

# ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ



ΜΙΧΑΗΛ ΘΕΟΔΩΡΟΥ  
ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ Γ.Ν.Α. «Ο ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ»

# Ποιότητα στα Νοσοκομεία - Γιατί?

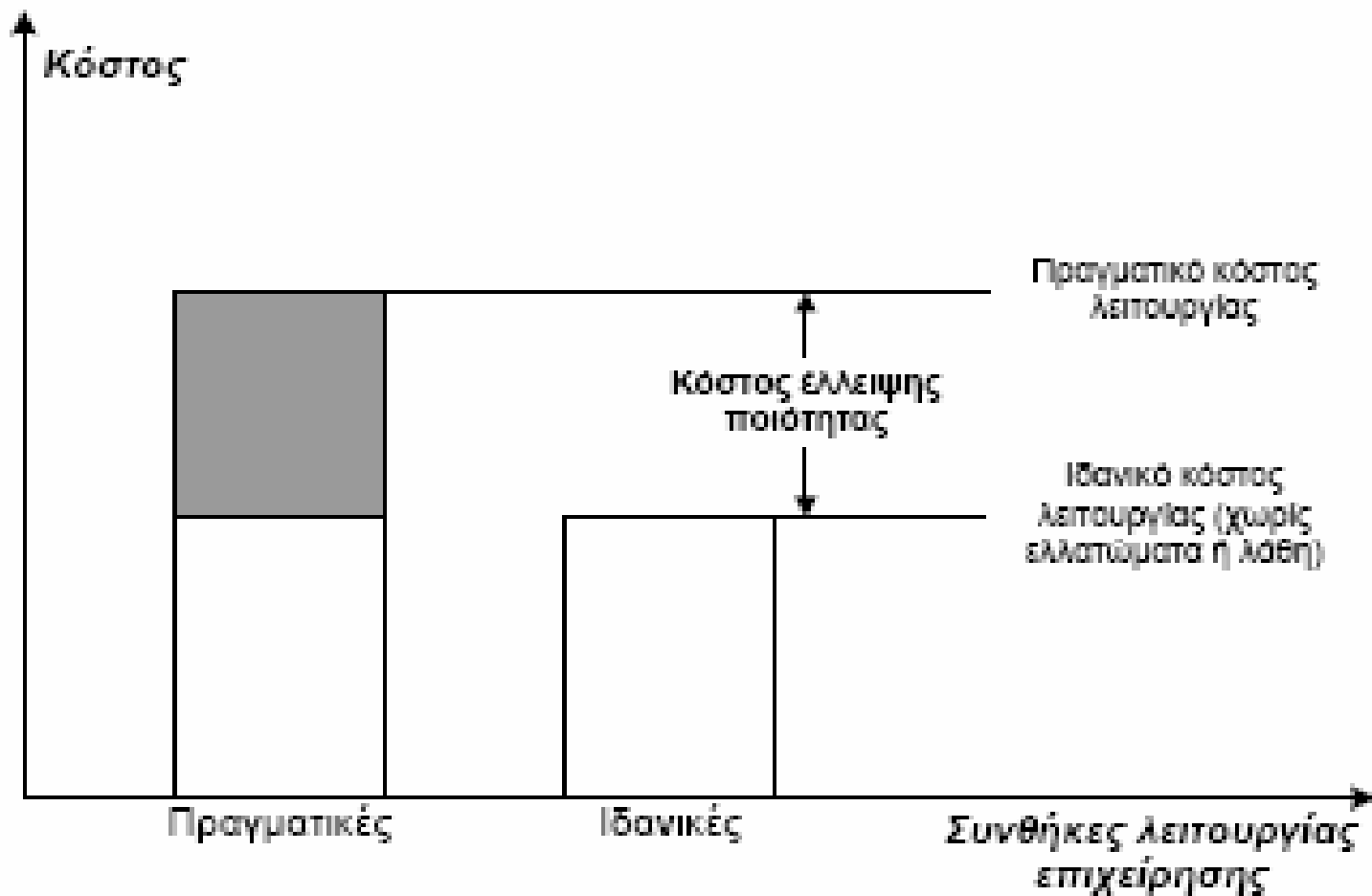
- Αύξηση απαιτήσεων για κατάλληλη και αποτελεσματική φροντίδα υγείας
- Ανάγκη για μετρήσεις και έλεγχο μεταβλητότητας
- Αναγκαιότητα για μέτρα περιορισμού κόστους
- Συγκριτική αξιολόγηση (Benchmarking)
- Πιστοποίηση, διαπίστευση, ρύθμιση
- Αναφορές για αποδοτικότητα
- Απαιτήσεις προσδιορισμού αναγκών, ικανοποίησης και προσδοκιών ασθενών
- Πιέσεις ανταγωνισμού
- Ανάγκη για βελτίωση υπηρεσιών φροντίδας
- Επιθυμία για αναγνώριση και αριστεία
- Άμιλλα μεταξύ εργαζομένων
- Ηθικά ζητήματα

# Σχέση Ποιότητας/Κόστους (ΜΔΝ) LOS/Quality Matrix

|               | (lower quality) | Quality | (higher quality) |
|---------------|-----------------|---------|------------------|
| (higher cost) |                 |         |                  |
| LOS           |                 |         |                  |
| (lower cost)  |                 |         |                  |

- *Beth Israel Deaconess Medical Center, Boston, MA*
- *El Camino Hospital, Mountain View, CA*
- *Jefferson Regional Medical Center, Pittsburgh, PA*
- *Mission Hospitals, Asheville, NC*

# Κόστος έλλειψης ποιότητας



# Οφέλη Εφαρμογής Ποιότητας

## Για ασθενείς

*υγειονομικά, ψυχολογικά, οικονομικά*

## Για ασφαλιστικά ταμεία

*υγειονομικά* (γρήγορη και αποτελεσματική αντιμετώπιση ασθενών) *οικονομικά* (περιορισμός ύψους δαπανών) *κοινωνικά* (μεγαλύτερη ικανοποίηση ασφαλισμένων)

## Για μονάδες παροχής υπηρεσιών υγείας

*οικονομικά* (μείωση λειτουργικού κόστους), *λειτουργικά* (δικαιολογημένος περιορισμός χρησιμοποίησης μονάδας), *αναγνώριση και φήμη*

## Για επαγγελματίες υγείας

*αποτελεσματικότητα έργου, νομική κατοχύρωση και ασφάλεια, ικανοποίηση, σεβασμό/εμπιστοσύνη εκ μέρους ασθενών και οικογενειών τους, απαλλαγή από εκνευρισμό και άγχος, κοινωνική ανοχή σε τυχόν λάθη*

## Για κράτος και κοινωνικό σύνολο

*οικονομικά* (περιστολή αδικαιολόγητων δαπανών, μείωση χαμένης παραγωγικότητας ασθενών, συντόμευση διάρκειας ασθένειας), *υγειονομικά* (αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα, χρόνος αναμονής ασθενών, ελάφρυνση κοινωνικού συνόλου, βαθμός ικανοποίησης χρηστών), *ενίσχυση κοινωνικής συνοχής και αισθήματος ασφάλειας, βελτίωση εικόνας κράτους και κοινωνίας* σε εθνικό και διεθνές επίπεδο

# Νομοθετικό Πλαίσιο

- **N. 3868/10, άρθρο 8, παρ. 2**  
**(Α' 129/3 Αυγούστου 2010)**
- **N. 3329/05, άρθρο 7, παρ. 4**  
**(Α' 81/4 Απριλίου 2005)**
- **N. 2889/01, άρθρο 6, παρ. 6**  
**(Α' 37/2 Μαρτίου 2001)**
- **Έγγραφο Γ.Γ. ΥΥΚΑ υπ' αριθ. πρωτ. Γ.Π.**  
**οικ. 123566/6 Οκτωβρίου 2010**  
**«Έναρξη εφαρμογής δράσεων Ποιότητας στις**  
**Υπηρεσίες Υγείας»**

# Γραφείο Ποιότητας - Λειτουργία



# Γραφείο Υποστήριξης Πολίτη - Λειτουργία

## Μενυ Πλοήγησης

Υπηρεσίες Νοσοκομείου

Οργανόγραμμα -  
Υπηρεσίες Νοσοκομείου

- Διοικητική Υπηρεσία
- Ιατρική Υπηρεσία
- Νοσηλευτική Υπηρεσία
- Τεχνική Υπηρεσία

Εκπαιδευτικοί Φορείς

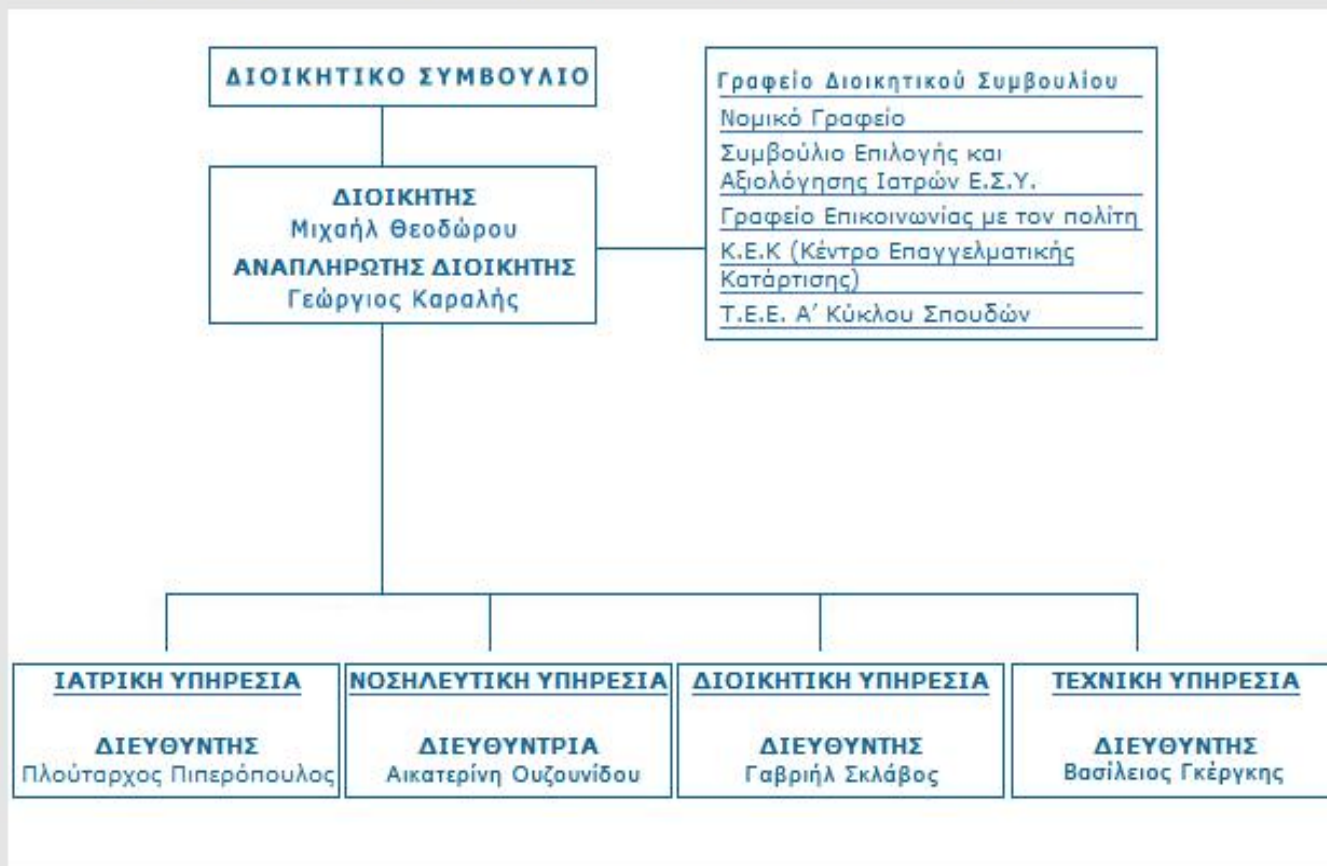
Ιερός Ναός

## Αναζήτηση

Search

**ΓΡΑΦΕΙΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΟΛΙΤΗ**  
**OFFICE of PATIENTS RIGHTS**

Home : Υπηρεσίες Νοσοκομείου : Οργανόγραμμα - Υπηρεσίες Νοσοκομείου



SHARE



# Κύκλοι Ποιότητας

## Σύστημα διοίκησης

Στοχεύουν στη βελτίωση της παραγωγικότητας και ποιότητας υπηρεσιών μέσω της ανάπτυξης και παρακίνησης των εργαζομένων

