



**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 2023».**

**(Α΄ & Β΄ Εξαμήνου)**

**Ιούνιος, 2024**

## Πίνακας περιεχομένων

ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄: ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ .....	4
Α. Συνολική Αποτύπωση Δραστηριότητας έτους 2023, ανά Υ.Πε. ....	4
Α.1 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ .....	4
Α.2.1 ΕΚΒΑΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ .....	4
Α.2.2 ΕΚΒΑΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΠΕΡΙΟΔΩΝ .....	5
Α.3 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ .....	6
Α.4 ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΔΙΑΠΙΣΤΩΜΕΝΗΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ .....	6
Α.5 ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΜΕΤΡΑ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΥΓΕΙΑΣ .....	6
Β. Αίτια Καταγγελιών. ....	7
Β.1 Ομαδοποίηση αιτίων / Ποσοστώσεις .....	7
Β.2 Διάγραμμα ποσοστιαίας απεικόνισης των διαπιστωμένων παραβιάσεων των δικαιωμάτων ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας, ανά Υ.Πε. ....	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄: .....	10
ΛΗΨΗ ΜΕΤΡΩΝ, ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ, ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ, ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΑΝΑ Υ.ΠΕ. ....	10
Β.1 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 1 <sup>η</sup> Υ.Πε. ....	10
Β.2 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 2 <sup>η</sup> Υ.Πε. ....	14
Β.3 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 3 <sup>η</sup> Υ.Πε. ....	17
Β.4 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 4 <sup>η</sup> Υ.Πε. ....	20
Β.5 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 5 <sup>η</sup> Υ.Πε. ....	23
Β.6 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 6 <sup>η</sup> Υ.Πε. ....	25
Β.7 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 7 <sup>η</sup> Υ.Πε. ....	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ΄: ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΑΝΑ Υ.ΠΕ. ....	30
Γ.1 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 1 <sup>η</sup> Υ.Πε. ....	30
Γ.2 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 2 <sup>η</sup> Υ.Πε. ....	31
Γ.3 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 3 <sup>η</sup> Υ.Πε. ....	31
Γ.4 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 4 <sup>η</sup> Υ.Πε. ....	32
Γ.5 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 5 <sup>η</sup> Υ.Πε. ....	33
Γ.6 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 6 <sup>η</sup> Υ.Πε. ....	33
Γ.7 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 7 <sup>η</sup> Υ.Πε. ....	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ΄: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	35

## **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Το Αυτοτελές Τμήμα Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας της Κ.Υ. του Υπουργείου Υγείας, βάσει των κείμενων διατάξεων του άρθρου 60 του Νόμου 4368/2016 (ΦΕΚ Α΄ 21) και του άρθρου 3, της αριθμ. Α3δ/Γ.Π.οικ. 10976/2017 Υπουργικής Απόφασης (ΦΕΚ Β΄ 662), συγκέντρωσε και επεξεργάστηκε τις εκθέσεις πεπραγμένων από τα αντίστοιχα Γραφεία των Νοσοκομείων ανά Υγειονομική Περιφέρεια και συνέταξε την παρούσα «Έκθεση Πεπραγμένων των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας των Νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ., Α΄ και Β΄ Εξαμήνου, έτους 2023».

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄: ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Πίνακες Α΄: περιλαμβάνεται η αριθμητική αποτύπωση του συνόλου των αιτημάτων – παραπόνων ανά Υγειονομική Περιφέρεια, γραπτών και προφορικών, τα οποία υποβλήθηκαν, κατά τη διάρκεια του έτους 2023.

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

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

### Α. Συνολική Αποτύπωση Δραστηριότητας έτους 2023, ανά Υ.Πε.

#### Α.1 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ

	1 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	2 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	3 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	4 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	5 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	6 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	7 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	ΣΥΝΟΛΑ
<b>ΓΡΑΠΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ</b>	446	367	276	200	105	207	235	1836
<b>ΠΡΟΦΟΡΙΚΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ</b>	785	638	574	826	161	2416	471	5871
<b>ΑΙΤΗΜΑΤΑ</b>	2898	3819	152	1774	621	1810	138	11212
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ</b>	4129	4824	1002	2800	887	4433	844	18919
<b>ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ</b>	455	410	1023	894	154	379	177	3492

#### Α.2.1 ΕΚΒΑΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

	1 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	2 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	3 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	4 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	5 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	6 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	7 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	ΣΥΝΟΛΑ
<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ &amp; ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ</b>	344	257	222	158	51	140	143	1315
<b>ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ Η΄ Ε.Δ.Ε. &amp; ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ</b>	6	3	16	5	4	10	3	47

<b>ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ., ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ κ.λ.π.)</b>	23	1	2	0	0	6	0	32
<b>ΕΚΚΡΕΜΕΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ (ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙ ΚΗ Η΄ Ε.Δ.Ε.)</b>	32	24	11	12	20	16	10	125
<b>ΑΜΕΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ</b>	26	49	8	4	21	22	37	167
<b>ΤΕΘΗΚΑΝ ΑΡΧΕΙΟ (ΑΝΑΚΛΗΣΕΙΣ, ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)</b>	9	21	10	21	8	13	18	100
<b>ΑΛΛΟ</b>	6	12	7	0	1	0	24	50

#### **Α.2.2 ΕΚΒΑΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΕΛΙΩΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΠΕΡΙΟΔΩΝ**

	1 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	2 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	3 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	4 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	5 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	6 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	7 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	ΣΥΝΟΛΑ
<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ &amp; ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ</b>	78	37	7	20	8	22	4	176
<b>ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚ ΗΣ Η΄ Ε.Δ.Ε. &amp; ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ</b>	8	1	1	4	1	2	1	18
<b>ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ ΣΕ ΑΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ., ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ κ.λ.π.)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>ΑΛΛΟ</b>	6	0	0	3	0	7	3	19

**Α.3 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**

	1 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	2 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	3 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	4 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	5 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	6 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	7 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	ΣΥΝΟΛΑ
<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ &amp; ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ</b>	739	626	570	826	124	2397	459	5741
<b>ΔΙΑΤΕΤΑΓΜΕΝΗ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ</b>	24	0	0	0	25	1	8	58
<b>ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>	22	0	3	0	5	10	4	44
<b>ΑΛΛΟ</b>	0	12	1	0	7	8	0	28

**Α.4 ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΔΙΑΠΙΣΤΩΜΕΝΗΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**

	1 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	2 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	3 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	4 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	5 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	6 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	7 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	ΣΥΝΟΛΑ
<b>ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΧΡΟΝΟΥ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ</b>	151	117	17	12	17	319	14	647

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

	1 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	2 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	3 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	4 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	5 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	6 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	7 <sup>η</sup> Υ.ΠΕ.	ΣΥΝΟΛΑ
<b>ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ</b>	191	105	119	25	42	70	110	662
<b>ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ</b>	161	14	44	3	30	36	309	597
<b>ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ</b>	9	0	2	1	0	5	0	17
<b>ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>ΑΛΛΟ</b>	0	7	1	0	0	27	74	109

## Β. Αίτια Καταγγελιών.

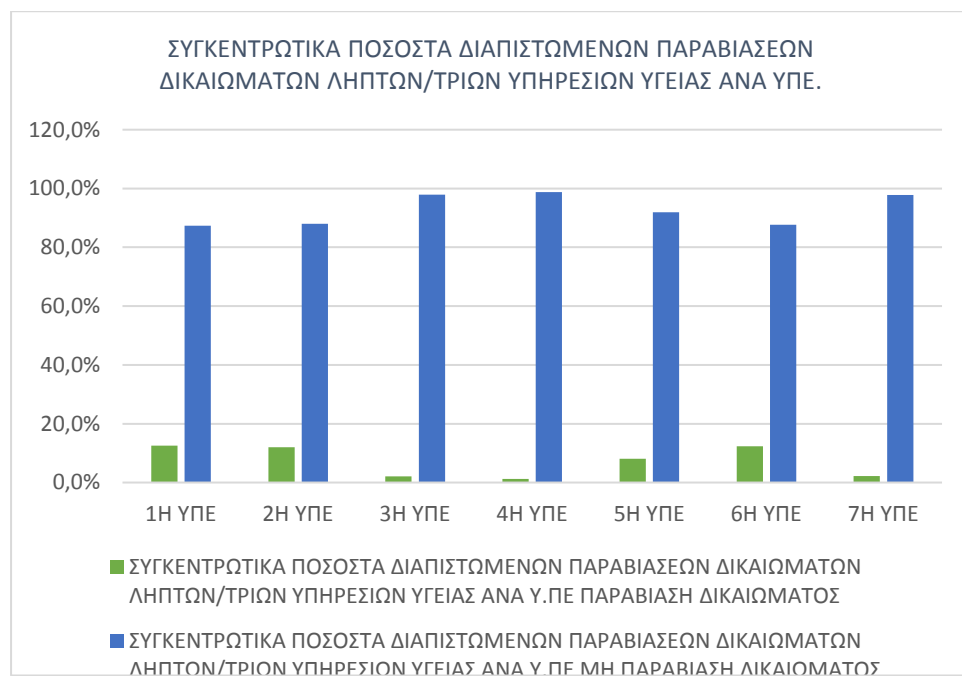
### Β.1 Ομαδοποίηση αιτίων / Ποσοτώσεις

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΙΤΙΩΝ		ΑΝΑΛΥΣΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ</b>				
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ</b>	ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	249	3,63%	9,09%
	ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	115	1,68%	
	ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	30	0,44%	
	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ	230	3,35%	
<b>ΑΝΕΠΑΡΚΗΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ</b>	ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΛΙΣΤΑΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ	8	0,12%	1,75%
	ΚΑΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	112	1,63%	
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ/ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ</b>	ΣΤΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ	137	2,00%	9,96%
	ΣΤΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	109	1,59%	
	ΣΤΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ	121	1,76%	
	ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	131	1,91%	
	ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	186	2,71%	
<b>ΑΣΦΑΛΕΙΑ</b>				
<b>ΘΕΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ</b>	ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	15	0,22%	1,02%
	ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ	55	0,80%	
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ</b>	ΑΝΕΠΑΡΚΗΣ ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ	117	1,70%	1,70%
<b>ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ</b>	ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)	120	1,75%	6,85%
	ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	63	0,92%	
	ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ	101	1,47%	
	ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ	186	2,71%	
<b>ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ</b>				
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ/ ΤΜΗΜΑΤΩΝ</b>	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Τ.Ε.Ι.	306	4,46%	17,76%
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Τ.Ε.Π.	123	1,79%	
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Μ.,Ε.Θ.	12	0,17%	

