



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
UNIVERSITY OF PELOPONNESE



ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ, ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.

**Τίτλος Διπλωματικής: Η αξιολόγηση των Γραφείων Προστασίας
Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας.**

Όνοματεπώνυμο: Παπαγεωργίου Γεωργία

Κόρινθος: 2020

Εγκεκριμένο από την Εξεταστική Επιτροπή:

**Επιβλέπων: Σουλιώτης Κυριάκος, Αναπληρωτής Καθηγητής Πολιτικής Υγείας,
Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου**

**2^ο Μέλος: Σαρίδη Μαρία, Επιστημονική συνεργάτιδα του Πανεπιστημίου
Πελοποννήσου**

**3^ο Μέλος: Τόσκα Αικατερίνη, Επιστημονική συνεργάτιδα του Πανεπιστημίου
Πελοποννήσου**

**Δήλωση συμμόρφωσης με την ακαδημαϊκή δεοντολογία και την αποφυγή
λογοκλοπής**

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 18 (Λόγοι και διαδικασία διαγραφής από το ΠΙΜΣ) του Κανονισμού Λειτουργίας Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών, δηλώνω υπεύθυνα ότι για τη συγγραφή της Μεταπτυχιακής Διπλωματικής μου Εργασίας (ΜΔΕ) δεν χρησιμοποίησα ολόκληρο ή μέρος έργου άλλου δημιουργού ή τις ιδέες και αντιλήψεις άλλου δημιουργού χωρίς να γίνεται αναφορά στην πηγή προέλευσης (βιβλίο, άρθρο από εφημερίδα ή περιοδικό, ιστοσελίδα κλπ.).

Ημερομηνία: .../.../2020

Ο -Η Δηλ.....

(Υπογραφή)

Copyright © Παπαγεωργίου Γεωργία, 2020

Με επιφύλαξη κάθε δικαιώματος. All rights reserved.

Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας έκδοσης, εξολοκλήρου ή τμήματος αυτής για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση των μελετών για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τους συγγραφείς. Οι απόψεις και τα συμπεράσματα των κειμένων εκφράζουν τους συγγραφείς και μόνο.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Εισαγωγή: Δεν τίθεται αμφιβολία για το γεγονός του ότι η έννοια των δικαιωμάτων των ληπτών των υπηρεσιών υγείας έχει αποτελέσει ένα ζήτημα το οποίο απασχολεί έντονα αφενός το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό των ελληνικών δημόσιων νοσοκομειακών μονάδων και αφετέρου τα διοικητικά όργανα αυτών.

Σκοπός: Ο σκοπός της μελέτης ήταν η διερεύνηση των γνώσεων των επαγγελματιών υγείας οι οποίοι εργάζονται στα Αυτοτελή Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας, των επαγγελματιών υγείας οι οποίοι ενδέχεται να παραπέμπουν λήπτες στα γραφεία και των ίδιων των ληπτών υπηρεσιών υγείας που επισκέπτονται τα γραφεία όπως επίσης και η αξιολόγηση αυτών των Γραφείων, επικεντρώνοντας το ερευνητικό ενδιαφέρον στην παρουσίαση και στην ανάλυση του ζητήματος της διασφάλισης των δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας στις δημόσιες νοσοκομειακές μονάδες του Ελληνικού Εθνικού Συστήματος Υγείας (Ε.Σ.Υ.).

Υλικό-Μέθοδος: Η μελέτη διεξήχθη στο Γενικό Νοσοκομείο Κορίνθου και στο Γενικό Παναρκαδικό Νοσοκομείο Τρίπολης. Διανεμήθηκαν, στο Νοσοκομείο Κορίνθου 292 ερωτηματολόγια συνολικά και επεστράφησαν 252, δίνοντας ποσοστό ανταπόκρισης 86% και στο Νοσοκομείο Τρίπολης 251 ερωτηματολόγια συνολικά και επεστράφησαν 209 δίνοντας ποσοστό ανταπόκρισης 83%.

Αποτελέσματα: Η πλειοψηφία του δείγματος από το νοσοκομείο Κορίνθου (57,8%) απάντησε ότι γνωρίζει για την ύπαρξη του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου, ενώ το 63% από το νοσοκομείο Τρίπολης απάντησε αρνητικά. Το 58,3% των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Τρίπολης δεν είναι ικανοποιημένο από το γραφείο, όπως επίσης και το 39,5% από το νοσοκομείο Κορίνθου. Μόνο 1 άτομο από το Νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι έχει επιμορφωθεί σε θέματα προσωπικού, ενώ τα άλλα 2 άτομα απάντησαν αρνητικά.

Συμπεράσματα: Η πληροφόρηση και η πρόσβαση στα δικαιώματα των ασθενών βρίσκονται σε ικανοποιητικό βαθμό για τα νοσοκομεία της Κορίνθου και Τρίπολης, όμως τα εν λόγω γραφεία δεν έχουν επιτελέσει τον ρόλο τους ως προς την ενημέρωση των επαγγελματιών υγείας..

Λέξεις-κλειδιά: Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας, Δικαιώματα Ληπτών Υγείας, Εθνικό Σύστημα Υγείας, Δημόσια Νοσοκομεία.

ABSTRACT

Introduction: There is no doubt that the concept of the rights of health care recipients has been a matter of great concern both for the medical and nursing staff of the Greek public hospitals and for their administrative bodies.

Aim: The aim of the study was to investigate the knowledge of health professionals working in the Independent Health Care Rights Protection Offices, health professionals who may refer clients to the offices, and the health care recipients themselves who visit the offices as well as to evaluate the Health Care Rights Protection Offices, focusing on research interest in the presentation and analysis of the issue of safeguarding the rights of health care recipients in public hospitals of the Hellenic National Health System (N.H.S).

Material and methods: The study was conducted at Corinth General Hospital and Tripoli General Hospital. A total of 292 questionnaires were distributed at Corinth Hospital and 252 were returned, giving 86% response rate, and 251 questionnaires were returned to Tripolis Hospital and 209 returned, giving 83% response rate.

Results: The majority of the sample from Corinth Hospital (57.8%) answered that they are aware of the existence of the Hospital Health Care Rights Protection Office, while 63% from Tripoli Hospital answered no. 58.3% of health professionals from Tripoli Hospital are not satisfied with the office, as well as 39.5% from Corinth Hospital. Only 1 person from Corinth Hospital responded that they had been trained in personnel matters, while the other 2 people answered no.

Conclusions: Information and access to patients' rights are at a satisfactory level for hospitals in Corinth and Tripoli, but these offices have not played their part in informing health professionals.

Key words: Office for the Protection of Health Care Rights, Health Care Card Rights, National Health System, Greek Public Hospitals.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Πριν την παρουσίαση της διπλωματικής μου εργασίας αισθάνομαι την υποχρέωση να ευχαριστήσω ορισμένους ανθρώπους που έπαιξαν σημαντικό ρόλο στην πραγματοποίησή της.

Αρχικά θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή της διπλωματικής μου εργασίας κο Σουλιώτη Κυριάκο, Αναπληρωτή Καθηγητή Πολιτικής Υγείας για την πολύτιμη βοήθεια του.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την κα Σαρίδη Μαρία, Επιστημονική συνεργάτιδα του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, για την υποστήριξή της και τις συμβουλές της καθ' όλη τη διάρκεια της διεξαγωγής της έρευνας αυτής.

Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω την κα Τόσκα Αικατερίνη, Επιστημονική συνεργάτιδα του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, για την βοήθειά της και την καθοδήγησή της, στην εκπόνηση αυτής της μελέτης.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες εκφράζω στον σύζυγο και στην μητέρα μου για την συμπαράσταση και την κατανόηση που μου πρόσφεραν βοηθώντας στην φροντίδα των παιδιών μου έτσι ώστε να μπορώ να διεκπεραιώσω αυτή την έρευνα.

Αδιαμφισβήτητα, η παρουσία τους δίπλα μου και η εν γένει στήριξή τους ήταν και θα είναι καθοριστικής σημασίας τόσο για εμένα όσο και για την πρόοδό μου.

Ευχαριστώ.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Εισαγωγή	11
Βιβλιογραφική/Νομολογική Ανασκόπηση	
<i>1^ο Κεφάλαιο</i>	
1.1. Οι βασικές αρχές του Εθνικού Συστήματος Υγείας (ΕΣΥ) της Ελλάδας.....	13
1.2. Τα δικαιώματα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας.....	15
1.3. Οι πιθανές αιτίες παράλειψης - προάσπισης των δικαιωμάτων των ασθενών.....	16
1.4. Η ανάγκη προστασίας δικαιωμάτων.....	19
1.5. Περιγραφή του λειτουργικού πλαισίου των γραφείων προστασίας δικαιωμάτων ληπτών υπηρεσιών υγείας	20
1.6. Οι στόχοι των γραφείων προστασίας δικαιωμάτων ληπτών υπηρεσιών υγείας	22
1.7. Η στελέχωση των γραφείων προστασίας δικαιωμάτων ληπτών υπηρεσιών υγείας	22
1.8. Τα γραφεία προστασίας δικαιωμάτων ληπτών υπηρεσιών υγείας στο εξωτερικό.....	23
Μεθοδολογία	
<i>2^ο Κεφάλαιο</i>	
2.1 Σκοποί και υποθέσεις της μελέτης.....	26
2.2 Το δείγμα της μελέτης – Μέθοδος.....	26
2.3 Σχεδιασμός της μελέτης.....	28
2.4 Το Ερωτηματολόγιο.....	29
2.4.1 Διαδικασία συλλογής των δεδομένων.....	29
2.4.2 Εργαλείο μελέτης.....	30
2.4.3 Περιορισμοί και αδύνατα σημεία της μελέτης.....	30

Αποτελέσματα-Ανάλυση-Συζήτηση

3^ο Κεφάλαιο

3.1 Στατιστική ανάλυση.....	32
3.2 Εργαζόμενοι στα γραφεία προστασίας δικαιωμάτων των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας.....	33
3.2.1. Στοιχεία υπαλλήλων.....	33
3.2.2. Ειδική Εκπαίδευση στο πεδίο της προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας ή του Δίκαιου Υγείας.....	34
3.2.3 Χαρακτηριστικά Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας.....	35
3.2.4. Χαρακτηριστικά Διαδικασιών.....	37
3.3 Επαγγελματίες υγείας.....	44
3.3.1. Δημογραφικά χαρακτηριστικά επαγγελματιών υγείας.....	44
3.3.2. Αξιολόγηση Εντυπώσεων.....	45
3.3.3. Ανάλυση σε σύγκριση με τα Κοινωνικοδημογραφικά Χαρακτηριστικά του Δείγματος των Επαγγελματιών Υγείας	63
3.4 Λήπτες/ριες υπηρεσιών υγείας.....	80
3.4.1. Δημογραφικά στοιχεία.....	80
3.4.2 Αξιολόγηση Εντυπώσεων.....	82
3.4.3. Ανάλυση σε σύγκριση με τα Κοινωνικοδημογραφικά Χαρακτηριστικά του Δείγματος των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.....	106
3.5 Συζήτηση.....	107
Συμπεράσματα.....	112
Βιβλιογραφία.....	114
Παράρτημα.....	119

1. Έντυπο αίτησης προς το Επιστημονικό Συμβούλιο.....	119
2. Ερευνητικό Πρωτόκολλο.....	121
3. Άδεια 6 ^{ης} ΥΠΕ.....	125
4. Έντυπο Ενημερωμένης Συγκατάθεσης.....	126
5. Ερωτηματολόγιο Εργαζομένων γραφείου.....	128
6. Ερωτηματολόγιο Επαγγελματιών Υγείας.....	138
7. Ερωτηματολόγιο Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.....	146

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Δεν τίθεται αμφιβολία για το γεγονός του ότι η προάσπιση και διασφάλιση των δικαιωμάτων από τα οποία διακατέχονται οι λήπτες και οι λήπτριες των υπηρεσιών υγείας του Ελληνικού Συστήματος Υγείας (ΕΣΥ) έχουν αποτελέσει αντικείμενο μελέτης και διερεύνησης. πολλών μελετητών της ελληνικής βιβλιογραφίας. Πέραν αυτού, έχουν απασχολήσει σε αξιοπρόσεκτο βαθμό τις διοικήσεις των πρωτοβαθμίων, δευτεροβαθμίων και τριτοβάθμιων νοσοκομειακών μονάδων του ελληνικού δημοσίου τομέα. Ο λόγος έγκειται στο γεγονός του ότι η ακούσια ή εκούσια παράλειψη και μη κάλυψή τους επιφέρει ως απότοκο την πρόκληση μίας σειράς ανωμαλιών επί του λειτουργικού και οργανωτικού πλαισίου των ελληνικών νοσοκομείων οι οποίες με τη σειρά τους προκαλούνται από τις έντονες διαμαρτυρίες και προσφυγές των ασθενών στα ελληνικά δικαστήρια.

Για λόγους αποφυγής τέτοιου είδους ανεπιθύμητων καταστάσεων, διενεργήθηκε η ίδρυση του λεγόμενου Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας, το οποίο με αφορμή την σπουδαιότητα και βαρύνουσα σημασία του ζητήματος της προάσπισης των δικαιωμάτων του κοινού στην διαδικασία της λήψης υπηρεσιών υγείας, θα αποτελέσει και το επίκεντρο της διερεύνησής μας στο πλαίσιο της παρούσης διπλωματικής εργασίας.

Το εν λόγω ζήτημα μεθοδολογικά πρόκειται να προσεγγιστεί αφενός από βιβλιογραφικά και αφετέρου από νομολογικής ανασκόπησης. Στο πλαίσιο της νομολογικής ανασκόπησης λήφθηκαν υπόψιν και παρατέθηκαν οι ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις σχετικών με το εν λόγω ζήτημα νόμων αλλά και η πρόσφατη εκδοθείσα Υπουργική Απόφαση η οποία δημοσιεύθηκε επί του ΦΕΚ 662/τεύχος Β'/02-03-2017.

Στο πλαίσιο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης της παρούσης αξιοποιήθηκαν χρήσιμα πληροφοριακά στοιχεία τα οποία είναι άμεσα συνυφασμένα με το πραγματεύον επί της παρούσης ζήτημα και τα οποία αντλήθηκαν από έγκυρες επιστημονικές πηγές νομίμως δημοσιευμένες ή αναρτημένες στο διαδίκτυο.

Η αναζήτηση όσων πηγών αντλήθηκαν από το διαδίκτυο, διενεργήθηκε μέσω του Google Scholar και κυρίως μέσω της διακριτής ή/και συνδυαστικής χρήσης των εξής λέξεων-κλειδιών: Δικαιώματα, Λήπτες, Υπηρεσίες Υγείας, Νοσοκομεία, Δημόσιος Τομέας, ΕΣΥ, Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.

Αναλυτικότερα, επί του πρώτου κεφαλαίου της παρούσης, διενεργείται η βιβλιογραφική και νομολογική ανασκόπηση αυτής. Πιο συγκεκριμένα, αρχικά αναφερόμαστε στις βασικές αρχές

που διέπουν το ΕΣΥ, ενώ εν συνεχεία σειρά έχει η αναφορά των δικαιωμάτων των ληπτών και ληπτριών υπηρεσιών υγείας. Κατόπιν, αναφέρονται οι βασικές αιτίες που είναι δυνατό να οδηγήσουν σε εκούσια παράλειψη κάλυψης των εν λόγω δικαιωμάτων, καθώς επίσης και στην ενυπάρχουσα αναγκαιότητα της κάλυψής τους. Σειρά έχει η περιγραφή του λειτουργικού πλαισίου του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας, των στόχων αυτού και τέλος, αναφερόμαστε σε ζητήματα άμεσα συνυφασμένα με την στελέχωσή του καθώς επίσης και στον τρόπο με τον οποίο αυτή διενεργείται βάσει σχετική Υπουργικής Απόφασης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ/ΝΟΜΟΛΟΓΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

1.1 ΟΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΣΥ) ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Οι αρχές που διέπουν το Εθνικό Σύστημα Υγείας (ΕΣΥ) και μέσω της τήρησης και κάλυψης των οποίων διασφαλίζεται η κάλυψη των δικαιωμάτων των ληπτών και ληπτριών υπηρεσιών υγείας είναι οι κάτωθι:

Η αρχή της νομιμότητας: ουσιαστικά πρόκειται για την υποχρέωση την οποία φέρει η διοίκηση να προβαίνει σε πράξεις και ενέργειες κατά απόλυτη συμφωνία με τους κανόνες δικαίου όπως αυτοί ισχύουν την εκάστοτε χρονική περίοδο (Σημαντήρης και Στραγαλινού, 2015).

Ουσιαστικά, πρόκειται για μία αρχή την οποία διέπουν δύο μεταξύ τους διαφοροποιημένες έννοιες. Στο πλαίσιο της πρώτης έννοιας, οι ενέργειες και δράσεις των αρμοδίων οργάνων των νομικών οντοτήτων δεν θα πρέπει σε καμία περίπτωση να αντιτίθενται στους κανόνες δικαίου. Στο πλαίσιο της δεύτερης έννοιας, οι ενέργειες στις οποίες προβαίνουν τα αρμόδια όργανα των νομικών οντοτήτων πρέπει απαραίτητως να συμφωνούν σε απόλυτο βαθμό με τους εν λόγω κανόνες οι οποίοι αν μη τι άλλο κρίνονται δεσμευτικοί για τη Δημόσια Διοίκηση (Σπηλιωτόπουλος, 2010).

Η αρχή της νομιμότητας θεωρείται ως μια εκ των βασικότερων αρχών από τις οποίες διέπεται ένα κράτος δικαίου και συν τοις άλλοις από την συγκεκριμένη αρχή καθορίζονται όλες οι περαιτέρω ενέργειες στις οποίες καλούνται να προβούν τα διοικητικά όργανα (Αλεξιάδης, 2000).

Η αρχή της ισότητας: μέσω της εν λόγω αρχής προσδιορίζεται η υποχρέωση την οποία ενέχουν τα διοικητικά όργανα αναφορικά με περιπτώσεις και καταστάσεις ισότιμης μεταχείρισης των πολιτών. Φυσικά, αναφερόμαστε σε κάθε περίπτωση σε ισότιμη μεταχείριση εξίσου όμοιων περιπτώσεων με την έννοια πάντοτε της ίδιας μεταχείρισης όμοιων περιπτώσεων (Σημαντήρης και Στραγαλινού, 2015).

Ως εκ τούτου τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου, συμπεριλαμβανομένων και των ελληνικών δημόσιων νοσοκομειακών μονάδων καθίσταται υποχρεωμένα να μην προβαίνουν σε διάκριση των διοικούμενων, δηλαδή των ληπτών και ληπτριών των υπηρεσιών υγείας όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών υγείας και εφόσον οι λήπτες και λήπτριες βρίσκονται υπό πανομοιότυπες συνθήκες (Γέροντας και συν, 2015).

Επίσης, η παροχή υπηρεσιών υγείας θα πρέπει απαραίτητως να βρίσκεται σε απόλυτη συμφωνία και αρμονία με τους κανόνες δικαίου (Σπηλιωτόπουλος, 2010).

Η αρχή της ουδετερότητας: πρόκειται για μια αρχή βάσει της οποίας με την οποία η λειτουργική δράση εκάστοτε νομικού προσώπου κρίνεται απαραίτητος να διαθέτει ως κεντρικό σημείο την προστασία και προάσπιση του δημοσίου συμφέροντος. Οιαδήποτε επιπρόσθετη δράση αυτού, μέσω της επιτέλεσης της οποίας επιδιώκεται η κάλυψη διαφορετικών συμφερόντων από τα αντίστοιχα του Δημοσίου, έρχεται σε σταθερή αντιδιαστολή με τη συγκεκριμένη αρχή (Γέροντας και συν, 2015).

Η αρχή της χρηστής διοίκησης: στο πλαίσιο της συγκεκριμένης αρχής τα εκάστοτε αρμόδια διοικητικά όργανα είναι υποχρεωμένα να προβαίνουν στην άσκηση των αρμοδιοτήτων και υποχρεώσεών τους σε απόλυτη συμφωνία με το λεγόμενο επικρατές «αίσθημα δικαίου». Με τον τρόπο αυτό από τη μια πλευρά επιτυγχάνεται η αποφυγή δογματικών πρακτικών από τη διοίκηση και από την άλλη πλευρά επιτυγχάνεται η προσαρμογή των κανόνων δικαίου στις επικρατούσες κοινωνικοοικονομικές συνθήκες (Ευστρατίου, 2014).

Η αρχή της καλής πίστης: σύμφωνα με αυτή την αρχή, δεν επιτρέπεται στη διοίκηση, λόγω δικών της παραλείψεων, να αρνηθεί στον πολίτη νόμιμες ευνοϊκές συνέπειες, οι οποίες προέκυψαν από αμέλεια των οργάνων της (Ακριβοπούλου και συν, 2015).

Η αρχή της καλής λειτουργίας: πρόκειται για μια αρχή η οποία επικεντρώνεται στην καλή λειτουργία της διοίκησης και βάσει αυτής η διοίκηση είναι υποχρεωμένη να δρα αφενός ταυτιζόμενη με τους κανόνες δικαίου και αφετέρου με τους κανόνες της επιστήμης. Μάλιστα, στο πλαίσιο της δράσης της πρέπει υποχρεωτικώς να λαμβάνει υπόψη τόσο την κοινή πείρα όσο και την αρχή της καλής πίστης, η οποία περιγράφηκε ανωτέρω και η οποία επίσης καθίσταται άμεσα συνυφασμένη με τις δράσεις στις οποίες προβαίνουν τα διοικητικά όργανα (Σπηλιωτόπουλος, 2010).

Η αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης: πρόκειται για μια αρχή απώτερος σκοπός της οποίας καθίσταται η προάσπιση των ληπτών και ληπτριών των υπηρεσιών υγείας από πιθανό

αιφνιδιασμό ο οποίος πιθανότατα καταλήξει σε υπονόμηση των δικαιωμάτων τους (Σημαντήρης και Στραγαλινού, 2015).

Η αρχή της ελεύθερης ανάπτυξης της προσωπικότητας: πρόκειται για μια αρχή η οποία χαρακτηρίζεται από καθολικότητα τη στιγμή κατά την οποία καθίσταται άμεσα συνυφασμένη με οιαδήποτε εκδήλωση του ανθρώπου εντός των κοινωνικοοικονομικών και πολιτικών πλαισίων της καθημερινότητας της κοινωνίας επί της οποίας διαβιώνει. Στο σημείο αυτό δε λαμβάνεται υπόψη το αν η εν λόγω εκδήλωση είναι θετική ή αρνητική (Σημαντήρης και Στραγαλινού, 2015).

Η αρχή της διαφάνειας και της φανεράς διοίκησης: στο πλαίσιο της συγκεκριμένης αρχής τα διοικητικά όργανα καθίστανται υποχρεωμένα για την διασφάλιση της βέλτιστης δημοσιότητας των από την πλευρά τους, αποφάσεων που έλαβαν και επιτελούμενων ενεργειών, προκειμένου η ελεγκτική διαδικασία αυτών να διευκολύνεται σε σημαντικό βαθμό (Σημαντήρης και Στραγαλινού, 2015; Σπηλιωτόπουλος, 2010).

Η αρχή της αμεροληψίας: ουσιαστικά, πρόκειται για μια αρχή μέσω της τήρησης της οποίας τα διοικητικά όργανα ενός Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου συμπεριλαμβανομένων των ελληνικών δημόσιων νοσοκομείων καθίσταται υποχρεωμένα να προβαίνουν στην εγγύηση της αμερόληπτης κρίσης τους (Σημαντήρης και Στραγαλινού, 2015).

Η εν λόγω αρχή αποτελεί ειδικότερη έκφραση της αρχής του κράτους δικαίου και καθίσταται άμεσα συνυφασμένη ακόμα και με τη δυνατότητα που πρέπει να παρέχεται από την πλευρά των διοικητικών οργάνων προς τους πολίτες, έτσι ώστε αυτοί να λαμβάνουν από την πλευρά της διοίκησης όλα τα απαιτούμενα πληροφοριακά στοιχεία τα οποία έχουν άμεση σχέση με την υπόθεση που τους αφορά αλλά και με το δικαίωμα ακρόασης τους απέναντι στα εν λόγω διοικητικά όργανα, χωρίς εμπάθεια και προκατάληψη, έναντι των πολιτών (Ακριβοπούλου και συν, 2015).

1.2 ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Τα δικαιώματα των ληπτών και ληπτριών υπηρεσιών υγείας τα οποία επιδιώκεται να διασφαλίζονται στο λειτουργικό πλαίσιο των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας, όπως χαρακτηριστικά αναφέρονται επί του ΦΕΚ 662/Τεύχος Β'/02-03-2017 επί του οποίου δημοσιεύθηκε η σχετική Υπουργική Απόφαση είναι η παροχή έγκαιρων και ποιοτικών υπηρεσιών υγείας οι οποίες θα είναι κάθε φορά ανάλογες με τις διαθέσιμες

δυνατότητες του δημοσίου συστήματος παροχής υπηρεσιών υγείας, η ευρεία κάλυψη των ληπτών και ληπτριών, βάσει της τήρησης των νομοθετικών διατάξεων, η παροχή υπηρεσιών με γνώμονα την ικανοποίηση των ληπτών και ληπτριών και των αναγκών τους, η δυνατότητα, από την πλευρά του κοινού, λήψης υπηρεσιών υγείας προληπτικού χαρακτήρα, η πρόσβασή τους σε διαδικασίες που χαρακτηρίζονται από ασφάλεια και καινοτομία, καθώς και σε διαγνωστικές διαδικασίες πάντα κατ' αναλογία των δυνατοτήτων του συστήματος υγείας, ανάλογα με τις δυνατότητες του συστήματος, η όσο το δυνατόν μεγαλύτερη αποφυγή σωματικής και ψυχικής καταπόνησης και ταλαιπωρίας, ο σεβασμός στη αξιοπρέπεια και τις εξατομικευμένες ανάγκες του ασθενούς, η παροχή υπηρεσιών υγείας βάσει τήρησης των διαθέσιμων και ισχυόντων διαγνωστικής και θεραπευτικής φύσεως πρωτοκόλλων, η πληροφόρηση του λήπτη και λήπτριας για τα δικαιώματά τα οποία διαθέτει, καθώς επίσης και για την ιατρική κατάσταση στην οποία βρίσκεται, τις θεραπευτικές επιλογές που έχει και τον λόγο για τον οποίο έχει υποστεί τις μέχρι στιγμής ιατρικές επεμβάσεις, η ενεργός συμμετοχή του λήπτη και της λήπτριας στην διαδικασία της λήψης αποφάσεων αναφορικά με ζητήματα άμεσα συνυφασμένα με την υγεία του, η τήρηση του ιατρικού απορρήτου και των κανόνων ευγένειας και διακριτικότητας, η τήρηση των επιβαλλόμενων, από την πλευρά του εθνικού και κοινοτικού δικαίου, όρων, η φυσική αλλά και ηθική επανόρθωσή του σε περίπτωση κατά την οποία τα δικαιώματά του παραβιάστηκαν εκουσίως ή ακουσίως, η επικοινωνιακή εμπιστευτικότητα με το Γραφείο, ο σεβασμός της ιδιωτικής ζωής του, η ισότιμη και δίκαιη μεταχείρισή του, και τέλος, η παροχή της απαιτούμενης υποστήριξής του από την πλευρά του ιατρικού, διοικητικού και νοσηλευτικού προσωπικού των ελληνικών νοσοκομειακών μονάδων (ΦΕΚ 662/Τεύχος Β' /02-03-2017).

1.3 ΟΙ ΠΙΘΑΝΕΣ ΑΙΤΙΕΣ ΠΑΡΑΛΕΙΨΗΣ - ΠΡΟΑΣΠΙΣΗΣ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ

Όπως αναφέρθηκε ανωτέρω, η παροχή υπηρεσιών υγείας από την πλευρά των ελληνικών δημόσιων νοσοκομείων προς τους πολίτες θεωρείται ως μέγιστη υποχρέωση του ίδιου του ελληνικού κράτους. Ως εκ τούτου απώτερος σκοπός του συστήματος υγείας θεωρείται η ποιοτική παροχή των εν λόγω υπηρεσιών υγείας προς τους πολίτες οι οποίοι ουσιαστικά διαδραματίζουν το ρόλο των ληπτών και ληπτριών των υπηρεσιών αυτών. Ένας επιπρόσθετος αλλά εξίσου σημαντικός σκοπός του συστήματος υγείας είναι και η διασφάλιση της ασφάλειας των πολιτών κατά τη διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών υγείας προς αυτούς.

Συνεπώς, από τη μία πλευρά οι κρατικοί λειτουργοί και από την άλλη πλευρά το ανθρώπινο δυναμικό το οποίο εργάζεται επί των ελληνικών δημόσιων νοσοκομείων, είναι υποχρεωμένοι ανά πάσα στιγμή να εργάζονται προς την εν προκειμένω κατεύθυνση (Ρήγα, 2017).

Στο σημείο αυτό αξιοσημείωτο θεωρείται το γεγονός του ότι η κατηγοριοποίηση των ελληνικών νοσοκομειακών μονάδων σε πρωτοβάθμιες, δευτεροβάθμιες και τριτοβάθμιες, σε συνδυασμό με την ιεράρχηση αλλά και την ευρύτερη δομή των παρεχομένων εξ αυτών υπηρεσιών υγείας, που προβλέπονται από το νομοθετικό πλαίσιο των Ν.2889/2001 και Ν.3329/2005, καθίσταται δυο βαρύνουσας σημασίας παράγοντες οι οποίοι είναι άμεσα συνυφασμένοι ακόμα και με τον τρόπο άσκησης και λειτουργίας των διοικητικών οργάνων των εν λόγω νοσοκομειακών μονάδων ανεξαρτήτως από το σε ποια κατηγορία ανήκει η καθεμιά εξ αυτών (Σημαντήρη και Στραγαλινού, 2016).

Επιπροσθέτως, τονίζεται ότι στον οργανισμό εκάστοτε πρωτοβάθμιας, δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας νοσοκομειακής μονάδας, η οποία στις συνηθέστερες των περιπτώσεων υιοθετεί τη νομική μορφή της εκάστοτε αντίστοιχης Υπουργικής Απόφασης, διενεργείται η λεπτομερής περιγραφή του συνόλου των απαραίτητων διοικητικών οργάνων όπως είναι επί παραδείγματι ο Διοικητής, ο Αναπληρωτής Διοικητής και το ευρύτερο Διοικητικό Συμβούλιο, καθώς επίσης και η διάρθρωση των προσφερόμενων υπηρεσιών υγείας και οι αρμοδιότητες.

Με τον τρόπο αυτό, η προάσπιση των δικαιωμάτων των ληπτών και ληπτριών υπηρεσιών υγείας στις ελληνικές δημόσιες νοσοκομειακές μονάδες, ανεξαρτήτως της βαθμίδας επί της οποίας υπάγονται, δεν θεωρείται μια γενικότερη και ακαθόριστη έννοια, τη την στιγμή κατά την οποία στο πλαίσιο της δραστηριοποίησης της υφίστανται συγκεκριμένοι θεσμικοί κανόνες, η τήρηση των οποίων προϋποθέτει αφενός την υπόσταση συγκεκριμένων διαδικασιών και αφετέρου την αέναη λεπτομερή και έγκυρη ενημέρωση αλλά και την εκπαίδευση και επιμόρφωση των νοσοκομειακών στελεχών.

