**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%** |