο ευσύνοπτο και περιεκτικό.

Παράλληλα, καταγράφονται τα προληπτικά μέτρα που έλαβαν οι Διοικήσεις των νοσοκομείων, σε συνεργασία με τα Γραφεία, με σκοπό την αποτροπή εμφάνισης προβλημάτων, τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας και τη συνολική βελτίωση της ποιότητας και ασφάλειας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Τέλος, αναδεικνύονται τα προβλήματα που εντοπίστηκαν ανά Υ.ΠΕ. σχετικά με τη λειτουργία των Γραφείων και παρουσιάζονται οι προτάσεις που κατατέθηκαν από τα ίδια τα Γραφεία, με στόχο την ενίσχυση και την υποστήριξη του έργου τους.

2.1 Μέτρα & Προληπτικές Ενέργειες της Διοίκησης, Προβλήματα και Προτάσεις - 1^η Υ.ΠΕ.

ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. ΚΑΤΟΠΙΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ Η΄ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΚΑΤΑ ΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

A) Κλινικό Έργο

- Συνεργασία της Διοίκησης του νοσοκομείου, του Γραφείου ΠΔΛΥΥ, των προϊσταμένων και του προσωπικού, καθώς και συναντήσεις διεπιστημονικών ομάδων για τη διαχείριση κρίσεων, την αντιμετώπιση και επίλυση των προβλημάτων που ανακύπτουν κατά την καθημερινή άσκηση του ιατρονοσηλευτικού έργου.
- Βελτίωση των διαδικασιών επικοινωνίας μεταξύ Τμημάτων απεικονιστικών εξετάσεων και ΤΕΠ, με σκοπό τον καλύτερο συντονισμό των θεραπευτικών πράξεων.
- Καθιέρωση διαδικασιών ταυτόχρονης έκδοσης παραπεμπτικών εξετάσεων κατά την κλινική αξιολόγηση στα ΤΕΠ, για την αποφυγή λαθών και παραπόνων.

- Επαναλειτουργία και στελέχωση ιατρείου πόνου, προκειμένου να εξυπηρετηθούν οι ογκολογικοί ασθενείς, αξιοποιώντας εσωτερικές δυνατότητες στελέχωσης.
- Λειτουργία νέων εξειδικευμένων ιατρείων, όπως καρδιολογικών και ακουσολογικών, για την παροχή διαγνωστικών υπηρεσιών (π.χ. ακουογράμματα, τυμπανογράμματα).
- Ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ αρμόδιων Τμημάτων και προσωπικού, για τη βελτίωση των διαδικασιών αιμοληψίας και της εξυπηρέτησης των πολιτών.
- Προμήθεια νέου ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού στις κλινικές και στο Τμήμα Φυσικοθεραπείας (Ρομποτικά Μηχανήματα) για τον εκσυγχρονισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Αλλαγή της διαδικασίας χορήγησης φαρμάκων σε κάποιες κλινικές για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών.
- Αύξηση του αριθμού των διαθέσιμων ραντεβού για χαρτογράφηση σπύλων.

B) Διοικητικό Έργο

- Αναθεώρηση της διαδικασίας έκδοσης εξιτηρίων από τις Κλινικές για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας.
- Ενημέρωση της ιστοσελίδας του νοσοκομείου με πληροφορίες που αφορούν στις Υπηρεσίες του.
- Τήρηση της διαδικασίας Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών και Παραπόνων κατά τη διερεύνηση της καταγγελίας ή του παραπόνου και σύνταξη απαντητικού εγγράφου στους πολίτες, εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών.
- Άμεση διευθέτηση προφορικών αιτημάτων των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας με τη μεσολάβηση του προσωπικού του Γραφείου ΠΔΛΥΥ.
- Άμεση ενημέρωση της Διοίκησης ειδικά σε περιπτώσεις παραπόνων σχετικά με τις παρεχόμενες ιατρικές ή νοσηλευτικές υπηρεσίες, ώστε να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες.
- Ενεργοποίηση ειδικής τηλεφωνικής γραμμής για ραντεβού για τη χαρτογράφηση σπύλων.
- Σύνταξη διαδικασίας οργάνωσης του Προγράμματος στελέχωσης ιατρείου και υποχρέωσης ανάρτησης αυτού.
- Μεσολάβηση του Γραφείου ΠΔΛΥΥ σε περιπτώσεις παραπόνων για καθυστέρηση στη συμπλήρωση εισηγητικού φακέλου για τα ΚΕΠΑ και παροχή βοήθειας στους γιατρούς που συμπληρώσουν τον εισηγητικό φάκελο.
- Παροχή οδηγιών στο προσωπικό να δίνει ιδιαίτερη προσοχή στην ταυτοποίηση των ασθενών σε όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες του νοσοκομείου για την αποφυγή λαθών.
- Χρήση ηλεκτρονικών εφαρμογών για την αποστολή εξιτηρίου μέσω του gov.gr και των αποτελεσμάτων εξετάσεων με e-mail, καθώς και σχετική εκπαίδευση του προσωπικού.
- Εισαγωγή νέας διαδικασίας αντιπαραβολής των καρτελών των ασθενών εν αναμονή της ψηφιοποίησης αυτών.

- Εγκατάσταση ηλεκτρονικής πλατφόρμας για τη σύνταξη της πολιτικής διαχείρισης καταγγελιών και παραπόνων (WHISTLEBLOWING) και σχετική ενημέρωση του προσωπικού του νοσοκομείου.
- Ανάρτηση έντυπου υλικού (αφίσες, φυλλάδια) με περιεχόμενο αναφορικά με τα δικαιώματα των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας και κατευθυντήριες οδηγίες.
- Επικαιροποίηση και απλούστευση των διαδικασιών για την προμήθεια κατ' οίκον οξυγονοθεραπείας για ανασφάλιστους ασθενείς (ιατρικά δικαιολογητικά), ώστε να συμβαδίζει με τις αντίστοιχες διαδικασίες του ΕΟΠΥΥ.
- Παροχή οδηγιών για τη μείωση του χρόνου ανταπόκρισης σε αιτήματα που αφορούν σε πρόσβαση στον ιατρικό φάκελο του ασθενούς.
- Συνεργασία μεταξύ του προσωπικού των Γραφείων ΠΔΛΥΥ διαφορετικών νοσοκομείων για ανταλλαγή εμπειρίας και καλών πρακτικών.
- Μέριμνα για την τήρηση των πρωτοκόλλων διοικητικών λειτουργιών, καθώς και των μέτρων προστασίας της δημόσιας υγείας.
- Τοποθέτηση πινακίδων για κατεύθυνση στον χώρο και τοποθέτηση προειδοποιητικών σημάτων που αφορούν στην απαγόρευση καπνίσματος και στη φύλαξη των προσωπικών αντικειμένων.

Γ) Αλληλεπίδραση Προσωπικού και Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας

- Διανομή ερωτηματολογίων μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας.
- Εγκατάσταση ψηφιακού ερωτηματολογίου αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας (Private Review Touchscreen Dashboard).
- Ενέργειες διαμεσολάβησης για τον κατευνασμό διαπληκτισμών μεταξύ πολιτών και υπαλλήλων.
- Σύσταση της Διοίκησης του νοσοκομείου προς το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό ώστε να μεριμνούν για τη διαρκή επικοινωνία με τους οικείους των ασθενών αναφορικά με απορίες για την κατάσταση της υγείας τους.
- Συντονισμένες ενέργειες του Γραφείου ΠΔΛΥΥ και των εμπλεκόμενων μερών για την άμεση διευθέτηση αιτημάτων.
- Ενθάρρυνση και ενδυνάμωση των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας κατά την υποβολή καταγγελιών ή παραπόνων.
- Πραγματοποίηση δράσεων ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης τόσο των εργαζομένων στο νοσοκομείο όσο και των πολιτών αναφορικά με τα δικαιώματά τους ως λήπτες/τριες υπηρεσιών υγείας.
- Προσαρμογή συμπεριφοράς και χειρισμών στις ιδιαιτερότητες του παιδιατρικού νοσοκομείου και των ιδιαίτερων αναγκών των μικρών ασθενών και των φροντιστών τους.
- Επικοινωνία του Γραφείου ΠΔΛΥΥ με το λοιπό προσωπικό σε καθημερινή βάση για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας.

- Διαμεσολάβηση του Γραφείου ΠΔΛΥΥ, προκειμένου να εξομαλυνθεί η επικοινωνία μεταξύ κοινότητας ρομά και υπηρεσίας φύλαξης του νοσοκομείου.
- Επιμόρφωση του προσωπικού σε θέματα επικοινωνίας και εξυπηρέτησης του πολίτη με σκοπό τη βελτίωση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων του.

ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ.

A) Κλινικό Έργο

- Πιστή εφαρμογή πρωτοκόλλων και διεθνών οδηγιών για τη διατήρηση και αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Παρακολούθηση της πιστής εφαρμογής των πρωτοκόλλων και αρχών πρόληψης και ελέγχου των ενδοноσοκομειακών λοιμώξεων.
- Εκπαίδευση στις εργονομικές μεθόδους για τη βελτίωση της αποδοτικότητας του προσωπικού, εκπαίδευση των νοσηλευτών στη Ρομποτική και την ασφαλή μεταφορά ασθενών.
- Ενίσχυση των δυνατοτήτων Ψυχιατρικών Κλινικών για την παροχή υπηρεσιών κλειστής νοσηλείας.
- Συνεργασία με την "Κλίμακα" για αντιμετώπιση ψυχιατρικών περιστατικών κατά τη διάρκεια εφημερίας.
- Σύσταση εκ νέου της Επιτροπής Ποιότητας ώστε σε συνδυασμό με την αξιολόγηση από τον ΟΔΙΠΥ να εκπονηθούν και να εφαρμοσθούν διαδικασίες βελτίωσης όπου κρίνεται απαραίτητο.
- Αναδιοργάνωση διαδικασίας αιμοληψιών με την εγκατάσταση εξοπλισμού σάρωσης των αιματολογικών δειγμάτων, με σκοπό τη μείωση του χρόνου αναμονής των ασθενών και την αποφυγή λαθών.
- Ανακαίνιση του εξοπλισμού στο Ιατρείο Σκλήρυνσης κατά Πλάκας και στις θεραπείες χρονίως πασχόντων ασθενών.
- Λήψη αναγκαίων μέτρων για την αποφυγή ανάπτυξης επικουρικών κλινών (ράντζα).
- Καθιέρωση εβδομαδιαίων συναντήσεων της Διοίκησης με τους Διευθυντές Τμημάτων και Κλινικών για την επίλυση προβλημάτων.
- Έναρξη λειτουργίας νέων ιατρείων και κλινικών.
- Παρακολούθηση της πιστής εφαρμογής νοσηλευτικών πρωτοκόλλων κλινικής πρακτικής και κατευθυντήριων οδηγιών από τη Διεύθυνση Νοσηλευτικής Υπηρεσίας.

