

2018

**1η ΥΠΕ ΑΤΤΙΚΗΣ
Γ.Ν.Α. Κ.Α.Τ.**

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΟΙΝΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΚΠΑ)



**Υπεύθυνη Έργου
Ευαγγελία Λάππα**

Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών (Τ.Ε.Π.)

Μέλη:
Παναγιώτα Ανδρούτσου
Ιωάννης Αλαμάνος
Θεανώ Τσόγκα
Ευαγγελία Βαφία
Ελένη Δανέβα
Σταυρούλα Μακρή
Ελένη Σταματοπούλου
Ιωάννης Λαζάρου

**Ολοήμερη Λειτουργία (ΟΛ)
(Απογευματινά Ιατρεία)**

**Τμήμα Οικονομικού
(Λογιστήριο)**

ΙΟΥΝΙΟΣ 2018





ΟΛΟΗΜΕΡΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ (Ο.Λ.)

Γ. Ν. ΑΤΤΙΚΗΣ ΚΑΤ
ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΑ ΙΑΤΡΕΙΑ
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΠΑ 2018



Εφαρμογή ΚΠΑ
Ο.Λ. - Απογευματινά Ιατρεία
Έκθεση Αυτοαξιολόγησης

να χρησιμοποιήσεις τους πόρους αποτελεσματικότερα και αποδοτικότερα

να προσφέρεις πιο πολλά στην κοινωνία



Να βελτιώσεις τον οργανισμό σου και το προϊόν που προσφέρει στην κοινωνία



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

| | |
|--|----|
| ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΠΑ ΣΤΗΝ ΟΛΟΗΜΕΡΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - Γ.Ν.Α. Κ.Α.Τ. | 4 |
| Υποκριτήριο 1.1. | 5 |
| Υποκριτήριο 1.2. | 8 |
| Υποκριτήριο 1.3. | 11 |
| Υποκριτήριο 1.4. | 13 |
| ΓΕΝΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1 ^{ου} ΗΓΕΣΙΑ = 54,94 (ΦΑΣΗ ΕΛΕΓΧΟΣ) | 15 |
| ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1 ^{ου} (ΗΓΕΣΙΑ)..... | 16 |
| Υποκριτήριο 2.1. | 17 |
| Υποκριτήριο 2.2. | 20 |
| Υποκριτήριο 2.3. | 22 |
| Υποκριτήριο 2.4. | 24 |
| ΓΕΝΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2 ^{ου} (ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ) = 37,40 | 26 |
| ΦΑΣΗ 2 (ΕΚΤΕΛΕΣΗ) | 26 |
| ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2 ^{ου} | 27 |
| (ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ) | 27 |
| Υποκριτήριο 3.1. | 28 |
| Υποκριτήριο 3.2. | 30 |
| Υποκριτήριο 3.3. | 32 |
| ΓΕΝΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3 ^{ου} (ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ) = 39,48 | 34 |
| ΥΠΑΡΞΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΔΡΑΣΕΩΝ ΦΑΣΗ 2(ΕΚΤΕΛΕΣΗ)..... | 34 |
| ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3 ^{ου} | 35 |
| (ΑΝΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ)..... | 35 |
| Υποκριτήριο 4.1. | 36 |
| ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4 ^{ου} (ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ)..... | 38 |
| Υποκριτήριο 4.3. | 39 |
| Υποκριτήριο 4.4. | 43 |
| Υποκριτήριο 4.5. | 45 |
| Γ. ΒΑΘΜΟΣ –ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 4.5 =45,86 | 46 |
| Υποκριτήριο 4.6. | 48 |
| ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4 ^{ου} (ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ)..... | 50 |
| ΥΠΑΡΞΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ & ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΔΡΑΣΕΩΝ 3 (ΕΛΕΓΧΟΣ)..... | 51 |
| ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4 ^{ου} | 53 |
| (ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ) | 53 |
| Υποκριτήριο 5.1. | 54 |
| Υποκριτήριο 5.2. | 56 |
| Υποκριτήριο 5.3. | 58 |
| ΓΕΝΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 5 ^{ου} (ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ) = 33,04 | 60 |
| ΥΠΑΡΞΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΔΡΑΣΕΩΝ, Φάση 2/ΕΚΤΕΛΕΣΗ..... | 60 |
| Υποκριτήριο 6.1. | 63 |
| Υποκριτήριο 6.2. | 66 |
| ΓΕΝΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 6 ^{ου} =33,57 | 68 |
| (ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ/ΠΕΛΑΤΗ)..... | 68 |
| ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 6 ^{ου} (ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ/ΠΕΛΑΤΗ) | 70 |
| Υποκριτήριο 7.1. | 71 |
| Υποκριτήριο 7.2. | 75 |
| ΓΕΝΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 7 ^{ου} =36,81 | 77 |
| (ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ) | 77 |
| ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 7 ^{ου} | 79 |
| (ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ)..... | 79 |
| Υποκριτήριο 8.1. | 80 |
| Υποκριτήριο 8.2. | 82 |
| ΓΕΝΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 8 ^{ου} =ΕΛΛΕΙΨΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ | 84 |
| (ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ)..... | 84 |
| Υποκριτήριο 9.2. | 87 |
| ΓΕΝΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 9 ^{ου} =33,39 | 89 |
| ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΠΙΔΟΣΗΣ..... | 89 |
| ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 9 ^{ου} | 92 |
| (ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΠΙΔΟΣΗΣ)=33,39 | 92 |
| ΟΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΣΤΟΧΟΙ..... | 93 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι- SAF NATIONAL CORRESPONDENTS/GNA ΚΑΤ-GREECE | 95 |

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΠΑ ΣΤΗΝ ΟΛΟΗΜΕΡΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - Γ.Ν.Α. Κ.Α.Τ.

Η ολοήμερη λειτουργία (ΟΛ), πρώην απογευματινά ιατρεία, των Δημόσιων Νοσοκομείων, αποτελεί μια από τις πύλες εισόδου των ασθενών στο Νοσοκομείο και μαζί με τα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία (ΤΕΙ) και το Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ), εξασφαλίζεται η προσβασιμότητα του πολίτη σε υπηρεσίες υγείας, πέραν του τακτικού ωραρίου λειτουργίας των Νοσοκομείων. Αρχικά, η λειτουργία τους προβλέφθηκε το 2001 με το αρ. 9 του Ν. 2889/2001. Με τη σημερινή μορφή της ΟΛ την ευθύνη για τη λειτουργία τους έχουν ο Διοικητής και ο εκάστοτε Συντονιστής της λειτουργίας των απογευματινών ιατρείων του νοσοκομείου. Στην αιτιολογική έκθεση του ως άνω νόμου αποτυπώνεται ο σκοπός της ρύθμισης και ειδικότερα «δίνεται με αυτόν τον τρόπο η δυνατότητα στα νοσοκομεία να αυξήσουν την παραγωγικότητα και την ανταγωνιστικότητα τους αξιοποιώντας τον υψηλής τεχνολογίας εξοπλισμό τους, στους πολίτες να έχουν ευκολότερη πρόσβαση στον ιατρό επιλογής τους, αλλά και στις υψηλού επιπέδου υπηρεσίες του Ε.Σ.Υ.».

Ανάλυση Δείγματος Ολοήμερης

Από το σύνολο 1285 υπαλλήλων του ΓΝΑ ΚΑΤ κλήθηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα 65 εργαζόμενοι, εκ των οποίων οι 25 γιατροί, 15 νοσηλευτές, 20 διοικητικό προσωπικό, 2 τραυματιοφορείς, 2 τεχνολόγοι ακτινολογικού που συμμετέχουν στη λειτουργία των απογευματινών ιατρείων. Το δείγμα κατηγοριοποιήθηκε ανά διεύθυνση απασχόλησης, κατοχή θέσης ευθύνης και επίπεδο εκπαίδευσης και με βάση τα ιδιαίτερα δημογραφικά του χαρακτηριστικά όπως ηλικία και φύλο. Ανταποκρίθηκαν 30 εργαζόμενοι όλων των ειδικοτήτων. Επίσης, η μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών που επισκέπτονται το νοσοκομείο μας, βασίσθηκε στο Υποκρίτηριο 6.1/ΚΠΑ του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης, όπου διανεμήθηκαν 240 έντυπα ερωτηματολόγια σε ασθενείς που επισκέφθηκαν τα ιατρεία, την χρονική περίοδο από 15^η Δεκεμβρίου 2017- 15η Ιανουαρίου 2018. Ανταποκρίθηκαν σύνολο 101 ασθενείς. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων έγινε με το στατιστικό εργαλείο SPSS.

Η ολομέλεια της ομάδας εργασίας τήρησε τον απλό τρόπο βαθμολόγησης του ΚΠΑ. Σημειώνεται, ότι στην ομάδα αυτοαξιολόγησης συμμετείχε στέλεχος της Διοίκησης, η Διοικητική Δ/ντρια κα. Π. Ανδρούτσου, όπου συνέβαλε στη διαμόρφωση προσδιορισμένων δράσεων βελτίωσης και στις τρεις δομές που εξετάστηκαν. Σημειώνεται ότι, στη βαθμολόγηση των κριτηρίων συμμετείχαν επτά (7), εκ των εννέα (9) μελών της ομάδας, λόγω υποχρεώσεων στην υπηρεσία.

Ακολουθεί η ανάλυση των αποτελεσμάτων της αυτοαξιολόγησης και η έκθεση προτάσεων μέτρων βελτίωσης για την βελτιστοποίηση της Ολοήμερης Λειτουργίας του Γενικού Νοσοκομείου Αττικής ΚΑΤ.

Στην σύνταξη της έκθεσης αυτής συμμετείχαν τα μέλη της ομάδας εφαρμογής ΚΠΑ, Ευαγγελία Λάππα, Ελένη Σταματοπούλου, Ελένη Δανέβα, Θεανώ Τσόγκα, Σταυρούλα Μακρή.

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 1. ΗΓΕΣΙΑ

Ο τρόπος με τον οποίο η Διοικητική ιεραρχία διαμορφώνει την αποστολή μιας δημόσιας οργάνωσης, διευκολύνουν την επίτευξή της και συμβάλλουν στην πραγματοποίηση του οράματος, εξασφαλίζουν την ανάπτυξη των απαιτούμενων αξιών και συμμετέχουν προσωπικά στην εξασφάλιση της ανάπτυξης και της υλοποίησης του συστήματος διοίκησης της οργάνωσης.

Υποκριτήριο 1.1.

Η ηγεσία της οργάνωσης δίνει μία σαφή κατεύθυνση στην οργάνωση ώστε να αναπτύξει και να γνωστοποιήσει το όραμα, την αποστολή και τις αξίες της.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων

- ✚ Ανάπτυξη και διαμόρφωση ενός οράματος (που θέλουμε να πάμε), και της αποστολής (ποιοι είναι οι στόχοι μας) της οργάνωσης.
- ✚ Δημιουργία ενός πλαισίου αξιών και κωδίκων συμπεριφοράς.
- ✚ μετατροπή του οράματος και της αποστολής σε στρατηγικούς (μεσοπρόθεσμους) και επιχειρησιακούς (συγκεκριμένους και βραχυπρόθεσμους) στόχους και δράσεις.
- ✚ Συμμετοχή των μετόχων που σχετίζονται με την οργάνωση στις διαδικασίες ανάπτυξης του οράματος, της αποστολής, του πλαισίου αξιών, των στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων (π.χ. υπάλληλοι, πελάτες-πολίτες, κτλ.).
- ✚ Προσαρμογή του οράματος, της αποστολής και των αξιών στις αλλαγές του εξωτερικού περιβάλλοντος.
- ✚ Γνωστοποίηση του οράματος, της αποστολής, των αξιών, της στρατηγικής και των επιχειρησιακών στόχων σε όλους τους υπαλλήλους και μετόχους.

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ, ΥΠΟΥΡΓΙΚΗ ΑΠΟΦΑΣΗ Αθήνα, 17-3-2017 Αριθ.πρωτ.Γ2/Γ.Π.οικ. 20930 «Καθορισμός στρατηγικών στόχων και αξόνων παρέμβασης του Υπουργείου Υγείας, για τις Υπηρεσίες Υγείας της Χώρας, έτους 2017, (με χρονική περίοδο εφαρμογής την τριετία 2017- 2020)».
- ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ, Εγκύκλιος αρ. πρωτ. Γ2γ/οικ.22357/22.3.2017, θέμα: έκδοση Υπουργικής απόφασης Στρατηγικών στόχων, εφαρμογής του Συστήματος Διοίκησης μέσω στόχων για το έτος 2017.
- Υπουργείο Υγείας, ΦΕΚ 1907/1 ΙΟΥ. 2017, ν. 3754/2009 «Ρύθμιση όρων απασχόλησης των Νοσοκομειακών γιατρών του ΕΣΥ, σύμφωνα με το π.δ.76/2005 και άλλες διατάξεις» (Α' 43)
- Υπουργείο Υγείας, ΦΕΚ 145/11 ΙΟΥΛ. 2014 ν.4272, αρ.45 Ολοήμερη λειτουργία νοσοκομείων-διενέργεια χειρουργικών επεμβάσεων ή άλλες επεμβατικές πράξεις πέραν της ημερήσιας νοσηλείας
- Υπουργείο Υγείας, ΦΕΚ 3485/31 ΔΕΚ 2012,ν.2889/01 με θέμα: Βελτίωση και εκσυγχρονισμός του Εθνικού Συστήματος Υγείας και άλλες διατάξεις (άρθρα 6,7,8,11,13 παρ.14).
- Υπουργείο Υγείας, ΦΕΚ 129/3 ΑΥΓ. 2010, ν.3868 με θέμα: αναβάθμιση του Εθνικού Συστήματος Υγείας και λοιπές διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης
- Υπουργείο Υγείας, ΦΕΚ 1851/25 ΝΟΕ. 2010/ Ολοήμερη λειτουργία Νοσοκομείων
- Υπουργείο Υγείας-Εγκύκλιος ΥΥ & ΚΑ 151359/02-12-2010, θέμα: εφαρμογή της ΟΛ των νοσοκομείων
- Υπουργείο Υγείας, Ν.3230/2004 καθιερώνεται ένα στοχοθετικό σύστημα διοίκησης και συστήνει μονάδες ποιότητας και αποδοτικότητας στα υπουργεία.
- ΓΝΑ ΚΑΤ, ΦΕΚ 3485/31 ΔΕΚ. 2012/Οργανισμός νοσοκομείου
- ΓΝΑ ΚΑΤ, Κανονισμός Λειτουργίας Απογευματινών Ιατρείων αρ.πρωτ. ΔΣ 319/18-04-2017
- ΓΝΑ ΚΑΤ, Απόφαση Διοικητή αρ. πρωτ. ΔΣ 257/23-3-2017, με θέμα: έγκριση κανονισμού λειτουργίας απογευματινών ιατρείων του νοσοκομείου
- ΓΝΑ ΚΑΤ, Απόφαση Διοικητή αρ. πρωτ. ΔΣ/ με θέμα: ορισμός συντονιστών για την λειτουργία της Ολοήμερης Λειτουργίας του νοσοκομείου
- ΓΝΑ ΚΑΤ, Συγκρότηση επιτροπής Ελέγχου Ολοήμερης Λειτουργίας 772/13-7-2017
- ΓΝΑ ΚΑΤ, Απόφαση ΔΣ ν.18/2008, με θέμα: έγκριση διενέργειας Μικρών Χειρουργικών Επεμβάσεων κατά την απογευματινή λειτουργία του νοσοκομείου.

Γ. ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ & ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ = 60,31 (ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ σε 100)

| Υποκριτήριο 1.1 | Μ/Ο Βαθμολογία μελών (0-100) | Αντιστοίχιση σε Φάση κύκλου ποιότητας –επίπεδο (0-5) Βαθμολογίας Μελών | Μ/Ο Βαθμολογία εργαζομένων ν (-5) | Αντιστοίχιση σε κλίμακα απαντήσεων εργαζομένων (0-5) | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογιών(>1) | Μη σημαντική Απόκλιση Βαθμολογιών (<1) |
|-----------------|------------------------------|--|-----------------------------------|--|------------------------------------|--|
| ΣΥΝΟΛΟ | 60,31 (3,59) | 3 (ΕΛΕΓΧΟΣ) | 39,33 (2,36) | 2 (ΕΚΤΕΛΕΣΗ) | 1,23 | |

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 1.1, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και του υλικού τεκμηρίωσης, θεωρεί ότι: **προγραμματίζεται, εφαρμόζεται και επιθεωρείται ένα σχέδιο δράσης (έλεγχος)** στη διαμόρφωση πολιτικής κατεύθυνσης για τις δραστηριότητες της ΟΛ. Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων των εργαζομένων διαπιστώθηκε, ότι υπάρχει **σχετική ικανοποίηση, μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας (εκτέλεση) σε:** προσδιορισμό και γνωστοποίηση της στοχοθεσίας, διοικητικές διαδικασίες, εργασιακό περιβάλλον, ικανοποίηση των προσδοκιών. Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι υπάρχει σημαντική απόκλιση (p-value=1,23).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ-ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αναλύονται τα πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία>50) σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 1.1:

| A/A ΗΓΕΣΙΑ 1.1 | Ερωτήματα | Βαθμολογία ΜΕΛΩΝ (0-100) |
|----------------|--|--------------------------|
| 1.1.1 | Σε ποιο βαθμό η ηγεσία της Δημόσιας Οργάνωσης έχει προσδιορίσει την αποστολή της (ποιοι είναι οι στόχοι μας), το όραμα της (που θέλουμε να πάμε) με τη συμμετοχή και των άλλων εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της καθώς και των υπαλλήλων της; | 64,43 |
| 1.1.2 | Σε ποιο βαθμό η ηγεσία της Δημόσιας Οργάνωσης έχει καθορίσει τους στρατηγικούς στόχους και την εξειδίκευση τους σε επιχειρησιακούς στόχους και επίσης έχει διασφαλίσει την κοινοποίηση τους στους υπαλλήλους της και στους άλλους μετόχους | 60,7 |
| 1.1.3 | Σε ποιο βαθμό η ηγεσία της Δημόσιας Οργάνωσης έχει καθορίσει πλαίσιο αξιών και συμπεριφοράς των υπαλλήλων της; | 69,43 |
| 1.1.5 | Σε ποιο βαθμό αναθεωρεί περιοδικά η ηγεσία την αποστολή, το όραμα, τις αξίες, τους στρατηγικούς και επιχειρησιακούς στόχους, βάσει των αλλαγών του επιχειρησιακού περιβάλλοντος; | 61,43 |

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ -Προσδιορισμός της σειράς προτεραιοτήτων για βελτιωτικές παρεμβάσεις:

Δεδομένου, ότι σύμφωνα με τους βασικούς σκοπούς λειτουργίας του Νοσοκομείου (ΦΕΚ Οργανισμού), είναι η παροχή Πρωτοβάθμιας, Δευτεροβάθμιας και Τριτοβάθμιας φροντίδας υγείας στον πληθυσμό ευθύνης της 1^{ης} ΥΠΕ Αττικής, και σε ασθενείς που παραπέμπονται από άλλες ΥΠΕ, καθώς και η εφαρμογή νέων μεθόδων και μορφών περίθαλψης με στόχο την αποτελεσματική προώθηση της υγείας των πολιτών, τίθενται βελτιωτικές προτάσεις ως προς την εξασφάλιση της ανάπτυξης και της υλοποίησης του συστήματος διοίκησης στη λειτουργία των απογευματινών ιατρείων. Η λειτουργία των απογευματινών ιατρείων (ΟΛ) καθοδηγείται από τον εκάστοτε Διοικητή και όλη τη Διοικητική ιεραρχία, εξασφαλίζοντας τη βιωσιμότητα τους, με την ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων. Για την ανάπτυξη ενός συστήματος Διοίκησης που θα διαδίδει στους εργαζόμενους «το που θέλουμε να πάμε» προτείνονται δράσεις βελτίωσης:

Η αναθεώρηση ανά τακτά χρονικά διαστήματα της αποστολής και του οράματος λειτουργίας των ιατρείων, με σαφή καθορισμό της στοχοθεσίας, προκειμένου την ενδυνάμωση των σχέσεων εμπιστοσύνης και των συνθηκών επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων και του μεσαίου επιπέδου διοικητικής ιεραρχίας. Οι αξίες πρέπει να αποσαφηνιστούν σε πλαίσιο εκπαίδευσης, αναφορικά με τις αποφάσεις που πρέπει να λαμβάνονται σε συνθήκες κρίσεως.

Ο σχεδιασμός-προγραμματισμός επιχειρησιακών στόχων, βάσει προτεραιοτήτων.

Ως δυνατό σημείο της βελτιωτικής πρότασης αυτής, θα μπορούσε να αποτελέσει η παλαιότερη σχετική απόφαση της Διοίκησης ν. 29-29/8/2013 ανακαίνισης Εξωτερικών Ιατρείων. (ακολουθεί αν. πίνακας δυνατών και αδύνατων σημείων του υποκριτηρίου 1.1)

Ε 1. ΠΙΝΑΚΑΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1.1

Δυνατών και Αδύνατων σημείων & βαθμολόγηση Ομάδας-εργαζομένων/υποκριτήριο

| Α/Α 1.1 ΥΠΕΣΙΑ | ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ | ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ | ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΥΝΑΤΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ | ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ | ΠΟΣΑ ΒΕΒΛΩΣΗΣ | ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ (0-10) | Βαθμ. εργαζομένων (0-5) |
|-------------------------|---|---------------|---|----------------|------------------|----------------------|-------------------------------|
| 1.1.1 | Σε ποιο βαθμό η ηγεσία της Ομάδας Οργάνωσης έχει προσδιορίσει την αποστολή της (πώς είναι οι στόχοι μας)... | 7 | ΓΝΑΚΑΤ, Απόφαση Διοίκησης αριθμ. ΔΙ 257/02-9-2017, με θέμα: Έγκριση κανονισμού λειτουργίας απογευματινών ιατρείων του νοσοκομείου | | | 64,42 (2,2) | 2,0 |
| 1.1.2 | Έχει καθοριστεί στους στρατηγικούς στόχους και την ετήσια έκθεση | 7 | ΓΝΑΚΑΤ απόφαση Διοίκησης εν. 29-29/8/2013 ανακαίνισης Εξωτερικών Ιατρείων | | 7 | 60,71 (2,04) | 2,21 |
| 1.1.3 | Έχει καθοριστεί πλαίσιο αξιολόγησης υπηρεσιών των υπολλήλων της | | | 7 | 7 | 69,42 (2,4) | 2,55 |
| 1.1. | δημοσιεύει σχέδια εμπιστοσύνης και συνθήκες αποκαταστατικής συνείδησης | 7 | | | | 61,42 (2,07) | 2,26 |
| 1.1. | αναθέτει περιφερειακή ηγεσία την αποστολή, τα όριά της, τις αξίες, τους στρατηγικούς και ε | | | 7 | 7 | 47,29 (2,36) | 2,14 |
| 1.1.6 | επιλύονται τυχόν συζητήσεις συμφωνούντων | 7 | | | | 58,57 (2,92) | 2,21 |
| ΣΥΝΟΛΟΣ Υποκριτηρίου | M/O | | | | | 60,21 (2,02) | 2,26 |

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 1. Ηγεσία

Ο τρόπος με τον οποίο η Διοίκηση και η μέση Διοικητική ιεραρχία διαμορφώνουν την αποστολή οργάνωσης της Ολοήμερης Λειτουργίας (ΟΛ), διευκολύνουν την επίτευξή της και συμβάλλουν στην πραγματοποίηση του οράματος, εξασφαλίζουν την ανάπτυξη των απαιτούμενων αξιών και συμμετέχουν προσωπικά στην εξασφάλιση της ανάπτυξης και της υλοποίησης του συστήματος διοίκησης της οργάνωσης.

Υποκριτήριο 1.2.

Η ηγεσία της οργάνωσης αναπτύσσει και εφαρμόζει ένα σύστημα διοίκησης.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων

- ✚ Ανάπτυξη των οργανωτικών δομών και των διοικητικών διαδικασιών σε αρμονία με τους στόχους της οργάνωσης, τις ανάγκες και προσδοκίες των μετόχων.
- ✚ Ορισμός των κατάλληλων επιπέδων διοίκησης, λειτουργιών, ευθυνών και αυτονομίας.
- ✚ Ανάπτυξη και συμφωνία για τους μετρήσιμους σκοπούς και στόχους όλων των επιπέδων της οργάνωσης.
- ✚ Προσανατολισμός προς τις εκροές και τα αποτελέσματα της οργάνωσης εξισορροπώντας τους με τις ανάγκες και προσδοκίες των διαφορετικών μετόχων.
- ✚ Θέσπιση ενός διοικητικού πληροφοριακού συστήματος με εσωτερικές επιθεωρήσεις και ελέγχους.
- ✚ Δημιουργία κατάλληλων πλαισίων για εκπόνηση έργων και ομαδική εργασία.
- ✚ Μακροπρόθεσμη χρήση ενός συστήματος Διοίκησης Ολικής Ποιότητας όπως το EFQM και το CAF.
- ✚ Ανάπτυξη ενός συστήματος επιχειρησιακής στοχοθεσίας ή μέτρησης απόδοσης της οργάνωσης.

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ ΦΕΚ 37/Α/2-3-2001 ν. υπ. αριθμ. 2889/2001/Βελτίωση και εκσυγχρονισμός του Εθνικού Συστήματος Υγείας και άλλες διατάξεις.
- ✓ ΦΕΚ 44/11.2.2004 Ν. 3230/2004-Καθιέρωση συστήματος διοίκησης με στόχους, μέτρηση της αποδοτικότητας.

Γ. ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ & ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1.2= 53,59 (ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ σε 100)

| Υποκριτήριο 1.2 | Μ/Ο Βαθμολογία Μελών (0-100) | Αντιστοίχιση σε Φάση κύκλου ποιότητας – επίπεδο (0-5) Βαθμολογία Μελών | Μ/Ο Βαθμολογία εργαζομένων (0-5) | Αντιστοίχιση σε κλίμακα απαντήσεων εργαζομένων (0-5) | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών <1) |
|-----------------|------------------------------|--|----------------------------------|--|------------------------------------|--------------------------------------|
| ΣΥΝΟΛ | 53,59 (3,19) | 3 (ΕΛΕΓΧΟΣ) | 38,00 (2,28) | 2 (ΕΚΤΕΕΣΗ) | | 0,91 |

Γ 1. Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 1.2, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και του υλικού τεκμηρίωσης, θεωρεί ότι: **προγραμματίζεται, εφαρμόζεται και επιθεωρείται ένα σχέδιο δράσης** για τον καθορισμό των κατάλληλων διοικητικών δομών της ΟΛ. Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων των εργαζομένων διαπιστώθηκε, ότι υπάρχει **σχετική ικανοποίηση, μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας σε:** εντοπισμό των αναγκών για αλλαγές στη δομή, προσανατολισμένες στις ανάγκες και τις προσδοκίες των εξυπηρετούμενων από αυτήν. **Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε δεν ότι υπάρχει σημαντική απόκλιση (p-value=0,91).**

Γ.2 Γενική διαπίστωση της ομάδας αυτοαξιολόγησης

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, αν και στο υποκριτήριο 1.2 εμφανίζονται αρκετά δυνατά σημεία, η ομάδα εργασίας, θέτει μια σειρά βελτιωτικών προτάσεων για τη διευκόλυνση της άσκησης της διεύθυνσης, για να επιτευχθούν οι αντικειμενικοί σκοποί του οργανισμού (**ακολουθεί και πίνακας δυνατών και αδύνατων σημείων**).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ-ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αναλύονται τα πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία Μελών εφαρμογής>50) σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 1.2:

| A/A | Ερώτηση | Βαθμολογία ΜΕΛΩΝ (0-100) |
|-------|--|-----------------------------|
| 1.2.1 | Σε ποιο βαθμό η ηγεσία αναπτύσσει ένα σύστημα διοίκησης διαδικασιών που να λαμβάνει υπόψη το στρατηγικό σχεδιασμό της δημόσιας οργάνωσης καθώς και τις ανάγκες των εμπλεκόμενων στην λειτουργία της; | 571 |
| 1.2.2 | Σε ποιο βαθμό η οργάνωση εντοπίζει τις ανάγκες για αλλαγές στη δομή και στις ακολουθούμενες διοικητικές διαδικασίες ώστε να εξυπηρετείται η υλοποίηση των στόχων της; | 70,00 |
| 1.. | Σε ποιο βαθμό οι σκοποί και οι στόχοι της δημόσιας οργάνωσης προσδιορίζονται με συμφωνία μεταξύ των μετόχων, σύμφωνα με τις διαφοροποιημένες ανάγκες των πολιτών/πελατών; | 50,00 |
| 1.2.4 | Σε ποιο βαθμό το πλαίσιο και περιβάλλον λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης, ευνοεί την ομαδική εργασία και τη διοίκηση έργων (projects); | 51,00 |
| 1.2.5 | Σε ποιο βαθμό η δραστηριότητα της Δημόσιας Οργάνωσης, είναι προσανατολισμένη στο να ικανοποιεί τις προσδοκίες και τις διαφοροποιημένες ανάγκες των προσώπων ή φορέων, που εξυπηρετούνται από αυτήν; | 8,14 |
| 1.2.6 | Σε ποιο βαθμό οι Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών συμβάλλουν στην άσκηση του εποπτικού ρόλου ή και στη βελτίωση των δυνατοτήτων ελέγχου και παρακολούθησης της λειτουργίας από την ηγεσία της Δημόσιας Οργάνωσης; | 5,7 |
| 1.28 | Σε ποιο βαθμό αναγνωρίζονται, οριοθετούνται και κοινοποιούνται στο προσωπικό και στους εμπλεκόμενους στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης, οι ανάγκες για αναδιοργάνωση και αλλαγή; | 67,86 |

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ -Προσδιορισμός της σειράς προτεραιοτήτων για βελτιωτικές παρεμβάσεις

- καθορισμός των κατάλληλων διοικητικών δομών (λειτουργίας, καθήκοντα και αρμοδιότητες προσωπικού) για την συνεχή βελτίωση λειτουργίας των απογευματινών ιατρείων
- διαμόρφωση και ευθυγράμμιση της στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με τους στρατηγικούς και επιχειρησιακούς σκοπούς της Διοίκησης, βάσει του ν.3230/2004/ **ΦΕΚ 44/11.2.2004** περί καθιέρωσης συστήματος διοίκησης με στόχους, μέτρηση της αποδοτικότητας και άλλες διατάξεις στον ευρύτερο δημόσιο τομέα. Αναφέρεται ότι το δυνατό σημείο της βελτιωτικής πρότασης αυτής, αποτελεί το ήδη υπάρχον Πληροφοριακό σύστημα ΗΔΙΚΑ (κίνησης ασθενών, κλείσιμο ραντεβού, χρεώσεις λογιστικών πράξεων). (ακολουθεί αν. πίνακας δυνατών και αδύνατων σημείων του υποκριτηρίου 1.2)
- σχεδιασμός-προγραμματισμός εγκατάστασης συστήματος (MIS) διαχείρισης ποιότητας
- ανάπτυξη και εφαρμογή συστήματος ποιότητας **ISO 9001, BS 7799, BS 8800**
- ανάπτυξη καινοτομίας και μάθησης, εξασφαλίζοντας ένα περιβάλλον ανοικτό για αποτελεσματική εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία, και κατάλληλες συνθήκες ομαδικής εργασίας ανάπτυξη υπό εφαρμογών (πληροφοριακό σύστημα) για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών λειτουργίας των απογευματινών ιατρείων και κατ' επέκταση των τακτικών ιατρείων.

Ε 1. Πίνακας Δυνατών και Αδύνατων σημείων & βαθμολόγηση Ομάδας-εργαζομένων/υποκριτήριο

| Α/Α 1.2 | ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ | ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΕΑ | ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΗΜΕΙΩΝ | ΔΥΝΑΤΩΝ | ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙ | ΠΕΔΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ | ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΜΕΛΩΝ (0-100) | ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩ Ν | ΣΤΟΙΧΕΑ ΡΑΣΗΣ |
|--|---|----------------|------------------------------|---------|------------------|--------------------|--------------------------------|-------------------------------|------------------|
| 1.2.1 | σε ποιο βαθμό για να διοικήσει την οργάνωση, την απόδοσή της και τη συνεχή βελτίωσή της [1 Σε ποιο βαθμό η ηγεσία αναπτύσσει ένα σύστημα διοίκησης διαδικασιών .. | ✓ | | | | | 58,71 | 2,43 | |
| .2.2 | εντοπίζει τις ανάγκες για αλλαγές στη δομή ... | ✓ | | | | | ,00 | 2,44 | |
| 1.2.3 | οι σκοποί και οι στόχοι της δημόσιας οργάνωσης προσδιορίζονται με συμφωνία μεταξύ των μετόχων, σύμφωνα με τις διαφοροποιημένες ανάγκες των πολιτών/πελατών; | ✓ | | | ✓ | ✓ | 50,00 | 2,1 | |
| 12. | το πλαίσιο και περιβάλλον λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης, ευνοεί την ομαδική εργασία και τη διοίκηση έργων (projects); | ✓ | | | ✓ | | 51,00 | 2,38 | |
| 1.2.5 | η δραστηριότητα της Δημόσιας Οργάνωσης, είναι προσαρμοσμένη στο να ικανοποιεί τις προσδοκίες και τις ιαφροπιτημένες ανάγκες των προσώπων ή φορών, που εξυπηρετούνται από αυτήν; | ✓ | | | | | 68,14 | 2,39 | |
| 1.2.6 | Σε ποιο βαθμό οι Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών συμβάλλουν στην άσκηση του επιστητικού ρόλου ή κα στη βελτίωση των δυνατοτήτων | ✓ | ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜ ΗΔΙΚΑ | | ✓ | ✓ | 50,57 | 2,55 | |
| 1.2.7 | Σε ποιο βαθμό εφαρμόζεται σύστημα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Κ.Π.Α., Ε.Φ.Ο.Μ., Ι.Σ.Ο.) | | | | ✓ | ✓ | 10,00 | 1,96 | |
| 1.2.8 | αναγνωρίζονται, οριοθετούνται και κοινοποιούνται στο προσωπικό και στους εμπλεκόμενους στη λειτουργία | ✓ | | | | | 7,8 | 2,22 | |
| ΒΑΘΜΟΣ ΥΠΟΚΡΙΤ ΗΡΙΟ Μ/Ο | | | | | | | 67,86 (2,66) | 2,28 | |

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 1. Ηγεσία

Ο τρόπος με τον οποίο ο συντονιστής και η Διοίκηση διαμορφώνουν την αποστολή της ολοήμερης λειτουργίας, διευκολύνουν την επίτευξή της και συμβάλλουν στην πραγματοποίηση του οράματος, εξασφαλίζουν την ανάπτυξη των απαιτούμενων αξιών και συμμετέχουν προσωπικά στην εξασφάλιση της ανάπτυξης και της υλοποίησης του συστήματος διοίκησης της ΟΛ.

Υποκριτήριο 1.3.

Η ηγεσία της οργάνωσης υποκινεί και υποστηρίζει τους υπαλλήλους της και δρα ως πρότυπο ρόλου.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων

- ✚ Διατήρηση των προληπτικών και τακτικών επαφών με την πολιτική εξουσία στο εκτελεστικό και νομοθετικό πεδίο.
- ✚ Συμμετοχή των πολιτικών και άλλων μετόχων στη διαδικασία της στοχοθεσίας και στη διαμόρφωση των εκροών και αποτελεσμάτων όπως επίσης και στην ανάπτυξη του συστήματος διοίκησης της οργάνωσης.
- ✚ Ανάπτυξη των συνεργασιών και των δικτύων με σημαντικούς μετόχους (πολίτες, μη κυβερνητικούς οργανισμούς, ομάδες συμφερόντων, βιομηχανία, άλλες δημόσιες αρχές, κτλ).
- ✚ Συμμετοχή των πολιτικών και άλλων μετόχων στη διαδικασία της στοχοθεσίας και στη διαμόρφωση των εκροών και αποτελεσμάτων όπως επίσης και στην ανάπτυξη του συστήματος διοίκησης της οργάνωσης.
- ✚ Προσδιορισμός σημαντικότερων υφιστάμενες και μελλοντικές ανάγκες των μετόχων και ενημερώνονται σχετικά οι εργαζόμενοι
- ✚ Σχεδιασμός και υλοποίηση πολιτικής για την ενίσχυση του ενδιαφέροντος της δημόσιας οργάνωσης για τα κοινά
- ✚ Επιδίωξη της δημόσιας καταξίωσης, υπόληψης και αναγνώρισης της οργάνωσης από το κοινό (π.χ. καλλιέργεια της εικόνας της οργάνωσης).
- ✚ Ανάπτυξης μιας έννοιας διαφήμισης και διάδοσης των παραγόμενων αγαθών και υπηρεσιών τόσο εσωτερικά όσο και εξωτερικά.
- ✚ Συμμετοχή σε δραστηριότητες επαγγελματικών ενώσεων, αντιπροσωπευτικών οργανώσεων και ομάδων συμφερόντων.

