|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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%** |  |  |  |  |  |