Η σειρά εκείνων των διαδικασιών τις οποίες η ευρύτερη ιεραρχία καθίσταται υποχρεωμένη να τηρεί και να εφαρμόζει, παρατίθενται σε επαρκή περιγραφική έκταση επί του πλαισίου του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, ο οποίος αντικατοπτρίζεται στις νομοθετικές διατάξεις του Ν. 2690/99. Πιο συγκεκριμένα, βαρύνουσας σημασίας σε σχέση με τα δικαιώματα τα οποία κατέχουν οι λήπτες και λήπτριες των υπηρεσιών υγείας κρίνονται οι διατάξεις του άρθρου 3 του ανωτέρω αναφερόμενου Κώδικα επί των οποίων διενεργείται αναφορά στην υποχρέωση των διοικητικών στελεχών και οργάνων περί ισότιμης μεταχείρισης των ληπτών και ληπτριών, δίχως να λαμβάνονται υπόψη χαρακτηριστικά στοιχεία δημογραφικού

περιεχομένου όπως είναι επί παραδείγματι η ηλικία, το φύλο, η φυλή προέλευσης και καταγωγής, η θρησκεία, η εθνότητα, καθώς επίσης και οι ευρύτερες πεποιθήσεις τους. Εξίσου σημαντικές κρίνονται οι νομοθετικές διατάξεις του άρθρου 4 του ανωτέρω αναφερόμενου Κώδικα επί των οποίων διενεργείται αναφορά στην ευρύτερη ακολουθούμενη διαδικασία επί του ζητήματος της χορήγησης βεβαιώσεων και πιστοποιητικών. Επί των νομοθετικών διατάξεων του άρθρου 5 του ανωτέρω αναφερόμενου Κώδικα πραγματοποιείται αναφορά στην ευρύτερη ακολουθούμενη διαδικασία της πρόσβασης στα απαιτούμενα έγγραφα. Επί των νομοθετικών διατάξεων του άρθρου 7 του ανωτέρω αναφερόμενου Κώδικα πραγματοποιείται αναφορά στην εγγύηση της αμεροληψίας από την οποία θα πρέπει απαραίτητως να διακατέχονται τα διοικητικά όργανα. Επί των νομοθετικών διατάξεων του άρθρου 10 του ανωτέρω αναφερόμενου Κώδικα πραγματοποιείται αναφορά στην τήρηση των προθεσμιών στα αιτήματα των ληπτών και ληπτριών των υπηρεσιών υγείας (Law Spot, 2019).

Ως εκ τούτου διαπιστώνεται ότι, πολλές φορές η ανεπιθύμητη παραβίαση των δικαιωμάτων των ληπτών και ληπτριών των υπηρεσιών υγείας, καθίσταται δυνατό να οφείλεται σε αμιγώς διοικητικούς λόγους, αποκλείοντας με τον τρόπο αυτόν την υπόσταση αιτιών ιατρικής και νοσηλευτικής φύσεως.

Οι ιατρικές και νοσηλευτικές αιτίες ωστόσο είναι δυνατό να καθίσταται συνυφασμένες με πράξεις που αφορούν παραλείψεις η πηγή προέλευσης των οποίων είναι τα ιατρικά και νοσηλευτικά στελέχη, όπως επί παραδείγματι οι συντονιστές διευθυντές των ιατρικών τμημάτων, οι διευθυντές της ιατρικής υπηρεσίας, οι προϊστάμενοι των νοσηλευτικών τμημάτων, καθώς επίσης και τα διευθυντικά στελέχη και οι τομάρχες της νοσηλευτικής υπηρεσίας. Στο σημείο αυτό ωστόσο πρέπει να τονιστεί ότι μια πιθανή παράλειψη η οποία προέρχεται από τα ανωτέρω αναφερόμενα στελέχη, δεν διενεργείται εκούσια και σκοπίμως, αλλά κυρίως εξαιτίας της απουσίας της επαρκούς ενημέρωσης, επιμόρφωσης και εκπαίδευσης τους επί ζητημάτων άσκησης διοίκησης, δηλαδή επί ζητημάτων άμεσα συμβιβασμένων με την διαδικασία και τις αρχές του Management. Συνεπώς, καθίσταται απαραίτητη η λήψη επαρκούς μέριμνας επί ζητημάτων εκπαίδευσης και επιμόρφωσης των στελεχών από την πλευρά των υγειονομικών μονάδων, προκειμένου να οδηγούνται στην επιτυχή και αποτελεσματική αντιμετώπιση αφενός οργανωσιακών ανωμαλιών και αφετέρου διαρκώς μεταβαλλόμενων αναγκών μέσω των οποίων δημιουργούνται νέοι ρόλοι και νέες αρμοδιότητες (Brown, 2002).

1.4 Η ΑΝΑΓΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

Είναι γεγονός πως η τήρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών σε συνδυασμό με τις ενέργειες οι οποίες συνεπάγονται από τις εν λόγω διαδικασίες, και στην τήρηση και ακολούθηση των οποίων υποχρεούνται όλες οι υπηρεσίες από τις οποίες απαρτίζεται μία νοσοκομειακή κλινική, όπως επί παραδείγματι η διοικητική, η τεχνική, η ιατρική και η νοσηλευτική υπηρεσία, αδίκως καθίσταται συνυφασμένη και ταυτιζόμενη με γραφειοκρατικά φαινόμενα. Αν μη τι άλλο, η γραφειοκρατία είναι ευρέως αποδεκτό ότι θεωρείται ως μάστιγα και η υπόστασή της επιφέρει μία σειρά πολυδιάστατων και επαναλαμβανόμενων προβλημάτων η επίλυση των οποίων κρίνεται ιδιαίτερα πολύπλοκη έως και αδύνατη.

Όπως υποστηρίχθηκε από την πλευρά του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης (ΓΕΔΔ) στο πλαίσιο της δημοσιευμένης εν έτη 2014 Έκθεσης, βάσει αναφερομένων από την πλευρά του Πολλάλη (2015) «...η κακή γραφειοκρατία ευνοεί την κακοδιοίκηση, η οποία, όπως είναι γνωστό, οδηγεί αρκετές φορές και στη διαφθορά ή ευνοεί την ανάπτυξή της και προκαλεί δυσκολίες και καθυστερήσεις στις διαδικασίες λήμεις αποφάσεων και επίλυσης προβλημάτων».

Στο σημείο αυτό διευκρινίζεται ότι η παρέκκλιση από τις προκαθορισμένες διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθούνται από τις νοσοκομειακές μονάδες επιφέρει ως απότοκο την παραβίαση των δικαιωμάτων των ληπτών και ληπτριών των υπηρεσιών υγείας. Κατόπιν, η εν λόγω παραβίαση καταλήγει να εκφράζεται μέσω διαμαρτυριών, γραπτών αναφορών και εν γένει παραπόνων.

Συνεπώς, η ακολούθηση και τήρηση των προβλεπόμενων ενεργειών και διαδικασιών είναι δυνατόν να επιφέρει τη μείωση των προκαλούμενων προστριβών, εμπλοκών και προσφυγών σε Δικαστήρια (Αλεξιάδης, 2000).

Προκύπτει επομένως ότι όσο οι προκαθορισμένες διαδικασίες επιτελούνται με ακεραιότητα και συνέπεια κι αυτό δεν τίθεται υπό αμφισβήτηση από την πλευρά των ληπτών και ληπτριών των υπηρεσιών υγείας, τόσο επιτυγχάνεται η πρόληψη των ενυπαρχουσών διαφοροποιήσεων μεταξύ των διοικητικών οργάνων και των ληπτών και ληπτριών. Με τον τρόπο αυτόν, το ευρύτερο σύστημα οδηγείται σε ένα πλαίσιο στο οποίο διέπεται από χρηστή και ομαλή διοίκηση (Sauvé, 2014).

Όπως υποστηρίζεται από τον Σπηλιωτόπουλο (2010) προκειμένου να πραγματοποιηθεί η διασφάλιση και προάσπιση της προστασίας των δικαιωμάτων των ληπτών και ληπτριών των

υπηρεσιών υγείας, κρίνεται απαραίτητη η υπόσταση ενός θετικού χαρακτήρα από την πλευρά των διοικητικών οργάνων των ελληνικών νοσοκομειακών μονάδων ανεξαρτήτως της βαθμίδας επί της οποίας υπάγονται. Ουσιαστικά, τα διοικητικά όργανα καθίσταται υποχρεωμένα να προχωρούν σε πράξεις και δράσεις μέσω των οποίων αποσκοπείται η ικανοποίηση και κάλυψη των δικαιωμάτων των ληπτών και ληπτριών υπηρεσιών υγείας. Και στο σημείο αυτό ταυτιζόμαστε με την τήρηση και ακολούθηση των ανωτέρω αναφερόμενων αρχών που είναι υποχρεωμένες να τηρούν οι νοσοκομειακές μονάδες.

1.5 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται επί του άρθρου 60 του υποκεφαλαίου Ε3 του Ν. 4368/2016 βάσει των νομοθετικών διατάξεων του οποίου τροποποιούνται τα οριζόμενα επί του άρθρου 9 του Ν. 3868/2010, σε κάθε ελληνική νοσοκομειακή μονάδα, ανεξαρτήτως της βαθμίδας επί της οποίας αυτή υπάγεται, πραγματοποιείται η σύσταση του λεγόμενου «Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας». Το εν λόγω γραφείο καθίσταται αρμόδιο *«για την υποδοχή, ενημέρωση σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και τα δικαιώματα των ληπτών υπηρεσιών υγείας, την παρακολούθηση διακίνησης του λήπτη εντός του Νοσοκομείου ή σε εξωνοσοκομειακή υπηρεσία του, τη διοικητική υποστήριξη, τη συλλογή και διεκπεραίωση καταγγελιών και παραπόνων, τη διευκόλυνση υποβολής αναφορών στο Συνήγορο του Πολίτη, στις Εθνικές Επιτροπές Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και Βιοηθικής, στις Επιτροπές Δικαιωμάτων στο Υπουργείο Υγείας και άλλες αρμόδιες ελεγκτικές αρχές»* (Tax Heaven, 2016).

Συν τοις άλλοις, σύμφωνα με σχετική εκδοθείσα Υπουργική Απόφαση, όπως αυτή δημοσιεύθηκε στο ΦΕΚ 662/Τεύχος Β'/02-03-2017, αναφέρεται ότι τα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας από διοικητικής άποψης υπάγονται στον Αναπληρωτή Διοικητή σε νοσοκομειακές κριτικές οι οποίες διαθέτουν οργανικές κλίνες οι οποίες σε αριθμό ξεπερνούν τις 400, και σε διαφορετική περίπτωση στον Αντιπρόεδρο (ΦΕΚ 662/Τεύχος Β'/02-03-2017).

Συν τοις άλλοις, επί των ιδίων νομοθετικών πλαίσιο αναφέρεται ότι τα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας προβαίνουν σε συνεργασία και είναι υποχρεωμένα να αναφέρονται επί ζητημάτων παραβίαση των δικαιωμάτων των ληπτών και ληπτριών των υπηρεσιών υγείας στην λεγόμενη Αυτοτελή Υπηρεσία Προστασίας Δικαιωμάτων η οποία υπάγεται επί του Υπουργείου Υγείας καθώς επίσης και στην λεγόμενη Επιτροπή Ελέγχου

Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας. Τα διοικητικά όργανα των ελληνικών πρωτοβάθμιων, δευτεροβαθμίων και τριτοβαθμίων νοσοκομειακών μονάδων καθίστανται υποχρεωμένα να προβαίνουν στην παραχώρηση χώρου όποιος θα βρίσκεται εντός των κτιριακών εγκαταστάσεων των εν λόγω νοσοκομειακών μονάδων, για λόγους στέγασης των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας. Συν τοις άλλοις, θα πρέπει να διατεθεί τριμελές προσωπικό για λόγους επαρκούς στελέχωσης των εν λόγω γραφείων, από την πλευρά της εκάστοτε νοσοκομειακής μονάδας (Tax Heaven, 2016; ΦΕΚ 662/Τεύχος Β΄/02-03-2017)

Χαρακτηριστικά επί του ιδίου νόμου αναφέρεται ότι ανά έξι μήνες διενεργείται η σύνταξη πορισμάτων αναφορικά με την κατάσταση των δικαιωμάτων, και μια φορά σε ετήσια βάση συντάσσεται έκθεση πεπραγμένων, επί της οποίας περιλαμβάνονται στατιστικά στοιχεία προερχόμενα εκ της καταγραφής των προκύπτοντων και αντιμετωπισθέντων ζητημάτων, καθώς επίσης και προτάσεις αλλά και οιοδήποτε απαιτούμενο στοιχείο το οποίο καθίσταται άμεσα συνυφασμένο με την προστασία των δικαιωμάτων των ληπτών και ληπτριών υπηρεσιών υγείας και τη βελτίωση της κάλυψης και εξυπηρέτησης αυτών (Tax Heaven, 2016).

Όπως χαρακτηριστικά ορίζεται τα ανωτέρω αναφερόμενα πορίσματα καθώς επίσης και οι ετήσιες εκθέσεις υποβάλλονται στην λεγόμενη Αυτοτελή Υπηρεσία Προστασίας Δικαιωμάτων και στην Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας η οποία υπάγεται επί του Υπουργείου Υγείας (Tax Heaven, 2016).

Τα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας, μάλιστα, πέραν της λειτουργίας τους κατά τη διάρκεια των εργάσιμων ωρών, ημερών και επισκεπτηρίων, είναι υποχρεωμένα να προβαίνουν σε εξυπηρέτηση του κοινού κατά τη διάρκεια του ευρύτερου λειτουργικού πλαισίου και ωραρίου της νοσοκομειακής μονάδας επί της οποίας υπάγονται. Συν τοις άλλοις τα εν λόγω γραφεία καθίστανται υποχρεωμένα να συνδέονται με τα Τμήματα Επείγοντων Περιστατικών για λόγους βέλτιστης εξυπηρέτησης των ληπτών και ληπτριών των υπηρεσιών υγείας κατά την διάρκεια των εφημερευουσών ημερών (Tax Heaven, 2016).

Τέλος, τονίζεται ότι ο καθορισμός ειδικότερων οργανωτικών και λειτουργικών θεμάτων για τα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας, για την συνεργασία τους με το Γραφείο Κίνησης και οιοδήποτε επιπρόσθετο σχετικό θέμα, διενεργείται κατόπιν σχετικής απόφαση του Υπουργού Υγείας (Tax Heaven, 2016).

1.6 ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Σύμφωνα με σχετική εκδοθείσα Υπουργική Απόφαση, όπως αυτή δημοσιεύθηκε στο ΦΕΚ 662/Τεύχος Β'/02-03-2017, οι στόχοι του νέου θεσμού των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας είναι οι κάτωθι:

1. Η παροχή υπηρεσιών υγείας υπό την τήρηση της αρχής της ισοτιμίας και δικαιοσύνης στην μεταχείριση αλλά και πρόσβαση των ληπτών κα ληπτριών στις διαθέσιμες από το σύστημα υγείας, υπηρεσίες ανεξαρτήτως φυλετικής προέλευσης, φύλου, ηλικίας κα λοιπών δημογραφικής, πολιτισμικής, οικονομικής και κοινωνικής φύσεως χαρακτηριστικών στοιχείων, και ανεξαρτήτως θρησκευματος και ευρύτερων πεποιθήσεων.
2. Η εμπέδωση επί του συστήματος υγείας της χώρας μας της απαιτούμενης κουλτούρας σεβασμού προς την αξιοπρέπεια και τα ευρύτερα δικαιώματα των ληπτών και ληπτριών των υπηρεσιών υγείας και η μέσω αυτής παροχή αιτιολογημένης και υψηλής ποιότητας υγειονομικής φροντίδας,
3. Η εξομάλυνση της επικοινωνίας η οποία πρέπει να υφίσταται μεταξύ των ληπτών και ληπτριών των υπηρεσιών υγείας και του ιατρικού, διοικητικού και νοσηλευτικού προσωπικού των ελληνικών πρωτοβαθμίων, δευτεροβαθμίων και τριτοβαθμίων νοσοκομειακών μονάδων.
4. Η αναβάθμιση των υπηρεσιών υγείας που παρέχεται από την πλευρά του προσωπικού κα του συνόλου των στελεχών από τα οποία απαρτίζεται μια δημόσια νοσοκομειακή κλινική (Υπουργείο Υγείας, 2017; ΦΕΚ 662/Τεύχος Β'/02-03-2017).

1.7 Η ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Σύμφωνα με σχετική εκδοθείσα Υπουργική Απόφαση, όπως αυτή δημοσιεύθηκε στο ΦΕΚ 662/Τεύχος Β'/02-03-2017, Το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας *«στελεχώνεται από τουλάχιστον τρεις υπαλλήλους κατηγορίας ΠΕ ή ΤΕ και σε περίπτωση έλλειψης των παραπάνω, ΔΕ»* (ΦΕΚ 662/Τεύχος Β'/02-03-2017).

Τόσο ο αριθμός των απασχολούμενων επ' αυτού υπαλλήλων, καθώς και η επιλογή αυτών αλλά και η τοποθέτησή τους, ανεξαρτήτως από το αν θα διαθέτουν πλήρη ή μερικά καθήκοντα, διενεργείται από την πλευρά των διοικητικών οργάνων της αρμόδιας

νοσοκομειακής κλινικής. Τέτοιου είδους αποφάσεις μάλιστα, λαμβάνονται και ανάλογα με τον αριθμό των διαθέσιμων κλινών του νοσοκομείου, την γενικότερη κίνηση που έχει αλλά και τις ευρύτερες ανάγκες του. Ωστόσο, για την στελέχωση του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας, δίνεται προτεραιότητα στο διαθέσιμο προσωπικό το οποίο διαθέτει ειδική παρεμφερή εκπαίδευση και επιμόρφωση επί του σκέλους της προστασίας των δικαιωμάτων των ασθενών ή του Δικαίου της Υγείας. Μάλιστα, απαραίτητως, ένας εξ αυτών θα πρέπει να είναι διοικητικός (ΦΕΚ 662/Τεύχος Β΄/02-03-2017).

Συν τοις άλλοις, τονίζεται ότι στις νοσοκομειακές κλινικές ο οποίες διαθέτουν περισσότερες από 400 κλίνες, τουλάχιστον τρεις υπάλληλοι θα πρέπει να τοποθετούνται με πλήρη ανάθεση καθηκόντων σε αντίθεση με τις νοσοκομειακές μονάδες οι οποίες διαθέτουν περισσότερες από 200 αλλά λιγότερες από 400 κλίνες όπου στην προκειμένη περίπτωση τοποθετείται ένας υπάλληλος με πλήρη ανάθεση καθηκόντων (ΦΕΚ 662/Τεύχος Β΄/02-03-2017).

Το επιλεγόμενο ανθρώπινο δυναμικό για λόγους στελέχωσης του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας δύναται να επιμορφώνεται από προγράμματα που παρέχονται από την πλευρά του λεγόμενου Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ- ΙΝΕΠ) ή οιαδήποτε άλλου δημόσιου φορέα (ΦΕΚ 662/Τεύχος Β΄/02-03-2017).

1.8 ΤΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

Τα αντίστοιχα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υγείας στο Μίσιγκαν των Ηνωμένων Πολιτειών με την ονομασία Offices of Recipient Rights (ORR) ιδρύθηκαν εν έτη 1975 με τη θέσπιση ενός νέου Κώδικα Ψυχικής Υγείας από το “The Michigan Department of Health and Human Services (MDHHS)”. Στο Μίσιγκαν, το σύστημα προστασίας των δικαιωμάτων των ληπτών υγείας, με επικεφαλής το Office of Recipient Rights (ORR), υπέστη ακραίες διακυμάνσεις εν καιρώ, λόγω των μεταβαλλόμενων οικονομικών συνθηκών (Mowbray et al., 1984).

Στις Ηνωμένες Πολιτείες, οι περισσότερες πολιτείες διαθέτουν νόμους και πολιτικές για την προστασία των δικαιωμάτων και της ευημερίας των ληπτών των υπηρεσιών υγείας.

Ειδικότερα, για το κράτος του Μίσιγκαν, η δήλωση αποστολής από το Υπουργείο Υγείας και Ανθρωπίνων Υπηρεσιών του Μίσιγκαν (MDHHS) δηλώνει ότι: «*Η αποστολή του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υγείας του MDHHS είναι η προστασία και η προώθηση των συνταγματικών και θεσμοθετημένων δικαιωμάτων των αποδεκτών των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας και η εξουσιοδότηση των δικαιούχων να ασκούν πλήρως τα δικαιώματά τους*» (MDHHS, 2019).

Σύμφωνα με την ετήσια έκθεση του Michigan Department of Health and Human Services (MDHHS), το 2016 υπήρξαν 10.683 ισχυρισμοί παραβιάσεων δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας, εκ των οποίων 9.084 από αυτούς τους ισχυρισμούς οδήγησαν σε λεπτομερείς διεξαγόμενες έρευνες από υπαλλήλους των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υγείας. Από όλες τις έρευνες που διεξήχθησαν από τους εν λόγω υπαλλήλους, τεκμηριώθηκαν οι 5.107 ισχυρισμοί, ως παραβιάσεις της ασκούμενης πολιτικής προστασίας των δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας και ελήφθησαν μέτρα για την αποκατάσταση της ανωμαλίας, που προκλήθηκε από τις παραβιάσεις αυτές, αλλά και για να εξασφαλιστεί ότι δεν θα σημειωθούν περαιτέρω τέτοιου είδους παραβιάσεις (Wieszciecinski, 2019)

Το Μίσιγκαν διαθέτει ένα ισχυρό σύστημα δικαιωμάτων των δικαιούχων, ακόμη και συγκριτικά με άλλα κράτη. Ακόμη όμως και με την βέλτιστη ακολουθούμενη πολιτική προστασίας των δικαιωμάτων των ληπτών των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας, ενδέχεται να προκύψουν προκλήσεις και παρεκκλίσεις στην αποτελεσματικότητα και τις προσπάθειες που καταβάλλονται για την προστασία των δικαιωμάτων των ασθενών. Η πολιτεία του Μίσιγκαν, συν τοις άλλοις, προβαίνει σε εκπαίδευση και επιμόρφωση των υπαλλήλων που στελεχώνουν τα Offices of Recipient Rights (RROs), οι οποίοι με τη σειρά τους παρέχουν κατάρτιση και εποπτεία σε τοπικούς φορείς παροχής υπηρεσιών υγείας, οι οποίοι είναι υποχρεωμένοι με τη σειρά τους να εκπαιδεύουν τους επαγγελματίες υγείας και λοιπούς παρόχους υπηρεσιών υγείας, με βάση τις εν λόγω κατευθυντήριες γραμμές, που έχουν δοθεί από τα Offices of Recipient Rights. Τα κεντρικά γραφεία, επιφορτίζονται επίσης με την αξιολόγηση και εξυπηρέτηση των παραπόνων, σχετικά με τα δικαιώματα των ληπτών υγείας, τα οποία διαβιβάζονται στα τοπικά Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υγείας (Foshay 2010; Wieszciecinski, 2019; Brethower 2000).

Οι πολιτικές και οι κατευθυντήριες γραμμές που πρέπει να ακολουθούν τα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υγείας, είναι συχνά δύσκολο να εφαρμοστούν σε πραγματικές συνθήκες. Ο λόγος έγκειται στο ότι οι εν λόγω κατευθύνσεις και οι σχεδιασμένες

πολιτικές είναι καταρτισμένες σε γενικό, εννοιολογικό πλαίσιο. Το πρόβλημα δημιουργείται όταν πρέπει να εφαρμοστούν για λόγους ανίχνευσης συμβάντων παραβιάσεων των δικαιωμάτων των ασθενών σε πραγματικές συνθήκες. Για παράδειγμα, κατά τον προσδιορισμό της κύριας πηγής μιας εν λόγω παραβίασης, τα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υγείας πρέπει να αποφανθούν εάν υφίσταται όντως παραβίαση, και αν ναι, να αποσαφηνίσουν την ακριβή κατηγορία της παραβίασης και για να γίνει αυτό, θα πρέπει να προηγηθεί ειδική αναφορά σε κάθε κατηγορία προκειμένου να επισημανθεί με βεβαιότητα και ακρίβεια η παραβίαση. Αυτό μπορεί να είναι δύσκολο, ειδικά σε περίπτωση κατά την οποία υφίστανται κοινά χαρακτηριστικά σε κάθε μελέτη περίπτωσης και κατηγορίας που υπάρχει στο κάθε πιθανό σενάριο (Englemann, 1969; Clark, 1971; Carmine, 1980; Brethower 2000; Foshay 2010).

Ο Wieszciecinski (2019), με αφορμή την ανωτέρω αναφερόμενη δυσκολία, διενήργησε μία ποσοτική έρευνα, εκ των αποτελεσμάτων της οποίας, διαπιστώθηκε ότι τα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υγείας, τείνουν να διαθέτουν, γενικά, υψηλό επίπεδο συμφωνίας, κατά την ερμηνεία του κατά πόσο έχει σημειωθεί παραβίαση. Ωστόσο, προέκυψε ότι η εν λόγω συμφωνία δεν παρέμεινε συνεπής στην αξιολόγηση του είδους της παραβίασης που πράγματι επιβεβαιώθηκε. Πιο συγκεκριμένα, υπήρξε υψηλότερο επίπεδο διαφωνίας μεταξύ των άμεσα εμπλεκόμενων μερών και των απαντήσεων των εμπειρογνομόνων. Στο σημείο αυτό, λοιπόν, εντοπίζεται ένα σημαντικό πρόβλημα το οποίο χρήζει επίλυσης, καθώς διαφορετικές εκτιμήσεις παραβιάσεων των δικαιωμάτων των ληπτών υγείας, μπορούν να οδηγήσουν σε διαφορετικές συνέπειες. Αυτό, υποδηλώνει ότι μπορεί να χρειαστεί περαιτέρω κατάρτιση και επιμόρφωση των υπαλλήλων των τοπικών Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υγείας και των φορέων υγείας, προκειμένου να διασφαλιστεί η συνεπής ερμηνεία των εν λόγω παραβιάσεων των δικαιωμάτων. Οι εν λόγω επιμορφώσεις θα πρέπει να περιλαμβάνουν εκπαιδευτικές μεθόδους, οι οποίες θα είναι βασισμένες σε τεκμήρια και συν τοις άλλοις, η συχνότητα πραγματοποίησής τους, θα πρέπει να είναι συχνότερη (Wieszciecinski, 2019).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ

2.1 Σκοποί και υποθέσεις της μελέτης

Ο κύριος σκοπός της παρούσας μελέτης ήταν η αξιολόγηση των Αυτοτελών Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας.

Οι επιμέρους στόχοι της μελέτης ήταν:

- Οι απόψεις των επαγγελματιών υγείας οι οποίοι εργάζονται στα Αυτοτελή Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.
- Οι απόψεις των επαγγελματιών υγείας (εργαζόμενοι νοσοκομείων όλων των επαγγελματικών κλάδων), οι οποίοι ενδέχεται να παραπέμπουν λήπτες υπηρεσιών υγείας στα Αυτοτελή Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.
- Οι απόψεις των ίδιων των ληπτών υπηρεσιών υγείας από τα Αυτοτελή Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.
- Η αξιολόγηση της επάρκειας των Αυτοτελών Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας (π.χ. υπάρχων τεχνολογικός εξοπλισμός, διαθεσιμότητα του προσωπικού, ώρες λειτουργίας, ευκρίνεια σήμανσης).
- Η αξιολόγηση της τήρησης των αρχών προστασίας προσωπικών δεδομένων των πολιτών.

Στόχο της μελέτης αποτελεί η αποτύπωση της κείμενης πραγματικότητας σε ότι αφορά τη λειτουργία των Αυτοτελών Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας και η καταγραφή των δυνατών και αδύνατων σημείων αυτής της λειτουργίας, έτσι ώστε να προσδιοριστούν βελτιωτικές δράσεις που θα αποδοθούν στη λήψη υπηρεσιών από το σύστημα στον πολίτη.

2.2 Το δείγμα της μελέτης- Μέθοδος

Η μελέτη διεξήχθη σε δύο δημόσια νοσοκομεία, στο Γενικό Νοσοκομείο Κορίνθου και στο Γενικό Παναρκαδικό Νοσοκομείο Τρίπολης. Το δείγμα της μελέτης αποτέλεσαν τρεις κατηγορίες πληθυσμού:

- Οι επαγγελματίες υγείας των νοσοκομείων.
- Οι εργαζόμενοι στα Αυτοτελή Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.
- Οι λήπτες υπηρεσιών υγείας ανεξαρτήτως αν είναι χρήστες των γραφείων αυτών.

Η προσέγγιση των επαγγελματιών υγείας και των ληπτών υπηρεσιών υγείας έγινε σε συνεργασία με τη διοίκηση του εκάστοτε Νοσοκομείου, με τρόπο ώστε δεν διαταράχθηκε η εύρυθμη λειτουργία του Νοσοκομείου. Η προσέγγιση των εργαζόμενων στα Αυτοτελή Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας έγινε σε συνεργασία με τη διοίκηση του Νοσοκομείου και με την Επιτροπή Ελέγχου και Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας του Υπουργείου Υγείας.

Η επιλεξιμότητα των συμμετεχόντων αναφορικά με τους λήπτες υπηρεσιών υγείας και τους επαγγελματίες υγείας ήταν τυχαία.

Το σύνολο των επαγγελματιών υγείας και των ληπτών των υπηρεσιών υγείας που κλήθηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα ήταν:

	Επαγγελματίες Υγείας	Λήπτες Υπηρεσιών Υγείας	Εργαζόμενοι στα Γραφεία Ληπτών
Νοσοκομείο Κορίνθου	170	80	2
Νοσοκομείο Τρίπολης	168	40	1

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη μέθοδο της περιστασιακής δειγματοληψίας (δειγματοληψία ευκολίας).

Στις ανωτέρω ομάδες στόχου, έχει ληφθεί δείγμα, το οποίο καλύπτει όλο το φάσμα των υπηρεσιών που λαμβάνουν οι πολίτες οι οποίοι επισκέπτονται το Νοσοκομείο (π.χ. πολίτες με προγραμματισμένο ραντεβού, εισαχθέντες, πολίτες που επισκέπτονται το τμήμα επειγόντων

περιστατικών) και όλων των ειδικοτήτων των επαγγελματιών υγείας (π.χ. ιατροί, νοσηλευτές, διοικητικοί υπάλληλοι).

Το ερωτηματολόγιο εγκρίθηκε από την 6^η ΥΠΕ και από τα επιστημονικά συμβούλια των νοσοκομείων που έλαβε χώρα η έρευνα. Η μελέτη διεξήχθη στο Γενικό Νοσοκομείο Κορίνθου και στο Γενικό Παναρκαδικό Νοσοκομείο Τρίπολης. Διανεμήθηκαν, όσον αφορά τους επαγγελματίες υγείας, στο Γ. Νοσοκομείο Κορίνθου 190 ερωτηματολόγια και επεστράφησαν 170, δίνοντας ποσοστό ανταπόκρισης 89,4% και στο Γ. Νοσοκομείο Τρίπολης 200 ερωτηματολόγια και επεστράφησαν 168 δίνοντας ποσοστό ανταπόκρισης 84%. Στους εργαζόμενους στα γραφεία, στο Γ. Νοσοκομείο Κορίνθου 2 ερωτηματολόγια και επεστράφησαν 2, δίνοντας ποσοστό ανταπόκρισης 100% και στο Γ. Νοσοκομείο Τρίπολης 1 ερωτηματολόγιο και επεστράφη 1 δίνοντας ποσοστό ανταπόκρισης 100%. Στους λήπτες των υπηρεσιών υγείας, στο Γ. Νοσοκομείο Κορίνθου διανεμήθηκαν 100 ερωτηματολόγια και επεστράφησαν 80, δίνοντας ποσοστό ανταπόκρισης 80% και στο Γ. Νοσοκομείο Τρίπολης 50 ερωτηματολόγια και επεστράφη 40 δίνοντας ποσοστό ανταπόκρισης 80%.

Οι Polit και Hungler (1991), αναφέρουν ότι ένα ποσοστό ανταπόκρισης μεγαλύτερο του 60% είναι πιθανόν να επαρκεί για τους περισσότερους σκοπούς και ότι αν το ποσοστό ανταπόκρισης είναι υψηλό, ο κίνδυνος σοβαρής μεροληψίας ανταπόκρισης μπορεί να είναι ασήμαντος. Με βάση αυτή την αναφορά, το ποσοστό ανταπόκρισης στην παρούσα μελέτη θεωρείται ικανοποιητικό.