	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ	37	0,54%	
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ	403	5,87%	
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΛΙΝΙΚΩΝ	139	2,02%	
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	150	2,18%	
	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ	39	0,57%	
	ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	10	0,15%	
ΘΕΜΑΤΑ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	ΕΛΛΕΙΨΗ ΑΝΑΛΩΣΙΜΩΝ & ΦΑΡΜΑΚΩΝ	58	0,84%	1,76%
	ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ	63	0,92%	
<b>ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ</b>				
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ	47	0,68%	1,66%
	ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ ( ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)	67	0,98%	
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	ΣΤΗ ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ	135	1,97%	5,10%
	ΣΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ	215	3,13%	
<b>ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ –ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ</b>				
ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	506	7,37%	13,40%
	ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	211	3,07%	
	ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	194	2,83%	
	ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ	9	0,13%	
ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ	ΑΤΥΠΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ	6	0,09%	0,41%
	ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ	22	0,32%	
ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΦΡΟΝΤΙΔΑ	ΤΗΡΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟ)	54	0,79%	1,08%
	ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ	20	0,29%	
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ	200	2,91%	28,46%
	ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	1754	25,55%	
ΣΥΝΟΛΑ		6865	100,00%	100,00%



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



**ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄:**  
**ΛΗΨΗ ΜΕΤΡΩΝ, ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ,**  
**ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ, ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΑΝΑ Υ.ΠΕ.**

**Β.1 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα,**  
**Διαπιστώσεις για την 1<sup>η</sup> Υ.Πε.**

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

- Συνεργασία της Διοίκησης του Νοσοκομείου με τους προϊσταμένους και το προσωπικό, για την από κοινού επίλυση των προβλημάτων.
- Βελτίωση της επικοινωνίας/συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων του Νοσοκομείου, καθώς και μεταξύ αυτών και των ασθενών ή των συνοδών τους.
- Βελτίωση της επικοινωνίας με ευάλωτες ομάδες.
- Μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των ασθενών μέσω ειδικών ηλεκτρονικών συσκευών, για εντοπισμό προβλημάτων και δυσλειτουργιών.
- Οδηγίες προς τους ασθενείς σχετικά με τη φύλαξη προσωπικών αντικειμένων, ανάρτηση σχετικών ανακοινώσεων, σύσταση Επιτροπής παραλαβής και καταμέτρησης τιμαλφών.
- Διακριτικός έλεγχος τήρησης των διαδικασιών, επιτήρηση κατά την εφαρμογή οδηγιών με στόχο την εύρυθμη λειτουργία όλων των υπηρεσιών του Νοσοκομείου.
- Επίσκεψη του προσωπικού του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. στους θαλάμους των ασθενών για ενημέρωση αναφορικά με τα δικαιώματά τους και διανομή έντυπων ερωτηματολογίων, σε ασθενείς και επισκέπτες, μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης για την εξαγωγή συμπερασμάτων.
- Ενεργής συμμετοχή της Υπεύθυνης για την προστασία των προσωπικών δεδομένων στο Νοσοκομείο, σε θέματα που αφορούν στην προάσπιση δικαιωμάτων ασθενών, σύμφωνα με τις διατάξεις του ΓΚΠΔ.
- Ορθή διαχείριση των συγκρούσεων και ομαλή διευθέτηση των παραπόνων.
- Έναρξη λειτουργίας νέων ιατρείων, κατόπιν προφορικών αιτημάτων που υποβλήθηκαν από λήπτες υπηρεσιών υγείας.
- Ενθάρρυνση ασθενών για υποβολή καταγγελιών/αναφορών.
- Αξιοποίηση της γνώσης που απορρέει από καταγγελίες/αναφορές σε συνεργασία με το Τμήμα Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης.
- Αγαστή συνεργασία του προσωπικού των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. μεταξύ διαφορετικών νοσοκομείων και άλλων συναρμόδιων φορέων.
- Ενημέρωση του προσωπικού σχετικά με την έλλειψη αίματος και παροχή κινήτρων για αύξηση του αριθμού των αιμοδοτών.

- Μέριμνα για έγκαιρη απάντηση σε αιτήματα πολιτών είτε ηλεκτρονικά είτε δια ζώσης και κατηγοριοποίηση των παραπόνων με στόχο την αποτελεσματικότερη και πιο άμεση εξυπηρέτησή τους.
- Ενδελεχής διερεύνηση των καταγγελιών και μέριμνα για τη λήψη απάντησης από τους ενδιαφερόμενους εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών.
- Αναβάθμιση της διαδικασίας «κλεισίματος» ραντεβού ηλεκτρονικά μέσω της πύλης «1535», αφαίρεση από την Πύλη «1535» των ανενεργών ιατρικών, δημιουργία γραφείου για το κλείσιμο ραντεβού διά ζώσης και ενίσχυση με επιπλέον προσωπικό του τηλεφωνικού κέντρου.
- Διανομή έντυπου υλικού για την ενημέρωση ασθενών και συνοδών αναφορικά με τα δικαιώματα των ληπτών υπηρεσιών υγείας και ανάρτηση σχετικών αφισών σε ευδιάκριτα σημεία στους χώρους του Νοσοκομείου.
- Εμφανής σήμανση για το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και τις υπηρεσίες του Νοσοκομείου, προκειμένου να διευκολυνθεί η πρόσβαση σε αυτά ασθενών και επισκεπτών.
- Μείωση του αριθμού παραπόνων για ταχύτερη εξυπηρέτηση λόγω της μέριμνας για μεγαλύτερη διαθεσιμότητα σε νέα ραντεβού.
- Βελτίωση στο χρόνο απόκρισης για την χορήγηση ιατρικού φακέλου.

#### **ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

- Αναβάθμιση κτιριακών υποδομών, μέριμνα για αποκατάσταση τεχνικών βλαβών, συντήρηση ή και αντικατάσταση παλαιών μηχανημάτων.
- Βελτίωση υλικοτεχνικών υποδομών, προμήθεια νέου ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού, καθώς και ιματισμού.
- Εφαρμογή πρωτοκόλλων και διεθνών οδηγιών για διατήρηση και αναβάθμιση της ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας.
- Ανάλυση ενδεχόμενου κινδύνου και ενέργειες πρόληψης για την αποφυγή εμφάνισης δυσλειτουργιών.
- Ένταξη σε πρόγραμμα ενεργειακής αναβάθμισης και εξοικονόμησης ενέργειας.
- Λήψη αναγκαίων μέτρων για την αποφυγή επικουρικών κλινών (ράντζα).
- Οργάνωση συναντήσεων διεπιστημονικών ομάδων για τη διαχείριση κρίσεων.
- Επιμόρφωση του συνόλου του προσωπικού με συμμετοχή σε σεμινάρια και ημερίδες.
- Προσλήψεις προσωπικού όλων των ειδικοτήτων (ιατρικού, νοσηλευτικού και λοιπού προσωπικού).
- Ενίσχυση του προσωπικού ασφαλείας με νέες συμβάσεις, με αυστηρές τεχνικές προδιαγραφές, καθώς και ενίσχυση του προσωπικού καθαριότητας.

- Ηλεκτρονική παρακολούθηση της σειράς προτεραιότητας στο ΤΕΠ, ηλεκτρονική καταγραφή διαδικασιών με σκοπό την τυποποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Ανακατανομή του προσωπικού για την κατάλληλη στελέχωση των υπηρεσιών, που να ανταποκρίνεται στις ανάγκες του Νοσοκομείου και να επιτυγχάνεται βέλτιστη απόδοση.
- Κυκλική εναλλαγή στο ωράριο του προσωπικού για αποφυγή επαγγελματικής κόπωσης.
- Ολοήμερη λειτουργία του Ακτινοθεραπευτικού Τμήματος.
- Επικαιροποίηση των Κανονισμών λειτουργίας Τμημάτων και Κλινικών.
- Τακτικές συστάσεις προς το προσωπικό για παροχή ποιοτικών υπηρεσιών υγείας.
- Επιβράβευση του προσωπικού και ανάδειξη καλών πρακτικών.
- Υποβολή προτάσεων από την Ιατρική Υπηρεσία προς την Διοίκηση της 1<sup>ης</sup> Υγειονομικής Περιφέρειας, για τη βελτίωση της λειτουργίας του Νοσοκομείου.
- Έλεγχος τήρησης της λίστας χειρουργείου και τακτική επικαιροποίησή της.
- Εγκατάσταση νέου τηλεφωνικού κέντρου, νέου πληροφοριακού συστήματος και εφαρμογή συστήματος ελεγχόμενης εισόδου στις εγκαταστάσεις του Νοσοκομείου.
- Μέριμνα για την ειδοποίηση ασθενών που είναι σε λίστα αναμονής για ραντεβού, σε περίπτωση που κάποιο ραντεβού ακυρωθεί και υπάρχει διαθεσιμότητα.
- Τοποθέτηση εξωτερικού δικτύου απώθησης πτηνών.
- Σύναψη νέας σύμβασης με εταιρεία παροχής υπηρεσιών γευμάτων.
- Συνεργασία του Νοσοκομείου με τον Δήμο για τους αδέσποτους σκύλους.
- Αυστηρή τήρηση των διαδικασιών για την προστασία προσωπικών δεδομένων αιμοδοτών, σύμφωνα με τη διεθνή νομοθεσία.
- Επιχειρησιακή άσκηση ετοιμότητας για πυρκαγιά, σε συνεργασία με την Πυροσβεστική Υπηρεσία.
- Συνεχής ανανέωση και ενημέρωση της ιστοσελίδας του Νοσοκομείου.

## **ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ**

- Φόρτος εργασίας και αυξημένη ζήτηση για υπηρεσίες φροντίδας υγείας, που απορρέει από τη συμμετοχή στο πρόγραμμα 24ωρης εφημερίας των νοσοκομείων του Νομού Αττικής.
- Έλλειψη Κανονισμού Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών, Αναφορών και Παραπόνων.
- Άσκηση παράλληλων καθηκόντων από τα στελέχη του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ.
- Υποστελέχωση των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και άλλων υπηρεσιών του Νοσοκομείου.
- Απώλειες τιμαλφών από θαλάμους ασθενών.