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ Γ.Ν.Α. ΚΑΤ, 1 – 3/12/2017. Συμμετοχή σε εκπαιδευτικές Ημερίδες, Συνέδρια (π.χ. 1ο Πολυθεματικό Επιστημονικό Συνέδριο ΚΑΤ),
- ✓ Επιμορφωτικά Προγράμματα Ινστιτούτου Επιμόρφωσης (Ε.Κ.Δ.Δ.Α.) στο χώρο του Γ.Ν.Α. ΚΑΤ, τα οποία παρακολούθησαν επιτυχώς 218 άτομα/2017.
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ Νοσηλευτική Δ/νση, Γραφείο Εκπαίδευσης πρόσκληση συμμετοχής προϊστάμενων νοσηλευτικών τμημάτων, Χειρουργείων, ΜΕΘ, ΤΕΠ, ΤΕΙ, Αποστείρωσης. Θέμα: συμμετοχή σε πρόγραμμα επιμόρφωσης του ΙΝΕΠ, με τίτλο «Βελτίωση δεξιοτήτων επικοινωνίας, ομαδικής συνεργασίας, διαχείρισης συγκρούσεων & κρίσεων» 29-2/4-3-2016, σύνολο 35 ωρών.
- ✓ Ενημερώσεις Συντονιστών προς τους συμμετέχοντες σε τακτό χρονικό διάστημα.

Γ. ΒΑΘΜΟΣ-ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 1.3= 60,31 (ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ σε 100)

| Υποκριτήριο 1.3. | Μ/Ο Βαθμολογία μελών (0-100) | Αντιστοίχιση σε Φάση κύκλου ποιότητας – επίπεδο (0-5) Βαθολογίας Μελών | Μ/Ο Βαθμολογία εργαζομένων (0-5) | Αντιστοίχιση σε κλίμακα απαντήσεων εργαζομένων (0) | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (<1) |
|------------------|------------------------------|--|----------------------------------|--|------------------------------------|---------------------------------------|
| ΣΥΝΟΛΟ | 60,31 (3,59) | 3(ΕΛΕΓΧΟΣ) | 33,00 (1,98) | 2(ΕΚΤΕΛΕΣΗ) | 1,61 | |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 1.3, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming, και του υλικού τεκμηρίωσης αποδίδει τον βαθμό 60,31. Θεωρεί ότι: Προγραμματίζεται και εφαρμόζεται ένα σχέδιο δράσης. Η διοικητική ιεραρχία υποστηρίζει τους εργαζόμενους, ωστόσο οι προκαθορισμένες διαδικασίες υποκίνησης (ενθάρρυνση) ανάπτυξης των δεξιοτήτων των εργαζομένων, μπορούν να ενισχυθούν από τη Νοσηλευτική Δ/ση του νοσοκομείου. Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων των εργαζομένων διαπιστώθηκε, ότι υπάρχει σχετική ικανοποίηση, μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας σε: συμμετοχή της πολιτικής ηγεσίας και εμπλεκόμενων φορέων στην ανάπτυξη μοντέλου διοίκησης ολικής ποιότητας. **Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι υπάρχει σημαντική απόκλιση (P-value=1,61).**

Γ1. Γενική διαπίστωση της ομάδας αυτοαξιολόγησης.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του 1.3 η ομάδα εργασίας θέτει μια σειρά βελτιωτικών προτάσεων ενθάρρυνσης, υποκίνησης και υποστήριξης των εργαζομένων, με σκοπό τη βελτίωση της ομαδικής εργασίας, και την καθολική συνεισφορά τους στη βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ -ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αναλύονται τα πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία Μελών εφαρμογής>50) σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 1.3:

| A/A ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 1.3 | Ερώτηση | Βαθμολογία ΜΕΛΩΝ (0-100) |
|---------------------|--|--------------------------|
| 1.3.5 | Σε ποιο βαθμό η ηγεσία ενθαρρύνει και δημιουργεί τις κατάλληλες συνθήκες για την κατανομή καθηκόντων και την εκχώρηση αρμοδιοτήτων και ευθυνών προς τους υπαλλήλους; | 61,00 |
| 1.3.7 | Σε ποιο βαθμό παρακολουθούν οι υπάλληλοι επιμορφωτικές δράσεις για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης και την ανάπτυξη των προσωπικών δεξιοτήτων τους; | 54,29 |

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ-Προσδιορισμός της σειράς προτεραιοτήτων για βελτιωτικές παρεμβάσεις

- **Γνωστοποιήσεις ενημέρωσης στους εργαζόμενους** για την ανάπτυξη σχεδίων και προγραμμάτων για κάθε οργανωτικό πεδίο (email, έντυπα)
- **Εξασφάλιση ικανοποίησης**, αναγνώρισης, αυτοπραγμάτωσης, ενθάρρυνσης και παροχή κινήτρων στο προσωπικό που στελεχώνει τη λειτουργία των απογευματινών ιατρείων, σύμφωνα με τις αξίες και τους στόχους της γενικότερης λειτουργίας του νοσοκομείου
- **Εξασφάλιση οργάνωσης εκπαιδευτικών μαθημάτων ή σεμιναρίων** για εμπλουτισμό του διοικητικού και νοσηλευτικού έργου, γεγονός που θα δημιουργήσει αναγνώριση, επιβράβευση των προσπαθειών μεταξύ των εργαζομένων εμπλέκοντας τους στη διαδικασία βελτίωσης με ομοφωνία στο τι πρέπει να γίνει, που κυρίως θα συμβάλει και στη μείωση χρόνου διαχείρισης των ασθενών και θα επιτευχθεί μεγαλύτερη εξοικονόμηση πόρων με ποιοτικές υπηρεσίες ιατρικής και νοσηλευτικής φροντίδας.

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 1. Ηγεσία

- Ο τρόπος με τον οποίο οι επικεφαλείς και οι Διοικητές διαμορφώνουν την αποστολή μιας δημόσιας οργάνωσης, διευκολύνουν την επίτευξή της και συμβάλλουν στην πραγματοποίηση του οράματος, εξασφαλίζουν την ανάπτυξη των απαιτούμενων αξιών και συμμετέχουν προσωπικά στην εξασφάλιση της ανάπτυξης και της υλοποίησης του συστήματος διοίκησης της οργάνωσης.

Υποκριτήριο 1.4.

Η ηγεσία της οργάνωσης διαχειρίζεται τις σχέσεις με τους πολιτικούς και με τις άλλες ομάδες συμφερόντων.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων

- ✚ Διατήρηση των προληπτικών και τακτικών επαφών με την πολιτική εξουσία στο εκτελεστικό και νομοθετικό πεδίο.
- ✚ Συμμετοχή των πολιτικών και άλλων μετόχων στη διαδικασία της στοχοθεσίας και στη διαμόρφωση των εκρών και αποτελεσμάτων όπως επίσης και στην ανάπτυξη του συστήματος διοίκησης της οργάνωσης.
- ✚ Ανάπτυξη των συνεργασιών και των δικτύων με σημαντικούς μετόχους (πολίτες, μη κυβερνητικούς οργανισμούς, ομάδες συμφερόντων, βιομηχανία, άλλες δημόσιες αρχές, κτλ).
- ✚ Συμμετοχή των πολιτικών και άλλων μετόχων στη διαδικασία της στοχοθεσίας και στη διαμόρφωση των εκρών και αποτελεσμάτων όπως επίσης και στην ανάπτυξη του συστήματος διοίκησης της οργάνωσης.
- ✚ Προσδιορισμός σημαντικότερων υφιστάμενες και μελλοντικές ανάγκες των μετόχων και ενημερώνονται σχετικά οι εργαζόμενοι
- ✚ Σχεδιασμός και υλοποίηση πολιτικής για την ενίσχυση του ενδιαφέροντος της δημόσιας οργάνωσης για τα κοινά
- ✚ Επιδίωξη της δημόσιας καταξίωσης, υπόληψης και αναγνώρισης της οργάνωσης από το κοινό (π.χ. καλλιέργεια της εικόνας της οργάνωσης ανάπτυξης μιας έννοιας διαφήμισης και διάδοσης των παραγόμενων αγαθών και υπηρεσιών τόσο εσωτερικά όσο και εξωτερικά.
- ✚ Συμμετοχή σε δραστηριότητες επαγγελματικών ενώσεων, αντιπροσωπευτικών οργανώσεων και ομάδων συμφερόντων.

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ Νοσηλευτική Δ/νση, Γραφείο Εκπαίδευσης πρόσκληση συμμετοχής προϊστάμενων νοσηλευτικών τμημάτων, Χειρουργείων, ΜΕΘ,ΤΕΠ, ΤΕΙ, Αποστείρωσης. Θέμα: συμμετοχή σε πρόγραμμα επιμόρφωσης του ΙΝΕΠ, με τίτλο «Βελτίωση δεξιοτήτων επικοινωνίας, ομαδικής συνεργασίας, διαχείρισης συγκρούσεων& κρίσεων» 29-2/4-3-2016, σύνολο 35 ωρών.
- ✓ Ενημερώσεις Συντονιστών προς τους συμμετέχοντες σε τακτό χρονικό διάστημα.

Γ. ΒΑΘΜΟΣ -ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 1.4= 45,57(ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ σε 100)

Βαθμολογία Ομάδας Αυτοαξιολόγησης και Εργαζομένων
Προγραμματίζεται και εφαρμόζεται ένα σχέδιο δράσης.

| Υποκριτήριο 1.4. | Μ/Ο Βαθμολογία Μελών (0-100) | Αντιστοιχισή σε Φάση κύκλου ποιότητας – επίπεδο (0-5) Βαθμολογίας Μελών | Μ/Ο Βαθμολογία εργαζομένων (0-5) | Αντιστοιχισή σε κλίμακα απαντήσεων εργαζομένων (0-5) | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (<1) |
|------------------|------------------------------|---|----------------------------------|--|------------------------------------|---------------------------------------|
| ΣΥΝΟΛΟ | 45,57 (2,73) | 2(ΕΚΤΕΛΕΣΗ) | 35,66 (2,14) | 2(ΕΚΤΕΛΕΣΗ) | | 0,59 |

A. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ, διαπίστωσε σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 1.4, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και του υλικού τεκμηρίωσης αποδίδει τον βαθμό 45,57. Θεωρεί ότι: Προγραμματίζεται και εφαρμόζεται ένα σχέδιο δράσης με την πολιτική ηγεσία και τους άλλους μετόχους. Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων των εργαζομένων διαπιστώθηκε, ότι υπάρχει σχετική ικανοποίηση, μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας σε: συστηματικό σχεδιασμό αναθεώρησης των επιχειρησιακών στόχων και ανάθεση ευθυνών και καθηκόντων στους εμπλεκόμενους στα ιατρεία.

Επιμέλεια - Σύνταξη έκθεσης Αυτο-αξιολόγησης ΟΛ/ Ε. Λάππα , Ε. Σταματοπούλου, Ε. Δανέβα, Θ. Τσόγκα, Στ. Μακρή

Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει σημαντική απόκλιση ($p\text{-value}=0,59$).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αναλύονται τα πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία Μελών εφαρμογής > 50) σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 1.4:

| A/A ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 1.4 | Ερώτηση | Βαθμολογία ΜΕΛΩΝ (0-100) |
|---------------------------|--|--------------------------------|
| 1.4.1 | Σε ποιο βαθμό παρέχεται βοήθεια στην πολιτική ηγεσία για τον καθορισμό των δημόσιων πολιτικών που σχετίζονται με την οργάνωση; | 56,57 |
| 1.4.4 | Σε ποιο βαθμό υπάρχει η συμμετοχή της πολιτικής ηγεσίας και εμπλεκόμενων φορέων στην ανάπτυξη συστήματος διοίκησης της οργάνωσης; | 67,29 |
| 1.4.8 | Σε ποιο βαθμό υπάρχει συμμετοχή υπηρεσιακών παραγόντων σε επαγγελματικές ενώσεις, αντιπροσωπευτικούς οργανισμούς και ομάδες συμφερόντων; | 69,29 |

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ-Προσδιορισμός της σειράς προτεραιοτήτων για βελτιωτικές παρεμβάσεις

- Συμμετοχή της πολιτικής ηγεσίας και των άλλων μετόχων στον προσδιορισμό των δημόσιων πολιτικών που είναι σημαντικές για τη βιωσιμότητα της ΟΛ.
- Προβολή του έργου με ανάπτυξη (παραγωγή) video, για τη δημόσια προβολή των απογευματινών ιατρείων μέσω των ΜΜΕ.

ΓΕΝΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1^{ου} ΗΓΕΣΙΑ = 54,94 (ΦΑΣΗ ΕΛΕΓΧΟΣ)**ΥΠΑΡΞΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΔΡΑΣΕΩΝ**

Η ομάδα αυτοαξιολόγησης από το σύνολο των απαντήσεων των μελών και των εργαζομένων, αποδίδει στο κριτήριο (1) το συνολικό βαθμό 54,94 (CAF classical scoring). Στο σύνολο των υποκριτηρίων που εξετάστηκαν διαπιστώθηκε **ικανοποίηση λειτουργίας και καλό επίπεδο επάρκειας (3 φάση κύκλου Deming) και αποτελεσματικότητας. Διαπιστώθηκε σημαντική απόκλιση βαθμολόγησης μεταξύ των μελών εργασίας και των εργαζομένων (p-value=1,31).** Η βασικότερη διαπίστωση μέσω των απαντήσεων είναι ότι: υπάρχει ικανοποίηση και καλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας, στον τρόπο με τον οποίο η ηγεσία του φορέα δίνει μια σαφή κατεύθυνση στην οργάνωση, αναπτύσσοντας την αποστολή, το όραμα και τις αξίες της.

Προτείνονται μέτρα βελτίωσης, ως προς την οργάνωση, ανάπτυξη συστημάτων Διοίκησης επιχειρηματικής ευφυΐας(MIS),τον σαφή προκαθορισμό των μεταρρυθμιστικών διαδικασιών, την αξιοποίηση των εργαζομένων στην αναδιοργάνωση των υπηρεσιών, με σκοπό τη Διοικητική βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας λειτουργίας των απογευματινών ιατρείων του νοσοκομείου.

| ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1 | Μ/Ο Βαθμολογία μελών | Μ/Ο Βαθμολογία εργαζομένων | Φάση κύκλου ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητας (0-5) | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (<1) |
|--------------------------------------|--|----------------------------|--|------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| ΕΚΤΕΛΕΣΗ | 54,94 (3,50) | 36,50 (2,19) | σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας | 3 | | 1,31 |
| ΠΕΔΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ & ΔΡΑΣΕΙΣ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Αναθεώρηση ανά τακτά χρονικά διαστήματα της αποστολής λειτουργίας των ιατρείων, με σαφή καθορισμό της στοχοθεσίας, προκειμένου την ενδυνάμωση των σχέσεων εμπιστοσύνης και των συνθηκών επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων και του μεσαίου επιπέδου διοικητικής ιεραρχίας. Οι αξίες πρέπει να αποσαφηνιστούν σε πλαίσιο εκπαίδευσης, αναφορικά με τις αποφάσεις που πρέπει να λαμβάνονται σε συνθήκες κρίσεως. ✓ Κοινοποίηση στοχοθεσίας (στρατηγικής και επιχειρησιακής) από πλευράς της ηγεσίας στους εργαζόμενους για τη διευκόλυνση στην πραγματοποίηση του οράματος και τη βελτίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των απογευματινών ιατρείων ✓ Διαμόρφωση και ευθυγράμμιση της στρατηγικής του Υπουργείου/Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, με τους στρατηγικούς και επιχειρησιακούς σκοπούς της Διοίκησης, βάσει του ν.3230/2004/ ΦΕΚ 44/11.2.2004 περί καθιέρωσης συστήματος Διοίκησης με στόχους, μέτρηση της αποδοτικότητας και άλλες διατάξεις στον ευρύτερο δημόσιο τομέα ✓ Καθορισμός των κατάλληλων διοικητικών δομών (επίπεδα, λειτουργίες, καθήκοντα και αρμοδιότητες), όπως προκύπτουν από τον οργανισμό και τον εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας, με στόχο την αύξηση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους πολίτες ✓ Ανάπτυξη καινοτομιών και μάθησης, εξασφαλίζοντας ένα περιβάλλον ανοικτό για αποτελεσματική εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία ✓ Ανάπτυξη εφαρμογών συστημάτων επιχειρηματικής ευφυΐας (MIS) για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων, τον έλεγχο των διαδικασιών λειτουργίας των ιατρείων, καθώς και για τη δημιουργία κατάλληλων συνθηκών ομαδικής εργασίας. ✓ Πιστοποίηση διοικητικών –ιατρικών διαδικασιών ISO:9001 ή ΕΛΟΤ 1801 ✓ Δέσμευση της ηγεσίας για την εξασφάλιση της ικανοποίησης, αναγνώρισης, αυτοπραγμάτωσης, μέσα από την ενθάρρυνση παροχής κινήτρων στο προσωπικό των ιατρείων, σύμφωνα με τις αξίες και τους στόχους της ΟΛ ✓ Εξασφάλιση στους εργαζόμενους τη δυνατότητα παρακολούθησης επιμορφωτικών δράσεων, γεγονός που θα δημιουργήσει αναγνώριση, επιβράβευση των προσπαθειών μεταξύ των εργαζομένων εμπλέκοντας τους στη διαδικασία βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών, με ομοφωνία στο τι πρέπει να γίνει ✓ Συμμετοχή της πολιτικής ηγεσίας και των άλλων μετόχων στον προσδιορισμό των δημόσιων πολιτικών που είναι σημαντικές για τη βιωσιμότητα της Ολοήμερης λειτουργίας ✓ Προβολή έργου με ανάπτυξη (παραγωγή) video για τη δημόσια προβολή των απογευματινών ιατρείων μέσω των ΜΜΕ | | | | | |

| ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΕΩΝ | ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1 ^{ου} (ΗΓΕΣΙΑ) | Παρατηρήσεις |
|---|---|---|
| ΔΡΑΣΗ 1 | ✓ Διαμόρφωση και ευθυγράμμιση της στρατηγικής του Υπουργείου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με τους στρατηγικούς και επιχειρησιακούς σκοπούς της Διοίκησης. | Βάσει του ν.3230/2004/ΦΕΚ 44/11.2.2004 περί καθιέρωσης συστήματος Διοίκησης με στόχους, μέτρηση της αποδοτικότητας και άλλες διατάξεις στον ευρύτερο δημόσιο τομέα. |
| ΧΟΡΗΓΟΣ | ΣΥΝΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΓΝΑ ΚΑΤ & ΕΣΠΑ ΚΠΑ | |
| ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ | Ε. Λάππα | |
| ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ | Τμήμα Πληροφορικής και ο εκάστοτε συντονιστής ή (ες) Ολοήμερης Λειτουργίας του νοσοκομείου, ομάδα ΚΠΑ | |
| ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ | t. 213 2086 083 email: library2@kat-hosp.gr | |
| ΣΚΟΠΟΣ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Πιστοποίηση ISO:9001, ✓ Ανάπτυξη υπο-εφαρμογών συστημάτων επιχειρηματικής ευφυΐας (MIS) ✓ Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο (ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ) ✓ Ανάπτυξη υποσυστημάτων (integrated information system) | Όπ. βλ. επ./ υποκριτήριο |
| ΜΕΤΟΧΟΙ | 1 ^η ΥΠΕ Αττικής, Υπουργείου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής | |
| ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ | <ul style="list-style-type: none"> • Εφαρμογή προγράμματος ΗΔΙΚΑ (κίνησης ασθενών, κλείσιμο ραντεβού, χρεώσεις λογιστικών πράξεων, ηλ. Υποβολή παραπεμπτικών/ΕΟΠΥΥ) • Δέσμευση Διοικητή (στρατηγικοί άξονες και στόχοι 2018) | Όπ. βλ. επ./ υποκριτήριο |
| ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ | <ul style="list-style-type: none"> • Κεντρική διαχείριση με δυνατότητα πλήρους παρακολούθησης κα καταγραφής των εργασιών • Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, αυτοματοποίηση διαδικασιών για την διαχείριση Αιτημάτων ασθενών-εργαζομένων/αιτήσεων, παραγγελιών/βλαβών • Προτυποποίηση διοικητικών-ιατρικών διαδικασιών | Όπ. βλ. επ./ υποκριτήριο |
| ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ | <ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη νέου HIS για την κάλυψη των αναγκών των απογευματινών ιατρείων | |
| ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ | ΠΟΡΟΙ | |
| ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ | Το ήδη υπάρχον προσωπικό | |
| ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ | ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ ΣΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 9 ΣΥΝΟΛΙΚΑ | |
| ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ | | |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ | | |
| ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ | | |
| | | |

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 2. Στρατηγική και Προγραμματισμός

Ο τρόπος με τον οποίο η οργάνωση υλοποιεί την αποστολή της μέσω μιας συγκεκριμένης στρατηγικής προσανατολισμένης προς τις ομάδες συμφερόντων και υποστηριζόμενη από τις αναγκαίες δημόσιες πολιτικές, προγράμματα, σκοπούς, στόχους και διαδικασίες.

Υποκριτήριο 2.1.

Η οργάνωση συλλέγει πληροφορίες που σχετίζονται με τις παρούσες και μελλοντικές ανάγκες των μετόχων

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων

- ✚ Προσδιορισμός όλων των σχετικών μετόχων (πελάτες/πολίτες, εργαζόμενοι, κοινό, υπηρεσίες ελέγχου, μέσα μαζικής επικοινωνίας, προμηθευτές, Κυβερνητικές Οργανώσεις).
- ✚ Συστηματική συγκέντρωση πληροφοριών για ανάγκες και προσδοκίες των μετόχων, για σημαντικές μεταβλητές, όπως είναι οι κοινωνικές, οι οικολογικές, οι οικονομικές, οι νομικές και οι δημογραφικές εξελίξεις.
- ✚ Συχνή αξιολόγηση της ποιότητας των πληροφοριών και του τρόπου που συλλέγονται για τις ανάγκες των εμπλεκόμενων φορέων.

Β. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ**Σχετικοί εγκύκλιοι περί εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών:**

- ✓ Υπουργείο Υγείας ΒΙ. Health, Σύστημα επιχειρηματικής Ευφυΐας ΕΣΥ σε <http://bi.moh.gov.gr/application/home>
- ✓ ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΥΓΕΙΑΣ(ΕΚΕΠΥ) , έγγραφο προς Γενικό Νοσοκομείο ΚΑΤ, υπ. αρ. πρωτ. Γ.ΕΚΕΠΥ/3240-13/10/2017, θέμα: Οργανισμός Υπουργείου Υγείας –ΕΚΕΠΥ
- ✓ ΕΛΣΤΑΤ έγγραφο προς Διοικητές, Αν. Διοικητές, υπ. αρ. πρωτ. 231/9.1.2018, θέμα: συμπλήρωσης και υποβολής Στατιστικών Δελτίων, Τριμηνιαίας και Ετήσιας Έρευνας Φορέων Γενικής Κυβέρνησης, για το Δ' τρίμηνο του 2017 (201704) και το ετήσιο του 2017 9201705)
- ✓ 1η ΥΠΕ Αττικής, Δ/νση Ανάπτυξης και Προγραμματισμού, Χάρτης Υγείας, email 2/2/2018, Θέμα: Καταχώρηση στοιχείων ΒΙ Forms για το μήνα Ιανουάριο 2018.
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ, Διοικητής αίτημα προς ΗΔΙΚΑ ΑΕ Τμήμα Εφαρμογών Νοσοκομείων, Θέμα: αίτημα για ανέβασμα εφαρμογών στα συστήματα της ΗΔΙΚΑ, αρ. πρωτ. ΔΣ1082-10/11/2015.
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ Απόφαση ΔΣ ν. 15/02-08-2017 με θέμα: πιλοτική λειτουργία συστήματος ΒΙ εργαστήριου νοσοκομείου

Γ. ΒΑΘΜΟΣ -ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ/ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 2.1= 40,69

| Υποκριτήριο 2.1 | Μ/Ο Βαθμολογία μελών (0-100) | Επίπεδο δραστηριότητας (0-5) | Μ/Ο Βαθμολογία εργαζομένων | Αντιστοίχιση σε κλίμακα απαντήσεων εργαζομένων (0) | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογιών >1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογιών |
|-----------------|------------------------------|------------------------------|----------------------------|--|------------------------------------|-----------------------------------|
| ΣΥΝΟΛΟ | 40,69 (2,44) | 2 (ΕΚΤΕΛΕΣΗ) | 41,16 (2,47) | 2(ΕΚΤΕΛΕΣΗ) | | 0,47 |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 2.1, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και του υλικού τεκμηρίωσης αποδίδει τον βαθμό 40,69. Θεωρεί ότι: η συλλογή πληροφοριών γίνεται μέσα από προκαθορισμένες διαδικασίες. Για τη συστηματική συγκέντρωση των πληροφοριών απαιτείται η ανάπτυξη υποεφαρμογών στο μηχανογραφικό σύστημα ΗΔΙΚΑ (πχ. ηλεκτρονική κάρτα ασθενούς). Επίσης η αυτοματοποίηση των διαδικασιών διαχείρισης ασθενών, είναι σημαντική για την καταγραφή ποιοτικών δεικτών μέτρησης (λειτουργικών και οικονομικών δεικτών) της ΟΛ.Η συμβολή ενός υποσυστήματος ΒΙ πληροφόρησης θα βοηθήσει και στην συγκριτική αξιολόγηση των κλινικών διαδικασιών (benchmarking) του επείγοντος και με άλλα νοσοκομεία. Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει σημαντική απόκλιση (p-value=0,47).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αναλύονται τα πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία>50) σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 2.1:

| A/A | Ερώτηση | Βαθμολογία ΜΕΛΩΝ (0-100) |
|-------|---|-----------------------------|
| 2.1.1 | Σε ποιο βαθμό αναγνωρίζονται και καταγράφονται οι εμπλεκόμενοι στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης; | 68,00 |

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ-Προσδιορισμός της σειράς προτεραιοτήτων για βελτιωτικές παρεμβάσεις

- **Σχεδιασμός- προγραμματισμός εφαρμογών ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος**, με διασύνδεση με το σύστημα ΗΔΙΚΑ του νοσοκομείου σε ένα μοντέλο οργανωσιακής ανάπτυξης ποιοτικών δεικτών που πηγάζουν από τα απογευματινά ιατρεία:
 - **Για την συστηματική συγκέντρωση πληροφοριών** των ασθενών που προσέρχονται στα απογευματινά ιατρεία, τη λήψη αποφάσεων και τη διάχυση της πληροφορίας προς τη Διοίκηση, Κλινικές, Εργαστήρια, Διοικητικές Υπηρεσίες, Πληροφορική, Συντονιστές ΒΙ, Στατιστικό Επικεφαλής και τους μετόχους (ΕΛΣΤΑΤ, Υπουργείο- ΒΙ σύστημα επιχειρηματικής ευφυΐας ΕΣΥ: <http://bi.moh.gov.gr/application/home>, 1η ΥΠΕ Αττικής)
 - **Για την καταγραφή έγκυρων στοιχείων στην καρτέλα εξωτερικού ασθενούς** σε ηλεκτρονική μορφή. (βλ. αίτημα πρώην Διοικητή για ανέβασμα νέων εφαρμογών στα συστήματα της ΗΔΙΚΑ 10/11/2015, & απόσπασμα από τα πρακτικά ΔΣ ν. 15/02-08-2017 με θέμα: πιλοτική λειτουργία συστήματος ΒΙ στα εργαστήρια του νοσοκομείου)
 - **Για την αυτοματοποίηση όλων των διαδικασιών διαχείρισης εξωτερικών ασθενών** ΤΕΙ & Ολοήμερη, για τον έλεγχο τήρησης των ιατρικών πρωτοκόλλων, εξετάσεων/ασθενή, οικονομικών καταστάσεων
 - **Για την ποιοτική μέτρηση των κλινικών δράσεων** και την συγκριτική αξιολόγηση των διαδικασιών (benchmarking) και με άλλα νοσοκομεία
 - **Για τη διασφάλιση επικαιροποιημένων και ποιοτικά βελτιωμένων εισροών** στη διαδικασία λήψης κλινικών αποφάσεων, διαχείρισης κινδύνων και διευκόλυνσης της διοικητικής λειτουργίας
 - **Για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των πόρων** και το λεπτομερέστερο έλεγχο των λειτουργικών και οικονομικών μεγεθών.
- (ακολουθεί πίνακας δυνατών και αδύνατων στοιχείων υποκριτηρίου 2.1).**

Ε 1. Πίνακας Δυνατών και Αδύνατων σημείων & βαθμολόγηση Ομάδας-εργαζομένων/υποκριτήριο

| Α/Α 2.1 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ & ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙ ΣΜΟΣ | ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ | ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ | ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΥΝΑΤΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ | ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ | ΠΕΔΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΣ | ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΜΕΛΩΝ (0-100) | ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ | ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗΣ |
|--|---|------------------|--|-------------------|-------------------|--------------------------------|---------------------------|--------------------|
| 2.1 | συλλέξει πληροφορίες για τις παρούσες και τις μελλοντικές ανάγκες των μετόχων καθώς και πληροφορίες σχετικές με τη διοίκηση | ✓ | ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΔΙΚΑ (ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΙΝΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ- ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣ ΜΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ, ΧΡΕΩΣΕΙΣ ...) | | ✓ | 68,00 | 2,56 | |
| .2 | αναπτύζει την στρατηγική και τον προγραμματισμό λαμβάνοντας υπόψη τις πληροφορίες που έχουν συλλεχθεί | | | ✓ | ✓ | 32,00 | 2,32 | |
| 2.3 | αναπτύζει την στρατηγική και τον προγραμματισμό λαμβάνοντας υπόψη τις πληροφορίες που έχουν συλλεχθεί [Σε ποιο βαθμό επιδιώκεται η συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων στη τουργία τς δημόσιας οργάνωσης κατά την ανάπτυξη του στρατηγικού σχεδιασμού λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες τους; | | | ✓ | ✓ | 1,71 | 2,52 | |
| ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2.1 | | | | | | | 39,90 | |
| ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ2.1-ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΥΝΑΤΩΝ & ΑΔΥΝΑΤΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ | | | | | | | | |

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 2. Στρατηγική και Προγραμματισμός

Ο τρόπος με τον οποίο η οργάνωση υλοποιεί την αποστολή της μέσω μιας συγκεκριμένης στρατηγικής προσανατολισμένης προς τις ομάδες συμφερόντων και υποστηριζόμενη από τις αναγκαίες δημόσιες πολιτικές, προγράμματα, σκοπούς, στόχους και διαδικασίες.

Υποκριτήριο 2.2.

Η οργάνωση αναπτύσσει, αναθεωρεί και επικαιροποιεί τη στρατηγική και τον προγραμματισμό, λαμβάνοντας υπόψη τις πληροφορίες που έχουν συλλεχθεί.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων

- ✚ συμμετοχή των μετόχων στη διαδικασία της ανάπτυξης, αναθεώρησης και επικαιροποίησης της στρατηγικής και του προγραμματισμού, όπως επίσης και στη διαδικασία ιεράρχησης των προσδοκιών και αναγκών τους, βάσει του οράματος της οργάνωσης, καθώς και με τις δράσεις κινδύνου.
- ✚ ανάλυση των κινδύνων και ευκαιριών και επισήμανση κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας μέσω της συστηματικής αξιολόγησης των παραγόντων που ανήκουν στο περιβάλλον της οργάνωσης (συμπεριλαμβανομένων των πολιτικών αλλαγών).
- ✚ Συμμετοχή εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της δημόσιας οργάνωσης κατά την ανάπτυξη του σχεδιασμού, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες τους.
- ✚ Αξιολόγηση ασκούμενων καθηκόντων από τους υπαλλήλους, σε σχέση με τα αποτελέσματα και τις επιπτώσεις τους.
- ✚ εξισορρόπηση τόσο μεταξύ των έργων και πόρων όσο και μεταξύ μακροπρόθεσμων και βραχυπρόθεσμων πιέσεων σε σχέση με τις απαιτήσεις των μετόχων.
- ✚ Βαθμός ανάπτυξης της πολιτικής για την κοινωνική ευθύνη και ενσωμάτωση στην στρατηγική και προγραμματισμό.

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

Σχετικές Αποφάσεις της Διοικητικής ιεραρχίας για την αναθεώρηση και επικαιροποίηση των αναγκών λειτουργίας του τμήματος, με στόχο την ένταξη στον σχεδιασμό νέων υπηρεσιών:

- ✓ Επιτροπή Διαχείρισης Αποβλήτων Υγειονομικής Μονάδας (υπ' αριθ. 441/8.6.2017, Απόφαση του Διοικητή του Γ.Ν.Α. ΚΑΤ), όπως ορίζεται από την κείμενη νομοθεσία & την Κ.Υ.Α. οικ. 146163 'Μέτρα για τη Διαχείριση Αποβλήτων Υγειονομικών Μονάδων' (Φ.Ε.Κ. 1537', 8.5.2012, τ. Β').
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ, Απόφαση Διοικητή, υπ. αριθμ. Α.Π : 1253/16.12-2016. Θέμα: Επιτροπή αξιολόγησης προσφορών υπηρεσιών διαχείρισης ιατρικών αποβλήτων.
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ- Προμήθεια ηλεκτρονικών υπολογιστών και εκτυπωτών για την έναρξη ηλεκτρονικής συνταγογράφησης στα ΤΕΠ & ΤΕΙ. Έγκριση σκοπιμότητας και πίστωσης (ΑΠ ΔΣ 195/26-02-2016)
- ✓ Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής, Απόφαση αρ. πρωτ. Οικ. 33312/2012. Θέμα: Ειδικό Εθνικό Σχέδιο Διαχείρισης Επικίνδυνων Αποβλήτων Υγειονομικών Μονάδων (ΕΣΔΕΑΑΥΜ).

Γ. ΒΑΘΜΟΣ -ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 2.2=26,50

| Υποκρ/ριο2.2 | Μ/0 Βαθμολογία Μελών (0-100) | Φάση κύκλου ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητας (0-5) | Βαθμολογία Εργαζομένων | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών |
|---------------|------------------------------|-----------------------|------------------------------|------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| ΣΥΝΟΛΟ | 26,50 (1,57) | ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ | 1 | 34,16 (2,05) | | -0,48 |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 2.3, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και του υλικού τεκμηρίωσης αποδίδει τον βαθμό 26,50. Θεωρεί ότι: είναι σε φάση προγραμματισμού και ανάπτυξης της στρατηγικής, χωρίς επικαιροποίηση των αναγκών λειτουργίας των ιατρείων. Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει σημαντική απόκλιση, παρότι η ομάδα εργασίας, (p-value=-0,48).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Δεν διαπιστώθηκαν πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία Μελών εφαρμογής>50) σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 2.2.

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ-Προσδιορισμός της σειράς προτεραιοτήτων για βελτιωτικές παρεμβάσεις

- **Προγραμματισμός/σχεδιασμός λαμβάνοντας** τα δεδομένα που πηγάζουν από το σύστημα διαχείρισης ασθενών, για τη συστηματική αξιολόγηση των υφιστάμενων εργασιών σε επίπεδο εκρών και ποιοτικών αποτελεσμάτων, και για την καθοδήγηση των υφισταμένων στην επίτευξη των σκοπών της Διοίκησης.
- **Συντονισμός και εναρμόνιση όλων των παραγωγικών πόρων** (ανθρώπινων, υλικών, τεχνικών) για να επιτευχθούν τα προσδοκώμενα αποτελέσματα, βάσει των προτεραιοτήτων.

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 2. Στρατηγική και Προγραμματισμός

Ο τρόπος με τον οποίο η οργάνωση υλοποιεί την αποστολή της μέσω μιας συγκεκριμένης στρατηγικής προσανατολισμένης προς τις ομάδες συμφερόντων και υποστηριζόμενη από τις αναγκαίες δημόσιες πολιτικές, προγράμματα, σκοπούς, στόχους και διαδικασίες.

Υποκριτήριο 2.3.

Η οργάνωση εφαρμόζει τη στρατηγική και τον προγραμματισμό σε όλη την έκτασή της και να την αναθεωρεί σε τακτική βάση.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων

- ✚ Εφαρμογή της στρατηγικής και του προγραμματισμού κατόπιν συμφωνίας θέτοντας προτεραιότητες και προσδιορίζοντας το κατάλληλο χρονοδιάγραμμα και την ανάλογη οργανωτική δομή.
- ✚ Μετατροπή της στρατηγικής και των επιχειρησιακών στόχων μιας δημόσιας οργάνωσης σε προγράμματα και έργα και σύνδεση αυτών με τις κύριες διοικητικές διαδικασίες.
- ✚ Ανάπτυξη των εσωτερικών διαύλων επικοινωνίας ώστε να διαδοθούν οι σκοποί, τα προγράμματα και τα έργα της δημόσιας οργάνωσης.
- ✚ Ανάπτυξη και εφαρμογή μεθόδων μέτρησης της απόδοσης της δημόσιας οργάνωσης σε όλα τα επίπεδα.
- ✚ Συγκρότηση και παρακολούθηση συμβουλευτικών οργάνων διοίκησης (π.χ. Συμβούλιο Δημόσιας Πολιτικής, κλπ.).