2.3 Σχεδιασμός της μελέτης

Ο τύπος της μελέτης που επιλέχθηκε είναι μη πειραματικός, περιγραφικός με χαρακτήρα επισκόπησης και συγχρονικό σχεδιασμό. Θεωρείται κατάλληλος για την αξιολόγηση εντυπώσεων και πρόσφορος για τα περιορισμένα χρονικά περιθώρια εκπόνησης της μεταπτυχιακής διπλωματικής εργασίας.

Ο σκοπός της περιγραφικής μελέτης είναι η διερεύνηση και η περιγραφή φαινομένων σε πραγματικές καταστάσεις. Αυτή η προσέγγιση χρησιμοποιείται για να παράγει νέα γνώση σε θέματα όπου δεν υπάρχει γνώση, ή υπάρχει περιορισμένη. Μέσω αυτής περιγράφονται ιδέες και αναγνωρίζονται σχέσεις που παρέχουν τη βάση για περαιτέρω ποσοτική έρευνα και έλεγχο της θεωρίας (Burns & Grove, 2001).

Η περιγραφική μελέτη ή η μελέτη συσχέτισης, σχεδιάζεται με σκοπό την απόκτηση πληροφοριών από πληθυσμούς και αφορά στην επικράτηση (επιπολασμός-prevalence), κατανομή (distribution) και συσχέτιση (interrelation) μεταβλητών εντός αυτών των πληθυσμών. Ο όρος μπορεί να χρησιμοποιηθεί για κάθε μελέτη στην οποία ο ερευνητής συλλέγει δεδομένα με σκοπό τη διερεύνηση χαρακτηριστικών, γνώσεων, απόψεων, στάσεων και αξιών (Burns & Grove, 2001).

Μια περιγραφική – επιδημιολογική μελέτη μπορεί να έχει συγχρονικό (cross-sectional) ή διαχρονικό (longitudinal) σχεδιασμό. Η συγχρονική μελέτη- στην οποία συγκαταλέγεται και η παρούσα-, αφορά τη συλλογή δεδομένων σε μια μόνο χρονική στιγμή χωρίς να περιλαμβάνει χωριστές δειγματοληψίες αλλά μια μόνο δειγματοληψία για όλον τον πληθυσμό (Polit & Hungler, 1991). Βασικό πλεονέκτημα της συγχρονικής μελέτης είναι ότι είναι σχετικά οικονομικές, λιγότερο χρονοβόρες και αρκετά πρακτικές στο χειρισμό τους σε σύγκριση με τις διαχρονικές.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, η συγχρονική περιγραφική μελέτη είναι ιδιαίτερα κατάλληλη για να περιγράψει σχέσεις μεταξύ μεταβλητών σε μια ορισμένη στιγμή, δίνοντας την εικόνα του φαινομένου τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο (Polit & Hungler, 1991).

Πριν από την έναρξη μελέτης, διεξήχθη προκαταρκτική πιλοτική έρευνα με σκοπό να αναγνωριστούν πιθανά προβλήματα και να επιλυθούν διαδικαστικά ζητήματα.

Τα δεδομένα συλλέχτηκαν μέσω ατομικών συνεντεύξεων, ώστε να μειωθούν οι ερωτήσεις χωρίς απάντηση (missing values).

Η διαδικασία συλλογής των δεδομένων περιλαμβάνει τα εξής στάδια:

- Προσέγγιση διοίκησης Νοσοκομείου
- Διαδικασία ενημερωμένης προφορικής συγκατάθεσης
- Διαδικασία συμπλήρωσης φόρμας ενημερωμένης συγκατάθεσης
- Συμπλήρωση ερωτηματολογίου

2.4 Το Ερωτηματολόγιο

2.4.1 Διαδικασία συλλογής των δεδομένων

Τα δεδομένα της μελέτης επιλέχθηκε να συλλεχθούν με τη διαδικασία των ανωνύμων ερωτηματολογίων.

Η διαδικασία συλλογής των απαντημένων ερωτηματολογίων διήρκησε 4 μήνες. Κάθε ερωτηματολόγιο στη συνέχεια κωδικοποιήθηκε και έγινε η καταγραφή και η επεξεργασία των στοιχείων.

2.4.2. Εργαλείο μελέτης.

Για τη διερεύνηση του σκοπού της μελέτης σχεδιάστηκαν τρία ερωτηματολόγια, ένα για κάθε ομάδα πληθυσμού αναφοράς, τα οποία τέθηκαν σε πιλοτική εφαρμογή και βελτιώθηκαν. Τα εργαλεία βασίζονται στο θεσμικό πλαίσιο που ορίζεται για τα Αυτοτελή Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.

Τα ερωτηματολόγια περιλαμβάνουν τις ακόλουθες ενότητες ερωτημάτων:

- Λήπτες Υπηρεσιών Υγείας: δημογραφικά στοιχεία, αξιολόγηση εντυπώσεων
- Επαγγελματίες Υγείας: δημογραφικά στοιχεία, αξιολόγηση εντυπώσεων
- Εργαζόμενοι στα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας: στοιχεία νοσοκομείου, στοιχεία υπαλλήλου, ειδική εκπαίδευση στο πεδίο προστασία δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας ή του δικαίου υγείας, χαρακτηριστικά των γραφείων προστασίας δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας, χαρακτηριστικά διαδικασιών

2.4.3. Περιορισμοί και αδύνατα σημεία της μελέτης

Υπάρχουν μερικοί περιορισμοί που θα μπορούσαν να αναφερθούν σε αυτή τη μελέτη.

Καταρχήν, παρουσιάστηκε δυσκολία στην συμπλήρωση των ερωτηματολογίων των ληπτών υπηρεσιών υγείας που επισκέφτηκαν το γραφείο για κατάθεση παραπόνων, κυρίως λόγω άρνησης συμμετοχής τους, με αποτέλεσμα τον μειωμένο αριθμό συμπληρωμένων ερωτηματολογίων.

Ένας περιορισμός της μελέτης αυτής είναι το μικρό μέγεθος του δείγματος των ληπτών υπηρεσιών υγείας καθώς η έρευνα έλαβε υπόψη συγκεκριμένο αριθμό ασθενών από δύο νοσοκομεία της χώρας, σύμφωνα με τα ποσοστά μηνιαίας επισκεψιμότητας των ληπτών. Έτσι τα ευρήματα δεν μπορούν να γενικευτούν για το σύνολο των δημοσίων νοσοκομείων της

χώρας. Ένας ακόμη περιορισμός είναι ότι τα δεδομένα αφορούσαν γενικά νοσοκομεία. Θα ήταν ενδιαφέρον να μελετηθούν οι απόψεις των εργαζομένων στα Γραφεία, των επαγγελματιών υγείας αλλά και των ληπτών/ληπτριών υγείας και σε ιδιωτικό επίπεδο. Τέλος, υπάρχει πάντα ο κίνδυνος της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας επιλέγοντας μια έρευνα που ως μέθοδο μέτρησης έχει το ερωτηματολόγιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΑΝΑΛΥΣΗ – ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ - ΣΥΖΗΤΗΣΗ

3.1 Στατιστική ανάλυση

Σε αυτό το στάδιο πραγματοποιήθηκε συλλογή και εισαγωγή των δεδομένων σε Η/Υ, προκειμένου εν συνεχεία να διεξαχθεί η στατιστική τους επεξεργασία, με τη χρήση του στατιστικού προγράμματος S.P.S.S. 25 (Statistical Package for Social Sciences). Επιπλέον, αξιολογήθηκαν τα αποτελέσματα και διεξάχθηκαν τελικά συμπεράσματα.

Α) Περιγραφική στατιστική

Παρουσίαση περιγραφικών αποτελεσμάτων με ποσοστιαίες κατανομές, μέσες τιμές ή τυπικές αποκλίσεις που αφορούσαν τα κοινωνικο-δημογραφικά του δείγματος και τις απαντήσεις τους στα ερωτηματολόγια της έρευνας.

Γ) Επαγωγική στατιστική

Στοχεύοντας στη διαφορά μεταξύ των απόψεων του δείγματος στα δυο υπό εξέταση νοσοκομεία, αλλά και σε σύγκριση με τα κοινωνικο-δημογραφικά χαρακτηριστικά αυτών, πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι ανεξαρτησίας των μεταβλητών. Τα δεδομένα ήταν ονομαστικές ή διατάξιμες μεταβλητές και για αυτό χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος Pearson's χ^2 test. Το επίπεδο σημαντικότητας της έρευνας τέθηκε σε 0,05.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.2. Εργαζόμενοι στα γραφεία προστασίας δικαιωμάτων των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας

Τα αποτελέσματα της παρακάτω ανάλυσης αφορούν τους εργαζόμενους στα γραφεία προστασίας δικαιωμάτων των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας.

Στην μελέτη συμμετείχαν 2 υπάλληλοι από το Γενικό Νοσοκομείο Κορίνθου και 1 από το γενικό Νοσοκομείο Τρίπολης, με αριθμό κλινών 216 και 420 αντίστοιχα.

3.2.1. Στοιχεία Υπαλλήλων

Η πλειοψηφία του δείγματος ήταν γυναίκες. Η μέση τιμή ηλικίας 43,3 ετών. Οι 2 εργαζόμενοι από το νοσοκομείο Κορίνθου είχαν ολοκληρώσει πανεπιστημιακή εκπαίδευση, ανήκαν στο νοσηλευτικό και παραϊατρικό κλάδο και ήταν πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης. Επίσης, ο 1 εργαζόμενος από το νοσοκομείο Τρίπολης ήταν κάτοχος διδακτορικού τίτλου, ανήκε στο διοικητικό κλάδο και ήταν πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης. Οι εργαζόμενοι των δυο νοσοκομείων είχαν μέση τιμή ετών προϋπηρεσίας 14,5 έτη, ενώ στη συγκεκριμένη δομή είχαν 4,5 έτη.

Πίνακας 1. Στοιχεία Υπαλλήλων

	Κόρινθος	Τρίπολη
Φύλο		
Γυναίκα	2	1
Μέση τιμή ηλικίας: 43,3 ±1,5		
Επίπεδο εκπαίδευσης		
Πανεπιστήμιο / ΤΕΙ	2	0
Διδακτορικό	0	1
Κλάδος		
Διοικητικό	0	1
Νοσηλευτικό	1	0

Παραϊατρικό	1	0
Υπάλληλος πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης για τη συγκεκριμένη δομή	2	1
Μέση τιμή ετών προϋπηρεσίας γενικά: 14,5± 5,76 έτη		
Μέση τιμή ετών προϋπηρεσίας στη συγκεκριμένη δομή: 4,5 ±2,17 έτη		

3.2.2. Ειδική Εκπαίδευση Στο Πεδίο Της Προστασίας Των Δικαιωμάτων Των Ληπτών/ριων Υπηρεσιών Υγείας ή του Δίκαιου Υγείας

Μόνο 1 άτομο από το Νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι έχει επιμορφωθεί σε θέματα προσωπικού, ενώ τα άλλα 2 άτομα απάντησαν ότι δεν έχουν επιμορφωθεί.

Πίνακας 2. Επιμόρφωση προσωπικού

		Νοσοκομείο	
		Κόρινθος	Τρίπολη
ναι	Αριθμός	1	0
	%	100,0%	0,0%
όχι	Αριθμός	1	1
	%	50,0%	50,0%

Ο υπάλληλος από το Νοσοκομείο Κορίνθου δήλωσε ότι η επιμόρφωση έγινε σχετικά με: Τη δομή και τις λειτουργίες του Νοσοκομείου, Το νομικό πλαίσιο προστασίας των δικαιωμάτων των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας, τα Θέματα προστασίας ιατρικού απορρήτου και προσωπικών δεδομένων, Τις προβλεπόμενες αρμοδιότητες των γραφείων προστασίας δικαιωμάτων των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας όπως ορίζονται από το ΦΕΚ και Την προβλεπόμενη διαδικασία διαχείρισης καταγγελιών (π.χ. παράτυπες πληρωμές). Ωστόσο ο υπάλληλος από το Νοσοκομείο της Τρίπολης απάντησε ότι η επιμόρφωση έγινε σχετικά με: Το νομικό πλαίσιο προστασίας των δικαιωμάτων των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας, τα Θέματα προστασίας ιατρικού απορρήτου και προσωπικών δεδομένων και τις προβλεπόμενες

αρμοδιότητες των γραφείων προστασίας δικαιωμάτων των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας όπως ορίζονται από το ΦΕΚ.

Πίνακας 3. Η Επιμόρφωση έγινε σχετικά με:

		Νοσοκομείο	
		Κόρινθος	Τρίπολη
Τη δομή και τις λειτουργίες του Νοσοκομείου	Αριθμός	1	0
	%	100,0%	0,0%
Το νομικό πλαίσιο προστασίας των δικαιωμάτων των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας	Αριθμός	1	1
	%	50,0%	50,0%
Θέματα προστασίας ιατρικού απορρήτου και προσωπικών δεδομένων	Αριθμός	1	1
	%	50,0%	50,0%
Τις προβλεπόμενες αρμοδιότητες των γραφείων προστασίας δικαιωμάτων των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας όπως ορίζονται από το ΦΕΚ	Αριθμός	1	1
	%	50,0%	50,0%
Την προβλεπόμενη διαδικασία διαχείρισης καταγγελιών (π.χ. παράτυπες πληρωμές)	Αριθμός	1	0
	%	100,0%	0,0%

3.2.3 Χαρακτηριστικά Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριων Υπηρεσιών Υγείας

Οι υπάλληλοι που υπηρετούν στη δομή της Τρίπολης ήταν 1, και 3 στη δομή της Κορίνθου.

Όσον αφορά τα χαρακτηριστικά Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριων Υπηρεσιών Υγείας, οι υπάλληλοι από το Νοσοκομείο Κορίνθου δήλωσαν ότι: Το Γραφείο είναι στεγασμένο σε χώρο με εύκολη πρόσβαση, όσο το δυνατό πλησιέστερα στην κύρια είσοδο του νοσοκομείου, Το Γραφείο είναι στεγασμένο σε χώρο κατάλληλο ώστε να διαφυλάσσεται η ιδιωτικότητα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας, Το Γραφείο είναι σηματοδοτημένο ευκρινώς, Το Γραφείο λειτουργεί και εξυπηρετεί τον/την πολίτη κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, Το Γραφείο είναι εξοπλισμένο με τηλεφωνική γραμμή και σύνδεση στο ίντερνετ, Το Γραφείο είναι εξοπλισμένο με πλήρη ηλεκτρονικό εξοπλισμό κατάλληλο για την αναγκαία ηλεκτρονική αρχειοθέτηση και ηλεκτρονική διασύνδεση με άλλα γραφεία και υπηρεσίες, Σε περίπτωση αποχώρησης ή μετακίνησης του προσωπικού του Γραφείου, λαμβάνεται μέριμνα άμεσης αντικατάστασης, ώστε να διατηρείται ο απαραίτητος

αριθμός για την απρόσκοπτη λειτουργία του. Ωστόσο ο υπάλληλος από το Νοσοκομείο της Τρίπολης δήλωσε ότι Το Γραφείο είναι στεγασμένο σε χώρο με εύκολη πρόσβαση, όσο το δυνατό πλησιέστερα στην κύρια είσοδο του νοσοκομείου, Το Γραφείο λειτουργεί και εξυπηρετεί τον/την πολίτη κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, Το Γραφείο λειτουργεί και εξυπηρετεί τον/την πολίτη κατά τις ώρες επισκεπτηρίου, Το Γραφείο είναι εξοπλισμένο με τηλεφωνική γραμμή και σύνδεση στο ίντερνετ.

Πίνακας 4. Χαρακτηριστικά Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριων Υπηρεσιών Υγείας

		Νοσοκομείο	
		Κόρινθος	Τρίπολη
Το Γραφείο είναι στεγασμένο σε χώρο με εύκολη πρόσβαση, όσο το δυνατό πλησιέστερα στην κύρια είσοδο του νοσοκομείου;	Αριθμός	2	1
	%	66,7%	33,3%
Το Γραφείο είναι στεγασμένο σε χώρο κατάλληλο ώστε να διαφυλάσσεται η ιδιωτικότητα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας;	Αριθμός	2	0
	%	100,0%	0,0%
Το Γραφείο είναι σηματοδοτημένο ευκρινώς;	Αριθμός	2	0
	%	100,0%	0,0%
Το Γραφείο λειτουργεί και εξυπηρετεί τον/την πολίτη κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες;	Αριθμός	2	1
	%	66,7%	33,3%
Το Γραφείο λειτουργεί και εξυπηρετεί τον/την πολίτη κατά τις ώρες επισκεπτηρίου;	Αριθμός	0	1
	%	0,0%	100,0%
Το Γραφείο λειτουργεί και εξυπηρετεί τον/την πολίτη κατά τις ημέρες εφημερίας, ανάλογα με τις δυνατότητες του νοσοκομείου;	Αριθμός	0	0
	%	0,0%	0,0%
Το Γραφείο είναι εξοπλισμένο με τηλεφωνική γραμμή και σύνδεση στο ίντερνετ;	Αριθμός	2	1
	%	66,7%	33,3%
Το Γραφείο είναι εξοπλισμένο με πλήρη ηλεκτρονικό εξοπλισμό κατάλληλο για την	Αριθμός	2	0
	%	100,0%	0,0%

αναγκαία ηλεκτρονική αρχειοθέτηση και ηλεκτρονική διασύνδεση με άλλα γραφεία και υπηρεσίες;			
Σε περίπτωση αποχώρησης ή μετακίνησης του προσωπικού του Γραφείου, λαμβάνεται μέριμνα άμεσης αντικατάστασης, ώστε να διατηρείται ο απαραίτητος αριθμός για την απρόσκοπτη λειτουργία του;	Αριθμός	2	0
	%	100,0%	0,0%

3.2.4. Χαρακτηριστικά Διαδικασιών

Για τα χαρακτηριστικά των Διαδικασιών, οι υπάλληλοι από το Νοσοκομείο Κορίνθου δήλωσαν ότι υπάρχουν όλα τα αναφερόμενα χαρακτηριστικά. Ωστόσο ο υπάλληλος από το Νοσοκομείο της Τρίπολης δήλωσε ότι τα στοιχεία που γνωστοποιεί το Γραφείο σε άλλες υπηρεσίες υπόκεινται σε ανωνυμοποίηση, εφ' όσον εκπληρώνεται ο προστατευτικός σκοπός του, το Γραφείο επικοινωνεί και συνεργάζεται συστηματικά με κάθε υπηρεσία του νοσοκομείου, τα Γραφεία συνεργάζονται, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο με: τον Συνήγορο του Πολίτη, την Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου, την Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής, με Γραφεία Ληπτών άλλων Νοσοκομείων. Το Γραφείο σε συνεργασία με κάθε συναρμόδια υπηρεσία και φορέα μεριμνά για την ενημέρωση των ληπτών υπηρεσιών υγείας για τα δικαιώματά τους κατά τη λήψη ενδονοσοκομειακών υπηρεσιών υγείας, το Γραφείο παρακολουθεί και παρεμβαίνει για τη διασφάλιση της προστασίας των δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας.

Πίνακας 5. Χαρακτηριστικά Διαδικασιών

		Νοσοκομείο	
		Κόρινθος	Τρίπολη
Το Γραφείο διαθέτει πρόσβαση στις βάσεις δεδομένων και στα αρχεία όλων των Τμημάτων του νοσοκομείου, με σκοπό τη δυνατότητα άμεσης άντλησης των απαιτούμενων	Αριθμός	2	0
	%	100,0%	0,0%

στοιχείων και πληροφοριών (εισιτήρια, εξιτήρια, λίστες ασθενών, χρόνος αναμονής για εξέταση κ.ά.).			
Τα στοιχεία που γνωστοποιεί το Γραφείο σε άλλες υπηρεσίες υπόκεινται σε ανωνυμοποίηση, εφ' όσον εκπληρώνεται ο προστατευτικός σκοπός του.	Αριθμός	2	1
	%	66,7%	33,3%
Το Γραφείο επικοινωνεί και συνεργάζεται συστηματικά με κάθε υπηρεσία του νοσοκομείου και ειδικά: με το Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών, το Τμήμα Κίνησης Ασθενών, το Τμήμα Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης, τις Υγειονομικές Περιφέρειες (ΥΠΕ), την Υπηρεσία Προστασίας Δικαιωμάτων Ασθενών του Υπουργείου Υγείας, την Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, τις Επιτροπές Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας.	Αριθμός	2	1
	%	66,7%	33,3%
Η διασύνδεση του Γραφείου διευκολύνεται από κάθε άλλη υπηρεσία του νοσοκομείου και από το προσωπικό της.	Αριθμός	2	0
	%	100,0%	0,0%
Τα Γραφεία συνεργάζονται, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο, με: τον Συνήγορο του Πολίτη, την Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου, την Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής, με Γραφεία Ληπτών άλλων Νοσοκομείων.	Αριθμός	2	1
	%	66,7%	33,3%
Το Γραφείο σε συνεργασία με κάθε συναρμόδια υπηρεσία και φορέα μεριμνά για την ενημέρωση των ληπτών υπηρεσιών υγείας για τα δικαιώματά τους κατά τη λήψη ενδονοσοκομειακών υπηρεσιών υγείας.	Αριθμός	2	1
	%	66,7%	33,3%
Το Γραφείο παρακολουθεί και παρεμβαίνει για τη διασφάλιση της προστασίας των δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας.	Αριθμός	2	1
	%	66,7%	33,3%

Σχετικά με το εάν το Γραφείο σε συνεργασία με τις λοιπές υπηρεσίες, όπως ορίζονται από τις οργανικές διατάξεις κάθε νοσοκομείου, μεριμνά για διάφορες δράσεις, όλοι οι υπάλληλοι απάντησαν θετικά.

Πίνακας 6. Το Γραφείο σε συνεργασία με τις λοιπές υπηρεσίες, όπως ορίζονται από τις οργανικές διατάξεις κάθε νοσοκομείου, μεριμνά για:

		Νοσοκομείο	
		Κόρινθος	Τρίπολη
την ενημέρωση σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και τα δικαιώματα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας.	Αριθμός	2	1
	%	66,7%	33,3%
την έγκαιρη ενημέρωση των ανασφάλιστων ασθενών και των οικείων τους, για τις διαδικασίες υγειονομικής και φαρμακευτικής κάλυψής τους όπως και για την επιτυχή διεκπεραίωση των σχετικών διαδικασιών σε συνεργασία με τα Γραφεία Κίνησης των Νοσοκομείων.	Αριθμός	2	1
	%	66,7%	33,3%
την παρακολούθηση εξυπηρέτησης των ληπτών/ριών εντός του νοσοκομείου ή σε εξωνοσοκομειακή υπηρεσία του.	Αριθμός	2	1
	%	66,7%	33,3%
τη συλλογή και διεκπεραίωση καταγγελιών και παραπόνων	Αριθμός	2	1
	%	66,7%	33,3%
τη συλλογή θετικών εντυπώσεων για τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας, προκειμένου να εντοπίζονται και να προωθούνται οι καλές πρακτικές.	Αριθμός	2	1
	%	66,7%	33,3%
τη διευκόλυνση υποβολής αναφορών στον Συνήγορο του Πολίτη, στην Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου και την Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής, στις Επιτροπές Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας και Ψυχικής Υγείας και σε κάθε σχετική ελεγκτική αρχή.	Αριθμός	2	1
	%	66,7%	33,3%
την παρέμβαση στις αντίστοιχες υπηρεσίες του νοσοκομείου για την ομαλή διευθέτηση των προκυπτουσών διαφορών	Αριθμός	2	1
	%	66,7%	33,3%

και την ποιοτική εξυπηρέτηση των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας.			
την ενημέρωση του προσωπικού του νοσοκομείου σχετικά με τις ορθές κάθε φορά πρακτικές, με βάση τη νομοθεσία και την ιατρική δεοντολογία.	Αριθμός	0	1
	%	0,0%	100,0%
τη διαρκή βελτίωση των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας και για την διασφάλιση των δικαιωμάτων τους	Αριθμός	2	1
	%	66,7%	33,3%

Θετικά απάντησαν οι υπάλληλοι και των δυο νοσοκομείων σχετικά με το ότι με πρωτοβουλία του Γραφείου, ενημερώνεται συστηματικά και περιοδικά η Διοίκηση, οι λοιπές υπηρεσίες του νοσοκομείου, η αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Υγείας, η Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, η Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας καθώς και οι αρμόδιες ΥΠΕ για κάθε παραβίαση των δικαιωμάτων των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας.

Πίνακας 7. Ενημέρωση συστηματική και περιοδική

	Νοσοκομείο	
	Κόρινθος	Τρίπολη
Αριθμός	2	1
%	66,7%	33,3%

Θετικά απάντησαν οι υπάλληλοι και των δυο νοσοκομείων σχετικά με το ότι το γραφείο μεριμνά για τη διαρκή βελτίωση των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας και για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων τους.

Πίνακας 8. Διαρκή βελτίωση των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης

	Νοσοκομείο	
	Κόρινθος	Τρίπολη
Αριθμός	2	1

%	66,7%	33,3%
---	-------	-------

Θετικά απάντησαν οι υπάλληλοι και των δυο νοσοκομείων σχετικά με το εάν το προσωπικό, το οποίο στελεχώνει το Γραφείο προβαίνει σε στατιστική καταγραφή ή άλλες διαδικασίες όπως αναφέρονται στον παρακάτω πίνακα 9.

Πίνακας 9. Το προσωπικό, το οποίο στελεχώνει το Γραφείο προβαίνει σε:

		Νοσοκομείο	
		Κόρινθος	Τρίπολη
στατιστική καταγραφή	Αριθμός	2	1
	%	66,7%	33,3%
επεξεργασία των θεμάτων που προέκυψαν και αντιμετωπίστηκαν, έτσι ώστε να συντάσσονται εξαμηνιαίες εκθέσεις πεπραγμένων, οι οποίες υποβάλλονται στην Διοίκηση του νοσοκομείου, στην αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Υγείας, στην Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Δηπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Υπουργείου Υγείας, στην Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Δηπτών/ριών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας και στις ΥΠΕ.	Αριθμός	2	1
	%	66,7%	33,3%

Θετικά απάντησε ο υπάλληλος του νοσοκομείου Τρίπολης σχετικά με το εάν το Γραφείο μεριμνά για την επιμέλεια και διανομή εντύπου και ηλεκτρονικού υλικού στο οποίο

αναγράφονται τα δικαιώματα του/ης ασθενούς, σύμφωνα με την υφιστάμενη ελληνική, ευρωπαϊκή και διεθνή νομοθεσία, ενώ αρνητικά οι υπάλληλοι του νοσοκομείου Κορίνθου.

Πίνακας 10. Το Γραφείο μεριμνά για την επιμέλεια και διανομή εντύπου και ηλεκτρονικού υλικού

	Νοσοκομείο	
	Κόρινθος	Τρίπολη
Αριθμός	0	1
%	0,0%	100,0%

Οι τρεις δυσκολίες που έχουν να αντιμετωπίσουν οι υπάλληλοι αναφέρονται παρακάτω ανά νοσοκομείο.

Οι υπάλληλοι της Κορίνθου δήλωσαν τις παρακάτω δυσκολίες:

- ❖ Εξυπηρέτηση προσφυγών και μεταναστών από τρίτες χώρες χωρίς ΑΜΚΑ και την βοήθεια μεταφραστή.
- ❖ Μεγάλη αναμονή για κλείσιμο ραντεβού σε δυο ιατρεία.
- ❖ Μεγάλη προσέλευση ασθενών οι οποίοι θέλουν να εξεταστούν χωρίς να έχουν ραντεβού ή υπεράριθμο νούμερο.

Οι υπάλληλοι της Τρίπολης δήλωσαν τις παρακάτω δυσκολίες:

- ❖ Απροθυμία ενυπόγραφης εγγραφής καταγγελίας
- ❖ Απειλές από τον πολίτη που καταγγέλλει
- ❖ Απειλές από το προσωπικό που καταγγέλθηκε.

Τα μέτρα βελτίωσης που έχουν να προτείνουν οι υπάλληλοι αναφέρονται παρακάτω ανά νοσοκομείο.

Οι υπάλληλοι της Κορίνθου δήλωσαν τα παρακάτω μέτρα βελτίωσης:

- ❖ Συντονισμός υπηρεσιών για επίλυση θεμάτων όσο αφορά την εξυπηρέτηση προσφυγών για να μπορούν να κλείσουν ραντεβού.
- ❖ Συντονισμός υπηρεσιών (τμημάτων πληροφορικής, γραμματείας Τ.Ε.Ι. και Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ για επίλυση θεμάτων όσον αφορά την εξυπηρέτηση προσφυγών.

- ❖ Συνεργασία μεταξύ γραφείου διοίκησης, διευθυντών κλινικών και Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ για την αντιμετώπιση και επίλυση προβλημάτων.
- ❖ Ενημέρωση της διοίκησης για αιτήματα ασθενών για ελλείψεις ιατρικών ειδικοτήτων όπως δερματολόγος, νευροχειρουργός και ενέργειες όπως και έγιναν για την κάλυψη των ιατρικών ειδικοτήτων.

Οι υπάλληλοι της Τρίπολης δήλωσαν τα παρακάτω μέτρα βελτίωσης:

- ❖ Αυστηρότερος κεντρικός έλεγχος στις διοικήσεις για τις καταγεγραμμένες καταγγελίες
- ❖ Δράσεις για μεγαλύτερη αποδοχή από τους προϊστάμενους των κλινικών.

Η διαδικασία διαχείρισης καταγγελίας περιγράφεται παρακάτω ανά νοσοκομείο.

Περιγράψτε σύντομα τη διαδικασία διαχείρισης καταγγελίας

Οι υπάλληλοι της Κορίνθου περιέγραψαν την διαδικασία ως εξής:

1. Κατάθεση καταγγελίας στο πρωτόκολλο και χαρακτηρισμός της (χρέωση) από τον διοικητή.
2. Καταχώρηση της καταγγελίας στο ηλεκτρονικό αρχείο του Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ.
3. Διαβίβαση καταγγελίας από το Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. Στον αρμόδιο προϊστάμενο και ζητείται η άποψη του υπάλληλου κατά του οποίου στρέφεται ο καταγγέλλων καθώς και η άποψη του προϊστάμενου της οργανικής μονάδας αυτού.
4. Με μεριμνά του Γ.Π.Δ.Λ.Υ.Υ. συντάσσεται σχέδιο απάντησης το οποίο υποβάλλεται στο γραφείο διοίκησης. Τέλος μετά τις απαιτούμενες τροποποιήσεις το απαντητικό έγγραφο υπογράφεται από τον διοικητή και αποστέλλεται στον καταγγέλλοντα. Σε περίπτωση που διαφανεί η ανάγκη διενέργειας προκαταρκτικής εξέτασης ή Ε.Δ.Ε. Τότε η υπόθεση παραπέμπεται στην διοίκηση του νοσοκομείου.

Οι υπάλληλοι της Τρίπολης περιέγραψαν την διαδικασία διαχείρισης καταγγελίας ως εξής:

1. Καταγραφή
2. Πρωτόκολλο εμπιστευτικό
3. Κοινοποίηση στον διοικητή

4. Διερεύνηση
5. Εισήγηση
6. Γραπτή απάντηση στον πολίτη

3.3 Επαγγελματίες Υγείας

Τα αποτελέσματα της παρακάτω ανάλυσης αφορούν τους επαγγελματίες υγείας.