B) Διοικητικό Έργο

- Δημιουργία κατάλληλων χώρων για την υποστήριξη εκπαιδευτικών αναγκών παιδιών σε μακροχρόνια νοσηλεία.
- Αναθεώρηση των υφιστάμενων διαδικασιών με σκοπό την ποιοτική και άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και παρακολούθηση της τήρησης αυτών από τη Διοίκηση του νοσοκομείου.

- Συνεργασία της Διοίκησης με τους προϊσταμένους των διοικητικών υπηρεσιών του νοσοκομείου, με στόχο τη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών.
- Διοργάνωση επιστημονικών ημερίδων και συμμετοχή σε επιμορφωτικά προγράμματα για την εκπαίδευση του προσωπικού.
- Σύναψη νέας σύμβασης για τη βελτίωση της ποιότητας των γευμάτων των ασθενών.
- Μέριμνα για την άμεση αποκατάσταση των φθορών στις κτιριακές εγκαταστάσεις του νοσοκομείου και την ενεργειακή αναβάθμισή τους.
- Ανακαίνιση του Τμήματος Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ), καθώς και των Νοσηλευτικών Τμημάτων.
- Εγκατάσταση συστήματος προτεραιότητας και ηλεκτρονικής διακίνησης της αλληλογραφίας.
- Χρήση νέων πληροφοριακών συστημάτων και απλοποίηση των διαδικασιών.
- Παρακολούθηση της τήρησης του Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.
- Ανάπτυξη και υποστήριξη δικτύου συνεργασίας μεταξύ των Γραφείων ΠΔΛΥΥ των νοσοκομείων που ανήκουν στην ίδια υγειονομική περιφέρεια.
- Προμήθεια νέου ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού, συντήρηση των παλαιότερων μηχανημάτων και προμήθεια νέου ξενοδοχειακού εξοπλισμού.
- Πραγματοποίηση συστάσεων για την τήρηση του Κανονισμού λειτουργίας του νοσοκομείου τόσο από τους εργαζόμενους όσο και από τους προσερχόμενους πολίτες.
- Επιβράβευση του προσωπικού για την εφαρμογή καλών πρακτικών.

Γ) Αλληλεπίδραση Προσωπικού και Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας

- Χρήση της εφαρμογής του «Εικονικού Βοηθού» για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας.
- Εκπαίδευση του προσωπικού του νοσοκομείου αναφορικά με τη λειτουργία του πρωτοκόλλου και τις διαδικασίες για την αναγνώριση κακοποίησης ανήλικων ληπτών/ληπτριών.
- Παρακολούθηση της ορθής τήρησης του Κώδικα Ιατρικής Δεοντολογίας και του Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς των δημοσίων υπαλλήλων.
- Αύξηση των διοικητικών υπαλλήλων στη Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων για την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών στο «κλείσιμο ραντεβού» δια ζώσης ή τηλεφωνικά και δυνατότητα «κλεισίματος ραντεβού» ηλεκτρονικά.
- Πρόβλεψη δυνατότητας ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τους πολίτες, για την παροχή πληροφοριών που αφορούν σε διαδικασίες του νοσοκομείου (INFO).
- Παροχή ελεύθερης πρόσβασης στο διαδίκτυο για ασθενείς και λήπτες/τριες υπηρεσιών υγείας.
- Ανάρτηση πινακίδων για την τήρηση του αντικαπνιστικού νόμου και τη φύλαξη προσωπικών ειδών.

- Ανάπτυξη χώρων φιλοξενίας για τις οικογένειες παιδιών σε βραχεία ή μακροχρόνια νοσηλεία.
- Μελέτη μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης ληπτών/τριών, με εγκατάσταση ψηφιακού ερωτηματολογίου και εξαγωγή δεικτών από το Τμήμα Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης.
- Ανάρτηση αφισών και διανομή φυλλαδίων εντός του νοσοκομείου, σχετικά με τα δικαιώματα των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας, με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Υγείας.
- Ενημέρωση της ιστοσελίδας του νοσοκομείου με πληροφορίες αναφορικά με τα δικαιώματα ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας, καθώς και τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες.
- Εκπαίδευση του προσωπικού φύλαξης για την εξάλειψη των περιστατικών κλοπής στους χώρους του νοσοκομείου.
- Σύσταση Επιτροπής Παραλαβής και Καταμέτρησης Τιμαλφών.
- Πιστή τήρηση του ωραρίου για το επισκεπτήριο.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

- Ελλιπής στελέχωση των Γραφείων ΠΔΛΥΥ και άσκηση παράλληλων καθηκόντων.
- Καθυστέρηση στη διερεύνηση καταγγελιών και στην επίλυση προβλημάτων, όταν εμπλέκονται πολλοί καταγγελλόμενοι, οι οποίοι συχνά δεν απαντούν εγκαίρως.
- Αδυναμία έγκαιρης απάντησης είτε λόγω ελλিপών στοιχείων είτε λόγω φόρτου εργασίας των γιατρών.
- Έλλειψη διερμηνέων για την υποστήριξη της επικοινωνίας με πρόσφυγες και μετανάστες.
- Αύξηση επιθετικότητας και λεκτικής βίας από ασθενείς και συνοδούς.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΗΘΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ Π.Δ.Λ.Υ.Υ.

- Πραγματοποίηση ανοικτής συνάντησης όλων των Γραφείων είτε δια ζώσης είτε διαδικτυακά, ώστε να συζητηθούν η εφαρμογή, τα προβλήματα και οι ενδεχόμενες βελτιώσεις στον νέο Κανονισμό Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών και Παραπόνων .
- Επαρκής στελέχωση των Γραφείων με υπαλλήλους αποκλειστικής απασχόλησης.
- Θεσμική αναβάθμιση των Γραφείων και λειτουργία τους σε επίπεδο Αυτοτελούς Τμήματος, που θα υπάγεται απ' ευθείας στον Διοικητή του νοσοκομείου.
- Εκπαίδευση του προσωπικού των Γραφείων ΠΔΛΥΥ σε θέματα εξυπηρέτησης των πολιτών και διεκπεραίωσης των καταγγελιών.
- Λειτουργία του Γραφείου σε χώρο κατάλληλο, ώστε να εξασφαλίζεται η ιδιωτικότητα και εμπιστευτικότητα στην επικοινωνία με τον πολίτη.
- Δράσεις ενημέρωσης του προσωπικού των νοσοκομείων ως προς τα δικαιώματα των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας.

- Πρόσληψη διερμηνέων για την υποστήριξη της επικοινωνίας με πρόσφυγες και μετανάστες.
- Διασύνδεση του προσωπικού των Γραφείων ΠΔΛΥΥ διαφορετικών νοσοκομείων, για επικοινωνία και ανταλλαγή καλών πρακτικών.
- Χωροταξικές αναδιαρθρώσεις για την αποφυγή ταλαιπωρίας των ληπτών/τριών και κατάλληλη σήμανση των χώρων του νοσοκομείου.
- Ενίσχυση της συνεργασίας με τον ΟΔΙΠΥ.
- Διεύρυνση του ωραρίου λειτουργίας του Γραφείου ΠΔΛΥΥ.

2.2 Μέτρα & Προληπτικές Ενέργειες της Διοίκησης, Προβλήματα και Προτάσεις

- 2^η Υ.Πε.

ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. ΚΑΤΟΠΙΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ Η΄ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΚΑΤΑ ΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

A) Κλινικό Έργο

- Πραγματοποίηση ελέγχων τήρησης των προδιαγραφών ποιότητας αναφορικά με τη νοσηλεία, την παραμονή του ασθενούς στο νοσοκομείο και τη σίτιση.
- Διαρκής συνεργασία της Διοίκησης του νοσοκομείου με το Γραφείο ΠΔΛΥΥ και τις λοιπές υπηρεσίες, για την άμεση διεκπεραίωση των αιτημάτων των ληπτών/τριών, την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών υγείας, την αποτελεσματική αντιμετώπιση των δυσλειτουργιών και την καλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις υπηρεσίες υγείας.
- Ενημέρωση των Διευθυντών των Τμημάτων και Κλινικών σχετικά με αναφορές πολιτών και παροχή οδηγιών στο εμπλεκόμενο προσωπικό για την αποφυγή παρόμοιων περιστατικών.
- Διαρκής συνεργασία της Διοίκησης με τους αρμόδιους (νοσηλευτές – τομεάρχες - διευθύνουσα) για την κάλυψη των αναγκών των Τομέων και παροχή οδηγιών για την κάλυψη των αναγκών των ασθενών.