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

Σχετικές Αποφάσεις της Διοικητικής ιεραρχίας για την αναθεώρηση και επικαιροποίηση των αναγκών λειτουργίας του τμήματος, με στόχο την ένταξη στον σχεδιασμό νέων υπηρεσιών:

- ΓΝΑ ΚΑΤ- Εισήγηση προς το ΔΣ του νοσοκομείου από συντονίστρια της ΟΛ. Θέμα: ένταξη σε πρόγραμμα επιχειρησιακής ευφυΐας πιλοτικά.
- ΓΝΑ ΚΑΤ- Προμήθεια ηλεκτρονικών υπολογιστών και εκτυπωτών για την έναρξη ηλεκτρονικής συνταγογράφησης στα ΤΕΠ & ΤΕΙ. Έγκριση σκοπιμότητας και πίστωσης (ΑΠ ΔΣ 195/26-02-2016).

Γ. ΒΑΘΜΟΣ –ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ2.3= 48,31

Προγραμματίζεται και εφαρμόζεται ένα σχέδιο δράσης

| Υποκρ/ριο | Μ/Ο Βαθμολογία Μελών (0-100) | Φάση κύκλου ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητας (0-5) | Βαθμολογία Εργαζομένων | Σημαντική Απόκλιση Βαθμολογιών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογιών |
|---------------|------------------------------|-----------------------|------------------------------|------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| 2.3 | | | | | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | 48,31 (2,42) | ΕΚΤΕΛΕΣΗ | 2 | 32,16 (1,93) | | 0,49 |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 2.3, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και του υλικού τεκμηρίωσης θεωρεί ότι: είναι σε φάση προγραμματισμού και ανάπτυξης της στρατηγικής για ένα σύνολο σχεδιασμένων δραστηριοτήτων σε κεντρικό επίπεδο του νοσοκομείου. Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει σημαντική απόκλιση (p-value=0,49).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αναλύονται τα πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία Μελών εφαρμογής>50) σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου2.3.Αναφέρεται ότι η υπάρχουσα εφαρμογή του συστήματος ΗΔΙΚΑ, θα μπορούσε να συμβάλει, με την ανάπτυξη επιπλέον υποεφαρμογών (δράσεις), στην μέτρηση και αξιολόγηση της αποδοτικότητας, της αποτελεσματικότητας λειτουργίας των απογευματινών ιατρείων του νοσοκομείου.

| Α/Α Υποκριτήριο 2.3 | Ερωτήματα | Βαθμολογία ΜΕΛΩΝ (0-100) |
|--|---|--------------------------------|
| 2.3.3 | Σε ποιο βαθμό οι στρατηγικοί και οι επιχειρησιακοί στόχοι υλοποιούνται με συστηματικό σχεδιασμό και ανάθεση ευθυνών και καθηκόντων στις αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες και τους εργαζόμενους; | 5,71 |
| 2.3.5 | Σε ποιο βαθμό αξιολογείται η ανάγκη για την αναθεώρηση του στρατηγικού και επιχειρησιακού σχεδιασμού καθώς και για την αναδιοργάνωση της δημόσιας διοίκησης; | 5,14 |
| <p>Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ Προσδιορισμός της σειράς προτεραιοτήτων για βελτιωτικές παρεμβάσεις</p> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Υλοποίηση σχετικών αποφάσεων για οργανωμένη παροχή υπηρεσιών, μέσα από τον καθορισμό προτεραιοτήτων, όπως (η Διασύνδεση του υποσυστήματος IS των απογευματινών ιατρείων με τα ΤΕΙ, εργαστήρια, και τις διοικητικές υπηρεσίες του νοσοκομείου, που θα επιτρέπει την αυτοματοποιημένη συλλογή ποσοτικών και ποιοτικών δεικτών για την έκβαση και των στατιστικών αναφορών). - Ανάπτυξη και εφαρμογή ολοκληρωμένων συστημάτων για την μέτρηση, αξιολόγηση της απόδοσης λειτουργίας ΟΛ. - Διασφάλιση της αποτελεσματικής επικοινωνίας για τους σκοπούς και τους στόχους στους εμπλεκόμενους, προκειμένου να εξασφαλίζεται μια αποτελεσματική και ομοιόμορφη εφαρμογή της στρατηγικής. | | |

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 2. Στρατηγική και Προγραμματισμός

Ο τρόπος με τον οποίο η οργάνωση υλοποιεί την αποστολή της μέσω μιας συγκεκριμένης στρατηγικής προσανατολισμένης προς τις ομάδες συμφερόντων και υποστηριζόμενη από τις αναγκαίες δημόσιες πολιτικές, προγράμματα, σκοπούς, στόχους και διαδικασίες.

Υποκριτήριο 2.4.

Η οργάνωση σχεδιάζει, εφαρμόζει και επικαιροποιεί το πρόγραμμα για την καινοτομία και την αλλαγή.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων

- ✚ Εφαρμογή μιας νέας οργανωτικής κουλτούρας για καινοτομία, με έμφαση στην επιμόρφωση, τη συγκριτική μέτρηση ικανοτήτων και επιδόσεων και τα εργαστήρια μάθησης
- ✚ Ανάγκες για αλλαγή και προσαρμογή στις απαιτήσεις του επιχειρησιακού περιβάλλοντος, και σχεδιασμός ανάλογων δράσεων σε συνεργασία με τους εμπλεκόμενους φορείς στην λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης
- ✚ Εφαρμογή κάποιου συστήματος διοίκησης αλλαγών και καινοτόμων
- ✚ Εξασφάλιση απαραίτητων πόρων για την υλοποίηση των αλλαγών που σχεδιάζονται
- ✚ Προώθηση η χρήση εργαλείων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και να ενισχυθεί η διαφάνεια και η αλληλεπίδραση οργάνωσης πολίτη / πελάτη.

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ EC (2016) m.Health sub-group Report on national Mhealth strategies (<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/mhealth-subgroup-outlines-set-actions>)
- ✓ WHO (2016) Regional Office for Europe From Innovation to implementation-E-Health in the WHO European Region(<http://www.euro.who.int/en/publications/abstracts/from-innovation-to-implementation-ehealth-in-the-who-european-region-2016>)
- ✓ Υπουργείο Υγείας ΒΙ. Health, Σύστημα επιχειρηματικής Ευφυΐας ΕΣΥ σε <http://bi.moh.gov.gr/application/home>
- ✓ Υπουργείο Υγείας, έγγραφο προς τα Νοσοκομεία της 1^{ης} ΥΠΕ Αττικής, αρ. πρωτ. 18747/17-7-2013, θέμα: επιπλέον οδηγίες για τον τρόπο συμπλήρωσης στοιχείων κίνησης και προσωπικού στο ESY.net.
- ✓ ΕΛΣΤΑΤ έγγραφο προς Διοικητές, Αν. Διοικητές, υπ. αρ. πρωτ. 231/9.1.2018, θέμα: συμπλήρωσης και υποβολής Στατιστικών Δελτίων, Τριμηνιαίας και Ετήσιας Έρευνας Φορέων Γενικής Κυβέρνησης, για το Δ' τρίμηνο του 2017 (201704) και το ετήσιο του 2017(9201705)
- ✓ 1η ΥΠΕ Αττικής, Δ/ση Ανάπτυξης και Προγραμματισμού, Χάρτης Υγείας, email 2/2/2018, θέμα: Καταχώρηση στοιχείων BI Forms για το μήνα Ιανουάριο 2018.
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ, Διοικητής αίτημα προς ΗΔΙΚΑ ΑΕ Τμήμα Εφαρμογών Νοσοκομείων, θέμα: αίτημα για ανέβασμα εφαρμογών στα συστήματα της ΗΔΙΚΑ, αρ. πρωτ. ΔΣ1082-10/11/2015.
- ✓ Υπουργείο Υγείας, έγγραφο προ Διοικητές, Αν. Διοικητές, υπ. αρ. πρωτ. ΟΙΚ4418/13.1.2011, θέμα: περαιτέρω οδηγίες για την έγκριση και αξιόπιστη μηνιαία ηλεκτρονική αναφορά οικονομικών και άλλων στοιχείων στην κεντρική πλατφόρμα του ΥΥΚΑ.

Γ. ΒΑΘΜΟΣ -ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 2.4= 34,89

Προγραμματίζεται και εφαρμόζεται ένα σχέδιο δράσης

| Υποκρ/ριο 2.4. | Μ/Ο Βαθμολογία Μελών (0-100) | Μ/Ο Ααντιστοιχιση μελών | Φάση κύκλου ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητας (-5) | Βαθμολογία Εργαζομένων | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών |
|----------------|------------------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------------|------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| ΣΥΝΟΛΟ | 34,89 | 1,74 | ΕΚΤΕΛΕΣΗ | 2 | 1,75 (35,09) | | -0,01 |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ, διαπίστωσε σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 2.4, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και του υλικού τεκμηρίωσης αποδίδει τον βαθμό 34,89. Θεωρεί ότι: είναι σε φάση εκτέλεσης συγκεκριμένων δράσεων. Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει σημαντική απόκλιση, (p -value=0,01).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Δεν διαπιστώθηκαν πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία Μελών εφαρμογής > 50) σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 2.4.

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- **Εκσυγχρονισμός και εφαρμογή καινοτομίας** για την εξασφάλιση της ανάπτυξης ενός αποδοτικού συστήματος ολικής ποιότητας.
- **Εξασφάλιση της διαθεσιμότητας των απαιτούμενων πόρων** για τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών λειτουργίας των απογευματινών ιατρείων.
- **Ανάπτυξη μιας νέας οργανωσιακής κουλτούρας** για τις νέες μεθόδους διαχείρισης προγραμμάτων εργασίας, μέσω της επιμόρφωσης, της συγκριτικής μάθησης και της δημιουργίας εργαστηρίων μάθησης, σε σχέση με τη χρήση εργαλείων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους εργαζόμενους.

ΓΕΝΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2^{ΟΥ} (ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ) = 37,40**ΦΑΣΗ 2 (ΕΚΤΕΛΕΣΗ)**

Η ομάδα αυτοαξιολόγησης από το σύνολο των απαντήσεων των μελών και των εργαζομένων, αποδίδει στο κριτήριο (2) το συνολικό βαθμό 38,89 (CAF classical scoring). Στο σύνολο των υποκριτηρίων που εξετάσθηκαν διαπιστώθηκε **σχετική ικανοποίηση λειτουργίας και μέτριο επίπεδο επάρκειας (2 φάση κύκλου Deming) και αποτελεσματικότητας, χωρίς σημαντική απόκλιση βαθμολόγησης μεταξύ των μελών εργασίας και των εργαζομένων (p-value=0,06)**. Ειδικότερα, η βασικότερη διαπίστωση της ομάδας αξιολόγησης είναι ότι: στο σύνολο των υποκριτηρίων που εξετάζονται διαπιστώθηκε σχετική ικανοποίηση με **μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας**, στον τρόπο συλλογής πληροφοριών για τις παρούσες και τις μελλοντικές ανάγκες των μετόχων, καθώς και πληροφορίες σχετικές με την οργανωτική απόδοση, στην αναθεώρηση των πρακτικών λειτουργίας με εφαρμογή προγραμμάτων καινοτομίας των ιατρείων **χωρίς σημαντική απόκλιση βαθμολόγησης μεταξύ των μελών και των εργαζομένων**.

Προτείνονται μέτρα βελτίωσης, **ως προς την ανάπτυξη στρατηγικής και προγραμματισμού**, για την παροχή υπηρεσιών σε κάθε οργανωτικό επίπεδο, λαμβάνοντας υπόψη τις πληροφορίες που συλλέγονται από τη λειτουργία των ιατρείων, προκειμένου να ανταποκριθεί στις προσδοκίες των ασθενών καθώς και να διασφαλίζει την ποιότητα και την ορθή διαθεσιμότητα των υπηρεσιών με διαφάνεια.

| ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2 | Μ/Ο Βαθμολογία α μελών | Μ/Ο Βαθμολογία εργαζομένων | Φάση κύκλου ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητας DEMING (0-5) | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (<1) |
|--------------------------------------|--|----------------------------|--|-------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| ΕΚΤΕΛΕΣΗ | 37,40 (1,76) | 1,64 | σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας | 2 ΕΚΤΕΛΕΣΗ | | 0,06 |
| ΠΕΔΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ & ΔΡΑΣΕΙΣ | <p><i>Σχεδιασμός- προγραμματισμός εφαρμογών ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος, με διασύνδεση με το σύστημα ΗΔΙΚΑ του νοσοκομείου σε ένα μοντέλο οργανωσιακής ανάπτυξης νέων μεθόδων διαχείρισης των πληροφοριών δεικτών που πηγάζουν από τα απογευματινά ιατρεία, που να έχουν υψηλότερη προστιθέμενη αξία προς τον ασθενή και τον εργαζόμενο:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Για τη συστηματική συγκέντρωση πληροφοριών των ασθενών που προσέρχονται στα απογευματινά ιατρεία, τη λήψη αποφάσεων και τη διάχυση της πληροφορίας προς τη Διοίκηση, Κλινικές, Εργαστήρια, Διοικητικές Υπηρεσίες, Πληροφορική, Συντονιστές ΒΙ, Στατιστικό Επικεφαλή και τους μετόχους (ΕΛΣΤΑΤ, Υπουργείο- ΒΙ σύστημα επιχειρηματικής ευφυΐας ΕΣΥ: http://bi.moh.gov.gr/application/home, 1η ΥΠΕ Αττικής.), ✓ Για την καταγραφή έγκυρων στοιχείων στην καρτέλα εξωτερικού ασθενούς σε ηλεκτρονική μορφή. (βλ. αίτημα πρώην Διοικητή για ανέβασμα νέων εφαρμογών στα συστήματα της ΗΔΙΚΑ 10/11/2015, & απόσπασμα από τα πρακτικά ΔΣ ν. 15/02-08-2017 με θέμα: πιλοτική λειτουργία συστήματος ΒΙ στα εργαστήρια του νοσοκομείου) ✓ Για την συνολική αυτοματοποίηση όλων των διαδικασιών διαχείρισης εξωτερικών ασθενών ΤΕΙ & Ολοήμερη, ✓ Για τον έλεγχο τήρησης των ιατρικών πρωτοκόλλων, εξετάσεων/ασθενή, οικονομικών καταστάσεων ✓ Για την ποιοτική μέτρηση των κλινικών δράσεων και την συγκριτική αξιολόγηση των διαδικασιών (Benchmarking) και με άλλα νοσοκομεία ✓ Για τη διασφάλιση επικαιροποιημένων και ποιοτικά βελτιωμένων εισροών στη διαδικασία λήψης κλινικών αποφάσεων, διαχείρισης κινδύνων και διευκόλυνσης της διοικητικής λειτουργίας ✓ Για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των πόρων και το λεπτομερέστερο έλεγχο των λειτουργικών και οικονομικών μεγεθών. ✓ Για την εξασφάλιση της διαθεσιμότητας των απαιτούμενων πόρων για τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών λειτουργίας των απογευματινών ιατρείων ✓ Για την συστηματική αξιολόγηση των υφιστάμενων εργασιών σε επίπεδο εκροών και ποιοτικών αποτελεσμάτων ✓ Για τον Εκσυγχρονισμό, εφαρμογή καινοτομίας και την αλλαγή στην ανάπτυξη ενός αποδοτικού συστήματος ολικής ποιότητας ✓ Για την ανάπτυξη μιας νέας οργανωσιακής κουλτούρας για τις νέες μεθόδους διαχείρισης προγραμμάτων εργασίας, μέσω της επιμόρφωσης, της συγκριτικής μάθησης και της δημιουργίας εργαστηρίων μάθησης, σε σχέση με τη χρήση εργαλείων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους εργαζόμενους | | | | | |

| ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2 ^{ου} | | Παρατηρήσεις |
|--|--|---|
| ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΕΩΝ | (ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ) | |
| ΔΡΑΣΗ 2 ^{ου} | Ανάπτυξη υποεφαρμογών MIS - Αυτοματοποίηση διοικητικών διαδικασιών διαχείρισης εξωτερικών ασθενών | |
| ΧΟΡΗΓΟΣ | Γ.Ν.Α. ΚΑΤ & ΕΣΠΑ | |
| ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ | ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ | |
| ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ | ΟΜΑΔΑ ΚΠΑ | |
| ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ | t. 2132086 080 email: itapog@kat-hosp.gr , a.moularakis@kat-hosp.gr | |
| ΣΚΟΠΟΣ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ συστηματική ηλεκτρονική καταγραφή πληροφοριών των ασθενών που προσέρχονται στα απογευματινά ιατρεία, για τη λήψη αποφάσεων και τη διάχυση της πληροφορίας προς τη Γραμματεία, Κλινικές, Εργαστήρια, Διοικητικές Υπηρεσίες, Πληροφορική, Συντονιστές ΒΙ, Στατιστικό Επικεφαλή και τους μετόχους ✓ αυτοματοποίηση όλων των διαδικασιών διαχείρισης εξωτερικών ασθενών ΤΕΙ & Ολοήμερη, σε επίπεδο παρακολούθησης και διαχείρισης ✓ έναρξη ηλεκτρονικού συστήματος καταγραφής των ιατρικών πράξεων και εξετάσεων (ηλεκτρονικά παραπεμπτικά, παραγγελία κλινικών και παρακλινικών εξετάσεων) σε εξωτερικούς ασθενούς ΤΕΙ & ΟΛ. Μέχρι σήμερα παράγονται έντυπες καρτέλες. ✓ εξασφάλιση έγκυρων στατιστικών στοιχείων λειτουργίας στους μετόχους (ΕΛΣΤΑΤ, 1^η ΥΠΕ, ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ, ΚΕΕΛΠΝΟ, ΕΚΑΒ) ✓ διασφάλιση της πρόσβασης από τη Διοικητική ιεραρχία σε έγκυρα στοιχεία λειτουργικότητας και αποδοτικότητας των ιατρείων | Βλ. επίσης στην σ. γενικού βαθμού κριτηρίου 2 ^{ου} . |
| ΜΕΤΟΧΟΙ | 1 ^η ΥΠΕ ΑΤΤΙΚΗΣ, ΗΔΙΚΑ, ΕΛΣΤΑΤ, ΚΕΕΛΠΝΟ, ΕΚΑΒ | |
| ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ | ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΔΙΚΑ | Βλ. όπ./υποκριτήριο |
| ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ | Σύστημα καταγραφής εξωτερικών ασθενών (HIS) | Βλ. όπ./Κριτήριο |
| ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ | Ανάπτυξη υποεφαρμογής νοσηλευτικής κίνησης τους συστήματος ΗΔΙΚΑ | |
| ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ | Δεν υφίσταστε τεχνική υποστήριξη από τον οργανισμό ΗΔΙΚΑ | |
| ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ | Δεν απαιτούνται | |
| ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ | Συνολικά βλ. κριτήριο 9 | |
| ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ | | |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ | Εξαρτάται από τις τελικές αποφάσεις της Διοίκησης | |
| ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ | Εκτιμάται η μετάβαση από το έντυπο σε ηλεκτρονική μορφή θα ολοκληρωθεί σε 2 μήνες | |
| | | |

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 3. Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Ο τρόπος με τον οποίο η οργάνωση διαχειρίζεται, αναπτύσσει, απελευθερώνει τις γνώσεις και όλες τις δυνατότητες του προσωπικού της σε επίπεδο ατόμου, ομάδας και υπηρεσίας, και σχεδιάζει τις δράσεις αυτές προκειμένου να υποστηρίξει την πολιτική, τη στρατηγική της και την αποτελεσματική λειτουργία του προσωπικού της.

Υποκριτήριο 3.1.

Η οργάνωση προγραμματίζει, διοικεί και βελτιώνει το ανθρώπινο δυναμικό σε σχέση με τη στρατηγική και τον προγραμματισμό

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων

- ✚ Ανάπτυξη και γνωστοποίηση της πολιτικής για το ανθρώπινο δυναμικό που βασίζεται στη στρατηγική και τον προγραμματισμό της δημόσιας οργάνωσης.
- ✚ Ανάλυση κατά τακτά χρονικά διαστήματα των τρεχουσών και μελλοντικών αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό συνεκτιμώντας τις ανάγκες και τις προσδοκίες των μετοχών.
- ✚ Ανάπτυξη και συμφωνία για μια σαφή πολιτική που περιλαμβάνει αντικειμενικά κριτήρια όσον αφορά τις προσλήψεις, τις προαγωγές, τις αμοιβές και την ανάθεση των διοικητικών καθηκόντων (π.χ. δικαίωμα υπογραφής).
- ✚ Εναρμόνιση των περιγραφών καθηκόντων με τα σχέδια πρόσληψης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.
- ✚ Καθορισμός των διοικητικών και ηγετικών ικανοτήτων που απαιτούνται από τα διευθυντικά στελέχη, κατά την πρόσληψη προσωπικού.
- ✚ Εξασφάλιση καλών συνθηκών εργασίας στη δημόσια οργάνωση.
- ✚ Διαχείριση των προσλήψεων και της επαγγελματικής ανάπτυξης σε σχέση με την αξιοκρατία και τις ίσες ευκαιρίες στην απασχόληση (π.χ. φύλο, αναπηρία, φυλή και θρησκεία).
- ✚ Μέριμνα για τις προσωπικές ανάγκες των ατόμων με ειδικές δεξιότητες και τις ανάγκες τους σε εξοπλισμό.
- ✚ Λαμβάνεται υπόψη η εξισορρόπηση μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής των υπαλλήλων

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- Ισχύουσα νομοθεσία Ολοήμερης Λειτουργίας Νοσοκομείων του ΕΣΥ (ΦΕΚ Α 129/03-08-2010).
- ΓΝΑ ΚΑΤ-Εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας των απογευματινών ιατρείων Π.Δ. 318/1992.
- Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Ν. 4369/2016. Θέμα: Αξιολόγηση Προϊσταμένων από τους υφιστάμενους.
- Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Π.Δ. 50/2001 (ΦΕΚ 39Α'), όπως τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε με τα Π.Δ/τα 347/2003 (315Α'), 44/2005 (63Α'), 116/2006 (115Α') και 146/2007 (185Α'), καθώς και με τους Ν. 4115/2013 (24Α') και 4148/2013 (99Α'). Θέμα: Κωδικοποίηση προσοντολόγιο δημοσίων υπαλλήλων.
- Εγκύκλιος ΔΙΠΑΑΔ/ΠΡΟΣ/οικ.42334/8-2-2017 (ΑΔΑ:6ΖΕΗ465ΧΘΨ-0ΛΓ). Θέμα: περιγράμματα θέσεων εργασίας.
- ΓΝΑ ΚΑΤ, Τμήμα Προσωπικού. Θέμα: καθορισμός θέσεων για κάλυψη αναγκών του νοσοκομείου με εσωτερικές μετατάξεις (ΑΠ ΔΣ 482/31/5/2018).
- ΓΝΑ ΚΑΤ, Κατανομή ωρών απογευματινής υπερωριακής, νυκτερινής και εξαιρεσιμων ημερών εργασίας του μόνιμου προσωπικού (ΑΠ ΔΣ 482/31/5/2018).

Γ. ΒΑΘΜΟΣ -ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 3.1= 47,22

Προγραμματίζεται, εφαρμόζεται και επιθεωρείται ένα σχέδιο δράσης.

| Υποκρ/ριο 3.1. | Μ/Ο Βαθμολογία Μελών (0-100) | Μ/Ο Βαθμολογία μελών (0-5) | Φάση κύκλου ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητας (0-5) | Βαθμολογία Εργαζομένων | Σημαντική Απόκλιση Βαθμολογιών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογιών |
|----------------|------------------------------|----------------------------|-----------------------|------------------------------|------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| ΣΝΟΛΟ | 47,22 | 2,36 | 2 | ΕΚΤΕΛΕΣΗ | 1,73 (34,61) | | 0,63 |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 3.1, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming, θεωρεί ότι: υπάρχει προγραμματισμός βασισμένος στις τρέχουσες ανάγκες του τμήματος, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες κάλυψης των εργαζομένων και των μετόχων, με προτεραιότητα τις ανάγκες των ασθενών. Είναι σε φάση εκτέλεσης της στρατηγικής και του προγραμματισμού, μέσα από τον καθορισμό των προτεραιοτήτων, τον προσδιορισμό χρονοδιαγραμμάτων. Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει σημαντική απόκλιση ($p\text{-value}=0,63$).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αναλύονται τα πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία Μελών εφαρμογής >50) σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 3.1:

| A/α | Ερωτήματα | Βαθμολογία ΜΕΛΩΝ (0-100) |
|-------|---|-----------------------------|
| 3.1.1 | Σε ποιο βαθμό αναλύονται οι υφιστάμενες και οι μελλοντικές ανάγκες σε ανθρώπινους πόρους λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των εμπλεκόμενων στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης; | 52,29 |
| 3.1.2 | Σε ποιο βαθμό η πολιτική για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού λαμβάνει υπόψη μελλοντικές αρμοδιότητες και κοινωνικά κριτήρια; | 60,00 |
| 3.1.3 | Σε ποιο βαθμό εφαρμόζονται αντικειμενικά κριτήρια σχετικά με τις προσλήψεις, προαγωγές, αμοιβές, επιβραβεύσεις και κατανομή διοικητικών λειτουργιών; | 65,86 |
| 3.1.4 | Σε ποιο βαθμό διασφαλίζεται η επάρκεια του κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού ώστε να επιτυγχάνεται η αποστολή της οργάνωσης και η εξισορρόπηση καθηκόντων και αρμοδιοτήτων; | 59,43 |
| 3.1.7 | Σε ποιο βαθμό παρέχεται η απαραίτητη κατάρτιση και το απαραίτητο πλαίσιο εργασίας στο ανθρώπινο δυναμικό που ασχολείται με την ανάπτυξη και τη λειτουργία υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και υπηρεσιών δικτύου; | 52,86 |

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Σχεδιασμός περιγραμμάτων εργασίας, για τον καθορισμό των καθηκόντων/ειδικότητα στελέχωσης των απογευματινών ιατρείων
- Αξιολόγηση των προϊστάμενων και των εργαζομένων, όπως ορίζεται από την ισχύουσα εγκύκλιο του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης.

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 3. Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Ο τρόπος με τον οποίο η οργάνωση διαχειρίζεται, αναπτύσσει, απελευθερώνει τις γνώσεις και όλες τις δυνατότητες του προσωπικού της σε επίπεδο ατόμου, ομάδας και υπηρεσίας, και σχεδιάζει τις δράσεις αυτές προκειμένου να υποστηρίξει την πολιτική, τη στρατηγική της και την αποτελεσματική λειτουργία του προσωπικού της.

Υποκριτήριο 3.2.

Η οργάνωση προσδιορίζει, αναπτύσσει και χρησιμοποιεί τις ικανότητες των υπαλλήλων εναρμονίζοντας άτομα και ομάδες με τους σκοπούς και στόχους της οργάνωσης.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων

- ✚ Προσδιορισμός των ικανοτήτων, γνώσεων και της συμπεριφοράς των ατόμων και της οργάνωσης.
- ✚ Διαμόρφωση και γνωστοποίηση ενός προγράμματος κατάρτισης που θα βασίζεται στις τρέχουσες και μελλοντικές υπηρεσιακές και ατομικές ανάγκες (π.χ. είτε υποχρεωτικά είτε εθελοντικά).
- ✚ Σχεδιασμός επιμόρφωσης και εξέλιξης των υπαλλήλων ύστερα από συμφωνία με το προσωπικό.
- ✚ Ανάπτυξη των ηγετικών ικανοτήτων σε όλη την οργάνωση.
- ✚ Υποστήριξη και βοήθεια προς τους νέους υπαλλήλους (μέσω της καθοδήγησης από έμπειρους εργαζομένους και διδασκαλία).
- ✚ Προώθηση της εσωτερικής και εξωτερικής κινητικότητας των υπαλλήλων.
- ✚ Ανάπτυξη και προώθηση σύγχρονων μεθόδων κατάρτισης (π.χ. με πολυμέσα, κατάρτιση στο χώρο εργασίας και ηλεκτρονική μάθηση).
- ✚ Διαχείριση και παρακολούθηση των γενικών και ατομικών προγραμμάτων κατάρτισης.
- ✚ Ανάπτυξη και βελτίωση των διαπροσωπικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων στις σχέσεις του με τους πελάτες-πολίτες.
- ✚ Παρακολούθηση του ποσοστού των πόρων που διατίθενται για επιμόρφωση.

Β. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ Εκπαιδευτικά προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης (ΙΝΕΠ) που διεξάγονται και στο νοσοκομείο.
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ σχετικές αποφάσεις εσωτ. – εξωτ. κινητικότητας εργαζομένων.

Γ. ΒΑΘΜΟΣ -ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3.2= 47,39

Προγραμματίζεται, εφαρμόζεται και επιθεωρείται ένα σχέδιο δράσης.

| Υποκρ/ριο 3.2. | Μ/Ο Βαθμολογία Μελών (0-100) | Αντιστοίχιση μετώ | Φάση κύκλου ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητας (0-5) | Βαθμολογία Εργαζομένων | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών |
|----------------|------------------------------|-------------------|-----------------------|------------------------------|------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| ΣΥΝΟΛΟ | 47,39 | 2,37 | ΕΚΤΕΛΕΣΗ | 2 | 2,05 (40,9) | | 0,3 |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 3.2, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και του υλικού τεκμηρίωσης θεωρεί ότι: υπάρχει προγραμματισμός για την διαμόρφωση σύγχρονων προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης, λαμβάνοντας υπόψη τις τρέχουσες ανάγκες κάλυψης των εργαζομένων. Είναι σε φάση εκτέλεσης της στρατηγικής και του προγραμματισμού ενεργοποίησης των ικανοτήτων και δεξιοτήτων των εργαζομένων, με σκοπό την επίτευξη των στόχων λειτουργίας των ιατρείων, μέσα από τον καθορισμό των προτεραιοτήτων και τον προσδιορισμό χρονοδιαγραμμάτων. Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει σημαντική απόκλιση, (p -value=0,32).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αναλύονται τα πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία Μελών εφαρμογής>50) σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 3.2:

| A/α | Ερωτήματα | Βαθμολογία ΜΕΛΩΝ (0-100) |
|---|---|-----------------------------|
| 3.2.1 | Σε ποιο βαθμό αναγνωρίζονται οι απαιτούμενες ικανότητες, γνώσεις και δεξιότητες σε ατομικό και οργανωσιακό επίπεδο; | 52,00 |
| 3.2.2 | Σε ποιο βαθμό δημιουργείται συμφωνημένη πολιτική ανάπτυξης δεξιοτήτων σε ατομικό και οργανωσιακό επίπεδο, λαμβάνοντας υπόψη ειδικές περιπτώσεις; | 62,14 |
| 3.2.3 | [Σε ποιο βαθμό επιδιώκεται η διαμόρφωση σύγχρονων προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης των υπαλλήλων της Δημόσιας Οργάνωσης με βάση τις υπάρχουσες και μελλοντικές υπηρεσιακές και ατομικές ανάγκες του προσωπικού; | 57,43 |
| 3.2.4 | Σε ποιο βαθμό οι παλαιότεροι υπάλληλοι ή και προϊστάμενοι της Δημόσιας Οργάνωσης βοηθούν ή καθοδηγούν τους νεότερους για την αποτελεσματική εκπλήρωση των καθηκόντων τους; | 52,29 |
| 3.2.5 | Σε ποιο βαθμό προωθείται η εσωτερική (εντός της Δημόσιας Οργάνωσης) ή η εξωτερική (σε άλλους φορείς) κινητικότητα των υπαλλήλων; | 62,86 |
| Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ-Προσδιορισμός της σειράς προτεραιοτήτων για βελτιωτικές παρεμβάσεις | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - σχεδιασμός-προγραμματισμός ετήσιου προγράμματος εκπαίδευσης για το προσωπικό/ειδικότητα, με σκοπό την ανάπτυξη διοικητικών και ηγετικών προσωπικών ικανοτήτων, - προώθηση νέων μοντέλων κατάρτισης και επιμόρφωσης στους υπαλλήλους, όπως web seminars (online education). | | |

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 3. Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Ο τρόπος με τον οποίο η οργάνωση διαχειρίζεται, αναπτύσσει, απελευθερώνει τις γνώσεις και όλες τις δυνατότητες του προσωπικού της σε επίπεδο ατόμου, ομάδας και υπηρεσίας, και σχεδιάζει τις δράσεις αυτές προκειμένου να υποστηρίξει την πολιτική, τη στρατηγική της και την αποτελεσματική λειτουργία του προσωπικού της.

Υποκριτήριο 3.3.

Η οργάνωση ενεργοποιεί το προσωπικό μέσω της ανάπτυξης του διαλόγου και της ενδυνάμωσής του.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων

- ✚ Διαμόρφωση κλίματος και κουλτούρας ανοιχτής, μη ιεραρχικής, επικοινωνίας και διαλόγου.
- ✚ Ενθάρρυνση των υπαλλήλων για διατύπωση των ιδεών και προτάσεών τους και ανάπτυξη κατάλληλων μηχανισμών (σχέδια και έντυπα διατύπωσης ιδεών και προτάσεων, κτλ.).
- ✚ Εξασφάλιση της συμμετοχής των υπαλλήλων στην ανάπτυξη προγραμμάτων και στρατηγικών, στο σχεδιασμό των διαδικασιών και στον προσδιορισμό και εφαρμογή των δραστηριοτήτων βελτίωσης.
- ✚ Συμφωνία μεταξύ των προϊσταμένων και των υπαλλήλων για τον προσδιορισμό των σκοπών και των τρόπων με τους οποίους μετριέται ο βαθμός πραγματοποίησής τους.
- ✚ Συστηματική οργάνωση και διεξαγωγή ερευνών προσωπικού.
- ✚ Πρόσκληση των υπαλλήλων να αξιολογήσουν τους ανωτέρους τους.
- ✚ Συσκέψεις με τους εκπροσώπους των υπαλλήλων (π.χ. με τα συνδικάτα).

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Απόφαση αρ. πρωτ. ΔΙΔΑΔ/Φ.32.14/750/οικ.32768/22/12/16. Θέμα: «Καθορισμός της μορφής και του περιεχομένου των Εντύπων Έκθεσης Αξιολόγησης σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4369/2016».
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ- Ανακοίνωση αρ. πρωτ. 9/3/2018 Διοικητή προς τους εργαζόμενους, θέμα: εκλογές για την ανάδειξη μελών του Επιστημονικού Συμβουλίου.

Γ. ΒΑΘΜΟΣ -ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3.3= 41,02

Προγραμματίζεται, εφαρμόζεται ένα σχέδιο δράσης.

| Υποκρ/ριο 3.3 | Μ/Ο Βαθμολογία Μελών (0-100) | Αντιστοίχιση μελών | Φάση κύκλου ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητας (0-5) | Βαθμολογία Εργαζομένων | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση Βαθμολογών |
|---------------|------------------------------|--------------------|-----------------------|------------------------------|------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| ΣΥΝΟΛ | 23,81 | 2,05 | ΠΡΟΓΡΑΜ ΜΑΤΙΣΜΟΣ | 2 | 1,99 (23,11) | | 0,06 |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 3.3, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και του υλικού τεκμηρίωσης αποδίδει τον βαθμό 41,02. Θεωρεί ότι: ενεργοποιεί τη συμμετοχή του προσωπικού μέσω της ανάπτυξης ανοικτού διαλόγου, προκειμένου να ενισχυθεί η ευημερία του. Αξίζει να σημειωθεί ότι, **δεν διεξάγονται έρευνες ικανοποίησης του προσωπικού**. Δεδομένου ότι το εργατικό δυναμικό των ιατρικών συμμετέχει στην ανάπτυξη στόχων και στον σχεδιασμό των διαδικασιών του τμήματος, προτείνεται να δοθεί έμφαση στη μέτρηση της διάστασης της ποιότητας, συμπεριλαμβάνοντας και την εργασιακή αποδοτικότητα, ως μέσο αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας του τμήματος. Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει σημαντική απόκλιση, (P-value=0,06).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αναλύονται τα πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία Μελών εφαρμογής > 50) σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 3.3:

| Υποκρ/ριο 3.3 | | Βαθμολογία ΜΕΛΩΝ (0-100) |
|---|--|--------------------------------|
| 3.3.3 | Σε ποιο βαθμό δημιουργούνται οι προϋποθέσεις για την υποβολή και προώθηση εισηγήσεων, πρωτοβουλιών, προτάσεων των υπαλλήλων; | 0,0 |
| 3.3.6 | Σε ποιο βαθμό δίνεται έμφαση στις ανάγκες των κοινωνικά μειωνεκτούτων εργαζομένων και των ΑμεΑ; | 58,7 |
| Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ- Προσδιορισμός της σειράς προτεραιοτήτων για βελτιωτικές παρεμβάσεις | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Σχεδιασμός-προγραμματισμός διεξαγωγής ερευνών εργασιακής ικανοποίησης του προσωπικού, σε σχέση με τους ατομικούς, επαγγελματικούς, οργανωτικούς παράγοντες λειτουργίας των ιατρείων. - Διασφάλιση συνθηκών που ευνοούν την ενθάρρυνση και την ενεργό συμμετοχή των υπαλλήλων, στη διαμόρφωση συλλογικής εργασίας. - Σχεδιασμός μεθόδων για την παροχή μη-μισθολογικών επιβραβεύσεων στους υπαλλήλους - Επανασχεδιασμός διοργάνωσης ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων για την ευεξία και την ευημερία των εργαζομένων. | | |

ΓΕΝΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3^{ΟΥ} (ΑΝΡΘΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ) = 39,48

ΥΠΑΡΞΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΔΡΑΣΕΩΝ ΦΑΣΗ 2(ΕΚΤΕΛΕΣΗ)

Η ομάδα αυτοαξιολόγησης από το σύνολο των απαντήσεων των μελών και των εργαζομένων, αποδίδει στο κριτήριο (3) το συνολικό βαθμό 39,48 (CAFc lassical scoring). Στο σύνολο των υποκριτηρίων που εξετάστηκαν διαπιστώθηκε **σχετική ικανοποίηση λειτουργίας και μέτριο επίπεδο επάρκειας (2 φάση κύκλου Deming) και αποτελεσματικότητας, χωρίς σημαντική απόκλιση βαθμολόγησης μεταξύ των μελών εργασίας και των εργαζομένων (p-value=0,34)**. Ειδικότερα η βασική διαπίστωση της ομάδας αυτό-αξιολόγησης είναι ότι: αν και ο συντονιστής των απογευματινών ιατρείων αναλύει τις υφιστάμενες και μελλοντικές ανάγκες σε ανθρώπινους πόρους, σε τακτό χρονικό διάστημα, δεν διεξάγονται έρευνες ικανοποίησης του προσωπικού (self-assessment).