## Βασίζονται

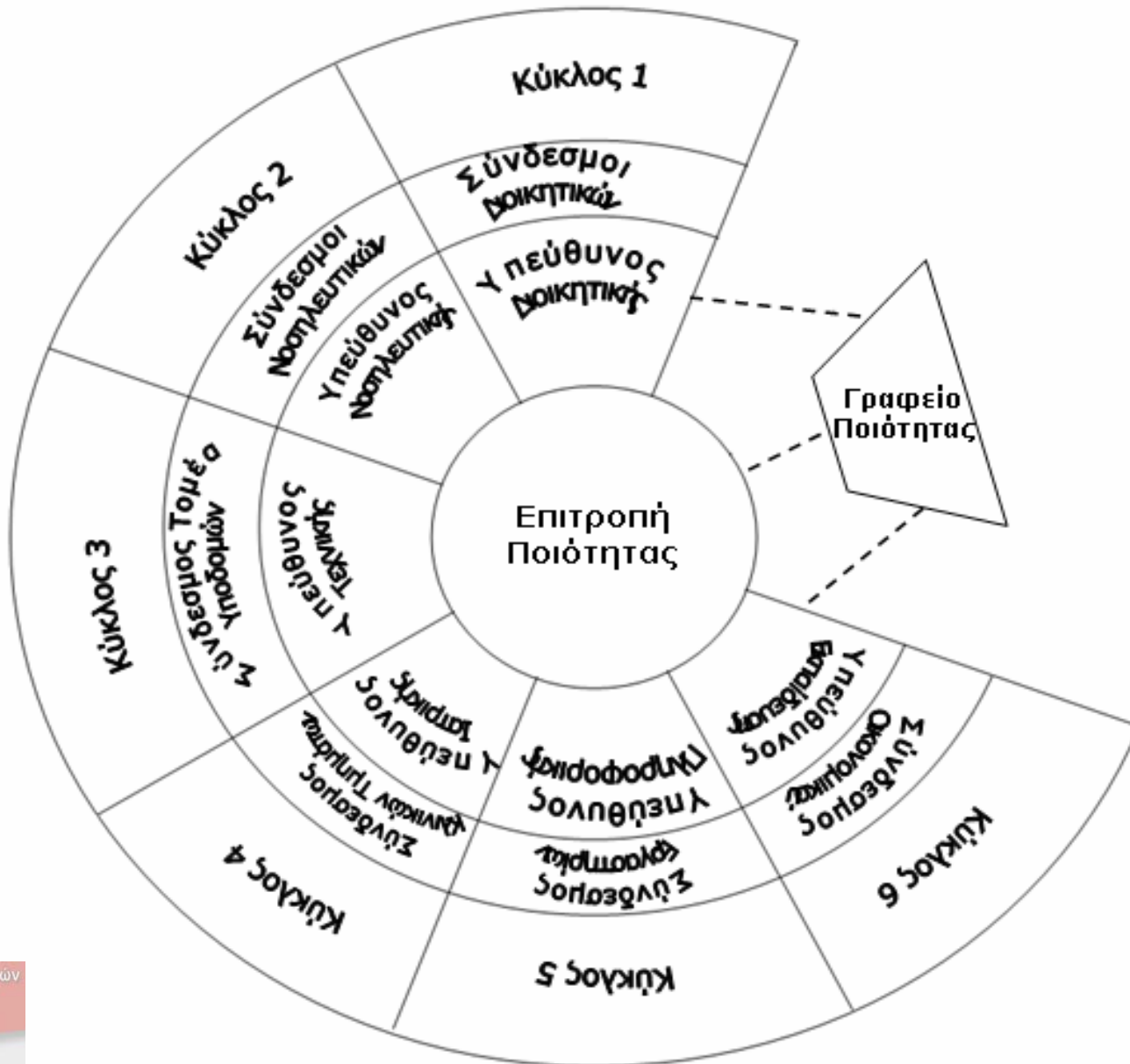
Φιλοσοφία ότι οι εργαζόμενοι θα αποκτήσουν μεγαλύτερο ενδιαφέρον για τον οργανισμό στον οποίο εργάζονται και για την λειτουργία του, εάν επηρεάζουν τις αποφάσεις που αφορούν στη δική τους εργασία

## Πλεονέκτημα

Η επίλυση επιμέρους προβλημάτων μπορεί να πραγματοποιηθεί ευκολότερα στο πλαίσιο της λειτουργίας μικρών ομάδων στελεχών, όπου συγκεντρώνονται αναπτυγμένες ήδη μέθοδοι και τεχνικές, τα μέλη επιδεικνύουν αυξημένο ενδιαφέρον και είναι δυνατή η αξιοποίηση των ικανοτήτων και των δυνατοτήτων τους στο μέγιστο βαθμό

# Σχέδιο Ποιότητας

## Δημιουργία Κύκλων Ποιότητας



# **Βήματα υιοθέτησης της ΔΟΠ**

- 1. Δημιουργία Επιτροπής Ποιότητας**
- 2. Εκπαίδευση-επιμόρφωση Διοίκησης στη ΔΟΠ**
- 3. Αποτύπωση παρούσας κατάστασης**
- 4. Εκπαίδευση-επιμόρφωση εργαζομένων**
- 5. Στρατηγικό Σχέδιο Ποιότητας**
- 6. Σύστημα δεικτών, μέτρηση στόχων**
- 7. Ομάδες βελτίωσης Ποιότητας**
- 8. Αξιολόγηση/ανταπόδοση προσπαθειών εργαζομένων**
- 9. Επικοινωνία με εσωτερικό περιβάλλον**
- 10. Επικοινωνία με το εξωτερικό περιβάλλον**
- 11. Αξιολόγηση αποτελεσμάτων σε σχέση με στόχους**
- 12. Ανασκόπηση/Διαρκής Αναθεώρηση συστήματος**

# Ενδεικτικές εννοιολογικές προσεγγίσεις ποιότητας

## Γενικά

- Βαθμός στον οποίο δεδομένο προϊόν ή υπηρεσία ανταποκρίνεται στις ανάγκες ορισμένου χρήστη (**Juran, 1988**)
- Συμμόρφωση στις απαιτήσεις του πελάτη (**Crosby, 1989**)
- Σύνολο χαρακτηριστικών μιας οντότητας, τα οποία της δίνουν τη δυνατότητα να ικανοποιεί καθορισμένες ή επιβεβλημένες ανάγκες (**ISO, 1987**)

## Στην παροχή φροντίδας υγείας

- Το είδος φροντίδας, που αναμένεται να μεγιστοποιήσει το «καλώς έχειν» του ασθενή, λαμβανομένων υπ' όψιν των ωφελειών και των απωλειών που εμπεριέχει η διαδικασία περίθαλψης, σε όλα τα επιμέρους της σημεία (**Donabedian, 2005, 1966**)

# "Seven Pillars of Quality"

*Donabedian (1990)*

**1. Κλινική αποτελεσματικότητα**

**2. Αποτελεσματικότητα**

**3. Αποδοτικότητα**

**4. Βέλτιστη σχέση κόστους/οφέλους**

**5. Αποδεκτικότητα**

**6. Νομιμοποίηση**

**7. Δίκαιη κατανομή οφέλους**

# Διαστάσεις Ποιότητας στην Υγεία

**Τεχνικό** μέρος (technical, science of medicine)

- εφαρμογή επιστήμης και τεχνολογίας για καλύτερη δυνατή αντιμετώπιση προβλήματος υγείας

**Διαπροσωπικό** μέρος (interpersonal, art of medicine)

- ανθρώπινη (ψυχολογική) διάσταση αντιμετώπισης ασθενή από επαγγελματίες υγείας
- συμπεριφορά η οποία υπαγορεύεται από την επαγγελματική τους ηθική και δεοντολογία, τα ήθη της κοινωνίας και τις προσδοκίες των ασθενών

**Ξενοδοχειακή υποδομή** (amenities)

- χώρος
- περιβάλλον
- συνθήκες παροχής φροντίδας
- ξενοδοχειακή υποδομή
- ανέσεις

# Τρόποι και κατηγορίες μέτρησης (1)

## • Δομή (structure):

- κτίρια, εξοπλισμός, υλικά και διαθέσιμοι χρηματικοί πόροι
- αριθμός και κατάρτιση εργαζομένων (συνολικά, ανά κατηγορίες)
- οργανωτική δομή (τρόπος διοίκησης, καταμερισμός δραστηριοτήτων, διαδικασία επιλογής προσωπικού κ.λ.π.)

## • Διαδικασία (process):

- ενέργειες ασθενούς και τρόπος με τον οποίο αναζητά φροντίδα
- ενέργειες ιατρού (διαγνωστική προσέγγιση, αγωγή ή χειρουργική επέμβαση)
- μέση διάρκεια νοσηλείας
- μέση διάρκεια αναμονής
- μέση διάρκεια μετεγχειρητικής νοσηλείας
- χρησιμοποίηση αντιβιοτικών υψηλού κόστους κ.λ.π.