3.3.1. Δημογραφικά χαρακτηριστικά επαγγελματιών υγείας

Η πλειοψηφία του δείγματος των επαγγελματιών υγείας και στα δυο νοσοκομεία ήταν γυναίκες, με μέση τιμή ηλικίας 46 ετών, ιατροί διευθυντές, νοσηλευτές Τ.Ε. και εργάζονταν στο χειρουργικό τομέα, είχαν ολοκληρώσει Πανεπιστήμιο / ΤΕΙ και ήταν έγγαμοι. Επίσης στη μελέτη συμμετείχαν και άλλες ειδικότητες όπως: βιολόγος, βοηθητικό υγειονομικό προσωπικό, βρεφοκόμος, διασώστης, φαρμακοποιός, τραυματιοφορέας, ψυχολόγος.

Πίνακας 11. Δημογραφικά χαρακτηριστικά επαγγελματιών υγείας

	Κόρινθος		Τρίπολη	
	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό
Φύλο				
Ανδρας	39	22,9%	50	30,1%
Γυναίκα	131	77,1%	116	69,9%
Μέση τιμή ηλικίας:	46 ±7.6		46±9.3	
Ιατρός				
Διευθυντής	4	23,5%	5	19,2%
Επιμελητής	11	64,7%	15	57,7%
Ειδικευόμενος	2	11,8%	6	23,1%
Νοσηλευτής				
Π.Ε	5	5,3%	5	5%
Τ.Ε	62	66%	50	49,5%

Δ.Ε	27	28,7%	46	45,5%
Διοικητικός	31	100%	26	100%
Τομέας Εργασίας				
Παθολογικός	54	31,8%	52	31,3%
Χειρουργικός	60	35,3%	55	33,1%
Διοικητικός	37	21,8%	26	15,7%
Εργαστηριακός	19	11,2%	33	19,9%
Μέση τιμή ετών προϋπηρεσίας (στο συγκεκριμένο νοσοκομείο)	14,4 ±10,1		17.3±105	
Επίπεδο μόρφωσης				
Γυμνάσιο	1	0,6%	6	3,6%
Λύκειο	54	31,8%	64	38,1%
Πανεπιστήμιο / ΤΕΙ	75	44,1%	79	47%
Μεταπτυχιακό	33	19,4%	16	9,5%
Διδακτορικό	7	4,1%	3	1,8%
Οικογενειακή κατάσταση				
Άγαμος/η	29	17,1%	31	18,6%
Έγγαμος/η	114	67,1%	124	74,3%
Διαζευγμένος/η	21	12,4%	9	5,4%
Χήρος/α	6	3,5%	3	1,8%

3.3.2. Αξιολόγηση Εντυπώσεων

Η πλειοψηφία του δείγματος από το νοσοκομείο Κορίνθου (57,8%) απάντησε θετικά ότι γνωρίζει για την ύπαρξη του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου, ενώ το 63% από το νοσοκομείο Τρίπολης απάντησε αρνητικά. Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και των δύο νοσοκομείων.

Πίνακας 12. Γνωρίζετε για την ύπαρξη του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	129	94	0.001
	%	57,8%	42,2%	
Όχι	Αριθμός	34	58	
	%	37,0%	63,0%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	7	16	
	%	30,4%	69,6%	

Η πλειοψηφία των επαγγελματιών υγείας και των δυο νοσοκομείων απάντησε ότι πληροφορήθηκε από υπάλληλο/συνάδελφο του Νοσοκομείου. Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και των δύο νοσοκομείων.

Πίνακας 13. Αν η απάντησή σας είναι ναι, με ποιον τρόπο το πληροφορηθήκατε;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Από υπάλληλο/συνάδελφο του Νοσοκομείου	Αριθμός	71	57	0.001
	%	55,5%	44,5%	
Από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (τηλεόραση, εφημερίδες, internet)	Αριθμός	3	16	
	%	15,8%	84,2%	
Τυχαία από την σήμανση του Γραφείου	Αριθμός	50	13	
	%	79,4%	20,6%	

Επιπλέον, αναφέρθηκε ότι πληροφορηθήκαν για το Γραφείο από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν καθημερινά, από την προϊστάμενη της παθολογικής κλινικής, από την υπηρεσία, από το υπουργείο, ιστοσελίδα του νοσοκομείου.

Το 79,8% των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Τρίπολης απάντησε ότι δεν έχει παραπέμψει λήπτη υπηρεσιών υγείας στο γραφείο προστασίας δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Κορίνθου (60,4%). Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και των δύο νοσοκομείων.

Πίνακας 14. Έχετε παραπέμψει ποτέ λήπτη υπηρεσιών υγείας στο γραφείο προστασίας δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	61	20	0.001
	%	36,1%	11,9%	
Όχι	Αριθμός	102	134	
	%	60,4%	79,8%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	6	14	
	%	3,6%	8,3%	

Η πλειοψηφία των επαγγελματιών υγείας και από τα 2 νοσοκομεία απάντησε ότι δεν έλαβε γνώση για την εξέλιξη/ έκβαση αυτής.

Πίνακας 15. Εφόσον έγινε παραπομπή λάβατε γνώση για την εξέλιξη/ έκβαση αυτής;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	21	7	0.078
	%	18,9%	8,6%	
Όχι	Αριθμός	72	54	
	%	64,9%	66,7%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	18	20	
	%	16,2%	24,7%	

Το 68,8% των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι γνωρίζει χωροταξικά που ακριβώς είναι στεγασμένο το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Τρίπολης (53,6%). Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και των δύο νοσοκομείων.

Πίνακας 16. Γνωρίζετε χωροταξικά που ακριβώς είναι στεγασμένο το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	117	90	0.009
	%	68,8%	53,6%	
Όχι	Αριθμός	47	64	
	%	27,6%	38,1%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	6	14	
	%	3,5%	8,3%	

Το 58,3% των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Τρίπολης απάντησε ότι υπήρξε έγκαιρη ενημέρωση του προσωπικού από τον Οργανισμό σχετικά με το Γραφείο Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Κορίνθου (51,8%). Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και των δύο νοσοκομείων.

Πίνακας 17. Υπήρξε έγκαιρη ενημέρωση του προσωπικού από τον Οργανισμό σχετικά με το Γραφείο Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	32	11	0.003
	%	18,8%	6,5%	
Όχι	Αριθμός	88	98	
	%	51,8%	58,3%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	50	59	
	%	29,4%	35,1%	

Το 59,4% των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου είναι ευκρινώς σηματοδοτημένο, ενώ το 42,9% από το νοσοκομείο Τρίπολης ότι δεν γνωρίζει. Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και των δύο νοσοκομείων.

Πίνακας 18. Το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου είναι ευκρινώς σηματοδοτημένο;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	101	41	0.001
	%	59,4%	24,4%	
Όχι	Αριθμός	33	55	
	%	19,4%	32,7%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	36	72	
	%	21,2%	42,9%	

Το 56% των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Τρίπολης απάντησε ότι γνωρίζει το αντικείμενο και τις αρμοδιότητες του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Κορίνθου (44,7%). Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και των δύο νοσοκομείων.

Πίνακας 19. Γνωρίζετε το αντικείμενο και τις αρμοδιότητες του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	65	34	0.001
	%	38,2%	20,2%	
Όχι	Αριθμός	76	94	
	%	44,7%	56,0%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	29	40	
	%			

απαντώ	%	17,1%	23,8%	
--------	---	-------	-------	--

Το 64,7% των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι δεν γνωρίζει ότι το Γραφείο διαθέτει πρόσβαση στις βάσεις δεδομένων και στα αρχεία (φυσικά και ηλεκτρονικά) όλων των Τμημάτων του νοσοκομείου, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό από το νοσοκομείο Τρίπολης (60,7%). Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και των δύο νοσοκομείων.

Πίνακας 20. Γνωρίζετε ότι το Γραφείο διαθέτει πρόσβαση στις βάσεις δεδομένων και στα αρχεία (φυσικά και ηλεκτρονικά) όλων των Τμημάτων του νοσοκομείου;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	25	13	0.021
	%	14,7%	7,7%	
Όχι	Αριθμός	110	102	
	%	64,7%	60,7%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	35	53	
	%	20,6%	31,5%	

Το 46,4% των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Τρίπολης απάντησε ότι δεν γνωρίζει ότι διασφαλίζεται από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας το απόρρητο, η εχεμύθεια και γενικότερα η ιδιωτικότητα των προσωπικών δεδομένων, ενώ το 43,5% από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε θετικά και το ίδιο ποσοστό ότι δεν το γνωρίζει (43,5%).

Πίνακας 21. Θεωρείτε ότι διασφαλίζεται από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας το απόρρητο, η εχεμύθεια και γενικότερα η ιδιωτικότητα των προσωπικών δεδομένων;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	74	69	0.864
	%	43,5%	41,1%	
Όχι	Αριθμός	22	21	

	%	12,9%	12,5%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	74	78	
	%	43,5%	46,4%	

Το 62,4% των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι δεν γνωρίζει ότι στις αρμοδιότητες του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας είναι η ενημέρωση του προσωπικού του νοσοκομείου σχετικά με τις ορθές κάθε φορά πρακτικές, με βάση τη νομοθεσία και την ιατρική δεοντολογία, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό από το νοσοκομείο Τρίπολης (60,7%). Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και των δύο νοσοκομείων.

Πίνακας 22. Γνωρίζετε ότι στις αρμοδιότητες του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας είναι η ενημέρωση του προσωπικού του νοσοκομείου σχετικά με τις ορθές κάθε φορά πρακτικές, με βάση τη νομοθεσία και την ιατρική δεοντολογία;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	32	16	0.009
	%	18,8%	9,5%	
Όχι	Αριθμός	106	102	
	%	62,4%	60,7%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	32	50	
	%	18,8%	29,8%	

Το 80,4% των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι δεν έχει λάβει ποτέ ενημέρωση από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας σχετικά με τις ορθές κάθε φορά πρακτικές, με βάση τη νομοθεσία και την ιατρική δεοντολογία, ενώ υψηλότερο ήταν το ποσοστό από το νοσοκομείο Τρίπολης (83,9%). Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και των δύο νοσοκομείων.

Πίνακας 23. Έχετε λάβει ποτέ ενημέρωση από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας σχετικά με τις ορθές κάθε φορά πρακτικές, με βάση τη νομοθεσία και την ιατρική δεοντολογία;

		Νοσοκομείο	P value
--	--	------------	---------

		Κόρινθος	Τρίπολη	0.011
Ναι	Αριθμός	15	3	
	%	8,9%	1,8%	
Όχι	Αριθμός	135	141	
	%	80,4%	83,9%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	18	24	
	%	10,7%	14,3%	

Το 44,1% των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι δεν γνωρίζει ότι το Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας είναι αρμόδιο για τη διαρκή βελτίωση των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας και για την διασφάλιση των δικαιωμάτων τους, ενώ υψηλότερο ήταν το ποσοστό από το νοσοκομείο Τρίπολης (50,6%). Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και των δύο νοσοκομείων.

Πίνακας 24. Γνωρίζετε ότι το Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας είναι αρμόδιο για τη διαρκή βελτίωση των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας και για την διασφάλιση των δικαιωμάτων τους;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	71	41	0.001
	%	41,8%	24,4%	
Όχι	Αριθμός	75	85	
	%	44,1%	50,6%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	24	42	
	%	14,1%	25,0%	

Το 79,9% των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι έχει λάβει από το Γραφείο έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό στο οποίο αναγράφονται τα δικαιώματα του/ης ασθενούς, σύμφωνα με την υφιστάμενη ελληνική, ευρωπαϊκή και διεθνή νομοθεσία, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό από το νοσοκομείο Τρίπολης (78%).

Πίνακας 25. Έχετε ποτέ λάβει από το Γραφείο έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό στο οποίο αναγράφονται τα δικαιώματα του/ης ασθενούς, σύμφωνα με την υφιστάμενη ελληνική, ευρωπαϊκή και διεθνή νομοθεσία;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	14	14	0.875
	%	8,3%	8,3%	
Όχι	Αριθμός	135	131	
	%	79,9%	78,0%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	20	23	
	%	11,8%	13,7%	

Η πλειοψηφία των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Κορίνθου δήλωσε στο υλικό αναγράφονται με εύληπτο τρόπο, σε σύγκριση με τα χαμηλότερα ποσοστά των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Τρίπολης.

Πίνακας 26. Αν η απάντησή σας είναι ναι, στο υλικό ενδεικτικά αναγράφονται με εύληπτο τρόπο:

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Τα δικαιώματα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας	Αριθμός	10	3	0.875
	%	76,9%	23,1%	
Το προστατευτικό τους πλαίσιο	Αριθμός	4	1	
	%	80,0%	20,0%	
Τις υποχρεώσεις σας ως επαγγελματίες υγείας	Αριθμός	3	2	
	%	60,0%	40,0%	
Τις ορθές πρακτικές προσέγγισης των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας	Αριθμός	3	0	
	%	100,0%	0%	

Το 50,3% των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι έχει έχουν διοργανωθεί από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας

επιμορφωτικά προγράμματα και εκδηλώσεις με σκοπό την ενημέρωση και την εκπαίδευση του προσωπικού, ενώ το 53% από το νοσοκομείο Τρίπολης δεν γνώριζε.

Πίνακας 27. Έχουν διοργανωθεί από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας επιμορφωτικά προγράμματα και εκδηλώσεις με σκοπό την ενημέρωση και την εκπαίδευση του προσωπικού;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	2	2	0.712
	%	1,2%	1,2%	
Όχι	Αριθμός	85	77	
	%	50,3%	45,8%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	82	89	
	%	48,5%	53,0%	

Το 82,5% των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Κορίνθου δεν γνωρίζει αν έχουν διοργανωθεί τέτοια προγράμματα, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό από το νοσοκομείο Τρίπολης (71,9%).

Πίνακας 28. Αν έχουν διοργανωθεί τέτοια προγράμματα, η διοργάνωσή τους είναι συστηματική και περιοδική;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	2	2	0.194
	%	1,8%	2,2%	
Όχι	Αριθμός	18	23	
	%	15,8%	25,8%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	94	64	
	%	82,5%	71,9%	

- **Λάβετε από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό σχετικά με τη διασφάλιση, προάσπιση και προαγωγή των δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, όπως τα παρακάτω;**

Το 77,5% από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι δεν έχει λάβει έντυπο σχετικά με την πρόσβαση των ασθενών σε ασφαλείς καινοτόμες διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένων των διαγνωστικών διαδικασιών, ανάλογα με τις δυνατότητες του συστήματος, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό από το νοσοκομείο Τρίπολης (69,5%).

Πίνακας 29. Πρόσβαση των ασθενών σε ασφαλείς καινοτόμες διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένων των διαγνωστικών διαδικασιών, ανάλογα με τις δυνατότητες του συστήματος.

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	4	9	0.160
	%	2,4%	5,4%	
Όχι	Αριθμός	131	116	
	%	77,5%	69,5%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	34	42	
	%	20,1%	25,1%	

Το 77,1% από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι δεν έχει λάβει έντυπο σχετικά με την κατά το δυνατόν αποφυγή της σωματικής και ψυχικής καταπόνησης και της ταλαιπωρίας σε κάθε στάδιο της εξέτασης, διάγνωσης, θεραπείας και νοσηλείας, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό από το νοσοκομείο Τρίπολης (70,1%).

Πίνακας 30. Την κατά το δυνατόν αποφυγή της σωματικής και ψυχικής καταπόνησης και της ταλαιπωρίας σε κάθε στάδιο της εξέτασης, διάγνωσης, θεραπείας και νοσηλείας

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	7	7	0.305
	%	4,1%	4,2%	
Όχι	Αριθμός	131	117	
	%	77,1%	70,1%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	32	43	
	%	18,8%	25,7%	

Το 74,1% από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι δεν έχει λάβει έντυπο σχετικά με τον σεβασμό στην αξιοπρέπεια, τις ιδιαίτερες ανάγκες και την προσωπικότητα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό από το νοσοκομείο Τρίπολης (68,9%).

Πίνακας 31. Του σεβασμού στην αξιοπρέπεια, τις ιδιαίτερες ανάγκες και την προσωπικότητα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	11	9	0.369
	%	6,5%	5,4%	
Όχι	Αριθμός	126	115	
	%	74,1%	68,9%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	33	43	
	%	19,4%	25,7%	

Το 75,9% από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι δεν έχει λάβει έντυπο σχετικά με το παρακάτω, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό από το νοσοκομείο Τρίπολης (68,9%).

Πίνακας 32. Την παροχής υπηρεσιών υγείας με βάση τα διαγνωστικά και θεραπευτικά πρωτόκολλα, στη βάση της ισότιμης και καθολικής πρόσβασης, ανεξαρτήτως φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας ασθένειας, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου και ανεξάρτητα από το είδος της ασθένειας και την κατάσταση της υγείας του/ης λήπτη/ριας

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	9	6	0.143
	%	5,3%	3,6%	
Όχι	Αριθμός	129	115	
	%	75,9%	68,9%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	32	46	
	%	18,8%	27,5%	

Το 74,7% από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι δεν έχει λάβει έντυπο σχετικά με το παρακάτω, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό από το νοσοκομείο Τρίπολης (68,3%).

Πίνακας 33. Την πληροφόρηση του/της ασθενούς για τα δικαιώματά του/ης, την ιατρική του/ης κατάσταση, τις θεραπευτικές του/ης επιλογές καθώς και της ενημέρωσής του/ης για τις ιατρικές πράξεις και τη θεραπεία στις οποίες υποβάλλεται και την αιτιολόγησή τους

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	8	7	0.327
	%	4,7%	4,2%	
Όχι	Αριθμός	127	114	
	%	74,7%	68,3%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	35	46	
	%	20,6%	27,5%	

- **Λάβετε από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό σχετικά με την ενεργό συμμετοχή του/ης ασθενούς στη λήψη αποφάσεων που αφορούν στην υγεία του/ης, κατόπιν επαρκούς πληροφόρησης, όπως τα παρακάτω;**

Το 72,4% από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι δεν έχει λάβει έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό σχετικά με το παρακάτω, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό από το νοσοκομείο Τρίπολης (68,9%).

Πίνακας 34. Του ιατρικού απορρήτου, της εχεμύθειας και των συνθηκών ιδιοτικότητας που επιβάλλει η ιατρική δεοντολογία για κάθε ιατρική πράξη, εξέταση, διάγνωση, θεραπεία και νοσηλεία.

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	13	9	0.364
	%	7,6%	5,4%	
Όχι	Αριθμός	123	115	
	%	72,4%	68,9%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	34	43	
	%	20,0%	25,7%	

Το 70,6% από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι δεν έχει λάβει έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό σχετικά με το παρακάτω, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό από το νοσοκομείο Τρίπολης (70,1%).

Πίνακας 35. Της τήρησης των κανόνων ευγένειας και διακριτικότητας κατά τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών υγείας και της αποτροπής περιστατικών αναξιοπρεπούς και προσβλητικής συμπεριφοράς.

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	16	8	0.172
	%	9,4%	4,8%	
Όχι	Αριθμός	120	117	
	%	70,6%	70,1%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	34	42	
	%	20,0%	25,1%	

Το 73,5% από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι δεν έχει λάβει έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό σχετικά με το παρακάτω, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό από το νοσοκομείο Τρίπολης (68,9%).

Πίνακας 36. Της τήρησης των όρων που επιβάλλονται από το εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές δίκαιο σχετικά με την απαιτούμενη ενημέρωση και συναίνεση του/ης ασθενούς σε ιατρικές πράξεις και θεραπείες

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	9	5	0.224
	%	5,3%	3,0%	
Όχι	Αριθμός	125	115	
	%	73,5%	68,9%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	36	47	
	%	21,2%	28,1%	

Το 74,7% από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι δεν έχει λάβει έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό σχετικά με το παρακάτω, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό από το νοσοκομείο Τρίπολης (70,1%).

Πίνακας 37. Της φυσικής και ηθικής επανόρθωσης σε περίπτωση παραβίασης των δικαιωμάτων με τη συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων υπηρεσιών του νοσοκομείου

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	11	6	0.153
	%	6,5%	3,6%	
Όχι	Αριθμός	127	117	
	%	74,7%	70,1%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	32	44	
	%	18,8%	26,3%	

Το 73,5% από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι δεν έχει λάβει έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό σχετικά με το παρακάτω, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό από το νοσοκομείο Τρίπολης (67,7%).

Πίνακας 38. Του εμπιστευτικού της επικοινωνίας του/ης με το Γραφείο και των πληροφοριών που ανταλλάσσει με αυτό

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	12	8	0.172
	%	7,1%	4,8%	
Όχι	Αριθμός	125	113	
	%	73,5%	67,7%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	33	46	
	%	19,4%	27,5%	

Το 73,5% από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι δεν έχει λάβει έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό σχετικά με το παρακάτω, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό από το νοσοκομείο Τρίπολης (68,3%).

Πίνακας 39. Του σεβασμού της ιδιωτικής ζωής του/ης λήπτη/ριας,

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	12	10	0.372
	%	7,1%	6,0%	
Όχι	Αριθμός	125	114	
	%	73,5%	68,3%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	33	43	
	%	19,4%	25,7%	

Το 74,1% από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι δεν έχει λάβει έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό σχετικά με το παρακάτω, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό από το νοσοκομείο Τρίπολης (68,9%).

Πίνακας 40. Της ισότιμης και δίκαιης αντιμετώπισης του/ης από τις υπηρεσίες του νοσοκομείου

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	12	9	0.284
	%	7,1%	5,4%	
Όχι	Αριθμός	126	115	
	%	74,1%	68,9%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	32	43	
	%	18,8%	25,7%	

Το 74,1% από το νοσοκομείο Κορίνθου απάντησε ότι δεν έχει λάβει έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό σχετικά με το παρακάτω, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό από το νοσοκομείο Τρίπολης (69,5%).

Πίνακας 41. Της απαραίτητης υποστήριξης του ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού των νοσοκομείων για την αντιμετώπιση ζητημάτων που άπτονται των δικαιωμάτων και της μεταχείρισης των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	9	7	0.436
	%	5,3%	4,2%	
Όχι	Αριθμός	126	116	
	%	74,1%	69,5%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	35	44	
	%	20,6%	26,3%	

Το 51,2% των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Τρίπολης δεν γνωρίζει ότι το Γραφείο λαμβάνει ειδική μέριμνα για την προστασία των ανηλικών ληπτών/ριών υγείας, των κρατούμενων, των ψυχικά ασθενών, των αιτούντων/ουσών άσυλο, των προσφύγων και των μεταναστών/ριών ως ιδιαίτερα ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Κορίνθου (46,5%). Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και των δύο νοσοκομείων.

Πίνακας 42. Γνωρίζετε ότι το Γραφείο λαμβάνει ειδική μέριμνα για την προστασία των ανηλικών ληπτών/ριών υγείας, των κρατούμενων, των ψυχικά ασθενών, των αιτούντων/ουσών άσυλο, των προσφύγων και των μεταναστών/ριών ως ιδιαίτερα ευάλωτων κοινωνικών ομάδων;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	41	20	0.012
	%	24,1%	11,9%	
Όχι	Αριθμός	79	86	
	%	46,5%	51,2%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	50	62	
	%	29,4%	36,9%	

Το 62,7% των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Κορίνθου δεν γνωρίζει ότι το στην περίπτωση των κρατούμενων και των ψυχικά ασθενών, υπάλληλος του Γραφείου, ύστερα από σχετική ενημέρωση από το Γραφείο Κίνησης, υποχρεούται να εξετάζει επιτόπου τις συνθήκες

εισαγωγής, εξέτασης, θεραπείας και νοσηλείας των παραπάνω κατηγοριών ασθενών, στο πλαίσιο των ιδιαίτερων αναγκών τους, του σχετικού νομοθετικού πλαισίου και σε συνεργασία με τις αρμόδιες κάθε φορά υπηρεσίες εντός και εκτός νοσοκομείου, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Τρίπολης (59,5%).

Πίνακας 43. Γνωρίζετε ότι ειδικότερα στην περίπτωση των κρατουμένων και των ψυχικά ασθενών, υπάλληλος του Γραφείου, ύστερα από σχετική ενημέρωση από το Γραφείο Κίνησης, υποχρεούται να εξετάζει επιτόπου τις συνθήκες εισαγωγής, εξέτασης, θεραπείας και νοσηλείας των παραπάνω κατηγοριών ασθενών, στο πλαίσιο των ιδιαίτερων αναγκών τους, του σχετικού νομοθετικού πλαισίου και σε συνεργασία με τις αρμόδιες κάθε φορά υπηρεσίες εντός και εκτός νοσοκομείου;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	16	15	0.754
	%	9,5%	8,9%	
Όχι	Αριθμός	106	100	
	%	62,7%	59,5%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	47	53	
	%	27,8%	31,5%	

Το 60,1% των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Τρίπολης δεν είναι ικανοποιημένο από την διαδικασία ενημέρωσης και εκπαίδευσης του προσωπικού από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας σχετικά με τις ορθές κάθε φορά πρακτικές, με βάση τη νομοθεσία και την ιατρική δεοντολογία, όπως επίσης και το 53% από το νοσοκομείο Κορίνθου.

Πίνακας 44. Πόσο ικανοποιημένος/η είσατε από την διαδικασία ενημέρωσης και εκπαίδευσης του προσωπικού από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας σχετικά με τις ορθές κάθε φορά πρακτικές, με βάση τη νομοθεσία και την ιατρική δεοντολογία;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου	Αριθμός	89	101	0.107
	%	53,0%	60,1%	
Λίγο	Αριθμός	55	56	

	%	32,7%	33,3%
Αρκετά	Αριθμός	18	8
	%	10,7%	4,8%
Πολύ	Αριθμός	5	1
	%	3,0%	0,6%
Πάρα πολύ	Αριθμός	1	2
	%	0,6%	1,2%

Το 58,3% των επαγγελματιών υγείας από το νοσοκομείο Τρίπολης δεν είναι ικανοποιημένο από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, όπως επίσης και το 39,5% από το νοσοκομείο Κορίνθου. Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και των δύο νοσοκομείων.

Πίνακας 45. Πώς θα αξιολογούσατε το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας συνολικά;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου ικανοποιημένος/η	Αριθμός	66	98	0.001
	%	39,5%	58,3%	
Ελάχιστα ικανοποιημένος/η3	Αριθμός	39	42	
	%	23,4%	25,0%	
Μέτρια ικανοποιημένος/η	Αριθμός	39	23	
	%	23,4%	13,7%	
Πολύ ικανοποιημένος/η	Αριθμός	21	5	
	%	12,6%	3,0%	
Απόλυτα ικανοποιημένος/η	Αριθμός	2	0	
	%	1,2%	0,0%	

3.3.3. Ανάλυση σε σύγκριση με τα Κοινωνικοδημογραφικά Χαρακτηριστικά του Δείγματος των Επαγγελματιών Υγείας

Η παρακάτω ανάλυση αφορά την σύγκριση των Κοινωνικοδημογραφικών Χαρακτηριστικών του Δείγματος των Επαγγελματιών Υγείας με τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου.

Φύλο

Το 80,9% των ανδρών δήλωσε ότι δεν έχει παραπέμψει ποτέ λήπτη υπηρεσιών υγείας στο γραφείο προστασίας δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό των γυναικών (66,3%).

Πίνακας 46. Έχετε παραπέμψει ποτέ λήπτη υπηρεσιών υγείας στο γραφείο προστασίας δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας; σε σύγκριση με το φύλο

		Φύλο		P value
		Ανδρας	Γυναίκα	
Ναι	Αριθμός	11	69	0.012
	%	12,4%	28,0%	
Όχι	Αριθμός	72	163	
	%	80,9%	66,3%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	6	14	
	%	6,7%	5,7%	

Το 53,9% των ανδρών θεωρεί ότι διασφαλίζεται από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας το απόρρητο, η εχεμύθεια και γενικότερα η ιδιωτικότητα των προσωπικών δεδομένων, ενώ το 49% των γυναικών δεν γνωρίζει.

Πίνακας 47. Θεωρείτε ότι διασφαλίζεται από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας το απόρρητο, η εχεμύθεια και γενικότερα η ιδιωτικότητα των προσωπικών δεδομένων;

		Φύλο		P value
		Ανδρας	Γυναίκα	
Ναι	Αριθμός	48	93	0.026
	%	53,9%	37,7%	
Όχι	Αριθμός	10	33	
	%	11,2%	13,4%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	31	121	
	%	34,8%	49,0%	

Το 61,8% των ανδρών δεν γνωρίζει εάν έχουν διοργανωθεί από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας επιμορφωτικά προγράμματα και εκδηλώσεις με σκοπό την ενημέρωση και την εκπαίδευση του προσωπικού, ενώ το 52,4% των γυναικών απάντησε ότι δεν έχουν διοργανωθεί.

Πίνακας 48. Έχουν διοργανωθεί από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας επιμορφωτικά προγράμματα και εκδηλώσεις με σκοπό την ενημέρωση και την εκπαίδευση του προσωπικού; σε σύγκριση με το φύλο

		Φύλο		P value
		Ανδρας	Γυναίκα	
Ναι	Αριθμός	1	3	0.043
	%	1,1%	1,2%	
Όχι	Αριθμός	33	129	
	%	37,1%	52,4%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	55	114	
	%	61,8%	46,3%	

Το 84,1% των ανδρών δεν έχει λάβει έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό για την κατά το δυνατόν αποφυγή της σωματικής και ψυχικής καταπόνησης και της ταλαιπωρίας σε κάθε στάδιο της εξέτασης, διάγνωσης, θεραπείας και νοσηλείας, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό των γυναικών που απάντησαν το ίδιο (70%).

Πίνακας 49. Την κατά το δυνατόν αποφυγή της σωματικής και ψυχικής καταπόνησης και της ταλαιπωρίας σε κάθε στάδιο της εξέτασης, διάγνωσης, θεραπείας και νοσηλείας, σε σύγκριση με το φύλο

		Φύλο		P value
		Ανδρας	Γυναίκα	
Ναι	Αριθμός	2	12	0.036
	%	2,3%	4,9%	
Όχι	Αριθμός	74	173	
	%	84,1%	70,0%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	12	62	
	%	13,6%	25,1%	

Το 81,8% των ανδρών δεν έχει λάβει έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό για το σεβασμό στην αξιοπρέπεια, τις ιδιαίτερες ανάγκες και την προσωπικότητα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό των γυναικών που απάντησαν το ίδιο (68%).

Πίνακας 50. Του σεβασμού στην αξιοπρέπεια, τις ιδιαίτερες ανάγκες και την προσωπικότητα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας, σε σύγκριση με το φύλο

		Φύλο		P value
		Ανδρας	Γυναίκα	
Ναι	Αριθμός	4	16	0.045
	%	4,5%	6,5%	
Όχι	Αριθμός	72	168	
	%	81,8%	68,0%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	12	63	
	%	13,6%	25,5%	

Ειδικότητα

Η πλειοψηφία των ιατρών και διοικητικών δήλωσε ότι γνωρίζει για την ύπαρξη του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου, ενώ το ποσοστό των νοσηλευτών και των άλλων επαγγελματιών υγείας ήταν χαμηλότερο.

Πίνακας 51. Γνωρίζετε για την ύπαρξη του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου, σε σύγκριση με την ειδικότητα

		Ειδικότητα				P value
		Ιατροί	Νοσηλευτές	Διοικητικοί	Άλλοι	
Ναι	Αριθμός	35	112	52	24	0.001
	%	81,4%	57,4%	92,9%	54,5%	
Όχι	Αριθμός	6	69	3	14	
	%	14,0%	35,4%	5,4%	31,8%	

		%			%
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	2	14	1	6
	%	4,7%	7,2%	1,8%	13,6%

Η πλειοψηφία των νοσηλευτών και των διοικητικών δήλωσε ότι έχει παραπέμψει ποτέ λήπτη υπηρεσιών υγείας στο γραφείο προστασίας δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας, ενώ το ποσοστό των ιατρών και των άλλων επαγγελματιών υγείας ήταν χαμηλότερο.