Δεδομένου, ότι το εργατικό δυναμικό (ιατροί, διοικητικοί, νοσηλευτές, τεχνολόγοι ακτινολογικού, ταμίες) των ιατρείων συμμετέχει στην ανάπτυξη στόχων και στον σχεδιασμό των διαδικασιών του τμήματος, προτείνεται να δοθεί έμφαση σε μια ολοκληρωμένη πολιτική υποκίνησης των εργαζομένων σε σχέση με τη φύση της εργασίας, που θα πρέπει να στηρίζεται στην αποτελεσματική διάγνωση των αναγκών των και στην επιλογή των κατάλληλων τεχνικών μέτρησης της διάστασης της ποιότητας, συμπεριλαμβάνοντας και την εργασιακή αποδοτικότητα. Η διαδικασία συμμετοχής των εργαζομένων στα απογευματινά ιατρεία, γίνεται με απλή αίτηση εκδήλωσης ενδιαφέροντος προς το Διοικητή του νοσοκομείου. Για το λόγο αυτό, προτείνονται μέτρα βελτίωσης, ως προς την επιλογή του προσωπικού, τον εμπλουτισμό και τη διεύρυνση εργασίας, η οποία θα σχετίζεται με την ιδιαιτερότητα της φύσης της εργασίας και τη **στρατηγική προγραμματισμού διαχείρισης και ορθής αξιοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού**, που θα εμπλέκονται στην ολοήμερη λειτουργία. Η δημιουργία νέου πλαισίου περιβάλλοντος εκτός του τακτικού ωραρίου εργασίας, θα επιτρέπει να αναπτύσσουν διαρκώς τις προσωπικές τους ικανότητες, τον συντονισμό της ομαδικής συνεργασίας μεταξύ των υπηρεσιών, καθώς και θα ενισχυθεί η ευημερία τους και η παροχή ολοκληρωμένων ποιοτικών υπηρεσιών υγείας προς τους ασθενείς.

| ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3 ^{ΟΥ} | Μ/Ο Βαθμολογία μελών | Μ/Ο Βαθμολογία εργαζομένων | Φάση κύκλου ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητας (0-5) | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (<1) |
|--------------------------------------|--|----------------------------|--|------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| ΕΚΤΕΛΕΣΗ | 39,48 (2,26) | 1,92 | σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας | 2 | | 0,34 |
| ΠΕΔΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ & ΔΡΑΣΕΙΣ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού σε τακτό χρονικό διάστημα βάσει του μεθοδολογικού πλαισίου ✓ Σχεδιασμός περιγραμμάτων εργασίας, για τον καθορισμό των καθηκόντων/ειδικότητα στελέχωσης των απογευματινών ιατρείων ✓ Σχεδιασμός-προγραμματισμός επιμόρφωσης του προσωπικού/ειδικότητα, με σκοπό την ανάπτυξη διοικητικών και ηγετικών προσωπικών ικανοτήτων, και την προώθηση νέων μοντέλων κατάρτισης ✓ Σχεδιασμός-προγραμματισμός διεξαγωγής ερευνών εργασιακής ικανοποίησης του προσωπικού, σε σχέση με τους ατομικούς, επαγγελματικούς, οργανωτικούς παράγοντες λειτουργίας των ιατρείων ✓ Διασφάλιση συνθηκών που ευνοούν την ενθάρρυνση και την ενεργό συμμετοχή των υπαλλήλων, στη διαμόρφωση συλλογικής εργασίας ✓ Σχεδιασμός μεθόδων για την παροχή μη-μισθολογικών επιβραβεύσεων στους εργαζόμενους ✓ Παροχή κοινωνικών κινήτρων, όπως η διοργάνωση ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων στο χώρο εργασίας, για την ευεξία και την ευημερία των εργαζομένων | | | | | |

| ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΕΩΝ | ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3 ^{ΟΥ} (ΑΝΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ) | Παρατηρήσεις |
|---|---|--|
| ΔΡΑΣΗ | ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΟΛ ΚΑΙ ΚΑΘΙΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΦΙΛ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ | |
| ΧΟΡΗΓΟΣ | Γ.Ν.Α. ΚΑΤ, 1 ^Η ΥΠΕ | |
| ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ | ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ, ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΟΛΟΗΜΕΡΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ | |
| ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ | ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ & ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΟΛ | |
| ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ | t. 2132086075 email: grei1@kat-hosp.gr | |
| ΣΚΟΠΟΣ | ✓ Διασφάλιση συνθηκών που ευνοούν την ενθάρρυνση και την ενεργό συμμετοχή των υπαλλήλων, στη διαμόρφωση συλλογικής εργασίας | Βλ.όπ./υποκριτήριο |
| ΜΕΤΟΧΟΙ | | |
| ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ | ✓ Το φιλικό εργασιακό περιβάλλον, οι προϋποθέσεις για την υποβολή και προώθηση εισηγήσεων, πρωτοβουλιών, προτάσεων των υπαλλήλων προς τη Διοίκηση του νοσοκομείου | |
| ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού ✓ Σχεδιασμός περιγραμμάτων εργασίας | Όπ, αναφέρονται στην σ. γενικού βαθμού του κριτηρίου 3 (πεδία βελτίωσης & Δράσεις) |
| ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ | ✓ Καθιέρωση χαρακτηριστικών των εργαζομένων ανά ειδικότητα που θα συμμετέχουν στην λειτουργία των ιατρείων | |
| ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Η ΜΗ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΘΕΣΕΩΝ ✓ ΑΝΙΣΟΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ | |
| ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ | ✓ ΤΟ ΗΔΗ ΥΠΑΡΧΟΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ | |
| ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ | Δεν απαιτείται | |
| ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ | | |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ | ✓ ΕΝΑΡΞΗ ΝΕΑΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ | |
| ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ | ✓ 15 ΗΜΕΡΕΣ | |

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 4. Εξωτερικές Συνεργασίες και Πόροι

Ο τρόπος με τον οποίο η οργάνωση σχεδιάζει και διαχειρίζεται τις εξωτερικές της συνεργασίες και τους εσωτερικούς πόρους της προκειμένου να υποστηρίξει την πολιτική και στρατηγική της και την αποτελεσματική λειτουργία των διαδικασιών της.

Υποκριτήριο 4.1.

Αναπτύξει και να διαχειριστεί συνεργασίες με άλλες ομοειδείς οργανώσεις.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων

- ✚ Προσδιορισμός των βασικών εταίρων της οργάνωσης
- ✚ Ανάπτυξη και διαχείριση των κατάλληλων συμφωνιών συνεργασίας
- ✚ Προσδιορισμός κατάλληλων συνθηκών για την ανταλλαγή καλών πρακτικών και την μετακίνηση υπαλλήλων μεταξύ της οργάνωσης και των άλλων φορέων (συνεργάτες)
- ✚ Διαμόρφωση μακροχρόνιων συνεργασιών με φορείς του ιδιωτικού φορέα.

Β. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ Μνημόνιο Συνεργασίας μεταξύ της Αστικής Μη Κερδοσκοπικής Εταιρίας ο «Σύλλογος Φίλων του Νοσοκομείου ΚΑΤ Κηφισιάς και του ΓΝΑ ΚΑΤ/2018,
- ✓ Δωρεά του Ιδρύματος Στ. Νιάρχος στο Νοσοκομείο ο αξονικός τομογράφος, 2017.
- ✓ Υπουργείο Υγείας, ν. **4483/2017** Νομοσχέδιο Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας.
- ✓ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ &ΚΟΙΝ. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ. Ν.3527/9.2.2007/ΦΕΚ25/Τ.Α'. Εγκύκλιος αρ.86/αρ.πρωτ.ΔΙΠΣΘ/Φ60/167/40732/23.7.2017. Θέμα: Συνεργασία μεταξύ νοσοκομείων του ΕΣΥ και Νοσοκομείων Ν.Π.Ι.Δ Κοινωφελούς μη Κερδοσκοπικού Χαρακτήρα.
- ✓ Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης. Θέμα: Κανονισμός Επικοινωνία Δημοσίων Υπηρεσιών
- ✓ ΦΕΚ Α 232: Ν. 3389/05. «Σύμπραξη Δημόσιου και Ιδιωτικού τομέα».

Γ. ΒΑΘΜΟΣ -ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.1=22,62

| Υποκρ/ριο 4.1 | Μ/Ο Βαθμολογία Μελών (0-100) | Αντιστοίχιση μελών | Φάση κύκλου ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητας (0-5) | Βαθμολογία Εργαζομένων | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) |
|---------------|------------------------------|--------------------|-----------------------|------------------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| ΣΥΝΟΛΟ | 22,62 | 1,14 | ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ | 1 | 2,24 (44,44) | | -1,10 |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 4.1, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και του υλικού τεκμηρίωσης αποδίδει τον βαθμό 22,62. Θεωρεί ότι: ότι αν και το θεσμικό πλαίσιο επιτρέπει την σύμπραξη μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού τομέα παροχής υπηρεσιών υγείας, δεν παρέχεται η δυνατότητα ανάπτυξης συνεργασιών με τον ιδιωτικό τομέα παροχής υγείας. Σημειώνεται ότι σε καθημερινή βάση απαιτείται συνεργασία με το ΕΚΑΒ, για την μεταφορά των ασθενών που εξετάζονται στα ιατρεία. Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι υπάρχει σημαντική απόκλιση. (P-value=-1,10).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αναλύονται τα πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία Μελών εφαρμογής>50) και απουσία μετρήσιμων αποτελεσμάτων, σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 4.1:

| A/A Υποκριτήριο 4.1 | Ερωτήματα | Βαθμολογία ΜΕΛΩΝ (0-100) |
|---------------------------|---|--------------------------------|
| 4.1.1 | Σε ποιο βαθμό προσδιορίζεται η σημασία των στρατηγικών συνεργασιών της υπηρεσίας, με τους βασικούς συνεργάτες αυτής; (προμηθευτές, άλλες υπηρεσίες, προϊστάμενες αρχές κ.α.) | 67,86 |
| 4.1.2 | Ελέγχονται τα αποτελέσματα των συνεργασιών αυτών και αν ναι σε ποιο βαθμό αξιολογούνται ως ικανοποιητικά; | Όχι |
| 4.1.3 | Σε ποιο βαθμό είναι ξεκάθαρες οι ευθύνες και αρμοδιότητες κάθε πλευράς στην ανάπτυξη συνεργασιών; | Όχι |
| 4.1.4 | Δημιουργούνται οι κατάλληλες συνθήκες για την ανταλλαγή καλών πρακτικών και την μετακίνηση υπαλλήλων μεταξύ της δημόσιας οργάνωσης και των δημόσιων ή ιδιωτικών φορέων που αποτελούν τους βασικούς συνεργάτες της και αν ναι κατά πόσο αυτή η διαδικασία κρίνεται αποτελεσματική; | Όχι |
| 4.1.5 | Δημιουργούνται εξειδικευμένες συνεργασίες για την υλοποίηση συγκεκριμένου έργου και την ανάπτυξη και εφαρμογή κοινών projects με άλλους δημόσιους φορείς; | Όχι |
| 4.1.6 | Δημιουργούνται και διαμορφώνονται κατά περίπτωση μακροχρόνιες συνεργασίες της δημόσιας οργάνωσης με φορείς του ιδιωτικού τομέα; | Όχι |

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ- Προσδιορισμός της σειράς προτεραιοτήτων για βελτιωτικές παρεμβάσεις

- Η ενίσχυση και η οργάνωση των συνεργασιών με δημόσιους και ΝΠΙΔ φορείς της 1-2ης Υγειονομικής περιφέρειας.
- Η ανάπτυξη, η εφαρμογή και η αξιολόγηση από κοινού προγραμμάτων με σαφή προσδιορισμό με άλλες δημόσιες οργανώσεις.
- Η ανταλλαγή καλών πρακτικών με τους εταίρους (ΕΚΑΒ, Ασφαλιστικούς φορείς, νοσοκομεία).
- **ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ:** η αυτοτέλεια της Ολοήμερης Λειτουργίας των νοσοκομείων του ΕΣΥ, για την ορθή αποτελεσματική διαχείριση και της Διοίκησης της, την καθοδήγηση, την ανταλλαγή καλών πρακτικών, την συγκριτική αξιολόγηση με ομοειδείς φορείς, σύμφωνα με την συνολική αποστολή και όραμα του φορέα καθώς και σύμφωνα με τις βασικές μεταρρυθμίσεις του ν. 3868/2010, όπου καθιερώνεται η ολοήμερη λειτουργία των νοσοκομείων ως υποχρεωτικός θεσμός για την κάλυψη επιπλέον αναγκών πέραν του τακτικού ωραρίου λειτουργίας. Η συγκεκριμένη πρόταση αφορά την πολιτική ηγεσία. Απαιτεί τροποποίηση των οργανισμών των δημόσιων νοσοκομείων.

| ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΕΩΝ | ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4 ^{ΟΥ} (ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ) | Παρατηρήσεις |
|---|---|---|
| ΔΡΑΣΗ 4.1 / 4.2 | ΑΝΑΠΤΥΞΗ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΩΝ ΜΕ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ & ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ | |
| ΧΟΡΗΓΟΣ | 1 ^Η ΥΠΕ ΑΤΤΙΚΗΣ, Γ.Ν.Α. ΚΑΤ | |
| ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ | ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΟΛΟΗΜΕΡΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ | |
| ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ | ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΟΛ, ΤΜΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΟΜΑΔΑ ΚΠΑ | |
| ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ | t. 2132086 075 email: grei1@kat-hosp.gr | |
| ΣΚΟΠΟΣ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ οργάνωση εξειδικευμένων συνεργασιών με Δημόσιους & Ιδιωτικούς φορείς της 1 & 2^{ης} Υγειονομικής περιφέρειας Αττικής ✓ ανάπτυξη συνεργασιών με τους ασθενείς-πολίτες ✓ συστηματική σφυγομέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών-πολιτών | |
| ΜΕΤΟΧΟΙ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1^η ΥΠΕ Αττικής, ΕΚΑΒ, ΕΚΕΠΥ, ΚΕΕΛΠΝΟ, ΣΟΤΥ, ΗΔΙΚΑ ✓ Φίλοι Γ.Ν.Α. ΚΑΤ | |
| ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ | Από τα βασικότερα δυνατά σημεία θεωρείται η ισχύουσα νομοθεσία | Όπ. Ορίζονται/υποκριτήριο |
| ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ η αυτοτέλεια της Ολοήμερης Λειτουργίας των νοσοκομείων του ΕΣΥ ✓ η προώθηση των συμπράξεων μπορεί να συμβάλει στην αντιμετώπιση υφιστάμενων προβλημάτων λειτουργίας των απογευματινών ιατρείων, όπως να καλύψει την κατ' οίκον νοσηλεία, τη μετά νοσοκομειακή φροντίδα, αποκατάστασης κ.α.) | Βλ. επ. Πεδία Βελτίωσης & Δράσεις/βαθμ. κριτηρίου 4 |
| ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ | | |
| ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Έλλειψη πλαισίου κατανομής των αρμοδιοτήτων. Η ανάληψη οποιασδήποτε πρωτοβουλίας στον τομέα της υγείας με τη σύμπραξη δημόσιου και ιδιωτικού πρέπει να συνοδεύεται από ένα σαφές πλαίσιο κατανομής των αρμοδιοτήτων και ανάληψης των ευθυνών. Σημειώνεται, η διαδεδομένη εμπειρία των συμπράξεων δημόσιου-ιδιωτικού στο NHS Μ. Βρετανίας. | |
| ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ | | |
| ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ | | |
| ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ | | |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ | | |
| ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ | | |

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 4. Εξωτερικές Συνεργασίες και Πόροι

Ο τρόπος με τον οποίο η οργάνωση σχεδιάζει και διαχειρίζεται τις εξωτερικές της συνεργασίες και τους εσωτερικούς πόρους της προκειμένου να υποστηρίξει την πολιτική και στρατηγική της και την αποτελεσματική λειτουργία των διαδικασιών της.

Υποκριτήριο 4.3

Η οργάνωση διαχειρίζεται τα οικονομικά.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων

Τα μέτρα είναι σε θέση να:

- ✚ Εναρμονίζουν την οικονομική διαχείριση με τους στρατηγικούς σκοπούς.
- ✚ Εξασφαλίζουν τη διαφάνεια στην οικονομική διαχείριση και στον προϋπολογισμό.
- ✚ Εισάγουν καινοτόμα συστήματα κατάρτισης του προϋπολογισμού (π.χ. πολλαπλοί ετήσιοι προϋπολογισμοί, πρόγραμμα για τους προϋπολογισμούς έργων).
- ✚ Ελέγχουν το κόστος της παροχής των καθιερωμένων υπηρεσιών ή προϊόντων.
- ✚ Εξασφαλίζουν μια αποδοτική ως προς το κόστος διαχείριση των οικονομικών πόρων.
- ✚ Εκχωρούν τις οικονομικές ευθύνες και την εξισορρόπηση τους με τον κεντρικό έλεγχο.
- ✚ Θεμελιώσουν τον οικονομικό έλεγχο βάσει της ανάλυσης κόστους-οφέλους.
- ✚ Αναλύουν τους κινδύνους και τις δυνατότητες των οικονομικών αποφάσεων.
- ✚ Αναπτύσσουν και να εισάγουν σύγχρονους οικονομικούς ελέγχους (π.χ. μέσω εσωτερικών οικονομικών επιθεωρήσεων, κτλ).
- ✚ Προωθούν τη διαφάνεια του οικονομικού ελέγχου για όλους τους υπαλλήλους.
- ✚ Χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τα κεφαλαιουχικά-περιουσιακά στοιχεία ώστε να υποστηρίζονται οι στρατηγικοί σκοποί της οργάνωσης.

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ, Τριμελής Επιτροπή Εσωτερικού Ελέγχου του Γενικού Νοσοκομείου Αττικής ΚΑΤ [υπ' αριθ. 9347/1.3.2017, Απόφαση του Διοικητή της 1ης Υγειονομικής Περιφέρειας Αττικής (ΑΔΑ: 71ΠΦ469Η26-ΘΣ1).
- ✓ Υπουργείο Οικονομικών, Ν. 3697/αρ. Φύλλου 194, αρ.1. Θέμα: Κατάργηση Ειδικών Λογαριασμών ενσωμάτωση στον Κρατικό Προϋπολογισμό,
- ✓ Υπουργείο Υγείας- απόφαση απ. ΟΙΚ. 72944/1-8-2013. Θέμα: Τροποποίηση της υπ' αριθμόν Υ4α/147881ΚΥΑ **ΦΕΚ 1958 / Β' / 12-8-2013, Αριθμ. ΟΙΚ. 72944, Άρθρο 3, Α και Β. Τροποποίηση της υπ' αριθμόν Υ4α/147881 Κοινής Υπουργικής Απόφασης,**
- ✓ **(ΦΕΚ 1851 /Β' / 25-11-2010), περί της Ολοήμερης λειτουργίας Νοσοκομείων** (ΦΕΚ 1851 Β 25-11-2010) περί της Ολοήμερης Λειτουργίας Νοσοκομείων.
- ✓ ΦΕΚ 1851/25.11.2010. Θέμα: Ολοήμερη Λειτουργία Νοσοκομείων, αρθ.,5^ο Καθορισμός ποσοστών, όροι και προϋποθέσεις διάθεσης εσόδων από επισκέψεις, εξετάσεις κλπ.,
- ✓ ΗΔΙΚΑ- Σύστημα μηχανογραφικό του νοσοκομείου net-term,
- ✓ Υπουργείο Υγείας-Πλατφόρμα καταχώρησης οικονομικών δεικτών BI formstου Υπουργείου <http://bi.moh.gov.gr/ΕΛΣΤΑΤ>- Πλατφόρμα της Γενικής Διεύθυνσης στατιστικών ερευνών δημοσίου τομέα <Http://www.statistics.gr>
- ✓ ΕΛΣΤΑΤ/Δ/νση Εθνικών παροχών δεδομένων σύμφωνα με τον στατιστικό νόμο 3882/2010 για την κατάρτιση στατιστικών στοιχείων, επικύρωση και απόδειξης της ορθότητας των στατιστικών υπολογισμών
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ, Τήρηση αναλυτικής λογιστικής για την κατανομή του κόστους ανά τμήμα και αξιολόγηση των δεδομένων για την παρακολούθηση του προϋπολογισμού σε επίπεδο κλινικής-τμήματος (σχετικά emails, ενημερωτικές συναντήσεις, επιστολές κλπ.)
- ✓ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης, ν. 3861/2010 (ΦΕΚ 112/Α/2010), Θέμα: «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτό διοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια" και άλλες διατάξεις».

- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ, Δημοσίευση μηνιαίας εκτέλεσης προϋπολογισμού στο site του Νοσοκομείου και πρόγραμμα «Διαύγεια» (Αριθμ. ΔΗΔ/Φ.40/17742 Υπουργείου Εσωτερικών & Διοικητικής Ανασυγκρότησης «Εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 10^α του ν.3861/2010, όπως προστέθηκε με το άρθρο 15 του ν. 4305/2014»).
- ✓ Υπουργείο Οικονομίας & Ανάπτυξης, ν.4013/2011 (ΦΕΚ 204/2011), Θέμα: «Σύσταση Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων».
- ✓ Υπουργείο Οικονομίας & Ανάπτυξης, Απόφαση αρ. 57654 (ΦΕΚ Β' 1781/2017), Θέμα: «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)».
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ, Δημοσίευση πίνακα ετήσιου απολογισμού στον ημερήσιο τύπο.
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ, Δημοσίευση στο «Διαύγεια των οικονομικών καταστάσεων τέλους χρήσης και της εκθέσεως ελέγχου αυτών από ορκωτούς ελεγκτές λογιστές.
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ Δημοσίευση πινάκων οικονομικών δεδομένων στο Σύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας ΕΣΥ BI FORMS του Υπουργείου Υγείας.
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ, Διατήρηση αρχείου εσόδων, εξόδων ΟΛ σε excel
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ, Τριμηνιαίες και ετήσιες οικονομικές αναφορές στην ΕΛΣΤΑΤ.
- ✓ Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας Ν. 2690/1999 (ΦΕΚ 45/Α/1999).
- ✓ Υπουργείο Οικονομικών, Εγκύκλιος 2/51568/ΔΠΓΚ, Θέμα: «Κατάρτιση Προϋπολογισμού Γενικής Κυβέρνησης Οικονομικού Έτους 2017» και «Εκτέλεση προϋπολογισμού οικονομικού έτους 2017» (Εγκύκλιος 2/99623/ΔΠΓΚ/29-12-2016 Υπουργείου Οικονομικών).
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ, Τήρηση αναλυτικής λογιστικής για την κατανομή του κόστους ανά τμήμα και αξιολόγηση των δεδομένων για την παρακολούθηση του προϋπολογισμού σε επίπεδο κλινικής-τμήματος (σχετικά emails, ενημερωτικές συναντήσεις, επιστολές κλπ.).

Γ. ΒΑΘΜΟΣ –ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 4.3=46,95

| Υποκρ/ριο 4.3 | Μ/Ο Βαθμολογία Μελών (0-100) | Αντιστοίχιση μελών | Φάση κύκλου ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητας (0-5) | Βαθμολογία Εργαζομένων | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών |
|---------------|------------------------------|--------------------|-----------------------|------------------------------|------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| ΣΥΝΟΛΟ | 46,95 | 2,35 | ΕΚΤΕΛΕΣΗ | 2 | 2,1 (41,95) | | 0,19 |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 4.3, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και του υλικού τεκμηρίωσης θεωρεί ότι: Προγραμματίζεται και εφαρμόζεται ένα σχέδιο δράσης με βάση τα δεδομένα της συγκριτικής επίδοσης και προσανατολίζεται στην εισαγωγή συστημάτων ανάλυσης κόστους-ελέγχου των λειτουργιών εργασίας των ιατρικών. Σημειώνεται, ότι μετά την κατάργηση των ειδικών λογαριασμών, οι πόροι των απογευματινών ιατρείων αποτελούν δημόσια έσοδα και περιέρχονται αυτοδίκαια στον κρατικό προϋπολογισμό του νοσοκομείου, κατά τα οριζόμενα με απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών, από το 2008. Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει σημαντική απόκλιση, (P-value=0,19).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αναλύονται τα πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία Μελών εφαρμογής>50, σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 4.3:

| A/A Υποκριτήριο 4.3 | ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ | Βαθμολογία ΜΕΛΩΝ (0-100) |
|---------------------------|---|--------------------------------|
| 4.3.1 | Σε ποιο βαθμό υπάρχει σύνδεση μεταξύ της χρήσης των οικονομικών πόρων και των στρατηγικών στόχων της Δημόσιας Οργάνωσης; | 72,29 |
| 4.3.4 | Σε ποιο βαθμό εισάγονται καινοτόμα συστήματα οικονομικού προγραμματισμού (πολλαπλοί ετήσιοι προϋπολογισμοί, πρόγραμμα για τους προϋπολογισμούς έργων, οικονομική διαχείριση σε επίπεδο έργου, προϋπολογισμός ανά μονάδα και όχι Κ.Α.Ε., κτλ); | 87,29 |
| 4.3.6 | Σε ποιο βαθμό η οικονομική διαχείριση είναι αποκεντρωμένη στις καθ' ύλην οργανικές μονάδες της Δημόσιας Οργάνωσης με παράλληλο κεντρικά επιτηρούμενο έλεγχο των δαπανών; | 50,00 |
| 4.3.7 | Σε ποιο βαθμό οι αποφάσεις που ενέχουν κόστος αναλύονται στη λογική κόστους-οφέλους; | 52,86 |
| 4.3.8 | Σε ποιο βαθμό πραγματοποιείται ανάλυση των πιθανών κινδύνων και ευκαιριών των οικονομικών αποφάσεων; | 6,71 |

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ- Προσδιορισμός της σειράς προτεραιοτήτων για βελτιωτικές παρεμβάσεις.

Με σκοπό τη βελτίωση διαχείρισης της ΟΛ του νοσοκομείου προτείνεται:

Αυτοδιαχείριση των οικονομικών πόρων (ανακατανομή των εσόδων ολόημερης λειτουργίας). **Δειγματοληπτικά αναφέρεται η ημερήσια αποτύπωση εσόδων και εξόδων λειτουργίας των ιατρείων:**

| ΓΝΑ ΚΑΤ ΟΛ | ΕΣΟΔΑ | ΕΞΟΔΑ | ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΑΞΕΩΝ ΕΠΙΣΚΕΨΕΩΝ | ΙΑΤΡΙΚΩΝ |
|---|-------------------------------|---------|------------------------------|----------|
| ΣΥΝΟΛΟ ΜΕΤΡΗΤΟΙΣ ΕΣΟΔΩΝ | 864,27 | | | 13 |
| ΣΥΝΟΛΟ ΕΣΟΔΩΝ ΜΕ ΠΙΣΤΩΣΗ (ΕΟΠΥΥ) | 5985,51 (ΔΕΝ ΕΙΣΠΡΑΤΟΝΤΑΙ) | | | 26 |
| ΣΥΝΟΛΟ ΑΜΟΙΒΩΝ ΓΙΑΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓ ΑΠΟ ΠΣΟΣΤΑ | | 7388,62 | | |
| ΣΥΝΟΛΟ ΑΜΟΙΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ, ΝΟΣΗΛΥΤΙΚΟΥ,ΣΥΝΤΟΝΙΣ ΤΟΥ ..ΑΠΟ ΩΡΕΣ | | 1560,00 | | |

Επίσης, σημειώνεται ότι οι πόροι του Λογαριασμού εσόδων από τα απογευματινά ιατρεία, προέρχονται από τις εισπράξεις που καταβάλλονται από τους ασθενείς για την κάλυψη της επίσκεψης σε γιατρό της επιλογής του, από τις διαγνωστικές και θεραπευτικές πράξεις, χειρουργικές επεμβάσεις, καθώς και λοιπές πράξεις όπως αυτές αναφέρονται λεπτομερώς στην αριθ.Υ4α/ΓΠ οικ. 40620/01 απόφαση. Ενδεικτικά αναφέρεται η αμοιβή της κλινικής επίσκεψης σε δημόσιο νοσοκομείο είναι: Καθηγητής=72, Συντονιστής Δ/ντής=64, Δ/ντής=60. Επιμ.Α=48, Επιμ.Β=36.

- **Ανάπτυξη αποτελεσματικών μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου λειτουργίας** και αποδοτικότητας σε σχέση με κόστος-όφελος για την ορθή λήψη διοικητικών και ιατρικών αποφάσεων. Προτείνεται ανάπτυξη υποεφαρμογών, με δυνατότητα συλλογής και ανατροφοδότησης των εσωτερικών διοικητικών, ιατρικών, νοσηλευτικών ροών απόδοσης βάσει της ανάλυσης κόστους-οφέλους λειτουργίας των ιατρείων.
- **Επαναπροσδιορισμός του κόστους/ιατρική επίσκεψη** στα απογευματινά ιατρεία των νοσοκομείων, με σκοπό τη μείωση επιπλέον του κόστους/επίσκεψη/βαθμίδα ιατρού. Η πρόταση αυτή αφορά την πολιτική ηγεσία.

| ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΕΩΝ | | ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4 ^{ΟΥ} (ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ) | |
|---|------------|---|---------------------------|
| ΔΡΑΣΗ 4.3 | | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΣΟΔΩΝ ΟΛ | |
| ΧΟΡΗΓΟΣ | | 1 ^Η ΥΠΕ, ΚΡΑΤΙΚΟΣ/ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ & ΙΔΙΑ ΕΣΟΔΑ ΟΛ | |
| ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ | | ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ (ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ) | |
| ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ | | ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ (ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ) | |
| ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ | | t. 2132086 303 email: evag.vafia@gmail.com , ekonom@kat-hosp.gr | |
| ΣΚΟΠΟΣ | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Η αυτοδιαχείριση των εσόδων για την αποτελεσματική και βιώσιμη λειτουργία των ιατρείων. Απαιτείται η ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ των ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΤΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ σε κεντρικό επίπεδο, όπου θα ορίζεται: η ΟΛ ως αυτοτελές τμήμα στους οργανισμούς, αντί να συμπεριλαμβάνεται στην διάρθρωση της Διοικητικής-Οικονομικής Υπηρεσίας, όπως ισχύει αρ.11 ΦΕΚ 3485/31 Δεκ.2013. | Βλ.επ./υποκριτήριο |
| ΜΕΤΟΧΟΙ | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ & ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ 1^{ΗΣ} ΥΠΕ | |
| ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Από τα βασικότερα δυνατά σημεία θεωρείται η ισχύουσα νομοθεσία | Όπ. Ορίζονται/υποκριτήριο |
| ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ | | <p>Με σκοπό τη βελτίωση την οικονομικά αποδοτική, βιώσιμη και υπεύθυνη διαχείριση της ΟΛ του νοσοκομείου:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Αυτοδιαχείριση των οικονομικών πόρων ✓ Ανάπτυξη αποτελεσματικών μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου λειτουργίας και αποδοτικότητας σε σχέση με κόστος-όφελος για την ορθή λήψη διοικητικών και ιατρικών αποφάσεων. (Προτείνεται ανάπτυξη υποεφαρμογών , με δυνατότητα συλλογής και ανατροφοδότησης των εσωτερικών διοικητικών, ιατρικών, νοσηλευτικών ροών απόδοσης βάσει της ανάλυσης κόστους-οφέλους λειτουργίας των ιατρείων). ✓ Διενέργεια μικρών επεμβάσεων εντός του πλαισίου της ΟΛ του νοσοκομείου, όπως προβλέπεται σε: αρ. Υ4α/147881/10 (ΦΕΚ 1851 Β/25-11-2010) ✓ Επαναπροσδιορισμός της διάθεσης εσόδων συμμετοχής στους γιατρούς, όπως ορίζεται στο ν.3868/10 αρ. ✓ Δημιουργία αυτοτελούς τμήματος Ολοήμερης Λειτουργίας, (Βλ. επ./υποκριτήριο Πεδία βελτίωσης) | Βλ.επ./ κριτήριο |
| ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ ΤΩΝ ΕΣΟΔΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΟΠΠΥ | |
| ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ο οργανισμός του νοσοκομείου ✓ Οι ιατροί που θα εκτελούν επεμβάσεις στην ΟΛ του νοσοκομείου, υποχρεούνται να έχουν συμπληρώσει αντίστοιχο αριθμό δωρεάν επεμβάσεων σε εργάσιμες μέρες και ώρες | |
| ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΠΟΡΟΙ | ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Για τη διενέργεια μικρών επεμβάσεων ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΟ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΠΟΥ ΘΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΕΙ στις ΕΠΕΜΒΑΣΕΙΣ ΝΑ ΕΧΕΙ ΔΙΕΥΡΥΜΕΝΟ ΡΟΛΟ | |
| ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ ΚΑΛΥΨΗ ΕΙΣΦΟΡΩΝ ΕΟΠΠΥ ✓ ΠΡΟΣΘΕΤΗ ΧΡΕΩΣΗ (ΕΘΝΙΚΟ ΚΟΣΤΟΛΟΓΙΟ ΕΠΕΜΒΑΣΕΩΝ ΠΕΡΑΝ ΤΟΥ ΤΑΚΤΙΚΟΥ ΩΡΑΡΙΟΥ). Α. αμοιβή στο γιατρό €120,00 πλέον νοσηλείων & υλικών, Β. ΚΥΑ 1320/1998, ΚΕΝ + 120€, Γ. Υπόλοιπες επεμβάσεις Η.Ν. +Υλικά + 120€. (ΚΥΑ ΟΙΚ.72944/1.8.2013) | |
| ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ | | | |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ | | Εξαρτάται από τις τελικές αποφάσεις της Διοίκησης | |

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 4. Εξωτερικές Συνεργασίες και Πόροι

Ο τρόπος με τον οποίο η οργάνωση σχεδιάζει και διαχειρίζεται τις εξωτερικές της συνεργασίες και τους εσωτερικούς πόρους της προκειμένου να υποστηρίξει την πολιτική και στρατηγική της και την αποτελεσματική λειτουργία των διαδικασιών της.

Υποκριτήριο 4.4.

Η οργάνωση διαχειρίζεται την πληροφορία και τη γνώση.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων

Τα μέτρα είναι σε θέση να:

- + Αναπτύσσουν συστήματα για τη διαχείριση, διατήρηση και αξιολόγηση της γνώσης στη δημόσια οργάνωση.
- + Εξασφαλίζουν ότι η γνώση και οι πληροφορίες διαχέονται στους συνεταιίρους.
- + Παρακολουθούν τη γνώση που είναι διαθέσιμη στην οργάνωση και εναρμόνισή της με το στρατηγικό σχεδιασμό και τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες όλων των μετόχων.
- + Εξασφαλίζουν ότι όλοι οι υπάλληλοι έχουν πρόσβαση στη γνώση που σχετίζεται με τα έργα και τους σκοπούς τους.
- + Εξασφαλίζουν την πρόσβαση στις σχετικές πληροφορίες για όλους τους μετόχους.
- + Εξασφαλίζουν την ορθότητα, αξιοπιστία και ασφάλεια της πληροφόρησης.
- + Αναπτύσσουν εσωτερικούς διαύλους επικοινωνίας ώστε να διαδίδεται η πληροφόρηση σε ολόκληρη τη δημόσια οργάνωση (τοπικό δίκτυο, ενημερωτικά φυλλάδια, εικονογραφημένα περιοδικά, κτλ.).
- + Ενισχύουν τις εσωτερικές ανταλλαγές πληροφόρησης μέσα στη δημόσια οργάνωση αλλά και με όλους τους σχετιζόμενους μετόχους.
- + Εξασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες που αντλούνται από το εξωτερικό περιβάλλον αναλύονται και χρησιμοποιούνται αποτελεσματικά.
- + Παρουσιάζουν τις πληροφορίες με φιλικό προς τον χρήστη τρόπο.
- + Εξασφαλίζουν ότι οι γνώσεις των υπαλλήλων που αποχωρούν από την οργάνωση παραμένουν σε αυτή.