## • Αποτελέσματα (outcome):

- έκβαση
- μεταβολή κατάστασης υγείας ασθενούς
- ικανοποίηση και βαθμός ενημέρωσης
- αξία αποτελέσματος σε σχέση με τους χρησιμοποιούμενους πόρους

# Τρόποι και κατηγορίες μέτρησης (2)

- **Ικανοποίηση ασθενών** (patient satisfaction)

Ερωτηματολόγια για τις απόψεις, παρατηρήσεις και προτάσεις ασθενών, σχετικά με παρεχόμενη φροντίδα

- **Επαγγελματική ικανοποίηση** (job satisfaction)

Το ανθρώπινο κεφάλαιο πρέπει να επιλέγεται σωστά, να εντάσσεται σε αποτελεσματικά οργανωτικά σχήματα και να είναι ικανοποιημένο με την εργασία του

## Οι μετρήσεις προϋποθέτουν:

- **Δεδομένα** (data)

- **Πρότυπα** (standards)

Αποδεκτός βαθμός απόκλισης από κανόνα ή κριτήριο

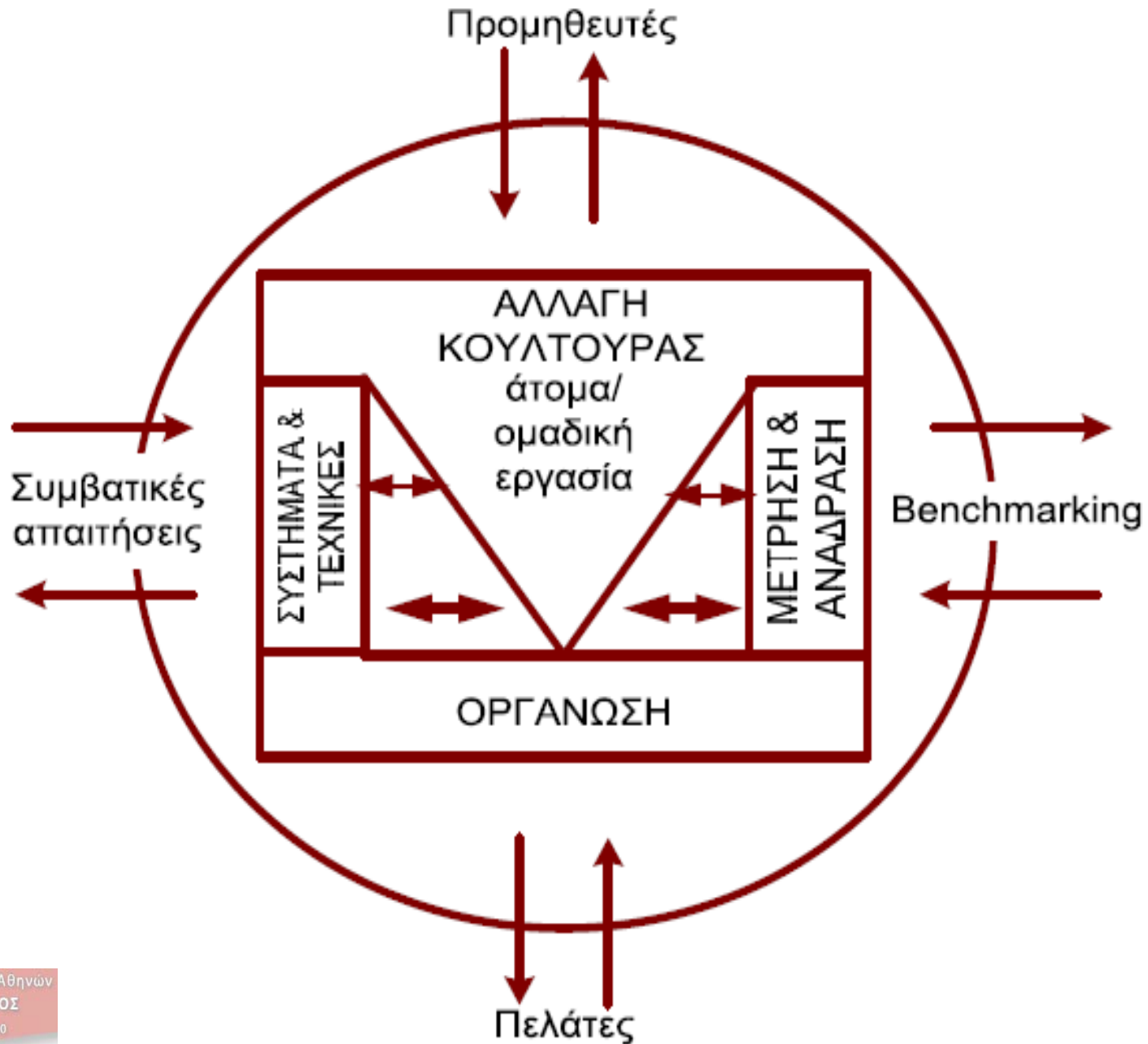
- **Κριτήρια** (criteria)

Προκαθορισμένα συστατικά της ποιότητας προς τα οποία μπορούμε να συγκρίνουμε διάφορες όψεις της ποιότητας παρεχόμενης υπηρεσίας. Μπορεί να είναι ρητά καθορισμένα ή συχνά να μην ορίζονται επακριβώς ή/και να υπονοούνται

# Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management/TQM)

- **Ολικής** (Total) => Η ποιότητα αφορά όλους (ακόμη και τους προμηθευτές) και όλες τις δραστηριότητες του οργανισμού
  - **Ποιότητας** (Quality) => Προσαρμογή στις απαιτήσεις των εξυπηρετούμενων πολιτών
  - **Διοίκηση** (Management) => Η ποιότητα μπορεί και πρέπει να διοικείται (managed)
- TQM** => Η διαδικασία διαχείρισης ποιότητας πρέπει να είναι ένας συνεχής τρόπος ζωής, μια φιλοσοφία συνεχούς βελτίωσης όλων των δραστηριοτήτων

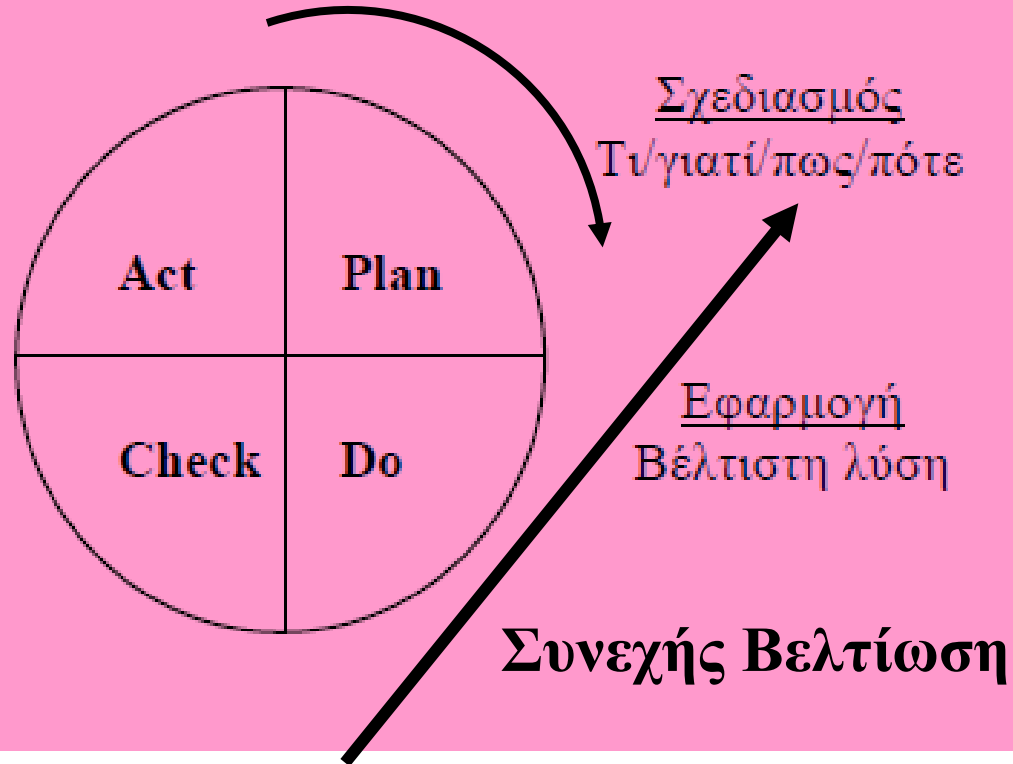
# Πλαίσιο βελτίωσης Ποιότητας



# PDCA Κύκλος (Shewhart/Deming)

Ενέργειες  
Διορθώσεις  
Καθιέρωση νέων  
μεθόδων εργασίας  
Εκτίμηση εμπειριών

Έλεγχος  
Μέτρηση αποτελεσμάτων  
σε σχέση με στόχους  
Μέτρηση  
αποτελεσματικότητας  
λύσης



# Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (CAF/ΕΦΩΜ)

## Το Μοντέλο ΚΠΑ



# Αλλαγή Κουλτούρας (Από το Παραδοσιακό Πρότυπο στη ΔΟΠ)

| Από  | Σε  |
|--|---|
| Ιεραρχικό στύλ   | Συμμετοχικό στύλ  |
| Επίτευξη της ποιότητας μέσω επιθεώρησης                                    | Ενσωμάτωση της ποιότητας στις διαδικασίες               |
| Ροή πληροφοριών από την κορυφή προς τα κάτω                                | Ροή πληροφοριών από όλες και προς όλες τις κατευθύνσεις |
| Σχεδιασμός και αξιολογήσεις με βάση υποκειμενικά κριτήρια και τη διαίσθηση | Σχεδιασμός βασισμένος σε καθιερωμένα μέτρα ποιότητας    |
| Βραχυχρόνιος σχεδιασμός  | Όραμα για το μέλλον                                     |
| Ανταγωνισμός μεταξύ τμημάτων και διευθύνσεων                               | Όλοι αποτελούν μία ομάδα με κοινή προσπάθεια            |
| Ραγδαίες βελτιώσεις  | Κατανοητές και συνεχείς βελτιώσεις                      |
| Πρωτοβουλία από τα υψηλότερα στα χαμηλότερα κλιμάκια                       | Το σύνολο του προσωπικού συμμετέχει                     |

*Πηγή: United States General Accounting Office, 1991 όπως αναφέρεται από τους Dean και Helms, 1996*

# Στόχοι Προγράμματος Ποιότητας

## **1. Αποτελεσματικό πρόγραμμα που να συμπεριλαμβάνει τις εξής οργανωτικές δομές:**

- επιτροπή διαχείρισης ποιότητας
- γραφείο ποιότητας
- υπεύθυνο ποιότητας
- οργανωμένο πληροφοριακό σύστημα
- σύνδεση με ευρύτερο πλαίσιο του οργανισμού

## **2. Δημιουργία Συνδέσμων Ποιότητας**

## **3. Δημιουργία Ομάδων/Κύκλων Ποιότητας**

## **4. Εισαγωγή προτύπων και διαδικασιών**

## **5. Προετοιμασία για πιστοποίηση**

# Υλοποίηση Δράσεων Ποιότητας (2010)

(ολοκληρώθηκαν)