B) Διοικητικό Έργο

- Έλεγχος τήρησης του Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.
- Δημιουργία επιπλέον θέσεων στάθμευσης για ΑμεΑ στους χώρους στάθμευσης του νοσοκομείου και σηματοδότησης με έντονη σήμανση για τη διευκόλυνσή τους.
- Ενημέρωση του προσωπικού του νοσοκομείου σχετικά με τη λειτουργία του Γραφείου ΠΔΛΥΥ και πραγματοποίηση επιμορφωτικών δράσεων αναφορικά με τα δικαιώματα των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας.
- Εμπρόθεσμη λήψη αποστολή απαντήσεων προς τους ενδιαφερόμενους.
- Άμεση εξέταση των προφορικών παραπόνων και αιτημάτων.
- Τροποποίηση του τρόπου αρχειοθέτησης παραπόνων, καταγγελιών, ευχαριστηρίων επιστολών και αιτημάτων στο πλαίσιο της εναρμόνισης με τον νέο Κανονισμό Διαχείρισης Καταγγελιών και Παραπόνων.
- Πραγματοποίηση συστάσεων προς το ιατρικό προσωπικό για την αποφυγή καθυστέρησης στην έκδοση Πιστοποιητικών και συμπλήρωσης των Εισηγητικών Φακέλων για τα ΚΕΠΑ.

Γ) Αλληλεπίδραση Προσωπικού και Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας

- Συνεχής ενημέρωση των εμπλεκόμενων προσώπων σχετικά με τη λειτουργία του Γραφείου ΠΔΛΥΥ και τις αρμοδιότητές του στην προάσπιση και προαγωγή των κατοχυρωμένων δικαιωμάτων των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας.
- Ενημέρωση των πολιτών αναφορικά με τα δικαιώματά τους ως λήπτες/τριες υπηρεσιών υγείας και τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες, μέσω σχετικών ανακοινώσεων και διανομή φυλλαδίων.
- Συνεργασία με την Τεχνική Υπηρεσία για την απρόσκοπτη πρόσβαση των ΑμεΑ στις υπηρεσίες φροντίδας υγείας.

ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ.

A) Κλινικό Έργο

- Διατήρηση της επικοινωνίας με επιστημονικούς φορείς για τον σχεδιασμό και εφαρμογή καλών πρακτικών.
- Αυτοπρόσωπη παρουσία της Διοίκησης στα Τμήματα και τους χώρους του νοσοκομείου για άμεση ενημέρωση και αντιμετώπιση των θεμάτων που ανακύπτουν.
- Έγγραφη ενημέρωση της Διοίκησης και της Δ/νσης Ιατρικής Υπηρεσίας αναφορικά με τις διαδικασίες τήρησης της Ενιαίας Λίστας Χειρουργείου.
- Συνεργασία Διοίκησης, Τμήματος Κίνησης Ασθενών και ιατρών όλων των χειρουργικών ειδικοτήτων ώστε να προλαμβάνεται η καθυστέρηση στις χειρουργικές επεμβάσεις.
- Πραγματοποίηση δωρεάν προληπτικών εξετάσεων στο πλαίσιο του προγράμματος «ΥΓΕΙΑ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ» του Υπουργείου Υγείας, με τη συμμετοχή ιατρών και νοσηλευτών του νοσοκομείου.

B) Διοικητικό Έργο

- Εκπαίδευση του προσωπικού στην αποτελεσματική διαχείριση καταστάσεων κρίσης.
- Επιμόρφωση του προσωπικού στις νέες τεχνολογίες.
- Επικαιροποίηση των κατευθυντήριων οδηγιών, τήρηση των διαδικασιών σε όλες τις Διευθύνσεις και τήρηση του Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς των Δημοσίων Υπαλλήλων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Γ) Αλληλεπίδραση Προσωπικού και Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας

- Διαρκής ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του προσωπικού του νοσοκομείου αναφορικά με τις περιπτώσεις χρονίως πασχόντων ασθενών με βεβαρημένο ιατρικό ιστορικό, όπως η περίπτωση καρκινοπαθών.
- Διαρκείς συστάσεις προς το προσωπικό για καλύτερη συμπεριφορά προς τους πολίτες.

- Δράσεις ενημέρωσης ασθενών και συνοδών αναφορικά με τα δικαιώματά τους, μέσω διανομής φυλλαδίων, ανάρτηση αφισών και ανακοινώσεων στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου.
- Άμεση παρέμβαση από τη Διοίκηση του νοσοκομείου για την επίλυση των προβλημάτων και την αποφυγή συγκρούσεων.
- Συνεργασία της Διοίκησης με τους προϊσταμένους των Τμημάτων και το προσωπικό του Γραφείου ΠΔΛΥΥ για ανταλλαγή απόψεων και παροχή οδηγιών.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

- Ανεπαρκής στελέχωση του Γραφείου ΠΔΛΥΥ και άσκηση παράλληλων καθηκόντων.
- Αυξημένος φόρτος εργασίας.
- Αναποτελεσματική διαχείριση των καταγγελιών στις περιπτώσεις που το ιατρικό προσωπικό εκλαμβάνει τη διαδικασία ως αμφισβήτηση της επαγγελματικής του επάρκειας.
- Καθυστερήση ή και μηδενική ανταπόκριση από τους εμπλεκόμενους κατά τη διερεύνηση καταγγελιών και παραπόνων.
- Εξειδικευμένη κατάρτιση και ανάπτυξη δεξιοτήτων του προσωπικού των Γραφείων σε ειδικού τύπου νοσοκομεία όπως τα αντικαρκινικά.
- Προβλήματα συνεννόησης και απουσία κοινής αντίληψης με το διοικητικό προσωπικό.
- Υποβολή αιτημάτων που δεν άπτονται των αρμοδιοτήτων του Γραφείου. Στις περιπτώσεις αυτές παρέχονται οι σχετικές πληροφορίες και διευκρινίσεις προς τους πολίτες για διευκόλυνσή τους.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΗΘΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ Π.Δ.Λ.Υ.Υ.

- Δημιουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος καταγραφής καταγγελιών και αναφορών για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και διάδοση της εμπειρίας και των καλών πρακτικών.
- Ενίσχυση της συνεργασίας των Γραφείων ΠΔΛΥΥ με οργανώσεις ασθενών.
- Θεσμική αναβάθμιση των Γραφείων με τη μετατροπή τους σε Αυτοτελή Τμήματα, ώστε να εξασφαλιστεί η θεσμική και λειτουργική τους αυτονομία κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.
- Επαρκής στελέχωση των Γραφείων ΠΔΛΥΥ με προσωπικό αποκλειστικής απασχόλησης.
- Περαιτέρω δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των πολιτών αναφορικά με τα δικαιώματά τους ως λήπτες/τριες υπηρεσιών υγείας.
- Σαφής αναφορά της νομοθεσίας περί τήρησης του Κώδικα Ιατρικής Δεοντολογίας στο κείμενο συμβάσεων νεοπροσλαμβανομένων ειδικευμένων και ειδικευομένων ιατρών.

- Πραγματοποίηση επιμορφωτικών δράσεων προς όλο το προσωπικό του νοσοκομείου αναφορικά με το έργο του Γραφείου ΠΔΛΥΥ, αλλά και εκπαίδευσή τους σε μεθόδους επικοινωνίας με τους ασθενείς και ανάπτυξη δεξιοτήτων διαχείρισης των συγκρούσεων.

2.3 Μέτρα & Προληπτικές Ενέργειες της Διοίκησης, Προβλήματα και Προτάσεις **- 3^η Υ.Πε.**

ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. ΚΑΤΟΠΙΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ Η΄ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΚΑΤΑ ΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

A) Κλινικό Έργο

- Παρακολούθηση εφαρμογής των διαγνωστικών πρωτοκόλλων.
- Προφορικές και γραπτές συστάσεις σε ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό για διαχείριση των περιστατικών με ευγένεια, επαγγελματισμό και σαφήνεια.
- Συνεργασία Διοίκησης - Προϊσταμένων Τμημάτων και Κλινικών - Γραφείου ΠΔΛΥΥ και λοιπού προσωπικού, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών (σε ΤΕΙ, ΤΕΠ, διαγνωστικά εργαστήρια), αντιμετώπιση δυσλειτουργιών και άμεση διαχείριση παραπόνων, αιτημάτων και συγκρούσεων.
- Αύξηση του αριθμού των ημερησίων ραντεβού στα ΤΕΙ.
- Αναθεώρηση των κλινικών πρωτοκόλλων και εφαρμογή πρωτοκόλλων για τη διαχείριση ευπαθών ομάδων.
- Τακτικές συναντήσεις Διοίκησης, Διευθυντών και Προϊσταμένων των Τμημάτων και των Κλινικών, για την παροχή οδηγιών και την εφαρμογή καλών πρακτικών.
- Επανακαθορισμός του ωραρίου επισκεπτηρίου ασθενών με σκοπό την απρόσκοπτη επίσκεψη ιατρών και νοσηλευτών στους θαλάμους νοσηλείας των ασθενών.
- Αλλαγή του προγράμματος καθαριότητας των χώρων του νοσοκομείου, πραγματοποίηση συχνότερων ελέγχων και συχνότερου ανεφοδιασμού.
- Υπογραφή σύμβασης με ιδιωτική εταιρεία ασθενοφόρων για τις δευτερογενείς διακομιδές.

B) Διοικητικό Έργο

- Καθιέρωση διαδικασίας ρύθμισης ραντεβού από τη Γραμματεία ΤΕΙ για τις περιπτώσεις που οι ιατροί ζητούν ιατρικό επανέλεγχο σε ασθενείς εφημερίας.
- Παροχή οδηγιών στο ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό ώστε να ενημερώνονται άμεσα οι ασθενείς που προσέρχονται στα τακτικά εξωτερικά ιατρεία για τυχόν χρονικές καθυστερήσεις που επηρεάζουν το προκαθορισμένο ραντεβού τους.
- Κοινοποίηση του Κανονισμού Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών και Παραπόνων σε όλα τα Τμήματα του νοσοκομείου, προκειμένου να ενημερωθεί το προσωπικό και να διευκολυνθεί το Γραφείο στο έργο του.

