|  |
| --- |
| **ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ / ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ ΤΟΥ Ε.Σ.Υ. (Ν.4368/2016 ΦΕΚ21Α')** |
| **Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ: 1Η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ** |
| **Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ** |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ**  | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ** | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ** | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ**  | **ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ** |
| **1896** | **365** | **1531** | **982** | **414** |
| **Γ. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΗΝ ΟΠΟΊΑ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΟΙ ΓΡΑΠΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ** |
| **ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΣΕ ΑΛΛΟΝ ΦΟΡΕΑ ( Ο ΟΠΟΙΟΣ ΤΗ ΔΙΑΒΙΒΑΣΕ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ)** |   |
| **290** | **128** | **34** |
| **Δ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ & ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**  |
|  | **ΓΡΑΠΤΕΣ**  | **ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **49** | **137** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **26** | **57** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **24** | **74** |  |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **38** | **71** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **14** | **36** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **5** | **19** |   |
| **ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ** | **2** | **6** |   |
| **ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ** | **4** | **9** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ** | **25** | **95** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ** | **14** | **106** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ** | **2** | **13** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ** | **1** | **30** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ** | **4** | **35** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ** | **4** | **57** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **7** | **57** |   |
| **ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ** | **3** | **6** |   |
| **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ** | **2** | **49** |   |
| **ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)** | **12** | **78** |   |
| **ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ** | **0** | **32** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **3** | **28** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **20** | **21** |   |
| **ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **6** | **16** |   |
| **ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)** | **9** | **37** |   |
| **ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)** | **14** | **27** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ** | **4** | **17** |  |
| **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ** | **7** | **35** |  |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ** | **ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ** | **8** | **32** |   |
| **ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ** | **5** | **26** |   |
| **ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ** | **13** | **26** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **10** | **33** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**  | **5** | **19** |   |
| **ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ**  | **12** | **20** |   |
| **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ** | **4** | **23** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)** | **14** | **50** |   |
| **ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ** | **1** | **3** |   |
| **ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ** | **2** | **6** |   |
| **ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ** | **4** | **53** |   |
| **ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ** | **5** | **43** |   |
| **ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)** | **4** | **42** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)** | **6** | **24** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ** | **5** | **10** |   |
| **ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ** | **10** | **33** |   |
| **ΆΛΛΟ** | **16** | **14** |   |
| **Ε. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ** |
| **ΓΙΑ ΓΡΑΠΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**  |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** |
| **ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΆΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π. κ.λ.π) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ** | **ΆΛΛΟ** |   |
| **326** | **76%** | **2%** | **1%** | **1%** | **20%** |   |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** |
| **ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Η ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)** | **Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ** | **ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΕΞΕΤΑΣΤΕΙ (ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)** | **ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΠΌ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΆΛΛΟ** |   |
| **39** | **30%** | **21%** | **18%** | **23%** | **8%** |   |
| **ΓΙΑ ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**  |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ** | **ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ** | **ΆΛΛΟ** |
| **1491** | **99%** | **1%** | **0%** | **0%** |
| **ΣΤ. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ - ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ**  |
| **ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ)** | **ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ** |
| **ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ** | **ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ ΑΠΌ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ** | **ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΑΠΌ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΆΛΛΟ** |
| **216** | **67** | **105** | **0** | **44** |
| **ΑΠΌ ΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ:** |
| **ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **11,9%** |  |  |  |  |  |
| **ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **88,1%** |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ / ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ ΤΟΥ Ε.Σ.Υ. (Ν.4368/2016 ΦΕΚ21Α')** |
| **Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ: 2Η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΚΑΙ ΑΙΓΑΙΟΥ** |
| **Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ** |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ**  | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ** | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ** | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ**  | **ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ** |
| **1225** | **175** | **1050** | **471** | **180** |
| **Γ. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΗΝ ΟΠΟΊΑ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΟΙ ΓΡΑΠΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ** |