- Δυσκολία των μεγαλύτερων σε ηλικία ληπτών υπηρεσιών υγείας στην επικοινωνία τους με την τηλεφωνική πύλη «1535» για το κλείσιμο ραντεβού και παράπονα για υψηλή χρέωση.
- Έλλειψη διαπολιτισμικών διερμηνέων για υποστήριξη της επικοινωνίας με πρόσφυγες και μετανάστες.
- Καθυστέρηση απάντησης από τους προϊσταμένους Τμημάτων κατά τη διαδικασία διερεύνησης καταγγελίας/αναφοράς.
- Ελλιπής συμμόρφωση του προσωπικού σε προκαθορισμένες διαδικασίες.
- Έλλειψη αναισθησιολόγων, με επακόλουθο τη μεγάλη αναμονή για χειρουργικές επεμβάσεις.
- Μεγάλη αναμονή για ραντεβού σε ορισμένες ειδικότητες ιατρών.
- Δυσκολία στην επικοινωνία ασθενών με τους συγγενείς τους, λόγω των μέτρων προστασίας για τον κορωνοϊό.
- Παλαιότητα κτιρίων και εγκαταστάσεων, μεγάλες αποστάσεις μεταξύ διαφορετικών κτιρίων στα οποία στεγάζονται οι υπηρεσίες, ανεπάρκεια κτιριακών υποδομών.
- Αναμονή για αξιολόγηση στα ΤΕΙ και εισαγωγή στο Νοσοκομείο, λόγω έλλειψης ιατρικών ειδικοτήτων και αναμονή για αξιολόγηση ατόμων με κινητική αναπηρία από τον Ηνίοχο (Εθνικό Κέντρο Αποκατάστασης).
- Αύξηση αριθμού ράντζων λόγω υπερκάλυψης κλινών σε περιόδους αιχμής.

## **ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ**

- Το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. καταγράφει με συνέπεια τυχόν προβλήματα και δυσλειτουργίες στις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας του Νοσοκομείου, με σκοπό την προάσπιση των δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας. Επίσης, μεριμνά για την ενημέρωση των ληπτών για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους και δέχεται μεγάλο αριθμό προφορικών παραπόνων-αιτημάτων, στα οποία επιδεικνύεται άμεση ανταπόκριση.
- Οι πολίτες παραπονιούνται, κυρίως, για πλημμελή φροντίδα και αντιδεοντολογική συμπεριφορά από τους επαγγελματίες υγείας.
- Προβλήματα επικοινωνίας των επαγγελματιών υγείας με τους ασθενείς, λόγω πίεσης των πρώτων και ανασφάλειας των δεύτερων.
- Ανάγκη αναπροσαρμογών και βελτιωτικών ενεργειών σε διαρκή βάση.
- Στόχος του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. είναι η συνεχής ευαισθητοποίηση του προσωπικού, με σεμινάρια που διοργανώνονται σε συνεργασία του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. με το Τμήμα Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης.
- Το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. δέχεται πολλές ευχαριστήριες επιστολές και λειτουργεί ως διάυλος επικοινωνίας με την Διοίκηση και τις λοιπές υπηρεσίες του Νοσοκομείου.

- Καταβάλλεται μεγάλη προσπάθεια από τις υπηρεσίες του Νοσοκομείου για την εξυπηρέτηση όλων των επειγόντων περιστατικών.
- Η ιδιαίτερη φύση του παιδιατρικού Νοσοκομείου απαιτεί λεπτούς χειρισμούς, ειδικά στο πλαίσιο διαχείρισης των συναισθημάτων των γονιών.
- Το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. παρέχει πληροφορίες για ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και συμβάλλει ενεργά στην ικανοποίηση των αιτημάτων των πολιτών.
- Το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. συμβάλλει στο συντονισμό των ασθενών στο ΤΕΠ, κατόπιν συνεργασίας με τον ιατρό διαλογής.
- Μείωση καταγγελιών που αφορούν σε θέματα κακοδιοίκησης ή ιατρικής διαφθοράς.
- Αύξηση του αριθμού των ευχαριστήριων επιστολών.

## B.2 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 2<sup>η</sup> Υ.Πε.

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

- Συνεργασία της Διοίκησης του Νοσοκομείου με το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και τις λοιπές υπηρεσίες, για άμεση διεκπεραίωση των αιτημάτων των πολιτών, παροχή ποιοτικών υπηρεσιών υγείας και αποτελεσματική αντιμετώπιση των δυσλειτουργιών.
- Ενημέρωση των ληπτών υπηρεσιών υγείας για τα δικαιώματά τους μέσω της διανομής έντυπου ενημερωτικού υλικού και ανάρτηση σχετικών αφισών σε εμφανή σημεία στους χώρους του Νοσοκομείου.
- Συστάσεις στο προσωπικό αναφορικά με την προστασία των δικαιωμάτων ασθενών, την τήρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών, με στόχο την αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των ληπτών υπηρεσιών υγείας.
- Ενδελεχής διερεύνηση όλων των καταγγελιών/αναφορών και εμπρόθεσμη παροχή απαντήσεων στους ενδιαφερόμενους.
- Οργάνωση ψηφιακού αρχείου από το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ., για την καλύτερη παρακολούθηση των υποθέσεων που εκκρεμούν.
- Μείωση της ταλαιπωρίας των ληπτών υπηρεσιών υγείας από τις γραφειοκρατικές διαδικασίες, με την υποβολή των αιτήσεων ηλεκτρονικά.
- Οδηγίες προς τους γιατρούς σχετικά με την ηλεκτρονική συμπλήρωση των Εισηγητικών Φακέλων για τα ΚΕΠΑ, καθώς και την ηλεκτρονική έκδοση αναρρωτικών αδειών για τον ΕΦΚΑ.
- Μείωση του χρόνου παραλαβής των ιατρικών αρχείων ασθενών από τις κλινικές.

- Μέριμνα για την τήρηση της νομοθεσίας ως προς την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων.
- Οδηγίες στο προσωπικό φύλαξης του Νοσοκομείου για τον καλύτερο έλεγχο των χώρων στάθμευσης ΑΜΕΑ.

#### **ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

- Κατάλληλη στελέχωση των υπηρεσιών του Νοσοκομείου με προσλήψεις προσωπικού όλων των ειδικοτήτων (ιατρικού, νοσηλευτικού και λοιπού) και ανακατανομή προσωπικού όπου κρίνεται απαραίτητο.
- Μέριμνα και παρεμβατικές ενέργειες της Διοίκησης του Νοσοκομείου για την καλύτερη λειτουργία του ΤΕΠ.
- Έναρξη λειτουργίας νέων ΤΕΙ.
- Μέριμνα για την άμεση αποκατάσταση μηχανικών και κτιριακών βλαβών.
- Προμήθεια νέου ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού.
- Πρόσληψη νομικού συμβούλου για την υποστήριξη των υποθέσεων του Νοσοκομείου.
- Πραγματοποίηση εξετάσεων καταρράκτη εντός του Νοσοκομείου και, συνεπώς, αποφυγή μετακίνησης πολιτών σε άλλη πόλη για τον σκοπό αυτό.
- Ηλεκτρονικό σύστημα εσωτερικής διακίνησης εγγράφων, καθώς και παραλαβή των αποτελεσμάτων εξετάσεων ηλεκτρονικά από τους λήπτες υπηρεσιών υγείας, δημιουργία ψηφιακού φακέλου ασθενούς.
- Επιμόρφωση του νοσηλευτικού προσωπικού σε θέματα ασφάλειας των ασθενών.
- Χρήση ασθενοφόρου για τις δευτερογενείς διακομιδές ασθενών (επανεξέταση, εξιτήρια).
- Διασύνδεση του λογισμικού με την ΕΚΑΠΥ.
- Παροχή πληροφοριών στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες.
- Κατάλληλη σήμανση των χώρων του Νοσοκομείου για διευκόλυνση των επισκεπτών και των ασθενών στις μετακινήσεις τους.
- Εκπαίδευση και άσκηση του προσωπικού του Νοσοκομείου σε θέματα πυρασφάλειας.
- Ενίσχυση των υποδομών χρήσης διαδικτύου για τους επισκέπτες και τους ασθενείς.

#### **ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ**

- Έλλειψη εξειδικευμένου ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού, φόρτος εργασίας ως απόρροια των συνεχών εφημεριών του Νοσοκομείου.

- Μη δυνατότητα διενέργειας εξειδικευμένων εργαστηριακών εξετάσεων στις νησιωτικές περιοχές με αποτέλεσμα ενδεχόμενη έκθεση σε κίνδυνο της υγείας των κατοίκων και αύξηση των διακομιδών σε μεγαλύτερα νοσοκομεία.
- Προβλήματα υποστελέχωσης του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και άσκηση παράλληλων καθηκόντων του προσωπικού που υπηρετεί σε αυτό.
- Έλλειψη Κανονισμού Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών, Αναφορών και Παραπόνων των ληπτών υπηρεσιών υγείας.
- Ακατάλληλος χώρος στέγασης του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ., με συνέπεια να μην διασφαλίζεται το απόρρητο και η εμπιστευτικότητα.
- Καθυστερήσεις στην ολοκλήρωση της διερεύνησης καταγγελιών λόγω υποστελέχωσης του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ., αλλά και λόγω φόρτου εργασίας των Τμημάτων και Κλινικών του Νοσοκομείου.
- Αύξηση του αριθμού των προσερχομένων πολιτών για λήψη υπηρεσιών υγείας στα νοσοκομεία, υπερκάλυψη κλινών, έλλειψη διαθέσιμων θέσεων σε εξωνοσοκομειακές δομές για αποκατάσταση μετά το εξιτήριο των ασθενών από το Νοσοκομείο.
- Αντιδεοντολογική συμπεριφορά των ιατρών, έλλειψη συνεργασίας και σεβασμού προς τους ασθενείς και τους συναδέλφους τους.
- Προβλήματα παλαιότητας του κτιρίου που στεγάζεται το Νοσοκομείο, χωροταξικές δυσκολίες.
- Υψηλή χρέωση και δυσκολία στο κλείσιμο ραντεβού των ληπτών υπηρεσιών υγείας, μέσω της τηλεφωνικής πύλης «1535».
- Μεγάλη αναμονή για ραντεβού στα ΤΕΙ, καθώς και αναμονή για τη λίστα χειρουργείων.

#### **ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ**

- Η Διοίκηση και το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. καταβάλλουν προσπάθειες για την εύρυθμη λειτουργία του Νοσοκομείου και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. γίνεται αποδέκτης μεγάλου αριθμού παραπόνων, που αφορούν κυρίως στην έλλειψη ιατρικών ειδικοτήτων και στην παλαιότητα των κτιριακών υποδομών.
- Άμεση ανταπόκριση των στελεχών του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. στα αιτήματα των πολιτών.
- Το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. προτρέπει τους πολίτες να υποβάλουν καταγγελία, αναφορά ή παράπονο, οι οποίοι σε ορισμένες περιπτώσεις διστάζουν.
- Στόχος και επιδίωξη των δράσεων του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. είναι η προάσπιση των δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας και η προαγωγή της υγείας τους.
- Ορισμένες φορές τα αιτήματα πολιτών που υποβάλλονται στο Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. είναι ακατάληπτα.