Πίνακας 52. Έχετε παραπέμψει ποτέ λήπτη υπηρεσιών υγείας στο γραφείο προστασίας δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας, σε σύγκριση με την ειδικότητα

		Ειδικότητα				P value
		Ιατρός	Νοσηλεύς	Διοικητικός	Άλλο	
Ναι	Αριθμός	4	54	17	6	0.028
	%	9,3%	27,7%	30,9%	13,6%	
Όχι	Αριθμός	37	129	37	33	
	%	86,0%	66,2%	67,3%	75,0%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	2	12	1	5	
	%	4,7%	6,2%	1,8%	11,4%	

Η πλειοψηφία των νοσηλευτών και των άλλων επαγγελματιών υγείας δήλωσε ότι δεν έχει υπάρξει έγκαιρη ενημέρωση του προσωπικού από τον Οργανισμό σχετικά με το Γραφείο Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, ενώ το ποσοστό των ιατρών και των διοικητικών ήταν χαμηλότερο.

Πίνακας 53. Υπήρξε έγκαιρη ενημέρωση του προσωπικού από τον Οργανισμό σχετικά με το Γραφείο Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, σε σύγκριση με την ειδικότητα

		Ειδικότητα				P value
		Ιατρός	Νοσηλεύτης	Διοικητικός	Άλλο	
Ναι	Αριθμός	2	21	16	4	0.001
	%	4,7%	10,8%	28,6%	9,1%	
Όχι	Αριθμός	19	119	23	25	
	%	44,2%	61,0%	41,1%	56,8%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	22	55	17	15	
	%	51,2%	28,2%	30,4%	34,1%	

Η πλειοψηφία των ιατρών και των διοικητικών δήλωσε ότι το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου είναι ευκρινώς σηματοδοτημένο, ενώ το ποσοστό των νοσηλευτών και των άλλων επαγγελματιών υγείας ήταν χαμηλότερο.

Πίνακας 54. Το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου είναι ευκρινώς σηματοδοτημένο, σε σύγκριση με την ειδικότητα

		Ειδικότητα				P value
		Ιατρός	Νοσηλεύτης	Διοικητικός	Άλλο	
Ναι	Αριθμός	24	66	35	17	0.001
	%	55,8%	33,8%	62,5%	38,6%	

Όχι	Αριθμός	12	56	6	14
	%	27,9%	28,7%	10,7%	31,8%
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	7	73	15	13
	%	16,3%	37,4%	26,8%	29,5%

Η πλειοψηφία των ιατρών, των νοσηλευτών και των άλλων επαγγελματιών υγείας δεν γνωρίζει ότι το Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας είναι αρμόδιο για τη διαρκή βελτίωση των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας και για την διασφάλιση των δικαιωμάτων τους, ενώ το 53,6% των διοικητικών γνωρίζει.

Πίνακας 55. Γνωρίζετε ότι το Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας είναι αρμόδιο για τη διαρκή βελτίωση των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας και για την διασφάλιση των δικαιωμάτων τους, σε σύγκριση με την ειδικότητα

		Ειδικότητα				P value
		Ιατρός	Νοσηλευτής	Διοικητικός	Άλλο	
Ναι	Αριθμός	13	57	30	12	0.023
	%	30,2%	29,2%	53,6%	27,3%	
Όχι	Αριθμός	23	93	20	24	
	%	53,5%	47,7%	35,7%	54,5%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	7	45	6	8	
	%	16,3%	23,1%	10,7%	18,2%	

Η πλειοψηφία των ιατρών και των νοσηλευτών και των άλλων επαγγελματιών υγείας γνωρίζει ότι το Γραφείο λαμβάνει ειδική μέριμνα για την προστασία των ανηλίκων ληπτών/ριών υγείας, των κρατούμενων, των ψυχικά ασθενών, των αιτούντων/ουσών άσυλο, των προσφύγων και των μεταναστών/ριών ως ιδιαίτερα ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, ενώ το ποσοστό των διοικητικών και άλλων επαγγελματιών υγείας ήταν χαμηλότερο.

Πίνακας 56. Γνωρίζετε ότι το Γραφείο λαμβάνει ειδική μέριμνα για την προστασία των ανηλίκων ληπτών/ριών υγείας, των κρατούμενων, των ψυχικά ασθενών, των αιτούντων/ουσών άσυλο, των προσφύγων και των μεταναστών/ριών ως ιδιαίτερα ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, σε σύγκριση με την ειδικότητα

		Ειδικότητα				P value
		Ιατρ ός	Νοσηλευτή ς	Διοικητικό ς	Άλλο	
Ναι	Αριθμός	12	25	14	10	0,010
	%	27,9 %	12,8%	25,0%	22,7 %	
Όχι	Αριθμός	25	102	22	16	
	%	58,1 %	52,3%	39,3%	36,4 %	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	6	68	20	18	
	%	14,0 %	34,9%	35,7%	40,9 %	

Τομέας Εργασίας

Η πλειοψηφία του δείγματος που εργάζονται στον διοικητικό τομέα γνωρίζει την ύπαρξη του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου, ενώ

χαμηλότερα ήταν τα ποσοστά αυτών που εργάζονται στον παθολογικό, χειρουργικό και εργαστηριακό τομέα.

Πίνακας 57. Γνωρίζετε για την ύπαρξη του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου, σε σύγκριση με τον τομέα εργασίας

		Τομέας Εργασίας				P value
		Παθολογικός	Χειρουργικός	Διοικητικός	Εργαστηριακός	
Ναι	Αριθμός	57	73	59	33	0,001
	%	53,8%	63,5%	93,7%	63,5%	
Όχι	Αριθμός	39	32	3	17	
	%	36,8%	27,8%	4,8%	32,7%	
Δεν γνωρίζω / δεν απαντώ	Αριθμός	10	10	1	2	
	%	9,4%	8,7%	1,6%	3,8%	

Η πλειοψηφία του δείγματος που εργάζονται στον διοικητικό τομέα γνωρίζει χωροταξικά που ακριβώς είναι στεγασμένο το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου, ενώ χαμηλότερα ήταν τα ποσοστά αυτών που εργάζονται στον παθολογικό, χειρουργικό και εργαστηριακό τομέα.

Πίνακας 58. Γνωρίζετε χωροταξικά που ακριβώς είναι στεγασμένο το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου, σε σύγκριση με τον τομέα εργασίας

		Τομέας Εργασίας				P value
		Παθολογικός	Χειρουργικός	Διοικητικός	Εργαστηριακός	
Ναι	Αριθμός	54	63	56	33	0,001
	%	50,9%	54,8%	88,9%	63,5%	
	Αριθμός	44	46	5	15	
	%	41,5%	40,0%	7,9%	28,8%	
	Αριθμός	8	6	2	4	

	ς					
	%	7,5%	5,2%	3,2%	7,7%	

Η πλειοψηφία του δείγματος που εργάζονται στον παθολογικό, χειρουργικό και εργαστηριακό τομέα δεν θεωρεί ότι υπάρχει έγκαιρη ενημέρωση του προσωπικού από τον Οργανισμό σχετικά με το Γραφείο Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, ενώ χαμηλότερα ήταν τα ποσοστά αυτών που εργάζονται στον διοικητικό τομέα.

Πίνακας 59. Υπήρξε έγκαιρη ενημέρωση του προσωπικού από τον Οργανισμό σχετικά με το Γραφείο Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, σε σύγκριση με τον τομέα εργασίας

		Τομέας Εργασίας				P value
		Παθολογικός	Χειρουργικός	Διοικητικός	Εργαστηριακός	
Ναι	Αριθμός	11	10	17	5	0,016
	%	10,4%	8,7%	27,0%	9,6%	
Όχι	Αριθμός	57	70	27	31	
	%	53,8%	60,9%	42,9%	59,6%	
Δεν γνωρίζω / δεν απαντώ	Αριθμός	38	35	19	16	
	%	35,8%	30,4%	30,2%	30,8%	

Η πλειοψηφία του δείγματος που εργάζονται στον διοικητικό τομέα πιστεύει ότι το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου είναι ευκρινώς σηματοδοτημένο, ενώ χαμηλότερα ήταν τα ποσοστά αυτών που εργάζονται στον παθολογικό, χειρουργικό και εργαστηριακό τομέα και πιστεύουν το ίδιο.

Πίνακας 60. Το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου είναι εγκρινώς σηματοδοτημένο, σε σύγκριση με τον τομέα εργασίας

		Τομέας Εργασίας				P value
		Παθολογικός	Χειρουργικός	Διοικητικός	Εργαστηριακός	
Ναι	Αριθμός	43	39	40	20	0,006
	%	40,6%	33,9%	63,5%	38,5%	
Όχι	Αριθμός	26	34	8	18	
	%	24,5%	29,6%	12,7%	34,6%	
Δεν γνωρίζω / δεν απαντώ	Αριθμός	37	42	15	14	
	%	34,9%	36,5%	23,8%	26,9%	

Η πλειοψηφία του δείγματος που εργάζονται στον παθολογικό, χειρουργικό και εργαστηριακό τομέα δεν γνωρίζει το αντικείμενο και τις αρμοδιότητες του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, ενώ το 49,2% αυτών που εργάζονται στον διοικητικό τομέα το γνωρίζει.

Πίνακας 61. Γνωρίζετε το αντικείμενο και τις αρμοδιότητες του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, σε σύγκριση με τον τομέα εργασίας

		Τομέας Εργασίας				P value
		Παθολογικός	Χειρουργικός	Διοικητικός	Εργαστηριακός	
Ναι	Αριθμός	21	33	31	13	0,004
	%	19,8%	28,7%	49,2%	25,0%	
Όχι	Αριθμός	57	61	25	26	
	%	53,8%	53,0%	39,7%	50,0%	
Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ	Αριθμός	28	21	7	13	
	%	26,4%	18,3%	11,1%	25,0%	

Η πλειοψηφία του δείγματος που εργάζονται στον χειρουργικό, εργαστηριακό διοικητικό τομέα θεωρεί ότι διασφαλίζεται από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας το απόρρητο, η εχεμύθεια και γενικότερα η ιδιωτικότητα των προσωπικών δεδομένων, ενώ το 56,6% αυτών που εργάζονται στον παθολογικό τομέα δεν το γνωρίζει.

Πίνακας 62. Θεωρείτε ότι διασφαλίζεται από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας το απόρρητο, η εχεμύθεια και γενικότερα η ιδιωτικότητα των προσωπικών δεδομένων, σε σύγκριση με τον τομέα εργασίας

		Τομέας Εργασίας				P value
		Παθολογικός	Χειρουργικός	Διοικητικός	Εργαστηριακός	
Ναι	Αριθμός	31	49	35	27	0,001
	%	29,2%	42,6%	55,6%	51,9%	
Όχι	Αριθμός	15	18	1	9	
	%	14,2%	15,7%	1,6%	17,3%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	60	48	27	16	
	%	56,6%	41,7%	42,9%	30,8%	

Η πλειοψηφία του δείγματος που εργάζονται στον παθολογικό, χειρουργικό, και εργαστηριακό τομέα δεν γνωρίζει ότι το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας είναι αρμόδιο για τη διαρκή βελτίωση των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας και για την διασφάλιση των δικαιωμάτων τους, ενώ το 54% αυτών που εργάζονται στον διοικητικό τομέα το γνωρίζει.

Πίνακας 63. Γνωρίζετε ότι το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας είναι αρμόδιο για τη διαρκή βελτίωση των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας και για την διασφάλιση των δικαιωμάτων τους, σε σύγκριση με τον τομέα εργασίας

		Τομέας Εργασίας				P value
		Παθολογικός	Χειρουργικός	Διοικητικός	Εργαστηριακός	
Ναι	Αριθμός	17	45	34	16	0,001

	%	16,0%	39,1%	54,0%	30,8%
Όχι	Αριθμός	57	53	23	26
	%	53,8%	46,1%	36,5%	50,0%
Δεν γνωρίζω / δεν απαντώ	Αριθμός	32	17	6	10
	%	30,2%	14,8%	9,5%	19,2%

Επίπεδο εκπαίδευσης

Η πλειοψηφία των επαγγελματιών υγείας που έχουν ολοκληρώσει Μεταπτυχιακό ή Διδακτορικό γνωρίζουν το αντικείμενο και τις αρμοδιότητες του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, σε σύγκριση με τους επαγγελματίες υγείας που έχουν ολοκληρώσει Γυμνάσιο, Λύκειο, Πανεπιστήμιο / ΤΕΙ.

Πίνακας 64. Γνωρίζετε το αντικείμενο και τις αρμοδιότητες του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, σε σύγκριση με το επίπεδο εκπαίδευσης

		Επίπεδο εκπαίδευσης					P value
		Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο / ΤΕΙ	Μεταπτυχιακό	Διδακτορικό	
Ναι	Αριθμός	2	24	44	24	5	0,032
	%	28,6%	20,3%	28,6%	49,0%	50,0%	
Όχι	Αριθμός	4	64	80	18	4	
	%	57,1%	54,2%	51,9%	36,7%	40,0%	
Δεν γνωρίζω/δε	Αριθμός	1	30	30	7	1	
	ός						

ν απαντώ	%	14,3%	25,4 %	19,5%	14,3%	10,0%	
----------	---	-------	-----------	-------	-------	-------	--

Έτη εργασιακής εμπειρίας

Το 76,1% των επαγγελματιών υγείας με εργασιακή προϋπηρεσία >15 έτη γνώριζε για την ύπαρξη του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου, σε σύγκριση με το χαμηλότερο 54,4% των επαγγελματιών υγείας με εργασιακή προϋπηρεσία <15 έτη.

Πίνακας 65. Γνωρίζετε για την ύπαρξη του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου, σε σύγκριση με έτη εργασιακής εμπειρίας

		Έτη εμπειρίας		P value
		< 15 έτη	>15 έτη	
Ναι	Αριθμός	86	137	0,001
	%	54,4%	76,1%	
Όχι	Αριθμός	60	32	
	%	38,0%	17,8%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	12	11	
	%	7,6%	6,1%	

Το 77,8% των επαγγελματιών υγείας με εργασιακή προϋπηρεσία <15 έτη δεν έχει παραπέμψει λήπτη υπηρεσιών υγείας στο γραφείο προστασίας δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας, σε σύγκριση με το χαμηλότερο 63,1% των επαγγελματιών υγείας με εργασιακή προϋπηρεσία >15 έτη.

Πίνακας 66. Έχετε παραπέμψει ποτέ λήπτη υπηρεσιών υγείας στο γραφείο προστασίας δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας, σε σύγκριση με έτη εργασιακής εμπειρίας

		Έτη εμπειρίας		P value
		< 15 έτη	>15 έτη	
Ναι	Αριθμός	22	59	0,001
	%	13,9%	33,0%	
Όχι	Αριθμός	123	113	
	%	77,8%	63,1%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	13	7	
	%	8,2%	3,9%	

Το 72,8% των επαγγελματιών υγείας με εργασιακή προϋπηρεσία >15 έτη γνωρίζει χωροταξικά που ακριβώς είναι στεγασμένο το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου, σε σύγκριση με το χαμηλότερο 48,1% των επαγγελματιών υγείας με εργασιακή προϋπηρεσία <15 έτη.

Πίνακας 67. Γνωρίζετε χωροταξικά που ακριβώς είναι στεγασμένο το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου, σε σύγκριση με έτη εργασιακής εμπειρίας

		Έτη εμπειρίας		P value
		< 15 έτη	>15 έτη	
Ναι	Αριθμός	76	131	0,001
	%	48,1%	72,8%	
Όχι	Αριθμός	71	40	
	%	44,9%	22,2%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	11	9	
	%	7,0%	5,0%	

Το 47,2% των επαγγελματιών υγείας με εργασιακή προϋπηρεσία >15 έτη θεωρεί ότι το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου είναι ευκρινώς σηματοδοτημένο, σε σύγκριση με το 41,1% των επαγγελματιών υγείας με εργασιακή προϋπηρεσία <15 έτη που δεν το θεωρεί.

Πίνακας 68. Το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου είναι ευκρινώς σηματοδοτημένο, σε σύγκριση με έτη εργασιακής εμπειρίας

		Έτη εμπειρίας		P value
		< 15 έτη	>15 έτη	
Ναι	Αριθμός	57	85	0,003
	%	36,1%	47,2%	
Όχι	Αριθμός	36	52	
	%	22,8%	28,9%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	65	43	
	%	41,1%	23,9%	

Το 50% των επαγγελματιών υγείας με εργασιακή προϋπηρεσία >15 έτη θεωρεί ότι διασφαλίζεται από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας το απόρρητο, η εχεμύθεια και γενικότερα η ιδιωτικότητα των προσωπικών δεδομένων, σε σύγκριση με το 51,9% των επαγγελματιών υγείας με εργασιακή προϋπηρεσία <15 έτη που δεν το θεωρεί.

Πίνακας 69. Θεωρείτε ότι διασφαλίζεται από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας το απόρρητο, η εχεμύθεια και γενικότερα η ιδιωτικότητα των προσωπικών δεδομένων, σε σύγκριση με έτη εργασιακής εμπειρίας

		Έτη εμπειρίας		P value
		< 15 έτη	>15 έτη	
Ναι	Αριθμός	53	90	0,009
	%	33,5%	50,0%	
Όχι	Αριθμός	23	20	
	%	14,6%	11,1%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	82	70	
	%	51,9%	38,9%	

Το 65,8% των επαγγελματιών υγείας με εργασιακή προϋπηρεσία <15 έτη δεν γνώριζε ότι στις αρμοδιότητες του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας είναι η ενημέρωση του προσωπικού του νοσοκομείου σχετικά με τις ορθές κάθε φορά πρακτικές, με βάση τη νομοθεσία και την ιατρική δεοντολογία, σε σύγκριση με το χαμηλότερο 57,8% των επαγγελματιών υγείας με εργασιακή προϋπηρεσία >15 έτη.

Πίνακας 70. Γνωρίζετε ότι στις αρμοδιότητες του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας είναι η ενημέρωση του προσωπικού του νοσοκομείου σχετικά με τις ορθές κάθε φορά πρακτικές, με βάση τη νομοθεσία και την ιατρική δεοντολογία, σε σύγκριση με έτη εργασιακής εμπειρίας

		Έτη εμπειρίας		P value
		< 15 έτη	>15 έτη	
Ναι	Αριθμός	14	34	0,031
	%	8,9%	18,9%	
Όχι	Αριθμός	104	104	
	%	65,8%	57,8%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	40	42	
	%	25,3%	23,3%	

Το 81,6% των επαγγελματιών υγείας με εργασιακή προϋπηρεσία <15 έτη δεν έχει ποτέ λάβει από το Γραφείο έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό στο οποίο αναγράφονται τα δικαιώματα του/ης ασθενούς, σύμφωνα με την υφιστάμενη ελληνική, ευρωπαϊκή και διεθνή νομοθεσία, σε σύγκριση με το χαμηλότερο 76,5% των επαγγελματιών υγείας με εργασιακή προϋπηρεσία >15 έτη.

Πίνακας 71. Έχετε ποτέ λάβει από το Γραφείο έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό στο οποίο αναγράφονται τα δικαιώματα του/ης ασθενούς, σύμφωνα με την υφιστάμενη ελληνική, ευρωπαϊκή και διεθνή νομοθεσία, σε σύγκριση με έτη εργασιακής εμπειρίας

		Έτη εμπειρίας		P value
		< 15 έτη	>15 έτη	
Ναι	Αριθμός	6	22	0,016
	%	3,8%	12,3%	

Όχι	Αριθμός	129	137
	%	81,6%	76,5%
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	23	20
	%	14,6%	11,2%

3.4. Λήπτες/ριες υπηρεσιών υγείας

Τα αποτελέσματα της παρακάτω ανάλυσης αφορούν τους λήπτες/ριες υπηρεσιών υγείας.

Η πλειοψηφία των ληπτών υπηρεσιών υγείας που επισκέφθηκαν το νοσοκομείου Κορίνθου ήταν γυναίκες (51,2%) με μέση τιμή ηλικίας 54,4 ετών. Το 77,5% ήταν ασφαλισμένοι, 82,5% ήταν Έλληνες, 38,6% είχε ολοκληρώσει Γυμνάσιο και 69,6% ήταν έγγαμοι. Το 60% είχε επισκεφθεί Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία και το 82,5% συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο οι ίδιοι οι λήπτες. Επίσης, η πλειοψηφία των ληπτών υπηρεσιών υγείας που επισκέφθηκαν το νοσοκομείου Τρίπολης ήταν γυναίκες (82,5%) με μέση τιμή ηλικίας 53 ετών. Το 84,6% ήταν ασφαλισμένοι, 85,8% ήταν Έλληνες, 35% είχε ολοκληρώσει Γυμνάσιο και 50% ήταν έγγαμοι. Το 64,1% είχε επισκεφθεί Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία και το 62,5% συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο οι ίδιοι οι λήπτες.

3.4.1. Δημογραφικά Στοιχεία

Πίνακας 72. Δημογραφικά Στοιχεία Ληπτών υπηρεσιών υγείας

	Κόρινθος		Τρίπολη	
	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό
Φύλο				
Άνδρας	39	48,8%	7	17,5%
Γυναίκα	41	51,2%	33	82,5%
Μέση τιμή ηλικίας:	54,4 ±16,4		53 ±14,9	

Είστε Ασφαλισμένος				
Ναι	62	77,5%	33	84,6%
Όχι	18	22,5%	6	15,4%
Ιθαγένεια				
Ελληνική	66	82,5%	37	85,8%
Άλλη	14	17,5%	3	14,2%
Γλώσσα				
Ελληνική	67	83,8%	40	100%
Άλλη	13	16,3%	0	0,0%
Επίπεδο Εκπαίδευσης				
Δημοτικό	3	5,3%	0	0,0%
Γυμνάσιο	22	38,6%	14	35%
Λύκειο	18	31,6%	12	30,0%
Πανεπιστήμιο / ΤΕΙ	12	21,1%	12	30,0%
Διδακτορικό	2	3,5%	2	5,0%
Οικογενειακή κατάσταση				
Άγαμος/η	13	16,5%	7	17,5%
Έγγαμος/η	55	69,6%	20	50%
Διαζευγμένος/η	5	6,3%	6	15%
Χήρος/α	6	7,6%	7	17,5%
Τόπος προσέλευσης				
Στα επείγοντα	32	40%	14	35,9%
Στα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία	48	60%	25	64,1%
Ποιος συμπληρώνει το ερωτηματολόγιο				

Ο ίδιος ο λήπτης υπηρεσιών υγείας	66	82,5%	25	62,5%
Συγγενής ή συνοδός	14	17,5%	15	37,5%

3.4.2 Αξιολόγηση Εντυπώσεων

Το 72,5% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης δήλωσε ότι γνωρίζει για την ύπαρξη του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (61,3%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Κορίνθου.

Πίνακας 73. Γνωρίζετε για την ύπαρξη του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	49	29	0,223
	%	61,3%	72,5%	
Όχι	Αριθμός	31	11	
	%	38,8%	27,5%	

Η πλειοψηφία των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Κορίνθου και Τρίπολης δήλωσε ότι πληροφορήθηκε για την ύπαρξη του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων από συγγενή / γνωστό που έχει επισκεφθεί το Γραφείο.

Πίνακας 74. Αν η απάντησή σας είναι ναι, με ποιον τρόπο το πληροφορηθήκατε ;

		Νοσοκομείο	
		Κόρινθος	Τρίπολη
Με καθοδήγηση υπαλλήλου του Νοσοκομείου	Αριθμός	21	14
	%	60,0%	40,0%

Από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (τηλεόραση, εφημερίδες, internet)	Αριθμός	0	3
	%	0%	100,0%
Τυχαία από την σήμανση του Γραφείου	Αριθμός	4	1
	%	80,0%	20,0%
Από συγγενή / γνωστό που έχει επισκεφθεί το Γραφείο	Αριθμός	30	15
	%	66,7%	33,3%

Το 80% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης δήλωσε ότι έχει επισκεφθεί στο παρελθόν το Γραφείο Προστασίας Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (78,8%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Κορίνθου.

Πίνακας 75. Έχετε επισκεφθεί στο παρελθόν το Γραφείο Προστασίας Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	17	8	0,874
	%	21,3%	20,0%	
Όχι	Αριθμός	63	32	
	%	78,8%	80,0%	

Η πλειοψηφία των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Κορίνθου και Τρίπολης δήλωσε ότι η πρόσβαση στο Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων ήταν μάλλον εύκολη (57,5%).

Πίνακας 76. Πόσο εύκολη είναι η πρόσβαση στο Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Πολύ εύκολη	Αριθμός	30	14	0,847
	%	37,5%	35,0%	
Μάλλον εύκολη	Αριθμός	46	23	
	%			

	%	57,5%	57,5%
Ούτε εύκολη ούτε δύσκολη	Αριθμός	4	3
	%	5,0%	7,5%

Η πλειοψηφία των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Κορίνθου και Τρίπολης δήλωσε ότι το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου είναι ευκρινώς σηματοδοτημένο.

Πίνακας 77. Το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου είναι ευκρινώς σηματοδοτημένο;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	77	39	0,173
	%	96,3%	97,5%	
Όχι	Αριθμός	0	1	
	%	0,0%	2,5%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	3	0	
	%	3,8%	0,0%	

Η πλειοψηφία των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Κορίνθου και Τρίπολης δήλωσε ότι δεν έχει κάποια κινητική δυσκολία-αναπηρία που δυσχεραίνει την πρόσβασή στο Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου.

Πίνακας 78. Έχετε κάποια κινητική δυσκολία-αναπηρία που δυσχεραίνει την πρόσβασή σας στο Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	4	4	0,359
	%	5,4%	10,0%	
Όχι	Αριθμός	70	36	

	%	94,6%	90,0%	
--	---	-------	-------	--

Το 100% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Κορίνθου δήλωσε ότι δεν δυσκολεύτηκε να προσεγγίσει το γραφείο, ενώ το 50% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης απάντησε ότι δυσκολεύτηκε. Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και του νοσοκομείου επίσκεψης.

Πίνακας 79. Αν η απάντησή σας είναι ναι, δυσκολευτήκατε να προσεγγίσετε το γραφείο;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου	Αριθμός	7	2	0,039
	%	100,0%	50,0%	
Λίγο	Αριθμός	0	2	
	%	0,0%	50,0%	

Το 53,8% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Κορίνθου δήλωσε ότι αρκετά διασφαλίζεται από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας το απόρρητο, η εχεμύθεια και γενικότερα η ιδιωτικότητα των προσωπικών δεδομένων, ενώ το 33,3% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Τρίπολης απάντησε αρκετά και το ίδιο ποσοστό πολύ.

Πίνακας 80. Θεωρείτε ότι διασφαλίζεται από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας το απόρρητο, η εχεμύθεια και γενικότερα η ιδιωτικότητα των προσωπικών σας δεδομένων;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου	Αριθμός	0	1	0,072
	%	0,0%	2,6%	
Λίγο	Αριθμός	7	3	
	%	8,8%	7,7%	

Αρκετά	Αριθμός	43	13
	%	53,8%	33,3%
Πολύ	Αριθμός	23	13
	%	28,7%	33,3%
Πάρα πολύ	Αριθμός	7	9
	%	8,8%	23,1%

Το 60% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Κορίνθου δήλωσε ότι οι ώρες λειτουργίας και εξυπηρέτησης του Γραφείου είναι επαρκείς, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (40%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Τρίπολης και δήλωσαν το ίδιο. Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και του νοσοκομείου επίσκεψης.

Πίνακας 81. Οι ώρες λειτουργίας και εξυπηρέτησης του Γραφείου είναι επαρκείς;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου	Αριθμός	0	1	0,016
	%	0,0%	2,5%	
Λίγο	Αριθμός	4	8	
	%	5,0%	20,0%	
Αρκετά	Αριθμός	48	16	
	%	60,0%	40,0%	
Πολύ	Αριθμός	24	10	
	%	30,0%	25,0%	
Πάρα πολύ	Αριθμός	4	5	
	%	5,0%	12,5%	

Το 80% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης πιστεύει ότι το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας πρέπει να λειτουργεί απογευματινές ώρες και Σαββατοκύριακα, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (67,5%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Κορίνθου και συμφώνησαν.

Πίνακας 82. Πιστεύετε ότι το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας πρέπει να λειτουργεί απογευματινές ώρες και Σαββατοκύριακα;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	54	32	0,240
	%	67,5%	80,0%	
Όχι	Αριθμός	8	4	
	%	10,0%	10,0%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	18	4	
	%	22,5%	10,0%	

Το 72,5% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Κορίνθου θεωρεί αρκετά ότι ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, βάσει του οποίου εξυπηρετηθήκατε, είναι επαρκείς, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (45%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Τρίπολης και συμφώνησαν. Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και του νοσοκομείου επίσκεψης.

Πίνακας 83. Θεωρείτε ότι ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, βάσει του οποίου εξυπηρετηθήκατε, είναι επαρκείς;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου	Αριθμός	1	0	0,034
	%	1,3%	0,0%	
Λίγο	Αριθμός	3	2	
	%	3,8%	5,0%	
Αρκετά	Αριθμός	58	18	
	%	72,5%	45,0%	
Πολύ	Αριθμός	17	18	
	%	21,3%	45,0%	
Πάρα πολύ	Αριθμός	1	2	

	%	1,3%	5,0%	
--	---	------	------	--

Το 47,5% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Κορίνθου θεωρεί αρκετά υπήρξε έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες όπως εισαγωγή, εξέταση, θεραπεία και νοσηλεία, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (34,2%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Τρίπολης και συμφώνησαν. Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και του νοσοκομείου επίσκεψης.

Πίνακας 84. Υπήρξε έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες όπως εισαγωγή, εξέταση, θεραπεία και νοσηλεία;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου	Αριθμός	15	3	0,039
	%	18,8%	7,9%	
Λίγο	Αριθμός	11	9	
	%	13,8%	23,7%	
Αρκετά	Αριθμός	38	13	
	%	47,5%	34,2%	
Πολύ	Αριθμός	15	9	
	%	18,8%	23,7%	
Πάρα πολύ	Αριθμός	1	4	
	%	1,3%	10,5%	

Η πλειοψηφία των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Κορίνθου και Τρίπολης δήλωσε αρκετά ότι υπήρξε έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με τα δικαιώματα των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας.

Πίνακας 85. Υπήρξε έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με τα δικαιώματα των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου	Αριθμός	15	0	0,112
	%	18,8%	0,0%	
Λίγο	Αριθμός	11	8	
	%	13,8%	20,5%	
Αρκετά	Αριθμός	35	17	
	%	43,8%	43,6%	
Πολύ	Αριθμός	15	0	
	%	18,8%	0,0%	
Πάρα πολύ	Αριθμός	11	8	
	%	13,8%	20,5%	

Το 35% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Κορίνθου θεωρεί αρκετά ότι έχει έγκυρη ενημέρωση σχετικά με τις διαδικασίες υγειονομικής και φαρμακευτικής κάλυψης, ενώ το 30% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Τρίπολης απάντησε λίγο.

Πίνακας 86. Αν είστε ανασφάλιστος, είχατε έγκυρη ενημέρωση σχετικά με τις διαδικασίες υγειονομικής και φαρμακευτικής κάλυψης;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου	Αριθμός	5	2	0,194
	%	25,0%	20,0%	
Λίγο	Αριθμός	3	3	
	%	15,0%	30,0%	
Αρκετά	Αριθμός	7	2	

	%	35,0%	20,0%
Πολύ	Αριθμός	5	1
	%	25,0%	10,0%
Πάρα πολύ	Αριθμός	0	2
	%	0,0%	20,0%

Το 38,9% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Κορίνθου δήλωσε ότι δεν είχε επιτυχής διεκπεραίωση σχετικά με τις διαδικασίες που χρειάζεται με το Γραφείο Κίνησης του Νοσοκομείου, ενώ το 37,5% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Τρίπολης απάντησε αρκετά. Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και του νοσοκομείου επίσκεψης.