| **ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΣΕ ΑΛΛΟΝ ΦΟΡΕΑ ( Ο ΟΠΟΙΟΣ ΤΗ ΔΙΑΒΙΒΑΣΕ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ)** |   |
| **94** | **67** | **19** |
| **Δ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ & ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**  |
|  | **ΓΡΑΠΤΕΣ**  | **ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **43** | **89** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **9** | **21** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **12** | **10** |  |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **11** | **6** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **11** | **0** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **6** | **5** |   |
| **ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ** | **1** | **1** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ** | **5** | **74** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ** | **2** | **82** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ** | **1** | **1** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ** | **1** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ** | **5** | **213** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ** | **8** | **2** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **3** | **7** |   |
| **ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ** | **2** | **6** |   |
| **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ** | **3** | **0** |   |
| **ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)** | **7** | **56** |   |
| **ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ** | **1** | **0** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **2** | **34** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **2** | **5** |   |
| **ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **3** | **1** |   |
| **ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)** | **2** | **4** |   |
| **ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)** | **8** | **17** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ** | **0** | **2** |  |
| **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ** | **1** | **74** |  |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ** | **ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ** | **7** | **109** |   |
| **ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ** | **6** | **19** |   |
| **ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ** | **4** | **11** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **10** | **79** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**  | **2** | **12** |   |
| **ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ**  | **12** | **45** |   |
| **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ** | **0** | **2** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)** | **6** | **20** |   |
| **ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ** | **0** | **0** |   |
| **ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ** | **4** | **0** |   |
| **ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ** | **4** | **19** |   |
| **ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ** | **0** | **6** |   |
| **ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)** | **3** | **18** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)** | **3** | **2** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ** | **2** | **1** |   |
| **ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ** | **1** | **1** |   |
| **ΆΛΛΟ** | **7** | **59** |   |
| **Ε. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ** |
| **ΓΙΑ ΓΡΑΠΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**  |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** |
| **ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΆΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π. κ.λ.π) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ** | **ΆΛΛΟ** |   |
| **150** | **72%** | **7%** | **9%** | **0%** | **12%** |   |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** |
| **ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Η ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)** | **Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ** | **ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΕΞΕΤΑΣΤΕΙ (ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)** | **ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΠΌ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΆΛΛΟ** |   |
| **51** | **35%** | **39%** | **7%** | **15%** | **4%** |   |
| **ΓΙΑ ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**  |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ** | **ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ** | **ΆΛΛΟ** |
| **1032** | **99%** | **0%** | **0%** | **1%** |
| **ΣΤ. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ - ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ**  |
| **ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ)** | **ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ** |
| **ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ** | **ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ ΑΠΌ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ** | **ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΑΠΌ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΆΛΛΟ** |
| **82** | **39** | **12** | **1** | **2** |
| **ΑΠΌ ΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ:** |
| **ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **6,9%** |  |  |  |  |  |
| **ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **93,1%** |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ / ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ ΤΟΥ Ε.Σ.Υ. (Ν.4368/2016 ΦΕΚ21Α')** |
| **Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ: 3Η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ** |
| **Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ** |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ**  | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ** | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ** | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ**  | **ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ** |
| **178** | **109** | **69** | **482** | **273** |
| **Γ. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΗΝ ΟΠΟΊΑ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΟΙ ΓΡΑΠΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ** |
| **ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΣΕ ΑΛΛΟΝ ΦΟΡΕΑ ( Ο ΟΠΟΙΟΣ ΤΗ ΔΙΑΒΙΒΑΣΕ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ)** |   |
| **129** | **27** | **9** |
| **Δ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ & ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**  |
|  | **ΓΡΑΠΤΕΣ**  | **ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **32** | **7** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **4** | **4** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **8** | **6** |  |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **9** | **1** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **0** | **1** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **2** | **0** |   |
| **ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ** | **1** | **3** |   |
| **ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ** | **1** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ** | **16** | **6** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ** | **1** | **2** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ** | **1** | **3** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ** | **2** | **4** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ** | **7** | **2** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **1** | **0** |   |