- Οι καταγγελίες των ληπτών υπηρεσιών υγείας λειτουργούν ως κίνητρο και συχνά αποτελούν την αφετηρία για την επίλυση προβλημάτων και δυσλειτουργιών.
- Καθυστερήσεις στις απαντήσεις του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. προς τους πολίτες, που οφείλονται σε εργασιακή εξουθένωση των ιατρών και στην εν γένει έλλειψη προσωπικού.

### **Β.3 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 3<sup>η</sup> Υ.Πε.**

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

- Συνεργασία και συντονισμός Διοίκησης – προϊσταμένων Τμημάτων και Κλινικών - Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και λοιπού προσωπικού, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών (σε ΤΕΙ, ΤΕΠ, διαγνωστικά εργαστήρια), αντιμετώπιση δυσλειτουργιών και άμεση διαχείριση παραπόνων και συγκρούσεων.
- Ενδελεχής διερεύνηση καταγγελιών, αναφορών και παραπόνων, εμπρόθεσμη απάντηση προς τους πολίτες είτε γραπτά είτε προφορικά και παροχή εξηγήσεων εφαρμόζοντας αυστηρά το θεσμικό πλαίσιο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- Διενέργεια Ένορκης Διοικητικής Εξέτασης (Ε.Δ.Ε.) στο πλαίσιο διερεύνησης καταγγελίας και, ενδεχομένως, επιβολή πειθαρχικής ποινής.
- Οδηγίες - συστάσεις σε ιατρικό, νοσηλευτικό και διοικητικό προσωπικό για την τήρηση κανόνων ευγένειας και διακριτικότητας.
- Αξιοποίηση της γνώσης και των καλών πρακτικών που απορρέουν από προηγούμενη εμπειρία παραπόνων.
- Μέριμνα για προστασία των προσωπικών δεδομένων των ασθενών.
- Συμπλήρωση των εντύπων συμβάντων-ποιότητας του ΟΔΙΠΥ.
- Βελτίωση της λειτουργίας του ΤΕΠ (μεταφορά σε μεγαλύτερο χώρο και τοποθέτηση υπολογιστή για τους γιατρούς).
- Διανομή και συμπλήρωση ερωτηματολογίων που μετρούν τον βαθμό ικανοποίησης των ληπτών υπηρεσιών υγείας.
- Ενημέρωση των πολιτών αναφορικά με τα δικαιώματα των ληπτών υπηρεσιών υγείας και τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες, μέσω διανομής έντυπου ενημερωτικού υλικού.
- Διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων με πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και ανάρτηση «Οδηγού του Πολίτη» στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου, δημιουργία νέας ιστοσελίδας ή ανανέωση της ήδη υπάρχουσας.
- Άμεση επίλυση προβλημάτων και ικανοποίηση αιτημάτων με την αποτελεσματική διαμεσολάβηση του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και επικοινωνία με τους πολίτες.

- Συνεργασία του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. με μη κυβερνητικές οργανώσεις για την εξυπηρέτηση πολιτών που ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, καθώς και εξασφάλιση συνεργασίας με διερχόμενα.
- Αναβάθμιση των τηλεφωνικών υπηρεσιών μέσω ψηφιακού τηλεπικοινωνιακού εργαλείου.
- Στέγαση του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. σε προσβάσιμο χώρο και φιλικό για ΑΜΕΑ.

#### **ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

- Προμήθεια νέου ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού και συντήρηση ή αναβάθμιση των κτιριακών υποδομών του Νοσοκομείου.
- Επιμόρφωση του προσωπικού με συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα.
- Τήρηση των μέτρων προστασίας της δημόσιας υγείας.
- Διευκόλυνση των ασθενών στην πρόσβασή τους σε τριτοβάθμιους φορείς παροχής υπηρεσιών υγείας.
- Δυνατότητα συμβουλευτικής και ψυχολογικής υποστήριξης σε ασθενείς και συνοδούς.
- Ενδονοσοκομειακές μετακινήσεις ιατρών για την κάλυψη αναγκών κατά τις εφημερίες.
- Παροχή υγειονομικού υλικού σε ανασφάλιστους πολίτες και στήριξη ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.
- Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων και λήψη ιατρικών εξετάσεων από τους πολίτες.
- Παροχή υπηρεσιών υγείας με σεβασμό προς τους λήπτες υπηρεσιών υγείας.
- Προσλήψεις ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού.
- Υποστήριξη του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού από τη Διοίκηση και αναγνώριση του έργου τους.
- Βελτίωση στο χρόνο διεκπεραίωσης διοικητικών διαδικασιών και ανταπόκρισης σε αιτήματα πολιτών.
- Ικανοποιητική λειτουργία του εμβολιαστικού κέντρου.

#### **ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ**

- Έλλειψη ιατρών διαφόρων ειδικοτήτων, αλλά και νοσηλευτικού και λοιπού προσωπικού.
- Αύξηση του φόρτου εργασίας λόγω της μεγάλης ζήτησης για υπηρεσίες υγείας και των ανθεκτικών ιογενών λοιμώξεων, με συνέπεια τη σωματική και ψυχολογική κόπωση των επαγγελματιών υγείας.
- Επιβάρυνση των ιατρών με γραμματειακή εργασία.
- Δυσλειτουργία του ΤΕΠ, με αποτέλεσμα την αύξηση του χρόνου αναμονής.

- Δυσχερής τηλεφωνική επικοινωνία με τα ΚΕ.Π.Α., ανυπαρξία γραπτής ενημέρωσης για τους εισηγητικούς φακέλους.
- Καθυστέρηση παραλαβής υλικών στο Νοσοκομείο, με υπαιτιότητα της προμηθεύτριας εταιρείας.
- Έλλειψη κατάλληλων δομών φροντίδας υγείας για τους ασθενείς, μετά την έξοδό τους από το Νοσοκομείο.
- Δυσκολία εξυπηρέτησης ασθενών για τις δευτερογενείς διακομιδές, μετά την έξοδό τους από το Νοσοκομείο και σε περίπτωση ανάγκης επανεξέτασης στα ΤΕΙ, λόγω της έλλειψης πληρωμάτων – διασωστών.
- Μεγάλη αναμονή για τη λίστα χειρουργείων.
- Παλαιότητα κτιριακών υποδομών.

#### **ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ**

- Αύξηση του αριθμού προφορικών ευχαριστιών από λήπτες υπηρεσιών υγείας.
- Επιβράβευση λειτουργίας του εμβολιαστικού κέντρου του Νοσοκομείου.
- Ορισμένες φορές οι καταγγελίες είναι αβάσιμες και καταχρηστικές.
- Σε κάποιες περιπτώσεις, οι πολίτες δεν γνωρίζουν τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και είναι επιθετικοί και αγενείς προς το προσωπικό του Νοσοκομείου, με αποτέλεσμα την πρόκληση εντάσεων και αναμονών.
- Συχνά οι πολίτες απευθύνονται στο Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους.
- Η συνεργασία Διοίκησης - Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. - λοιπών Τμημάτων του Νοσοκομείου, συμβάλλει στη μείωση των δυσλειτουργιών και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Η προάσπιση των δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας απαιτεί τη συνεργασία των επαγγελματιών υγείας, για την εδραίωση του αισθήματος ασφάλειας και εμπιστοσύνης στους πολίτες.
- Οι πολίτες δεν χρησιμοποιούν τα κυτία παραπόνων, ούτε υποβάλλουν καταγγελία, αναφορά ή παράπονο διαδικτυακά και επώνυμα, επιλέγουν, κυρίως, να διαμαρτύρονται προφορικά.
- Στόχος της Διοίκησης του Νοσοκομείου είναι η παροχή υπηρεσιών υγείας από τους επαγγελματίες υγείας με επίκεντρο τον ασθενή.
- Η συνεργασία του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. με το Τμήμα Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης διασφαλίζει την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών υγείας.

#### B.4 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 4<sup>η</sup> Υ.Πε.

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

- Ενδελεχής διερεύνηση των καταγγελιών και εμπρόθεσμη λήψη απάντησης από τους ενδιαφερόμενους.
- Διενέργεια προκαταρκτικής εξέτασης σε περιπτώσεις που κρίνεται απαραίτητο.
- Ευαισθητοποίηση - ενημέρωση του προσωπικού από το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. αναφορικά με τα δικαιώματα των ασθενών, συστάσεις (έγγραφες ή προφορικές) από τη Διοίκηση του Νοσοκομείου προς το προσωπικό για αποφυγή ανάρμοστης συμπεριφοράς, σεβασμό στην αξιοπρέπεια του λήπτη υπηρεσιών υγείας και των συγγενών του, κ.ά.
- Άμεση εξυπηρέτηση ασθενών, ικανοποίηση παραπόνων - αιτημάτων και επίλυση προβλημάτων με τη διαμεσολάβηση του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και της Διοίκησης του Νοσοκομείου.
- Μέριμνα για την αντιμετώπιση δυσλειτουργιών σε ΤΕΙ, ΤΕΠ και διαγνωστικά εργαστήρια, ρύθμιση θεμάτων λίστας χειρουργείου.
- Συνεργασία του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. με το Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας του Νοσοκομείου για τη διαχείριση των αιτημάτων ευάλωτων κοινωνικών ομάδων και για την ψυχολογική στήριξη των συνοδών ασθενών.
- Συνεργασία της Διοίκησης του Νοσοκομείου με τοπικούς κοινωνικούς φορείς για τη βέλτιστη πρόσβαση των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων στις υπηρεσίες υγείας.
- Συνεργασία Διοίκησης και Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. με τις Υγειονομικές Περιφέρειες, την Εθνική Αρχή Διαφάνειας και το Υπουργείο Υγείας.
- Έλεγχος της εισόδου των πολιτών στο Νοσοκομείο, χαρτογράφηση των υπηρεσιών του Νοσοκομείου.
- Αξιοποίηση της γνώσης και πληροφορίας που απορρέει από καταγγελίες, αναφορές και παράπονα, ανάδειξη των καλών πρακτικών.
- Ευαισθητοποίηση και οδηγίες για σχετική σήμανση των θέσεων στάθμευσης ΑΜΕΑ.
- Σύμβαση με ιδιωτική εταιρεία ασθενοφόρων, κατόπιν διαγωνισμού, για την πλήρη κάλυψη των αναγκών σε δευτερογενείς διακομιδές, όταν τα ασθενοφόρα του Νοσοκομείου δεν βρίσκονται σε βάρδια.
- Συνεργασία μεταξύ των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. διαφορετικών νοσοκομείων και με το Γραφείο Νομικού Συμβούλου της Υ.ΠΕ. για την αποτελεσματική διαχείριση καταγγελιών, αναφορών και παραπόνων.