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

ΓΝΑ ΚΑΤ -ΙΑΤΡΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ & ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ site νοσοκομείου/ (<http://www.kat-hosp.gr>) παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους εργαζόμενους:

- ✓ Διεθνείς και Εθνικές συνεργασίες με άλλους φορείς γνώσης (ΕΘΝΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΕΡΕΥΝΩΝ, ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ, DIMDI/ ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΒΙΟΙΑΤΡΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ Της ΓΕΡΜΑΝΙΑΣ, κ.ά.).
- ✓ Υπηρεσία Διαδανεισμού, ως μέλος της εθνικής κοινοπραξίας Διαδανεισμού του Εθνικού Ιδρύματος Ερευνών από το 1990, Ευρωπαϊκό Κέντρο SUBITO INTERLIBRARY SERVICES κ.ά.).
- ✓ Αναζήτηση βιβλιογραφίας από το Γερμανικό Κέντρο Τεκμηρίωσης Βιοιατρικών Δεδομένων της Γερμανίας DIMDI.

ΓΝΑ ΚΑΤ Γενικές Γνωστοποιήσεις-ανακοινώσεις διαδικτυακές:

- ✓ Αυτοτελές Τμήμα Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας & Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης
- ✓ Γραμματεία Διοίκησης.
- ✓ Γραμματεία Γενική (πρωτόκολλο) του νοσοκομείου στα email τμημάτων, γραφείων.
- ✓ Γραφείο εκπαίδευσης νοσηλευτικής Υπηρεσίας προς τους νοσηλευτές.

Γ. ΒΑΘΜΟΣ -ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 4.4=70,62

Προγραμματίζεται, εφαρμόζεται και επιθεωρείται ένα σχέδιο δράσης.

| Υποκρ/ριο 4.4. | Μ/Ο Βαθμολογία Μελών (0-100) | Αντισοίχιση μελών | Φάση κύκλου ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητας 0-5) | Βαθμολογία αΕργαζομένων | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών |
|----------------|------------------------------|-------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| ΣΝΟΛΟ | 70,62 | 3,53 | ΕΛΕΓΧΟΣ | 3 | 2,16 (43,21) | 1,3 | |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 4.4, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και του υλικού τεκμηρίωσης, αποδίδει τον βαθμό 70,62. Θεωρεί ότι: προγραμματίζεται, εφαρμόζεται και ελέγχεται ένα σχέδιο δράσης για τον σαφή προσδιορισμό των απαιτήσεων οργάνωσης και διαχείρισης των πληροφοριών που πηγάζουν από την ΟΛ για εσωτερική χρήση. Επίσης, παρέχεται πρόσβαση στους εργαζόμενους σε βάσεις δεδομένων, μέσω της Βιβλιοθήκης του Νοσοκομείου (<http://www.kat-hosp.gr/vivliothiki/parexomenes-ypiresies/>) σε έγκυρες πληροφορίες που απαιτούνται (γνώση). Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε, ότι οι εργαζόμενοι δηλώνουν σχετική ικανοποίηση με μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας, ως προς τη διαχείριση της πληροφορίας και της γνώσης, με σημαντική απόκλιση βαθμολογίας, (P-value=1,37).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αναλύονται τα πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία Μελών εφαρμογής>50, σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 4.4:

| A/α Υποκρ/ριο 4.4 | ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΜΕΛΩΝ | Βαθμολογία ΜΕΛΩΝ (0-100) |
|-------------------|---|--------------------------|
| 4.4.1 | Σε ποιο βαθμό παρακολουθούνται συστηματικά οι εξελίξεις (π.χ. νομοθεσία, νομολογία, επιστήμη) που είναι απαραίτητες για την υποβοήθηση της αποτελεσματικής λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης και την επίτευξη των στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων της; | 80,71 |
| 4.4.2 | Σε ποιο βαθμό εξασφαλίζεται η αποτελεσματική χρήση της πληροφορίας-ενημέρωσης που έχει η Δημόσια Οργάνωση από το εξωτερικό της περιβάλλον; | 67,29 |
| 4.4.3 | Σε ποιο βαθμό παρακολουθείται τακτικά και αξιολογείται η διαθεσιμότητα της πληροφορίας και η γνώση και εναρμονίζεται με το στρατηγικό προγραμματισμό της δημόσιας οργάνωσης καθώς και με τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών; | 70,00 |
| 4.4.4 | Σε ποιο βαθμό λειτουργούν αποτελεσματικά, εσωτερικοί δίαυλοι ενημέρωσης και διάδοσης της διοικητικής πληροφόρησης, για να εξασφαλίζεται η πρόσβαση των υπαλλήλων στη διοικητική γνώση που είναι απαραίτητη για την εκτέλεση των καθηκόντων τους; | 70,0 |
| 4.4.5 | Σε ποιο βαθμό οι διοικητικές πληροφορίες που παρέχει η Δημόσια Οργάνωση, είναι έγκυρες και παρουσιάζονται με φιλικό προς τον χρήστη τους τρόπο; | 69,29 70,00 |
| 4.4.6 | Σε ποιο βαθμό εξασφαλίζεται ότι οι γνώσεις των υπαλλήλων παραμένουν στη Δημόσια Οργάνωση ακόμη κι αν αποχωρήσουν από αυτή; | 66,43 |

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ- Προσδιορισμός της σειράς προτεραιοτήτων για βελτιωτικές παρεμβάσεις

Για την εξασφάλιση στους συμμετέχοντες της ΟΛ του νοσοκομείου στην πληροφορία και στη γνώση εκτός από την ανάπτυξη συστημάτων για τη διαχείριση, τη διατήρηση και την αξιολόγηση της πληροφορίας συνιστάται:

- ✓ **Ανανέωση συμβάσεων πρόσβασης σε βάσεις δεδομένων** από τους διεθνείς παρόχους διανομής γνώσης, για τη διασφάλιση της τρέχουσας γνώσης στους εργαζόμενους και στους εξωτερικούς συνεργάτες του νοσοκομείου
- ✓ **Ενέργειες για την ένταξη της Ιατρικής-νοσοκομειακής Βιβλιοθήκης στην Ελληνική Κοινοπραξία Δημοσίων Βιβλιοθηκών και Κέντρων Πληροφόρησης**
- ✓ **Ανάπτυξη ασύρματου ασφαλούς δικτύου (WIFI) στο νοσοκομείο** προς χρήση των νοσηλευομένων, των επισκεπτών και των εργαζομένων για άμεση εσωτερική ανταλλαγή πληροφόρησης και ελεγχόμενης πρόσβασης στο επιστημονικό προσωπικό του νοσοκομείου σε υπηρεσίες διαδικτύου Βιβλιοθήκης (web, email, βάσεις δεδομένων, Portals επιστημών υγείας), για απομακρυσμένη πρόσβαση στις πηγές γνώσης (knowledgeresources) που διατίθενται στη συλλογή της.

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 4. Εξωτερικές Συνεργασίες και Πόροι

Ο τρόπος με τον οποίο η οργάνωση σχεδιάζει και διαχειρίζεται τις εξωτερικές της συνεργασίες και τους εσωτερικούς πόρους της προκειμένου να υποστηρίξει την πολιτική και στρατηγική της και την αποτελεσματική λειτουργία των διαδικασιών της.

Υποκριτήριο 4.5

Η οργάνωση διαχειρίζεται την τεχνολογία.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων**Τα μέτρα είναι σε θέση να:**

- ✚ Εφαρμόζουν μια ολοκληρωμένη πολιτική για τις τεχνολογίες διοίκησης σύμφωνα με τους στρατηγικούς και επιχειρησιακούς στόχους.
- ✚ Εφαρμόζουν αποτελεσματικά την κατάλληλη τεχνολογία στη:
 - διαχείριση κινδύνων.
 - διαχείριση γνώσης.
 - δραστηριότητες μάθησης και βελτίωσης.
 - διάδραση με τους μετόχους και τους συνεταιίρους.
 - ανάπτυξη και διατήρηση εσωτερικών και εξωτερικών δικτύων.
- ✚ Παρακολουθούν την τεχνολογική πρόοδο και εφαρμογή των σχετικών καινοτομιών.

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ Υπουργείο Υγείας-Σύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας ΕΣΥ BI FORMS σε <http://portal.bi.moh.gov.gr/el/user/login>.
- ✓ Υπουργείο Υγείας, Εθνικός στρατηγικός σχεδιασμός περί εκσυγχρονισμού του ΕΣΥ με θέμα «Στρατηγικοί στόχοι και άξονες παρέμβασης του Υπουργείου Υγείας, για τις Υπηρεσίες Υγείας της Χώρας (με χρονική περίοδο εφαρμογής την τριετία 2017- 2020)» <http://www.moh.gov.gr/articles/news/4541-strathgikoi-stoxwn-kai-aksones-parembashs-toy-yπουργειou-ygeias-gia-tis-yphresies-ygeias-ths-xwras-me-xronikh-periodo-efarmoghs-thn-trietia-2017-2020-raquo>.
- ✓ Υπουργείο Υγείας, Εγκύκλιος Αθήνα, 22/3/2017 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ Αριθ. πρωτ. Γ2γ/οικ.22357 «Έκδοση Υπουργικής Απόφασης Στρατηγικών Στόχων».
- ✓ Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αρ. πρωτ. 24942/25.7/2017, θέμα: καινοτομία στο Δημόσιο Τομέα.
- ✓ ΚΕΕΛΠΝΟ, Σχέδιο ΠΡΟΚΡΟΥΣΤΗΣ. Στα πλαίσια της εφαρμογής του νόμου (Αρ .Νόμου 4208- άρθρο 21, ΦΕΚ 252-18/11/2013) και της Υπουργικής Απόφασης «Μέτρα, όροι και διαδικασίες για την πρόληψη και τον έλεγχο των λοιμώξεων που συνδέονται με τη νοσηλεία των ασθενών στους Χώρους Παροχής Υγείας» (ΦΕΚ 388 - 18/2/2014) οι δύο δείκτες που ήδη επιτηρούνται από τα νοσοκομεία στα πλαίσια του Σχεδίου Δράσης «Προκρούστης» εντάσσονται πλέον στην υποχρεωτική επιτήρηση (έναρξη της επιτήρησης από τον Ιούλιο του 2014)
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ, Έγκριση 1^{ου} σχεδίου δράσης αντιμετώπισης πολυανθεκτικών μικροβίων (ΠΑΜ)/2013.
- ✓ ΔΥΠΕ ΑΤΤΙΚΗΣ 1Η ΥΠΕ, Δ/νση Προγραμματισμός & Ανάπτυξης πολιτικών παροχής υπηρεσιών υγείας, απόφαση ΕΠΕΙΓΟΝ –ΑΠΟΡΡΗΤΟ, Θέμα: επιχειρησιακό σχέδιο εκκένωσης νοσοκομείου σε περίπτωση σεισμού, σε cd-rom.
- ✓ ΣΟΤΥ έγγραφο αρ. πρωτ. Γ.ΣΟΤΥ/8-08/03/2006, Θέμα: προάσκηση «ΑΡΤΕΜΙΣΙ» για την αντιμετώπιση της γρίπης των πτηνών.
- ✓ ΣΟΤΥ έγγραφο αρ. πρωτ. 6712/5/12/-2005για την υλοποίηση της σχετικής εκπαίδευσης σε συνεννόηση με την Β'ΔΥΠΕ Αττικής.
- ✓ Υπουργείο Υγείας, απόφαση ΑΠΟΡΡΗΤΟ, θέμα: επιχειρησιακό σχέδιο «ΦΙΛΟΚΤΗΤΗΣ' αρ.πρωτ.Φ55/122-16.6.2004.
- ✓ ΔΥΠΕ Β', απόφαση αρ. πρωτ. ΟΙΚ. 7258/21.18.2005, θέμα: σχέδιο εκτάκτων αναγκών «ΠΕΡΣΕΑΣ»
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ Νομοθετικό και θεσμικό πλαίσιο περί εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας απογευματινών ιατρείων.

Γ. ΒΑΘΜΟΣ –ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 4.5 =45,86

Προγραμματίζεται, εφαρμόζεται και επιθεωρείται ένα σχέδιο δράσης

| Υποκρ/ριο 4.5 | Μ/Ο Βαθμολογία Μελών (0-100) | Αντιστοιχισή μελών | Φάση κύκλου ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητας (0-5) | Βαθμολογία Εργαζομένων | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών |
|------------------|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|------------------------------------|---------------------------|---|--|
| ΣΥΝΟΛΟ | 45,8 | 2,29 | 2 | ΕΚΤΕΛΕΣΗ | 2,05 (41,0) | | 0,24 |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 4.5, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και του υλικού τεκμηρίωσης αποδίδει τον βαθμό 45,86. Θεωρείται: προγραμματίζεται και εφαρμόζεται ένα σχέδιο δράσης για τη διαχείριση της νοσηλευτικής και οικονομικής κίνησης των ιατρείων, σε επίπεδο εκτέλεσης. Σε κεντρικό επίπεδο χρησιμοποιείται το σύστημα του ΗΔΙΚΑ, με περιορισμένες εφαρμογές, χωρίς δυνατότητα αποτίμησης ελέγχου των διαδικασιών λειτουργίας, ώστε να υποστηρίζονται οι θεσμικές και οργανωτικές παρεμβάσεις για τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών και την εξυπηρέτηση του πολίτη. Δεδομένου ότι, οι σχετικοί εγκύκλιοι του Υπουργείου Υγείας, υποχρεώνουν τα δημόσια νοσοκομεία να υιοθετήσουν συστήματα λογιστικής και διοικητικής πληροφόρησης (MIS), για την κοστολόγηση και έλεγχο όλων των υπηρεσιών τους, καθώς και η υποχρεωτική μηνιαία καταγραφή των λειτουργικών και οικονομικών δεικτών δεδομένων στην Πλατφόρμα BI forms του Υπουργείου Υγείας <http://portal.bi.moh.gov.gr/el/user/login>, προτείνονται βελτιωτικά μέτρα εκσυγχρονισμού στον τομέα αυτό. **Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει σημαντική απόκλιση, (P-value=0,24).**

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αναλύονται τα πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία Μελών εφαρμογής>50, σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 4.5:

| Α/Α Υποκρ/ριο 4.5 | ΕΡΩΤΗΜΑΑ | Βαθμολογία ΜΕΛΩΝ (0-100) |
|-------------------------|---|--------------------------------|
| 4.5.3 | Σε ποιο βαθμό η Δημόσια Οργάνωση επικοινωνεί με τους εμπλεκόμενους φορείς στη λειτουργία της με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών; (π.χ. διαδίκτυο, ασύρματα δίκτυα, εσωτερικό δίκτυο κτλ) | 51,43 |
| 4.5.4 | Σε ποιο βαθμό η χρήση των ΤΠΕ συμβάλλουν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες/πελάτες; | 50,71 |
| 4.5.5 | Σε ποιο βαθμό παρακολουθείται και αξιολογείται το κόστος των αποτελεσμάτων που επιτυγχάνονται με τη χρησιμοποιούμενη τεχνολογία; | 47,43 |

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ- Προσδιορισμός της σειράς προτεραιοτήτων για βελτιωτικές παρεμβάσεις

✓ Σε επίπεδο τμήματος:

-Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με Εκσυγχρονισμό των ήδη υπαρχόντων συστημάτων με την εισαγωγή τεχνολογιών διοικητικής, ιατρικής πληροφόρησης (MIS), στοχεύοντας στην άμεση πληροφόρηση και στην ελαχιστοποίηση λαθών, στη διαφάνεια των διαδικασιών και την υποστήριξη της ανάπτυξης και της διατήρησης των εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών

-Ανάπτυξη υποσυστήματος παρακολούθησης δεικτών λειτουργίας και διασύνδεση με το σύστημα του ΗΔΙΚΑ για την καταγραφή εκβάσεων υγείας (διαχείριση κινδύνων, θνησιμότητα, λοιμώξεις, αντιμετώπιση ασθενειών...) για την αποτελεσματικότερη χρήση των διαθέσιμων πόρων.

✓ Σε επίπεδο νοσοκομείου:

-Εκπαίδευση των γιατρών και του προσωπικού ολοήμερης σε σύστημα ιατρονοσηλευτικών ροών, σύστημα ιατρικών εικόνων (Pacs) (Τεχνολογίες Πληροφορικής & Πληροφόρησης)

-Ανάπτυξη εσωτερικών δίαυλων επικοινωνίας, με τις κλινικές, εργαστήρια, αίθουσες χειρουργείων, διοικητικές υπηρεσίες (γραφείο Κίνησης ασθενών), για την διάδοση και ανταλλαγή των πληροφοριών που πηγάζουν από τα απογευματινά ιατρεία και σαφώς για τη βελτίωση των παροχών προς τους ασθενείς.

-Υλοποίηση σχετικών αποφάσεων Διοίκησης: Εκσυγχρονισμός των λειτουργιών, υπηρεσιών βάση του ορισμού της

καινοτομίας, όπως αυτός παρέχεται στην εγκύκλιο του Υπουργείου Υγείας με θέμα: καινοτομία στο Δημόσιο τομέα.

| ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΕΩΝ | ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4 ^{ΟΥ} (ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ) | Παρατηρήσεις |
|---|---|-------------------------------|
| ΔΡΑΣΗ 4.5 | ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ | |
| ΧΟΡΗΓΟΣ | ΕΣΠΑ 2014-2020 Εκσυγχρονισμού | |
| ΥΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ | Ε. ΛΑΠΠΑ, Ε. ΣΤΑΜΑΤΟΠΟΥΛΟΥ, Ε. ΔΑΝΕΒΑ | |
| ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ | ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, ΤΑΚΤΙΚΩΝ Εξωτερικών ιατρείων (ΤΕΙ) ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΟΛ, ΤΜΗΜΑ ΛΟΙΜΩΞΕΩΝ | |
| ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ | 2132086083 | |
| ΣΚΟΠΟΣ | <p>✓ Σε επίπεδο τμήματος να εφαρμοστεί ολοκληρωμένη πολιτική εισαγωγής:</p> <p>-Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με Εκσυγχρονισμό των ήδη υπαρχόντων συστημάτων με την εισαγωγή τεχνολογιών διοικητικής, ιατρικής πληροφόρησης (MIS), στοχεύοντας στην άμεση πληροφόρηση και στην ελαχιστοποίηση λαθών, στη διαφάνεια των διαδικασιών και την υποστήριξη της ανάπτυξης και της διατήρησης των εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών</p> <p>-υποσυστήματος παρακολούθησης δεικτών της ΟΛ και διασύνδεση με το σύστημα του ΗΔΙΚΑ για την καταγραφή εκβάσεων υγείας εξωτερικών ασθενών, βάσει των δεικτών υγείας, όπως ορίζονται από τον WHO (διαχείριση κινδύνων, θνησιμότητα, λοιμώξεις, αντιμετώπιση ασθενειών...)</p> | Βλ.επ./ υποκριτήριο/ κριτήριο |
| ΜΕΤΟΧΟΙ | ✓ ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ 1 ^{ΗΣ} ΥΠΕ, ΚΕΕΛΠΝΟ, ΕΚΕΠΥ, ΣΟΤΥ,ΚΕΣΥ | |
| ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ | ✓ Από τα βασικότερα δυνατά σημεία θεωρείται η ισχύουσα νομοθεσία περί εκσυγχρονισμού των δημοσίων υπηρεσιών υγείας | Όπ. Ορίζονται/ υποκριτήριο |
| ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ | | Όπ. Ορίζονται/ κριτήριο |
| ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ | | |
| ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ | ✓ ΠΟΡΟΙ | |
| ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ | Οι δη υπάρχοντες | |
| ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ | | |
| ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ | | |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ | | |
| ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ | | |

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 4. Εξωτερικές Συνεργασίες και Πόροι

Ο τρόπος με τον οποίο η οργάνωση σχεδιάζει και διαχειρίζεται τις εξωτερικές της συνεργασίες και τους εσωτερικούς πόρους της προκειμένου να υποστηρίξει την πολιτική και στρατηγική της και την αποτελεσματική λειτουργία των διαδικασιών της.

Υποκριτήριο 4.6.

Η οργάνωση διαχειρίζεται τα κτίρια και τα περιουσιακά της στοιχεία.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων**Τα μέτρα είναι σε θέση να:**

- ✚ Εξισορροπούν τη σχέση κόστους-αποδοτικότητας ως προς τη χωροταξική διασπορά των κτιρίων σε σχέση με τις ανάγκες και προσδοκίες των χρηστών (π.χ. ισόρροπη σχέση μεταξύ της αποδοτικής χρήσης των περιουσιακών στοιχείων και των χρηστών αυτών).
- ✚ Εξασφαλίζουν μια αποτελεσματική και αποδοτική χρήση των εγκαταστάσεων γραφείου (π.χ. ανοιχτοί χώροι γραφείων αντί ατομικών, κινητά γραφεία) και του τεχνικού εξοπλισμού (π.χ. αριθμός ηλεκτρονικών υπολογιστών και φωτοτυπικά κατά υπηρεσία) λαμβάνοντας υπόψη τους στρατηγικούς και επιχειρησιακούς σκοπούς της οργάνωσης, τις προσωπικές ανάγκες των υπαλλήλων, την τοπική νοοτροπία και οποιουσδήποτε φυσικούς περιορισμούς.
- ✚ Εφαρμόζουν τις αρχές της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας ως προς τη συντήρηση των κτιρίων, γραφείων και του εξοπλισμού.
- ✚ Χρησιμοποιούν αποδοτικά τα μεταφορικά μέσα και τους ενεργειακούς πόρους με σκοπό τη βιωσιμότητά τους.
- ✚ Εξασφαλίζουν την κατάλληλη πρόσβαση στα κτίρια αντίστοιχα με τις ανάγκες και τις προσδοκίες των υπαλλήλων και των πελατών-πολιτών (π.χ. πρόσβαση σε χώρους στάθμευσης ή δημόσιες μεταφορές).
- ✚ Αναπτύσσουν μια ολοκληρωμένη πολιτική διαχείρισης των περιουσιακών στοιχείων π.χ. με της απευθείας διαχείριση ή με την ανάθεση σε τρίτους.

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ Γ.Ν.Α. ΚΑΤ, Απόφαση του Διοικητή υπ' αριθ. 1147/23.11.2016.Θέμα: Επιτροπή Χωροταξίας.
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ, Απόφαση ΔΣ ΕΗΔ 4. Βελτίωση της κτιριολογικής υποδομής και προμήθεια ξενοδοχειακού εξοπλισμού στους κοιτώνες των εφημερευόντων Γιατρών στο Κτίριο της Σχολής. Έγκριση σκοπιμότητας και πίστωσης για τη διενέργεια πρόχειρου διαγωνισμού (26/10/2015).
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ, ΕΗΔ 3. Μελέτη πυρασφάλειας του Νοσοκομείου ΓΝΑ ΚΑΤ (26/10/2015).

Γ. ΒΑΘΜΟΣ -ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 4.6.

Προγραμματίζεται, εφαρμόζεται και επιθεωρείται ένα σχέδιο δράσης.

| Υποκρ/ριο 4.6 | Μ/Ο Βαθμολογία Μελών (0-100) | Αντιστοιχισι μελών | Φάση ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητας (0-5) | Βαθμολογία Εργαζομένων | Σημαντική Απόκλιση Βαθμολογιών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογιών |
|---------------|------------------------------|--------------------|----------------|------------------------------|------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| ΣΥΝΟΛΟ | 54,40 | 2,72 | ΕΛΕΓΧΟΣ | 3 | 2,17 (43,4) | | 0,55 |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 4.6, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και του υλικού τεκμηρίωσης θεωρεί ότι: προγραμματίζεται, εφαρμόζεται και επιθεωρείται ένα σχέδιο διατήρησης των ήδη κτιριακών υποδομών. Σε συστηματική βάση γίνεται και μερικός έλεγχος της διαχείρισης των κτιριακής και περιουσιακής έκτασης του νοσοκομείου. Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει σημαντική απόκλιση, (P-value=0,55).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αναλύονται τα πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία Μελών εφαρμογής>50, σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 4.6, όπου αφορούν τις ήδη υπάρχουσες κτιριακές δομές στέγασης των απογευματινών ιατρείων:

| A/α | ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ | Βαθμολογία ΜΕΛΩΝ (0-100) |
|-------|---|-----------------------------|
| 4.6.1 | Σε ποιο βαθμό οι υποδομές του φορέα εξασφαλίζουν κλίμα ανοικτής επικοινωνίας και διαλόγου καθώς και ενθάρρυνσης της ομαδικής εργασίας; | 54,29 |
| 4.6. | Σε ποιο βαθμό η τοποθεσία που βρίσκεται το κτίριο στο οποίο στεγάζεται η Δημόσια Οργάνωση, διευκολύνει την πρόσβαση των υπαλλήλων της, αλλά και όσων έρχονται σε επαφή με αυτή; | 83,57 |
| 4.6.6 | Σε ποιο βαθμό υπάρχει ολοκληρωμένη πολιτική της Δημόσιας Οργάνωσης για τη διαχείριση των υποδομών της, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης αποβλήτων; | 70,00 |

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ- Προσδιορισμός της σειράς προτεραιοτήτων για βελτιωτικές παρεμβάσεις**Από πλευράς της Διοίκησης και της Ηγεσίας**

- ✓ Συστηματική Εξασφάλιση χρηματοδότησης για τη συντήρηση-βελτίωση των κτιριακών υποδομών, του τεχνολογικού εξοπλισμού, την αναβάθμιση του τηλεφωνικού κέντρου.
- ✓ Εκσυγχρονισμός στον τεχνολογικό εξοπλισμό (κρεβάτια εξέτασης, διαφανοσκόπεια, PS, εκτυπωτές..,
- ✓ Εξασφάλιση ασφαλούς και αποδοτικής χρήσης των αιθουσών εξέτασης των απογευματινών ιατρείων.
- ✓ **Υλοποίηση** σχετικής απόφασης της Διοίκησης κτιριακής βελτίωσης στέγασης των απογευματινών ιατρείων και κατ' επέκταση των τακτικών ιατρείων του νοσοκομείου.

| ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΕΩΝ | | ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4 ^{ΟΥ} (ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ) | Παρατηρήσεις |
|---|--|---|---------------------------|
| ΔΡΑΣΗ 4.6 | | ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΤΗΡΙΑΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΟΛ | |
| ΧΟΡΗΓΟΣ | | 1 ^η ΥΠΕ ΑΤΤΙΚΗΣ, ΓΝΑ ΚΑΤ | |
| ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ | | ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ | |
| ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ | | ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΟΛΟΗΜΕΡΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΟΛ | |
| ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ | | t. 2132086 046 email: tech1@kat-hosp.gr | |
| ΣΚΟΠΟΣ Η διαχείριση των εγκαταστάσεων φιλοξενίας των απογευματινών ιατρείων: | | Από πλευράς της Διοίκησης και της Διοικητικής Ιεραρχίας των ιατρείων <ul style="list-style-type: none"> ✓ Συστηματική Εξασφάλιση χρηματοδότησης για τη συντήρηση-βελτίωση κτιριακών υποδομών, τεχνολογικού εξοπλισμού ΟΛ, Εξασφάλιση ασφαλούς και αποδοτικής χρήσης των αιθουσών εξέτασης των απογευματινών ιατρείων ✓ Υλοποίηση σχετικής απόφασης της Διοίκησης κτιριακής βελτίωσης στέγασης των απογευματινών ιατρείων και κατ' επέκταση των τακτικών ιατρείων του νοσοκομείου | |
| ΜΕΤΟΧΟΙ | | | |
| ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Από τα βασικότερα δυνατά σημεία θεωρείται, η σχετική απόφαση της Διοίκησης περί βελτίωσης των κτιριακών εγκαταστάσεων των ιατρείων του 2017. | Όπ. Ορίζονται/υποκριτήριο |
| ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Κτιριακή υποδομή, ιατροτεχνολογικός εξοπλισμός, εξοπλισμός αιθουσών, ΗΥ, εκτυπωτές.. | Βλ.επ./υποκριτήριο |
| ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ | | Από τα έσοδα του νοσοκομείου | |
| ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Η γραφειοκρατία | |
| ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ | | Δεν απαιτούνται | |
| ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ | | | |
| ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ | | ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΥ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΘΕΙ ΠΗΓΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ ΤΟ ΕΡΓΟ ΘΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΕΙ ΣΕ ΈΝΑ ΜΗΝΑ. | |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ | | ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ | |
| ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ | | 1 (ΕΝΑΣ ΜΗΝΑΣ) | |
| | | | |

ΓΕΝΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4^{ΟΥ} (ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ) = 68,15

ΥΠΑΡΞΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ & ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΔΡΑΣΕΩΝ 3 (ΕΛΕΓΧΟΣ)

Η ομάδα αυτοαξιολόγησης από το σύνολο των απαντήσεων των μελών και των εργαζομένων, αποδίδει στο κριτήριο (4) το συνολικό βαθμό 68,15 (CAF classical scoring). Στο σύνολο των υποκριτηρίων που εξετάστηκαν διαπιστώθηκε **ελάχιστη ικανοποίηση λειτουργίας και μέτριο επίπεδο επάρκειας (1 φάση κύκλου Deming) και αποτελεσματικότητας στην ανάπτυξη και διαχείριση συνεργασιών με συναφείς οργανώσεις και στη διαχείριση της τεχνολογίας, χωρίς σημαντική απόκλιση βαθμολόγησης μεταξύ των μελών εργασίας και των εργαζομένων (p-value=-0,01).**

Προτείνονται μέτρα βελτίωσης, ως προς την εξασφάλιση: της αποτελεσματικής συνεργασίας με ομοειδείς οργανώσεις και με τους πολίτες/ασθενείς, της οικονομικά αποδοτικής διαχείρισης των πόρων (οικονομικά, τεχνολογία, υποδομές), του προσδιορισμού των αναγκών οργάνωσης των πληροφοριών και έγκυρης πληροφόρησης στους εργαζόμενους, της διαχείρισης της τεχνολογίας με την υποστήριξη δραστηριοτήτων μάθησης και βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών στους ασθενείς, σύμφωνα με τους επιχειρησιακούς στόχους λειτουργίας των απογευματινών ιατρείων του νοσοκομείου.

| ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4 ^{ΟΥ} | Μ/Ο Βαθμολογία Μελών (0-100) | Μ/Ο Βαθμολογία εργαζομένων | Φάση ποιότητας | κύκλου | Επίπεδο δραστηριότητας (0-5) | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (<1) |
|----------------------------------|--|----------------------------|--|--------|------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| ΕΚΤΕΛΕΣΗ | 68,15 (2,56) | 2,13 | σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας | | 2 (ΕΚΤΕΛΕΣΗ) | | -0,01 |
| ΠΕΔΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ & ΔΡΑΣΕΙΣ | <p>Με σκοπό τη βελτίωση Ολοήμερης Λειτουργίας, σύμφωνα με τους στρατηγικούς επιχειρησιακούς στόχους της διοίκησης:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Αυτοτέλεια της Ολοήμερης Λειτουργίας των νοσοκομείων του ΕΣΥ, για την ορθή αποτελεσματική διαχείριση των εμπλεκόμενων και τη διοίκηση της, την ανταλλαγή καλών πρακτικών, την συγκριτική αξιολόγηση με ομοειδείς φορείς, σύμφωνα με την συνολική αποστολή και όραμα του φορέα καθώς και σύμφωνα με τις βασικές μεταρρυθμίσεις του ν. 3868/2010, όπου καθιερώνεται η ολοήμερη λειτουργία των νοσοκομείων ως υποχρεωτικός θεσμός για την κάλυψη επιπλέον αναγκών πέραν του τακτικού ωραρίου λειτουργίας. ✓ Ενίσχυση και οργάνωση εξειδικευμένων συνεργασιών με δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, για να διασφαλισθεί η ορθολογική χρήση των δημόσιων οικονομικών, υλικών και ανθρώπινων υγειονομικών πόρων, αλλά και ο δημόσιος χαρακτήρας του συστήματος υγείας συνολικά. ✓ Ανάπτυξη, εφαρμογή από κοινού προγραμμάτων με σαφή προσδιορισμό των αρμοδιοτήτων και των συνεργασιών με άλλες δημόσιες οργανώσεις των υγειονομικών περιφερειών ✓ Σφυγιομέτρηση της κοινής γνώμης (ανάλυση & αξιοποίηση της πληροφορίας) για την εξασφάλιση της διαφάνειας στη λειτουργία των απογευματινών ιατρείων ✓ Δημοσίευση (ανάρτηση) στο site του νοσοκομείου των αποτελεσμάτων απόδοσης λειτουργίας των απογευματινών ιατρείων ετησίως ✓ Διανομή έντυπων φυλλαδίων ικανοποίησης ασθενών με σκοπό την ενθάρρυνση της συμμετοχής των πολιτών σε μετρήσεις ικανοποίησης, ως συν-αξιολογητές, για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών <p>Με σκοπό τη βελτίωση την οικονομικά αποδοτική, βιώσιμη και υπεύθυνη διαχείριση της ΟΛ του νοσοκομείου:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Αυτοδιαχείριση των οικονομικών πόρων (ανακατανομή των εσόδων ολοήμερης λειτουργίας) ✓ Ανάπτυξη αποτελεσματικών μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου λειτουργίας και αποδοτικότητας σε σχέση με κόστος-όφελος για την ορθή λήψη διοικητικών και ιατρικών αποφάσεων. (Προτείνεται ανάπτυξη υποεφαρμογών, με δυνατότητα συλλογής και ανατροφοδότησης των εσωτερικών διοικητικών, ιατρικών, νοσηλευτικών ροών απόδοσης βάσει της ανάλυσης κόστους-οφέλους λειτουργίας των ιατρείων). ✓ Διενέργεια μικρών επεμβάσεων εντός του πλαισίου της ΟΛ του νοσοκομείου, όπως προβλέπεται σε: αρ. Υ4α/147881/10 (ΦΕΚ 1851 Β/25-11-2010) ✓ Μείωση του κόστους/ιατρική επίσκεψη ΟΛ, με σκοπό τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών με μικρότερο κόστος, από πλευράς του Υπουργείου Υγείας. ✓ Επαναπροσδιορισμός της διάθεσης εσόδων συμμετοχής στους γιατρούς, όπως ορίζεται στο ν.3868/10 αρ. <p>Με σκοπό την διαχείριση των πληροφοριών και την πρόσβαση στη γνώση</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Διασφάλιση της γνώσης σε ετήσια βάση στους εργαζόμενους και στους μετόχους (ανανέωση των συμβάσεων πρόσβασης σε βάσεις δεδομένων από τους διεθνείς παρόχους) | | | | | | |

- ✓ Ένταξη της Ιατρικής Βιβλιοθήκης του νοσοκομείου στην Ελληνική Κοινοπραξία Δημοσίων Βιβλιοθηκών και Κέντρων Πληροφόρησης
- ✓ **Ανάπτυξη ασύρματου ασφαλούς δικτύου (WIFI)** στο νοσοκομείο προς χρήση των νοσηλευόμενων, των επισκεπτών και των εργαζομένων για άμεση εσωτερική ανταλλαγή πληροφόρησης και ελεγχόμενης πρόσβασης στο επιστημονικό προσωπικό του νοσοκομείου σε υπηρεσίες διαδικτύου Βιβλιοθήκης (web, email..βάσεις δεδομένων, Portals επιστημών υγείας), για απομακρυσμένη πρόσβαση στις πηγές γνώσεις (know ledge resources) που διατίθενται στη συλλογή της.

Με σκοπό τη διαχείριση της τεχνολογίας σε επίπεδο τμήματος ΟΛ:

- ✓ **Ηλεκτρονική διακυβέρνηση**, με **Εκσυγχρονισμό** των ήδη υπάρχοντων συστημάτων με την εισαγωγή τεχνολογιών διοικητικής, ιατρικής πληροφόρησης (MIS), στοχεύοντας στην άμεση πληροφόρηση και στην ελαχιστοποίηση λαθών, στη διαφάνεια των διαδικασιών και την υποστήριξη της ανάπτυξης και της διατήρησης των εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών
- ✓ Ανάπτυξη υποσυστήματος παρακολούθησης δεικτών λειτουργίας και διασύνδεση με το σύστημα του ΗΔΙΚΑ για την καταγραφή εκβάσεων υγείας (διαχείριση κινδύνων, θνησιμότητα, λοιμώξεις, αντιμετώπιση ασθενειών) για την αποτελεσματικότερη χρήση των διαθέσιμων πόρων

Με σκοπό τη διαχείριση της τεχνολογίας σε επίπεδο νοσοκομείου:

- ✓ Εκπαίδευση των γιατρών και του προσωπικού ολοήμερης σε σύστημα ιατρονοσηλευτικών ροών, σύστημα ιατρικών εικόνων (Pacs) (Τεχνολογίες Πληροφορικής & Πληροφόρησης)
- ✓ Ανάπτυξη εσωτερικών δίαυλων επικοινωνίας, με τις κλινικές, εργαστήρια, αίθουσες χειρουργείων, διοικητικές υπηρεσίες (γραφείο Κίνησης ασθενών)....., για την διάδοση και ανταλλαγή των πληροφοριών που πηγάζουν από τα απογευματινά ιατρεία και σαφώς για τη βελτίωση των παροχών προς τους ασθενείς
- ✓ Υλοποίηση σχετικών αποφάσεων της Διοίκησης: Εκσυγχρονισμός των λειτουργιών, υπηρεσιών βάση του ορισμού της καινοτομίας, όπως αυτός παρέχεται στην εγκύκλιο του Υπουργείου Υγείας με θέμα: καινοτομία στο Δημόσιο τομέα.