| **ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ** | **0** | **0** |   |
| **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)** | **3** | **21** |   |
| **ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **0** | **0** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **1** | **0** |   |
| **ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **1** | **1** |   |
| **ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)** | **1** | **0** |   |
| **ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)** | **1** | **0** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ** | **0** | **0** |  |
| **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ** | **0** | **2** |  |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ** | **ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ** | **3** | **3** |   |
| **ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ** | **2** | **1** |   |
| **ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ** | **4** | **3** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **5** | **0** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**  | **1** | **0** |   |
| **ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ**  | **1** | **0** |   |
| **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ** | **1** | **0** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)** | **2** | **0** |   |
| **ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ** | **16** | **1** |   |
| **ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ** | **0** | **0** |   |
| **ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ** | **1** | **1** |   |
| **ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ** | **2** | **1** |   |
| **ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)** | **1** | **0** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)** | **0** | **0** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ** | **0** | **0** |   |
| **ΆΛΛΟ** | **3** | **4** |   |
| **Ε. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ** |
| **ΓΙΑ ΓΡΑΠΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**  |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** |
| **ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΆΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π. κ.λ.π) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ** | **ΆΛΛΟ** |   |
| **102** | **75%** | **8%** | **2%** | **2%** | **13%** |   |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** |
| **ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Η ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)** | **Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ** | **ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΕΞΕΤΑΣΤΕΙ (ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)** | **ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΠΌ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΆΛΛΟ** |   |
| **7** | **57%** | **0%** | **43%** | **0%** | **0%** |   |
| **ΓΙΑ ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**  |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ** | **ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ** | **ΆΛΛΟ** |
| **69** | **100%** | **0%** | **0%** | **0%** |
| **ΣΤ. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ - ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ**  |
| **ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ)** | **ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ** |
| **ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ** | **ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ ΑΠΌ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ** | **ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΑΠΌ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΆΛΛΟ** |
| **15** | **9** | **3** | **1** | **1** |
| **ΑΠΌ ΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ:** |
| **ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **8,4%** |  |  |  |  |  |
| **ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **91,6%** |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ / ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ ΤΟΥ Ε.Σ.Υ. (Ν.4368/2016 ΦΕΚ21Α')** |
| **Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ: 4Η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ** |
| **Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ** |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ**  | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ** | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ** | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ**  | **ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ** |
| **318** | **120** | **198** | **312** | **232** |
| **Γ. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΗΝ ΟΠΟΊΑ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΟΙ ΓΡΑΠΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ** |
| **ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΣΕ ΑΛΛΟΝ ΦΟΡΕΑ ( Ο ΟΠΟΙΟΣ ΤΗ ΔΙΑΒΙΒΑΣΕ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ)** |   |
| **66** | **48** | **11** |
| **Δ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ & ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**  |
|  | **ΓΡΑΠΤΕΣ**  | **ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **18** | **13** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **7** | **6** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **6** | **5** |  |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **19** | **23** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **8** | **3** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **0** | **2** |   |
| **ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ** | **0** | **1** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ** | **7** | **18** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ** | **2** | **15** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ** | **1** | **4** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ** | **2** | **3** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ** | **2** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **3** | **0** |   |
| **ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ** | **0** | **2** |   |
| **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ** | **0** | **1** |   |
| **ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)** | **13** | **55** |   |
| **ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ** | **0** | **1** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **1** | **10** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **2** | **4** |   |
| **ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **1** | **1** |   |
| **ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)** | **1** | **1** |   |
| **ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)** | **0** | **3** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ** | **1** | **2** |  |
| **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ** | **1** | **3** |  |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ** | **ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ** | **6** | **8** |   |
| **ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ** | **4** | **14** |   |
| **ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ** | **2** | **17** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **6** | **17** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**  | **2** | **3** |   |