## **ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

- Συνεργασία Διοίκησης, Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και λοιπών υπηρεσιών του Νοσοκομείου, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Προσλήψεις ιατρών όλων των ειδικοτήτων, καθώς και νοσηλευτικού και λοιπού προσωπικού.
- Συνεχής εξέλιξη και αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων του Νοσοκομείου.
- Επίλυση θεμάτων καθαριότητας, αποκατάστασης μηχανικών βλαβών, προμήθειας νέων υλικών και ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού.
- Παροχή δυνατότητας για το κλείσιμο ηλεκτρονικών ραντεβού, ώστε να μην χρεώνεται ο πολίτης.
- Επικοινωνία της Διοίκησης του Νοσοκομείου με τους λήπτες υπηρεσιών υγείας για άμεση επίλυση προβλημάτων, με συνέπεια την αύξηση του βαθμού ικανοποίησης και των ευχαριστήριων επιστολών.
- Έλεγχος τήρησης του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.
- Τήρηση μέτρων προστασίας της δημόσιας υγείας.
- Ψυχολογική στήριξη προς το προσωπικό από τους ψυχολόγους του Νοσοκομείου.
- Αναβάθμιση του συστήματος του τηλεφωνικού κέντρου του Νοσοκομείου.
- Αύξηση των διαθέσιμων ραντεβού των ΤΕΙ.
- Διανομή έντυπου ενημερωτικού υλικού για τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες, τη γραμμή πληροφόρησης για εμπορία ανθρώπων και παροχή πρόσθετης πληροφόρησης τηλεφωνικά.
- Ανάρτηση στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου πληροφοριών, για τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες.
- Εφαρμογή νοσηλευτικών πρωτοκόλλων.
- Σήμανση και χαρτογράφηση του Νοσοκομείου προκειμένου να διευκολύνονται οι ασθενείς και οι επισκέπτες.
- Συλλογή και επεξεργασία των ερωτηματολογίων μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης ασθενών.

## **ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ**

- Έλλειψη ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού στα νοσοκομεία, με συνέπεια την σωματική κόπωση και ψυχική εξουθένωση των εργαζομένων.
- Προβλήματα στη λειτουργία του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. λόγω ελλιπούς στελέχωσης και άσκησης παράλληλων καθηκόντων του προσωπικού που υπηρετεί σε αυτό.
- Έλλειψη Κανονισμού Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών, Αναφορών και Παραπόνων.

- Δυσκολία στην προσβασιμότητα για ΑΜΕΑ σε κτιριακές εγκαταστάσεις του Νοσοκομείου.
- Ελλείψεις σε κτιριακές υποδομές.
- Προβλήματα στη διαδικασία συμπλήρωσης των εισηγητικών φακέλων για τα ΚΕΠΑ, λόγω προσωπικών δεδομένων.
- Έλλειψη κατάλληλου χώρου για τη στέγαση του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ., προκειμένου να εξασφαλίζεται η ιδιωτικότητα και το απόρρητο.
- Ανάγκη για νομική-συμβουλευτική κάλυψη του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ.
- Μεγάλη αναμονή για ραντεβού στα ΤΕΙ.
- Δυσλειτουργία του ΤΕΠ λόγω συνύπαρξης με τα ΤΕΙ.
- Δυσκολία των πολιτών (κυρίως ηλικιωμένων) στη χρήση της πλατφόρμας για το κλείσιμο ραντεβού ηλεκτρονικά.
- Παλαιότητα κτιρίων του Νοσοκομείου, απομακρυσμένο σημείο στάθμευσης αυτοκινήτων ΑΜΕΑ, στενότητα χώρου αναμονής σε ΤΕΠ και ΤΕΙ.
- Καθυστερήσεις στη λίστα χειρουργείου λόγω έλλειψης αναισθησιολόγων.
- Δυσaráσκεια των ιατρών για την ανάγκη κάλυψης εφημεριών γειτονικών νοσοκομείων.
- Ανάγκη ύπαρξης μεταφραστή για την εξυπηρέτηση μεταναστών και προσφύγων.
- Πρόβλημα στη μεταφορά ασθενών κατά τις δευτερογενείς διακομιδές (επανεξέταση, εξιτήρια).

#### **ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ**

- Σημαντική η συμβολή του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. στη διαχείριση και επίλυση των προβλημάτων με τη στήριξη και συνεργασία της Διοίκησης και με κοινό γνώμονα την εύρυθμη λειτουργία του Νοσοκομείου.
- Αρκετές φορές οι λήπτες υπηρεσιών υγείας αποστέλλουν ευχαριστήριες επιστολές, ως έκφραση της ικανοποίησής τους για τον σεβασμό που έλαβαν και την προάσπιση των δικαιωμάτων τους, εν γένει.
- Οι πολίτες νιώθουν εμπιστοσύνη και απευθύνονται συχνά στο Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. για την εξυπηρέτησή τους (σε θέματα που αφορούν διοικητικές διαδικασίες, συνταγογράφηση φαρμάκων, συμπλήρωση φακέλων ΚΕΠΑ, κ.ά.)
- Η έλλειψη εξειδικευμένου ιατρικού προσωπικού έχει αρνητική επίπτωση στους πολίτες, οι οποίοι αναγκάζονται να απευθυνθούν είτε σε ιδιώτες ιατρούς είτε σε άλλα νοσοκομεία.

## B.5 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 5<sup>η</sup> Υ.Πε.

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

- Συστάσεις και οδηγίες της Διοίκησης του Νοσοκομείου προς το προσωπικό, εγγράφως ή προφορικά, για αντιμετώπιση δυσλειτουργιών, αποφυγή ανάρμοστης συμπεριφοράς, αυστηρή τήρηση του Οδηγού ορθής διοικητικής συμπεριφοράς με σεβασμό στα δικαιώματα και τις ανάγκες των ασθενών.
- Συνεργασία Διοίκησης του Νοσοκομείου, προϊσταμένων Τμημάτων και Κλινικών με το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.
- Συνεργασία του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. με το Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας του Νοσοκομείου και το Τμήμα κατ' οίκον νοσηλείας, για την εξυπηρέτηση ασθενών ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.
- Άμεση επικοινωνία με τους πολίτες για την επίλυση προβλημάτων και ενέργειες για την ικανοποίηση των παραπόνων - αιτημάτων τους με τη διαμεσολάβηση του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και της Διοίκησης του Νοσοκομείου.
- Καταγραφή και ενδελεχής διερεύνηση των καταγγελιών/παραπόνων και στη συνέχεια δίνεται είτε γραπτή απάντηση στους ενδιαφερόμενους είτε προφορική επεξήγηση.
- Ενίσχυση της Κοινωνικής Υπηρεσίας του Νοσοκομείου, για την υποστήριξη των ευάλωτων ομάδων.
- Καθορισμός και οριοθέτηση του χώρου στάθμευσης οχημάτων ΑΜΕΑ.

### **ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

- Εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα διαχείρισης και εξυπηρέτησης πολιτών.
- Δημιουργία Τμήματος Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης στο Νοσοκομείο, προκειμένου να εφαρμοστούν ιατρικά και νοσηλευτικά πρωτόκολλα.
- Νέες προσλήψεις και ανακατανομή του προσωπικού για αποτελεσματικότερη κάλυψη των αυξανόμενων αναγκών.
- Αυστηρή τήρηση των μέτρων για τον περιορισμό διασποράς ενδονοσοκομειακών λοιμώξεων.
- Κατάλληλη χωροταξική διαμόρφωση των ΤΕΙ και του ΤΕΠ.
- Αύξηση του αριθμού των ημερησίων ραντεβού στα ΤΕΙ.
- Συνεχής αναβάθμιση των κτιριακών εγκαταστάσεων του Νοσοκομείου.

- Παρεμβάσεις της Διοίκησης του Νοσοκομείου για τη βελτίωση της λειτουργίας του ΤΕΠ, όπως ενίσχυση των εφημεριών.
- Ενίσχυση του Νοσοκομείου με προσωπικό φύλαξης και καθαριότητας λόγω των αυξημένων αναγκών.

## **ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ**

- Παρατηρείται πλημμελής συμπεριφορά από το προσωπικό προς τους πολίτες, κυρίως λόγω φόρτου εργασίας και πίεσης.
- Μη συμμόρφωση των πολιτών ως προς την τήρηση των μέτρων δημόσιας υγείας.
- Έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού, κυρίως ορισμένων ιατρικών ειδικοτήτων.
- Μεγάλη αναμονή για ραντεβού στα ΤΕΙ.
- Καθυστερήσεις στη λίστα χειρουργείων, λόγω έλλειψης αναισθησιολόγων.
- Επαναλαμβανόμενες προκηρύξεις για πρόσληψη ιατρικού προσωπικού, οι οποίες αποβαίνουν άγονες.
- Αύξηση του όγκου των προσερχομένων ασθενών, σε συνάρτηση με την έλλειψη του προσωπικού
- Πρόκληση εντάσεων ασθενών-προσωπικού, καθώς οι ασθενείς συχνά προσέρχονται χωρίς ραντεβού, ζητώντας επιτακτικά να εξυπηρετηθούν.
- Δυσκολίες των πολιτών να κλείσουν ραντεβού μέσω «1535» και λόγω οικονομικής επιβάρυνσης.
- Δυσκολία των πολιτών να εναρμονιστούν με τα μέτρα προφύλαξης της δημόσιας υγείας.

## **ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ**

- Οι πολίτες συχνά απευθύνονται στο Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. εκφράζοντας προφορικά τα αιτήματά τους, με στόχο την άμεση εξυπηρέτησή τους.
- Οι λήπτες εμπιστεύονται τα Γραφεία Π.Δ.Λ.Υ.Υ., για την προάσπιση των δικαιωμάτων τους και την προαγωγή της υγείας τους.
- Ορισμένες καταγγελίες είναι αβάσιμες.
- Έχει μειωθεί η εμπιστοσύνη στο Εθνικό Σύστημα Υγείας, λόγω της μεγάλης αναμονής και λόγω της έλλειψης εξειδικευμένου ιατρικού προσωπικού.