Με σκοπό τη διαχείριση των εγκαταστάσεων φιλοξενίας των απογευματινών ιατρείων:

Από πλευράς της Διοίκησης και της Ηγεσίας

- ✓ Συστηματική Εξασφάλιση χρηματοδότησης για τη συντήρηση-βελτίωση κτιριακών υποδομών, τεχνολογικού εξοπλισμού ΟΛ, Εξασφάλιση ασφαλούς και αποδοτικής χρήσης των αιθουσών εξέτασης των απογευματινών ιατρείων
- ✓ Υλοποίηση σχετικής απόφασης της Διοίκησης κτιριακής βελτίωσης στέγασης των απογευματινών ιατρείων και κατ' επέκταση των τακτικών ιατρείων του νοσοκομείου

| | | |
|---|--|-----------------------------|
| ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΕΩΝ | ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4^{ΟΥ} (ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ) | Παρατηρήσεις |
| ΔΡΑΣΗ 4.3 & 4.4 | ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HIS | |
| ΧΟΡΗΓΟΣ | 1 ^η ΥΠΕ, Γ.Ν.Α. ΚΑΤ | |
| ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ | Α.ΜΟΥΛΑΡΑΚΗΣ, Ε. ΛΑΠΠΑ | |
| ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ | Προϊστάμενος πληροφορικής, Γραμματείας, Γραφείο κίνησης ασθενών, ΤΕΙ, ΟΛ, ΟΜΑΔΑ ΚΠΑ | |
| ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ | t. 2132086 080 email: a.moularakis@kat-hosp.gr | |
| ΣΚΟΠΟΣ | Σε επίπεδο νοσοκομείου οι έξυπνες ηλεκτρονικές υπηρεσίες απαιτούν: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με εκσυγχρονισμό των ήδη υπαρχόντων συστημάτων πληροφόρησης με την εισαγωγή τεχνολογιών διοικητικής, ιατρικής πληροφόρησης (MIS). ✓ Παραμετροποίηση του Διοικητικοοικονομικού συστήματος, σε σύστημα παραγωγής οικονομικών και ποιοτικών δεικτών,... ✓ Ανάπτυξη υποσυστημάτων (Databases) παρακολούθησης δεικτών υγείας (Health Indicators/WHO) και διασύνδεση με το σύστημα του ΗΔΙΚΑ. ✓ Ανάπτυξη εσωτερικών δίαυλων επικοινωνίας, με τις κλινικές, τα εργαστήρια, το ακτινολογικό, αίθουσες χειρουργείων, φαρμακείο, διοικητικές υπηρεσίες (γραμματεία, γραφείο κίνησης ασθενών, προσωπικό, μισθοδοσία, νοσηλεία, τηλ. κέντρο ραντεβού)....., για την διάδοση και ανταλλαγή των πληροφοριών που πηγάζουν από τα ιατρεία, και σαφώς για τη βελτίωση των παροχών προς τους ασθενείς. ✓ ανάπτυξη εξωτερικών δίαυλων επικοινωνίας, όπως με το Εθνικό Δίκτυο Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας κ.ά. | Βλ.επ./υποκριτήριο/κριτήριο |
| ΜΕΤΟΧΟΙ | ✓ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ, 1 ^η ΥΠΕ, ΕΚΑΒ, ΕΚΕΠΥ, ΚΕΕΛΠΝΟ .. | |
| ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ ΤΟ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ, ΣΧΕΤΙΚΟΙ ΕΓΚΥΚΛΙΟΙ, ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΠΑ: «Εκσυγχρονισμός των λειτουργιών, υπηρεσιών βάση του ορισμού της καινοτομίας, όπως αυτός παρέχεται στην εγκύκλιο του Υπουργείου Υγείας με θέμα: καινοτομία στο Δημόσιο τομέα» ✓ Τεχνογνωσία | Βλ.επ./υποκριτήριο |
| ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ | Βλ. Επίσης τα ΠΕΔΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ/ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ | |
| ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ | | |
| ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ | ✓ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΠΟΡΟΙ | |
| ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ | ΜΕ ΤΟ ΗΔΗ ΥΠΑΡΧΟΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ | |
| ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ | Εκτιμάται συνολικά στο κριτήριο 9 | |
| ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ | 6μήνες | |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ | Εξαρτάται από τους διαθέσιμους πόρους | |
| ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ | | |

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 5. Διοίκηση Διαδικασιών και Αλλαγών

- ✚ Ο τρόπος με τον οποίο η οργάνωση διαχειρίζεται, βελτιώνει και αναπτύσσει τις διαδικασίες της για να διαμορφώσει καινοτομίες και να υποστηρίξει την πολιτική και τη στρατηγική της και ταυτόχρονα να ικανοποιεί τους πελάτες-πολίτες και να βελτιώνει την αξία της για αυτούς και τους άλλους μετόχους.

Υποκριτήριο 5.1.

Η οργάνωση προσδιορίζει, σχεδιάζει, διαχειρίζεται και βελτιώνει τις διαδικασίες της.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων**Κοιτάξτε εάν η οργάνωση:**

- ✚ Προσδιορίζει, περιγράφει και τεκμηριώνει τις βασικές διοικητικές διαδικασίες.
- ✚ Αναλύει και αξιολογεί τις βασικές διαδικασίες λαμβάνοντας υπόψη τους σκοπούς της οργάνωσης και τις αλλαγές του περιβάλλοντος.
- ✚ Προσδιορίζει και αναθέτει καθήκοντα στους υπεύθυνους των διαδικασιών.
- ✚ Καλεί σε συμμετοχή τους εργαζόμενους και εξωτερικούς μετόχους στο σχεδιασμό και στην ανάπτυξη των βασικών διαδικασιών.
- ✚ Διασφαλίζει ότι οι βασικές διαδικασίες υποστηρίζουν τους στρατηγικούς στόχους.
- ✚ Κατανέμει τους πόρους στις διαδικασίες βάσει της σχετικής τους σημασίας και της συμβολής τους στην επίτευξη των στρατηγικών σκοπών της οργάνωσης.
- ✚ Βελτιώνει και προσαρμόζει συνεχώς τις διαδικασίες βάσει της μέτρησης της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας.

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ **Ισχύουσα νομοθεσία, εγκύκλιοι της ΥΠΕ για την εισαγωγή της καινοτομίας στο δημόσιο τομέα:**
- ✓ 1η ΥΠΕ έγγραφο αρ. πρωτ. 32860/10/8/2017, θέμα: καινοτομία στο δημόσιο τομέα προς τις Διοικήσεις των νοσοκομείων.
- ✓ Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ), άρθρο 2 του ΠΔ 150/2001 ορίζεται ως «Προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή» ή «ψηφιακή υπογραφή».
- ✓ 1η ΥΠΕ έγγραφο αρ. πρωτ. 32860/10/8/2017), Θέμα: συμμετοχή των νοσοκομείων στο πρόγραμμα της ΕΕ "Horizon 2020-H2020" με στόχο την ανάπτυξη καινοτόμων δράσεων στο δημόσιο. **ΕΕ Πρόγραμμα έρευνας και καινοτομίας "Horizon 2020-H2020" σε <http://innovation.ekt.gr/el/horizon2020> και <http://yourdatastories.eu>.**
- ✓ Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων δικαιωμάτων, Ν. 2690/1999 (ΦΕΚ Α'45), θέμα: Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας.

ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 5.1=27,50

πραγματοισμού για την πραγματοποίηση δράσεων.

| Υποκρ/ρι ο 5.1 | Μ/Ο Βαθμολογία α Μελών (0-100) | Αντιστοιχισ η μελών | Φάση κύκλου ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητα ς (0-5) | Βαθμολογία Εργαζομένων ν | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογώ ν (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογώ ν |
|-------------------|--|------------------------|--------------------------|--|--------------------------------|--|---|
| ΣΥΝΟΛΟ | 27,50 | 1,38 | ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ | 1 | 1,97 (39,25) | | -0,60 |

ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 5.1, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και του υλικού τεκμηρίωσης θεωρεί ότι: Προγραμματίζεται ένα σχέδιο δράσης σε κομβικές διοικητικές διαδικασίες, με πολύ συγκεκριμένες δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών και τυποποιημένες πρακτικές. Αξίζει να σημειωθεί ότι διαπιστώθηκε έλλειψη δραστηριότητας στον τομέα της αξιολόγησης και της

αναθεώρησης των βασικών διαδικασιών, και της αποδοτικότητάς της ΟΛ.

Επίσης δεν μεταβάλλονται και ούτε εισάγονται καινοτομίες στις διαδικασίες. Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει σημαντική, (P-value=-0,60).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα δεν παρουσιάζεται αποτελεσματική λειτουργία σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 5.1, που αφορούν κυρίως τις βασικές διαδικασίες που τηρούνται στην ΟΛ.

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Προσδιορισμός της σειράς προτεραιοτήτων για βελτιωτικές παρεμβάσεις

- ✓ **Ανάπτυξη πρωτοκόλλων λειτουργίας (διοικητικών – ιατρικών - νοσηλευτικών πράξεων)** για την απλοποίηση των διαδικασιών και τη μείωση της γραφειοκρατίας.
- ✓ **Εφαρμογή και χρήση ψηφιακής υπογραφής και κρυπτογράφησης** σε ιατρικό προσωπικό και της διοικητικής ιεραρχίας των απογευματινών ιατρείων ΠΔ 150/2001.
- ✓ **Ανάπτυξη συστημάτων ποιότητας ISO 9001:2015**, για τον εντοπισμό δυσλειτουργιών και παραγωγής, μετρήσιμων αποτελεσμάτων απόδοσης.
- ✓ **Διάθεση και κατανομή των πόρων των ιατρείων**, με προτεραιότητα.
- ✓ **Εισαγωγή καινοτόμων διαδικασιών** που να βασίζονται στη διαδικασία συγκριτικής μάθησης σε τακτικό και διεθνές επίπεδο.

ΠΡΟΤΑΣΗ:

- ✓ Η Διοίκηση του Νοσοκομείου να θέσει πρόταση εκδήλωσης ενδιαφέροντος στην 1η ΥΠΕ για την συμμετοχή του νοσοκομείου στο πρόγραμμα ΕΕ έρευνας και καινοτομίας “Horizon 2020-H2020”, για τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών λειτουργίας των απογευματινών ιατρείων με τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας και κατ’ επέκταση του γενικού εκσυγχρονισμού παροχής υπηρεσιών, προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους ασθενείς.

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 5. Διοίκηση Διαδικασιών και Αλλαγών

Ο τρόπος με τον οποίο η οργάνωση διαχειρίζεται, βελτιώνει και αναπτύσσει τις διαδικασίες της για να διαμορφώσει καινοτομίες και να υποστηρίξει την πολιτική και τη στρατηγική της και ταυτόχρονα να ικανοποιεί τους πελάτες-πολίτες και να βελτιώνει την αξία της για αυτούς και τους άλλους μετόχους.

Υποκριτήριο 5.2.

Η οργάνωση αναπτύσσει και παρέχει υπηρεσίες και προϊόντα με τη συμμετοχή των πελατών-πολιτών.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων**Κοιτάξτε εάν η οργάνωση:**

- ✚ Διασφαλίζει τη συμμετοχή των πελατών-πολιτών στο σχεδιασμό και τη βελτίωση των υπηρεσιών και προϊόντων (π.χ. με διεξαγωγή ερευνών περί της αντίληψης ποιες υπηρεσίες ή προϊόντα είναι επιθυμητά και χρήσιμα).
- ✚ Διασφαλίζει τη συμμετοχή των πελατών-πολιτών και άλλων μετόχων στην ανάπτυξη ποιοτικών προδιαγραφών για τις υπηρεσίες, τα προϊόντα και τις πληροφορίες.
- ✚ Αναπτύσσει σαφή και απλή νομοθεσία χρησιμοποιώντας κατανοητή γλώσσα.
- ✚ Διασφαλίζει τη συμμετοχή των πελατών-πολιτών στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη πληροφοριακών πηγών και διαύλων επικοινωνίας.
- ✚ Διασφαλίζει την κατάλληλη και έγκυρη πληροφόρηση, βοήθεια και υποστήριξη στους πελάτες-πολίτες.
- ✚ Βελτιώνει την πρόσβαση στην οργάνωση (π.χ. ευέλικτο ωράριο έναρξης εργασίας και ύπαρξη εντύπων σε χαρτί και σε ηλεκτρονική μορφή).
- ✚ Προωθεί την ηλεκτρονική επικοινωνία και τη διάδραση με τους πελάτες-πολίτες.
- ✚ Έχει τη δυνατότητα απόκρισης και ανάπτυξης δυνατότητας συστημάτων και διαδικασιών διαχείρισης παραπόνων.

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ Υπουργικής Απόφασης Α3δ/Γ.Π.οικ.10976 (Φ.Ε.Κ. 662/2.3.2017, τ. Β') Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας
- ✓ Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας
- ✓ Site ΓΝΑ ΚΑΤ: <http://www.kat-hosp.gr/pliories-gia-ton-astheni/grafeio-prostasias-dikaiomatwn-liptwn-ipiresiwn-ygeias/>
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ- Ετήσια Έκθεση Ελέγχου με αρ. πρωτ. 51/13.02.2013ΚΑΤ/ΕσωτερικόςΕλεγκτής του νοσοκομείου.

Γ. ΒΑΘΜΟΣ -ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 5.2= 32,67

Προγραμματίζεται ένα σχέδιο δράσης.

| Υποκρ/ριο 5.2 | Μ/Ο Βαθμολογία Μελών (0-100) | Αντιστοιχισή μελών | Φάση κύκλου ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητας (0-5) | Βαθμολογία Εργαζομένων | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών |
|---------------|------------------------------|--------------------|-----------------------|------------------------------|------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| ΣΥΝΟΛΟ | 32,67 | 2,08 | ΕΚΤΕΛΕΣΗ | 2 | 1,89 (29,68) | | -0,25 |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 5.2, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και του κύκλου ποιότητας αποδίδει το βαθμό στο υποκριτήριο 5.2=32,67. Θεωρεί ότι: προγραμματίζεται και εφαρμόζεται ένα σχέδιο δράσης διαχείρισης παραπόνων και προστασίας των δικαιωμάτων των ασθενών. Το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υπηρεσιών Υγείας σε συνεργασία με κάθε συναρμόδια υπηρεσία και φορέα μεριμνά για την ενημέρωση των ασθενών για τα δικαιώματά τους κατά τη λήψη ενδονοσοκομειακών υπηρεσιών υγείας και παρακολουθεί και παρεμβαίνει για

τη διασφάλιση της προστασίας τους, με μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας, λόγω της ανεπαρκούς στελέχωσης. Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει σημαντική απόκλιση, P-value=-0,25.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αναλύονται τα πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία Μελών εφαρμογής>50, σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 5.2:

| A/A Υποκρ/ριο 5.2 | ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ | Βαθμολογία ΜΕΛΩΝ (0-100) |
|-------------------------|---|--------------------------------|
| 5.2.4 | Σε ποιο βαθμό διατίθεται η κατάλληλη και αξιόπιστη πληροφόρηση με στόχο την εξυπηρέτηση και υποβοήθηση των πολιτών; | 60,86 |
| 5.2.5 | Σε ποιο βαθμό είναι εύκολα προσβάσιμες στο κοινό οι παρεχόμενες υπηρεσίες; (π.χ. διάθεση μέσω του διαδικτύου, διευρυμένο ωράριο κτλ). | 58,00 |

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ- Προσδιορισμός της σειράς προτεραιοτήτων για βελτιωτικές παρεμβάσεις

- ✓ **Ενδυνάμωση της στελέχωσης του γραφείου Δικαιωμάτων Προστασίας πολιτών** (κινητικότητα δημοσίων υπαλλήλων ή εσωτερική μετακίνηση υπαλλήλου). Μέχρι σήμερα το γραφείο Δικαιωμάτων στελεχώνεται από ένα άτομο, όπου και προΐσταται (Οργανισμός Νοσοκομείου ΦΕΚ 3485/31-12-2012).
- ✓ **Βελτίωση της δυνατότητας πρόσβασης στις αίθουσες εξέτασης, παροχής πληροφοριών** στους ασθενείς, επέκτασης ημερών λειτουργίας των απογευματινών ιατρείων, όπως αναφέρεται στην Ετήσια έκθεση ελέγχου του εσωτερικού Ελεγκτή με αρ. πρωτ. 51/13.02.2013 ΚΑΤ, προς την Επιτροπή Ελέγχου του νοσοκομείου.
- ✓ **Ανάπτυξη αυτόματων συστημάτων παραπόνων και διαδικασιών απάντησης και διαχείρισης παραπόνων**
ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ: Η διεύρυνση του ωραρίου λειτουργίας των ιατρείων, η συστηματική ενημέρωση των ασθενών για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν, πριν και μετά την εξέτασή τους, με την παροχή εντύπων φυλλαδίων και με ηλεκτρονική-ηχητική ειδοποίηση (σύστημα Braille), σύμφωνα με την υφιστάμενη ελληνική, ευρωπαϊκή και διεθνή νομοθεσία.

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 5. Διοίκηση Διαδικασιών και Αλλαγών

Ο τρόπος με τον οποίο η οργάνωση διαχειρίζεται, βελτιώνει και αναπτύσσει τις διαδικασίες της για να διαμορφώσει καινοτομίες και να υποστηρίξει την πολιτική και τη στρατηγική της και ταυτόχρονα να ικανοποιεί τους πελάτες-πολίτες και να βελτιώνει την αξία της για αυτούς και τους άλλους μετόχους.

Υποκριτήριο 5.3.

Η οργάνωση σχεδιάζει και διαχειρίζεται τον εκσυγχρονισμό και την καινοτομία.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων

- ✚ Συνεχής παρακολούθηση των εσωτερικών ενδείξεων για αλλαγή (π.χ. δυσμενείς τάσεις σφαλμάτων, αυξημένα ποσοστά παραπόνων) και των εξωτερικών πιέσεων για αλλαγή και καινοτομία.
- ✚ Εφαρμογή συγκριτικών επιδόσεων για την προώθηση της διοικητικής βελτίωσης.
- ✚ Εξισορρόπηση της σχέσης μεταξύ των διαδικασιών αλλαγής «από την κορυφή προς τη βάση» και των ανάλογων από τη «βάση προς την κορυφή».
- ✚ Ανάλυση κινδύνων και αναγνώριση των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας.
- ✚ Αποτελεσματική καθοδήγηση της διαδικασίας αλλαγής (π.χ. χρησιμοποιώντας ορόσημα, συγκριτικές επιδόσεις, ομάδες καθοδήγησης, εκθέσεις για την παρακολούθηση των αποτελεσμάτων).
- ✚ Συζήτηση με όλους τους συνεταίρους, όπως είναι οι αντιπρόσωποι των συνδικαλιστικών ενώσεων, για τις προγραμματιζόμενες και τις υλοποιούμενες αλλαγές.
- ✚ Παροχή των απαραίτητων πόρων για την ολοκλήρωση των διαδικασιών αλλαγής.
- ✚ Αξιολόγηση και καθοδήγηση των διαδικασιών αλλαγής.

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ Οργανισμός Νοσοκομείου (ΦΕΚ 3485/31-12-2012)
- ✓ ΕΓΚΥΚΛΙΟΙ, ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ
- ✓ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ «ΗΔΙΚΑ»
- ✓ Υπουργείο Υγείας ν.4238/2014, Θέμα: η δημιουργία και τήρηση ΗΦΑ σε δημόσια νοσηλευτικά ιδρύματα της χώρας
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ- Α7Εκθεση Εσωτερικού Ελέγχου Δεκεμβρίου 2012.

Γ. ΒΑΘΜΟΣ -ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 5.3=38,94

| Υποκρ/ριο 5.3 | Βαθμολογία | Αντιστοίχιση μελών | Φάση κύκλου ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητας (0-5) | Βαθμολογία α Εργ/μένων | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών |
|---------------|------------|--------------------|-----------------------|------------------------------|------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| ΣΥΝΟΛΟ | 38,94 | 1,95 | ΕΚΤΕΛΕΣΗ | 2 | 2,12 (42,33) | | -0,17 |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 5.3, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και του υλικού τεκμηρίωσης αποδίδει το βαθμό στο υποκριτήριο 5.3=38,94. Θεωρεί ότι: προγραμματίζεται και εφαρμόζεται ένα σχέδιο δράσης, με σταθερή τάση στην ανταλλαγή δεδομένων εσωτερικά των υπηρεσιών και των εταίρων. Χρησιμοποιείται το πληροφοριακό σύστημα ΗΔΙΚΑ και στα απογευματινά ιατρεία, με περιορισμένες εφαρμογές. Το υπάρχον σύστημα καλύπτει την καταγραφή της οικονομικής απόδοσης/χρεώσεις, καταγραφή ραντεβού/γιατρό), δεδομένου ότι η αποτελεσματικότητα λειτουργίας των ιατρείων εξαρτάται από το βαθμό ανάπτυξης στρατηγικού συντονισμού των διατμηματικών διαδικασιών, και την συνεπακόλουθη επίτευξη συνεργασιών με τους άλλους εταίρους. Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει σημαντική απόκλιση, (P-value=-017).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αναλύονται τα πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία Μελών εφαρμογής>50, σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 5.3:

| Υποκρ/ριο 5.3 | Ερωτήματα | Βαθμολογία ΜΕΛΩΝ (0-100) |
|------------------|---|--------------------------------|
| 5.3.1 | συντονίζει τις διαδικασίες στο σύνολο της οργάνωσης και με άλλες σχετικές οργανώσεις [Σε ποιο βαθμό προσδιορίζονται οι εταίροι της οργάνωσης με τους οποίους η τελευταία συνεργάζεται στην παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες;] | 53,29 |
| 5.3.5 | συντονίζει τις διαδικασίες στο σύνολο της οργάνωσης και με άλλες σχετικές οργανώσεις [Σε ποιο βαθμό αναπτύσσεται μια νοσοτροπία διάχυσης της πληροφορίας και της γνώσης εντός της οργάνωσης, συντονίζοντας τις διαδικασίες στο σύνολο της οργάνωσης ή αναπτύσσοντας διατμηματικές διαδικασίες;] | 63,00 |

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ - Προσδιορισμός της σειράς προτεραιοτήτων για βελτιωτικές παρεμβάσεις

- **Ανάπτυξη ενός ευέλικτου κοινού ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος (HIS)**, με στόχο την ανταλλαγή δεδομένων και τον συντονισμό με άλλους φορείς που αναπτύσσουν κοινές δραστηριότητες (ΗΔΙΚΑ, ΕΛΣΤΑΤ, ΥΠΠΕ), με σκοπό και την ορθή εφαρμογή του ΠΔ 146/03-εκκαθάριση μισθοδοσίας, όπως αναφέρεται στην σύνοψη των κυριότερων ευρημάτων, που υπέπεσαν στην αντίληψη του εσωτερικού ελεγκτή (Α7 Έκθεση εσωτερικού ελέγχου, 2012).

Προτείνεται:

- ✓ Για την ανάπτυξη ενός συστήματος Διοίκησης που θα επιτρέπει την αποτελεσματική καθοδήγηση της διαδικασίας αλλαγής, χρησιμοποιώντας ορόσημα, συγκριτικές επιδόσεις, συνιστάται η τροποποίηση του οργανισμού του νοσοκομείου (ΦΕΚ 3485/31-12-2012), όπου η **Ολοήμερη Λειτουργία να αποτελεί αυτοτελές τμήμα**.
- ✓ Επίσης, για να υποστηρίζονται οι θεσμικές και οργανωτικές παρεμβάσεις του εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών υγείας, σύμφωνα με τον στρατηγικό –προγραμματισμού 2015-2020 του Υπουργείου Υγείας και βάσει του ορισμού «ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ»: η επέκταση του ήδη συστήματος ΗΔΙΚΑ με υποεφαρμογές αυτοματοποίησης των διαδικασιών διατμηματικών υπηρεσιών της λειτουργίας των ιατρείων, όπως δηλ. καταγραφής και ανάλυσης κλινικών δεδομένων/καρτέλα ασθενούς, έκδοση δηλ. γνωμάτευσης, αποτίμηση ανάλυσης κόστους/υπηρεσίας/προσωπικό, έκδοση πεπραγμένων... με σκοπό την συστηματική συγκέντρωση, ανάλυση και αποτίμηση ελέγχου των διαδικασιών λειτουργίας των ιατρείων, καθώς και την συστηματική καταχώρηση, τεκμηρίωση δεδομένων σχετικά με σημαντικές μεταβλητές (πολιτικό-νομικές, κοινωνικό-πολιτιστικές, περιβαλλοντικές, οικονομικές, τεχνολογικές και δημογραφικές εξελίξεις.
- ✓ **Ανεύρεση εναλλακτικών Χρηματοδότησης** (ΕΣΠΑ-ΚΠΑ) ή έγκριση συμπληρωματικής χρηματοδότησης από την 1η ΥΠΕ, για την υλοποίηση επιχειρησιακού σχεδιασμού εκσυγχρονισμού με τεχνολογίες καινοτομίας στο νοσοκομείο.

ΓΕΝΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 5^{ΟΥ} (ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ) = 33,04

ΥΠΑΡΞΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΔΡΑΣΕΩΝ, Φάση 2/ΕΚΤΕΛΕΣΗ

Σύμφωνα με το σύστημα απλής βαθμολόγησης (CAF classical scoring), από το σύνολο των απαντήσεων των μελών και των εργαζομένων και του υλικού τεκμηρίωσης του 5^{ΟΥ} κριτηρίου, αποδίδεται ο συνολικός βαθμός 33,04. Η βασική διαπίστωση της ομάδας αξιολόγησης είναι ότι: υπάρχει **σχετική ικανοποίηση με μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας, χωρίς σημαντική απόκλιση βαθμολόγησης μεταξύ των μελών και των εργαζομένων (p-value=-0,34)**, στον προσδιορισμό καινοτομιών σε κομβικές, διοικητικές και υποστηρικτικές διαδικασίες παροχής υπηρεσιών, που συμβάλλουν αποτελεσματικά στην στοχοθεσία λειτουργίας των απογευματινών ιατρείων του νοσοκομείου, προσανατολισμένα στον ασθενή.

| ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 5 ^{ΟΥ} | Μ/Ο Βαθμολογία μελών | Μ/Ο Βαθμολογία εργαζομένων | Φάση κύκλου ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητας (0-5) | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (<1) |
|----------------------------------|----------------------|----------------------------|--|------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| ΕΚΤΕΛΕΣΗ | 33,04 (1,65) | 1,99 | σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας | 2 | | -0,34 |

ΠΕΔΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ & ΔΡΑΣΕΙΣ

Προτείνονται μέτρα βελτίωσης ως προς την ανάπτυξη μιας οργανωσιακής λειτουργίας των ιατρείων, αποτελούμενη από ένα οργανωμένο σύνολο αλληλένδετων κομβικών και υποστηρικτικών διαδικασιών, με την αξιοποίηση της καινοτομίας, με σκοπό να συμβάλλουν στην επίτευξη της αποστολής, του οράματος λειτουργίας των, σε συνάρτηση της στοχοθεσίας που έχει τεθεί από τη Διοικητική Ιεραρχία του νοσοκομείου και του Υπουργείου:

- ✓ ανάπτυξη πρωτοκόλλων λειτουργίας (διοικητικών-ιατρικών-νοσηλευτικών πράξεων), εφαρμογή και χρήση ψηφιακής υπογραφής, για την απλοποίηση των διαδικασιών και τη μείωση της γραφειοκρατίας,
- ✓ ανάπτυξη συστημάτων ποιότητας ISO 9001:2015, για τον εντοπισμό δυσλειτουργιών και παραγωγής μετρήσιμων αποτελεσμάτων απόδοσης
- ✓ εισαγωγή καινοτόμων διαδικασιών που να βασίζονται στη διαδικασία συγκριτικής μάθησης σε τακτικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο

ΠΡΟΤΑΣΗ 5.1:

Τίθεται πρόταση στη Διοίκηση του Νοσοκομείου, να εκδηλώσει ενδιαφέρον στην 1^η ΥΠΕ, συμμετοχής του νοσοκομείου στο πρόγραμμα ΕΕ έρευνας και καινοτομίας "Horizon 2020-H2020", για τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών λειτουργίας των απογευματινών ιατρείων με τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας και κατ'επέκταση του γενικού εκσυγχρονισμού παροχής υπηρεσιών, προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους ασθενείς:

- ✓ **Ενδυνάμωση της στελέχωσης του γραφείου** Δικαιωμάτων Προστασίας πολιτών (κινητικότητα δημοσίων υπαλλήλων ή εσωτερική μετακίνηση υπαλλήλου).
- ✓ **Βελτίωση της δυνατότητας πρόσβασης** στις αίθουσες εξέτασης, παροχής πληροφοριών στους ασθενείς, επέκταση των ημερών λειτουργίας των απογευματινών ιατρείων, όπως αναφέρεται στην Ετήσια έκθεση ελέγχου του εσωτερικού Ελεγκτή με αρ. πρωτ. 51/13.02.2013ΚΑΤ, προς την Επιτροπή Ελέγχου του νοσοκομείου.
- ✓ **Ανάπτυξη αυτόματων συστημάτων παραπόνων** και διαδικασιών απάντησης και διαχείρισης παραπόνων.
Η διεύρυνση του ωραρίου λειτουργίας των ιατρείων
- ✓ **Συστηματική ενημέρωση των ασθενών** για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν, πριν και μετά την εξέτασή τους, με την παροχή εντύπων φυλλαδίων και με ηλεκτρονική-ηχητική ειδοποίηση (σύστημα Braille), σύμφωνα με την υφιστάμενη ελληνική, ευρωπαϊκή & διεθνή νομοθεσία.
- ✓ **Ανάπτυξη ενός ευέλικτου κοινού ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος (HIS)**, με στόχο την ανταλλαγή δεδομένων και τον συντονισμό με άλλους φορείς που αναπτύσσουν κοινές δραστηριότητες (ΗΔΙΚΑ, ΕΛΣΤΑΤ, 1ΥΠΕ), με σκοπό και την ορθή εφαρμογή του ΠΔ 146/03-εκκαθάριση μισθοδοσίας, όπως αναφέρεται στην σύνοψη των κυριότερων ευρημάτων, που υπέπεσαν στην αντίληψη του εσωτερικού ελεγκτή (Α7 Έκθεση εσωτερικού ελέγχου, 2012).

ΠΡΟΤΑΣΗ 5.2:

✓ **Πρόταση για έγκριση σκοπιμότητας και χρηματοδότησης στην 1^η ΥΠΕ** για την υλοποίηση μελέτης «εκσυγχρονισμός καινοτομία» των κομβικών, διοικητικών και υποστηρικτικών διαδικασιών των τακτικών ιατρείων (ΤΕΙ) και κατ' επέκταση των απογευματινών ιατρείων του νοσοκομείου, εφόσον στεγάζονται στον ίδιο χώρο. Σημειώνεται, ότι ο συνολικός αριθμός επισκέψεων το 2017 στα ΤΕΙ ανέρχεται σε 101.401 (46%), στα ΤΕΠ σε 95.954 (43%) αντίστοιχα στα απογευματινά ιατρεία ανέρχεται σε 23.448 (11%), από τις πύλες εισόδου του νοσοκομείου. (Δημόσιος απολογισμός έργου ΚΑΤ 2017) <http://www.moh.gov.gr/articles/ministry/grafeio-typon/press-releases/5445-dhmosios-apologismos-kai-stoxothesia-toy-gna-kat>

ΠΡΟΤΑΣΗ 5.3:

- ✓ Επίσης, **για να υποστηρίζονται οι θεσμικές και οργανωτικές παρεμβάσεις του εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών υγείας**, σύμφωνα με τον στρατηγικό –προγραμματισμού 2015-2020 του Υπουργείου Υγείας και βάσει του ορισμού «ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ»: η επέκταση του ήδη συστήματος ΗΔΙΚΑ με υπό εφαρμογές αυτοματοποίησης των διαδικασιών διατμηματικών υπηρεσιών της λειτουργίας των ιατρείων, όπως δηλ. καταγραφής και ανάλυσης κλινικών δεδομένων/καρτέλα ασθενούς, έκδοσης δηλ. γνωμάτευσης, αποτίμηση ανάλυσης κόστους/υπηρεσίας/προσωπικό, έκδοση πεπραγμένων... με σκοπό την συστηματική συγκέντρωση, ανάλυση και αποτίμηση ελέγχου των διαδικασιών λειτουργίας των ιατρείων, καθώς και την συστηματική καταχώρηση, τεκμηρίωση δεδομένων σχετικά με σημαντικές μεταβλητές (πολιτικό-νομικές, κοινωνικό-πολιτιστικές, περιβαλλοντικές, οικονομικές, τεχνολογικές και δημογραφικές εξελίξεις
- ✓ **Αύξηση χρηματοδότησης** από την 1η ΥΠΕ, για την υλοποίηση επιχειρησιακού σχεδιασμού εκσυγχρονισμού με τεχνολογίες καινοτομίας στο νοσοκομείο.

| ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΕΩΝ | ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 5 ^{ΟΥ} (ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ) | Παρατηρήσεις |
|--|---|---|
| ΔΡΑΣΗ 5/1.2.3 | ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ, ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΜΕ ΤΟΠΙΚΗ ΟΜΑΔΑ ΥΓΕΙΑΣ (Τ.ΟΜ.Υ.) | |
| ΧΟΡΗΓΟΣ | 1 ^η ΥΠΕ Γ.Ν.Α. ΚΑΤ- ΕΣΠΑ | |
| ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ | Ε. ΛΑΠΠΑ | |
| ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ | ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΟΜΑΔΑ ΚΠΑ | |
| ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ | t. 2132086 083 email: library2@kat-hosp.gr | |
| ΣΚΟΠΟΣ ως προς την ανάπτυξη μιας οργανωσιακής λειτουργίας των ιατρείων, αποτελούμενη από ένα οργανωμένο σύνολο αλληλένδετων κομβικών και υποστηρικτικών διαδικασιών, με την αξιοποίηση της καινοτομίας: | <p>κρίσιμης σημασίας η μείωση της γραφειοκρατίας για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους ασθενείς:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ η διαχείριση και η διακίνηση των κλινικών πληροφοριών που πηγάζουν από τα ιατρεία, όπως τήρηση Ηλεκτρονικού φακέλου ασθενούς (ΗΦΑ), ηλ. Κάρτας, μέσω εφαρμογών Webservices. ✓ η ενσωμάτωση διεθνών πρακτικών τεχνικής ανάλυσης κειμένων που τα συστήματα ΒΙ βρίσκουν ευρεία εφαρμογή στην κλινική αξιολόγηση, αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα λειτουργίας ✓ η υιοθέτηση της συγκριτικής προτυποποίησης (benchmarking) στο νοσοκομείο, ✓ η ανάπτυξη συνεργασίας μεταξύ των γιατρών του νοσοκομείου με την διεπιστημονική Τοπική Ομάδα Υγείας (Τ.ΟΜ.Υ.) και την τροφοδότηση πληροφοριών, όπως καθορίζεται στον.4461/2017 ΦΕΚ 38/Α' /2017-Ατομικός Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας (ΑΗΦΥ). | (βλ., επίσης Πεδία βελτίωσης/υποκριτήριο & συγκεντρωτικό ό κριτήριο 5 ^{ου}) |
| ΜΕΤΟΧΟΙ | Υπουργείο Υγείας, 1 ^η ΥΠΕ, ΚΕΕΛΠΝΟ, ΗΔΙΚΑ, ΚΕΣΥ | |
| ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Υπουργείο Υγείας ν.4238/2014, Θέμα: η δημιουργία και τήρηση ΗΦΑ σε δημόσια νοσηλευτικά ιδρύματα της χώρας (ΕΕ ευρωπαϊκός κανονισμός 679/2016) | Βλ.επ./υποκριτήριο |
| ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ | Βλ. επίσης/υποκριτήριο & συγκεντρωτικό βαθμολογίας κριτηρίου 5 ^{ου} . | |
| ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ | | |
| ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΠΟΡΟΙ ✓ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ | |
| ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ | ΟΧΙ | |
| ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ | | |
| ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ | Σε συνολικό επίπεδο 6-μήνες | |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ | | |
| ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ | | |
| | | |

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 6. Αποτελέσματα προσανατολισμένα προς τον πελάτη-πολίτη

Τα αποτελέσματα που πετυχαίνει η δημόσια οργάνωση σχετικά με την ικανοποίηση των εσωτερικών και εξωτερικών της πελατών.

Υποκριτήριο 6.1.

Αποτελέσματα των μετρήσεων ικανοποίησης των πελατών-πολιτών.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων

- ✚ **Ανάλογα με τη φύση της οργάνωσης, στα άμεσα μέτρα ικανοποίησης των πελατών-πολιτών μπορεί να περιλαμβάνονται:**

Αποτελέσματα που αφορούν τη συνολική εικόνα της δημόσιας οργάνωσης

- ✓ Βαθμός ικανοποίησης από την απόδοση της δημόσιας οργάνωσης.
- ✓ Φιλική και δίκαιη μεταχείριση.
- ✓ Ανταπόκριση και προληπτική δράση.
- ✓ Ευελιξία και ικανότητα αντιμετώπισης ιδιαίτερων καταστάσεων.
- ✓ Διάθεση αποδοχής των αλλαγών.
- ✓ Αναζήτηση προτάσεων και συλλογή ιδεών για βελτίωση.
- ✓ Επίπτωση της λειτουργίας της οργάνωσης στην ποιότητα ζωής των πελατών-πολιτών.