| **ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ**  | **1** | **15** |   |
| **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ** | **1** | **1** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)** | **2** | **3** |   |
| **ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ** | **2** | **0** |   |
| **ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ** | **0** | **0** |   |
| **ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ** | **1** | **4** |   |
| **ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ** | **1** | **11** |   |
| **ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)** | **3** | **4** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)** | **0** | **0** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ** | **3** | **3** |   |
| **ΆΛΛΟ** | **10** | **9** |   |
| **Ε. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ** |
| **ΓΙΑ ΓΡΑΠΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**  |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** |
| **ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΆΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π. κ.λ.π) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ** | **ΆΛΛΟ** |   |
| **113** | **72%** | **7%** | **2%** | **0%** | **19%** |   |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** |
| **ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Η ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)** | **Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ** | **ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΕΞΕΤΑΣΤΕΙ (ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)** | **ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΠΌ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΆΛΛΟ** |   |
| **7** | **43%** | **33%** | **8%** | **16%** | **0%** |   |
| **ΓΙΑ ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**  |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ** | **ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ** | **ΆΛΛΟ** |
| **166** | **77%** | **1%** | **15%** | **7%** |
| **ΣΤ. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ - ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ**  |
| **ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ)** | **ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ** |
| **ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ** | **ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ ΑΠΌ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ** | **ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΑΠΌ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΆΛΛΟ** |
| **49** | **34** | **21** | **0** | **10** |
| **ΑΠΌ ΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ:** |
| **ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **17,60%** |  |  |  |  |  |
| **ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **82,40%** |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ / ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ ΤΟΥ Ε.Σ.Υ. (Ν.4368/2016 ΦΕΚ21Α')** |
| **Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ: 5Η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΚΑΙ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ** |
| **Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ** |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ**  | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ** | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ** | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ**  | **ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ** |
| **116** | **39** | **77** | **67** | **87** |
| **Γ. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΗΝ ΟΠΟΊΑ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΟΙ ΓΡΑΠΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ** |
| **ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΣΕ ΑΛΛΟΝ ΦΟΡΕΑ ( Ο ΟΠΟΙΟΣ ΤΗ ΔΙΑΒΙΒΑΣΕ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ)** |   |
| **20** | **19** | **1** |
| **Δ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ & ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**  |
|  | **ΓΡΑΠΤΕΣ**  | **ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **10** | **8** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **4** | **2** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **1** | **0** |  |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **3** | **2** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **1** | **0** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **0** | **0** |   |
| **ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ** | **1** | **0** |   |
| **ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ** | **1** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ** | **0** | **8** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ** | **0** | **11** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ** | **0** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ** | **0** | **1** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ** | **1** | **5** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **0** | **0** |   |
| **ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ** | **0** | **1** |   |
| **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ** | **0** | **3** |   |
| **ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)** | **0** | **13** |   |
| **ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **1** | **7** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **0** | **1** |   |
| **ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **4** | **2** |   |
| **ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)** | **1** | **0** |   |
| **ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)** | **3** | **1** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ** | **0** | **0** |  |
| **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ** | **0** | **9** |  |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ** | **ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ** | **0** | **3** |   |
| **ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ** | **1** | **1** |   |
| **ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ** | **2** | **1** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **0** | **9** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**  | **0** | **0** |   |
| **ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ**  | **7** | **4** |   |
| **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ** | **0** | **1** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)** | **1** | **0** |   |
| **ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ** | **0** | **0** |   |
| **ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ** | **0** | **0** |   |
| **ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ** | **0** | **0** |   |
| **ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ** | **0** | **1** |   |
| **ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)** | **0** | **1** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)** | **0** | **0** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ** | **0** | **1** |   |
| **ΆΛΛΟ** | **7** | **8** |   |
| **Ε. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ** |
| **ΓΙΑ ΓΡΑΠΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**  |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** |
| **ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΆΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π. κ.λ.π) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ** | **ΆΛΛΟ** |   |