Πίνακας 87. Αν είστε ανασφάλιστος, είχατε επιτυχής διεκπεραίωση σχετικά με τις διαδικασίες που χρειάζεται με το Γραφείο Κίνησης του Νοσοκομείου;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου	Αριθμός	7	1	0,038
	%	38,9%	12,5%	
Λίγο	Αριθμός	1	1	
	%	5,6%	12,5%	
Αρκετά	Αριθμός	6	3	
	%	33,3%	37,5%	
Πολύ	Αριθμός	4	0	
	%	22,2%	0,0%	
Πάρα πολύ	Αριθμός	0	3	
	%	0,0%	37,5%	

Το 30% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης δήλωσε ότι κατέθεσε παράπονο - καταγγελία, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (17,7%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Κορίνθου και κατέθεσαν.

Πίνακας 88. Καταθέσατε παράπονο - καταγγελία;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	14	12	0,102
	%	17,7%	30,0%	
Όχι	Αριθμός	65	27	
	%	82,3%	67,5%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	0	1	
	%	0,0%	2,5%	

Το 18,4% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης δήλωσε ότι κατέθεσε ευχαριστήριο ή θετικές εντυπώσεις, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (1,3%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Κορίνθου και κατέθεσαν. Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και του νοσοκομείου επίσκεψης.

Επίσης η πλειοψηφία των ληπτών που επισκέφθηκαν και τα δύο νοσοκομεία δήλωσαν ότι το κατέθεσαν με φυσική παρουσία.

Πίνακας 89. Καταθέσατε ευχαριστήριο ή θετικές εντυπώσεις;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	1	7	0,003
	%	1,3%	18,4%	
Όχι	Αριθμός	74	31	
	%	97,4%	81,6%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	1	0	

	%	1,3%	0,0%	
--	---	------	------	--

Το 64,3% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης δήλωσε ότι ενημερώθηκε από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας για το αποτέλεσμα της καταγγελίας παραπόνου, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (55,6%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Κορίνθου και ενημερώθηκε.

Πίνακας 90. Ενημερωθήκατε από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας για το αποτέλεσμα της καταγγελίας – παραπόνου σας;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	10	9	0,755
	%	55,6%	64,3%	
Όχι	Αριθμός	2	2	
	%	11,1%	14,3%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	6	3	
	%	33,3%	21,4%	

Η πλειοψηφία των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Κορίνθου δήλωσε ότι ενημερώθηκε με συστημένη επιστολή, ενώ η πλειοψηφία των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης δήλωσε ότι ενημερώθηκε με φυσική παρουσία.

Πίνακας 91. Αν η απάντησή σας είναι ναι, με ποιον τρόπο;

		Νοσοκομείο	
		Κόρινθος	Τρίπολη
Φυσική παρουσία	Αριθμός	1	2
	%	33,3%	66,7%
Συστημένη επιστολή	Αριθμός	9	7
	%	56,3%	43,8%

- **Λάβατε από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό σχετικά με τα παρακάτω;**

Το 89,5% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης δήλωσε ότι έλαβε από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό σχετικά με τα δικαιώματα των ασθενών και το προστατευτικό πλαίσιο των δικαιωμάτων, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (47,5%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Κορίνθου και έλαβαν. Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και του νοσοκομείου επίσκεψης.

Πίνακας 92. Τα δικαιώματα των ασθενών και το προστατευτικό πλαίσιο των δικαιωμάτων

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	38	34	0,001
	%	47,5%	89,5%	
Όχι	Αριθμός	24	3	
	%	30,0%	7,9%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	18	1	
	%	22,5%	2,6%	

Το 52,6% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης δήλωσε ότι δεν έλαβε από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας από το Νοσοκομείο και οι δικαιούχοι αυτών, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (50%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Κορίνθου και δεν έλαβαν. Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και του νοσοκομείου επίσκεψης.

Πίνακας 93. Τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας από το Νοσοκομείο και οι δικαιούχοι αυτών

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	20	17	0,005
	%	25,0%	44,7%	
Όχι	Αριθμός	40	20	
	%	50,0%	52,6%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	20	1	
	%	25,0%	2,6%	

Το 71,1% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης δήλωσε ότι έλαβε από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό σχετικά με τις σαφείς πληροφορίες για τα τμήματα του Νοσοκομείου, ενώ χαμηλότερο το 42,5% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Κορίνθου και δεν έλαβε. Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και του νοσοκομείου επίσκεψης.

Πίνακας 94. Σαφείς πληροφορίες σχετικά με τα τμήματα του Νοσοκομείου

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	29	27	0,001

	%	36,3%	71,1%
Όχι	Αριθμός	34	9
	%	42,5%	23,7%
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	17	2
	%	21,3%	5,3%

Το 89,5% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης δήλωσε ότι έλαβε από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό σχετικά με χρήσιμα στοιχεία επικοινωνίας, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (47,5%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Κορίνθου και έλαβε. Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και του νοσοκομείου επίσκεψης.

Πίνακας 95. Χρήσιμα στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνο, e-mail)

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	34	34	0,001
	%	42,5%	89,5%	
Όχι	Αριθμός	30	2	
	%	37,5%	5,3%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	16	2	
	%	20,0%	5,3%	

Το 78,9% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης δήλωσε ότι έλαβε από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό σχετικά με κανόνες λειτουργίας του Νοσοκομείου και ωράριο λειτουργίας των υπηρεσιών και των επισκέψεων, ενώ το 48,8% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Κορίνθου δεν έλαβε. Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και του νοσοκομείου επίσκεψης.

Πίνακας 96. Κανόνες λειτουργίας του Νοσοκομείου και ωράριο λειτουργίας των υπηρεσιών και των επισκέψεων

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	24	30	0,001
	%	30,0%	78,9%	
Όχι	Αριθμός	39	6	
	%	48,8%	15,8%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	17	2	
	%	21,3%	5,3%	

Το 64,9% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης δήλωσε ότι έλαβε από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό σχετικά με οδηγίες υποβολής παραπόνων – καταγγελιών, ενώ το 47,5% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Κορίνθου δεν έλαβε. Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και του νοσοκομείου επίσκεψης.

Πίνακας 97. Οδηγίες υποβολής παραπόνων – καταγγελιών

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ναι	Αριθμός	24	24	0,001
	%	30,0%	64,9%	
Όχι	Αριθμός	38	12	
	%	47,5%	32,4%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	18	1	
	%	22,5%	2,7%	

Το 61,5% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης είναι ικανοποιημένο πολύ από την διαδικασία υποδοχής και εξυπηρέτησης από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, ενώ το 47,5% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Κορίνθου είναι αρκετά ικανοποιημένο. Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και του νοσοκομείου επίσκεψης.

Πίνακας 98. Πόσο ικανοποιημένος/η μείνατε από την διαδικασία υποδοχής και εξυπηρέτησης από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου	Αριθμός	1	0	0,001
	%	1,3%	0,0%	
Λίγο	Αριθμός	8	0	
	%	10,0%	0,0%	
Αρκετά	Αριθμός	38	10	
	%	47,5%	25,6%	
Πολύ	Αριθμός	19	24	
	%	23,8%	61,5%	
Πάρα πολύ	Αριθμός	14	5	
	%	17,5%	12,8%	

➤ **Πόσο ικανοποιημένος/η μείνατε από τις παρακάτω υπηρεσίες του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας από τον βαθμό πληροφόρησης σχετικά με:**

Το 51,4% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης είναι αρκετά ικανοποιημένο από τον βαθμό πληροφόρησης σχετικά με τα δικαιώματα του ασθενή, την ιατρική του κατάσταση, τις θεραπευτικές επιλογές και ενημέρωση για την επιλογή της θεραπείας του, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (42,9%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Κορίνθου και ήταν αρκετά ικανοποιημένο.

Πίνακας 99. Τα δικαιώματα του ασθενή, την ιατρική του κατάσταση, τις θεραπευτικές επιλογές και ενημέρωση για την επιλογή

της θεραπείας του

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου	Αριθμός	3	0	0,618
	%	3,9%	0,0%	
Λίγο	Αριθμός	23	8	
	%	29,9%	21,6%	
Αρκετά	Αριθμός	33	19	
	%	42,9%	51,4%	
Πολύ	Αριθμός	15	8	
	%	19,5%	21,6%	
Πάρα πολύ	Αριθμός	3	2	
	%	3,9%	5,4%	

Το 40,3% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Κορίνθου είναι αρκετά ικανοποιημένο από τον βαθμό πληροφόρησης σχετικά με την ενεργή συμμετοχή του ασθενούς στη λήψη αποφάσεων που αφορούν την υγεία του/της, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (37,8%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Τρίπολης και ήταν αρκετά ικανοποιημένο.

Πίνακας 100. Την ενεργή συμμετοχή του ασθενούς στη λήψη αποφάσεων που αφορούν την υγεία του/της

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου	Αριθμός	7	8	0,158
	%	9,1%	21,6%	
Λίγο	Αριθμός	25	7	
	%	32,5%	18,9%	
Αρκετά	Αριθμός	31	14	
	%	40,3%	37,8%	

Πολύ	Αριθμός	11	7
	%	14,3%	18,9%
Πάρα πολύ	Αριθμός	3	1
	%	3,9%	2,7%

Το 54,1% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης είναι αρκετά ικανοποιημένο από τον βαθμό πληροφόρησης σχετικά με το ιατρικό απόρρητο, την εχεμύθεια και τις συνθήκες ιδιωτικότητας που επιβάλλει η ιατρική δεοντολογία, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (47,4%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Κορίνθου και ήταν αρκετά ικανοποιημένο.

Πίνακας 101. Το ιατρικό απόρρητο, την εχεμύθεια και τις συνθήκες ιδιωτικότητας που επιβάλλει η ιατρική δεοντολογία

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου	Αριθμός	4	0	0,207
	%	5,3%	0,0%	
Λίγο	Αριθμός	19	5	
	%	25,0%	13,5%	
Αρκετά	Αριθμός	36	20	
	%	47,4%	54,1%	
Πολύ	Αριθμός	13	7	
	%	17,1%	18,9%	
Πάρα πολύ	Αριθμός	4	5	
	%	5,3%	13,5%	

Το 54,1% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης είναι αρκετά ικανοποιημένο από τον βαθμό πληροφόρησης σχετικά με την τήρηση των κανόνων ευγένειας και διακριτικότητας και την αποτροπή περιστατικών αναξιοπρεπούς συμπεριφοράς, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (46,7%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Κορίνθου και ήταν αρκετά ικανοποιημένο.

Πίνακας 102. Την τήρηση των κανόνων ευγένειας και διακριτικότητας και την αποτροπή περιστατικών αναξιοπρεπούς

συμπεριφοράς

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου	Αριθμός	3	0	0,124
	%	4,0%	0,0%	
Λίγο	Αριθμός	20	4	
	%	26,7%	10,8%	
Αρκετά	Αριθμός	35	19	
	%	46,7%	51,4%	
Πολύ	Αριθμός	12	8	
	%	16,0%	21,6%	
Πάρα πολύ	Αριθμός	5	6	
	%	6,7%	16,2%	

Το 54,1% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης είναι αρκετά ικανοποιημένο από τον βαθμό πληροφόρησης σχετικά με την τήρηση των όρων που επιβάλλονται από το εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές δίκαιο σχετικά με την ενημέρωση και συναίνεση του ασθενούς σε ιατρικές πράξεις και θεραπείες, ενώ το 43,2% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Κορίνθου ήταν λίγο ικανοποιημένο.

Πίνακας 103. Την τήρηση των όρων που επιβάλλονται από το εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές δίκαιο σχετικά με την ενημέρωση και συναίνεση του ασθενούς σε ιατρικές πράξεις και θεραπείες

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου	Αριθμός	5	2	0,456
	%	6,8%	5,4%	
Λίγο	Αριθμός	32	10	
	%	43,2%	27,0%	
Αρκετά	Αριθμός	28	20	

	%	37,8%	54,1%
Πολύ	Αριθμός	5	2
	%	6,8%	5,4%
Πάρα πολύ	Αριθμός	4	3
	%	5,4%	8,1%

Το 44,6% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Κορίνθου είναι αρκετά ικανοποιημένο από τον βαθμό πληροφόρησης σχετικά με την φυσική και ηθική επανόρθωση σε περίπτωση παραβίασης των δικαιωμάτων με την συνεργασία των υπηρεσιών του Νοσοκομείου, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (44,6%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Κορίνθου και ήταν αρκετά ικανοποιημένο.

Πίνακας 104. Την φυσική και ηθική επανόρθωση σε περίπτωση παραβίασης των δικαιωμάτων με την συνεργασία των υπηρεσιών του Νοσοκομείου

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου	Αριθμός	4	3	0,368
	%	5,4%	8,1%	
Λίγο	Αριθμός	25	8	
	%	33,8%	21,6%	
Αρκετά	Αριθμός	33	16	
	%	44,6%	43,2%	
Πολύ	Αριθμός	7	8	
	%	9,5%	21,6%	
Πάρα πολύ	Αριθμός	5	2	
	%	6,8%	5,4%	

Το 56,8% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης είναι αρκετά ικανοποιημένο από τον βαθμό πληροφόρησης σχετικά με το εμπιστευτικό της επικοινωνίας με το Γραφείο και των πληροφοριών που ανταλλάσσει με αυτό, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (46,1%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Κορίνθου και ήταν αρκετά ικανοποιημένο. Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και του νοσοκομείου επίσκεψης.

Πίνακας 105. Το εμπιστευτικό της επικοινωνίας με το Γραφείο και των πληροφοριών που ανταλλάσσει με αυτό

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου	Αριθμός	3	0	0,050
	%	3,9%	0,0%	
Λίγο	Αριθμός	17	1	
	%	22,4%	2,7%	
Αρκετά	Αριθμός	35	21	
	%	46,1%	56,8%	
Πολύ	Αριθμός	13	10	
	%	17,1%	27,0%	
Πάρα πολύ	Αριθμός	8	5	
	%	10,5%	13,5%	

Το 54,1% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης είναι αρκετά ικανοποιημένο από τον βαθμό πληροφόρησης σχετικά με τον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής του λήπτη/ριας, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (46,7%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Κορίνθου και ήταν αρκετά ικανοποιημένο.

Πίνακας 106. Τον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής του λήπτη/ριας

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου	Αριθμός	2	0	0,065
	%	2,7%	0,0%	

Λίγο	Αριθμός	16	1
	%	21,3%	2,7%
Αρκετά	Αριθμός	35	20
	%	46,7%	54,1%
Πολύ	Αριθμός	16	10
	%	21,3%	27,0%
Πάρα πολύ	Αριθμός	6	6
	%	8,0%	16,2%

Το 54,1% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης είναι αρκετά ικανοποιημένο από τον βαθμό πληροφόρησης σχετικά με την ισότιμη και δίκαιη αντιμετώπιση των ασθενών από τις υπηρεσίες του Νοσοκομείου, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (41,3%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Κορίνθου και ήταν αρκετά ικανοποιημένο.

Πίνακας 107. Την ισότιμη και δίκαιη αντιμετώπιση των ασθενών από τις υπηρεσίες του Νοσοκομείου

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου	Αριθμός	4	0	0,089
	%	5,3%	0,0%	
Λίγο	Αριθμός	23	5	
	%	30,7%	13,5%	
Αρκετά	Αριθμός	31	20	
	%	41,3%	54,1%	
Πολύ	Αριθμός	12	6	
	%	16,0%	16,2%	
Πάρα πολύ	Αριθμός	5	6	
	%	6,7%	16,2%	

Το 45,9% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης είναι αρκετά ικανοποιημένο από τον βαθμό πληροφόρησης σχετικά με την απαραίτητη υποστήριξη του ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού για την αντιμετώπιση ζητημάτων που άπτονται των δικαιωμάτων των ληπτών/τριών των υπηρεσιών υγείας, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (36,5%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Κορίνθου και ήταν αρκετά ικανοποιημένο.

Πίνακας 108. Την απαραίτητη υποστήριξη του ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού για την αντιμετώπιση ζητημάτων που άπτονται των δικαιωμάτων των ληπτών/τριών των υπηρεσιών υγείας

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Καθόλου	Αριθμός	8	3	0,884
	%	10,8%	8,1%	
Λίγο	Αριθμός	26	12	
	%	35,1%	32,4%	
Αρκετά	Αριθμός	27	17	
	%	36,5%	45,9%	
Πολύ	Αριθμός	9	3	
	%	12,2%	8,1%	
Πάρα πολύ	Αριθμός	4	2	
	%	5,4%	5,4%	

Το 62,5% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Κορίνθου μάλλον θα σύστηναν το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας στην οικογένειά σας ή σε φίλους, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (57,5%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Τρίπολης και θα το σύστηναν.

Πίνακας 109. Θα συστήνατε το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας στην οικογένειά σας ή σε φίλους;

	Νοσοκομείο	P value
--	------------	---------

		Κόρινθος	Τρίπολη	
Ούτε ναι, ούτε όχι	Αριθμός	7	0	0,077
	%	8,8%	0,0%	
Μάλλον ναι	Αριθμός	50	23	
	%	62,5%	57,5%	
Σίγουρα ναι	Αριθμός	23	17	
	%	28,7%	42,5%	

Το 100% των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης ήταν πολύ και απόλυτα ικανοποιημένο από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας συνολικά, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό (78,8%) των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Κορίνθου. Στατιστικά σημαντική διαφορά βρέθηκε μεταξύ της ερώτησης και του νοσοκομείου επίσκεψης.

Πίνακας 110. Πώς θα αξιολογούσατε το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας συνολικά;

		Νοσοκομείο		P value
		Κόρινθος	Τρίπολη	
Μέτρια ικανοποιημένος/η	Αριθμός	17	0	0,001
	%	21,3%	0,0%	
Πολύ ικανοποιημένος/η	Αριθμός	45	21	
	%	56,3%	52,5%	
Απόλυτα ικανοποιημένος/η	Αριθμός	18	19	
	%	22,5%	47,5%	

3.4.3. Ανάλυση σε σύγκριση με τα Κοινωνικοδημογραφικά Χαρακτηριστικά του Δείγματος των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.

Φύλο

Το 77% των γυναικών πιστεύουν ότι το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας πρέπει να λειτουργεί απογευματινές ώρες και Σαββατοκύριακα, σε σύγκριση με το χαμηλότερο ποσοστό (63%) των ανδρών.

Πίνακας 111. Πιστεύετε ότι το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας πρέπει να λειτουργεί απογευματινές ώρες και Σαββατοκύριακα, σε σύγκριση με το φύλο

		Φύλο		P value
		Άνδρας	Γυναίκα	
Ναι	Αριθμός	29	57	0.022
	%	63,0%	77,0%	
Όχι	Αριθμός	3	9	
	%	6,5%	12,2%	
Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ	Αριθμός	14	8	
	%	30,4%	10,8%	

Επίπεδο Εκπαίδευσης

Το 100% και το 83,3% των ληπτών που έχουν ολοκληρώσει τριτοβάθμια εκπαίδευση γνωρίζουν για την ύπαρξη του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου, σε σύγκριση με τα χαμηλότερα ποσοστά των ληπτών που έχουν ολοκληρώσει πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση.

Πίνακας 112. Γνωρίζετε για την ύπαρξη του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου, σε σύγκριση με το Επίπεδο Εκπαίδευσης

	Επίπεδο Εκπαίδευσης					P value
	Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Πανεπιστήμιο / ΤΕΙ	Διδακτορικό	

Ναι	Αριθμός	2	17	20	20	4	0.030
	%	66,7%	47,2%	66,7%	83,3%	100,0%	
Όχι	Αριθμός	1	19	10	4	0	
	%	33,3%	52,8%	33,3%	16,7%	0,0%	

3.5 Συζήτηση

Στόχος της παρούσης έρευνας ήταν να αξιολογηθεί ο τρόπος λειτουργίας και διαχείρισης των Γραφείων Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/Ληπτριών Υπηρεσιών Υγείας. Για το λόγο αυτό διενεργήθηκε έρευνα στις δομές αυτές, στους επαγγελματίες υγείας και στους λήπτες υπηρεσιών υγείας. Σημεία αναφοράς ήταν το νοσοκομείο Κορίνθου και το νοσοκομείο Τρίπολης.

Όσον αφορά τους εργαζόμενους στα Γραφεία Προστασίας των Δικαιωμάτων Ληπτών/Ληπτριών Υπηρεσιών Υγείας, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι ένα ικανοποιητικό ποσοστό του προσωπικού και στα δύο νοσοκομεία έχει επιμορφωθεί σχετικά με τις λειτουργίες και το πλαίσιο προστασίας των δικαιώματα των ληπτών/ληπτριών υγείας. Διαπιστώθηκε ότι τα Γραφεία Προστασίας λειτουργούν επαρκώς και υπέρ των ασθενών και στα δύο νοσοκομεία. Όσον αφορά τα χαρακτηριστικά των διαδικασιών, φαίνεται το Γραφείο Προστασίας της Κορίνθου να λειτουργεί καλύτερα, ωστόσο σε επίπεδο ενημέρωσης των ασθενών και τα δύο Γραφεία παρέχουν εξίσου αποτελεσματικά τις υπηρεσίες τους. Το προσωπικό των Γραφείων ενημερώνεται τακτικά και προβαίνει σε διαρκείς βελτιώσεις των διαδικασιών που επιτελεί. Τα λειτουργικά αποτελέσματα του Γραφείου της Κορίνθου επιβεβαιώνει την αναγκαιότητα βελτίωσης των διαδικασιών πρακτικής εφαρμογής του νόμου για τα δικαιώματα του ασθενούς.

Όσον αφορά τους επαγγελματίες υγείας, ήτοι τους γιατρούς, τους νοσηλευτές και τους διοικητικούς υπαλλήλους που εργάζονται στα νοσοκομεία που εξετάζονται, φαίνεται ότι δεν γνωρίζουν αν έχουν διοργανωθεί από το γραφείο προγράμματα με σκοπό την ενημέρωση και

εκπαίδευση του προσωπικού. Γνωρίζουν όμως σε ικανοποιητικό βαθμό τα δικαιώματα των ασθενών, ιδίως όσον αφορά τη χρήση ιατρικών υπηρεσιών με σεβασμό και διακριτικότητα, ανεξαρτήτως των δημογραφικών και κοινωνικών χαρακτηριστικών των ασθενών, χωρίς όμως να έχουν λάβει κάποιο έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό από το γραφείο. Ακόμη, οι επαγγελματίες υγείας γνώριζαν περί των δικαιωμάτων προστασίας της ιδιωτικότητας στο νοσοκομείο. Τα ευρήματα αυτά συμφωνούν με τη μελέτη του Almoajel (2012), ο οποίος συμπέρανε ότι όλοι οι επαγγελματίες υγείας πρέπει να γνωρίζουν και να σέβονται τα δικαιώματα όλων των ασθενών ανεξαρτήτως κοινωνικών και φυλετικών χαρακτηριστικών. Τα αποτελέσματα αυτά είναι παρόμοια και με των Durieux et al. (2004) και των Liubarskiene et al.(2004), οι οποίοι διαπίστωσαν πως οι πάροχοι υγειονομικής περίθαλψης έχουν καλύτερη επίγνωση των δικαιωμάτων των ασθενών από τους ίδιους τους ασθενείς. Σύμφωνα, μάλιστα με τους Ducinskiene et al.(2007), ένας στους δύο γιατρούς θεωρεί ότι ήταν απαραίτητη η ενημέρωση των ασθενών σχετικά με τη διάγνωση, τα αποτελέσματα και τις εναλλακτικές επιλογές θεραπείας.

Σύμφωνα με τα ευρήματα της παρούσας μελέτης, οι παράγοντες που συνδέονται με την αντίληψη των δικαιωμάτων των ασθενών μεταξύ των νοσοκομείων ήταν το επίπεδο εκπαίδευσης, η εργασιακή εμπειρία και η θέση εργασίας. Το επίπεδο εκπαίδευσης, εκτός των άλλων, αυξάνει το βαθμό ενημέρωσης των δικαιωμάτων και τις αντιλήψεις που αποκτήθηκαν κατά τη παροχή ιατρικής υπηρεσίας. Παρόμοια ήταν και τα ευρήματα του Limjaroen (2006), ο οποίος διαπίστωσε ότι η εργασιακή εμπειρία και η θέση σχετίζονται σημαντικά με την αντίληψη περί δικαιωμάτων των ασθενών. Ομοίως, ο Daley (1993) απέδειξε ότι η παροχή πληροφόρησης και ικανοποίησης των ασθενών από τις πληροφορίες που λαμβάνουν σχετίζεται σημαντικά με την ηλικία, το φύλο, το επίπεδο εκπαίδευσης, τη κοινωνική κατάσταση και τη σοβαρότητα της νόσου.

Η παρούσα μελέτη έδειξε πως το μεγαλύτερο ποσοστό παραπόνων υποβλήθηκε από τους ίδιους τους χρήστες των υπηρεσιών υγείας, με αρκετά μικρότερο ποσοστό από συγγενείς/συνοδούς, ενώ τα περισσότερα παράπονα προέρχονται από επισκέπτες των Τακτικών Εξωτερικών Ιατρείων, ευρήματα που συμφωνούν με τις ελληνικές μελέτες των Μαματσή (2019) και Μινάκη και συν. (2013). Οι λήπτες/ λήπτριες υπηρεσιών υγείας κατά ένα σημαντικό ποσοστό και από τα δύο νοσοκομεία γνώριζαν τα δικαιώματά τους. Τα ποσοστά αυτά έρχονται σε αντίθεση με τα ευρήματα των Abou Zeina et al.(2013) αλλά και με τα ευρήματα των Ghanem et al. (2015),

οι οποίοι διαπίστωσαν ότι το 27% των ασθενών στο Γενικό Νοσοκομείο Matrouh δε γνώριζε τα δικαιώματά του. Σχεδόν οι μισοί ερωτώμενοι από κάθε νοσοκομείο έλαβαν τις πληροφορίες τους σχετικά με την ύπαρξη του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων από τους επαγγελματίες υγείας των νοσοκομείων, λιγότεροι έλαβαν γνώση μέσω συγγενών ή γνωστών που έχουν επισκεφτεί το Γραφείο και ελάχιστοι ήταν αυτοί που το πληροφορήθηκαν από τα μέσα ενημέρωσης. Αυτό το εύρημα συμφωνούσε με τους Habib & AlSiber (2013) οι οποίοι πραγματοποίησαν μια μελέτη στο Ριάντ της Σαουδικής Αραβίας και ανέφεραν ότι οι γιατροί και οι νοσηλευτές ήταν η κύρια πηγή πληροφοριών για τα δικαιώματα των ασθενών, ενώ ένα μικρότερο ποσοστό είχε αντλήσει τις πληροφορίες του διαβάζοντας τις πινακίδες νοσοκομείων. Αντίθετα, στη μελέτη των Abou Zeina et al. (2013) τα μέσα μαζικής ενημέρωσης αποτελούσαν την κύρια πηγή γνώσης των ασθενών.

Οι συμμετέχοντες Λήπτες/ Λήπτριες Υγειών Υγείας φάνηκε να γνωρίζουν τα γενικά δικαιώματά τους, γεγονός που ενδεχομένως να οφείλεται στο ότι ορισμένα εξ αυτών τους έγιναν γνωστά κατά τη θεραπεία τους. Οι περισσότεροι ασθενείς επίσης είχαν επαρκή επίγνωση των δικαιωμάτων που σχετίζονται με τη κατάσταση της υγείας τους και τυχόν απρόβλεπτων αποτελεσμάτων περίθαλψης και θεραπειών, καθώς και το δικαίωμά τους να συμμετέχουν σε αποφάσεις περίθαλψης και στην επιλογή του σχεδίου θεραπείας. Τα αποτελέσματα της παρούσας μελέτης όμως παρουσίασαν πολύ υψηλότερα ποσοστά από εκείνα που αναφέρθηκαν από τους Mastaneh & Mouseli, (2013), Khalaf et al. (2014) και Merakou et al. (2001), που υπογραμμίζουν ότι πολλοί ασθενείς δεν πιστεύουν ότι έχουν το δικαίωμα να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων περίθαλψης. Η Hsieh (2009), στη μελέτη της, καταγράφει τις ανεπαρκείς επικοινωνιακές δεξιότητες του προσωπικού ως παράγοντες που επηρεάζουν αρνητικά τα ποσοστά ενημέρωσης των ασθενών.

Ένα ικανοποιητικό ποσοστό των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Κορίνθου θεωρεί ότι υπήρξε έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες όπως εισαγωγή, εξέταση, θεραπεία και νοσηλεία, ενώ ενημερωμένοι σε μικρότερο ποσοστό ήταν οι λήπτες που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο Τρίπολης. Στα στατιστικά στοιχεία του Υπουργείου Υγείας, Ευημερίας και Αθλητισμού της Ολλανδίας (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport) σημειώθηκαν 281 περιστατικά για καταγγελίες που αφορούσαν την ενημέρωση σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες για το έτος 2018 (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, 2019)

Σημαντικό ποσοστό των ληπτών που επισκέφθηκαν το νοσοκομείο της Τρίπολης δήλωσε ότι κατέθεσε παράπονο - καταγγελία, ενώ χαμηλότερο ήταν το ποσοστό για το νοσοκομείο Κορίνθου. Σύμφωνα με την έρευνα των Μινάκη και συν. (2013) συνήθως η πλειοψηφία των πολιτών διατυπώνουν τις διαμαρτυρίες τους προφορικά στους υπεύθυνους, την ώρα του συμβάντος, χωρίς να απευθύνονται στο αρμόδιο γραφείο. Θα ήταν ενδιαφέρον να αναφερθεί πως το Εθνικό Κέντρο Αναφοράς για την Υγειονομική Περίθαλψη της Ολλανδίας - Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ) – έλαβε 6652 καταγγελίες κατά το έτος 2018 αυξανόμενο σημαντικά σε σχέση με τα προηγούμενα έτη: το 2017 έλαβε 6416 καταγγελίες ενώ το 2016 δέχθηκε 5922 καταγγελίες (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, 2019).

Η πλειοψηφία των ληπτών που επισκέφθηκαν και τα δύο νοσοκομεία δήλωσαν ότι κατέθεσαν παράπονο ή καταγγελία με φυσική παρουσία. Δεδομένα από το Εθνικό Κέντρο Αναφοράς για την Υγειονομική Περίθαλψη της Ολλανδίας δείχνουν ότι οι χρήστες υπηρεσιών υγείας επιλέγουν άλλους τρόπους καταγγελίας όπως τηλεφωνικά, μέσω ταχυδρομείου ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, 2019). Επίσης, σημαντικό είναι και το ποσοστό των χρηστών υπηρεσιών υγείας οι οποίοι ενημερώθηκαν σχετικά με το αποτέλεσμα της καταγγελίας-παραπόνου. Το εύρημα αυτό ταιριάζει με τα ευρήματα των Μινάκη και συν. (2013), που όπως προέκυψε από την μελέτη τους, η απάντηση δόθηκε στην πλειοψηφία των παραπόνων.

Στην έρευνα αυτή μελετήθηκαν τα επίπεδα γνώσης των εργαζομένων σε Γραφεία προστασίας των νοσηλευτικών ιδρυμάτων, των επαγγελματιών υγείας και των ληπτών/ληπτριών υπηρεσιών υγείας. Τα αποτελέσματα θα μπορούσαν να βοηθήσουν τους ιθύνοντες να βελτιώσουν τις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών είτε αυτές αφορούν κάποια επαγγελματική ομάδα είτε κάποιο συγκεκριμένο ζήτημα. Τα αποτελέσματα της παρούσας υπογραμμίζουν την αναγκαιότητα βελτίωσης των συνθηκών στα νοσοκομεία της χώρας, ώστε να αυξηθούν και τα επίπεδα ασφάλειας των ασθενών. Επιπλέον, φαίνεται αναγκαίο να ληφθούν μέτρα βελτίωσης στις δομές Υγείας και ιδίως στα Γραφεία Υπηρεσιών Υγείας, τα οποία συμβάλλουν θετικά στην αύξηση της ενημέρωσης των ασθενών αλλά και των επαγγελματιών υγείας.