- Άμεση διευθέτηση προφορικών παραπόνων.
- Αποστολή απάντησης στους ενδιαφερόμενους εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών.
- Διαβεβαίωση των ληπτών υπηρεσιών υγείας για την αυστηρή τήρηση της νομοθεσίας περί δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, μέσω γραπτών διευκρινίσεων.
- Ένταξη στην ημερήσια διάταξη του Συμβουλίου Διευθυντών όσο και των συναντήσεων των Συντονιστών Διευθυντών των Τομέων του ζητήματος διαχείρισης καταγγελιών και παραπόνων.
- Επικαιροποίηση των πληροφοριών της ιστοσελίδας του Νοσοκομείου σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και τα δικαιώματα των ληπτών υπηρεσιών υγείας.
- Έναρξη λειτουργίας ηλεκτρονικής εφαρμογής για το «κλείσιμο ραντεβού».
- Αύξηση του αριθμού των υπαλλήλων στην εξυπηρέτηση των ραντεβού τηλεφωνικώς ή δια ζώσης.
- Κοινοποίηση των ευχαριστήριων επιστολών στους εμπλεκόμενους ως μορφή επιβράβευσης και παράδειγμα καλής πρακτικής.
- Διαρκής συνεργασία του Γραφείου ΠΔΛΥΥ με το Τμήμα Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης του νοσοκομείου, για τη διασφάλιση παροχής ποιοτικών υπηρεσιών υγείας.

Γ) Αλληλεπίδραση Προσωπικού και Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας

- Ενημέρωση ληπτών/τριών για την ύπαρξη και τον ρόλο του Γραφείου ΠΔΛΥΥ και διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων στους χώρους του νοσοκομείου σχετικά με τα δικαιώματα των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας.
- Ανάρτηση στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου πληροφοριών για τη λειτουργία του Γραφείου ΠΔΛΥΥ και την προστασία των δικαιωμάτων ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας.
- Διανομή ερωτηματολογίου μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας, ανάρτηση αφισών για τα δικαιώματά τους και διανομή σχετικού έντυπου υλικού.
- Εκπαίδευση προσωπικού σε δεξιότητες επικοινωνίας, διαχείρισης συγκρούσεων και σεβασμού των δικαιωμάτων των ασθενών.
- Έναρξη διαδικασίας παραλαβής των αποτελεσμάτων εξετάσεων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη στις περιπτώσεις που δημιουργήθηκε πρόβλημα λόγω λανθασμένων ηλεκτρονικών ραντεβού και ενημέρωση του αρμόδιου Τμήματος ώστε να μην επαναληφθεί το συμβάν.
- Σήμανση θέσεων στάθμευσης ειδικών κατηγοριών (αναπήρων, νεφροπαθών).

ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ.

Α) Κλινικό Έργο

- Συμμόρφωση με τα πρότυπα του ΟΔΙΠΥ για την εφαρμογή πρωτοκόλλων στα Νοσηλευτικά Τμήματα, καθώς και πιστή τήρηση των διαδικασιών σε θέματα ποιότητας.
- Θέσπιση δικλείδων ασφαλείας για τη σωστή ταυτοποίηση των ασθενών πριν τις εξετάσεις, τις επεμβάσεις ή τη χορήγηση φαρμάκων.
- Βελτίωση των υποδομών πρόσβασης ΑΜΕΑ και ηλικιωμένων.
- Βελτίωση του χρόνου διεκπεραίωσης των ιατρονοσηλευτικών υπηρεσιών προς τους λήπτες/τριες υπηρεσιών υγείας.

B) Διοικητικό Έργο

- Συνεργασία του Γραφείου ΠΔΛΥΥ με τον Νομικό Σύμβουλο του νοσοκομείου.
- Εφαρμογή καινοτόμου συστήματος καταγραφής και ανάλυσης των δεδομένων, με στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Επιμόρφωση και ενημέρωση όλου του προσωπικού αναφορικά με τη λειτουργία του Γραφείου ΠΔΛΥΥ και τα δικαιώματα των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας.
- Αξιοποίηση της γνώσης που απορρέει από τις καταγγελίες/παράπονα, ως δείκτη ποιότητας για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Εφαρμογή των προτύπων εντύπων ποιότητας ΟΔΙΠΥ (νοσηλευτικός φάκελος ασθενούς-ταυτοποίηση), συνεργασία με το Τμήμα Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης για την εξαγωγή δεικτών.
- Παρακολούθηση της εφαρμογής του Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.
- Εγκατάσταση ασύρματου διαδικτύου σε όλους τους χώρους του νοσοκομείου.
- Σύστημα ενημέρωσης και υπενθύμισης του ραντεβού του χρήστη στα Εξωτερικά Ιατρεία και δυνατότητα «κλεισίματος ραντεβού» ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας του νοσοκομείου.

Γ) Αλληλεπίδραση Προσωπικού και Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας

- Εκπόνηση σχεδίου δράσης αντικαπνιστικού νόμου και ενημέρωση του προσωπικού και των επισκεπτών για την εφαρμογή του.
- Τήρηση των προγραμματισμένων ραντεβού στα ΤΕΙ, ενημέρωση προς τους πολίτες για δυνατότητα «κλεισίματος ραντεβού» ηλεκτρονικά.
- Τακτική ενημέρωση της ιστοσελίδας του νοσοκομείου.
- Ορισμός Υπευθύνου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και Υπευθύνου Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών σχετικά με Παραβιάσεις Ενωσιακού Δικαίου.
- Οργάνωση και διεξαγωγή εκπαιδευτικών προγραμμάτων για ιατρικό, νοσηλευτικό και διοικητικό προσωπικό στην αντιμετώπιση των περιστατικών, στη διαχείριση των συγκρούσεων και την τήρηση κανόνων ευγένειας και διακριτικότητας.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

- Καθυστέρηση στη λήψη έγγραφων απαντήσεων από τα αρμόδια Τμήματα στα οποία χρεώθηκαν οι καταγγελίες/παράπονα, λόγω φόρτου εργασίας.
- Καθυστέρηση στην εξέταση και διερεύνηση των καταγγελιών από τους Διευθυντές Τμημάτων λόγω εργασιακής πίεσης.
- Άσκηση παράλληλων καθηκόντων του προσωπικού του Γραφείου ΠΔΛΥΥ.
- Ακαταλληλότητα του χώρου στέγασης του Γραφείου ΠΔΛΥΥ, με αποτέλεσμα να μην διασφαλίζεται η ιδιωτικότητα και εμπιστευτικότητα.
- Ακαταλληλότητα του χώρου στέγασης του Γραφείου ΠΔΛΥΥ, με αποτέλεσμα να μην είναι προσβάσιμο σε ΑΜΕΑ.
- Άρνηση και επιφυλακτικότητα του πολίτη για την υποβολή γραπτής καταγγελίας.
- Χαμηλός βαθμός εγγραμματοσύνης των ληπτών υπηρεσιών υγείας σε θέματα υγείας.
- Καθυστέρηση στη λήψη απάντησης από Τμήματα κατά τη διερεύνηση καταγγελιών, παρά τις συνεχείς υπενθυμίσεις από το Γραφείο ΠΔΛΥΥ και ιδιαίτερα όταν εμπλέκονται περισσότερα του ενός Τμήματα.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΗΘΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ Π.Δ.Λ.Υ.Υ.

- Παροχή ανατροφοδότησης στα Γραφεία ΠΔΛΥΥ από τα Τμήματα και Κλινικές του νοσοκομείου αναφορικά με τα προληπτικά και βελτιωτικά μέτρα που έλαβαν, κατόπιν καταγγελιών/παραπόνων.
- Ενίσχυση της συνεργασίας Διοίκησης - Γραφείου ΠΔΛΥΥ - λοιπών Τμημάτων του νοσοκομείου.
- Θεσμική αναβάθμιση των Γραφείων ΠΔΛΥΥ και μετατροπή τους σε Τμήματα, τουλάχιστον στα τριτοβάθμια νοσοκομεία.
- Στελέχωση του Γραφείου ΠΔΛΥΥ με προσωπικό αποκλειστικών καθηκόντων και δράσεις για την επιμόρφωση του προσωπικού που υπηρετεί σε αυτά.
- Καθιέρωση συναντήσεων ανταλλαγής απόψεων, καλών πρακτικών και αντιμετώπισης προβλημάτων των υπευθύνων των Γραφείων ΠΔΛΥΥ όλων των νοσοκομείων με το ΚΕΠΥ της 3ης Υ.Πε. Μακεδονίας.
- Πραγματοποίηση δράσεων ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του προσωπικού του νοσοκομείου σε θέματα διαχείρισης συγκρούσεων, καθώς και ενημέρωση ως προς τη λειτουργία του Γραφείου ΠΔΛΥΥ.
- Παροχή νομικής στήριξης στα Γραφεία.
- Διάχυση και αξιοποίηση της γνώσης που απορρέει από τις Εκθέσεις Πεπραγμένων των Γραφείων ΠΔΛΥΥ για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Αναβάθμιση των Μονάδων Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας και δημιουργία δικτύου με τα Γραφεία ΠΔΛΥΥ, με σκοπό την αποσυμφόρηση των νοσοκομείων.
- Διεξαγωγή ερευνών για τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας.

- Παροχή κατευθυντήριων οδηγιών από το Υπουργείο Υγείας σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων των πολιτών και σχετικά με την εξυπηρέτηση ευπαθών ομάδων (π.χ. ΑΜΕΑ, Ρομά, αλλοεθνών).
- Πραγματοποίηση εκστρατείας για την εξάλειψη περιστατικών βίας σε βάρος των εργαζομένων στα δημόσια νοσοκομεία με μέτρα που θα αφορούν σε κάθε μορφή βίας, λεκτική και σωματική.
- Σχεδιασμός στοχευμένου επιμορφωτικού σεμιναρίου για τους εργαζόμενους των Γραφείων ΠΔΛΥΥ.
- Λειτουργία του Γραφείου σε κυλιόμενο ωράριο 7.00 - 15.00 και 15.00 - 23.00.

2.4 Μέτρα & Προληπτικές Ενέργειες της Διοίκησης, Προβλήματα και Προτάσεις

- 4^η Υ.Πε.

ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. ΚΑΤΟΠΙΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ Η΄ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΚΑΤΑ ΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

A) Κλινικό Έργο

- Συντονισμένες ενέργειες για τη διαχείριση της αναμονής στα ΤΕΠ.
- Μείωση του χρόνου αναμονής με την εφαρμογή της Ενιαίας Λίστας Χειρουργείων.

B) Διοικητικό Έργο

- Ενδελεχής διερεύνηση των καταγγελιών και εμπρόθεσμη αποστολή απάντησης στους ενδιαφερόμενους.
- Αύξηση προσωπικού για το κλείσιμο ραντεβού, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.
- Ανανέωση των σημάνσεων και κατάλληλη χαρτογράφηση των χώρων του νοσοκομείου, αναβάθμιση των θέσεων στάθμευσης για ΑΜΕΑ.
- Λειτουργία συστήματος προτεραιότητας στα ραντεβού.
- Επιδιόρθωση και επαναλειτουργία του ηχητικού συστήματος εξυπηρέτησης προτεραιότητας στο σημείο συναλλαγής του Κέντρου Προληπτικού Ελέγχου, κατόπιν καταγγελίας και σχετικής διερεύνησης από το Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ.
- Διασύνδεση του Γραφείου ΠΔΛΥΥ με το Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας του νοσοκομείου για τη διαχείριση αιτημάτων των κοινωνικά ευάλωτων πολιτών.
- Ανανέωση της σύμβασης με ιδιωτική εταιρεία ασθενοφόρων για την πλήρη κάλυψη των αναγκών σε δευτερογενείς διακομιδές.
- Διαμοιρασμός και συλλογή ερωτηματολογίων μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας.
- Διανομή του φυλλαδίου για τα δικαιώματα των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας στους προσερχόμενους πολίτες, καθώς και του εντύπου καταγγελιών/παραπόνων και θετικών εντυπώσεων.

Γ) Αλληλεπίδραση Προσωπικού και Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας

- Έκδοση γραπτών συστάσεων σε συνέχεια της υποβολής πολλαπλών παραπόνων πολιτών για αγενή συμπεριφορά του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού και κοινοποίηση σε όλο το προσωπικό του Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς Υπαλλήλων του Δημοσίου Τομέα.
- Διοργάνωση ενημερωτικών δράσεων με πρωτοβουλία του Γραφείου, με αντικείμενο τα δικαιώματα των ασθενών και σκοπό την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και του επαγγελματισμού του προσωπικού.

- Παρέμβαση του Γραφείου και της Διοίκησης έπειτα από αναφορές πολιτών που σχετίζονταν με δυσκολίες στην επικοινωνία με το προσωπικό και με ελλιπή υποστήριξη σε ψυχολογικό επίπεδο και διεξαγωγή βιωματικών σεμιναρίων που επικεντρώθηκαν στη βελτίωση της συμπεριφοράς απέναντι στους ασθενείς, αλλά και στην ψυχολογική στήριξη του προσωπικού.

ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ.

A) Κλινικό Έργο

- Τακτικές επισκέψεις της Διοίκησης στους χώρους του νοσοκομείου, για αυτοψία και παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας των υπηρεσιών.
- Εξουγχρονισμός των εργαστηρίων με αυτοματοποιημένο σύστημα διαχείρισης αίματος και εξετάσεων.
- Εφαρμογή νοσηλευτικών οδηγιών του ΟΔΙΠΥ για τις κατακλίσεις και αυστηρή τήρηση της διαδικασίας για την ταυτοποίηση των ασθενών.
- Εξασφάλιση επιπλέον αιθουσών χειρουργείου.

B) Διοικητικό Έργο

- Κατάθεση εισήγησης από το Γραφείο ΠΔΛΥΥ προς τη Διοίκηση του νοσοκομείου, για την αναβάθμιση του τρόπου λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου και της διαδικασίας για το «κλείσιμο ραντεβού».
- Παρακολούθηση της τήρησης του Κανονισμού Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών και Παραπόνων από τα Γραφεία ΠΔΛΥΥ και ενημέρωση του προσωπικού σχετικά με την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Αξιοποίηση της γνώσης και πληροφορίας που απορρέει από καταγγελίες, αναφορές και παράπονα, ανάδειξη των καλών πρακτικών, κοινοποίηση των ευχαριστηρίων επιστολών.
- Μεταφορά και στέγαση του Γραφείου ΠΔΛΥΥ σε κατάλληλο χώρο, με εύκολη πρόσβαση για όλους και τήρηση των απαραίτητων προϋποθέσεων.
- Επαρκής στελέχωση του Γραφείου ΠΔΛΥΥ με προσωπικό για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας.
- Ενημέρωση προς τους εργαζόμενους του νοσοκομείου για τη λειτουργία του Γραφείου ΠΔΛΥΥ και τα δικαιώματα των ληπτών/τριών, ανάρτηση και διανομή σχετικού έντυπου υλικού σε όλους τους χώρους του νοσοκομείου.
- Επανασχεδιασμός του χώρου όπου στεγάζεται το Γραφείο, ώστε να είναι πιο φιλικός προς τους πολίτες και να διασφαλίζεται η ιδιωτικότητα.

Γ) Αλληλεπίδραση Προσωπικού και Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας

- Διανομή έντυπου ενημερωτικού υλικού για τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και ανάρτηση σχετικών πληροφοριών στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου.

- Συστηματική συνεργασία του Γραφείου με το Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας του νοσοκομείου για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ευάλωτων κοινωνικά ομάδων.
- Ανάρτηση του Κανονισμού Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών και Παραπόνων και των προτυποποιημένων εντύπων υποβολής καταγγελίας και θετικών εντυπώσεων (ευχαριστηρίων) στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου.
- Ενίσχυση της συνεργασίας του νοσοκομείου με κοινωνικούς φορείς της περιοχής, για την υποστήριξη ευάλωτων ομάδων όπως Ρομά, πρόσφυγες και άτομα με αναπηρία, μετά από πρωτοβουλία του Γραφείου.
- Διανομή σε όλους τους ασθενείς φακέλου ενημέρωσης των ληπτών υπηρεσιών υγείας σχετικά με τα δικαιώματά τους και τον τρόπο υποβολής καταγγελίας/ αιτήματος/ θετικών εντυπώσεων, μετά από πρωτοβουλία του Γραφείου.
- Διαρκής φυσική παρουσία υπαλλήλου του Γραφείου στους χώρους του νοσοκομείου να επιτυγχάνεται η συστηματική επαφή με τους πολίτες.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

- Χαμηλός βαθμός εγγραμματοσύνης των ληπτών υπηρεσιών υγείας σχετικά με τα δικαιώματά τους και τη δυνατότητα υποβολής καταγγελίας ή αιτήματος.
- Ακατάλληλος χώρος στέγασης του Γραφείου ΠΔΛΥΥ.
- Δυσκολία στη συνεργασία του Γραφείου ΠΔΛΥΥ με το καταγγελλόμενο προσωπικό του νοσοκομείου για την λήψη απάντησης από τους ενδιαφερόμενους.
- Προβλήματα στη λειτουργία του Γραφείου ΠΔΛΥΥ λόγω ελλιπούς στελέχωσης και άσκησης παράλληλων καθηκόντων του προσωπικού που υπηρετεί σε αυτό.
- Αύξηση του φόρτου εργασίας του Γραφείου ΠΔΛΥΥ λόγω εξυπηρέτησης ασθενών, για τους οποίους έχουν καθυστερήσει να συμπληρωθούν οι φάκελοι για τα ΚΕΠΑ.
- Έλλειψη ευγένειας, ενσυναίσθησης ή διαθεσιμότητας του προσωπικού προς τους ασθενείς. Οι σχετικές συμπεριφορές αναφέρονται επανειλημμένα από πολίτες και το Γραφείο ΠΔΛΥΥ παρεμβαίνει κατά περίπτωση, χωρίς όμως πάντα να επιτυγχάνεται συστημική αλλαγή.
- Εμπόδια κατανόησης των διαδικασιών και εμπόδια προσβασιμότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες ατόμων με αναπηρία, ηλικιωμένων, Ρομά και προσφύγων λόγω γλωσσικών φραγμών, γραφειοκρατίας ή απουσίας εξειδικευμένης υποστήριξης.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΗΘΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ Π.Δ.Λ.Υ.Υ.

- Μετεξέλιξη των Γραφείων σε «κόμβους διασύνδεσης» των νοσοκομείων με κοινωνικές δομές, ΜΚΟ και τοπικούς οργανισμούς που υποστηρίζουν ευπαθείς ομάδες.
- Περαιτέρω ενδυνάμωση του θεσμικού ρόλου των Γραφείων ΠΔΛΥΥ εντός της οργανωτικής δομής των νοσοκομείων, ενίσχυση της συνεργασίας τους με τα Τμήματα

και τις Κλινικές, δυνατότητα εισηγήσεων για την υλοποίηση παρεμβάσεων και απρόσκοπτη πρόσβαση σε δεδομένα.

- Αξιοποίηση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, των ιστοσελίδων και των φυσικών χώρων αναμονής για την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τα δικαιώματά τους, καθώς και την ύπαρξη και τον ρόλο των Γραφείων ΠΔΛΥΥ.
- Καθιέρωση υποχρεωτικών σεμιναρίων, τόσο για το νέο όσο και για υφιστάμενο προσωπικό, με θεματολογία σχετική με την ανθρώπινη επικοινωνία, την ψυχολογική στήριξη και τον σεβασμό της αξιοπρέπειας των ασθενών.
- Καθιέρωση τυποποιημένων εργαλείων (π.χ. ερωτηματολόγια, ποιοτικές συνεντεύξεις) για την αποτύπωση της εμπειρίας των ληπτών υπηρεσιών υγείας, με αξιοποίηση των ευρημάτων για διορθωτικές παρεμβάσεις.
- Έγκαιρη συμπλήρωση των φακέλων για τα ΚΕΠΑ και αποσυμφόρηση του αλλότριου έργου των Γραφείων ΠΔΛΥΥ.
- Παροχή νομικής στήριξης στα Γραφεία ΠΔΛΥΥ.
- Αποκλειστική απασχόληση των υπαλλήλων των Γραφείων ΠΔΛΥΥ, χωρίς την άσκηση παράλληλων καθηκόντων.
- Καθιέρωση συναντήσεων των υπαλλήλων που υπηρετούν στα Γραφεία ΠΔΛΥΥ και μεταξύ τους διασύνδεση για ανταλλαγή εμπειριών και καλών πρακτικών.
- Διοργάνωση εκστρατείας πληροφόρησης για τα Γραφεία ΠΔΛΥΥ, π.χ. στα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας (ΜΜΕ).
- Ευαισθητοποίηση και ενημέρωση όλων των εργαζομένων του νοσοκομείου αναφορικά με τα δικαιώματα των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας.
- Παροχή Ενημέρωσης από κεντρικό φορέα (π.χ. Υπουργείο Υγείας, Υ.Πε.) στο σύνολο του προσωπικού του νοσοκομείου για την ύπαρξη και τον ρόλο του Γραφείου ΠΔΛΥΥ.