## Β.6 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 6<sup>η</sup> Υ.Πε.

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

- Ενδελεχής διερεύνηση καταγγελιών/αναφορών και αποστολή απάντησης προς τον ενδιαφερόμενο, εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών.
- Άμεση διερεύνηση προφορικών παραπόνων και φροντίδα για την ικανοποίηση αιτημάτων
- Μέριμνα για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων ληπτών υπηρεσιών υγείας και εργαζομένων στο Νοσοκομείο, κατά τη διαδικασία διερεύνησης της αναφοράς.
- Συνεργασία Διοίκησης, Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και Προϊσταμένων-προσωπικού των Τμημάτων Νοσοκομείου για διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και αντιμετώπιση τυχόν δυσλειτουργιών.
- Μέριμνα για την τήρηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Ανάρτηση στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου των στοιχείων επικοινωνίας των Τμημάτων του και παροχή πληροφοριών για τη νομοθεσία περί δικαιωμάτων ληπτών υπηρεσιών υγείας και τη λειτουργία του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ.
- Ανάρτηση αφισών με περιεχόμενο αναφορικά με τα δικαιώματα των ληπτών υπηρεσιών υγείας, σε εμφανή σημεία στους χώρους του Νοσοκομείου.
- Διανομή ενημερωτικού εντύπου για τα δικαιώματα των ληπτών υπηρεσιών υγείας στα Τμήματα του Νοσοκομείου για την ευαισθητοποίηση και ενημέρωση ληπτών και προσωπικού.
- Έλεγχος για την τήρηση της λίστας χειρουργείου.
- Οδηγίες και συστάσεις προς το προσωπικό του Νοσοκομείου για αποφυγή ανάρμοστων συμπεριφορών, ορθή διαχείριση των περιστατικών και τήρηση των διαδικασιών.
- Φροντίδα για άμεση εξυπηρέτηση των ασθενών, με σεβασμό στις ανάγκες τους.
- Σύσταση προς τους γιατρούς και οδηγίες για τη συμπλήρωση του Εισηγητικού Φακέλου για τα ΚΕΠΑ, καθώς και για τις αναρρωτικές άδειες μέσω ΗΔΙΚΑ.
- Ανάδειξη καλών πρακτικών, διαμεσολάβηση του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. για την επίλυση προβλημάτων, τη διαχείριση συγκρούσεων και τη μείωση παραπόνων σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης των πολιτών.
- Κλείσιμο ραντεβού μέσω της ηλεκτρονικής πύλης «1535».
- Κλείσιμο ραντεβού από κεντρική τηλεφωνική γραμμή, αναβάθμιση του τηλεφωνικού κέντρου και αποσυμφόρηση της Γραμματείας των ΤΕΙ.
- Ορισμός αυστηρής διαδικασίας για ενημέρωση συγγενών αποθανόντος.

- Παρουσία διερμηνέα στη Γραμματεία του ΤΕΠ, κατά τη θερινή περίοδο.

#### **ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

- Ανακαίνιση κτιριακών υποδομών και αναβάθμιση τεχνικού εξοπλισμού και εγκαταστάσεων, αγορά νέου ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού.
- Εφαρμογή πρωτοκόλλων επικοινωνίας και πλοήγησης της πληροφορίας στο χώρο των χειρουργείων.
- Επέκταση λειτουργίας χειρουργικών κλινών.
- Ευπρεπισμός, απολύμανση και καθαριότητα των χώρων του Νοσοκομείου.
- Συνεργασία της Διοίκησης με τις Διευθύνσεις (Ιατρική, Νοσηλευτική, Διοικητική) για θέματα εκπαίδευσης του προσωπικού.
- Μετακίνηση των υπαλλήλων υποδοχής κοντά στο ΤΕΠ.
- Νέες προσλήψεις ιατρικού, νοσηλευτικού, διοικητικού προσωπικού και λοιπών κλάδων.
- Εφαρμογή συστήματος ηλεκτρονικής παρακολούθησης προσερχομένων στο ΤΕΠ και εφαρμογή ηλεκτρονικού συστήματος κλεισίματος ραντεβού στα ΤΕΙ.
- Συμμόρφωση με τα πρότυπα του ΟΔΙΠΥ, για την εφαρμογή πρωτοκόλλων στα νοσηλευτικά τμήματα και αυστηρή τήρηση διαδικασιών σε θέματα ποιότητας.
- Παροχή καρτών αναγραφής ονόματος και ιδιότητας για τους εργαζόμενους στο Νοσοκομείο.
- Τήρηση των οδηγιών, σύμφωνα με τον Κανονισμό Λοιμώξεων και περιορισμός του ωραρίου επισκεπτηρίου για μείωση της διασποράς των ενδονοσοκομειακών λοιμώξεων.
- Παραλαβή αποτελεσμάτων εργαστηριακών εξετάσεων μέσω της εφαρμογής “gon.gr”.
- Έναρξη λειτουργίας απογευματινών ιατρείων και αύξηση του αριθμού των ραντεβού στα ΤΕΙ για την εξυπηρέτηση όσο το δυνατόν περισσότερων πολιτών.
- Ενίσχυση της φύλαξης του Νοσοκομείου.

#### **ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ**

- Δυσκολίες στην εξυπηρέτηση των πολιτών λόγω έλλειψης προσωπικού και δυσλειτουργίας των ηλεκτρονικών συστημάτων.
- Υποστελέχωση του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ., εκτέλεση παράλληλων καθηκόντων από το προσωπικό που υπηρετεί σε αυτό.
- Έλλειψη κατάλληλου χώρου στέγασης για το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ.

- Μεγάλη αναμονή για ραντεβού σε ορισμένες ειδικότητες ιατρών, καθώς και για ορισμένες διαγνωστικές εξετάσεις.
- Αυξημένος φόρτος εργασίας για το προσωπικό του Νοσοκομείου, λόγω των αυξημένων αναγκών.
- Αδυναμία εξυπηρέτησης των ληπτών υπηρεσιών υγείας για τα ραντεβού από το υπάρχον προσωπικό.
- Δυσκολία στην καταγραφή προφορικών παραπόνων και στο κλείσιμο ραντεβού, λόγω μη επάρκειας του διοικητικού προσωπικού.
- Έλλειψη κατάλληλου πληροφοριακού συστήματος για την καταγραφή αναφορών.
- Παλαιότητα κτιρίων και εγκαταστάσεων του Νοσοκομείου.
- Έλλειψη ιατρών διαφόρων ειδικοτήτων, καθώς και νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού.
- Διαχείριση των περιστατικών στο ΤΕΠ από αγροτικούς ή ειδικευόμενους ιατρούς.
- Συνταγογράφηση από αγροτικούς ιατρούς λίγες ημέρες την εβδομάδα.
- Έλλειψη υλικών και σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού, με συνέπεια την καθυστέρηση στη διεκπεραίωση των διαδικασιών.
- Προβλήματα ως προς την καθαριότητα του Νοσοκομείου.
- Ανάγκη εκπαίδευσης των ιατρών σε σύγχρονα ιατροτεχνολογικά μηχανήματα.

#### **ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ**

- Το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας ενημερώνει τους πολίτες για τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και συνδράμει, με τη διαμεσολάβησή του, στην άμεση εξυπηρέτηση των ασθενών και στην ικανοποίηση των δίκαιων αιτημάτων τους.
- Το Γραφείο Π.Δ.Λ.Υ.Υ. δέχεται πλήθος ευχαριστιών εγγράφως και προφορικά.

#### **Β.7 Λήψη Μέτρων, Πρόσθετες Βελτιωτικές Ενέργειες, Προβλήματα, Διαπιστώσεις για την 7<sup>η</sup> Υ.Πε.**

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

- Διερεύνηση καταγγελιών και παροχή απαντήσεων – εξηγήσεων είτε γραπτά είτε προφορικά προς τους ενδιαφερόμενους.

- Εξέταση δυσλειτουργιών από τη Διοίκηση του Νοσοκομείου με αυτοψία και προσπάθεια για άμεση επίλυση των προβλημάτων και ανταπόκριση στα αιτήματα ή προφορικά παράπονα των πολιτών.
- Συνεργασία της Διοίκησης του Νοσοκομείου με τους προϊσταμένους των Τμημάτων και Κλινικών, όπου παρουσιάζεται πρόβλημα, για τη διευθέτησή του, καθώς και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.
- Εξυπηρέτηση των πολιτών και παροχή πληροφορίας για τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες.
- Συστάσεις στο προσωπικό για αποφυγή αντιδεοντολογικής συμπεριφοράς προς τους πολίτες και σεβασμό στα δικαιώματα και τις ανάγκες τους.
- Ανάρτηση στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου πληροφοριών για τη λειτουργία του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ., για τη νομοθεσία περί δικαιωμάτων ληπτών υπηρεσιών υγείας και για την υποβολή παραπόνων ή ευχαριστήριων επιστολών.
- Ανάρτηση αφισών για τα δικαιώματα των ληπτών, σε εμφανή σημεία στους χώρους του Νοσοκομείου.
- Βελτίωση της οργάνωσης και της λειτουργίας του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας (σήμανση, στελέχωση, εξοπλισμός, ηλεκτρονικό αρχείο παρακολούθησης υποθέσεων).

#### **ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

- Αποκατάσταση μηχανικών βλαβών, αντικατάσταση του παλαιού ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού με σύγχρονα μηχανήματα, αναβάθμιση των ηλεκτρονικών εφαρμογών.
- Προσλήψεις προσωπικού όλων των ειδικοτήτων (ιατρικού, νοσηλευτικού και λοιπού).
- Μέριμνα για την τήρηση των μέτρων προστασίας της δημόσιας υγείας.
- Ηλεκτρονικό σύστημα εσωτερικής διακίνησης εγγράφων και παραλαβής αποτελεσμάτων εξετάσεων από τους λήπτες υπηρεσιών υγείας, δημιουργία ψηφιακού φακέλου ασθενούς.
- Δυνατότητα κλεισίματος ραντεβού ηλεκτρονικά για τα ΤΕΙ (μέσω της ιστοσελίδας του Νοσοκομείου).
- Ενίσχυση της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας με τους πολίτες.

#### **ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ**

- Μη επαρκής γνώση για τη λειτουργία του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ., τόσο από το προσωπικό του Νοσοκομείου, όσο και από τους λήπτες υπηρεσιών υγείας.
- Μεγάλη αναμονή στη λίστα χειρουργείου.
- Αναμονή στα ραντεβού για διαγνωστικές εξετάσεις, αλλά και στα ΤΕΙ και στο ΤΕΠ.

