**ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΓΠΔΛΥΥ Β’ ΕΞΑΜΗΝΟΥ 2018**

|  |
| --- |
| **Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ: 1H 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** |
| **2178** | **317** | **1861** | **797** | **577** |
| **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)** |   |
| **221** | **70** | **36** |   |
| **Δ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ & ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**  |
|  | **ΓΡΑΠΤΕΣ**  | **ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **54** | **127** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **24** | **54** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **25** | **71** |  |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **36** | **76** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **15** | **35** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **5** | **35** |   |
| **ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ** | **5** | **10** |   |
| **ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ** | **0** | **7** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ** | **10** | **84** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ** | **10** | **69** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ** | **1** | **27** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ** | **2** | **45** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ** | **4** | **50** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ** | **8** | **68** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **12** | **38** |   |
| **ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ** | **0** | **9** |   |
| **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ** | **0** | **57** |   |
| **ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)** | **45** | **109** |   |
| **ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ** | **1** | **45** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **1** | **22** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **4** | **13** |   |
| **ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **5** | **12** |   |
| **ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)** | **1** | **53** |   |
| **ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)** | **10** | **47** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ** | **0** | **22** |  |
| **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ** | **4** | **45** |  |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ** | **ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ** | **6** | **73** |   |
| **ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ** | **3** | **50** |   |
| **ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ** | **12** | **41** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **5** | **66** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**  | **2** | **31** |   |
| **ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ**  | **6** | **23** |   |
| **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ** | **6** | **31** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)** | **5** | **49** |   |
| **ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ** | **4** | **9** |   |
| **ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ** | **1** | **4** |   |
| **ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ** | **6** | **62** |   |
| **ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ** | **1** | **50** |   |
| **ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)** | **4** | **52** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)** | **4** | **17** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ** | **1** | **21** |   |
| **ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ** | **7** | **49** |   |
| **ΆΛΛΟ** | **12** | **132** |   |
| **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** |   |
| **260** | **167** | **5** | **2** | **0** | **86** |   |
| **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** |   |
| **57** | **26** | **17** | **8** | **4** | **2** |   |
| **ΓΙΑ ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**  |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ** | **ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ** | **ΆΛΛΟ** |
| **1861** | **1836** | **0** | **5** | **20** |
| **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** | **207** | **34** | **1** | **3** |

**ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒIΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **10,2%** |
| **ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ**  | **89,8%** |

|  |
| --- |
| **Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ: 2Η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ & 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** |
| **855** | **154** | **701** | **685** | **197** |
| **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)** |   |
| **84** | **67** | **6** |   |
| **Δ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ & ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**  |
|  | **ΓΡΑΠΤΕΣ**  | **ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **32** | **68** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **11** | **5** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **9** | **10** |  |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **11** | **18** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **6** | **2** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **3** | **2** |   |
| **ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ** | **0** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ** | **10** | **71** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ** | **5** | **42** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ** | **1** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ** | **0** | **6** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ** | **3** | **154** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ** | **3** | **9** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **4** | **6** |   |
| **ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ** | **1** | **2** |   |
| **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ** | **0** | **1** |   |
| **ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)** | **8** | **86** |   |
| **ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **1** | **12** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **5** | **5** |   |
| **ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **7** | **4** |   |
| **ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)** | **0** | **0** |   |
| **ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)** | **1** | **6** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ** | **1** | **2** |  |
| **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ** | **2** | **48** |  |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ** | **ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ** | **3** | **10** |   |
| **ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ** | **1** | **8** |   |
| **ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ** | **0** | **5** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **6** | **44** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**  | **2** | **3** |   |
| **ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ**  | **6** | **16** |   |
| **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ** | **3** | **3** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)** | **13** | **16** |   |
| **ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ** | **1** | **1** |   |
| **ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ** | **2** | **1** |   |
| **ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ** | **1** | **8** |   |
| **ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ** | **2** | **1** |   |
| **ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)** | **0** | **4** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)** | **3** | **6** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ** | **0** | **13** |   |
| **ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ** | **0** | **1** |   |
| **ΆΛΛΟ** | **7** | **48** |   |
| **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** |   |
| **126** | **107** | **6** | **5** | **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** |   |
| **30** | **9** | **8** | **5** | **7** | **1** |   |
| **ΓΙΑ ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**  |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ** | **ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ** | **ΆΛΛΟ** |
| **701** | **696** | **2** | **3** | **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** |
| **84** | **77** | **19** | **8** | **0** |

**ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒIΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **10,2%** |
| **ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ**  | **89,8%** |

|  |
| --- |
| **Α. 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** |
| **218** | **103** | **115** | **816** | **346** |
| **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)** |   |
| **86** | **13** | **5** |   |
| **Δ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ & ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**  |
|  | **ΓΡΑΠΤΕΣ**  | **ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **18** | **2** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **8** | **0** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **9** | **3** |  |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **7** | **5** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **3** | **4** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **3** | **2** |   |
| **ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ** | **0** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ** | **3** | **6** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ** | **3** | **3** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ** | **1** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ** | **4** | **4** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ** | **0** | **1** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ** | **6** | **3** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **2** | **5** |   |
| **ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ** | **0** | **11** |   |
| **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)** | **5** | **14** |   |
| **ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **0** | **1** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **0** | **2** |   |
| **ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **3** | **0** |   |
| **ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)** | **3** | **0** |   |
| **ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)** | **5** | **0** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ** | **0** | **1** |  |
| **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ** | **2** | **10** |  |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ** | **ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ** | **1** | **1** |   |
| **ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **11** | **9** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**  | **3** | **2** |   |
| **ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ**  | **2** | **13** |   |
| **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ** | **0** | **1** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)** | **2** | **1** |   |
| **ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ** | **1** | **0** |   |
| **ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ** | **0** | **2** |   |
| **ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ** | **0** | **6** |   |
| **ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ** | **0** | **2** |   |
| **ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)** | **0** | **2** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)** | **2** | **0** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ** | **0** | **0** |   |
| **ΆΛΛΟ** | **1** | **0** |   |
| **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** |   |
| **99** | **59** | **4** | **2** | **0** | **34** |   |
| **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** | **0** | **1** | **0** | **1** | **2** |   |
| **ΓΙΑ ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**  |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ** | **ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ** | **ΆΛΛΟ** |
| **115** | **115** | **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** |
| **3** | **7** | **2** | **0** | **0** |

**ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒIΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **1,4%** |
| **ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ**  | **98,6%** |

|  |
| --- |
| **Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ: 4H ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & 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** |
| **324** | **130** | **194** | **702** | **253** |
| **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)** |   |
| **80** | **40** | **11** |   |
| **Δ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ & ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**  |
|  | **ΓΡΑΠΤΕΣ**  | **ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **17** | **16** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **12** | **7** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **7** | **5** |  |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **10** | **6** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **1** | **2** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **0** | **1** |   |
| **ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ** | **0** | **1** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ** | **9** | **10** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ** | **13** | **3** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ** | **1** | **3** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ** | **1** | **3** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ** | **3** | **4** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **2** | **1** |   |
| **ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ** | **2** | **2** |   |
| **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)** | **20** | **61** |   |
| **ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **0** | **0** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **1** | **1** |   |
| **ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **2** | **0** |   |
| **ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)** | **2** | **9** |   |
| **ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)** | **5** | **9** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ** | **0** | **5** |  |
| **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ** | **0** | **2** |  |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ** | **ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ** | **4** | **9** |   |
| **ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ** | **0** | **2** |   |
| **ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ** | **3** | **3** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **4** | **3** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**  | **1** | **1** |   |
| **ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ**  | **0** | **8** |   |
| **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ** | **0** | **3** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)** | **4** | **2** |   |
| **ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ** | **0** | **0** |   |
| **ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ** | **1** | **2** |   |
| **ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ** | **1** | **2** |   |
| **ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ** | **1** | **8** |   |
| **ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)** | **1** | **3** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)** | **0** | **0** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ** | **2** | **0** |   |
| **ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ** | **2** | **1** |   |
| **ΆΛΛΟ** | **8** | **10** |   |
| **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** |   |
| **110** | **70** | **3** | **1** | **0** | **36** |   |
| **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** |   |
| **20** | **3** | **0** | **1** | **14** | **2** |   |
| **ΓΙΑ ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**  |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ** | **ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ** | **ΆΛΛΟ** |
| **194** | **163** | **2** | **22** | **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** |
| **32** | **24** | **7** | **0** | **7** |

**ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒIΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **10,5%** |
| **ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ**  | **89,5%** |

|  |
| --- |
| **Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ: 5H ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ & 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** |
| **157** | **72** | **85** | **160** | **136** |
| **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)** |   |
| **57** | **11** | **4** |   |
| **Δ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ & ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**  |
|  | **ΓΡΑΠΤΕΣ**  | **ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ** | **SUM E** |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **11** | **11** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **5** | **11** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **4** | **4** |  |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **7** | **0** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **1** | **0** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **1** | **0** |   |
| **ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ** | **2** | **0** |   |
| **ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ** | **1** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ** | **3** | **17** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ** | **3** | **4** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ** | **0** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ** | **0** | **5** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ** | **1** | **2** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **1** | **1** |   |
| **ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ** | **0** | **0** |   |
| **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ** | **2** | **0** |   |
| **ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)** | **0** | **7** |   |
| **ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **0** | **6** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **0** | **2** |   |
| **ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **20** | **3** |   |
| **ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)** | **0** | **0** |   |
| **ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)** | **1** | **2** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ** | **0** | **0** |  |
| **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ** | **0** | **7** |  |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ** | **ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ** | **0** | **9** |   |
| **ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ** | **3** | **3** |   |
| **ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **0** | **8** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**  | **1** | **1** |   |
| **ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ**  | **3** | **2** |   |
| **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ** | **1** | **0** |   |
| **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** | **0** |   |
| **ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)** | **0** | **1** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)** | **2** | **1** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ** | **3** | **5** |   |
| **ΆΛΛΟ** | **2** | **0** |   |
| **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** |   |
| **72** | **62** | **7** | **0** | **0** | **3** |   |
| **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** |   |
| **0** | **0** | **0** | **0** | **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** |
| **85** | **84** | **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** |
| **5** | **16** | **2** | **1** | **0** |

**ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒIΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **3,2%** |
| **ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ**  | **96,8%** |

|  |
| --- |
| **Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΦΟΡΕΑ: 6H ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ, ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ, ΗΠΕΙΡΟΥ & 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** |
| 2254 | 148 | 2106 | 1277 | 73 |
| **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)** |   |
| 106 | 57 | 6 |   |
| **Δ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ & ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**  |
|  | **ΓΡΑΠΤΕΣ**  | **ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **39** | **12** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **10** | **10** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **6** | **8** |  |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **16** | **7** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **4** | **1** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **2** | **1** |   |
| **ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ** | **0** | **1** |   |
| **ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ** | **1** | **1** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ** | **5** | **219** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ** | **7** | **8** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ** | **0** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ** | **7** | **4** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ** | **5** | **5** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **0** | **4** |   |
| **ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ** | **1** | **5** |   |
| **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ** | **2** | **7** |   |
| **ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)** | **6** | **1613** |   |
| **ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ** | **0** | **1** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **2** | **215** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **3** | **1** |   |
| **ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **2** | **1** |   |
| **ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)** | **4** | **1** |   |
| **ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)** | **3** | **28** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ** | **0** | **0** |  |
| **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ** | **1** | **26** |  |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ** | **ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ** | **3** | **14** |   |
| **ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ** | **1** | **1** |   |
| **ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ** | **2** | **5** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **5** | **12** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**  | **2** | **2** |   |
| **ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ**  | **4** | **2** |   |
| **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ** | **0** | **124** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)** | **3** | **7** |   |
| **ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ** | **0** | **1** |   |
| **ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ** | **0** | **0** |   |
| **ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ** | **0** | **2** |   |
| **ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ** | **1** | **2** |   |
| **ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)** | **0** | **100** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)** | **1** | **1** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ** | **0** | **2** |   |
| **ΆΛΛΟ** | **8** | **89** |   |
| **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** |   |
| **107** | **73** | **15** | **3** | **1** | **15** |   |
| **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** |   |
| **41** | **8** | **12** | **14** | **5** | **2** |   |
| **ΓΙΑ ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**  |
| **ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ** | **ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ** | **ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ** | **ΔΕΝ ΕΓΙΝΑΝ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ** | **ΆΛΛΟ** |
| 2106 | 1838 | 4 | 256 | 8 |
| **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** |
| 74 | 61 | 6 | 4 | 0 |

**ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒIΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **3,3%** |
| **ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ**  | **96,7%** |

|  |
| --- |
| **Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΦΟΡΕΑ: 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** |
| 39 | 23 | 16 | 11 | 50 |
| **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)** |   |
| 18 | 5 | 0 |   |
| **Δ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ & ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**  |
|  | **ΓΡΑΠΤΕΣ**  | **ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **5** | **6** | **29** |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **2** | **1** |  |
| **ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ - ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **1** | **0** |  |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **0** | **4** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **0** | **0** |   |
| **ΠΛΗΜΜΕΛΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑ - ΛΑΘΟΣ ΛΟΙΠΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **2** | **0** |   |
| **ΧΡΗΜΑΤΙΣΜΟΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΡΑΤΣΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ** | **0** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ** | **1** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ** | **1** | **1** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ** | **1** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ** | **0** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΛΙΝΙΚΩΝ** | **2** | **0** |   |
| **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **0** | **0** |   |
| **ΔΙΑΚΟΜΙΔΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΕΚΑΒ** | **0** | **0** |   |
| **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑΣ** | **2** | **0** |   |
| **ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ)** | **0** | **0** |   |
| **ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ** | **2** | **0** |   |
| **ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **0** | **0** |   |
| **ΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ** | **1** | **0** |   |
| **ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ (ΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΡΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗ, ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ Κ.Λ.Π.)** | **2** | **0** |   |
| **ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Κ.Λ.Π.)** | **1** | **2** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ** | **0** | **0** |  |
| **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗ** | **0** | **1** |  |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ / ΤΗΡΗΣΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ** | **ΓΙΑ ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ** | **1** | **0** |   |
| **ΓΙΑ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ** | **0** | **0** |   |
| **ΓΙΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ** | **3** | **0** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΤΕΙ / ΤΕΠ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ** | **0** | **0** |   |
| **ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**  | **0** | **0** |   |
| **ΑΝΑΒΟΛΗ / ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ**  | **1** | **0** |   |
| **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ** | **0** | **0** |   |
| **ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ (Π.Χ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΟ ΦΑΚΕΛΟ)** | **0** | **0** |   |
| **ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ** | **0** | **0** |   |
| **ΑΠΩΛΕΙΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ** | **0** | **0** |   |
| **ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ** | **0** | **0** |   |
| **ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ** | **1** | **0** |   |
| **ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ (ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ Κ.Λ.Π.)** | **0** | **0** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ (Π.Χ. ΤΗΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΡΙΟΥ)** | **0** | **0** |   |
| **ΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΙΚΑΠΝΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ** | **0** | **1** |   |
| **ΚΛΟΠΗ / ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ** | **0** | **0** |   |
| **ΆΛΛΟ** | **0** | **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** |   |
| **23** | **17** | **0** | **0** | **0** | **6** |   |
| **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** |   |
| **0** | **0** | **0** | **0** | **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** |
| 16 | 16 | 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** |
| 7 | 7 | 6 | 0 | 0 |

**ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΟΠΟΥ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒIΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΛΗΠΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ** | **17,9%** |
| **ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ**  | **82,1%** |