2.5 Μέτρα & Προληπτικές Ενέργειες της Διοίκησης, Προβλήματα και Προτάσεις

- 5^η Υ.Πε.

ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. ΚΑΤΟΠΙΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ Η΄ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΚΑΤΑ ΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

A) Κλινικό Έργο

- Συστάσεις και οδηγίες της Διοίκησης του νοσοκομείου προς το προσωπικό, εγγράφως ή προφορικά, για την αντιμετώπιση των δυσλειτουργιών και συνεργασία με τους προϊσταμένους Τμημάτων και Κλινικών για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών φροντίδας υγείας.

B) Διοικητικό Έργο

- Παρακολούθηση της τήρησης του Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς των Δημοσίων Υπαλλήλων, με σεβασμό στα δικαιώματα και τις ανάγκες των ασθενών και αποφυγή ανάρμοστης συμπεριφοράς.
- Κατάθεση εισηγήσεων από το Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ προς στη Διοίκηση του νοσοκομείου για την αντιμετώπιση προβλημάτων μεγάλης αναμονής, τα οποία είχαν αναδειχθεί από πολίτες κατόπιν σχετικών αναφορών.
- Συστηματική συνεργασία του Γραφείου ΠΔΛΥΥ με το Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας του νοσοκομείου και το Τμήμα κατ' οίκον νοσηλείας, για την εξυπηρέτηση ασθενών που ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες.

Γ) Αλληλεπίδραση Προσωπικού και Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας

- Συστάσεις (γραπτές ή προφορικές) και παροχή οδηγιών από τη Διοίκηση του νοσοκομείου, σε συνεργασία με το Γραφείο, με στόχο την αποτροπή περιστατικών ανάρμοστης ή αντιεπαγγελματικής συμπεριφοράς.
- Ορισμός συγκεκριμένου υπευθύνου για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για τη διαχείριση αναφορών σχετικών με παραβιάσεις του ενωσιακού δικαίου.

ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ.

A) Κλινικό Έργο

- Ενίσχυση της στελέχωσης Τμημάτων με ανακατανομή του προσωπικού για την αποτελεσματικότερη κάλυψη των αυξανόμενων αναγκών.

B) Διοικητικό Έργο

- Κοινοποίηση σε όλα τα Τμήματα του νοσοκομείου του Κανονισμού Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών και Παραπόνων από τα Γραφεία ΠΔΛΥΥ και δράσεις ενημέρωσης αναφορικά με τη λειτουργία τους.
- Δημιουργία Τμήματος Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης στο νοσοκομείο.

Γ) Αλληλεπίδραση Προσωπικού και Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας

- Διανομή επίσημου ενημερωτικού εγγράφου σε όλα τα τμήματα, τις κλινικές και τα εργαστήρια του νοσοκομείου, αναφορικά με τα δικαιώματα των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας και τη λειτουργία του ίδιου του Γραφείου και κοινοποίηση του «Κανονισμού Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών και Παραπόνων».

- Σύναψη μνημονίου συνεργασίας με το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, με στόχο την πραγματοποίηση εξειδικευμένων σεμιναρίων για το προσωπικό του νοσοκομείου. Η εκπαίδευση επικεντρώθηκε στη διαχείριση περιστατικών με σεβασμό στα δικαιώματα των ασθενών.
- Συντονισμός από το Γραφείο εκπαιδευτικών προγραμμάτων για το προσωπικό, με έμφαση στη διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων των πολιτών.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

- Παράλληλη άσκηση καθηκόντων από το προσωπικό των Γραφείων ΠΔΛΥΥ.
- Καθυστέρηση από πλευράς των προϊσταμένων Τμημάτων στην παροχή στοιχείων ή διευκρινίσεων κατά το στάδιο διερεύνησης των υποθέσεων.
- Ελλιπής ανταπόκριση μέρους του προσωπικού — ιδιαίτερα του ιατρικού — στα αιτήματα και τις διαδικασίες διερεύνησης καταγγελιών από το Γραφείο.
- Ακαταλληλότητα του χώρου όπου στεγάζεται το Γραφείο για την εξασφάλιση της ιδιωτικότητας των πολιτών.
- Μη επαγγελματική συμπεριφορά του προσωπικού προς τους πολίτες, κυρίως λόγω φόρτου εργασίας και πίεσης.
- Μη συμμόρφωση των πολιτών με την τήρηση των μέτρων δημόσιας υγείας.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΗΘΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ Π.Δ.Λ.Υ.Υ.

- Μετατροπή των Γραφείων σε Αυτοτελή Τμήματα, με τη δυνατότητα στελέχωσης από προσωπικό πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης.
- Ενεργή υποστήριξη του έργου του Γραφείου ΠΔΛΥΥ από τη Διοίκηση του νοσοκομείου.
- Μεταστέγαση του Γραφείου ΠΔΛΥΥ σε καταλληλότερο χώρο προκειμένου να εξασφαλίζεται η ιδιωτικότητα των πολιτών κατά τη διατύπωση παραπόνων ή αιτημάτων.
- Εφαρμογή πιστοποίησης (ISO) σε όλες τις υπηρεσίες του νοσοκομείου σε συνεργασία με τον ΟΔΙΠΥ.
- Διοργάνωση επιμορφωτικών προγραμμάτων για το προσωπικό των Γραφείων ΠΔΛΥΥ.
- Ανάρτηση στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου πληροφοριών σχετικά με τη λειτουργία του Γραφείου ΠΔΛΥΥ, τα δικαιώματα των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας, τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και την πολιτική προστασίας των προσωπικών δεδομένων.
- Διαμοιρασμός ερωτηματολογίων μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των ληπτών υπηρεσιών υγείας από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

2.6 Μέτρα & Προληπτικές Ενέργειες της Διοίκησης, Προβλήματα και Προτάσεις **- 6^η Υ.Πε.**

ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. ΚΑΤΟΠΙΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ Η΄ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΚΑΤΑ ΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

A) Κλινικό Έργο

- Παροχή οδηγιών και συστάσεων προς το προσωπικό του νοσοκομείου για αποφυγή ανάρμοστων συμπεριφορών, την ορθή διαχείριση των περιστατικών και την τήρηση των ιατρικών και νοσηλευτικών πρωτοκόλλων.
- Συνεργασία της Διοίκησης και των προϊσταμένων όλων των Τμημάτων του νοσοκομείου για τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και την αντιμετώπιση τυχόν δυσλειτουργιών, καθώς και μέριμνα για την άμεση επίλυση των προβλημάτων.
- Τακτικός έλεγχος ασφαλούς λειτουργίας ιατρικών μηχανημάτων.
- Εκκαθάριση της λίστας χειρουργείου και κατά συνέπεια, μείωση του χρόνου αναμονής.

B) Διοικητικό Έργο

- Δημιουργία ειδικών χώρων υποδοχής των ασθενών και κατάλληλη σήμανση εντός των χώρων του νοσοκομείου, με σκοπό την αποτελεσματικότερη καθοδήγηση των ληπτών υπηρεσιών υγείας.
- Αναβάθμιση του τηλεφωνικού κέντρου της Γραμματείας Εξωτερικών Ιατρείων.
- Διερεύνηση καταγγελιών/αναφορών και αποστολή απάντησης προς τους ενδιαφερόμενους, εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών.
- Τακτικός έλεγχος της τήρησης των διαδικασιών, μέριμνα για την ταχύτερη εξυπηρέτηση των ληπτών/τριών.

Γ) Αλληλεπίδραση Προσωπικού και Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας

- Διαμεσολάβηση του προσωπικού του Γραφείου ΠΔΛΥΥ για την ορθή διαχείριση των συγκρούσεων σε καταστάσεις έντονης εργασιακής πίεσης.
- Ενίσχυση της συνεργασίας του Γραφείου ΠΔΛΥΥ με τον οικείο Δήμο με σκοπό την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση κοινωνικά ευάλωτων ομάδων, όπως τα παιδιά, άτομα με αναπηρία και ηλικιωμένοι.
- Παροχή συστάσεων και οδηγιών προς το προσωπικό, αναφορικά με τον τρόπο διαχείρισης συγκρούσεων και εντάσεων.

ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ.

A) Κλινικό Έργο

- Εγκατάσταση «εργαλείου» του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας για την ασφάλεια των ασθενών στο χειρουργείο και συνεχής προσπάθεια για την εύρυθμη λειτουργία όλων των υπηρεσιών του νοσοκομείου.
- Βελτίωση του τρόπου λήψης δειγμάτων στο Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ).
- Συνεργασία του Επιστημονικού Συμβουλίου, του Συντονιστή Εφημερίας, του Υπεύθυνου Διακομιδών για την ταχύτερη εξυπηρέτηση των ασθενών.
- Μέριμνα για την αποφυγή ανάπτυξης επικουρικών κλινών.
- Συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση του νοσηλευτικού και ιατρικού προσωπικού στη χορήγηση και συνταγογράφηση φαρμάκων.