- Δισταγμός των πολιτών για υποβολή γραπτής καταγγελίας - αναφοράς, δυσπιστία ως προς το αποτέλεσμα της διερεύνησης.
- Έλλειψη προσωπικού όλων των κλάδων και ιδιαίτερα ιατρών ορισμένων ειδικοτήτων.
- Επιβάρυνση του προσωπικού με αυξημένο φόρτο εργασίας, πέραν του ωραρίου.
- Προβλήματα των πολιτών στην επικοινωνία για το κλείσιμο τηλεφωνικών ραντεβού στο Νοσοκομείο.
- Παράπονα προσβασιμότητας στο χώρο παρκαρίσματος για ΑΜΕΑ.
- Ανεπαρκής καθαριότητα στους χώρους του Νοσοκομείου.
- Έλλειψη ασθενοφόρου στο Νοσοκομείο, για δευτερογενείς διακομιδές και ανεπάρκεια κτιριακών υποδομών.

#### **ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ**

- Το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας γίνεται αποδέκτης παραπόνων, αλλά και ευχαριστιών (γραπτά και προφορικά) και ως εκ τούτου, συνεισφέρει καταλυτικά στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.
- Η εφαρμογή των ηλεκτρονικών συστημάτων συμβάλλει δραστικά στην αντιμετώπιση δυσλειτουργιών στο Νοσοκομείο.
- Η πλειοψηφία των παραπόνων των πολιτών αφορά στη δυσκολία κατά το κλείσιμο των ραντεβού στα ΤΕΙ, στη μεγάλη αναμονή για ραντεβού στα ΤΕΙ, σε απρεπή συμπεριφορά του προσωπικού του Νοσοκομείου, σε λανθασμένη ιατρική ή νοσηλευτική αντιμετώπιση, σε καθυστέρηση εξέτασης στο ΤΕΠ.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ΄: ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΑΝΑ Υ.ΠΕ.

### Γ.1 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 1<sup>η</sup>Υ.Πε.

- Σύνταξη Κανονισμού Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών, Αναφορών και Παραπόνων, κοινοποίησή του στα Γραφεία Π.Δ.Λ.Υ.Υ., ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού τους σχετικά με την εφαρμογή του.
- Θεσμική κατοχύρωση και αναβάθμιση των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ., λειτουργία τους σε επίπεδο Αυτοτελούς Τμήματος που θα υπάγεται στον Διοικητή του Νοσοκομείου.
- Συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού του Νοσοκομείου και ενημέρωση των πολιτών περί των δικαιωμάτων τους ως λήπτες υπηρεσιών υγείας, επιδίωξη ασθενοκεντρικής φροντίδας υγείας.
- Επιμόρφωση του προσωπικού του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ., με σκοπό την ορθότερη διαχείριση προβλημάτων και συγκρούσεων, καθώς και την ανταλλαγή καλών πρακτικών.
- Ενίσχυση της φύλαξης των χώρων του Νοσοκομείου.
- Νέες προσλήψεις και κάλυψη των κενών διαφόρων ιατρικών ειδικοτήτων.
- Εφαρμογή μέτρων επίβλεψης για την τήρηση των διατάξεων περί δικαιωμάτων ληπτών υπηρεσιών υγείας.
- Επίτευξη συχνής επικοινωνίας της Διοίκησης με το προσωπικό του Νοσοκομείου, καθώς και διατομεακής συνεργασίας.
- Ανάγκη παρέμβασης της πολιτείας για ενημέρωση των πολιτών σε θέματα υγείας και πρόληψης.
- Δημιουργία ηλεκτρονικού ιατρικού φακέλου των ασθενών, με κωδικοποίηση, περιλαμβάνοντας πληροφορίες για την υγεία τους.
- Μεγαλύτερη δυνατότητα εξυπηρέτησης των πολιτών σε αιτήματα ή πιστοποιητικά μέσω της Πύλης «gon.gr», ψηφιακή διακίνηση εγγράφων.
- Χωροταξικές αναδιαρθρώσεις υπηρεσιών, συντήρηση και σήμανση κτιρίων.
- Ένταξη όλων των Νοσοκομείων στην τηλεφωνική πύλη «1535» για ραντεβού, αύξηση του αριθμού των διαθέσιμων ραντεβού.
- Αξιόπιστο σύστημα ελέγχου (διερεύνηση-πειθαρχικός έλεγχος), με αποτέλεσμα την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών στο Ε.Σ.Υ.
- Τακτικές συναντήσεις του προσωπικού των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. στο Υπουργείο Υγείας, για ανταλλαγή εμπειρίας και καλών πρακτικών.

## Γ.2 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 2<sup>η</sup> Υ.Πε.

- Σύνταξη Κανονισμού Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών, Αναφορών και Παραπόνων με σαφή περιγραφή των ορίων αρμοδιότητας των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ.
- Αναβάθμιση των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και μετατροπή τους σε Τμήματα.
- Επαρκής στελέχωση των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. με κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό.
- Τήρηση της νομιμότητας από τη Διοίκηση του Νοσοκομείου, προκειμένου η διερεύνηση καταγγελιών να είναι αξιόπιστη.
- Αποστολή Εγκυκλίων προς τις Διοικήσεις των Νοσοκομείων για το θεσμικό ρόλο των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ.
- Παροχή αυτοδυναμίας στα Γραφεία Π.Δ.Λ.Υ.Υ., κατά τη διερεύνηση των καταγγελιών, με στόχο τη διατήρηση της αμεροληψίας τους και τη μείωση της γραφειοκρατίας.
- Άμεσες προσλήψεις προσωπικού (ιατρικού-βασικών ειδικοτήτων, π.χ. αναισθησιολόγων, νοσηλευτικού και λοιπού προσωπικού), καθώς και επάνδρωση των ασθενοφόρων.
- Εκπαίδευση του προσωπικού των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και διοργάνωση επιμορφωτικών σεμιναρίων.
- Ενημέρωση του λοιπού προσωπικού του Νοσοκομείου για τον ρόλο του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και τη βελτίωση των πρακτικών επικοινωνίας με τους πολίτες και τους συναδέλφους.
- Συναντήσεις του προσωπικού των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ., για την ανταλλαγή εμπειριών και καλών πρακτικών.
- Αναβάθμιση των υπηρεσιών Πρωτοβάθμιας Περιθαλψης στην Αττική, με στόχο την αποσυμφόρηση των Νοσοκομείων.
- Μέριμνα από τη Διοίκηση του Νοσοκομείου για αποτελεσματικό έλεγχο στην τήρηση της λίστας χειρουργείου.
- Συνεφημέρευση με άλλα νοσοκομεία κορμού, για μείωση των προβλημάτων νοσηλείας και αποτελεσματική αντιμετώπιση των περιστατικών στο ΤΕΠ.
- Επικοινωνία του Νοσοκομείου με τον ασθενή, στο πλαίσιο της ολιστικής προσέγγισής του.

## Γ.3 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 3<sup>η</sup> Υ.Πε.

- Αναβάθμιση των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. σε Τμήματα, οργάνωση και ενίσχυση του θεσμικού τους ρόλου, καθώς αυτά επιτελούν μεγάλο εύρος εργασιών και εξυπηρετούν σημαντικό αριθμό πολιτών, ταχύτατα, με σεβασμό στα δικαιώματά τους, εχεμύθεια και διακριτικότητα.
- Στήριξη στη λειτουργία των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ., με την ύπαρξη νομικού συμβούλου σε επίπεδο Υ.ΠΕ. ή Υπουργείου.
- Σύνταξη Κανονισμού Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών, Αναφορών και Παραπόνων.

- Χορήγηση επιδόματος ανθυγιεινής εργασίας και στους υπάλληλους των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.
- Αυτονομία των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ., άσκηση αποκλειστικών καθηκόντων, και όχι παράλληλων, από το προσωπικό που τα στελεχώνει.
- Αξιοποίηση της γνώσης που απορρέει από τις Εκθέσεις Πεπραγμένων των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Ενημέρωση των εργαζομένων του Νοσοκομείου για τον θεσμικό ρόλο των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και ευαισθητοποίησή τους ως προς τον σεβασμό των δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας.
- Ανάπτυξη ασθενοκεντρικής νοοτροπίας στο προσωπικό των Νοσοκομείων με στόχο την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών υγείας.
- Αξιόπιστη και ενδεδειγμένη διερεύνηση των καταγγελιών και αναφορών.
- Συμμόρφωση προσωπικού και πολιτών στη νομοθεσία για την προστασία των δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας και την προαγωγή της υγείας τους.
- Προσπάθεια δημιουργίας καλύτερων συνθηκών εργασίας και αποφυγή εξαντλητικών ωραρίων για το προσωπικό.
- Αναβάθμιση των Μονάδων Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας, προκειμένου να επιτευχθεί η αποσυμφόρηση των νοσοκομείων.
- Εκστρατεία για την εξάλειψη των περιστατικών βίας σε βάρος των εργαζομένων στα νοσοκομεία.
- Επιμόρφωση του προσωπικού των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ.
- Προβολή στα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας των παροχών από τις δημόσιες δομές υγείας.
- Κοινά πληροφοριακά συστήματα στα Γραφεία Π.Δ.Λ.Υ.Υ., για την εξυπηρέτηση των πολιτών.
- Δημιουργία περισσότερων δομών για την περίθαλψη ασθενών μετά την έξοδό τους από το Νοσοκομείο.
- Καθιέρωση συναντήσεων του προσωπικού των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. στις Υ.ΠΕ. και στο Υπουργείο Υγείας.
- Δικτύωση των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. με τις δομές της Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας.
- Τακτικές συναντήσεις Διοίκησης – προσωπικού Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ. – Διευθυντών Νοσοκομείου, για συντονισμό και αξιοποίηση της γνώσης από τη διερεύνηση καταγγελιών.
- Οδηγίες στο προσωπικό για κόσμια συμπεριφορά, ορθή διαχείριση των περιστατικών και τήρηση των διαδικασιών.
- Χρήση ερωτηματολογίου μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των ασθενών.

#### Γ.4 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 4<sup>η</sup> Υ.Πε.

- Πρόσληψη ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού, στελέχωση του ΤΕΠ με ειδικευμένους ιατρούς, παροχή κινήτρων ώστε να γίνει ελκυστικό το Ε.Σ.Υ. στους επαγγελματίες υγείας.
- Στήριξη των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. ως προς τη λειτουργία τους.
- Οργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων και Βιωματικών Ομάδων αλληλοϋποστήριξης και διαχείρισης της ψυχοσυναισθηματικής έντασης του προσωπικού.