Ένας περιορισμός της μελέτης αυτής είναι το μικρό μέγεθος του δείγματος καθώς η έρευνα έλαβε υπόψη συγκεκριμένο αριθμό ασθενών από δύο νοσοκομεία της χώρας. Έτσι τα ευρήματα δεν μπορούν να γενικευτούν. Ένας ακόμη περιορισμός είναι ότι τα δεδομένα αφορούσαν γενικά

νοσοκομεία της χώρας. Θα ήταν ενδιαφέρον να μελετηθούν οι απόψεις των εργαζομένων στα Γραφεία, των επαγγελματιών υγείας αλλά και των ληπτών/ληπτριών υγείας και σε ιδιωτικό επίπεδο.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στο πλαίσιο της παρούσης διπλωματικής εργασίας, αναλύθηκε βιβλιογραφικά και νομολογικά το ζήτημα της προάσπισης, προστασίας και κάλυψης των δικαιωμάτων των ληπτών και ληπτριών των υπηρεσιών υγείας από την πλευρά του ελληνικού συστήματος υγείας και των αρμοδίων οργάνων του. Ένα πρόσφατο μέτρο το οποίο λήφθηκε από την πλευρά του ελληνικού κράτους για την εν λόγω διασφάλιση είναι η ίδρυση του λεγόμενου Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας. Πρόκειται για ένα πόνημα απώτερος σκοπός του οποίου είναι όχι μόνο η προστασία των δικαιωμάτων του ευρύτερου κοινού, αλλά και η τήρηση από την πλευρά των δημοσίων ελληνικών νοσοκομειακών μονάδων των βασικών αρχών της ισοτιμίας και δικαιοσύνης στην μεταχείριση των ληπτών και ληπτριών των υπηρεσιών υγείας. Με τον τρόπο αυτόν αν μη τι άλλο θεωρείται πως θα βελτιωθεί και η παροχή υπηρεσιών υγείας αλλά και η ποιότητα αυτών, αναβαθμίζοντας το ελληνικό σύστημα υγείας.

Αξίζει να τονιστεί ότι σε θεωρητικό πλαίσιο η υλοποίηση των απαιτούμενων διαδικασιών και κανονισμών, διαμέσου της τήρησης και εφαρμογής των εκάστοτε ισχυουσών νομοθετικών διατάξεων, εγκυκλίων και Υπουργικών Αποφάσεων από την πλευρά των διοικητικών, ιατρικών και νοσηλευτικών στελεχών των ελληνικών δημοσίων νοσοκομειακών μονάδων, οι οποίοι βέβαια καλούνται να ανταποκρίνονται ταυτόχρονα σε μια σειρά αρμοδιοτήτων που χαρακτηρίζονται ως πολυδιάστατες, οδηγεί στην διασφάλιση τόσο της εξυπηρέτησης και κάλυψης των αναγκών των ληπτών και ληπτριών των υπηρεσιών υγείας όσο και στη επίδειξη του απαιτούμενου σεβασμού προς τα ευρύτερα δικαιώματα τα οποία κατέχουν επί του εν λόγω ζητήματος. Με τον τρόπο αυτόν, τα διοικητικά όργανα και στελέχη των νοσοκομείων, καθώς επίσης και το ίδιο το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό που απασχολείται σε αυτά, αυτομάτως μετατρέπονται σε όργανα διασφάλισης και διατήρησης της. Οι εν λόγω διαδικασίες οργανώνονται και συγκεκριμενοποιούνται μέσω της ίδρυσης του εν λόγω Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.

Στη συνέχεια διεξήχθη έρευνα ως προς τους εργαζόμενους στα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας, ως προς τους επαγγελματίες υγείας και ως προς τους ίδιους τους λήπτες, προκειμένου να διαπιστωθεί το επίπεδο ενημερότητας αυτών αλλά και η γενική κατάσταση που επικρατεί στην Ελλάδα γύρω από τη προστασία των δικαιωμάτων των

ασθενών. Από τα αποτελέσματα της μελέτης διαπιστώθηκε ότι η πληροφόρηση και η πρόσβαση στα δικαιώματα των ασθενών βρίσκονται σε ικανοποιητικό βαθμό για τα νοσοκομεία της Κορίνθου και Τρίπολης, όμως τα εν λόγω γραφεία δεν έχουν επιτελέσει τον ρόλο τους ως προς την ενημέρωση των επαγγελματιών υγείας. Ακόμη, διαπιστώθηκε ότι οι εργαζόμενοι στα Γραφεία καθώς και οι επαγγελματίες υγείας γνωρίζουν σε επαρκές βαθμό τα δικαιώματα των ληπτών/ληπτριών υγείας και ότι το επίπεδο εκπαίδευσης καθώς και η θέση εργασίας συμβάλλουν στην απόκτηση γνώσης γύρω από τα δικαιώματα των ασθενών. Εν γένει, τα ευρήματα υπογραμμίζουν ότι όχι μόνο η εθνική νομοθεσία σχετικά με τα δικαιώματα των ασθενών πρέπει να αλλάξει και να αναπτυχθεί κατά τη διάρκεια της αναπτυξιακής διαδικασίας της κοινωνίας η σχέση μεταξύ του ασθενούς και της δημόσιας αρχής, αλλά και η ευαισθητοποίηση των ατόμων σχετικά με τα δικαιώματα και τις ευθύνες τους. Με τη βελτίωση του επιπέδου ενημέρωσης που παρέχεται στους ασθενείς και με την πραγματική εφαρμογή της νομοθεσίας για τα δικαιώματα των ασθενών, θα μπορούσε να διασφαλιστεί η ενεργός πολιτική υγείας και η συνεχής μεταφορά περισσότερων ευθυνών για την προσωπική ευεξία και υγεία στους ίδιους τους ασθενείς.

Κρίνεται απαραίτητο οι πάροχοι υγειονομικής περίθαλψης να παρέχουν υπηρεσίες συμβατές με τα δικαιώματα των ασθενών και το πρώτο βήμα για να καταστεί αυτό δυνατό είναι να αξιολογηθεί το επίπεδο γνώσης των δικαιωμάτων των ασθενών μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων που θα αποσκοπήσουν στη κατάρτιση τόσο των επαγγελματιών υγείας όσο και των εργαζόμενων στα Γραφεία. Περαιτέρω μελέτες που εξετάζουν την προοπτική των ασθενών των ιδιωτικών νοσοκομείων απαιτούνται για να συγκριθεί η έκταση της τήρησης των δικαιωμάτων των ασθενών μεταξύ των ιδιωτικών αλλά και των δημόσιων μονάδων υγείας στην Ελλάδα. Ακόμη, συστήνεται η διεξαγωγή μελετών που αφορούν στους παράγοντες που επηρεάζουν τη γνώση των επαγγελματιών υγείας γύρω από τα δικαιώματα των ασθενών σε διάφορες χώρες, ώστε να βελτιωθεί ο ρόλος τους και το έργο τους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξένη Βιβλιογραφία

- Abou Zeina, H., El Nouman, A., Zayed, M., Hifnawy, T., El Shabrawy, E., & El Tahlway, E. (2013) Patients' rights: a hospital survey in South Egypt. *Journal of Empirical Research on Human Research Ethics*, 8, 46–52. doi.org/10.1525/jer.2013.8.3.46
- Almoajel, M.A. (2012) Hospitalized Patients Awareness of Their Rights in Saudi Governmental Hospital. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 11 (3), 329-335. Retrieved from [https://www.idosi.org/mejsr/mejsr11\(3\)12/11.pdf](https://www.idosi.org/mejsr/mejsr11(3)12/11.pdf)
- Brethower, D. (2000) Organizational behavior management and instructional systems. *Handbook of applied behavior analysis*, 423–448.
- Brown, J. (2002) Training Needs Assessment: A Must for Developing an Effective, Training Program. *International Personnel Management Association*, 31(4), 569-578. doi.org/10.1177/009102600203100412
- Burns, N., & Grove, S.K. (2001) *The practice of Nursing Research. Conduct, critical and utilization*. 4th Edition. Philadelphia: WB Saunders Company.
- Carnine, D. (1980) Relationships between stimulus variation and the formation of misconceptions. *Journal of Educational Research*, 74(2), 106–110. doi.org/10.1080/00220671.1980.10885292
- Clark, D. (1971) Teaching Concepts in the Classroom: A set of Teaching Prescriptions derived from Experimental Research. *Journal of Educational Psychology Monograph*, 63(3), 253-278. doi.org/10.1037/h0031149
- Daley, J. (1993) *Through the patient's eyes*. San Francisco: Jossey-Bass Publisher.
- Ducinskiene, D., Vladickiene, J., Kalediene, R., & Haapala, I. (2007) Awareness and practice of patient's rights law in Lithuania. *World Hospitals and Health*

Services, 43(3), 22–26. Retrieved from <https://www.ihf-fih.org>

- Durieux, P., Bissery, A., Dubois, S., Gasquet, I., & Coste, J. (2004) Comparison of health care professionals' self-assessments of standards of care and patients' opinions on the care they received in hospital: observational study. *BMJ Quality & Safety Health Care*, 13(3), 198–202. [dx.doi.org/10.1136/qshc.2003.007336](https://doi.org/10.1136/qshc.2003.007336)
- Engelmann, S. (1969) *Conceptual learning*. San Rafael, California: Dimensions Publishing Company.
- Foshay, W.R. (2010) *Some principles underlying the cognitive approach to instructional design*. Handbook of improving performance in the workplace: Instructional design and training delivery, 3–22. doi.org/10.1002/9780470592663.ch1
- Ghanem, M., Megahed, H., & Abd El-Fattah, N. (2015) Practice of patient's rights among physicians and nurses in two Egyptian hospitals from patients' perspective. *Journal of Natural Sciences Research*, 5(16), 159–169. Retrieved from <https://www.iiste.org/Journals/index.php/JNSR/article/view/25349/25979>
- Habib, F., & Al-Siber, H. (2013). Assessment of awareness and source of information of patients' rights: a cross-sectional survey in Riyadh Saudi Arabia. *American Journal of Research Communication*, 1(2), 1–9. Retrieved from <https://www.usa-journals.com>
- Hsieh, S.Y. (2009). Factors hampering the use of patient complaints to improve quality: An exploratory study. *International Journal of Nursing Practice*, 15(6), 534–542. doi.org/10.1111/j.1440-172X.2009.01783.x
- Khalaf, S., Al-Asadi, J., Abed, A., Sham,i S., & Al-Shammary, H. (2014). Assessment of patients' knowledge and awareness about their rights and duties. *Kufa Journal for Nursing Sciences*, 4(3), 1–11. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/310843832>
- Liubarskiene, Z., Soliuniene, L., Kilius, V., & Peicius, E. (2004) Patients' confidence in health care. *Medicina (Kaunas)*, 40(3), 278-285. Retrieved from

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15064551>

- Mastaneh, Z., & Mouseli, L. (2013). Patient's awareness of their rights: insight from a developing country. *International Journal Health Policy and Management*, 1(2), 143–146. doi:10.15171/ijhpm.2013.26
- Merakou, K., Dalla-Vorgia, P., Garanis-Papadatos, T., & Kremastinou-Kourea, J. (2001). Satisfying patients' rights: a hospital patient survey. *Nursing Ethic*, 8(6), 499–509. doi:10.1177/096973300100800604
- Mowbray, C.T., Coye, J.L., Freddolino, P.P., & Smith, L. (1984). The rapid growth and reduction of recipient rights protection staffing. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 11(4), 249–262. doi.org/10.1007/BF00819242
- Polit, D.F., & Hungler, B.P. (1991) *Nursing Research-Principles and Methods*. 4th Edition. Philadelphia: JB Lippincott Company.
- Salimi, G., Yarmohammadiyan, M.H., & Balochestani, M. (2006). Patient rights awareness and respect by staff health centers in Isfahan. *Health Info Manag*, 3(2), 63-79.
- Sauvé, J.M. (2014). *A la recherche des principes du droit de la procédure administrative*. Colloque organisé par la Chaire Mutations de l'action publique et du droit public (MADP) de l'Institut d'études politiques de Paris, Conseil d'Etat, Vendredi 5 Décembre 2014. Retrieved from <https://www.conseil-etat.fr/actualites/discours-et-interventions/a-la-recherche-des-principes-du-droit-de-la-procedure-administrative>
- Wieszcieski, P. (2019). *Recipient Rights Guidelines: Assessment of Practical Interpretation*. Master's Theses 4297, Western Michigan University.

Ελληνική Βιβλιογραφία.

- Αλεξιάδης, Α.Δ. (2000) Νομική Υπηρεσία του Νοσοκομείου. Προβλήματα –

προοπτικές. *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*, 17(4), 411-417. Ανακτήθηκε από <https://www.mednet.gr/archives/2000-4/411.html>

- Γέροντας, Α., Λύτρας, Σ., Παυλόπουλος, Π., Σιούτη, Γ., & Φλογαίτης Σ. (2015). *Διοικητικό Δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Ευστρατίου, Π.Μ. (2014) *Δημοκρατική αρχή & Διοικητικό δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Μαματσή, Ε. (2019) *Αποτύπωση και μελέτη παραπόνων ασθενών σε δημόσιο νοσοκομείο της Αθήνας*. Διπλωματική εργασία. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Μινάκη, Π., Σαμόλη, Ε., & Θεοδώρου, Μ. (2013) Παράπονα ασθενών σε τρία δημόσια νοσοκομεία στην Ελλάδα. Ποιος ενδιαφέρεται για αυτά; *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*, 30(1), 67-78 Ανακτήθηκε από <https://www.mednet.gr/archives/2013-1/pdf/67.pdf>
- Πολλάλης, Η. (2015). *Η Τήρηση της Διαδικασίας στους δημόσιους Διαγωνισμούς Προμηθειών και η Διασφάλιση των Αρχών του Συντάγματος*. 17ο Πανελλήνιο Συνέδριο Management Υπηρεσιών Υγείας «Χτίζοντας Νοσοκομειακά Στελέχη», Αθήνα, 16-17 Οκτωβρίου 2015, Ξενοδοχείο TITANIA.
- Ρήγα, Μ. (2017). *Ποιότητα Υπηρεσιών Υγείας & Ασφάλεια του Ασθενούς: Ανάπτυξη συστήματος ανίχνευσης, αναφοράς, ανάλυσης ιατρικών σφαλμάτων & ανεπιθύμητων περιστατικών-Ανθρωποκεντρική φροντίδα υγείας με έμφαση στα δικαιώματα των ασθενών*. Αθήνα, 26 Απριλίου 2017, Αμφιθέατρο Ε.Κ.Δ.Δ.Α.
- Σημαντήρης, Σ., & Στραγαλινού, Α. (2015). *Η Διαδικασία ως Δομικό Στοιχείο της Δημοκρατίας*. 17ο Πανελλήνιο Συνέδριο Management Υπηρεσιών Υγείας «Χτίζοντας Νοσοκομειακά Στελέχη», Αθήνα, 16-17 Οκτωβρίου 2015, Ξενοδοχείο TITANIA.
- Σπηλιωτόπουλος, Ε. (2010). *Εγχειρίδιο διοικητικού δικαίου (13, Α')*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.

- ΦΕΚ 662. Τεύχος Β' /02-03-2017.

Ιστοσελίδες.

- Ακριβοπούλου, Χ, & Ανθόπουλος, Χ. (2015) *Εισαγωγή στο αντικείμενο και στις θεμελιώδεις αρχές του διοικητικού δικαίου*. [Κεφάλαιο Συγγράμματος] *Εισαγωγή στο διοικητικό δίκαιο*. [ηλεκτρ. βιβλ.] Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. κεφ 1. [online] Ανακτήθηκε από: <<http://hdl.handle.net/11419/2533>> [10/1/2020]
- Υπουργείο Υγείας. (2017) *Δημοσιεύτηκε η Υπουργική Απόφαση για τη σύσταση Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ασθενών*. [online] Ανακτήθηκε από: <<http://www.moh.gov.gr/articles/ministry/grafeio-tyroy/press-releases/4494-dhmosieythke-h-y-poyrgikh-apofash-gia-th-systash-grafeiwn-prostasias-dikaiwmatwn-asthenwn>> [1/5/2019].
- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. (2019) *Adviezen en ontvangen klachten*. Available from <<https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening/klachtbeeld-2018/adviezen-en-ontvangen-klachten01>> [10/1/2020]
- Law Spot. (2019) *Νόμος 2690/1999*. [online] Available from <<https://www.lawspot.gr/nomikes-plirofories/nomothesia/nomos-2690-1999>> [7/5/2019].
- Michigan Department of Health and Human Services. *Mission and Vision Statements*. [online] Available from <http://www.michigan.gov/mdhhs/0,5885,7-339-71550_2941_4868_4901-14819--,00.html> [20/11/2019].
- Tax Heaven. (2016) *NΟΜΟΣ 4368/2016 Μέτρα για την επιτάχυνση του κυβερνητικού έργου και άλλες διατάξεις*. [online] Ανακτήθηκε από: <<https://www.taxheaven.gr/laws/law/index/law/736>> [3/5/2019].

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

1. ΑΙΤΗΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΑΔΕΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Προς το Επιστημονικό
Συμβούλιο του Γενικού
Νοσοκομείου.....(Κορίνθου /
Τρίπολης «Η
Ευαγγελίστρια»)

Παπαγεωργίου Γεωργία

Νοσηλεύτρια ΤΕ

Γενικού Νοσοκομείου Κορίνθου

ΘΕΜΑ : «Άδεια συλλογής δεδομένων για την εκπόνηση μελέτης» .

Αξιότιμα μέλη του Επιστημονικού Συμβουλίου,

Στα πλαίσια της μελέτης που διεξάγεται με θέμα την «**Αξιολόγηση των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας**» ζητούμε την άδεια συλλογής δεδομένων στο Νοσοκομείο σας.

Στόχος της μελέτης αποτελεί η αποτύπωση της κείμενης πραγματικότητας σε ότι αφορά τη λειτουργία των Αυτοτελών Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας και η καταγραφή των δυνατών και αδύνατων σημείων αυτής της λειτουργίας, έτσι ώστε να προσδιοριστούν βελτιωτικές δράσεις που θα αποδοθούν στη λήψη υπηρεσιών από το σύστημα στον πολίτη.

Η προσέγγιση των επαγγελματιών υγείας και των ληπτών υπηρεσιών υγείας θα γίνει σε συνεργασία με τη διοίκηση του εκάστοτε Νοσοκομείου, με τρόπο ώστε να μην

διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του Νοσοκομείου. Η προσέγγιση των εργαζόμενων στα Αυτοτελή Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας θα γίνει σε συνεργασία με τη διοίκηση του Νοσοκομείου και με την Επιτροπή Ελέγχου και Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας του Υπουργείου Υγείας.

Επιστημονικά υπεύθυνος της μελέτης είναι ο καθηγητής κος Σουλιώτης Κυριάκος, Αναπληρωτής Καθηγητής Πολιτικής Υγείας, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου. Επισημαίνω ότι για την εν λόγω μελέτη δεν θα υπάρξει ουδεμία οικονομική επιβάρυνση για το Νοσοκομείο και τους συμμετέχοντες.

Τα ερωτηματολόγια είναι ανώνυμα και θα τηρηθεί εμπιστευτικότητα των δεδομένων. Τα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν μόνο για τους στόχους της μελέτης. Δεν θα γίνει αναφορά στις κλινικές ή τους συμμετέχοντες σε οποιαδήποτε φάση της μελέτης ή παρουσιάσής της.

Επισυνάπτω:

- ✓ Ερευνητικό πρωτόκολλο της μελέτης (σκοπός, μεθοδολογία, εργαλείο συλλογή δεδομένων, ηθικά θέματα χρονοδιάγραμμα και το ερωτηματολόγιο).
- ✓ Άδεια συλλογής ερευνητικών δεδομένων από την 6^η ΥΠΕ.
- ✓ Έντυπο Ενημερωμένης Συγκατάθεσης.
- ✓ Ερωτηματολόγιο που απευθύνεται στους Επαγγελματίες υγείας.
- ✓ Ερωτηματολόγιο που απευθύνεται σε λήπτες/ριες υπηρεσιών υγείας ή στους συνοδούς τους.
- ✓ Ερωτηματολόγιο που απευθύνεται σε εργαζόμενους στα γραφεία προστασίας δικαιωμάτων των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας.

Για τυχόν περαιτέρω πληροφορίες, παρακαλώ επικοινωνήστε με την αιτούσα κα Παπαγεωργίου Γεωργία τηλ. 6946279385

Μετά τιμής

Παπαγεωργίου Γεωργία

2. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ

1. Εισαγωγή

Οι δημόσιες υπηρεσίες υγείας έχουν σκοπό την εξασφάλιση του δικαιώματος των πολιτών να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα της υγείας τους μέσα από διαδικασίες που εξασφαλίζουν την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου, με σεβασμό στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια. Ο καλά ενημερωμένος ασθενής είναι σε θέση να επικοινωνήσει καλύτερα με γιατρούς, νοσηλευτικό, τεχνολογικό και διοικητικό προσωπικό, συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στην αποτελεσματικότερη περίθαλψή του.

Στο Αυτοτελές Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας, μπορούν να απευθύνονται οι ασθενείς (νοσηλευόμενοι και εξωτερικοί), οι συγγενείς και συνοδοί των ασθενών, οι επισκέπτες και όλοι οι ενδιαφερόμενοι πολίτες για την άμεση ενημέρωσή τους για θέματα του Νοσοκομείου, να υποβάλουν προτάσεις ή καταγγελίες που αφορούν στην παροχή υπηρεσιών υγείας και κυρίως να προστατεύονται κατά την άσκηση του δικαιώματός τους στο βασικό ανθρώπινο αγαθό της υγείας.

Το πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας των Αυτοτελών Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας, ορίζεται από το ΦΕΚ 662/2017. Δύο χρόνια μετά η οργάνωση και η εύρυθμη λειτουργία τους δεν έχει ακόμα χαρτογραφηθεί και αξιολογηθεί.

2. Σκοπός της μελέτης – Καταληκτικά σημεία

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η αξιολόγηση των Αυτοτελών Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.

Καταληκτικά σημεία:

- ✓ Οι απόψεις των επαγγελματιών υγείας οι οποίοι εργάζονται στα Αυτοτελή Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.
- ✓ Οι απόψεις των επαγγελματιών υγείας (εργαζόμενοι νοσοκομείων όλων των επαγγελματικών κλάδων), οι οποίοι ενδέχεται να παραπέμπουν λήπτες υπηρεσιών υγείας στα Αυτοτελή Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.
- ✓ Οι απόψεις των ίδιων των ληπτών υπηρεσιών υγείας από τα Αυτοτελή Γραφεία

Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.

- ✓ Η αξιολόγηση της επάρκειας των Αυτοτελών Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας (π.χ. υπάρχων τεχνολογικός εξοπλισμός, διαθεσιμότητα του προσωπικού, ώρες λειτουργίας, ευκρίνεια σήμανσης).
- ✓ Η αξιολόγηση της τήρησης των αρχών προστασίας προσωπικών δεδομένων των πολιτών.
- ✓ Στόχο της μελέτης αποτελεί η αποτύπωση της κείμενης πραγματικότητας σε ό,τι αφορά τη λειτουργία των Αυτοτελών Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας και η καταγραφή των δυνατών και αδύνατων σημείων αυτής της λειτουργίας, έτσι ώστε να προσδιοριστούν βελτιωτικές δράσεις που θα αποδοθούν στη λήψη υπηρεσιών από το σύστημα στον πολίτη.

3. Μέθοδοι

3.1 Δείγμα, προσέγγιση συμμετεχόντων και κριτήρια επιλεξιμότητας.

Το δείγμα της μελέτης θα αποτελέσουν τρεις κατηγορίες πληθυσμού. Οι επαγγελματίες υγείας των νοσοκομείων, οι εργαζόμενοι στα Αυτοτελή Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας και οι λήπτες υπηρεσιών υγείας ανεξαρτήτως αν είναι χρήστες των γραφείων αυτών.

Η προσέγγιση των συμμετεχόντων θα γίνει εντός 6 δημόσιων Νοσοκομείων της χώρας, τρία στην Αττική (Γ.Ν.Α. «Ευαγγελισμός», Γ.Ν.Α «Λαϊκό», Γενικό Αντικαρκινικό – Ογκολογικό Νοσοκομείο Αθηνών «Άγιος Σάββας») και τρία στην περιφέρεια (ΠΓΝ Πατρών, Γ.Ν. Κορίνθου, Γενικό Παναρκαδικό Νοσοκομείο Τρίπολης). Η προσέγγιση των επαγγελματιών υγείας και των ληπτών υπηρεσιών υγείας θα γίνει σε συνεργασία με τη διοίκηση του εκάστοτε Νοσοκομείου, με τρόπο ώστε να μην διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του Νοσοκομείου. Η προσέγγιση των εργαζόμενων στα Αυτοτελή Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας θα γίνει σε συνεργασία με τη διοίκηση του Νοσοκομείου και με την Επιτροπή Ελέγχου και Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας του Υπουργείου Υγείας.

Η επιλεξιμότητα των συμμετεχόντων αναφορικά με τους λήπτες υπηρεσιών υγείας και τους επαγγελματίες υγείας θα είναι τυχαία.

Στις ανωτέρω ομάδες στόχου, θα διασφαλιστεί ότι έχει ληφθεί δείγμα, το οποίο καλύπτει όλο το φάσμα των υπηρεσιών που λαμβάνουν οι πολίτες οι οποίοι επισκέπτονται το Νοσοκομείο (π.χ. πολίτες με προγραμματισμένο ραντεβού, εισαχθέντες, πολίτες που επισκέπτονται το τμήμα επειγόντων περιστατικών) και όλων των ειδικοτήτων των επαγγελματιών υγείας (π.χ. ιατροί, νοσηλευτές, διοικητικοί υπάλληλοι).

3.2 Σχεδιασμός της έρευνας – περιγραφή της διαδικασίας

Πριν από την έναρξη μελέτης, διεξήχθη προκαταρκτική πιλοτική έρευνα με σκοπό να αναγνωριστούν πιθανά προβλήματα και να επιλυθούν διαδικαστικά ζητήματα.

Τα δεδομένα θα συλλεχθούν μέσω ατομικών συνεντεύξεων, ώστε να μειωθούν οι ερωτήσεις χωρίς απάντηση (missing values).

Η διαδικασία συλλογής των δεδομένων περιλαμβάνει τα εξής στάδια:

1. Προσέγγιση διοίκησης Νοσοκομείου
2. Διαδικασία ενημερωμένης προφορικής συγκατάθεσης
3. Διαδικασία συμπλήρωσης φόρμας ενημερωμένης συγκατάθεσης
4. Συμπλήρωση ερωτηματολογίου

4. Εργαλείο μελέτης

Για τη διερεύνηση του σκοπού της μελέτης σχεδιάστηκαν τρία ερωτηματολόγια, ένα για κάθε ομάδα πληθυσμού αναφοράς, τα οποία τέθηκαν σε πιλοτική εφαρμογή και βελτιώθηκαν (επισυνάπτονται). Τα εργαλεία βασίζονται στο θεσμικό πλαίσιο που ορίζεται για τα Αυτοτελή Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.

Τα ερωτηματολόγια περιλαμβάνουν τις ακόλουθες ενότητες ερωτημάτων:

- Λήπτες Υπηρεσιών Υγείας: δημογραφικά στοιχεία, αξιολόγηση εντυπώσεων
- Επαγγελματίες Υγείας: δημογραφικά στοιχεία, αξιολόγηση εντυπώσεων
- Εργαζόμενοι στα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας: στοιχεία νοσοκομείου, στοιχεία υπαλλήλου, ειδική εκπαίδευση στο πεδίο προστασία

δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας ή του δικαίου υγείας, χαρακτηριστικά των γραφείων προστασίας δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας, χαρακτηριστικά διαδικασιών

5. Ηθική και δεοντολογία

Τα ερωτηματολόγια θα είναι ανώνυμα. Θα ζητηθεί άδεια για την εκπόνηση της μελέτης από τις υπαγόμενες των Νοσοκομείων Υγειονομικές Περιφέρειες (ΥΠΕ) και από την επιστημονική επιτροπή του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου.

Οι συμμετέχοντες θα κληθούν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο με απόλυτη εθελοντική διάθεση, κατόπιν συμπλήρωσης φόρμας ενημερωμένης συγκατάθεσης συμμετοχής στην έρευνα (επισυνάπτεται). Θα τηρηθούν όλα τα στοιχεία στο πλαίσιο της ανωνυμίας και της εμπιστευτικότητας σε όλη τη διάρκεια της μελέτης.

6. Στατιστική ανάλυση

Τα δεδομένα θα αναλυθούν ομαδοποιημένα και δε θα είναι δυνατό κανείς να ταυτίσει το υποκείμενο με τις απαντήσεις του. Για την ανάλυση των αποτελεσμάτων, θα χρησιμοποιηθεί το στατιστικό πρόγραμμα S.P.S.S 25.

7. Χρονοδιάγραμμα μελέτης

Η μελέτη αναμένεται να ξεκινήσει αμέσως μετά την αδειοδότηση από τους φορείς και να διαρκέσει περίπου ένα έτος.

3. ΆΔΕΙΑ 6ης ΥΠΕ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ
6^{ης} ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ – ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ –
ΗΠΕΙΡΟΥ ΚΑΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Πληροφορίες : 2613 - 600578
Τηλέφωνο : 2613 - 600590

ΠΑΤΡΑ 26 /03/2019

Αριθμ. Πρωτ. 5301

ΠΡΟΣ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΩΝ
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΥΓΕΙΑΣ (Υπόψη κ. Καλαμίτση Γεώργιου)

Θέμα: Σχετικά με αίτημα χορήγησης Άδειας για τη συλλογή ερευνητικών δεδομένων

Σχετ: 1. Το υπ'αριθμ. 23/25.01.2019 έγγραφό σας
2. Η υπ'αρ.Α3(γ)/οικ.23133/27.03.2017 (ΦΕΚ1305/Τεύχος Β'/13.04.2017) Υπουργική Απόφαση περί αρμοδιοτήτων Υποδιοικητών 6ης ΥΠΕ Πελοποννήσου-Ιονίων Νήσων-Ηπείρου & Δυτικής Ελλάδας.

Σε απάντηση του παραπάνω εγγράφου σας εγκρίνουμε τη συλλογή ερευνητικών δεδομένων στο πλαίσιο υλοποίησης επιστημονικής έρευνας με αντικείμενο την *αξιολόγηση των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας*.

Παρακαλούμε για την τήρηση των θεμελιωδών κανόνων ηθικής, επιστημονικής και ερευνητικής δεοντολογίας.



**Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ
Α/Α Ο ΥΠΟΔΙΟΙΚΗΤΗΣ**

**ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ 6^{ης} ΥΠΕ**

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ Α. ΚΩΣΤΑΚΙΩΤΗΣ

4. ΈΝΤΥΠΟ ΕΝΗΜΕΡΩΜΕΝΗΣ ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗΣ

ΕΡΕΥΝΑ

Αξιολόγηση των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας

A. Γιατί κάνουμε αυτή την έρευνα;

Η έρευνα με τίτλο "Αξιολόγηση των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας" πραγματοποιείται από το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου με πρωτοβουλία Επιτροπής Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας του Υπουργείου Υγείας.

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η διερεύνηση των γνώσεων, των στάσεων και της ευρύτερης λειτουργίας των Αυτοτελών Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας. Στόχο της μελέτης αποτελεί η αποτύπωση της κείμενης πραγματικότητας σε ότι αφορά στη λειτουργία των Αυτοτελών Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας και η καταγραφή των δυνατών και αδύνατων σημείων αυτής της λειτουργίας, έτσι ώστε να οριστούν βελτιωτικές δράσεις που θα αποδοθούν στη λήψη υπηρεσιών από το σύστημα στον πολίτη.