| **35** | **80%** | **8%** | **4%** | **0%** | **8%** |   |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** |
| **ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Η ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)** | **Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ** | **ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΕΞΕΤΑΣΤΕΙ (ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)** | **ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΠΌ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΆΛΛΟ** |   |
| **4** | **20%** | **40%** | **0%** | **20%** | **20%** |   |
| **ΓΙΑ ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**  |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ** | **ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ** | **ΆΛΛΟ** |
| **75** | **100%** | **0%** | **0%** | **0%** |
| **ΣΤ. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ - ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ**  |
| **ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ)** | **ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ** |
| **ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ** | **ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ ΑΠΌ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ** | **ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΑΠΌ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΆΛΛΟ** |
| **9** | **16** | **8** | **0** | **0** |
| **ΑΠΌ ΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ:** |
| **ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **8,20%** |  |  |  |  |  |
| **ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **91,80%** |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ / ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ ΤΟΥ Ε.Σ.Υ. (Ν.4368/2016 ΦΕΚ21Α')** |
| **Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ: 6Η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ, ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ, ΗΠΕΙΡΟΥ ΚΑΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ** |
| **Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ** |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ**  | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ** | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ** | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ**  | **ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ** |
| **403** | **113** | **290** | **1190** | **98** |
| **Γ. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΗΝ ΟΠΟΊΑ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΟΙ ΓΡΑΠΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ** |
| **ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΣΕ ΑΛΛΟΝ ΦΟΡΕΑ ( Ο ΟΠΟΙΟΣ ΤΗ ΔΙΑΒΙΒΑΣΕ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ)** |   |
| **87** | **34** | **11** |   |
| **Δ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ & ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**  |
|  | **ΓΡΑΠΤΕΣ**  | **ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ** | **SUM E** |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **37** | **34** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **5** | **2** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **10** | **9** |  |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **14** | **8** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **1** | **0** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **1** | **2** |   |
| **ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ** | **2** | **0** |   |
| **ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ** | **1** | **1** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ** | **3** | **28** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ** | **6** | **23** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ** | **1** | **8** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ** | **1** | **3** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ** | **8** | **8** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **1** | **4** |   |
| **ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ** | **0** | **5** |   |
| **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ** | **1** | **0** |   |
| **ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)** | **9** | **116** |   |
| **ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ** | **3** | **1** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **4** | **8** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **4** | **11** |   |
| **ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **1** | **4** |   |
| **ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)** | **2** | **2** |   |
| **ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)** | **5** | **7** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ** | **0** | **0** |  |
| **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ** | **4** | **11** |  |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ** | **ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ** | **2** | **12** |   |
| **ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ** | **0** | **4** |   |
| **ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ** | **0** | **5** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **1** | **6** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**  | **0** | **3** |   |
| **ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ**  | **5** | **8** |   |
| **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ** | **0** | **19** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)** | **1** | **3** |   |
| **ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ** | **0** | **0** |   |
| **ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ** | **1** | **0** |   |
| **ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ** | **0** | **6** |   |
| **ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ** | **1** | **12** |   |
| **ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)** | **2** | **127** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)** | **1** | **0** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ** | **0** | **2** |   |
| **ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ** | **0** | **4** |   |
| **ΆΛΛΟ** | **1** | **5** |   |
| **Ε. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ** |
| **ΓΙΑ ΓΡΑΠΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**  |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** |
| **ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΆΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π. κ.λ.π) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ** | **ΆΛΛΟ** |   |
| **78** | **78%** | **10%** | **1%** | **0%** | **11%** |   |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** |
| **ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Η ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)** | **Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ** | **ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΕΞΕΤΑΣΤΕΙ (ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)** | **ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΠΌ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΆΛΛΟ** |   |
| **35** | **32%** | **22%** | **8%** | **14%** | **24%** |   |
| **ΓΙΑ ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**  |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ** | **ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ** | **ΆΛΛΟ** |
| **276** | **98%** | **1%** | **1%** | **0%** |