- 1. Σύσταση και Λειτουργία Γραφείου Ποιότητας**
- 2. Σύσταση και Λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης Πολίτη**
- 3. Εφαρμογή Προγράμματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Υλικών στα Χειρουργεία**
- 4. Χωροθέτηση θέσεων στάθμευσης για ΑμεΑ**
- 5. Δημιουργία και Έκδοση Εντύπων** *(στην Ελληνική και Αγγλική)*
  - α. Δικαιώματα Νοσοκομειακού Ασθενούς
  - β. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Αξιοπρέπεια στη Βιοϊατρική
  - γ. Ευρωπαϊκή Χάρτα Δικαιωμάτων των Ασθενών
- 6. Διανομή πληροφοριακού υλικού στους προσερχόμενους στο Νοσοκομείο**
  - α. Προληπτικά μέτρα για το AIDS
  - β. Μέτρα αντιμετώπισης αποκλεισμού για ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες
  - γ. Ενημερωτικό φυλλάδιο για τον Καρκίνο

# Υλοποίηση Δράσεων Ποιότητας (2010)

(ολοκληρώθηκαν)

- 7. Λειτουργία Γραφείου Ελεγκτών Ιατρών** (για ανασφάλιστους, οικονομικά αδύναμους, για εργαζόμενους στο Νοσοκομείο και για ασφαλισμένους ΟΓΑ)
- 8. Λειτουργία help desk πληροφόρησης σε 2 εισόδους του Νοσοκομείου**
- 9. Σύνταξη εξατομικευμένου διαιτολογίου (μενού)** για άτομα με ανάγκη ειδικής αντιμετώπισης – Συνεχής βελτίωση ποιότητας παρασκευής τροφίμων
- 10. Εφαρμογή δράσεων Προαγωγής της Υγείας σε συνεργασία με το ΕΔΝΥΠΥ** (λειτουργία Ιατρείου διακοπής καπνίσματος, εκπαίδευση επαγγελματιών υγείας σε μεθόδους διακοπής καπνίσματος και σε τεχνικές & δεξιότητες επικοινωνίας, διανομή πληροφοριακού υλικού στο προσωπικό του Νοσοκομείου)

# **Υλοποίηση Δράσεων Ποιότητας (2010)** *(ολοκληρώθηκαν)*

**11. Πιστοποίηση από τον WHO/ΗΡΗ ως Νοσοκομείο Προαγωγής Υγείας – Letter of Intent**

**12. Επικαιροποίηση Σχεδίου Εκτάκτων Αναγκών (Emergency Plan)**

**13. Προκήρυξη Διαγωνισμού για Υπηρεσίες Διαχείρισης Τοξικών Αποβλήτων**

**14. Benchmarking σε Φάρμακα - Σύγκριση κατανάλωσης σε ομοειδή τμήματα**

# Υλοποίηση Δράσεων Ποιότητας (2010)

(σε εξέλιξη)

- 1. Κύκλοι Ποιότητας**
- 2. Σταδιακή εισαγωγή διαδικασιών ΥΥΚΑ** (σύμφωνα με στόχους ΕΣΥ)
- 3. Σταδιακή εισαγωγή Προτυποποιημένων Εντύπων ΥΥΚΑ**
- 4. Επικαιροποίηση πληροφόρησης ιστοσελίδας Νοσοκομείου** (για παρεχόμενες υπηρεσίες των δύο Γραφείων)
- 5. Σύνταξη ερωτηματολογίων** (διερεύνηση απόψεων νοσηλευομένων ασθενών, προσερχομένων πολιτών στα εξωτερικά ιατρεία και στο ΤΕΠ και ικανοποίησης εργαζομένων)

# **Ενδεικτική Παρουσίαση Δράσεων**

## **Δράση 1**

### **Διαδικασίες Χειρουργείου**

# Διαδικασίες Χειρουργείου (1)

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ 1

**Απογραφή υλικών σε παρακαταθήκη (συμβατικών και μη)**

Το Νοσοκομείο αποφασίζει ποια εξωσυμβατικά υλικά θα παραμείνουν σε παρακαταθήκη

Σε συγκεκριμένη ημερομηνία οι προμηθευτές καλούνται να παραλάβουν τα υλικά της παρακαταθήκης τους

Για τα υλικά που θα παραμείνουν σε παρακαταθήκη, οι προμηθευτές φέρνουν νέα δελτία αποστολής

Τα δελτία αποστολής εισάγονται στο Πληροφοριακό σύστημα ενημερώνοντας το απόθεμα της κεντρικής αποθήκης. Όλα τα υλικά σημαίνονται με ετικέτες barcode

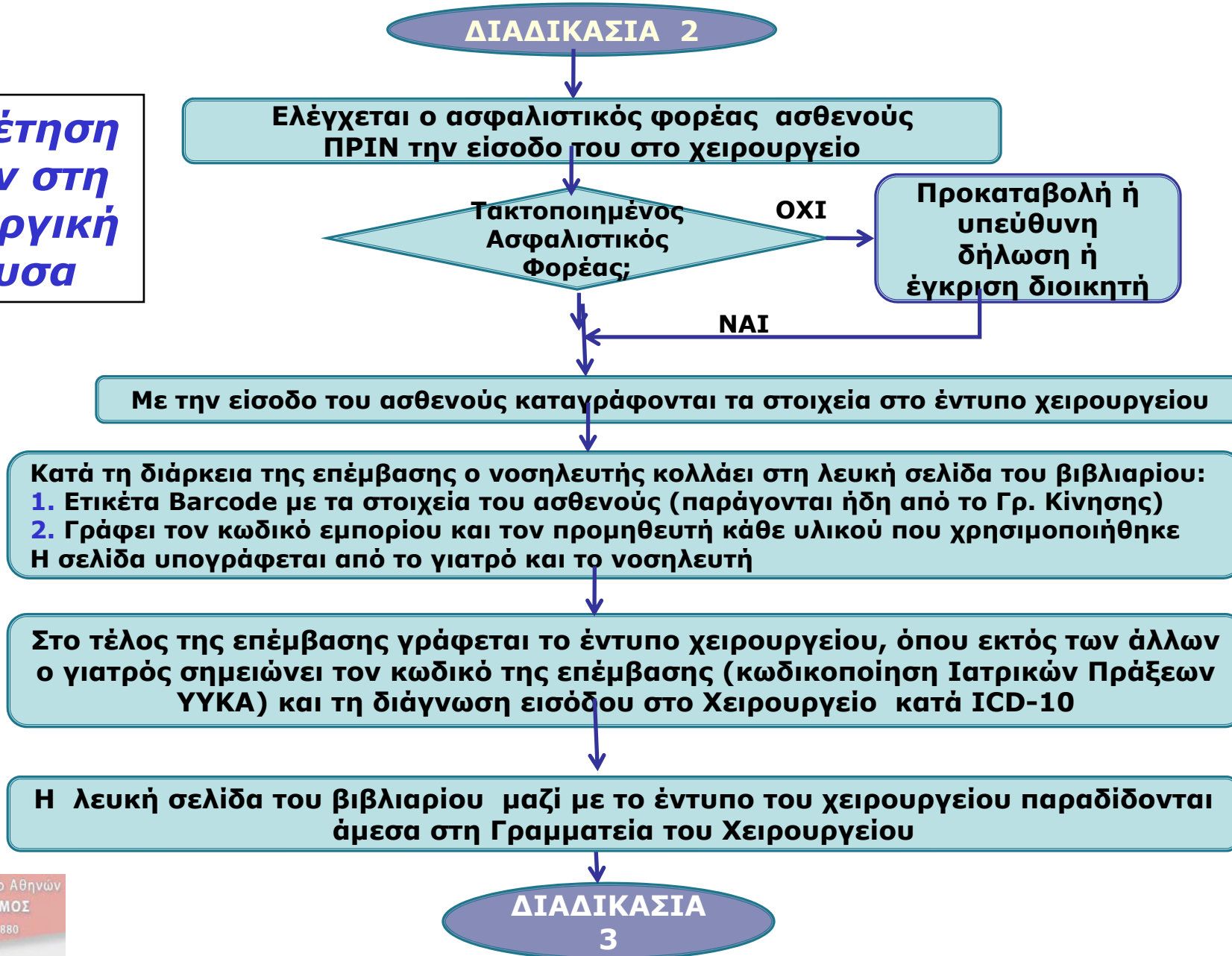
Γίνεται διάθεση των υλικών στα τμήματα (επιμέρους αποθήκες) και ενημερώνονται αντίστοιχα τα αποθέματα

Τα υλικά σημαίνονται με ετικέτες barcode ένα προς ένα και παραδίδονται στους υπολόγους των τμημάτων

ΤΕΛΟΣ

# Διαδικασίες Χειρουργείου (2)

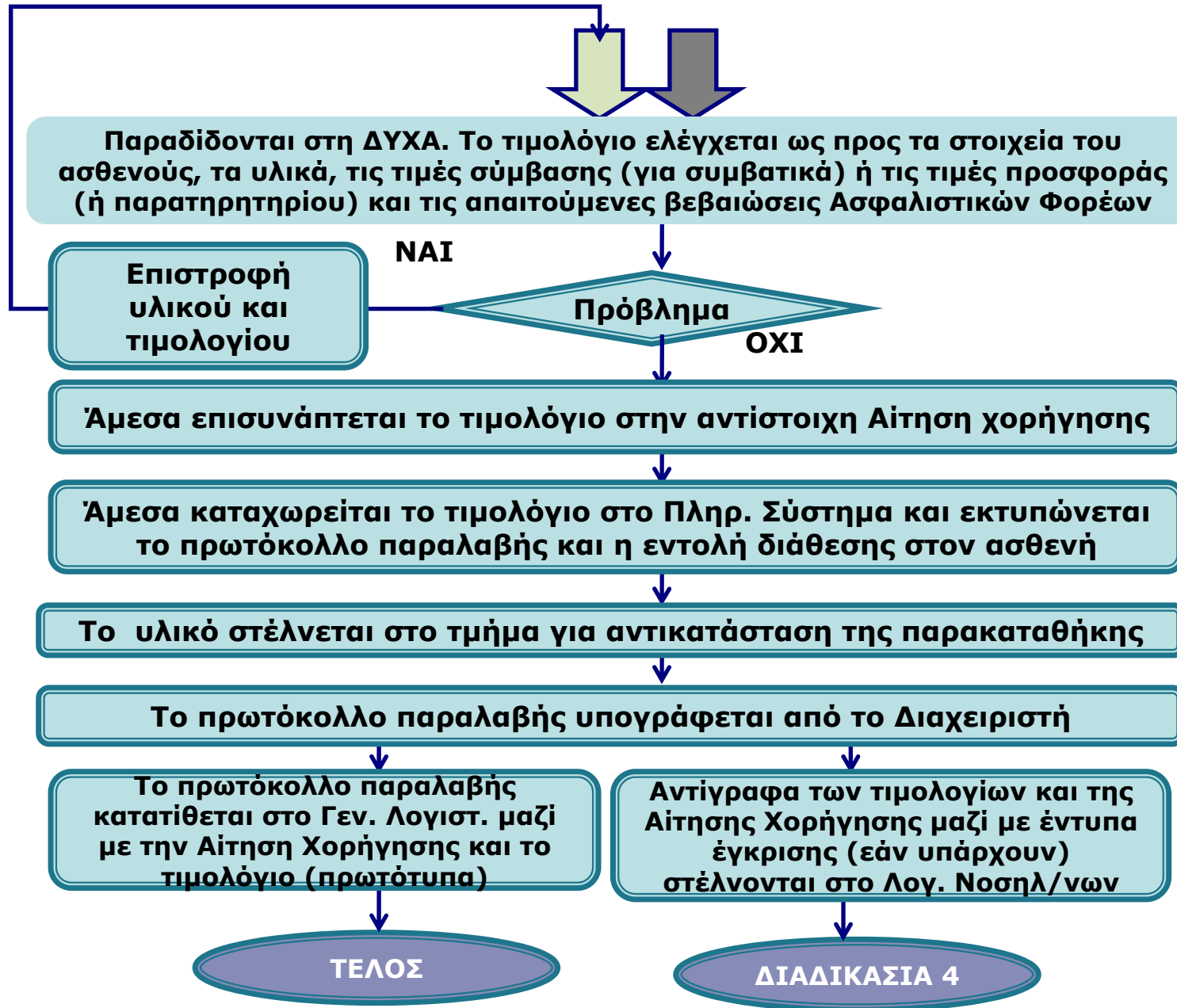
**Τοποθέτηση υλικών στη χειρουργική αίθουσα**