- Δημιουργία Γραφείων διοικητικών υπηρεσιών για την παροχή πληροφοριών στους προσερχόμενους πολίτες στο Νοσοκομείο.
- Ενημέρωση από κεντρικό φορέα όλων των νοσοκομείων για τον θεσμικό ρόλο των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ.
- Γνωστοποίηση στους πολίτες για τη λειτουργία των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και ανάδειξη του έργου τους.
- Πρόσβαση του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού σε νομικές συμβουλές.
- Αύξηση των διαθέσιμων ραντεβού στα ΤΕΙ.
- Ηλεκτρονική χαρτογράφηση όλων των χώρων του Νοσοκομείου.
- Εκπαίδευση των ιατρών σχετικά με τη συμπλήρωση των εισηγητικών φακέλων για τα ΚΕΠΑ.
- Συνεχής επιμόρφωση του προσωπικού των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ.
- Καθιέρωση συναντήσεων υπαλλήλων Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. για ανταλλαγή εμπειριών και καλών πρακτικών.
- Σύνταξη Κανονισμού Ενιαίας Διαχείρισης Καταγγελιών, Αναφορών και Παραπόνων.
- Ενημέρωση-ευαισθητοποίηση των εργαζομένων στο Νοσοκομείο για τον σεβασμό των δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας και για τον θεσμικό ρόλο των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ.
- Γνωστοποίηση των αρμοδιοτήτων του Ε.Κ.Α.Β., ως προς τις δευτερογενείς διακομιδές.

#### Γ.5 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 5<sup>η</sup> Υ.Πε.

- Εφαρμογή πιστοποίησης (ISO) σε όλες τις υπηρεσίες του Νοσοκομείου σε συνεργασία με τον ΟΔΙΠΥ.
- Διοργάνωση επιμορφωτικών προγραμμάτων για το προσωπικό των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ.
- Ανάρτηση στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου πληροφοριών σχετικά με τη λειτουργία του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ., τα δικαιώματα των ληπτών υπηρεσιών υγείας, τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και την πολιτική προστασίας των προσωπικών δεδομένων.
- Συμπλήρωση ερωτηματολογίων μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης για τους ασθενείς.
- Αποσαφήνιση των αρμοδιοτήτων των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ.
- Εκπαίδευση του προσωπικού του Νοσοκομείου για τη βελτίωση των επικοινωνιακών τους δεξιοτήτων και την αποφυγή συγκρούσεων.
- Λειτουργία των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. σε χώρο κατάλληλο για τη διαφύλαξη της εμπιστευτικότητας και του απόρρητου.

#### Γ.6 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 6<sup>η</sup> Υ.Πε.

- Προσλήψεις ειδικευμένων ιατρών και λοιπού προσωπικού όλων των ειδικοτήτων.

- Αναβάθμιση ηλεκτρονικού εξοπλισμού και έγκαιρη προμήθεια αναλώσιμων υλικών.
- Βελτίωση της λειτουργίας των ΤΕΙ και των διαγνωστικών εργαστηρίων.
- Έλεγχος τήρησης της λίστας χειρουργείων.
- Ηλεκτρονικό σύστημα διακίνησης εγγράφων και δημιουργία ψηφιακού φακέλου ασθενούς.
- Θεσμική αναβάθμιση των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και μετατροπή τους σε Τμήματα.
- Επαρκής στελέχωση και αποκλειστική απασχόληση (χωρίς άσκηση παράλληλων καθηκόντων) του προσωπικού των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ.
- Εκπαίδευση και επιμόρφωση του προσωπικού που υπηρετεί στα Γραφεία Π.Δ.Λ.Υ.Υ.
- Δυνατότητα για κλείσιμο ραντεβού ηλεκτρονικά.
- Τοποθέτηση επιπρόσθετων υπαλλήλων για κλείσιμο ραντεβού τηλεφωνικά ή δια ζώσης.
- Ανάγκη ανακαίνισης ζωτικών χώρων του Νοσοκομείου (ΤΕΙ, ΤΕΠ, χειρουργεία, θάλαμοι ασθενών, χώροι εστίασης).
- Ανάρτηση στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου πληροφοριών για τη λειτουργία του Γραφείου Π.Δ.Λ.Υ.Υ., τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και για ερωτηματολόγια μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των ασθενών.
- Ευαισθητοποίηση του προσωπικού των Νοσοκομείων και ενημέρωση των πολιτών για τα δικαιώματά τους ως λήπτες υπηρεσιών υγείας.
- Σύνταξη πρωτοκόλλου λειτουργίας των Τμημάτων του Νοσοκομείου.

## Γ.7 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ 7<sup>η</sup> Υ.Πε.

- Προβολή του έργου των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. στο προσωπικό του Νοσοκομείου και τους λήπτες υπηρεσιών υγείας, καθώς και ενίσχυση του θεσμικού τους ρόλου.
- Βελτίωση του ηλεκτρονικού συστήματος κλεισίματος ραντεβού.
- Αύξηση του αριθμού των χειρουργείων και των διαθέσιμων ραντεβού στα ΤΕΙ.
- Τοποθέτηση μεταφραστών στο Νοσοκομείο για την κάλυψη των αναγκών.
- Κατάλληλη στελέχωση των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ., καθώς και των Νοσοκομείων, συνολικά, με προσωπικό όλων των ειδικοτήτων.
- Επιμόρφωση του προσωπικού των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ.
- Ψηφιακή αρχειοθέτηση εγγράφων.
- Αναβάθμιση των Μονάδων Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας, για την αποσυμφόρηση των νοσοκομείων.
- Διενέργεια έρευνας μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των ασθενών (χρήση σχετικού ερωτηματολογίου).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ΄: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

1. Από τη μελέτη και εκπόνηση της παρούσας Έκθεσης Πεπραγμένων των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. για το έτος 2023, γίνεται ξεκάθαρα αντιληπτό πως είναι διττός ο ρόλος που καλούνται, πλέον, να υποστηρίξουν και εντοπίζεται στις κάτωθι παραμέτρους:

- α) στη δράση τους αναφορικά με την προάσπιση των δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας και την προαγωγή της υγείας τους, και
- β) στην ουσιαστική συμβολή τους στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας στα Νοσοκομεία του Ε.Σ.Υ.

Ως εκ τούτου, πολλαπλές οι αρμοδιότητες και ποικίλης φύσεως τα καθήκοντα που αναλαμβάνουν τα πρόσωπα που στελεχώνουν τα Γραφεία Π.Δ.Λ.Υ.Υ. και με δεδομένο, το αίτημα για κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό με αποκλειστική άσκηση καθηκόντων να προβάλλει επιτακτικά. Πάγιο εξάλλου αίτημα των εργαζομένων στα Γραφεία Π.Δ.Λ.Υ.Υ. είναι και η αναβάθμιση του θεσμικού τους ρόλου με την μετατροπή τους σε Τμήματα, ενισχύοντας έτσι την αυτοτέλεια και την αυτοδυναμία τους.

2. Μία περιήγηση στα στατιστικά δεδομένα που αναλύθηκαν κατά την μελέτη της παρούσας Έκθεσης Πεπραγμένων οδηγεί στο εύλογο συμπέρασμα ότι, οι χρήστες υπηρεσιών υγείας επιλέγουν συχνά να απευθυνθούν στα Γραφεία Π.Δ.Λ.Υ.Υ., ζητώντας την αρωγή τους είτε μέσω γραπτών αναφορών είτε μέσω προφορικών αιτημάτων/παραπόνων, με αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι σε αυτά να λειτουργούν πολλές φορές ως διάυλος επικοινωνίας ανάμεσα στις υπηρεσίες και τους λήπτες. Συγκεκριμένα, για το έτος 2023:

α) στα Γραφεία Π.Δ.Λ.Υ.Υ. κατατέθηκαν συνολικά 1.836 γραπτές αναφορές, και κατόπιν ενδελεχούς διερεύνησής τους, δόθηκε απάντηση σε 1.315 αναφορές. Επιπλέον, το σύνολο καταγγελιών και αιτημάτων που υποβλήθηκαν το 2023, ήταν 18.919 και 3.492 οι ευχαριστήριες επιστολές. Το προσωπικό των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. με την εποικοδομητική συνεργασία της Διοίκησης των Νοσοκομείων, εργάστηκε ακούραστα και με συνέπεια, για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των παραγόντων εκείνων που δημιουργούν δυσαρέσκεια και ενδεχόμενα προβλήματα, έχοντας ως στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.

β) στις περιπτώσεις δε που τα αιτήματα/παραπόνια είναι προφορικά, καταβάλλεται άμεσα προσπάθεια για την επίλυση/διευθέτησή τους, προς όφελος των χρηστών υπηρεσιών υγείας και των συνοδών τους. Ως εκ τούτου, συχνά οι λήπτες και οι συνοδοί τους νιώθουν την ανάγκη να εκφράσουν την ικανοποίησή τους από την άμεση ανταπόκριση στη διευθέτηση

του παραπόνου ή του αιτήματός τους, προς τους εργαζόμενους των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ. είτε προφορικά είτε μέσω ευχαριστήριων επιστολών.

3. Ένα πρόσθετο βήμα προς την κατεύθυνση αξιοποίησης της γνώσης και εμπειρίας που απορρέουν από τη λειτουργία των Γραφείων Π.Δ.Λ.Υ.Υ., για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας, θα αποτελέσει η ευρεία χρήση ερωτηματολογίου μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των ληπτών υπηρεσιών υγείας που θα αποτυπώνει συνολικά τις εντυπώσεις και την εμπειρία τους από τις υπηρεσίες που παρέχει το Εθνικό Σύστημα Υγείας.

4. Τέλος, να αναφέρουμε το θετικό αποτύπωμα της συνολικής προσπάθειας του Υπουργείου Υγείας για την ενημέρωση των πολιτών αναφορικά με τα δικαιώματά τους ως λήπτες υπηρεσιών υγείας και τη διαμόρφωση κουλτούρας στους επαγγελματίες υγείας για παροχή υπηρεσιών με επίκεντρο τον ασθενή. Ενδεικτικά, όπως περιγράφεται στο έντυπο ενημερωτικό υλικό που έχει διανεμηθεί σε όλους τους φορείς πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας φροντίδας υγείας της χώρας, οι λήπτες υπηρεσιών υγείας διατηρούν το δικαίωμα της καθολικής και ανεμπόδιστης πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες υγείας, της ενεργούς συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων που αφορούν στην υγεία τους, στη δυνατότητα επιλογής της ενδεικνυόμενης θεραπείας, κ.ά.

Στο Παράρτημα που ακολουθεί παρατίθενται αναλυτικοί πίνακες ευρημάτων ανά Υ.ΠΕ.