B. Τι θα συμβεί αν λάβω μέρος στην έρευνα;

Αν αποφασίσεις να συμμετάσχεις, θα συμβούν τα παρακάτω:

1. Ένα άτομο από την ερευνητική ομάδα Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, θα σου πάρει μια σύντομη και απλή συνέντευξη, που θα έχει την μορφή ερωτηματολογίου. Η διαδικασία διαρκεί περίπου 5-7 λεπτά.
2. Οι ερωτήσεις που θα σου κάνουν αφορούν γενικά χαρακτηριστικά και αξιολόγηση εντυπώσεων, εφόσον υπάρχουν, ως προς τις υπηρεσίες, τις διαδικασίες, τη λειτουργία και τα χαρακτηριστικά των Αυτοτελών Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας.
3. Είναι σημαντικό να γνωρίζεις ότι, τα δεδομένα που θα συλλέξουμε θα χρησιμοποιηθούν μόνο για επιστημονικούς - ερευνητικούς σκοπούς. Η συμμετοχή στην έρευνα είναι ανώνυμη, τα δεδομένα που θα συλλεγούν είναι άκρως εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιηθούν χωρίς αναφορά σε χαρακτηριστικά ταυτοποίησης. Σε καμία περίπτωση δεν μπορούν να συνδεθούν οι απαντήσεις με το πρόσωπό σου.
4. Η συμμετοχή στο πρόγραμμα είναι εθελοντική και μπορείς να αποσυρθείς ανά πάσα στιγμή.

Γ. Επικοινωνία

Εάν έχεις ερωτήσεις για αυτό το πρόγραμμα, μπορείς να απευθυνθείς στους ερευνητές του προγράμματος: κ Γιώργο Καλαμίτση (Πρόεδρος Επιτροπής Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών Υπηρεσιών Υγείας, Υπουργείο Υγείας, τηλ: +306946007990), κα Μαρία Σαρίδη (Επιστημονική συνεργάτιδα του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, τηλ: +30 697 4439637), κο Κυριάκο Σουλιώτη (Αναπληρωτής Καθηγητής Πολιτικής Υγείας, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, τηλ: +302106108720)

Δ. Συγκατάθεση για συμμετοχή στην έρευνα

Βεβαιώνω ότι διάβασα και κατάλαβα τις πληροφορίες του εντύπου σχετικά με το ερευνητικό πρόγραμμα και είχα τη δυνατότητα να κάνω ερωτήσεις σχετικά με αυτό. Καταλαβαίνω ότι η συμμετοχή μου σε αυτή την έρευνα δεν είναι υποχρεωτική και ότι μπορώ να αποσυρθώ οποιαδήποτε στιγμή χωρίς καμία συνέπεια.

Συμφωνώ να πάρω μέρος στην έρευνα

Δε συμφωνώ να πάρω μέρος στην έρευνα

Υπογραφή συμμετέχοντα

Ημερομηνία

Αν συναινεί αλλά δεν επιθυμεί να υπογράψει ο ίδιος (προφορική συναίνεση):

Όνοματεπώνυμο και υπογραφή

συνεντευκτή

Ημερομηνία

5. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Το παρόν ερωτηματολόγιο απευθύνεται σε εργαζόμενους στα γραφεία προστασίας δικαιωμάτων των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου γίνεται **ανώνυμα**. Το Νοσοκομείο μας έχει λάβει όλα τα απαιτούμενα μέτρα για την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων. Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο θα μας βοηθήσουν να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας.

Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

1. Αριθμός Κλινών.....
2. Γενικό Ειδικό Πανεπιστημιακό

Β. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ

1. Φύλο Γυναίκα Άνδρας
2. Ηλικία.....
3. Επίπεδο Εκπαίδευσης: Γυμνάσιο Λύκειο
Πανεπιστήμιο / ΤΕΙ Μεταπτυχιακό Διδακτορικό
4. Κλάδος (πχ Διοικητικό, Νοσηλευτικό προσωπικό)
5. Έτη προϋπηρεσίας γενικά.....
6. Έτη προϋπηρεσίας στη συγκεκριμένη δομή.....
7. Υπάλληλος πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης για τη συγκεκριμένη δομή ναι όχι

Γ ΕΙΔΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΟ ΠΕΛΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ Η΄ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΥΓΕΙΑΣ

1. Επιμόρφωση προσωπικού ναι όχι

1.1 Εάν ναι η επιμόρφωση προσωπικού έγινε από:

INEΠ

άλλο δημόσιο φορέα (αναφέρατε)
.....

1.2 Η Επιμόρφωση έγινε σχετικά με:

α. Τη δομή και τις λειτουργίες του Νοσοκομείου ναι όχι

β. Το νομικό πλαίσιο προστασίας των δικαιωμάτων των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας ναι όχι

γ. Θέματα προστασίας ιατρικού απορρήτου και προσωπικών δεδομένων
ναι όχι

δ. Τις προβλεπόμενες αρμοδιότητες των γραφείων προστασίας δικαιωμάτων των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας όπως ορίζονται από το ΦΕΚ
ναι όχι

ε. Την προβλεπόμενη διαδικασία διαχείρισης καταγγελιών (π.χ. παράτυπες πληρωμές)
ναι όχι

Δ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

1. Υπάλληλοι που υπηρετούν στη συγκεκριμένη δομή (αριθμός)

[REDACTED]

2. Το Γραφείο είναι στεγασμένο σε χώρο με εύκολη πρόσβαση, όσο το δυνατό πλησιέστερα στην κύρια είσοδο του νοσοκομείου;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

[REDACTED]

3. Το Γραφείο είναι στεγασμένο σε χώρο κατάλληλο ώστε να διαφυλάσσεται η ιδιωτικότητα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

[REDACTED]

4. Το Γραφείο είναι σηματοδοτημένο ευκρινώς;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

[REDACTED]

5. Το Γραφείο λειτουργεί και εξυπηρετεί τον/την πολίτη κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

[REDACTED]

6. Το Γραφείο λειτουργεί και εξυπηρετεί τον/την πολίτη κατά τις ώρες επισκεπτηρίου;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

7. Το Γραφείο λειτουργεί και εξυπηρετεί τον/την πολίτη κατά τις ημέρες εφημερίας, ανάλογα με τις δυνατότητες του νοσοκομείου;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

8. Το Γραφείο είναι εξοπλισμένο με τηλεφωνική γραμμή και σύνδεση στο ίντερνετ;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

9. Το Γραφείο είναι εξοπλισμένο με πλήρη ηλεκτρονικό εξοπλισμό κατάλληλο για την αναγκαία ηλεκτρονική αρχειοθέτηση και ηλεκτρονική διασύνδεση με άλλα γραφεία και υπηρεσίες;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

10. Σε περίπτωση αποχώρησης ή μετακίνησης του προσωπικού του Γραφείου, λαμβάνεται μέριμνα άμεσης αντικατάστασης, ώστε να διατηρείται ο απαραίτητος αριθμός για την απρόσκοπτη λειτουργία του;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

Ε ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Σημειώστε κατά πόσο τηρούνται οι κάτωθι διαδικασίες:

1. Το Γραφείο διαθέτει πρόσβαση στις βάσεις δεδομένων και στα αρχεία όλων των Τμημάτων του νοσοκομείου, με σκοπό τη δυνατότητα άμεσης άντλησης των απαιτούμενων στοιχείων και πληροφοριών (εισιτήρια, εξιτήρια, λίστες ασθενών, χρόνος αναμονής για εξέταση κ.ά.).

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

2. Τα στοιχεία που γνωστοποιεί το Γραφείο σε άλλες υπηρεσίες υπόκεινται σε ανωνυμοποίηση, εφ' όσον εκπληρώνεται ο προστατευτικός σκοπός του.

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

3. Το Γραφείο επικοινωνεί και συνεργάζεται συστηματικά με κάθε υπηρεσία του νοσοκομείου και ειδικά: με το Τμήμα Επαιγόντων Περιστατικών, το Τμήμα Κίνησης Ασθενών, το Τμήμα Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης, τις Υγειονομικές Περιφέρειες (ΥΠΕ), την Υπηρεσία Προστασίας Δικαιωμάτων Ασθενών του Υπουργείου Υγείας, την Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Δηπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, τις Επιτροπές Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Δηπτών/ριών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας.

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

4. Η διασύνδεση του Γραφείου διευκολύνεται από κάθε άλλη υπηρεσία του νοσοκομείου και από το προσωπικό της.

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

5. Τα Γραφεία συνεργάζονται, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο, με: τον Συνήγορο του Πολίτη, την Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου, την Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής, με Γραφεία Ληπτών άλλων Νοσοκομείων.

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

6. Το Γραφείο σε συνεργασία με κάθε συναρμόδια υπηρεσία και φορέα μεριμνά για την ενημέρωση των ληπτών υπηρεσιών υγείας για τα δικαιώματά τους κατά τη λήψη ενδονοσοκομειακών υπηρεσιών υγείας.

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

7. Το Γραφείο παρακολουθεί και παρεμβαίνει για τη διασφάλιση της προστασίας των δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας.

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

8. Το Γραφείο σε συνεργασία με τις λοιπές υπηρεσίες, όπως ορίζονται από τις οργανικές διατάξεις κάθε νοσοκομείου, μεριμνά για:

α. την ενημέρωση σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες και τα δικαιώματα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας.

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

β. την έγκαιρη ενημέρωση των ανασφάλιστων ασθενών και των οικείων τους, για τις διαδικασίες υγειονομικής και φαρμακευτικής κάλυψής τους όπως και για την επιτυχή διεκπεραίωση των σχετικών διαδικασιών σε συνεργασία με τα Γραφεία Κίνησης των Νοσοκομείων.

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

γ. την παρακολούθηση εξυπηρέτησης των ληπτών/ριών εντός του νοσοκομείου ή σε εξωνοσοκομειακή υπηρεσία του.

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

δ. τη συλλογή και διεκπεραίωση καταγγελιών και παραπόνων.

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

ε. τη συλλογή θετικών εντυπώσεων για τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας, προκειμένου να εντοπίζονται και να προωθούνται οι καλές πρακτικές.

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

στ. τη διευκόλυνση υποβολής αναφορών στον Συνήγορο του Πολίτη, στην Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου και την Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής, στις Επιτροπές Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας και Ψυχικής Υγείας και σε κάθε σχετική ελεγκτική αρχή.

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

ζ. την παρέμβαση στις αντίστοιχες υπηρεσίες του νοσοκομείου για την ομαλή διευθέτηση των προκυπτουσών διαφορών και την ποιοτική εξυπηρέτηση των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας.

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

η. την ενημέρωση του προσωπικού του νοσοκομείου σχετικά με τις ορθές κάθε φορά πρακτικές, με βάση τη νομοθεσία και την ιατρική δεοντολογία.

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

θ. τη διαρκή βελτίωση των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας και για την διασφάλιση των δικαιωμάτων τους

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

9. Με πρωτοβουλία του Γραφείου, ενημερώνεται συστηματικά και περιοδικά η Διοίκηση, οι λοιπές υπηρεσίες του νοσοκομείου, η αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Υγείας, η Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, η Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας καθώς και οι αρμόδιες ΥΠΕ για κάθε παραβίαση των δικαιωμάτων των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας.

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

10. Το γραφείο μεριμνά για τη διαρκή βελτίωση των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας και για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων τους.

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

11. Το προσωπικό, το οποίο στελεχώνει το Γραφείο, τηρεί ηλεκτρονικά αρχεία.

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

12. Το προσωπικό, το οποίο στελεχώνει το Γραφείο προβαίνει σε στατιστική καταγραφή.

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

13. Το προσωπικό, το οποίο στελεχώνει το Γραφείο προβαίνει σε επεξεργασία των θεμάτων που προέκυψαν και αντιμετωπίστηκαν, έτσι ώστε να συντάσσονται εξαμηνιαίες εκθέσεις πεπραγμένων, οι οποίες υποβάλλονται στην Διοίκηση του νοσοκομείου, στην αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Υγείας, στην Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Δηπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας του Υπουργείου Υγείας, στην Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Δηπτών/ριών Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας και στις ΥΠΕ.

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

14. Το Γραφείο μεριμνά για την επιμέλεια και διανομή εντύπου και ηλεκτρονικού υλικού στο οποίο αναγράφονται τα δικαιώματα του/ης ασθενούς, σύμφωνα με την υφιστάμενη ελληνική, ευρωπαϊκή και διεθνή νομοθεσία.

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

15. Περιγράψτε σύντομα τρεις δυσκολίες που έχετε αντιμετωπίσει:

α.....

β.....

γ.....

16. Αναφέρατε τρία μέτρα βελτίωσης:

α.....

β.....

γ.....

17. Περιγράψτε σύντομα τη διαδικασία διαχείρισης καταγγελίας

.....

.....

.....

.....

.....

18. Ημερομηνία Συμπλήρωσης.....

6. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΑΗΠΤΩΝ/ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Το παρόν ερωτηματολόγιο απευθύνεται σε *επαγγελματίες υγείας*.
Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου γίνεται *ανώνυμα*. Το Νοσοκομείο μας έχει λάβει
όλα τα απαιτούμενα μέτρα για την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων. Οι
πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο θα μας βοηθήσουν να
βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας.

Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

1. Φύλο: Άνδρας Γυναίκα
2. Ηλικία: ____ ετών
3. Ειδικότητα:
- | | | | |
|----------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|
| 1. Ιατρός | <input type="checkbox"/> | 2. Νοσηλεύτης/τρια | <input type="checkbox"/> |
| Διευθυντής | <input type="checkbox"/> | Π.Ε | <input type="checkbox"/> |
| Επιμελητής | <input type="checkbox"/> | Τ.Ε | <input type="checkbox"/> |
| Ειδικευόμενος | <input type="checkbox"/> | Δ.Ε | <input type="checkbox"/> |
| 3. Διοικητικός | <input type="checkbox"/> | 4. Άλλο (Προσδιορίστε) | <input type="checkbox"/> |
-
4. Τομέας Εργασίας:
- | | | | |
|-----------------|--------------------------|------------------|--------------------------|
| 1. Παθολογικός | <input type="checkbox"/> | 3. Διοικητικός | <input type="checkbox"/> |
| 2. Χειρουργικός | <input type="checkbox"/> | 4. Εργαστηριακός | <input type="checkbox"/> |
5. Έτη υπηρεσίας (στο συγκεκριμένο νοσοκομείο): _____
6. Επίπεδο εκπαίδευσης: Γυμνάσιο Λύκειο Πανεπιστήμιο / ΤΕΙ
Μεταπτυχιακό Διδακτορικό
7. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;
- Άγαμος/η Έγγαμος/η Διαζευγμένος/η Χήρος/α
8. Ημερομηνία συμπλήρωσης: _____

Β. ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΤΕ ΤΙΣ ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΣΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ:

1. Γνωρίζετε για την ύπαρξη του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

2. Αν η απάντησή σας είναι ναι, με ποιον τρόπο το πληροφορηθήκατε ;

- α) Από υπάλληλο/συνάδελφο του Νοσοκομείου
- β) Από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (τηλεόραση, εφημερίδες, internet)
- γ) Τυχαία από την σήμανση του Γραφείου
- δ) Από συγγενή / γνωστό που έχει επισκεφθεί το Γραφείο
- ε) Άλλο _____

2.1 Έχετε παραπέμψει ποτέ λήπτη υπηρεσιών υγείας στο γραφείο προστασίας δικαιωμάτων των ληπτών υπηρεσιών υγείας;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

2.2 Εφόσον έγινε παραπομπή λάβατε γνώση για την εξέλιξη/ έκβαση αυτής;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

3. Γνωρίζετε χωροταξικά που ακριβώς είναι στεγασμένο το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

4. Υπήρξε έγκαιρη ενημέρωση του προσωπικού από τον Οργανισμό σχετικά με το Γραφείο Δικαιωμάτων των Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας;

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

5. Το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου είναι ευκρινώς σηματοδοτημένο;

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

6. Γνωρίζετε το αντικείμενο και τις αρμοδιότητες του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας;

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

7. Γνωρίζετε ότι το Γραφείο διαθέτει πρόσβαση στις βάσεις δεδομένων και στα αρχεία (φυσικά και ηλεκτρονικά) όλων των Τμημάτων του νοσοκομείου;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

8. Θεωρείτε ότι διασφαλίζεται από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας το απόρρητο, η εχεμύθεια και γενικότερα η ιδιωτικότητα των προσωπικών δεδομένων;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

9. Γνωρίζετε ότι στις αρμοδιότητες του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας είναι η ενημέρωση του προσωπικού του νοσοκομείου σχετικά με τις ορθές κάθε φορά πρακτικές, με βάση τη νομοθεσία και την ιατρική δεοντολογία;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

[Redacted area]

10. Έχετε λάβει ποτέ ενημέρωση από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας σχετικά με τις ορθές κάθε φορά πρακτικές, με βάση τη νομοθεσία και την ιατρική δεοντολογία;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

[Redacted area]

11. Γνωρίζετε ότι το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας είναι αρμόδιο για τη διαρκή βελτίωση των διαδικασιών υποδοχής και εξυπηρέτησης των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας και για την διασφάλιση των δικαιωμάτων τους;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

[Redacted area]

12. Έχετε ποτέ λάβει από το Γραφείο έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό στο οποίο αναγράφονται τα δικαιώματα του/ης ασθενούς, σύμφωνα με την υφιστάμενη ελληνική, ευρωπαϊκή και διεθνή νομοθεσία;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

[Redacted area]

12.1 Αν η απάντησή σας είναι ναι, στο υλικό ενδεικτικά αναγράφονται με εύληπτο τρόπο:

- α) Τα δικαιώματα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας;
- β) Το προστατευτικό τους πλαίσιο;
- γ) Τις υποχρεώσεις σας ως επαγγελματίες υγείας;
- δ) Τις ορθές πρακτικές προσέγγισης των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας;
- ε) Άλλο _____

13. Έχουν διοργανωθεί από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας επιμορφωτικά προγράμματα και εκδηλώσεις με σκοπό την ενημέρωση και την εκπαίδευση του προσωπικού;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

13.1 Αν έχουν διοργανωθεί τέτοια προγράμματα, η διοργάνωσή τους είναι συστηματική και περιοδική;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

14. Λάβετε από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό σχετικά με τη διασφάλιση, πρόσβαση και προαγωγή των δικαιωμάτων των Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας, όπως τα παρακάτω:			
	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ / ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΩ
1. Την πρόσβαση των ασθενών σε ασφαλείς καινοτόμες διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένων των διαγνωστικών διαδικασιών, ανάλογα με τις δυνατότητες του συστήματος.			
2. Την κατά το δυνατόν αποφυγή της σωματικής και ψυχικής καταπόνησης και της ταλαιπωρίας σε κάθε στάδιο της εξέτασης, διάγνωσης, θεραπείας και νοσηλείας			
3. Του σεβασμού στην αξιοπρέπεια, τις ιδιαίτερες ανάγκες και την προσωπικότητα των ληπτών/ριών υπηρεσιών υγείας			
4. Την παροχής υπηρεσιών υγείας με βάση τα διαγνωστικά και θεραπευτικά πρωτόκολλα, στη βάση της ισότιμης και καθολικής πρόσβασης, ανεξαρτήτως φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας ασθένειας, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου και ανεξάρτητα από το είδος της ασθένειας και την κατάσταση της υγείας του/ης λήπτη/ριας			
5. Την πληροφόρηση του/της ασθενούς για τα δικαιώματα του/ης, την ιατρική του/ης κατάσταση, τις θεραπευτικές του/ης επιλογές καθώς και της ενημέρωσής του/ης για τις ιατρικές πράξεις και τη θεραπεία στις οποίες υποβάλλεται και την αιτιολόγησή τους			

15. Λάβατε από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό σχετικά με την ενεργό συμμετοχή του/ης ασθενούς στη λήψη αποφάσεων που αφορούν στην υγεία του/ης, κατόπιν επαρκούς πληροφόρησης, όπως τα παρακάτω;			
	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ / ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΩ
1. Του ιατρικού απορρήτου, της εχεμύθειας και των συνθηκών ιδιωτικότητας που επιβάλλει η ιατρική δεοντολογία για κάθε ιατρική πράξη, εξέταση, διάγνωση, θεραπεία και νοσηλεία,			
2. Της τήρησης των κανόνων ευγένειας και διακριτικότητας κατά τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών υγείας και της αποτροπής περιστατικών αναξιοπρεπούς και προσβλητικής συμπεριφοράς,			
3. Της τήρησης των όρων που επιβάλλονται από το εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές δικαίο σχετικά με την απαιτούμενη ενημέρωση και συναίνεση του/ης ασθενούς σε ιατρικές πράξεις και θεραπείες			
4. Της φυσικής και ηθικής επανόρθωσης σε περίπτωση παραβίασης των δικαιωμάτων με τη συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων υπηρεσιών του νοσοκομείου			
5. Του εμπιστευτικού της επικοινωνίας του/ης με το Γραφείο και των πληροφοριών που ανταλλάσσει με αυτό			
6. Του σεβασμού της ιδιωτικής ζωής του/ης λήπτη/ριας,			
7. Της ισότιμης και δίκαιης αντιμετώπισης του/ης από τις υπηρεσίες του νοσοκομείου			
8. Της απαραίτητης υποστήριξης του ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού των νοσοκομείων για την αντιμετώπιση ζητημάτων που άπτονται των δικαιωμάτων και της μεταχείρισης των ληπτών/τριών υπηρεσιών υγείας.			

16. Γνωρίζετε ότι το Γραφείο λαμβάνει ειδική μέριμνα για την προστασία των ανηλίκων ληπτών/ριών υγείας, των κρατούμενων, των ψυχικά ασθενών, των αιτούντων/ουσών άσυλο, των προσφύγων και των μεταναστών/ριών ως ιδιαίτερα ευάλωτων κοινωνικών ομάδων;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

17. Γνωρίζετε ότι ειδικότερα στην περίπτωση των κρατούμενων και των ψυχικά ασθενών, υπάλληλος του Γραφείου, ύστερα από σχετική ενημέρωση από το Γραφείο Κίνησης, υποχρεούται να εξετάζει επιτόπου τις συνθήκες εισαγωγής, εξέτασης, θεραπείας και νοσηλείας των παραπάνω κατηγοριών ασθενών, στο πλαίσιο των ιδιαίτερων αναγκών τους, του σχετικού νομοθετικού πλαισίου και σε συνεργασία με τις αρμόδιες κάθε φορά υπηρεσίες εντός και εκτός νοσοκομείου;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

18. Πόσο ικανοποιημένος/η είσατε από την διαδικασία ενημέρωσης και εκπαίδευσης του προσωπικού από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας σχετικά με τις ορθές κάθε φορά πρακτικές, με βάση τη νομοθεσία και την ιατρική δεοντολογία;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Πώς θα αξιολογούσατε το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας συνολικά ;

Καθόλου ικανοποιημένος/η	Ελάχιστα ικανοποιημένος/η	Μέτρια ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η	Απόλυτα ικανοποιημένος/η
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΛΗΠΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ/ΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Το παρόν ερωτηματολόγιο απευθύνεται σε λήπτες/ριες υπηρεσιών υγείας ή στους συνοδούς τους. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου γίνεται ανώνυμα. Το Νοσοκομείο μας έχει λάβει όλα τα απαιτούμενα μέτρα για την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων. Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο θα μας βοηθήσουν να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας.

Α. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο: Άνδρας Γυναίκα

2. Ηλικία: ____ ετών

3. Είστε Ασφαλισμένος; α. ΝΑΙ

(Παρακαλώ σημειώστε το Ταμείο σας _____)

β. ΟΧΙ

4. Ιθαγένεια / Υπηκοότητα (αυτή που αναγράφεται στην ταυτότητα ή το διαβατήριό σας):

α. Ελληνική

β. Άλλη (παρακαλώ σημειώστε : (_____))

5. Γλώσσα:

α. Ελληνική

β. Άλλη (παρακαλώ σημειώστε : (_____))

6. Αν επιλέξατε άλλη γλώσσα, πώς εξυπηρετηθήκατε;

✓ Με υπάλληλο που γνώριζε την γλώσσα

✓ Με διερμηνέα

7. Επίπεδο Εκπαίδευσης:

Γυμνάσιο Λύκειο Πανεπιστήμιο / ΤΕΙ

Μεταπτυχιακό Διδακτορικό

8. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;

Άγαμος/η Έγγαμος/η Διαζευγμένος/η Χήρος/α

9. Τόπος προσέλευσης:

Στα επείγοντα

Στα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία

10. Ποιος συμπληρώνει το ερωτηματολόγιο:

Ο ίδιος ο λήπτης υπηρεσιών υγείας

Συγγενής ή συνοδός

11. Ημερομηνία συμπλήρωσης: _____

Β. ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΤΕ ΤΙΣ ΕΝΤΥΠΩΣΕΙΣ ΣΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ:

1. Γνωρίζετε για την ύπαρξη του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου;

Ναι

Όχι

Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

2. Αν η απάντησή σας είναι ναι, με ποιον τρόπο το πληροφορηθήκατε ;

- A) Με καθοδήγηση υπαλλήλου του Νοσοκομείου
- B) Από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (τηλεόραση, εφημερίδες, internet)
- Γ) Τυχαία από την σήμανση του Γραφείου
- Δ) Από συγγενή / γνωστό που έχει επισκεφθεί το Γραφείο
- E) Άλλο _____

3. Έχετε επισκεφθεί στο παρελθόν το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Δηπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

4. Πόσο εύκολη είναι η πρόσβαση στο Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Δηπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου;

Πολύ εύκολη	Μάλλον εύκολη	Ούτε εύκολη ούτε δύσκολη	Μάλλον δύσκολη	Πολύ δύσκολη
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Δηπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου είναι ευκρινώς σηματοδοτημένο;

Ναι Όχι Δε γνωρίζω/δεν απαντώ

6. Έχετε κάποια κινητική δυσκολία-αναπηρία που δυσχεραίνει την πρόσβασή σας στο Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας του Νοσοκομείου;

Ναι

Όχι

Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

7. Αν η απάντησή σας είναι ναι, δυσκολευτήκατε να προσεγγίσετε το γραφείο;

Καθόλου

Λίγο

Αρκετά

Πολύ

Πάρα πολύ

8. Θεωρείτε ότι διασφαλίζεται από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας το απόρρητο, η εχεμύθεια και γενικότερα η ιδιωτικότητα των προσωπικών σας δεδομένων;

Καθόλου

Λίγο

Αρκετά

Πολύ

Πάρα πολύ

9. Οι ώρες λειτουργίας και εξυπηρέτησης του Γραφείου είναι επαρκείς;

Καθόλου

Λίγο

Αρκετά

Πολύ

Πάρα πολύ

10. Πιστεύετε ότι το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας πρέπει να λειτουργεί απογευματινές ώρες και Σαββατοκύριακα;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

11. Θεωρείτε ότι ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας, βάσει του οποίου εξυπηρετηθήκατε, είναι επαρκής;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ

12. Υπήρξε έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με τις ενδονοσοκομειακές διαδικασίες όπως εισαγωγή, εξέταση, θεραπεία και νοσηλεία;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ

13. Υπήρξε έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με τα δικαιώματα των Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ

14. Αν είστε ανασφάλιστος, είχατε έγκυρη ενημέρωση σχετικά με τις διαδικασίες υγειονομικής και φαρμακευτικής κάλυψης;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Αν είστε ανασφάλιστος, είχατε επιτυχής διεκπεραίωση σχετικά με τις διαδικασίες που χρειάζεται με το Γραφείο Κίνησης του Νοσοκομείου ;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Καταθέσατε παράπονο - καταγγελία;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

17. Καταθέσατε ευχαριστήριο ή θετικές εντυπώσεις;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

18. Αν η απάντησή σας είναι ναι, με ποιον τρόπο ;

- A) Φυσική παρουσία
- B) Συστημένη επιστολή
- Γ) Fax (Τηλεομοιοτυπία)
- Δ) Μήνυμα Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου
- E) Άλλο

19. Ενημερωθήκατε από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας για το αποτέλεσμα της καταγγελίας – παραπόνου σας;

- Ναι Όχι Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ

20. Αν η απάντησή σας είναι ναι, με ποιον τρόπο ;

- A) Φυσική παρουσία
- B) Συστημένη επιστολή
- Γ) Fax (Τηλεομοιοτυπία)
- Δ) Μήνυμα Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου
- E) Άλλο

21. Υποβάλατε αναφορά σχετικά με την καταγγελία σας σε κάποια από τις παρακάτω ελεγκτικές αρχές ;

- A) Συνήγορο του Πολίτη
- B) Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου
- Γ) Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής
- Δ) Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των
Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας και Ψυχικής Υγείας
- E) Άλλη ελεγκτική αρχή _____

22. Λάβατε από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας έντυπο ή ηλεκτρονικό υλικό σχετικά με τα παρακάτω;

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ / ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΩ
1. Τα δικαιώματα των ασθενών και το προστατευτικό πλαίσιο των δικαιωμάτων			
2. Τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας από το Νοσοκομείο και οι δικαιούχοι αυτών			
3. Σαφείς πληροφορίες σχετικά με τα τμήματα του Νοσοκομείου			
4. Χρήσιμα στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνο, e-mail)			
5. Κανόνες λειτουργίας του Νοσοκομείου και ωράριο λειτουργίας των υπηρεσιών και των επισκέψεων			
6. Οδηγίες υποβολής παραπόνων – καταγγελιών			

23. Πόσο ικανοποιημένος/η μείνατε από την διαδικασία υποδοχής και εξυπηρέτησης από το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ

24. Πόσο ικανοποιημένος/η μείνατε από τις παρακάτω υπηρεσίες του Γραφείου Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας από τον βαθμό πληροφόρησης σχετικά με:

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
1. Τα δικαιώματα του ασθενή, την ιατρική του κατάσταση, τις θεραπευτικές επιλογές και ενημέρωση για την επιλογή της θεραπείας του					
2. Την ενεργή συμμετοχή του ασθενούς στη λήψη αποφάσεων που αφορούν την υγεία του/της					
3. Το ιατρικό απόρρητο, την εχεμύθεια και τις συνθήκες ιδιωτικότητας που επιβάλλει η ιατρική δεοντολογία					
4. Την τήρηση των κανόνων ευγένειας και διακριτικότητας και την αποτροπή περιστατικών αναξιοπρεπούς συμπεριφοράς					
5. Την τήρηση των όρων που επιβάλλονται από το εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές δίκαιο σχετικά με την ενημέρωση και συναίνεση του ασθενούς σε ιατρικές πράξεις και θεραπείες					
6. Την φυσική και ηθική επανόρθωση σε περίπτωση παραβίασης των δικαιωμάτων με την συνεργασία των υπηρεσιών του Νοσοκομείου					
7. Το εμπιστευτικό της επικοινωνίας με το Γραφείο και των πληροφοριών που ανταλλάσει με αυτό					

8. Τον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής του λήπτη/τριας					
9. Την ισότιμη και δίκαιη αντιμετώπιση των ασθενών από τις υπηρεσίες του Νοσοκομείου					
10. Την απαραίτητη υποστήριξη του ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού για την αντιμετώπιση ζητημάτων που άπτονται των δικαιωμάτων των ληπτών/τριών των υπηρεσιών υγείας					

25. Θα συστήνατε το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας στην οικογένειά σας ή σε φίλους;

Σίγουρα όχι Μάλλον όχι Ούτε ναι, ούτε όχι Μάλλον ναι Σίγουρα ναι

26. Πώς θα αξιολογούσατε το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας συνολικά ;

Καθόλου ικανοποιημένος/η Ελάχιστα ικανοποιημένος/η Μέτρια ικανοποιημένος/η Πολύ ικανοποιημένος/η Απόλυτα ικανοποιημένος/η