B) Διοικητικό Έργο

- Συντονισμός και οργάνωση των δευτερογενών διακομιδών μέσω υπογραφής σύμβασης με εταιρεία ιδιωτικών ασθενοφόρων, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ασθενών.
- Βελτίωση στον χρόνο ανταπόκρισης του διοικητικού προσωπικού για τη χορήγηση του ιατρικού φακέλου στους ασθενείς.
- Ενσωμάτωση των κατευθυντήριων οδηγιών του ΟΔΙΠΥ σε όλες τις διαδικασίες, με έμφαση στην ταυτοποίηση ασθενών και τη χρήση πρότυπων εντύπων, με στόχο την ενίσχυση της ασφάλειας και της ποιότητας παροχής υπηρεσιών.
- Τοποθέτηση κυτίων με ερωτηματολόγια μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των ασθενών κατά την παραμονή τους στις Κλινικές.

Γ) Αλληλεπίδραση Προσωπικού και Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας

- Ενημέρωση των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας αναφορικά με τα δικαιώματά τους μέσω ανάρτησης αφισών σε όλους τους χώρους του νοσοκομείου, διανομής φυλλαδίων και παροχής σχετικών πληροφοριών στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου.
- Οργάνωση δράσεων ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης όλου του προσωπικού του νοσοκομείου αναφορικά με τα δικαιώματα των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

- Υποστελέχωση του Γραφείου ΠΔΛΥΥ και εκτέλεση παράλληλων καθηκόντων από το προσωπικό που υπηρετεί σε αυτό.
- Υποβολή των καταγγελιών προφορικά και συχνά ανώνυμα, χωρίς την παροχή επαρκών στοιχείων, γεγονός που καθιστά εξαιρετικά δύσκολη την ουσιαστική διερεύνηση των υποθέσεων.

- Ανεπαρκής ενημέρωση των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας και του προσωπικού του νοσοκομείου αναφορικά με τη διαδικασία υποβολής καταγγελιών.
- Μη συμμόρφωση μερίδας πολιτών με τους κανονισμούς και επίδειξη συμπεριφορών που δεν συνάδουν με τον σεβασμό προς το προσωπικό.
- Μη ικανοποιητική συνεργασία μεταξύ των ιατρών για τη λήψη έγγραφης απάντησης.
- Έλλειψη κατάλληλου πληροφοριακού συστήματος για την αποτελεσματική καταγραφή και παρακολούθηση των καταγγελιών.
- Δυσκολία στην καταγραφή προφορικών αιτημάτων και αναφορών, λόγω απουσίας τυποποιημένης μεθοδολογίας.
- Αργός χρόνος ανταπόκρισης των καταγγελλόμενων υπαλλήλων στα διαβιβαστικά έγγραφα του Γραφείου ΠΔΛΥΥ, με αποτέλεσμα την καθυστέρηση ολοκλήρωσης της διαδικασίας εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας.
- Έλλειψη εξειδικευμένης εκπαίδευσης του προσωπικού του Γραφείου ΠΔΛΥΥ σε θέματα διαχείρισης καταγγελιών και προστασίας των δικαιωμάτων των πολιτών.
- Έλλειψη σαφών περιγραμμάτων θέσεων που να καθορίζουν τις υποχρεώσεις και αρμοδιότητες του προσωπικού ανά τμήμα, γεγονός που οδηγεί: σε αδυναμία ορθής διαχείρισης των περιστατικών, σε έλλειψη σεβασμού του κοινού προς τους υπαλλήλους, και σε δυσλειτουργίες στο πλαίσιο λειτουργίας του νοσοκομείου.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΗΘΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ Π.Δ.Λ.Υ.Υ.

- Επαρκής στελέχωση και αποκλειστική απασχόληση του προσωπικού των Γραφείων ΠΔΛΥΥ, χωρίς την άσκηση παράλληλων καθηκόντων.
- Προγραμματισμός τακτικών διαδικτυακών συναντήσεων των υπαλλήλων των Γραφείων ΠΔΛΥΥ των νοσοκομείων, με πρωτοβουλία του αντίστοιχου Αυτοτελούς Τμήματος του Υπουργείου Υγείας. Στόχος των συναντήσεων αυτών θα είναι η επίλυση αποριών, η παροχή οδηγιών και η ενίσχυση της δικτύωσης και υποστήριξης μεταξύ των Γραφείων ΠΔΛΥΥ.
- Μετατροπή των Γραφείων ΠΔΛΥΥ σε Τμήματα.
- Μείριμνα για τον χώρο στέγασης των Γραφείων ΠΔΛΥΥ, ώστε να είναι αυτόνομος και εύκολα προσβάσιμος.
- Ηλεκτρονική αποστολή φακέλων νοσηλείας, πιστοποιητικών υγείας και ιατρικών εξετάσεων στους/στις λήπτες/τριες υπηρεσιών υγείας.
- Συνεργασία της Διοίκησης του νοσοκομείου με τον Δήμο για τη δημιουργία θέσεων παρκαρίσματος των αυτοκινήτων, για τους προσερχόμενους πολίτες.
- Συγχώνευση του Γραφείου ΠΔΛΥΥ με το Γραφείο Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης, με στόχο την αξιοποίηση της υφιστάμενης οργανωτικής δομής και τη δημιουργία ενός ενιαίου σημείου αναφοράς για τα ζητήματα ποιότητας και δικαιωμάτων.
- Συγκρότηση ειδικής ομάδας εντός του νοσοκομείου, αποτελούμενης και από εκπρόσωπο του Γραφείου ΠΔΛΥΥ, η οποία θα έχει ως κύρια αρμοδιότητα την

ενημέρωση του προσωπικού για τις καλές πρακτικές αναφορικά με την προστασία των δικαιωμάτων των ασθενών.

- Σύνταξη Περιγραμμάτων Θέσεων όλων των κατηγοριών προσωπικού, ώστε να ενισχυθεί η αποδοτικότητα και η υπευθυνότητα κατά την παροχή υπηρεσιών.
- Διαγράμμιση και εγκατάσταση ευδιάκριτης σήμανσης στους εσωτερικούς χώρους του νοσοκομείου για την καθοδήγηση των ληπτών υπηρεσιών υγείας εντός αυτού.
- Επαναλειτουργία πλατφόρμας διασύνδεσης και επικοινωνίας μεταξύ των Γραφείων ΠΔΛΥΥ διαφορετικών νοσοκομείων, η οποία θα πρέπει να είναι φιλική προς τον χρήστη. Σκοπός είναι η ανταλλαγή εμπειριών, καλών πρακτικών και η ενίσχυση της αποτελεσματικής λειτουργίας των Γραφείων.

2.7 Μέτρα & Προληπτικές Ενέργειες της Διοίκησης, Προβλήματα και Προτάσεις

- 7^η Υ.Πε.

ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. ΚΑΤΟΠΙΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ Η΄ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΚΑΤΑ ΤΟ ΤΡΕΧΟΝ ΕΤΟΣ

A) Κλινικό Έργο

- Πραγματοποίηση αυτοψιών και συνεργασία της Διοίκησης του νοσοκομείου με τους Προϊσταμένους των Τμημάτων και Κλινικών, όπου παρουσιάζεται πρόβλημα, για την ταχύτερη διευθέτησή του.

B) Διοικητικό Έργο

- Επέκταση του ωραρίου της υπηρεσίας για το «κλείσιμο ραντεβού».
- Ενημέρωση και διοργάνωση ομιλίας (ημερίδα) προς το προσωπικό όλων των Τμημάτων από τον Υπεύθυνο του Γραφείου ΠΔΛΥΥ αναφορικά με τα δικαιώματα των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας.
- Παροχή βοήθειας από το προσωπικό του Γραφείου ΠΔΛΥΥ στους γιατρούς για τη συμπλήρωση του εισηγητικού φακέλου για τα ΚΕΠΑ στις περιπτώσεις που οι λήπτες/τριες διατυπώνουν παράπονα για την καθυστέρηση.

Γ) Αλληλεπίδραση Προσωπικού και Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας

- Συστάσεις στο προσωπικό για αποφυγή αντιδεοντολογικής συμπεριφοράς προς τους πολίτες και σεβασμό στα δικαιώματα και τις ανάγκες τους.
- Παροχή πληροφόρησης προς τους λήπτες/τριες υπηρεσιών υγείας για τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες.
- Συστάσεις (έγγραφες ή προφορικές) προς το προσωπικό για αποφυγή ανάρμοστης συμπεριφοράς και επίδειξη σεβασμού στην αξιοπρέπεια του/της λήπτη/τριας υπηρεσιών υγείας και των συνοδών του.

- Ανάρτηση αφισών, αναφορικά με τα δικαιώματα των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας σε όλους τους χώρους του νοσοκομείου και δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης με τη διανομή φυλλαδίων.

ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ.

A) Κλινικό Έργο

- Αποκατάσταση μηχανικών βλαβών και αντικατάσταση του παλαιού ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού με σύγχρονα μηχανήματα.
- Μέριμνα για επαρκή στελέχωση όλων των Τμημάτων και Κλινικών του νοσοκομείου με προσωπικό όλων των ειδικοτήτων και συνεχή εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων.

B) Διοικητικό Έργο

- Εγκατάσταση ηλεκτρονικού συστήματος εσωτερικής διακίνησης εγγράφων και δυνατότητα παραλαβής των αποτελεσμάτων εξετάσεων από τους/τις λήπτες/τριες υπηρεσιών υγείας μέσω e-mail.