# Διαδικασίες Χειρουργείου (3)

Τιμολόγιο Υλικό

**Παραλαβή υλικού & τιμολογίου από τη Διαχείριση Υλικού**



# Διαδικασίες Χειρουργείου (4)

ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ/ΚΑΡΤΕΛΕΣ ΑΣΘΕΝΩΝ      ΑΝΤΙΓΡΑΦΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ      ΕΞΙΤΗΡΙΑ

**Εκκαθάριση νοσηλίων**

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ 4

Το Λογιστήριο Νοσηλ/νων άμεσα επισυνάπτει τα αντίγραφα των τιμολογίων και τα έντυπα έγκρισης στις αντίστοιχες καρτέλες

Το Λογιστήριο Νοσηλ/νων ταξινομεί τις καρτέλες κατά αριθμό εντολής εισαγωγής

Αναμονή ολοκλήρωσης φακέλου νοσηλείας

Το Πληροφοριακό Σύστημα παράγει κατάλογο ολοκληρωμένων νοσηλίων που είναι έτοιμες προς εκκαθάριση

Γίνεται εκκαθάριση των νοσηλίων

Στο ασφαλιστικό ταμείο αποστέλλονται : αντίγραφο της Αίτησης Χορήγησης, \*\* αντίγραφο τιμολογίου, έντυπο έγκρισης (όπου απαιτείται)

ΤΕΛΟΣ

# Οι αλλαγές στο Χειρουργείο

| Πριν   | Σήμερα   |
|--|--|
| Χειρόγραφο μητρώο  | Πλήρες Ηλεκτρονικό Μητρώο με καταγραφή κωδικοποιημένων ιατρικών πράξεων και διαγνώσεων κατά ICD-10 |
| Ανύπαρκτη κωδικοποίηση υλικών                              | Πλήρες Μητρώο 17.500 υλικών  |
| Ανεξέλεγκτη αποθήκη υλικών (παρακαταθήκες)                 | Οργανωμένη αποθήκη υποστηριζόμενη από Πληροφοριακό Σύστημα   |
| Χειρόγραφες χρεώσεις υλικών με λεκτικές περιγραφές         | Άμεση ηλεκτρονική παραγγελία υλικών  |
| Απώλεια παραστατικών και εκκρεμότητες                      | Απλοποίηση διαδικασιών και δυνατότητα ελέγχου  |
| Μεγάλες καθυστερήσεις στη χρέωση και τιμολόγηση των υλικών | Ολοκλήρωση των διαδικασιών εντός τριών (3) ημερών  |
| Αδυναμία στατιστικής επεξεργασίας των πληροφοριών          | Πλήρη στατιστικά στοιχεία  |

# Τι πετύχαμε

- **Νέα «κουλτούρα» στο Χειρουργείο**
- **Θεαματική μείωση εκκρεμοτήτων με τα ασφαλιστικά ταμεία**
- **Μείωση: α) χρόνου παραγγελίας και β) τιμολόγησης υλικών**
- **Διευκόλυνση εκκαθάρισης νοσηλίων**
- **Προϋπολογισμός στηριγμένος σε πραγματικά δεδομένα**

# **Δράση 2**

## **Γραφείο Ποιότητας**

# Γραφείο Ποιότητας - Σκοποί

- α) η αποτελεσματική προετοιμασία τμημάτων, κλινικών, εργαστηρίων και μονάδων για την εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΠ), τα οποία μπορούν να πιστοποιηθούν κατά ISO 9001:2000
- β) η υποστήριξη και καθοδήγηση πιστοποιημένων τμημάτων προκειμένου να διατηρούν το πιστοποιητικό ποιότητας κατά ISO 9001:2000 μέσα από συνεχή βελτίωση των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζουν
- γ) ο συντονισμός ερευνών ικανοποίησης των χρηστών υπηρεσιών υγείας σε επίπεδο ολόκληρου Νοσοκομείου (εσωτερικοί-εξωτερικοί ασθενείς) καθώς και η υποστήριξη αποσπασματικών πρωτοβουλιών επισκόπησης της γνώμης δεδομένων ομάδων χρηστών
- δ) η διευθέτηση παραπόνων ασθενών και συνοδών σε συνεργασία με τη Διοίκηση και τη Διοικητική Υπηρεσία
- ε) η εκπαίδευση του προσωπικού στις σύγχρονες αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
- στ) η εισαγωγή σύγχρονων εργαλείων διαχείρισης ποιότητας μέσω της υιοθέτησής τους σε ενδιαφερόμενα τμήματα/κλινικές

# Γραφείο Ποιότητας - Αρμοδιότητες

1. Ανάπτυξη στρατηγικής για ποιότητα
2. Προσδιορισμός οράματος για θέματα ποιότητας
3. Επικοινωνία οράματος για θέματα ποιότητας
4. Ευαισθητοποίηση εργαζομένων και στελεχών σε θέματα ποιότητας
5. Σχεδιασμός πολιτικών ποιότητας
6. Επίλυση προβλημάτων ποιότητας
7. Επίλυση κρίσεων/διενέξεων σε θέματα ποιότητας
8. Διερεύνηση Βέλτιστων Πρακτικών ποιότητας (Benchmarking)
9. Εισαγωγή και παρακολούθηση εφαρμογών διαχείρισης ποιότητας
10. Υπεύθυνοι για το ISO
11. Εσωτερικές επιθεωρήσεις
12. Παρακολούθηση δεικτών ποιότητας
13. Διαχείριση κόστους ποιότητας
14. Ικανοποίηση τελικού χρήστη
15. Ανάπτυξη και εφαρμογή εργαλείων ελέγχου ποιότητας
16. Συνεργασία με υπόλοιπα τμήματα
17. Τεχνική υποστήριξη σε θέματα παραγωγής υπηρεσιών
18. Ανάπτυξη κουλτούρας ποιότητας
19. Εκπαίδευση σε θέματα ποιότητας (ανάλυση αναγκών)
20. Ανάπτυξη εκπαιδευτικού υλικού και κατάρτιση εργαζομένων
21. Τήρηση αρχείων και εντύπων
22. Επιθεώρηση και έλεγχος διαδικασιών (Inspection and Testing)
23. Βελτίωση συστήματος ποιότητας
24. Ανάπτυξη και λειτουργία ομάδων ποιότητας

## **Δράση 3**

**Γραφείο Υποστήριξης Πολίτη**

# Γραφείο Υποστήριξης Πολίτη - Σκοποί

- α) η 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
- β) η υποστήριξη και κατάλληλη ενημέρωση ασθενών, προκειμένου να είναι σε θέση να επικοινωνήσουν καλύτερα με γιατρούς, νοσηλευτικό, τεχνολογικό και διοικητικό προσωπικό, συμβάλλοντας στην αποτελεσματικότερη περίθαλψή τους
- γ) η άμεση ενημέρωση ασθενών (νοσηλευόμενοι και εξωτερικοί), συγγενών και συνοδών των ασθενών, επισκεπτών και όλων των ενδιαφερομένων πολιτών για θέματα του Νοσοκομείου
- δ) η υποβολή προτάσεων ή καταγγελιών των πολιτών που αφορούν στην παροχή υπηρεσιών υγείας και κυρίως η προστασία κατά την άσκηση του δικαιώματός τους στο βασικό ανθρώπινο αγαθό της υγείας
- ε) η διευθέτηση παραπόνων ασθενών και συνοδών που απορρέουν από την άσκηση του δικαιώματος του Πολίτη για την υγεία του (σε συνεργασία με τη Διοίκηση και τις αρμόδιες υπηρεσίες)
- στ) η εξομάλυνση και εξάλειψη δυσλειτουργιών που παρεμποδίζουν την εξυπηρέτηση του Πολίτη και κατ' επέκταση το έργο των εργαζόμενων
- ζ) η εισαγωγή σύγχρονων εργαλείων διαχείρισης ποιότητας μέσω της υιοθέτησής τους σε τμήματα/κλινικές

# Γραφείο Υποστήριξης Πολίτη - Αρμοδιότητες

1. Παρακολούθηση και έλεγχος προάσπισης δικαιωμάτων των πολιτών
2. Συντονισμός για το χειρισμό από τις αρμόδιες κατά περίπτωση Υπηρεσίες και Τμήματα κάθε θέματος που αφορά στην προστασία των δικαιωμάτων των ασθενών
3. Σχεδιασμός, οργάνωση και παρακολούθηση υποδοχής και καθοδήγησης πολιτών
4. Άμεση και σωστή ενημέρωση και πληροφόρηση για θέματα που αφορούν στην εξυπηρέτηση από τις υπηρεσίες του Νοσοκομείου
5. Επιμέλεια για παραγωγή υλικού πληροφόρησης. Μέριμνα για διάθεση πληροφόρησης στους πολίτες
6. Συλλογή και διεκπεραίωση καταγγελιών και παραπόνων που αφορούν στην παροχή υπηρεσιών υγείας και παραπομπή για εξέταση στα αρμόδια όργανα
7. Συγκέντρωση, ταξινόμηση και αξιολόγηση στοιχείων που αφορούν τη δραστηριότητα του Γραφείου. Δημιουργία και ενημέρωση ηλεκτρονικού αρχείου/μητρώου. Στατιστική καταγραφή και επεξεργασία δεδομένων και συμβάντων
8. Σύνταξη έκθεσης πεπραγμένων σε ετήσια βάση και υποβολή στοιχείων της λειτουργίας του προς Τριμελή Επιτροπή και Αυτοτελή Υπηρεσία Δικαιωμάτων Ασθενών
9. Υποβολή προτάσεων για βελτίωση λειτουργίας Νοσοκομείου

# **Δράση 4**

**Δημιουργία και  
Έκδοση 3 Εντύπων  
για τα Δικαιώματα των Πολιτών  
(σε Ελληνική και Αγγλική)**

**1** Ο ασθενής έχει το δικαίωμα προσεγγίσεως στις υπηρεσίες του νοσοκομείου, τις πλέον κατάλληλες για τη φύση της ασθένειας του.