| **ΣΤ. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ - ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ**  |
| **ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ)** | **ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ** |
| **ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ** | **ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ ΑΠΌ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ** | **ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΑΠΌ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΆΛΛΟ** |
| **106** | **62** | **63** | **1** | **24** |
| **ΑΠΌ ΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ:** |
| **ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **30,0%** |  |  |  |  |  |
| **ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **70,0%** |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ / ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ ΤΟΥ Ε.Σ.Υ. (Ν.4368/2016 ΦΕΚ21Α')** |
| **Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ: 7Η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ** |
| **Β. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ - ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ** |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ**  | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ** | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ** | **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ Η ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ**  | **ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ** |
| **485** | **80** | **405** | **32** | **56** |
| **Γ. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΗΝ ΟΠΟΊΑ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ ΟΙ ΓΡΑΠΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ** |
| **ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΣΕ ΑΛΛΟΝ ΦΟΡΕΑ ( Ο ΟΠΟΙΟΣ ΤΗ ΔΙΑΒΙΒΑΣΕ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ)** |   |
| **63** | **20** | **3** |
| **Δ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ & ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**  |
|  | **ΓΡΑΠΤΕΣ**  | **ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **18** | **6** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **5** | **1** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **7** | **74** |  |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **5** | **4** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **1** | **0** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **2** | **1** |   |
| **ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ** | **1** | **0** |   |
| **ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ** | **1** | **1** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ** | **6** | **53** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ** | **2** | **9** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ** | **0** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ** | **2** | **66** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ** | **2** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **0** | **0** |   |
| **ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ** | **0** | **10** |   |
| **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)** | **0** | **0** |   |
| **ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **0** | **0** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **0** | **0** |   |
| **ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **2** | **0** |   |
| **ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)** | **7** | **15** |   |
| **ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)** | **5** | **26** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ** | **1** | **0** |  |
| **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ** | **1** | **1** |  |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ** | **ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ** | **3** | **30** |   |
| **ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ** | **1** | **20** |   |
| **ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ** | **3** | **14** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **3** | **20** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**  | **1** | **1** |   |
| **ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ**  | **1** | **1** |   |
| **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ** | **0** | **21** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)** | **1** | **0** |   |
| **ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ** | **0** | **0** |   |
| **ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ** | **0** | **0** |   |
| **ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ** | **3** | **16** |   |
| **ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ** | **0** | **0** |   |
| **ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)** | **0** | **0** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)** | **0** | **0** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ** | **1** | **0** |   |
| **ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ** | **0** | **0** |   |
| **ΆΛΛΟ** | **9** | **16** |   |
| **Ε. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ** |
| **ΓΙΑ ΓΡΑΠΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**  |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** |
| **ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η Ε.Δ.Ε. ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΕ ΆΛΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ (Υ.ΠΕ, Σ.Ε.Υ.Υ.Π. κ.λ.π) ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ** | **ΆΛΛΟ** |   |
| **66** | **53%** | **6%** | **0%** | **0%** | **41%** |   |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** |
| **ΕΚΚΡΕΜΕΙ Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ (Η ΤΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ Η ΤΗΣ Ε.Δ.Ε.)** | **Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΕ ΑΜΕΣΑ** | **ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΕΞΕΤΑΣΤΕΙ (ΑΚΑΤΑΛΗΠΤΟ / ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΠΟΛΙΤΗ Κ.Λ.Π.)** | **ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΠΌ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΆΛΛΟ** |   |
| **14** | **11%** | **69%** | **2%** | **4%** | **14%** |   |
| **ΓΙΑ ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**  |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ** | **ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ** | **ΆΛΛΟ** |
| **396** | **96%** | **0%** | **0%** | **4%** |
| **ΣΤ. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ - ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ**  |
| **ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΚ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ)** | **ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ** |
| **ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ** | **ΛΗΨΗ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ ΑΠΌ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ** | **ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΑΠΌ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **ΆΛΛΟ** |
| **1** | **14** | **2** | **0** | **0** |
| **ΑΠΌ ΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ (ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ) ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ:** |
| **ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **0,20%** |  |  |  |  |  |
| **ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **99,80%** |  |  |  |  |  |