Γ) Αλληλεπίδραση Προσωπικού και Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας

- Ενημέρωση μέσω της ιστοσελίδας του νοσοκομείου, καθώς και των τοπικών εφημερίδων για αλλαγές στη λειτουργία των Τμημάτων του νοσοκομείου και άλλα θέματα που διευκολύνουν την επικοινωνία των πολιτών με τις υπηρεσίες του νοσοκομείου.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

- Δισταγμός των ασθενών για την υποβολή επώνυμων καταγγελιών και έκφραση επιφυλακτικότητας για την έκβαση της υπόθεσής τους.
- Υποβολή καταγγελιών με ασαφή και αόριστο περιεχόμενο, γεγονός που καθιστά δύσκολη τη διαδικασία διερεύνησης.
- Ανεπαρκής ενημέρωση των ληπτών υπηρεσιών υγείας σχετικά με τον ρόλο και τη λειτουργία του Γραφείου ΠΔΛΥΥ.
- Έκφραση δυσaráσκείας και εκνευρισμός από το καταγγελλόμενο προσωπικό.
- Καθυστερήση στην ανταπόκριση των καταγγελλομένων και υπευθύνων Τμήματος για τη λήψη έγγραφης απάντησης από τους καταγγέλλοντες, λόγω φόρτου εργασίας και ενασχόλησής τους με τα πρωτεύοντα καθήκοντά τους.
- Υποστελέχωση του Γραφείου ΠΔΛΥΥ και ανάγκη εκπαίδευσης του προσωπικού του.

- Παράλειψη ενημέρωσης του Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. για αλλαγές σε ενδονοσοκομειακές διαδικασίες, με αποτέλεσμα την παροχή λανθασμένων οδηγιών από το Γραφείο στον πολίτη.
- Δυσκολία στην εξυπηρέτηση των αλλοδαπών λόγω έλλειψης διερμηνέων.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΗΘΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ Π.Δ.Λ.Υ.Υ.

- Κατάλληλη στελέχωση των Γραφείων ΠΔΛΥΥ, εκπαίδευση και επιμόρφωση του προσωπικού τους σε θέματα που μπορούν να βοηθήσουν το έργο τους.
- Παροχή σαφών οδηγιών από τη Διοίκηση του νοσοκομείου για τη λήψη έγκαιρης απάντησης από τους εμπλεκόμενους.
- Παρέμβαση της Διοίκησης του νοσοκομείου σε δύσκολες περιπτώσεις για την άμεση αντιμετώπιση του προβλήματος.
- Δημιουργία ενιαίου ηλεκτρονικού συστήματος διαχείρισης καταγγελιών.
- Παρουσία μεταφραστή για την εξυπηρέτηση των αλλοδαπών.
- Αναβάθμιση των Μονάδων Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας, για την αποσυμφόρηση των νοσοκομείων.
- Ψηφιακή αρχειοθέτηση των εγγράφων.
- Διενέργεια έρευνας μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας (χρήση ερωτηματολογίου ικανοποίησης ασθενών).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Κατόπιν ανάλυσης και επεξεργασίας των Πεπραγμένων των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας (Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ.) για το έτος 2024, τα οποία συγκεντρώθηκαν από το αντίστοιχο Αυτοτελές Τμήμα της Κ.Υ. του Υπουργείου Υγείας, προκύπτουν τα κάτωθι συμπεράσματα:

1. Κατά το υπό εξέταση έτος, στα νοσοκομεία του Εθνικού Συστήματος Υγείας υποβλήθηκαν συνολικά 2.390 γραπτές καταγγελίες, 6.097 προφορικά παράπονα και 17.805 μη καταγγελτικά αιτήματα. Αξιοσημείωτη είναι, επίσης, η υποβολή 4.813 ευχαριστήριων επιστολών, μέσω των οποίων οι λήπτες/τριες υπηρεσιών υγείας εξέφρασαν την ικανοποίησή τους για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η διερεύνηση των καταγγελιών κατά το υπό εξέταση έτος προχώρησε ουσιαστικά, καθώς ολοκληρώθηκε η διαδικασία εξέτασης για τις 1.929 γραπτές καταγγελίες και δόθηκε γραπτή απάντηση στον πολίτη. Επιπροσθέτως, 115 γραπτές καταγγελίες παραπέμφθηκαν σε αρμόδια όργανα για τη διενέργεια προκαταρκτικής εξέτασης ή και Ένορκης Διοικητικής Εξέτασης, ενώ 53 διαβιβάστηκαν σε άλλα όργανα, όπως η Εθνική Αρχή Διαφάνειας, για περαιτέρω διερεύνηση. Παράλληλα, σε 6.255 περιπτώσεις, τα Γραφεία προχώρησαν σε ενέργειες για την άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη και την άμεση διευθέτηση των θεμάτων που αναδείχθηκαν.

Από την ανάλυση των αιτιών δυσaráσκείας προκύπτει ότι η πλειονότητα των προβλημάτων αφορά στην αλληλεπίδραση των ληπτών υπηρεσιών υγείας με το προσωπικό των νοσοκομείων, με ποσοστό 45,1%. Επιπλέον, σημαντικό ποσοστό καταγγελιών/παραπόνων της τάξεως του 41,5% αφορά σε διοικητικές διαδικασίες. Αντιθέτως, τα ζητήματα που σχετίζονται με το κλινικό έργο αντιπροσωπεύουν μόλις το 13,4% των συνολικών καταγγελιών/παραπόνων.

2. Η συνεργασία των Γραφείων με τις Διοικήσεις των νοσοκομείων ενίσχυσε την αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων, οι οποίες υλοποιήθηκαν τόσο σε συνέχεια υποβολής καταγγελιών και παραπόνων όσο και στο πλαίσιο προληπτικών δράσεων. Οι παρεμβάσεις αυτές περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, την ενίσχυση του κλινικού έργου μέσω της συγκρότησης διεπιστημονικών ομάδων για τη βελτίωση της ενδονοσοκομειακής επικοινωνίας και του συντονισμού μεταξύ κρίσιμων Τμημάτων. Επιπλέον, από πολλά νοσοκομεία αναφέρθηκε ως προληπτικό μέτρο η συστηματική παρακολούθηση της εφαρμογής κλινικών πρωτοκόλλων και η αναθεώρηση διαδικασιών για την αποτελεσματικότερη άσκηση του κλινικού έργου. Σε διοικητικό επίπεδο, προωθήθηκαν πρωτοβουλίες για την επιτάχυνση των γραφειοκρατικών διαδικασιών, όπως η ταχύτερη έκδοση εξιτηρίων με την αξιοποίηση ψηφιακών εργαλείων, ενώ ενισχύθηκαν τα τμήματα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης προκειμένου να ανταποκρίνονται αποτελεσματικότερα στις ανάγκες των πολιτών. Παράλληλα, στον τομέα της αλληλεπίδρασης μεταξύ προσωπικού και πολιτών, δόθηκε έμφαση στην επιμόρφωση των εργαζομένων σε ζητήματα επικοινωνίας και διαχείρισης συγκρούσεων, καθώς και στη διασύνδεση του Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. με το Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας του νοσοκομείου, με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση ευπαθών κοινωνικών ομάδων. Επιπλέον, σε αρκετά νοσοκομεία δρομολογήθηκαν πρωτοβουλίες για τη συστηματική ενημέρωση του προσωπικού σχετικά με τον ρόλο των Γραφείων, και αναρτήθηκε/διαμοιράστηκε σχετικό ενημερωτικό υλικό.
3. Ωστόσο, από την αποτίμηση της λειτουργίας των Γραφείων αναδείχθηκαν σημαντικές προκλήσεις που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα του έργου τους. Οι κυριότερες αφορούν στη δυσκολία συνεργασίας με υπηρεσίες του νοσοκομείου κατά τη διερεύνηση καταγγελιών και παραπόνων, στην υποστελέχωση και την ανάθεση πολλαπλών καθηκόντων στο προσωπικό των Γραφείων. Ως επιπλέον αδυναμία, σε πολλές περιπτώσεις, αναφέρθηκε η δυσκολία εξυπηρέτησης αλλόγλωσσων ασθενών λόγω της έλλειψης διερμηνέων. Περαιτέρω, εντοπίστηκαν προβλήματα που σχετίζονται με τις συνθήκες στέγασης των Γραφείων με αποτέλεσμα να μην είναι επαρκώς προσβάσιμα στον πολίτη,

ενώ ως επιπλέον εμπόδιο καταγράφηκε η επιφυλακτικότητα των πολιτών στην υποβολή επώνυμων ή γραπτών καταγγελιών.

4. Στο πλαίσιο αυτό, ιδιαίτερης προσοχής χρήζουν οι προτάσεις που διατυπώθηκαν από τα ίδια τα Γραφεία, αξιοποιώντας την εμπειρία της καθημερινής τους λειτουργίας. Μεταξύ αυτών αναφέρθηκαν η ανάγκη επαρκούς στελέχωσης των Γραφείων και το αίτημα συνεχιζόμενης, εξειδικευμένης επιμόρφωσης του προσωπικού τους, ιδίως σε θέματα διαχείρισης παραπόνων και επικοινωνίας με ευάλωτες κοινωνικές ομάδες. Από σημαντικό αριθμό Γραφείων τονίστηκε η ανάγκη αναβάθμισης του θεσμικού τους ρόλου, μέσω της μετατροπής τους σε Αυτοτελή Τμήματα. Επιπλέον, επισημάνθηκε η ανάγκη ενίσχυσης της συνεργασίας με τα Τμήματα και τις Κλινικές των νοσοκομείων, η ανάγκη νομικής υποστήριξης των Γραφείων, καθώς και η πραγματοποίηση δράσεων για την προβολή του ρόλου και του έργου τους προς τον πολίτη.

Καταλήγοντας, η αξιοποίηση της γνώσης και της πληροφορίας που απορρέει από τη συστηματική καταγραφή και επεξεργασία των καταγγελιών και παραπόνων από τα Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. συνιστά βασικό εργαλείο για την ουσιαστική αναβάθμιση της ποιότητας και της ασφάλειας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας. Μέσα από την αξιοποίηση της εμπειρίας που συγκεντρώνεται χάρη στη συνεχή επαφή με τους λήπτες/τριες υπηρεσιών υγείας, τα Γραφεία επιβεβαιώνουν πως είναι ένας πολύτιμος θεσμός για την ενίσχυση της διαφάνειας, της αποδοτικότητας και της ανθρωποκεντρικής διάστασης του Εθνικού Συστήματος Υγείας.

Στο Παράρτημα που ακολουθεί παρατίθενται αναλυτικοί πίνακες αποτελεσμάτων ανά Υ.Πε.