**2** Ο ασθενής έχει το δικαίωμα της παροχής φροντίδας σε αυτόν με τον οφειλόμενο σεβασμό στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια. Αυτή η φροντίδα περιλαμβάνει όχι μόνο την εν γένει άσκηση της ιατρικής και της νοσηλευτικής, αλλά και τις παραϊατρικές υπηρεσίες, την κατάλληλη διαμονή, την κατάλληλη μεταχείριση και την αποτελεσματική διοικητική και τεχνική εξυπηρέτηση.

**3** Ο ασθενής έχει το δικαίωμα να συγκατατεθεί ή να αρνηθεί κάθε διαγνωστική ή θεραπευτική πράξη που πρόκειται να διενεργηθεί σε αυτόν. Σε περίπτωση ασθενούς με μερική ή πλήρη διανοητική ανικανότητα, η άσκηση αυτού του δικαιώματος γίνεται από το πρόσωπο που κατά νόμο ενεργεί για λογαριασμό του.

**4** Ο ασθενής δικαιούται να ζητήσει να πληροφορηθεί ό,τι αφορά στην κατάστασή του. Το συμφέρον του ασθενούς είναι καθοριστικό και εξαρτάται από την πληρότητα και την ακρίβεια των πληροφοριών. Η πληροφόρηση του ασθενούς πρέπει να του επιτρέψει να σχηματίσει πλήρη εικόνα των ιατρικών, κοινωνικών και οικονομικών παραμέτρων της καταστάσεως του και να λαμβάνει αποφάσεις ο ίδιος ή να μετέχει στη λήψη αποφάσεων, που είναι δυνατόν να προδικάσουν τη μετέπειτα ζωή του.

**5** Ο ασθενής ή ο εκπρόσωπός του, έχει το δικαίωμα να πληροφορηθεί, πλήρως και εκ των προτέρων, για τους κινδύνους που ενδέχεται να παρουσιασθούν ή να προκύψουν εξ αφορμής εφαρμογής σε αυτόν ασυνήθων ή πειραματικών διαγνωστικών και θεραπευτικών πράξεων. Η εφαρμογή των πράξεων αυτών στον ασθενή λαμβάνει χώρα μόνο ύστερα από συγκεκριμένη συγκατάθεση του ίδιου. Η συγκατάθεση αυτή μπορεί να ανακληθεί από τον ασθενή ανά πάσα στιγμή. Ο ασθενής πρέπει να αισθάνεται τελείως ελεύθερος στην απόφασή του, να δεχθεί ή να απορρίψει, κάθε συνεργασία του με σκοπό την έρευνα ή την εκπαίδευση. Η συγκατάθεσή του για τυχόν συμμετοχή του, είναι δικαίωμά του και μπορεί να ανακληθεί ανά πάσα στιγμή.

**6** Ο ασθενής έχει το δικαίωμα, στο μέτρο και στις πραγματικές συνθήκες που είναι δυνατό, προστασίας της ιδιωτικής του ζωής. Ο απόρρητος χαρακτήρας των πληροφοριών και του περιεχομένου των εγγράφων που τον αφορούν, του φακέλου των ιατρικών σημειώσεων και ευρημάτων, πρέπει να είναι εγγυημένος.

**7** Ο ασθενής έχει το δικαίωμα του σεβασμού και της αναγνώρισεως σε αυτόν των θρησκευτικών και ιδεολογικών του πεποιθήσεων.

**8** Ο ασθενής έχει το δικαίωμα να παρουσιάσει ή να καταθέσει αρμοδίως διαμαρτυρίες και ενστάσεις και να λάβει πλήρη γνώση των επ' αυτών ενεργειών και αποτελεσμάτων.



**1** Κάθε άνθρωπος έχει δικαίωμα στην προστασία της αξιοπρέπειας και της ταυτότητας του ανθρώπινου όντος, με σεβασμό στα λοιπά δικαιώματα και θεμελιώδεις ελευθερίες του, χωρίς διάκριση σε σχέση με την εφαρμογή της Ιατρικής.

**2** Κάθε άνθρωπος έχει το δικαίωμα ίσης πρόσβασης σε φροντίδα υγείας που αντιστοιχεί στις ανάγκες υγείας του, χωρίς διακρίσεις ως προς την οικονομική κατάσταση, τον τόπο κατοικίας, το είδος της ασθένειας ή το χρόνο πρόσβασης.

**3** Κάθε άνθρωπος έχει το δικαίωμα πρόσβασης σε υπηρεσίες υγείας υψηλής ποιότητας, τόσο ως προς την εξειδίκευση όσο και ως προς την τήρηση συγκεκριμένων προδιαγραφών.

**4** Κάθε άνθρωπος έχει το δικαίωμα πληροφόρησης σχετικά με την κατάσταση της υγείας του, τις υπηρεσίες υγείας και τον τρόπο χρήσης τους, που θα τον καταστήσει ικανό να συμμετέχει ενεργά στη λήψη αποφάσεων που αφορούν στην υγεία του. Αυτή η πληροφόρηση αποτελεί προϋπόθεση για κάθε διαδικασία και πράξη, συμπεριλαμβανομένης της συμμετοχής σε προγράμματα επιστημονικής έρευνας.

**5** Κάθε άνθρωπος έχει δικαίωμα να επιλέγει ελεύθερα μεταξύ επαγγελματιών υγείας και θεραπευτικών διαδικασιών, μετά από επαρκή και κατάλληλη πληροφόρηση. Η συναίνεση μπορεί να ανακαλείται ελεύθερα και οποτεδήποτε. Για άτομα τα οποία βρίσκονται σε αδυναμία να συναινέσουν ή λόγω του επείγοντος της κατάστασης, η συναίνεση μπορεί να παρέχεται κατόπιν νόμιμης εξουσιοδότησης -ή χωρίς αυτήν- μόνο για άμεσο όφελος της υγείας τους.

**6** Κάθε άνθρωπος έχει το δικαίωμα πρόσβασης σε καινοτόμες διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένων των διαγνωστικών, σύμφωνα με διεθνείς προδιαγραφές και ανεξάρτητα από οικονομικές παραμέτρους.

**7** Απαγορεύεται κάθε μορφής διάκριση επί τη βάση του γενετικού κληρονομικού υλικού. Εξετάσεις σχετικές με το γονιδίωμα επιτρέπεται να διενεργούνται μόνον για λόγους υγείας, υπό την προϋπόθεση της κατάλληλης συμβουλευτικής και εφ' όσον δεν αποσκοπούν στο να εισαγάγουν οποιαδήποτε τροποποίηση στο γονιδίωμα.

**8** Κάθε άνθρωπος έχει το δικαίωμα πρόσβασης σε υπηρεσίες υγείας και θεραπείες που τηρούν υψηλές προδιαγραφές ασφάλειας.

**9** Η αφαίρεση οργάνων ή ιστών από ζώντα πρόσωπα με στόχο τη μεταμόσχευση διενεργούνται αποκλειστικά προς το θεραπευτικό όφελος του λήπτη και όταν δεν υφίστανται εναλλακτικές μέθοδοι συγκρίσιμης αποτελεσματικότητας (λήψη ιστών από αποβίωσαντα πρόσωπα). Το ανθρώπινο σώμα και τα τμήματά του δεν αποτελούν ως τέτοια, πηγή οικονομικού οφέλους.

**10** Κάθε άνθρωπος έχει δικαίωμα να είναι απαλλαγμένος από βλάβη που πιθανόν να προκληθεί ως αποτέλεσμα κακής ιατρικής πρακτικής και ιατρικών λαθών. Σε περίπτωση απρόκλητης σωματικής, ηθικής ή ψυχολογικής βλάβης, έχει το δικαίωμα να λαμβάνει δίκαιη αποζημίωση.

Η Χώρα μας έχει θεσπίσει κανόνες με στόχο να κατοχυρώσει τα δικαιώματα των Δικαιωμάτων των Ατόμων. Με το Ν.2619/98 (Α. 1321/98) Άρθρο 1, κυρώθηκε η Σύμβαση του Συμβουλίου της Ευρώπης για την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της ελευθέριας βιογραφίας και της ιδιωτικής.


Η προστασία των δικαιωμάτων αποτελεί βασικό στοιχείο της δημοκρατίας και της ανθρωπότητας. Η προστασία των δικαιωμάτων αποτελεί βασικό στοιχείο της δημοκρατίας και της ανθρωπότητας.

Το Γραφείο είναι αρμόδιο για την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών. Το Γραφείο λειτουργεί στο Νοσοκομείο του Νοσοκομείου, στην οδό των κτιρίων ΑΧΕΠΑ και Πατέρα.

Στο Νοσοκομείο λειτουργεί Γραφείο Υποστήριξης Πολιτών. Το Γραφείο είναι αρμόδιο για την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών. Το Γραφείο είναι αρμόδιο για την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών.

Κατά συνέπεια, σας παρακαλούμε για οποιοδήποτε λόγο/αίτημα να μας ενημερώσετε και να μας επιστρέψετε τα έγγραφα που έχουμε παραλάβει. Η χώρα μας έχει θεσπίσει κανόνες με στόχο να κατοχυρώσει τα δικαιώματα των Δικαιωμάτων των Ατόμων. Με το Ν.2619/98 (Α. 1321/98) Άρθρο 1, κυρώθηκε η Σύμβαση του Συμβουλίου της Ευρώπης για την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της ελευθέριας βιογραφίας και της ιδιωτικής.

Οι δημόσιες υπηρεσίες υπέχουν κοινό καθήκον να προστατεύουν τα δικαιώματα των πολιτών. Το Γραφείο είναι αρμόδιο για την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών. Το Γραφείο είναι αρμόδιο για την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών.



Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών  
**Ο ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ**  
Έτος Ίδρυσης 1880

tel.: +30 213 2041000

[www.evangelismos-hosp.gr/0000000000/index.html](http://www.evangelismos-hosp.gr/0000000000/index.html)

**Γ.Ν. Αθηνών  
«Ο ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ»**

**ΓΡΑΦΕΙΟ  
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ  
ΠΟΛΙΤΗ**

tel.: +30 213 2041877  
e-mail: [yppoliti@evangelismos-hosp.gr](mailto:yppoliti@evangelismos-hosp.gr)

[www.evangelismos-hosp.gr/0010000006/για-τον-πολιτη.html](http://www.evangelismos-hosp.gr/0010000006/για-τον-πολιτη.html)

**Ανθρώπινα  
Δικαιώματα  
& Αξιοπρέπεια  
στη Βιοιατρική**

**Ν. 2619/98, Άρθρο πρώτο**

**1 Δικαίωμα Πρόληψης** Κάθε άτομο έχει το δικαίωμα να λαμβάνει κατάλληλες υπηρεσίες για την πρόληψη κάθε ασθένειας.

**2 Δικαίωμα Πρόσβασης** Κάθε άτομο έχει δικαίωμα πρόσβασης στις υπηρεσίες υγείας εκείνες που είναι απαραίτητες σύμφωνα με την κατάσταση της υγείας του. Οι υπηρεσίες υγείας θα πρέπει να εξασφαλίζουν πρόσβαση σε όλους, χωρίς διακρίσεις ως προς την οικονομική κατάσταση, τον τόπο κατοικίας, το είδος της ασθένειας ή τον χρόνο πρόσβασης στις υπηρεσίες.

**3 Δικαίωμα Πληροφόρησης** Κάθε άτομο έχει δικαίωμα πρόσβασης σε όλες τις πληροφορίες οι οποίες αφορούν στην κατάσταση της υγείας του, στις υπηρεσίες υγείας και στον τρόπο χρήσης αυτών, καθώς επίσης και σε όλες τις διαθέσιμες στα πλαίσια της έρευνας και τεχνολογικής καινοτομίας.

**4 Δικαίωμα Συγκατάθεσης** Κάθε άτομο έχει δικαίωμα πρόσβασης σε όλες τις πληροφορίες που θα μπορούσε να χρησιμοποιήσει για την ενεργό συμμετοχή του στη λήψη αποφάσεων που αφορούν την υγεία του. Η πληροφόρηση αποτελεί προϋπόθεση για οποιαδήποτε διαδικασία και θεραπεία, συμπεριλαμβανομένης της συμμετοχής σε ερευνητικά επιστημονικά προγράμματα.

**5 Δικαίωμα Ελεύθερης Επιλογής** Κάθε άτομο έχει το δικαίωμα να επιλέγει ελεύθερα μεταξύ διαφόρων θεραπευτικών διαδικασιών και φορέων περίθαλψης, κατόπιν επαρκούς πληροφόρησης.

**6 Δικαίωμα Εχεμύθειας και Εμπιστευτικότητας** Κάθε άτομο έχει το δικαίωμα να διατηρούνται εμπιστευτικά τα προσωπικά του δεδομένα, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που αφορούν στην κατάσταση της υγείας του και στις πιθανές διαγνωστικές ή θεραπευτικές διαδικασίες, καθώς επίσης και στην προστασία του προσωπικού χαρακτήρα των διαγνωστικών εξετάσεων, των επισκέψεων σε ειδικούς και των ιατρικών/χειρουργικών πράξεων γενικότερα.

**7 Δικαίωμα Σεβασμού του Χρόνου του Ασθενούς** Κάθε άτομο έχει το δικαίωμα να λαμβάνει την απαραίτητη θεραπεία εντός σύντομου και προκαθορισμένου χρονικού διαστήματος. Το δικαίωμα αυτό αφορά σε κάθε φάση της θεραπείας.

**8 Δικαίωμα Τήρησης Προδιαγραφών Ποιότητας** Κάθε άτομο έχει δικαίωμα πρόσβασης σε υψηλής ποιότητας υπηρεσίες υγείας με βάση την τήρηση συγκεκριμένων προτύπων και προδιαγραφών.

**9 Δικαίωμα Ασφάλειας** Κάθε άτομο έχει το δικαίωμα απαλλαγής από ζημιά ή οποία οφείλεται στην ατελή λειτουργία των υπηρεσιών υγείας, σε λανθασμένες ιατρικές πράξεις και σφάλματα, καθώς και το δικαίωμα πρόσβασης σε υπηρεσίες υγείας και σε θεραπευτικές πράξεις που πληρούν υψηλές προδιαγραφές στον τομέα της ασφάλειας.

**10 Δικαίωμα Καινοτομίας** Κάθε άτομο έχει δικαίωμα πρόσβασης σε καινοτόμες διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένων των διαγνωστικών διαδικασιών, σύμφωνα με διεθνή πρότυπα, ανεξαρτήτως οικονομικών ή χρηματικών ανταλλαγμάτων.

**11 Δικαίωμα Αποφυγής Περιττής Ταλαιπωρίας και Πόνου** Κάθε άτομο έχει το δικαίωμα να αποφεύγει όσο το δυνατόν περισσότερο τον πόνο ή την ταλαιπωρία σε κάθε φάση της ασθένειάς του.

**12 Δικαίωμα Εξατομικευμένης Θεραπείας** Κάθε άτομο έχει το δικαίωμα να λαμβάνει διαγνωστικές ή θεραπευτικές υπηρεσίες προσαρμοσμένες όσο το δυνατόν περισσότερο στις προσωπικές του ανάγκες.

**13 Δικαίωμα Έκφρασης Παραπόνων** Κάθε άτομο έχει το δικαίωμα έκφρασης παραπόνων σε περίπτωση που έχει υποστεί ζημιά, καθώς και το δικαίωμα να λαμβάνει απαντήσεις ή άλλης μορφής ανταπόκριση στα παράπονά του.

**14 Δικαίωμα Αποζημίωσης** Κάθε άτομο έχει το δικαίωμα να λαμβάνει ικανοποιητική αποζημίωση εντός λογικά σύντομου χρονικού διαστήματος σε περίπτωση που έχει υποστεί σωματική ή ηθική και ψυχολογική βλάβη ως αποτέλεσμα μιας θεραπείας στα πλαίσια των υπηρεσιών υγείας.



**1** The patient has the right to undertake the most suitable hospital services for the nature of his ailment

**2** The patient has the right for service of care with owed respect to his human dignity. This care entails not only medical and nursing practices, but also for ongoing treatment, suitable residence, suitable handling, and resolving administration and technical service.

**3** The patient has the right to accept or deny each diagnostic or therapeutic practice which may be applied to him. In the case of partial or full disability of comprehension in a patient, this right is practised by the person by law which may represent the patient on his behalf.

**4** The patient has a right to ask for any information that involves his condition. The best interest of the patient is definitive and relies on the total and precise information given to him. This information must enable the patient to fully understand its medical, social and financial parameters of his condition in order to make decisions or participate in the decision-making for possibilities of pre-determining the remainder of his life.

**5** The patient or his representative has the right to be informed (in the application case of paragraph 3) fully of risks which might appear or occur from unusual or experimental diagnostics and treatable actions. The implementation of these actions to the patient takes place only after his specific consent. This implementation may be recalled at any moment. The patient must feel completely free in his decision-making to accept or deny any commitment for the purpose of research or education. His consent for any such commitment is his own right and may be recalled at any moment.

**6** The patient has the right, for measurable and as realistic conditions as possible, for the protection of his life. Confidentiality in the characted information, contents of documents referred to him and the medical file of practitioners' notes and discoveries must be guaranteed.

**7** The patient has the right for respect and recognition of his religious and ideological beliefs.

**8** The patient has the right to present or give appropriate evidence and appeal to receive full knowledge about these actions and results.



Our country promotes patient rights on the basis of a consistent legal framework :  
 -N.3868/10 (Α' 129/03.08.2010), Article 9  
 -N.2071/92 (Α' 123/14.07.1992), Article 47 & 94-100  
 -N.2519/97 (Α' 165/21.08.1997), Article 1  
 -N.2619/98 (Α' 132/19.06.1998), Article 1  
 -N.2716/99 (Α' 96/17.05.1999), Article 1 & 2  
 -N.3418/05 (Α' 287/28.11.2005)  
 -N.Δ.216/01 (Α' 167/25.07.2001)

Under these regulations, hospitals must communicate effectively with patients, family members, and visitors.

In particular, the Office of Patients Rights (O.P.R.) is to :

- (a) promote an awareness and understanding of the rights and responsibilities of patients,
- (b) advise and support persons who wish to make a complaint, raise concerns or give feedback about health care,
- (c) provide information and advice on such matters as it considers likely to be of interest to persons using the health service,
- (d) provide such (i) other advice or support, (ii) reports on its activities.

Good medical care depends upon effective communication between patients and providers. Ineffective communication can lead to improper diagnosis and delayed or improper medical treatment. At the same time, agencies are addressing a significant number of complaints regarding the lack of effective communication in hospital settings.

The Office of Patients Rights (O.P.R.) provides advice and support services to patients and other members of the public, in relation to health.



tel.: +30 213 2041000

[www.evaggelismos-hosp.gr/0000000000/index.html](http://www.evaggelismos-hosp.gr/0000000000/index.html)

**Evaggelismos Hospital  
Athens**

**OFFICE  
of PATIENTS  
RIGHTS**

tel.: +30 213 2041877  
 e-mail: [yppoliti@evaggelismos-hosp.gr](mailto:yppoliti@evaggelismos-hosp.gr)

[www.evaggelismos-hosp.gr/0010000006/για-τον-πολιτη.html](http://www.evaggelismos-hosp.gr/0010000006/για-τον-πολιτη.html)

*P*atients  
*R*ights

**Law 2071/92, Article 47, 94-100**

**1 Purpose and object** Parties to this Convention shall protect the dignity and identity of all human beings and guarantee everyone, without discrimination, respect for their integrity and other rights and fundamental freedoms with regard to the application of biology and medicine.

**2 Primacy of the human being** The interests and welfare of the human being shall prevail over the sole interest of society or science.

**3 Equitable access to health care** Parties, taking into account health needs and available resources, shall take appropriate measures with a view to providing, within their jurisdiction, equitable access to health care of appropriate quality.

**4 Professional standards** Any intervention in the health field, including research, must be carried out in accordance with relevant professional obligations and standards.

**5 Consent** An intervention in the health field may only be carried out after the person concerned has given free and informed consent to it. This person shall beforehand be given appropriate information as to the purpose and nature of the intervention as well as on its consequences and risks. The person concerned may freely withdraw consent at any time.

**6 Protection of persons who have a mental disorder** Subject to protective conditions prescribed by law, including supervisory, control and appeal procedures, a person who has a mental disorder of a serious nature may be subjected, without his or her consent, to an intervention aimed at treating his or her mental disorder only where, without such treatment, serious harm is likely to result to his or her health.

**7 Emergency situation** When because of an emergency situation the appropriate consent cannot be obtained, any medically necessary intervention may be carried out immediately for the benefit of the health of the individual concerned.

**8 Previously expressed wishes** The previously expressed wishes relating to a medical intervention by a patient who is not, at the time of the intervention, in a state to express his or her wishes shall be taken into account.

**9 Private life and right to information**  
1. Everyone has the right to respect for private life in relation to information about his or her health. 2. Everyone is entitled to know any information collected about his or her health. However, the wishes of individuals not to be so informed shall be observed. 3. In exceptional cases, restrictions may be placed by law on the exercise of the rights contained in paragraph 2 in the interests of the patient.

**10 Non-discrimination** Any form of discrimination against a person on grounds of his or her genetic heritage is prohibited.

**11 Predictive genetic tests** Tests which are predictive of genetic diseases or which serve either to identify the subject as a carrier of a gene responsible for a disease or to detect a genetic predisposition or susceptibility to a disease may be performed only for health purposes or for scientific research linked to health purposes, and subject to appropriate genetic counselling.

**12 Interventions on the human genome** An intervention seeking to modify the human genome may only be undertaken for preventive, diagnostic or therapeutic purposes and only if its aim is not to introduce any modification in the genome of any descendants.

**13 Non-selection of sex** The use of techniques of medically assisted procreation shall not be allowed for the purpose of choosing a future child's sex, except where serious hereditary sex-related disease is to be avoided.

**14 Scientific research** Scientific research in the field of biology and medicine shall be carried out freely, subject to the provisions of this Convention and the other legal provisions ensuring the protection of the human being.

For the purposes of Human Rights Convention, the activities of the O.P.R. may include (in particular) —

(a) providing information and advice about health service, including its organisation, procedures and specific services,

(b) explaining the options available for (and the procedures involved in) making complaints, raising concerns or giving feedback,

(c) providing assistance to persons making a complaint raising a concern or giving feedback,

(d) making persons aware of and directing persons to other sources of advice and support,

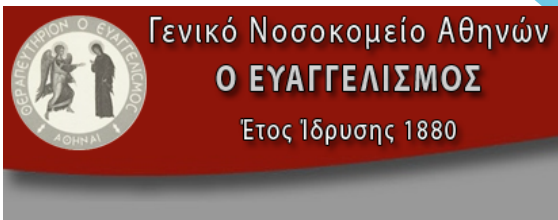
(e) publicising the patient advice and support service in such a manner as is likely to bring it to the attention of patients and other persons likely to be interested in the service.

Our country promotes patient rights on the basis of the regulations of Law 2619/98 (Α' 132/19.6.1998), Article 1.

Under this framework, hospitals must communicate effectively with patients, family members, and visitors.

Good medical care depends upon effective communication between patients and providers. Ineffective communication can lead to improper diagnosis and delayed or improper medical treatment.

The Office of Patients Rights is responsible for enforcing Human Rights Convention, which prohibits discrimination on the basis of race, color, and national origin, and Rehabilitation Act which prohibits discrimination on the basis of disability by recipients of financial assistance from Greek National Health System.



tel.: +30 213 2041000

[www.evangelismos-hosp.gr/0000000000/index.html](http://www.evangelismos-hosp.gr/0000000000/index.html)

**Evangelismos Hospital  
Athens**

**OFFICE  
of PATIENTS  
RIGHTS**

tel.: +30 213 2041877

e-mail: [yppoliti@evangelismos-hosp.gr](mailto:yppoliti@evangelismos-hosp.gr)

[www.evangelismos-hosp.gr/0010000006/για-τον-πολιτη.html](http://www.evangelismos-hosp.gr/0010000006/για-τον-πολιτη.html)

*Convention on  
Human  
Rights  
and Biomedicine*

**Law 2619/98, Article 1**

**1 Right to Preventive Measures** Every individual has the right to a proper service in order to prevent illness.

**2 Right of Access** Every individual has the right of access to the health services that his or her health needs require. The health services must guarantee equal access to everyone, without discriminating on the basis of financial resources, place of residence, kind of illness or time of access to services.

**3 Right to Information** Every individual has the right to access to all information regarding their state of health, the health services and how to use them, and all that scientific research and technological innovation makes available.

**4 Right to Consent** Every individual has the right of access to all information that might enable him or her to actively participate in the decisions regarding his or her health; this information is a prerequisite for any procedure and treatment, including the participation in scientific research.

**5 Right to Free Choice** Each individual has the right to freely choose from among different treatment procedures and providers on the basis of adequate information.

**6 Right to Privacy and Confidentiality** Every individual has the right to the confidentiality of personal information, including information regarding his or her state of health and potential diagnostic or therapeutic procedures, as well as the protection of his or her privacy during the performance of diagnostic exams, specialist visits, and medical/surgical treatments in general.

**7 Right to Respect of Patients' Time** Each individual has the right to receive necessary treatment within a swift and predetermined period of time. This right applies at each phase of the treatment.

**8 Right to the Observance of Quality Standards** Each individual has the right of access to high quality health services on the basis of the specification and observance of precise standards.

**9 Right to Safety** Each individual has the right to be free from harm caused by the poor functioning of health services, medical malpractice and errors, and the right of access to health services and treatments that meet high safety standards.

**10 Right to Innovation** Each individual has the right of access to innovative procedures, including diagnostic procedures, according to international standards and independently of economic or financial considerations.

**11 Right to Avoid Unnecessary Suffering and Pain** Each individual has the right to avoid as much suffering and pain as possible, in each phase of his or her illness.

**12 Right to Personalized Treatment** Each individual has the right to diagnostic or therapeutic programmes tailored as much as possible to his or her personal needs.

**13 Right to Complain** Each individual has the right to complain whenever he or she has suffered a harm and the right to receive a response or other feedback.

**14 Right to Compensation** Each individual has the right to receive sufficient compensation within a reasonably short time whenever he or she has suffered physical or moral and psychological harm caused by a health service treatment.



**T**he European Charter of Patients' Rights states **14 patients' rights** that together aim to guarantee a "high level of human health protection" (Article 35 of the Charter of Fundamental Rights of the European Union) and to assure the high quality of services provided by the various national health services in Europe.

**T**he 14 rights are an embodiment of fundamental rights and, as such, they must be recognised and respected in every country. They are correlated with duties and responsibilities that both citizens and health care stakeholders have to assume. The Charter applies to all individuals, recognising the fact that differences, such as age, gender, religion, socio-economic status etc., may influence individual health care needs.

**I**n order to promote and verify the implementation of the above stated patients' rights, some citizens' rights must be proclaimed. They mainly regard different groups of organized citizens with the unique role of supporting and empowering individuals in the protection of their own rights.

**T**hese rights are contained in article 12, section 1, of the Charter of Fundamental Rights.

1. Right to perform general interest activities
2. Right to perform advocacy activities
3. Right to participate in policy-making

**A**t the international level, prominent examples of documents about patients' rights include:

**T**he Declaration on the promotion of patients' rights in Europe of March 1994. This resulted from an initiative of the World Health Organization Regional Office for Europe;

**T**he Ljubljana Charter on Reforming Health Care of 1996 (also a W.H.O. initiative);

**T**he Council of Europe's 1997 Convention on Human Rights and Biomedicine. Despite its name, this Convention also deals with patients rights in general



Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών

Ο ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ

Έτος Ίδρυσης 1880

tel.: +30 213 2041000

[www.evangelismos-hosp.gr/0000000000/index.html](http://www.evangelismos-hosp.gr/0000000000/index.html)

**Evangelismos Hospital  
Athens**

**OFFICE  
of PATIENTS  
RIGHTS**

tel.: +30 213 2041877

e-mail: [yppoliti@evangelismos-hosp.gr](mailto:yppoliti@evangelismos-hosp.gr)

[www.evangelismos-hosp.gr/0010000006/για-τον-πολιτη.html](http://www.evangelismos-hosp.gr/0010000006/για-τον-πολιτη.html)

*European  
Charter of  
Patients Rights*

**Law 2619/98, Article 1**

## **Δράση 5**

**Συγκριτική Αξιολόγηση Ανάλωσης  
Φαρμάκων σε ομοειδή Ιατρικά Τμήματα  
(Benchmarking)**

# **Συγκριτική Αξιολόγηση Ανάλωσης Φαρμάκων σε ομοειδή Ιατρικά Τμήματα (Benchmarking)**

- 1. Μέτρηση ανάλωσης Φαρμάκων ανά Ιατρικό τμήμα,  
ανά σύνολο ασθενών, ανά Μ.Ο. ημερών νοσηλείας**
- 2. Σύγκριση με ομοειδή Ιατρικά Τμήματα στο  
Νοσοκομείο**
- 3. Παρουσίαση αποτελεσμάτων σε όλους τους Δ/ντές  
Ιατρικών Τμημάτων**

# Προγραμματισμός Δράσεων Ποιότητας

- 1. Εφαρμοσμένες δράσεις Ποιότητας** (σε συγκεκριμένες δραστηριότητες)
- 2. Εισαγωγή Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης (CAF/EFQM)**
- 3. Βελτίωση λειτουργίας ραντεβού Εξωτερικών Ιατρείων (1535) – Επέκταση στην ολοήμερη λειτουργία Νοσοκομείου**
- 4. Λειτουργία ιστολογίου για διαδραστική συμμετοχή πολιτών** (συνδιαμόρφωση επιπέδου ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών)
- 5. Ενίσχυση λειτουργίας ΤΕΠ με εφαρμογή συστήματος διαλογής ασθενών (triage) - Πρωτοβουλίες για ενθάρρυνση συμμετοχής εθελοντών**

# Προγραμματισμός Δράσεων Ποιότητας

**6. Σήμανση Χώρων Νοσοκομείου** (γραμμές δαπέδου, πινακίδες τοίχου και οροφής, ηλεκτρονικοί πίνακες πληροφόρησης)

**7. Μέτρα για την Υγιεινή και Ασφάλεια των εργαζομένων** (Σύσταση Υπηρεσιών Προστασίας και Πρόληψης - Πρόσληψη Ιατρών Εργασίας και Τεχνικών Ασφάλειας - Εκτίμηση κινδύνων - Βελτίωση εργονομίας- Ατομικά Μέσα Προστασίας)

**8. Βελτίωση ξενοδοχειακής υποδομής και συνθηκών παραμονής** (καθαριότητα θαλάμων και διαδρόμων, χώροι υγιεινής, παροχή διευκολύνσεων όπως TV, μουσική κ.ά.)

**9. Ποιότητα - Αποτελεσματικότητα παρεχόμενων υπηρεσιών** (ιατρικά τμήματα και εργαστήρια, διοικητικές διαδικασίες/διαχείριση, σύστημα διαχείρισης τροφίμων, συστήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων, επιλεγμένες επεμβάσεις και νοσοκομειακές επιπλοκές και θάνατοι)

**10. Επικαιροποίηση ιστοσελίδας Νοσοκομείου** (με πληροφόρηση για παρεχόμενες υπηρεσίες φροντίδας υγείας)

# Εστίαση σε επιλεγμένες δράσεις

- 1. Ποιότητα - Αποτελεσματικότητα παρεχόμενων υπηρεσιών**
- 2. Μέτρα για την Υγιεινή και Ασφάλεια των εργαζομένων**



# 1. Ποιότητα - Αποτελεσματικότητα παρεχόμενων υπηρεσιών

- Ιατρικά τμήματα και τομείς
- Διοικητικές διαδικασίες-διαχείριση
- Σύστημα διαχείρισης τροφίμων
- Συστήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων
- Επιλεγμένες επεμβάσεις
- Νοσοκομειακές επιπλοκές και θάνατοι



## 2. Μέτρα για την Υγιεινή και Ασφάλεια των Εργαζομένων

- Σύσταση Υπηρεσιών Προστασίας και Πρόληψης
- Πρόσληψη Ιατρών Εργασίας και Τεχνικών Ασφάλειας
- Εκτίμηση κινδύνων
- Βελτίωση εργονομίας
- Ατομικά Μέσα Προστασίας



Thank You!  
James