- ✚ **Αποτελέσματα που αφορούν τη συμμετοχή**

- ✓ Προσπάθειες συμμετοχής των πελατών-πολιτών στο σχεδιασμό των υπηρεσιών ή προϊόντων και στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

- ✚ **Αποτελέσματα που αφορούν την πρόσβαση**

- ✓ Χρόνος αναμονής.
- ✓ Ποσότητα και ποιότητα της πληροφορίας που είναι διαθέσιμη, προσβάσιμη και διαφανής.
- ✓ Προσπάθειες που έχουν στόχο την απλούστευση διαδικασιών και τη χρήση απλής γλώσσας.
- ✓ Τοποθεσία κτιρίων (εγγύτητα με τα δημόσια μέσα μεταφοράς, υποδομές χώρων στάθμευσης).

- ✚ **Αποτελέσματα που αφορούν προϊόντα και υπηρεσίες**

- ✓ Ποιότητα, αξιοπιστία, συμφωνία με τις ποιοτικές προδιαγραφές, χάρτες χρηστών ή πολιτών.
- ✓ Χρόνος διεκπεραίωσης .
- ✓ Ποιότητα των συμβουλών που δίνονται στους πελάτες-πολίτες.

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ Ερωτηματολόγιο ΚΠΑ 6.1.
- ✓ Πίνακες στατιστικής ανάλυσης SPSS απαντήσεων ικανοποίησης ασθενών απογευματινών ιατρείων.

Γ. ΒΑΘΜΟΣ -ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 6.1= 64,19

| Υποκρ/ριο | Μ/Ο Βαθμολογίας Μελών (0-100) | Αντιστοίχιση μελών | Φάση κύκλου ποιότητας | Βαθμολογία Ασθενών | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών |
|---------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|--------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| 6.1 | | | | | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | ΣΤΑΘΕΡΑ ΑΝΟΔΙΚΗ ΤΑΣΗ | 64,19 (3,21) | | |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Το υποκριτηρίου 6.1, βασίσθηκε σε έρευνα ικανοποίησης ασθενών. Μοιράστηκαν 240 ερωτηματολόγια εκ των οποίων συμπληρώθηκαν 101 από τους ίδιους τους ασθενείς κατά την αποχώρησή τους ή κατά τη διάρκεια αναμονής στις αίθουσες εξέτασης την χρονική περίοδο 2017-10 Ιανουαρίου 2018. Από το σύνολο των απαντήσεων το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν γυναίκες (51), ηλικίας άνω 46ετών (60), τελείωσαν το λύκειο (47), με τόπο διαμονής στο Ν. Αττικής (98), άλλο (3), υπηκοότητα ελληνική (95), άλλο (6).

Για την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο στατιστικής SPSS. Σημειώνεται, ότι ο Μ/Ο απαντήσεων στην ερώτηση του υποκριτηρίου 6.1 ΚΠΑ-μέτρηση αντίληψης των πολιτών για την οργάνωση (απαντήστε σχετικά με το βαθμό που κρίνετε αποτελεσματική τη λειτουργία της ολόημερης λειτουργίας του νοσοκομείου) ανέρχεται στο 64,19%, επίπεδο 4=71-90 (ανάδραση), όπου δηλώνεται ο υψηλός βαθμός ικανοποίησης των ασθενών, με πολύ καλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας σε σχέση με τα αποτελέσματα που έχει επιτύχει για να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τις προσδοκίες των ασθενών-πολιτών της. Γενικότερα οι απαντήσεις των ασθενών σε σχέση με την οργάνωση, την μεταχείριση των υποθέσεων των ασθενών (ευελιξία, φιλικότητα, υποδοχή, εμπιστοσύνη, αξιοπιστία), αποδεικνύουν ότι η αντίληψη των ασθενών σε σχέση με τη συνολική εικόνα λειτουργίας των απογευματινών ιατρείων, τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τη δημόσια φήμη που έχει, οδηγεί σε υψηλό ποσοστό ικανοποίησης τους. **Σαφώς προτάθηκαν και μέτρα βελτίωσης**, όπως το δικαίωμα της κοινής γνώμης να είναι μετρήσιμο συστηματικά από τους πολίτες, να βελτιωθεί η προσβασιμότητα, ο χώρος στάθμευσης με ειδικές προβλέψεις για ΑΜΕΑ, η συνολική κτηριακή εικόνα των αιθουσών εξέτασης, εκσυγχρονισμός διαδικασιών κ.ά.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αναλύονται τα πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία Μελών εφαρμογής >50, σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 6.1:

| A/A Υποκρ/ριο 6.1 | Ερωτήματα | Βαθμολογία ΜΕΛΩΝ (0-100) |
|-------------------------|---|--------------------------------|
| 6.1.1 | Σε ποιο βαθμό κρίνετε τη μεταχείριση των υποθέσεων των πολιτών από τη Δημόσια Οργάνωση ως φιλική και δίκαιη; | 66,33 |
| 6.1.2 | Σε ποιο βαθμό κρίνετε τη δραστηριότητα της Δημόσιας Οργάνωσης ευέλικτη στην αντιμετώπιση μεμονωμένων προβλημάτων των πολιτών ; | 62,14 |
| 6.1.3 | Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένοι από τις προληπτικές ενέργειες της Δημόσιας Οργάνωσης για να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πολιτών με τους οποίους συναλλάσσεται; | 6.1.3 |
| 6.1.4 | Σε ποιο βαθμό κρίνετε ότι η συμμετοχή των πολιτών στον σχεδιασμό της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών συμβάλλει στην ποιοτική αναβάθμιση τους; (π.χ λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες τους;) | 62,30 |
| 6.1.5 | Σε ποιο βαθμό θεωρείται εύκολη η πρόσβαση των πολιτών στις υπηρεσίες που τους παρέχονται (πχ μιας στάσης ή παρέχονται... | 63,31 |
| 6.1.6 | Σε ποιο βαθμό είναι εύκολη η πρόσβαση των πολιτών στις υπηρεσίες που τους παρέχονται; (Π.χ παρέχονται υπηρεσίες μίας στάσης ή παρέχονται υπηρεσίες με μεθόδους ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης μέσω του διαδικτύου) | 63,13 |
| 6.1.7 | Σε ποιο βαθμό κρίνονται ως ποιοτικές, επίκαιρες και έγκυρες οι πληροφορίες που παρέχει η Δημόσια Οργάνωση (με κάθε διαθέσιμο μέσο) στους πολίτες, για διοικητικές υποθέσεις που σας αφορούν; | 64,79 |
| 6.1.8 | Σε ποιο βαθμό κρίνετε αξιόπιστες τις συμβουλές που παρέχει η Δημόσια Οργάνωση προς τους πολίτες, στο πλαίσιο της διαδικασίας διεκπεραίωσης υποθέσεων που τους αφορούν; | 66,28 |
| 6.1.9 | Σε ποιο βαθμό ανταποκρίνεται η οργάνωση στην παροχή υπηρεσιών σύμφωνα με τις εκάστοτε διαφορετικές ανάγκες των πολιτών σε σχέση με το φύλο, την ηλικία κτλ; | 67,04 |
| 6.1.10 | Σε ποιο βαθμό διενεργούνται έρευνες γνώμης των πολιτών/πελατών για την οργάνωση και τις παρεχόμενες από αυτή υπηρεσίες | 64,19 |

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ- Προσδιορισμός της σειράς προτεραιοτήτων για βελτιωτικές παρεμβάσεις

- ✓ **Εκσυγχρονισμός διοικητικών διαδικασιών** για την άμεση παροχή των ζητούμενων πληροφοριών στους ασθενείς, μέσω της Γενικής Γραμματείας του νοσοκομείου.
- ✓ **Σύνταξη Σχεδίου Εκτάκτου Αναγκών** (disaster & recovery plan), το οποίο θα περιγράφει τις ενέργειες του

τμήματος Πληροφορικής και όχι μόνο, που απαιτούνται για την ανάκτηση δεδομένων των ασθενών, σε περίπτωση επέλευσης καταστροφικής ενέργειας, όπως αναφέρεται στην σύνοψη των κυριοτέρων ευρημάτων, που υπέπεσαν στην αντίληψη του εσωτερικού ελεγκτή (Α7 Έκθεση εσωτερικού ελέγχου, 2012).

ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ: Ηλεκτρονική καταχώρηση στοιχείων ασθενών, πχ ηλεκτρονικό αρχείο ασθενών απογευματινών ιατρείων, με διασύνδεση στο σύστημα νοσηλευτικής κίνησης του ΗΔΙΚΑ, PACS ακτινοδιαγνωστικού και δυνατότητα εκτύπωσης του φύλλου εξωτερικού ασθενούς Απογευματινών Ιατρείων-Ιατρικής Βεβαίωσης/Γνωμάτευσης κά. (βλ., επίσης έντυπο δράσεων κριτηρίου 5^{ου}).

- ✓ **Βελτίωση Προσβασιμότητας** στις αίθουσες εξέτασης για τα ΑμεΑ.
- ✓ **Μείωση κόστους/επίσκεψη.**
- ✓ **Υλοποίηση του επιχειρησιακού σχεδιασμού** περί Βελτίωσης των κτιριακών εγκαταστάσεων (έχει κατατεθεί πρόταση συντονιστών ΟΛ προς Διοίκηση το 2015).

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 6. Αποτελέσματα προσανατολισμένα προς τον πελάτη-πολίτη

Τα αποτελέσματα που πετυχαίνει η δημόσια οργάνωση σχετικά με την ικανοποίηση των εσωτερικών και εξωτερικών της πελατών.

Υποκριτήριο 6.2.

Δείκτες που αφορούν τις μετρήσεις με προσανατολισμό στον πελάτη-πολίτη

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων / Δείκτες

✚ Οι δημόσιες οργανώσεις έχουν ένα ευρύ φάσμα εσωτερικών δεικτών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να μετρήσουν τα αποτελέσματα που επιτυγχάνουν για τους πελάτες-πολίτες. Ανάλογα με τη φύση της οργάνωσης, στους εσωτερικούς αυτούς δείκτες περιλαμβάνονται:

- ✚ Αποτελέσματα που αφορούν τη συνολική εικόνα της οργάνωσης
 - ✓ Αριθμός παραπόνων
 - ✓ Εύρος των προσπαθειών για τη βελτίωση της εμπιστοσύνης του κοινού στη δημόσια οργάνωση, στις υπηρεσίες της ή τα προϊόντα της.
 - ✓ Χρόνος που απαιτείται για τον χειρισμό των παραπόνων.
 - ✓ Αριθμός παρεμβάσεων από το διαμεσολαβητή (Συνήγορος του Πολίτη).
 - ✓ Χρόνος διεκπεραίωσης
 - ✓ Αριθμός εκπαιδευόμενου προσωπικού με σκοπό την αποτελεσματική και φιλική επικοινωνία των πελατών-πολιτών.
- ✚ Αποτελέσματα που αφορούν τη συμμετοχή
 - ✓ Βαθμός συμμετοχής των μετόχων στο σχεδιασμό και την παροχή των υπηρεσιών και των προϊόντων ή/ και στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων
 - ✓ Υποβολή προτάσεων και καταγραφή τους.
 - ✓ Εφαρμογή και βαθμός της χρήσης νέων και καινοτόμων μεθόδων που αφορούν τις υποθέσεις με τους πελάτες-πολίτες.
- ✚ Αποτελέσματα που αφορούν προϊόντα και υπηρεσίες
 - ✓ Πιστή τήρηση των δημοσιευμένων προδιαγραφών υπηρεσιών (π.χ. χάρτες πολιτών).
 - ✓ Αριθμός φακέλων που επιστρέφονται πίσω λόγω λαθών και υποθέσεις που απαιτούν αποζημίωση.
 - ✓ Εύρος προσπαθειών για τη βελτίωση της διαθεσιμότητας, ακρίβειας και διαφάνειας της πληροφορίας.

Β. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ Σύστημα μηχανογραφικό ΗΔΙΚΑ
- ✓ Όπ.5.2

Γ. ΒΑΘΜΟΣ -ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 6.2=33,57

| Υποκρ/ριο 6.2 | Βαθμολογία | Αντιστοιχία μελών | Φάση κύκλου ποιότητας | Βαθμολογία Εργαζομένων | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών |
|---------------|------------|-------------------|-------------------------------------|------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| ΣΥΝΟΛΟ | 33,57 | 1,68 | ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΑΣΗ ή ΕΛΑΦΡΑ ΠΡΟΟΔΟΣ | 2,24 (44,76) | | 0,56 |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 6.2, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και των αποτελεσμάτων θεωρεί ότι: η εκτέλεση για την αποτίμηση εσωτερικών δεικτών εσωτερικής διαχείρισης, γίνεται μέσα από προκαθορισμένες διαδικασίες σε τακτική βάση. Εφαρμόζεται το μηχανογραφικό σύστημα του οργανισμού ΗΔΙΚΑ σε κομβικές διαδικασίες, όπως η καταχώρηση των επισκέψεων, η τιμολόγηση πράξεων.., με περιορισμένες δυνατότητες, με συνέπεια η μη δυνατότητα έκβασης δεικτών εσωτερικής διαχείρισης (χρόνος διεκπεραίωσης, αναμονής, αριθμός παραπόνων), ώστε να υποστηρίζονται οι θεσμικές και οργανωτικές παρεμβάσεις για τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών και την εξυπηρέτηση του πολίτη. Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει σημαντική απόκλιση, (P-value=0,56).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αναλύονται τα πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία Μελών εφαρμογής>50, σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 6.2:

| A/A Υποκρ/ριο 6.2 | Ερωτήματα | Βαθμολογία ΜΕΛΩΝ (0-100) |
|-------------------|---|--------------------------|
| 6.2.7 | Σε ποιο βαθμό κρίνετε ως ικανοποιητική την προσπάθεια για τη βελτίωση της διαθεσιμότητας, ακρίβειας και διαφάνειας της πληροφόρησης που παρέχει η Δημόσια Οργάνωση προς τους πολίτες που συναλλάσσονται με αυτήν; | 56,00 |
| 6.2.8 | Σε ποιο βαθμό κρίνετε ότι οι χρησιμοποιούμενοι διάλογοι επικοινωνίας ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στις ανάγκες των πολιτών/πελατών; | 60,86 |

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- ✓ Για την αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, με προσανατολισμό την μεγαλύτερη ικανοποίηση του ασθενούς- πελάτη προτείνεται η συστηματική μέτρηση και ποιοτική τεκμηρίωση των αποτελεσμάτων που προκύπτουν από τους δείκτες εσωτερικής διαχείρισης κίνησης ασθενών των απογευματινών ιατρείων (σύστημα ΗΔΙΚΑ):
Ειδικότερα:
- ✓ **Γ 1. Σχετικά με τη συμμετοχή:**
Ανάπτυξη νέων καινοτόμων μεθόδων στις διοικητικές διαδικασίες (συναλλαγές) με τους πολίτες (βλ. όπ. Παράγραφος 4.2 & 5.2 πεδία βελτίωσης).
συστηματική ανασκόπηση μέτρησης της ικανοποίησης των μετόχων (ασθενείς, εργαζόμενοι, συνοδοί).
- ✓ **Γ 2. Σχετικά με την πρόσβαση στους χώρους φιλοξενίας των ιατρείων:**
Αυτοματοποίηση διοικητικών διαδικασιών για τη μείωση χρόνου διαχείρισης (εισαγωγή αυτοματοποιημένου συστήματος προτεραιότητας, εισαγωγή τραπεζικού μηχανήματος είσπραξης).
- ✓ **Γ 3. Σχετικά με τη διαφάνεια της παροχής των υπηρεσιών και των προϊόντων:**
Ανάπτυξη υποσυστήματος παρακολούθησης εσωτερικών δεικτών της ολοήμερης λειτουργίας διασύνδεση των υποσυστημάτων με το κεντρικό σύστημα ΗΔΙΚΑ για την καταγραφή εκβάσεων νυγείας (διαχείριση κινδύνων, λοιμώξεις, αίτιο-έκβαση συμβάντος, διαθεσιμότητα).
- ✓ **Γ 4. Σχετικά με την ποιότητα των προϊόντων και των παρεχόμενων υπηρεσιών**
Τήρηση διαφάνειας σε διεκπεραιώσεις λαθών βάσει των νομοθετικών απαιτήσεων προστασίας του πελάτη.

ΓΕΝΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 6^{ΟΥ} =33,57

(ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ/ΠΕΛΑΤΗ)

Σύμφωνα με το σύστημα απλής βαθμολόγησης (CAF classical scoring), από το σύνολο των απαντήσεων των μελών και των εργαζομένων του κριτηρίου 6, αποδίδεται ο βαθμός 33,57. Η βασική διαπίστωση της ομάδας αξιολόγησης είναι, ότι η εκτέλεση των υπηρεσιών γίνεται μέσα από προκαθορισμένες διαδικασίες και αρμοδιότητες οι οποίες κατανέμονται στα σχετικά τμήματα (Πληροφορικής, Νοσήλια, Γραμματεία, Λογιστηρίου) του νοσοκομείου σε τακτική βάση. Σχετικά με τη μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών που επισκέφθηκαν τα απογευματινά ιατρεία του νοσοκομείου, δηλώνει την υψηλή ικανοποίηση τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ιατρικής και νοσηλευτικής φροντίδας. Ωστόσο διαπιστώθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στο ύψος της ικανοποίησης, πχ. στην προσβασιμότητα για τα ΑΜΕΑ. Γενικά **τα αποτελέσματα δείχνουν σταθερή τάση στο εύρος της χρήσης νέων και καινοτόμων τρόπων κατά τις συναλλαγές με την Γραμματεία και τα ταμεία χωρίς απόκλιση βαθμολόγησης μεταξύ των μελών και των εργαζομένων** ($p\text{-value}=-0,56$), σε σχέση με: τα αποτελέσματα της μέτρησης της αντίληψης των ασθενών και των δεικτών απόδοσης της ΟΛ του νοσοκομείου. Προτείνονται μέτρα βελτίωσης **για την αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών**, με προσανατολισμό την μεγαλύτερη ικανοποίηση του ασθενούς- πελάτη. Επίσης προτείνεται η συστηματική μέτρηση και ποιοτική τεκμηρίωση των αποτελεσμάτων που προκύπτουν από τους δείκτες εσωτερικής διαχείρισης κίνησης ασθενών των απογευματινών ιατρείων .

| ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 6 ^{ΟΥ} | Μ/Ο Βαθμολογία μελών | Μ/Ο Βαθμολογία εργαζομένων | Μ/Ο Βαθμολογία ασθενών-πολιτών | Κατεύθυνση τάσεων | Επίπεδο Υλοποίησης στόχων | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογιών (<1) |
|----------------------------------|--|----------------------------|--------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|--|
| | 33,57 (1,68) | 2,24 | 64,19 (3,21) | Σταθερή τάση & μέτρια πρόοδος | Ελάχιστοι στόχοι επιτυγχάνονται | -0,56 |
| ΠΕΔΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΔΡΑΣΕΙΣ | <p>Για την αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, με προσανατολισμό την μεγαλύτερη ικανοποίηση του ασθενούς- πελάτη προτείνεται η συστηματική μέτρηση και ποιοτική τεκμηρίωση των αποτελεσμάτων που προκύπτουν από τους δείκτες εσωτερικής διαχείρισης κίνησης ασθενών των απογευματινών ιατρείων (σύστημα ΗΔΙΚΑ):</p> <p>Ειδικότερα:</p> <p>Γ 1. Σχετικά με τη συμμετοχή:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ανάπτυξη νέων καινοτόμων μεθόδων στις διοικητικές διαδικασίες (συναλλαγές) με τους πολίτες (βλ. όπ. Παράγραφος 4.2 & 5.2 πεδία βελτίωσης) για την άμεση παροχή των ζητούμενων πληροφοριών στους ασθενείς, μέσω της Γενικής Γραμματείας του νοσοκομείου. Ηλεκτρονική καταχώρηση στοιχείων ασθενών πχ ηλεκτρονικό αρχείο ασθενών απογευματινών ιατρείων, με διασύνδεση στο σύστημα νοσηλευτικής κίνησης του ΗΔΙΚΑ, PACS ακτινοδιαγνωστικού και δυνατότητα εκτύπωσης του φύλλου εξωτερικού ασθενούς Απογευματινών Ιατρείων-Ιατρικής Βεβαίωσης/Γνωμάτευσης κ.ά. ✓ Σύνταξη Σχεδίου Εκτάκτου Αναγκών (disaster&recovery plan), το οποίο θα περιγράφει τις ενέργειες του τμήματος Πληροφορικής και όχι μόνο, που απαιτούνται για την ανάκτηση δεδομένων των ασθενών, σε περίπτωση επέλευσης καταστροφικής ενέργειας, όπως αναφέρεται στην σύνοψη των κυριότερων ευρημάτων, που υπέπεσαν στην αντίληψη του εσωτερικού ελεγκτή (Α7 Έκθεση εσωτερικού ελέγχου, 2012). ✓ Συστηματική ανασκόπηση μέτρησης της ικανοποίησης των μετόχων (ασθενείς, εργαζόμενοι, συνοδοί) <p>Γ 2. Σχετικά με την πρόσβαση στους χώρους φιλοξενίας των ιατρείων:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Αγορά υπηρεσιών τηλ. επικ. από τον ιδιωτικό τομέα για το κλείσιμο ραντεβού στα ιατρεία (ΤΕΙ, ΟΛ) ✓ Αυτοματοποίηση διοικητικών διαδικασιών για τη μείωση χρόνου διαχείρισης (εισαγωγή αυτοματοποιημένου συστήματος προτεραιότητας, εισαγωγή τραπεζικού μηχανήματος είσπραξης) ✓ Βελτίωση Προσβασιμότητας στις αίθουσες εξέτασης για τα ΑμεΑ ✓ Υλοποίηση του επιχειρησιακού σχεδιασμού περί Βελτίωσης των κτιριακών εγκαταστάσεων (έχει κατατεθεί πρόταση συντονιστών ΟΛ προς Διοίκηση το 2015) <p>Γ 3. Σχετικά με τη διαφάνεια της παροχής των υπηρεσιών και των προϊόντων:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ανάπτυξη υποσυστήματος παρακολούθησης εσωτερικών δεικτών της ολοήμερης λειτουργίας ✓ Διασύνδεση των υποσυστημάτων με το κεντρικό σύστημα ΗΔΙΚΑ για την καταγραφή εκβάσεων υγείας (διαχείριση κινδύνων, λοιμώξεις, αίτιο-έκβαση συμβάντος, διαθεσιμότητα) | | | | | |

Γ 4. Σχετικά με την ποιότητα των προϊόντων και των παρεχόμενων υπηρεσιών

- ✓ Διαφάνεια σε διεκπεραιώσεις λαθών βάσει των νομοθετικών απαιτήσεων προστασίας του πελάτη

ΠΡΟΤΑΣΗ 5.3:

- ✓ Επίσης, για να υποστηρίζονται οι θεσμικές και οργανωτικές παρεμβάσεις του εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών υγείας, σύμφωνα με τον στρατηγικό –προγραμματισμού 2015-2020 του Υπουργείου Υγείας και βάσει του ορισμού «ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ»: η επέκταση του ήδη συστήματος ΗΔΙΚΑ με υποεφαρμογές αυτοματοποίησης των διαδικασιών διατμηματικών υπηρεσιών της λειτουργίας των ιατρείων, όπως δηλ. καταγραφής και ανάλυσης κλινικών δεδομένων/καρτέλα ασθενούς, έκδοσης δηλ. γνωμάτευσης, αποτίμηση ανάλυσης κόστους/υπηρεσίας/προσωπικό, έκδοση πεπραγμένων... με σκοπό την συστηματική συγκέντρωση, ανάλυση και αποτίμηση ελέγχου των διαδικασιών λειτουργίας των ιατρείων, καθώς και την συστηματική καταχώρηση, τεκμηρίωση δεδομένων σχετικά με σημαντικές μεταβλητές (πολιτικό-νομικές, κοινωνικό-πολιτιστικές, περιβαλλοντικές, οικονομικές, τεχνολογικές και δημογραφικές εξελίξεις).
- ✓ Αύξηση χρηματοδότησης από την 1η ΥΠΕ, για την υλοποίηση επιχειρησιακού σχεδιασμού εκσυγχρονισμού με τεχνολογίες καινοτομίας στο νοσοκομείο.

| ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΕΩΝ | | ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 6 ^{ΟΥ} (ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ/ΠΕΛΑΤΗ) | Παρατηρήσεις |
|---|--|---|--------------|
| ΔΡΑΣΗ 6 | Περιοδική διενέργεια ερευνών με τη διανομή και συμπλήρωση ερωτηματολογίων προς τους πολίτες-ασθενείς | | |
| ΧΟΡΗΓΟΣ | Γ.Ν.Α. ΚΑΤ | | |
| ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ | ΤΜΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΟΣ, ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΗΠΤΩΝ /ΤΡΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ | | |
| ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ | ΤΜΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΟΣ, ΜΕΛΗ ΟΜΑΔΑΣ ΚΠΑ | | |
| ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ | t. 213-2086335 Email: info@kat-hosp.gr | | |
| ΣΚΟΠΟΣ | ✓ Για την αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, με προσανατολισμό την μεγαλύτερη ικανοποίηση του ασθενούς- πελάτη προτείνεται η συστηματική μέτρηση και ποιοτική τεκμηρίωση των αποτελεσμάτων που προκύπτουν από τους δείκτες εσωτερικής διαχείρισης κίνησης ασθενών των απογευματινών ιατρείων (σύστημα ΗΔΙΚΑ). | βλ.όπ./υποκριτήριο | |
| ΜΕΤΟΧΟΙ | 1 ^η ΥΠΕ, Υπουργείο Υγείας | | |
| ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ | ✓ ΤΕΧΝΟΓΝΩΣΙΑ | Βλ.όπ./υποκριτήριο | |
| ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ | | βλ.όπ./κριτήριο | |
| ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ | ✓ Εθελοντές, φοιτητές | | |
| ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ | ✓ Γραφειοκρατία ✓ Ανθρώπινο δυναμικό | | |
| ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ | | | |
| ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ | | | |
| ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ | | | |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ | ✓ Εξαρτάται από την τελική απόφαση της Διοίκησης | | |
| ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ | | | |
| | | | |

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 7.

Τα αποτελέσματα τα οποία επιτυγχάνει η δημόσια οργάνωση σε σχέση με την ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της

Τα αποτελέσματα της ικανοποίησης του προσωπικού και της μέτρησης της υποκίνησης.

Υποκριτήριο 7.1.

Δείκτες που αφορούν τις μετρήσεις με προσανατολισμό στον πελάτη-πολίτη

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων / Δείκτες

- ✚ Οι άμεσες μετρήσεις των αποτελεσμάτων σε σχέση με την ικανοποίηση και την υποκίνηση του ανθρώπινου δυναμικού μπορεί να περιλαμβάνουν:
 - ✚ Αποτελέσματα που αφορούν τη συνολική ικανοποίηση σχετικά με:
 - ✓ Τη συνολική εικόνα της δημόσιας οργάνωσης.
 - ✓ Τη συνολική απόδοση της δημόσιας οργάνωσης.
 - ✓ Τη σχετική συνεισφορά της δημόσιας οργάνωσης στην κοινωνία.
 - ✓ Τις σχέσεις της δημόσιας οργάνωσης με τους πολίτες και την κοινωνία.
 - ✓ το βαθμό συμμετοχής στη λειτουργία της δημόσιας οργάνωσης και της αποστολής της.
 - ✚ Αποτελέσματα που αφορούν την ικανοποίηση του προσωπικού σχετικά με τη διοίκηση και τα συστήματα διοίκησης:
 - ✓ Ικανότητα των ανώτερων και μεσαίων στελεχών να κατευθύνουν τη δημόσια οργάνωση και να επικοινωνούν.
 - ✓ Ο καθορισμός καθηκόντων, τα συστήματα αξιολόγησης του προσωπικού, ο καθορισμός των στόχων και η αξιολόγηση της απόδοσης, καθώς και η επιβράβευση των ατομικών και των ομαδικών προσπαθειών.
 - ✓ Ο σχεδιασμός των διαδικασιών λειτουργίας της οργάνωσης.
 - ✓ Ο προσανατολισμός της δημόσιας οργάνωσης για την αλλαγή και τον εκσυγχρονισμό.
 - ✚ Αποτελέσματα που αφορούν την ικανοποίηση σε σχέση με τις συνθήκες εργασίας
 - ✓ Ο σχεδιασμός του εργασιακού χώρου.
 - ✓ Η ατμόσφαιρα του εργασιακού περιβάλλοντος και η διοικητική κουλτούρα.
 - ✓ Οι εγκαταστάσεις χώρων αναψυχής.
 - ✓ Η αντιμετώπιση των ίσων ευκαιριών και δίκαιης μεταχείρισης στη δημόσια οργάνωση.
 - ✓ Η ελαστικότητα του ωραρίου εργασίας και η δυνατότητα εξισορρόπησης της οικογενειακής ζωής και των προσωπικών υποθέσεων.
 - ✓ Ο τρόπος με τον οποίο χειρίζεται η δημόσια οργάνωση τα προσωπικά προβλήματα.
 - ✚ Αποτελέσματα που αφορούν την υποκίνηση και την ικανοποίηση του προσωπικού από τη σταδιοδρομία και την ανάπτυξη δεξιοτήτων του:
 - ✓ Τη διοίκηση των ανθρωπίνων πόρων (π.χ. εκπαίδευση και ευκαιρίες σταδιοδρομίας).
 - ✓ Την υποκίνηση των εργαζομένων.
 - ✓ Τη γνώση των εργαζομένων για τους στόχους της οργάνωσης.
 - ✓ Την προθυμία να δεχθεί αλλαγές.
 - ✓ Την προθυμία εργασίας πέραν του κανονικού ωραρίου σε ειδικές περιστάσεις.
 - ✚ Αποτελέσματα που αφορούν την ικανοποίηση σχετικά με:
 - ✓ Τη συμμετοχή στις διαδικασίες λήψης των αποφάσεων.
 - ✓ Τη συμμετοχή στις δραστηριότητες βελτίωσης.
 - ✓ Τις συσκέψεις και τους μηχανισμούς διαλόγου.

Β. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ Ισχύουσα νομοθεσία, κοινές υπουργικές αποφάσεις ΟΛ των νοσοκομείων (όπ. Κριτήριο 1).
- ✓ 1^η ΥΠΕ Αττικής, έγγραφο προς το τμήμα Προσωπικού αρ. πρωτ. 7942/16/2/2016. Θέμα: σχετικά με την ιδιότητα του Τεχνικού Ασφαλείας στο ΚΑΤ.
- ✓ Υπουργείο Υγείας, ΦΕΚ ΑΡ.ΦΥΛΛΟΥ 1851/25.11.2010 ΟΛΟΗΜΕΡΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ, άρθρο 5ο- καθορισμός ποσοστών, όροι και προϋποθέσεις διάθεσης εσόδων από επισκέψεις, εξετάσεις κλπ
- ✓ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ-Εγκύκλιος του Υπουργείου υπ.αρθΥ4α οικ., Γ.Π.45784/21-12/2001, θέμα περί αμοιβών, ποσοστά εμπλεκόμενων στα απογευματινά ιατρεία.
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ-Εσωτερικός κανονισμός ΟΛ. Λειτουργίας.
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ-Ετήσια Επιτροπή Ελέγχου ΟΛ. Λειτουργίας.
- ✓ ΚΕΕΛΠΝΟ, Σχέδιο ΠΡΟΚΡΟΥΣΤΗΣ. Στα πλαίσια της εφαρμογής του νόμου (Αρ .Νόμου 4208- άρθρο 21, ΦΕΚ 252-18/11/2013) και της Υπουργικής Απόφασης «Μέτρα, όροι και διαδικασίες για την πρόληψη και τον έλεγχο των λοιμώξεων που συνδέονται με τη νοσηλεία των ασθενών στους Χώρους Παροχής Υγείας» (ΦΕΚ 388 -18/2/2014) οι δύο δείκτες που ήδη επιτηρούνται από τα νοσοκομεία στα πλαίσια του Σχεδίου Δράσης «Προκρούστης» εντάσσονται πλέον στην υποχρεωτική επιτήρηση (έναρξη της επιτήρησης από τον Ιούλιο του 2014).
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ, Έγκριση 1^{ου} σχεδίου δράσης αντιμετώπισης πολυανθεκτικών μικροβίων (ΠΑΜ)/2013.
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ-Σύστημα (database) διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού τμήματος ΑΔτου νοσοκομείου
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ- Σύστημα (database) εμπλεκόμενων στην Ολοήμερη Λειτουργία του νοσοκομείου.
- ✓ Υπουργείο Υγείας Πλατφόρμα - BI forms πίνακας 15/καταστάσεις προσωπικού νοσοκομείου.
- ✓ Υπουργείο Υγείας ΦΕΚ αρ. φύλλου 145/11-7/2014 , ν.4272, αρ 45. Θέμα: Διενέργεια χειρουργικών επεμβάσεων που ενδεχομένως να απαιτούν παραμονή στο νοσοκομείο πέραν της ημερήσιας νοσηλείας, κατά την ΟΛ των νοσοκομείων.
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤΔΣ ν.18/2008 απόφαση διενέργειας μικρών επεμβάσεων κατά την απογευματινή λειτουργία του νοσοκομείου.
- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ ΔΣ ν.21/28-5-2013 αποφασίζει την κατανομή από το υπόλοιπο ποσό (5-15%της Γ4, άρθρο 5 της ΚΥΑ Υ4α/1147881/25-11-2010 ποσοστό 7%, για την αμοιβή συμμετεχόντων του Ακτινολογικού Τμήματος πέραν του τακτικού ωραρίου λειτουργίας του νοσοκομείου.
- ✓ ΠΔ 768/1980 περί τήρησης &εκκαθάρισεως των αρχείων των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου εγγράφων: μητρώα ασθενών 50 χρόνια, μητρώα ασθενών χρόνιων πασχόντων εις το διενεκές, ευρετήρια μητρώων ασθενών όσο και των αντίστοιχων μητρώων, φάκελοι ασθενών 20 χρόνια από της εξόδου.

Γ. ΒΑΘΜΟΣ -ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 7.1=43,92

| Υποκρ/ριο 7.1 | Μ/Ο Βαθμολογία μελών (0-100) | Αντιστοίχιση μελών | Φάση κύκλου ποιότητας | Βαθμολογία Εργαζομένων | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών |
|---------------|------------------------------|--------------------|-------------------------------|------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| ΣΥΝΟΛΟ | 43,92 | 2,20 | ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΑΣΗ ή ΕΛΑΦΡΑ ΠΡΟΟΔΟΣ | 2,26 (45,11) | | -0,06 |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 7.1, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και των αποτελεσμάτων αποδίδει τον βαθμό 43,92. Θεωρεί ότι, ως προς το ανθρώπινο δυναμικό, αντιλαμβάνεται τη λειτουργία των απογευματινών ιατρείων, ως ελκυστικό χώρο εργασίας με επιπλέον οικονομικές απολαβές, πέραν του τακτικού ωραρίου καθημερινής απασχόλησης τους. Το σύνολο των εργαζομένων δηλώνει την σχετική ικανοποίηση του, με μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας, ως προς την συνολική απόδοση λειτουργίας των ιατρείων για τους πολίτες και τους ίδιους.

Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει σημαντική απόκλιση, (P-value=-0,06).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αναλύονται τα πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία Μελών εφαρμογής>50, σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 7.1

| A/A Υποκρ/ριο 7.1 | Ερωτήματα | Βαθμολογία ΜΕΛΩΝ (0-100) |
|-------------------------|--|--------------------------------|
| 7.1.1 | των αποτελεσμάτων της μέτρησης της αντίληψης του ανθρώπινου δυναμικού για την οργάνωση [Σε ποιο βαθμό κρίνετε ικανοποιητική τη συνολική απόδοση της οργάνωσης σε σχέση με το ευρύτερο περιβάλλον εντός του οποίου λειτουργεί;] | 63,57 |
| 7.1.6 | των αποτελεσμάτων της μέτρησης της αντίληψης του ανθρώπινου δυναμικού για την οργάνωση [Σε ποιο βαθμό κρίνετε ως αποτελεσματικό τον τρόπο διοίκησης της Δημόσιας Οργάνωσης;] | 54,43 |
| 7.1.8 | των αποτελεσμάτων της μέτρησης της αντίληψης του ανθρώπινου δυναμικού για την οργάνωση [Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητικούς τους εσωτερικούς μηχανισμούς διαλόγου-επικοινωνίας στο πλαίσιο της λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης;] | 64,43 |
| 7.1.10 | των αποτελεσμάτων της μέτρησης της αντίληψης του ανθρώπινου δυναμικού για την οργάνωση [Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητικές τις προσπάθειες διοικητικού εκσυγχρονισμού που καταβάλλει η Δημόσια Οργάνωση;] | 65,00 |
| 7.1.12 | των αποτελεσμάτων της μέτρησης της αντίληψης του ανθρώπινου δυναμικού για την οργάνωση [Σε ποιο βαθμό διευκολύνει η Δημόσια Οργάνωση τους υπαλλήλους της, στην προσπάθεια αναντιμετώπισης προσωπικών προβλημάτων;] | 62,14 |
| 7.1.13 | των αποτελεσμάτων της μέτρησης της αντίληψης του ανθρώπινου δυναμικού για την οργάνωση [Σε ποιο βαθμό το ωράριο λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης διευκολύνει την ικανοποίηση των προσωπικών και οικογενειακών αναγκών των υπαλλήλων] | 53,71 |
| 7.1.14 | των αποτελεσμάτων της μέτρησης της αντίληψης του ανθρώπινου δυναμικού για την οργάνωση [Σε ποιο βαθμό η πέραν του κανονικού ωραρίου εργασία σε ειδικές περιπτώσεις, γίνεται όχι καταναγκαστικά, αλλά με την συναίνεση και προθυμία των υπαλλήλων;] | 69,43 |
| 7.1.19 | των αποτελεσμάτων της μέτρησης της αντίληψης του ανθρώπινου δυναμικού για την οργάνωση [Σε ποιο βαθμό η Δημόσια Οργάνωση αναπτύσσει συστηματικά τις δυνατότητες, γνώσεις και δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού σε σχέση και με τους στόχους που τίθενται; (π.χ. ανάπτυξη δεξιοτήτων πληροφορικής σε συνδυασμό με το στόχο για την αύξηση των ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών)] | 57,14 |

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Γ1. Αποτελέσματα που αφορούν τη συνολική αντίληψη των εργαζομένων στα απογευματινά ιατρεία

- ✓ Εκσυγχρονισμός των διαδικασιών λειτουργίας των ιατρείων για την αύξηση λειτουργίας της απόδοσης και της ικανοποίησης των πολιτών και των εργαζομένων, προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της διοίκησης.
- ✓ Ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων σε διαδικασίες λήψης αποφάσεων, σχετικά με δραστηριότητες βελτίωσης των ιατρείων.
- ✓ Συστηματοποίηση μέτρησης της αντίληψης των ασθενών.
- ✓ Έγκριση των θέσεων περιγραφής (jobdescription) εμπλεκόμενων/ειδικότητα στα απογευματινά ιατρεία. (Πρακτικά Επιτροπής Ελέγχου 10/5/2017).

Σύμφωνα με τους σκοπούς του Γενικού Νοσοκομείου Αττικής ΚΑΤ (Φ.Ε.Κ. 3485/31.12.2012) συνιστάται η εφαρμογή νέων μεθόδων & μορφών περίθαλψης, η ανάπτυξη διαδικασιών οι οποίες διευκολύνουν τους στρατηγικούς στόχους που τίθενται από το Υπουργείο Υγείας, την 1η ΥΠΕ Αττικής & το Ενιαίο Συλλογικό Όργανο Διοίκησης του Νοσοκομείου, με στόχο την αποτελεσματική προώθηση της υγείας των πολιτών:

ΔΡΑΣΕΙΣ:

- ✓ Διενέργεια μικρών επεμβάσεων στην ΟΛ του νοσοκομείου, βάσει ισχύουσας νομοθεσίας ν.2889/1.1.2001, Θέμα: Βελτίωση και εκσυγχρονισμός του ΕΣΥ και άλλες διατάξεις, καθιερώνεται η λειτουργία απογευματινών ιατρείων και η διενέργεια διαγνωστικών και θεραπευτικών πράξεων στα νοσοκομεία του ΕΣΥ, μετά το τακτικό ωράριο (ΦΕΚ αρ. φύλλου 37/2 Μαρτίου, 2001, άρθρο 9^{ο&} ΦΕΚ αρ.

φύλλου 145/11-7/2014 , ν.4272, αρ 45. Θέμα: Διενέργεια χειρουργικών επεμβάσεων που ενδεχομένως να απαιτούν παραμονή στο νοσοκομείο πέραν της ημερήσιας νοσηλείας, κατά την ΟΛ των νοσοκομείων.

- ✓ **Προγραμματισμός- σχεδιασμός μελέτης σκοπιμότητας και δαπάνης ανάπτυξης υποσυστήματος (MIS)** για την αυτοματοποίηση όλων των διαδικασιών Ολοήμερης λειτουργίας, όπως διαχείρισης ασθενών, επεμβατικών πράξεων, μισθοδοσίας, ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, ανοιχτών προτύπων, ανάπτυξη εκθέσεων απόδοσης, ηλεκτρονική αποστολή στο ΒΙ πλατφόρμα του Υπουργείου κ.ά.
- ✓ **Σχεδιασμός Ηλεκτρονικής κάρτας ασθενούς εξ. Ιατρείων για την ορθή τήρηση των αρχείων**, βάσει του ΠΔ 768/1980 περί εκκαθάρισεως των αρχείων των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου εγγράφων.
- ✓ **Προγραμματισμός ελέγχου στο σύστημα καταγραφής ασθενών του ΗΔΙΚΑ** για τον εντοπισμό λαθών καταχώρησης πολλαπλών αριθμών μητρώου/ασθενή.
- ✓ **Αγορά υπηρεσιών από τον ιδιωτικό τομέα για το κλείσιμο ραντεβού** στα απογευματινά ιατρεία και κατ' επέκταση στα ΤΕΙ του νοσοκομείου.

Γ2. Για τα αποτελέσματα σχετικά με την αντίληψη του ΑΔ για τη διοίκηση και τα συστήματα διοίκησης

- ✓ **Ορισμός προϊσταμένου ΟΛ με ηγετικό προφίλ**, για να μπορεί να εφαρμόζει μοντέλο διοίκησης ολικής ποιότητας και να μεριμνά: για την ευθύνη προγραμματισμού των ιατρείων, τη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, την πιστοποίηση της ποιότητας των υπηρεσιών ΟΛ, την τήρηση της αναφερόμενης ισχύουσας νομοθεσίας, την εισήγηση θεμάτων στο ΔΣ του νοσοκομείου, τη διαχείριση και επίλυση θεμάτων με δίκαιη συμπεριφορά και την εφαρμογή και συντονισμό αναγκαίων ενεργειών υγιεινής, ασφάλειας των εργαζομένων.

ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ:

- ✓ **Επαναπροσδιορισμός διανομής του 40% ποσοστού** στους εμπλεκόμενους, όπως ορίζεται το ύψος των αμοιβών στην Εγκύκλιο του Υπουργείου Υγείας υπ.αρθΥ4α οικ., Γ.Π.45784/21-12/2001 & ΓΝΑ ΚΑΤ ΔΣ ν.21/28-5-2013.
- ✓ **Καθορισμός ποσοστού 0,5% επί της συνολικής εισπραξης κλινικών επισκέψεων/συντονιστή/μηνιαία**, αντί της ωριαίας κάλυψης με €8,10 μικτό Χ 88ώρες/μηνιαίως. Σημειώνεται ότι το σύνολο εξετασθέντων (κλινικής και απεικονιστικής εξέτασης) στα απογευματινά ιατρεία τον Γενάρη του 2018 ανέρχεται στις 3.517. (πηγή ΒΙ Νοσοκομείου). Δειγματοληπτικά αναφέρεται η αμοιβή πέραν του τακτικού ωραρίου/ειδικότητα/μηνιαία καθαρά; κλινικός Δ/ντής γιατρός Μ/Ο 40 επισκέψεις=1180, Δ/ντής Ακτινολογικού 30% απεικονιστικών πράξεων =1600, Συντονιστής Ακτινολογικού 5% επί του συνόλου απεικονιστικών πράξεων = 4000, διοικητικός, νοσηλευτής Μ/Ο 35ώρες μηνιαίως= 220.

Γ3. Για τα αποτελέσματα μετρήσεων σχετικά με την αντίληψη για τις συνθήκες εργασίας

- ✓ Προγραμματισμός – σχεδιασμός σεμιναρίων, στο πλαίσιο εκπαίδευσης του νοσοκομείου, για την προώθηση της οργανωσιακής κουλτούρας στους εργαζόμενους.
- ✓ Έγκριση πρότασης (αρ. πρωτ. βελτίωσης των κτιριακών υποδομών φιλοξενίας των ιατρείων από το ΔΣ του νοσοκομείου.

Γ4. Για τα αποτελέσματα σχετικά με την αντίληψη της σταδιοδρομίας και την ανάπτυξη δεξιοτήτων

- ✓ Ενθάρρυνση και παροχή κινήτρων στους εργαζόμενους για την συνεχή και ποιοτική αποτελεσματικότητα.

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 7.

Τα αποτελέσματα τα οποία επιτυγχάνει η δημόσια οργάνωση σε σχέση με την ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της

Τα αποτελέσματα τα οποία επιτυγχάνει η δημόσια οργάνωση σε σχέση με την ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της.

Υποκριτήριο 7.2.

Δείκτες αποτελεσματικότητας ανθρώπινου δυναμικού.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων / Δείκτες

- ✚ **Ανάλογα με τη φύση της δημόσιας οργάνωσης οι εσωτερικοί δείκτες μπορούν να περιλαμβάνουν:**
- ✚ **Αποτελέσματα που αφορούν την ικανοποίηση:**
 - ✓ αριθμός απουσιών ή ασθένειας
 - ✓ βαθμός κινητικότητας του προσωπικού
 - ✓ αριθμός παραπόνων, απεργιών, κτλ.
- ✚ **Αποτελέσματα που αφορούν την απόδοση:**
 - ✓ μέτρα παραγωγικότητας
 - ✓ αποτελέσματα αξιολόγησης προσωπικού
 - ✓ σχέση μεταξύ της προσωπικής απόδοσης και της ποιότητας των υπηρεσιών ή των προϊόντων
 - ✓ αποτελέσματα από την χρήση δεικτών απόδοσης των ατόμων
- ✚ **Αποτελέσματα που αφορούν την ανάπτυξη δεξιοτήτων:**
 - ✓ ποσοστά συμμετοχής και επιτυχίας στις εκπαιδευτικές δραστηριότητες
 - ✓ ποσοστό του προϋπολογισμού που διατίθεται για επιμόρφωση
 - ✓ χρήση της πληροφορικής από τους εργαζομένους
 - ✓ αποδεικτικά στοιχεία για τη δυνατότητα επικοινωνίας με τους πελάτες-πολίτες και ανταπόκρισης στις ανάγκες τους.
 - ✓ εναλλαγή του προσωπικού μέσα στην οργάνωση (κινητικότητα).
- ✚ **Αποτελέσματα που αφορούν την υποκίνηση και τη συμμετοχή:**
 - ✓ ποσοστά ανταπόκρισης στις έρευνες για το προσωπικό
 - ✓ συμμετοχή στη βελτίωση των δραστηριοτήτων και της οργανωτικής δομής (όπως προγράμματα κατάθεσης προτάσεων).
 - ✓ συμμετοχή σε κοινωνικές εκδηλώσεις
 - ✓ συμμετοχή σε ομάδες εσωτερικού διαλόγου, συσκέψεις με το γενικό διευθυντή ή συναντήσεις όλου του προσωπικού.
 - ✓ προθυμία να δέχεται τις αλλαγές
 - ✓ προθυμία εργασίας πέραν του κανονικού ωραρίου σε ειδικές περιστάσεις.

Β. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ Αποτελέσματα απαντήσεων ερωτηματολογίου ΚΠΑ

Γ. ΒΑΘΜΟΣ -ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 7.2=29,70

| Υποκρ/ριο 7.2 | Βαθμολογία | Αντιστοίχιση μελών | Φάση κύκλου ποιότητας | Βαθμολογία Εργαζομένων | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών |
|---------------|------------|--------------------|-----------------------|------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| ΣΥΝΟΛΟ | 29,70 | 1,49 | ΣΤΑΘΕΡΗΤΑΣΗ | 2,31 (46,04) | | -0,83 |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 7.2, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και των αποτελεσμάτων θεωρεί ότι: τα αποτελέσματα δείχνουν μια μικρή εμβέλεια πρόοδο μέτρησης αποτελεσματικότητας των εμπλεκόμενων στην ΟΛ. Οι δείκτες μέτρησης αφορούν μόνο το επίπεδο συμμετοχής των. Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει σημαντική απόκλιση, (P-value=-0,83).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αναλύονται τα πεδία που παρουσιάζουν αποτελεσματική λειτουργία (βαθμολογία Μελών εφαρμογής>50, σε επιμέρους ερωτήματα του υποκριτηρίου 7.2:

| A/A Υποκρ/ριο 7.2 | Ερωτήματα | Βαθμολογία ΜΕΛΩΝ (0-100) |
|-------------------------|---|--------------------------------|
| 7.2.3 | δεικτών αποτελεσματικότητας του ανθρώπινου δυναμικού [Σε ποιο βαθμό το προσωπικό υποβάλλει παράπονα για υπηρεσιακά θέματα;] | 50,00 |
| 7.2.7 | δεικτών αποτελεσματικότητας του ανθρώπινου δυναμικού [Σε ποιο βαθμό το προσωπικό ανταποκρίνεται επαρκώς στις ανάγκες των πολιτών με τους οποίους συναλλάσσεται η Δημόσια Οργάνωση;] | 71,00 |

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- ✓ Προγραμματισμός-σχεδιασμός υποσυστήματος (MIS) με σκοπό την μέτρηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των εργαζομένων.
- ✓ Συστηματική εκπαίδευση των εργαζομένων σε επίπεδο χρήσης τεχνολογιών, πληροφόρησης και επικοινωνίας που απαιτούνται για την αύξηση των επιδόσεων, την ανάπτυξη δεξιοτήτων, και το επίπεδο γνωσιακής κουλτούρας αυτών.
- ✓ Απόδοση κινήτρων για την αύξηση επιπέδου εθελοντικής συμμετοχής των εργαζομένων στην ΟΛ.

ΓΕΝΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 7^{ΟΥ} =36,81

(ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ)

Σύμφωνα με το σύστημα απλής βαθμολόγησης (CAF classical scoring), από το σύνολο των απαντήσεων των μελών και των εργαζομένων του κριτηρίου 7, η συνολική βαθμολογία είναι 36,81. Η βασική διαπίστωση της ομάδας αξιολόγησης είναι ότι: **τα αποτελέσματα δείχνουν μια μικρή εμβέλεια πρόοδο**, χωρίς απόκλιση βαθμολόγησης μεταξύ των μελών και των εργαζομένων (p -value=-0,45), σε σχέση με: τα αποτελέσματα της μέτρησης της αντίληψης και των δεικτών αποτελεσματικότητας του ανθρώπινου δυναμικού για τη λειτουργία των απογευματινών ιατρείων.

Προτείνονται μέτρα βελτίωσης, ως προς την ανάπτυξη τεκμηριωμένων μεθόδων μέτρησης της αποτελεσματικότητας και της μέτρησης της αντίληψης των εργαζομένων για την ΟΛ. Σημειώνεται ο αριθ. στελέχωσης στα απογευματινά ιατρεία σήμερα είναι: 30 ιατροί (467), 40 νοσηλευτές (640), 60 διοικητικοί (178), 10 τεχνολόγοι ακτινολογικού (30).

| ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 7 | Μ/Ο Βαθμολογία μελών | Μ/Ο Βαθμολογία εργαζομένων | Κατεύθυνση τάσεων | Επίπεδο δραστηριότητας | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση Βαθμολογών (<1) |
|---------------------------|--|----------------------------|-------------------|---|------------------------------------|---------------------------------------|
| | 38,57 (1,84) | 2,29 | Σταθερή τάση | αποτελέσματα δείχνουν μια μικρή εμβέλεια πρόοδο ελάχιστοι στόχοι επιτυγχάνονται | | ✓ |
| ΠΕΔΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ & ΔΡΑΣΕΙΣ | <p>G1. Αποτελέσματα που αφορούν τη συνολική αντίληψη των εργαζομένων στα απογευματινά ιατρεία:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Εκσυγχρονισμός των διαδικασιών λειτουργίας των ιατρείων για την αύξηση λειτουργίας της απόδοσης και της ικανοποίησης των πολιτών και των εργαζομένων, προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της διοίκησης. ✓ Ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων σε διαδικασίες λήψης αποφάσεων, σχετικά με δραστηριότητες βελτίωσης των ιατρείων. ✓ Συστηματοποίηση μέτρησης της αντίληψης των ασθενών ✓ Έγκριση των περιγραμμάτων θέσεων εργασίας (job description)/ειδικότητα στα απογευματινά ιατρεία. (Πρακτικά Επιτροπής Ελέγχου 10/5/2017). <p>ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Η Διενέργεια μικρών επεμβάσεων στην ΟΛ του νοσοκομείου, βάσει ισχύουσας νομοθεσίας ν.2889/1.1.2001, Θέμα: Βελτίωση και εκσυγχρονισμός του ΕΣΥ και άλλες διατάξεις, καθιερώνεται η λειτουργία απογευματινών ιατρείων και η διενέργεια διαγνωστικών και θεραπευτικών πράξεων στα νοσοκομεία του ΕΣΥ, μετά το τακτικό ωράριο (ΦΕΚ αρ. φύλλου 37/2 Μαρτίου, 2001, άρθρο 9^{ος} ΦΕΚ αρ. φύλλου 145/11-7/2014, ν.4272, αρ 45. Θέμα: Διενέργεια χειρουργικών επεμβάσεων που ενδεχομένως να απαιτούν παραμονή στο νοσοκομείο πέραν της ημερήσιας νοσηλείας, κατά την ΟΛ των νοσοκομείων. ✓ Ο Προγραμματισμός- σχεδιασμός μελέτης σκοπιμότητας και δαπάνης ανάπτυξης υποσυστήματος (MIS) για την αυτοματοποίηση όλων των διαδικασιών Ολοήμερης λειτουργίας, όπως διαχείρισης ασθενών, επεμβατικών πράξεων, μισθοδοσίας, ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, ανοιχτών προτύπων, ανάπτυξη εκθέσεων απόδοσης, ηλεκτρονική αποστολή στο ΒΙ πλατφόρμα του Υπουργείου ..κ.ά. ✓ Ο Σχεδιασμός Ηλεκτρονικής κάρτας ασθενούς εξ. Ιατρείων για την ορθή τήρηση των αρχείων, βάσει του ΠΔ 768/1980 περί τήρησης & εκκαθάρισης των αρχείων των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου εγγράφων. (όπ., αναφέρεται στο κριτήριο 5-διαδικασίες) ✓ Προγραμματισμός ελέγχου στο σύστημα καταγραφής ασθενών του ΗΔΙΚΑ για τον εντοπισμό λαθών καταχώρησης πολλαπλών αριθμών μητρώου/ασθενή ✓ Αγορά υπηρεσιών από τον ιδιωτικό τομέα για το κλείσιμο ραντεβού στα απογευματινά ιατρεία και κατ' επέκταση στα ΤΕΙ του νοσοκομείου. <p>G2. Για τα αποτελέσματα σχετικά με την αντίληψη του ΑΔ για τη διοίκηση και τα συστήματα διοίκησης</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ορισμός προϊσταμένου ΟΛ με ηγετικό προφίλ, για να μπορεί να εφαρμόζει μοντέλο διοίκησης ολικής ποιότητας και να μεριμνά: για την ευθύνη προγραμματισμού των ιατρείων, τη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, την πιστοποίηση της ποιότητας των υπηρεσιών ΟΛ, την τήρηση της αναφερόμενης ισχύουσας νομοθεσίας, την εισήγηση θεμάτων στο ΔΣ του νοσοκομείου, τη διαχείριση και επίλυση θεμάτων με δίκαιη συμπεριφορά και την εφαρμογή και συντονισμό αναγκαίων ενεργειών υγιεινής, ασφάλειας των εργαζομένων. | | | | | |

ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ:

- ✓ Επαναπροσδιορισμός διανομής του 40% ποσοστού στους εμπλεκόμενους, όπως ορίζεται το ύψος των αμοιβών στην Εγκύκλιο του Υπουργείου Υγείας υπ.αρθΥ4α οικ., Γ.Π.45784/21-12/2001 & ΓΝΑ ΚΑΤ ΔΣ ν.21/28-5-2013.
- ✓ Καθορισμός ποσοστού 0,5% επί της συνολικής είσπραξης κλινικών επισκέψεων/συντονιστή/μηνιαία, αντί της ωριαίας κάλυψης με €8,10 μικτό Χ 88ώρες/μηνιαίως. Σημειώνεται ότι το σύνολο εξετασθέντων (κλινικής και απεικονιστικής εξέτασης) στα απογευματινά ιατρεία τον Γενάρη του 2018 ανέρχεται στις 3.517. (πηγή ΒΙ Νοσοκομείου). Δειγματοληπτικά αναφέρεται η αμοιβή πέραν του τακτικού ωραρίου/ειδικότητα/μηνιαία καθαρά; κλινικός Δ/ντής γιατρός Μ/Ο 40 επισκέψεις=€1180, Δ/ντής Ακτινολογικού 30% απεικονιστικών πράξεων =€1600, Συντονιστής Ακτινολογικού 5% επί του συνόλου απεικονιστικών πράξεων = €4000, διοικητικός, νοσηλευτής Μ/Ο 35ώρες μηνιαίως= €220. Συντονιστής Διοικητικός υπάλληλος =€265.

Γ3. Για τα αποτελέσματα μετρήσεων σχετικά με την αντίληψη για τις συνθήκες εργασίας:

- ✓ Προγραμματισμός – σχεδιασμός σεμιναρίων, στο πλαίσιο εκπαίδευσης του νοσοκομείου, για την προώθηση της οργανωσιακής κουλτούρας στους εργαζόμενους
- ✓ Έγκριση πρότασης (αρ. πρωτ. βελτίωσης των κτιριακών υποδομών φιλοξενίας των ιατρείων από το ΔΣ του νοσοκομείου

Γ4. Για τα αποτελέσματα σχετικά με την αντίληψη της σταδιοδρομίας και την ανάπτυξη δεξιοτήτων

- ✓ Ενθάρρυνση και παροχή κινήτρων στους εργαζόμενους για την συνεχή και ποιοτική αποτελεσματικότητα

| ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΕΩΝ | | ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 7 ^{ου} | Παρατηρήσεις |
|---|--|--|-------------------------|
| (ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ) | | | |
| ΔΡΑΣΗ 7 | Υποκίνηση του ανθρώπινου δυναμικού και μεταχείριση των υπαλλήλων με βάση την αρχή της ισότητας | | |
| ΧΟΡΗΓΟΣ | Γ.Ν.Α. ΚΑΤ, 1 ^η ΥΠΕ | | |
| ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ | ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΟΛΟΗΜΕΡΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ | | |
| ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ | | | |
| ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ | t. 213-2086075 E. mail: ellapi@kat-hosp.gr | | |
| ΣΚΟΠΟΣ | <p>Από τα συμπεράσματα και τις διαβουλεύσεις της ομάδας με τους συντονιστές, την επιτροπή ελέγχου ΟΛ, και τις μετρήσεις απόδοσης που χρησιμοποιούνται (databases) για τον εσωτερικό έλεγχο, προκύπτουν διάφορα προβλήματα στην καθημερινή λειτουργία. Για την ικανοποίηση των εργαζομένων και των ασθενών προτείνονται δράσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Καθορισμός ποσοστού 0,5% επί της συνολικής είσπραξης κλινικών επισκέψεων/συντονιστή/μηνιαία ✓ Επαναπροσδιορισμός διανομής του 40% ποσοστού στους εμπλεκόμενους ✓ Η Διενέργεια μικρών επεμβάσεων στην ΟΛ του νοσοκομείου, ✓ Ο Σχεδιασμός-προγραμματισμός Ηλεκτρονικής κάρτας ασθενούς εξ. Ιατρείων | Βλ.επ./ υποκριτήριο | |
| ΜΕΤΟΧΟΙ | <ul style="list-style-type: none"> • Εργαζόμενοι, Ασθενείς, ΣΕΥΠ, 1^η ΥΠΕ | | |
| ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ | | | Βλ. επίσης/ υποκριτήριο |
| ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ | Βλ. επίσης στα προτεινόμενα πεδία βελτίωσης και Δράσεις στη γενική βαθμολογία του κριτηρίου 8. | | Βλ.επ./ κριτήριο |
| ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ | | | |
| ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ | ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΕΙΑ, ΠΟΡΟΙ | | |
| ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ | ΔΕΝ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ | | |
| ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ | | | |
| ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ | | | |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ | Με την τελική απόφαση της Διοίκησης | | |
| ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ | | | |

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 8. Αποτελέσματα σχετικά με την Κοινωνία

Τι επιτυγχάνει η δημόσια οργάνωση για την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών της τοπικής, εθνικής και διεθνούς κοινωνίας γενικότερα (ανάλογα με την περίπτωση). Αυτό περιλαμβάνει τον τρόπο θεώρησης από τη δημόσια οργάνωση της ποιότητας ζωής του περιβάλλοντος και της διατήρησης των παγκόσμιων πόρων όπως επίσης και τα εσωτερικά μέτρα της οργάνωσης για την αποτελεσματικότητά της. Επίσης, συμπεριλαμβάνονται οι σχέσεις της με τις άλλες δημόσιες αρχές και φορείς οι οποίοι επηρεάζουν και ρυθμίζουν την επιχειρησιακή της λειτουργία.

Υποκριτήριο 8.1.

Τα αποτελέσματα που σχετίζονται με τη βελτίωση της αντίληψης της κοινωνίας για την κοινωνική απόδοση της δημόσιας οργάνωσης.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων

✚ **Ανάλογα με τη φύση της δημόσιας οργάνωσης και την αποστολή της, οι δείκτες μπορούν να περιλαμβάνουν:**

- ✓ Την επίπτωση στην τοπική, εθνική και διεθνή οικονομία και κοινωνία.
- ✓ Την ποιότητα και τη συχνότητα των επαφών με τους τοπικούς και κοινωνιακούς εταίρους.
- ✓ Την ηθική συμπεριφορά της οργάνωσης.
- ✓ Τη συνεργασία με την κοινότητα στην οποία η οργάνωση βασίζεται μέσω της υποστήριξης (οικονομικής ή άλλης) για τις τοπικές και κοινωνιακές (κοινωνικές, περιβαλλοντικές) δραστηριότητες.
- ✓ Την υποστήριξη των ατόμων που είναι κοινωνικά σε μειονεκτική θέση (π.χ. πρόβλεψη για την απόκτηση εργασιακής τους εμπειρίας και την ύπαρξη θέσεων εργασίας).
- ✓ Τον αριθμό των προγραμμάτων υποστήριξης για την ανάπτυξη του τρίτου κόσμου.
- ✓ Τη γνώση από τους ανθρώπους της επίδρασης της οργάνωσης στην ποιότητα ζωής των πολιτών.
- ✓ Το εύρος υποστήριξης για την κοινωνική δέσμευση τόσο των πολιτών όσο και του προσωπικού.
- ✓ Το ύψος της δημοσιογραφικής κάλυψης.
- ✓ Το εύρος της ενσωμάτωσης των κοινωνικών αλλαγών από τη δημόσια οργάνωση στη δική της λειτουργία.
- ✓ Τα προγράμματα για την πρόληψη κινδύνων της υγείας και των ατυχημάτων.

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ Αποστολή ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων ΚΠΑ σε Φίλιες Δυνάμεις (δήμο Κηφισιάς, Αμαρουσίου, Πεύκης, Πυροσβεστική, Αστυνομία, Σχολικές μονάδες Κηφισιάς, κ.α) για τη μέτρηση της αντίληψης και της κοινωνικής ευθύνης.

Γ. ΒΑΘΜΟΣ –ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 8.1

| Υποκρ/ριο 8.1. | Βαθμολογία | Αντιστοίχιση μελών | Φάση κύκλου ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητας (0-5) | Βαθμολογία Αεργαζομένων | Σημαντική Απόκλισηβαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλισηβαθμολογών |
|----------------|------------|--------------------|-----------------------|------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| ΣΥΝΟΛΟ | | | | | | | |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 8.1,δεν συμμετείχε. Διανεμήθηκαν 20 ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια σε φίλιες δυνάμεις, χωρίς καμία ανταπόκριση.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

- ✓ Η φήμη, η συμβολή και η εικόνα του νοσοκομείου ΓΝΑ ΚΑΤ στην τοπική, εθνική και διεθνή κοινότητα.

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- ✓ Η ανάπτυξη πολιτικών δράσεων για τη διασφάλιση και προαγωγή της υγείας του πληθυσμού και η ευημερία του κοινωνικού συνόλου.
- ✓ Δέσμευση της Διοίκησης, η βούληση της να ενσωματώνει τις κοινωνικές και περιβαλλοντολογικές πτυχές στις διαδικασίες λήψης διοικητικών αποφάσεων, καθώς και να ανταποκρίνεται στις επιπτώσεις των αποφάσεων και των δραστηριοτήτων της στην κοινωνία και στο περιβάλλον.
- ✓ Προτείνεται η δημιουργία ενός ολοκληρωμένου υποσυστήματος μέτρησης της συνολικής απόδοσης ΟΛ, στη βάση διερεύνησης όλων των αποτελεσμάτων των δεικτών (ποσοτικών και ποιοτικών) αξιολόγησης της. Το νοσοκομείο ΚΑΤ που λειτουργεί για την κοινωνική του ευθύνη, και με κύρια αποστολή του στην ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών της κοινωνίας, με την δυνατότητα παροχής έγκυρων πληροφοριών μέσω των μετρήσεων απόδοσης, θα βελτιώσει τις σχέσεις του με το προσωπικό, με τους πολίτες, τις άλλες δημόσιες οργανώσεις, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, τους προμηθευτές, καθώς και με την κοινότητα στην οποία εντάσσεται.

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 8.**Αποτελέσματα σχετικά με την Κοινωνία**

Τι επιτυγχάνει η δημόσια οργάνωση για την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών της τοπικής, εθνικής και διεθνούς κοινωνίας γενικότερα (ανάλογα με την περίπτωση). Αυτό περιλαμβάνει τον τρόπο θεώρησης από τη δημόσια οργάνωση της ποιότητας ζωής του περιβάλλοντος και της διατήρησης των παγκόσμιων πόρων όπως επίσης και τα εσωτερικά μέτρα της οργάνωσης για την αποτελεσματικότητά της. Επίσης, συμπεριλαμβάνονται οι σχέσεις της με τις άλλες δημόσιες αρχές και φορείς οι οποίοι επηρεάζουν και ρυθμίζουν την επιχειρησιακή της λειτουργία.

Υποκριτήριο 8.2.

Τα αποτελέσματα που αφορούν την περιβαλλοντική απόδοση.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων / Δείκτες

- ✚ Ενσωμάτωση των αρχών της αειφόρου ανάπτυξης στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων (εξοικονόμηση ενέργειας, χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, σύνολο χρησιμοποιούμενης ενέργειας).
- ✚ Μείωση των αποβλήτων και της συσκευασίας τους.
- ✚ Χρήση ανακυκλούμενων υλικών
- ✚ Προώθηση της χρήσης φιλικών προς το περιβάλλον μέσων μεταφοράς (π.χ. χρησιμοποίηση των δημόσιων συγκοινωνιών, μετακίνηση από και προς την εργασία με το ίδιο ιδιωτικό αυτοκίνητο περισσότερων του ενός υπαλλήλων και χρήση δικύκλων ποδηλάτων).
- ✚ Βαθμός συμμόρφωσης προς τις περιβαλλοντικές προδιαγραφές.
- ✚ Προσπάθειες για τη μείωση του θορύβου ή της βλάβης από τις δραστηριότητες της οργάνωσης και διασφάλιση της προστασίας και ασφάλειας των πολιτών.
- ✚ Μέτρα για τη μείωση του θορύβου
- ✚ Προστασία του περιβάλλοντος και της φύσης λαμβάνονται υπόψη κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ Αποστολή ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων ΚΠΑ σε Φίλιες Δυνάμεις (δήμο Κηφισιάς, Αμαρουσίου, Πεύκης, Πυροσβεστική, Αστυνομία, Σχολικές μονάδες Κηφισιάς, κ.α) για τη μέτρηση της αντίληψης και της κοινωνικής ευθύνης.

Γ. ΒΑΘΜΟΣ -ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 8.2

| Υποκρ/ριο 8.2 | Βαθμολογία | Αντιστοίχιση μελών | Φάση κύκλου ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητας (0-5) | Βαθμολογία Εργαζομένων | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών |
|---------------|------------|--------------------|-----------------------|------------------------------|------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| ΣΥΝΟΛΟ | | | | | | | |

A. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 8.2, δεν συμμετείχε. Διανεμήθηκαν 20 ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια σε φίλιες δυνάμεις, χωρίς καμία ανταπόκριση.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

- ✓ Η φήμη, η συμβολή και η εικόνα του νοσοκομείου ΓΝΑ ΚΑΤ στην τοπική, εθνική και διεθνή κοινότητα.

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- ✓ Η ανάπτυξη πολιτικών δράσεων για τη διασφάλιση και προαγωγή της υγείας του πληθυσμού και η ευημερία του κοινωνικού συνόλου.
- ✓ Δέσμευση της Διοίκησης, η βούληση της να ενσωματώνει τις κοινωνικές και περιβαλλοντολογικές πτυχές στις διαδικασίες λήψης διοικητικών αποφάσεων, καθώς και να ανταποκρίνεται στις επιπτώσεις των αποφάσεων και των δραστηριοτήτων της στην κοινωνία και στο περιβάλλον.

Προτείνεται:

η δημιουργία ενός ολοκληρωμένου υποσυστήματος μέτρησης της συνολικής απόδοσης ΟΛ, στη βάση διερεύνησης όλων των αποτελεσμάτων των δεικτών (ποσοτικών και ποιοτικών) αξιολόγησης της. Το νοσοκομείο ΚΑΤ που λειτουργεί για την κοινωνική του ευθύνη, και με κύρια αποστολή του στην ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών της κοινωνίας, με την δυνατότητα παροχής έγκυρων πληροφοριών μέσω των μετρήσεων απόδοσης, θα βελτιώσει τις σχέσεις του με το προσωπικό, με τους πολίτες, τις άλλες δημόσιες οργανώσεις, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, τους προμηθευτές, καθώς και με την κοινότητα στην οποία εντάσσεται.

ΓΕΝΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 8^{ΟΥ} =ΕΛΛΕΙΨΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ**(ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ)**

Διανεμήθηκαν 20 ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια, την ίδια χρονική περίοδο εφαρμογής ΚΠΑ στο νοσοκομείο, σε φίλιες δυνάμεις (Δήμος Κηφισιάς, Αστυνομική Δ/νση, Τροχαία Β. Προαστίων, Σχολεία της περιοχής..., προκειμένου να επικεντρωθούν οι μετρήσεις αντίληψης της κοινότητας, σε σχέση με τις επιδόσεις του νοσοκομείου. Κανένα από τους ερωτηθέντες δεν ανταποκρίθηκε.

Η φήμη, η συμβολή και η εικόνα του νοσοκομείου ΓΝΑ ΚΑΤ στην τοπική, εθνική και διεθνή κοινότητα, συνιστά από μόνη της την βασικότερη ένδειξη συμβολής της στην τοπική ανάπτυξη. Διοίκηση του νοσοκομείου είναι πρόθυμη να εισάγει τα αποτελέσματα μετρήσεων της αντίληψης των κοινωνικών και περιβαλλοντολογικών πτυχών στις διαδικασίες λήψης των Διοικητικών αποφάσεων. Επίσης είναι πρόθυμη να ανταποκρίνεται στις επιπτώσεις των αποφάσεων και των δραστηριοτήτων της στην κοινωνία και στο περιβάλλον.

Η βασική διαπίστωση της ομάδας αξιολόγησης ΚΠΑ είναι ότι υπάρχει έλλειψη δραστηριότητας και σχετικών πληροφοριών στο συγκεκριμένο πεδίο:

| ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 8 | Μ/Ο Βαθμολογία ογία μελών | Μ/Ο Βαθμολογία εργαζομένων | Κατεύθυνση τάσεων | Επίπεδο Υλοποίησης στόχων | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση Βαθμολογών (<1) |
|--------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| | | | Καμία μέτρηση | Ελλιπής Πληροφορία | | |

Α. Για τη διαμόρφωση μιας νέας στρατηγικής της ΟΛ του νοσοκομείου, απαιτείται:

- ✓ Η ανάπτυξη σχεδίων δράσης και σχέσεων με τις αρμόδιες αρχές (Δήμος Κηφισιάς, Αμαρουσίου, Σχολεία, Πυροσβεστική, ΕΚΑΒ) εκπροσώπους της κοινότητας, για την συνεχή υποστήριξη σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, τη διασφάλιση και προαγωγή της υγείας του πληθυσμού, καθώς και τη ευημερία του κοινωνικού συνόλου.
- ✓ Η ανάπτυξη στρατηγικής με περιγραφή των στόχων που θα επιδιώκονται, από πλευράς της Διοίκησης, όπου θα καθορίζονται οι ενέργειες και οι δράσεις για τη δημιουργία ενός ορθολογικού πλαισίου λήψης υγειονομικών αποφάσεων, για την προώθηση ενός ανοικτού σε όλους υγειονομικού συστήματος, χρησιμοποιώντας καινοτόμες διαδικασίες ανάλυσης των αποτελεσμάτων. Η κοινωνική ευθύνη πρέπει να αποτελεί ανυπόστατο μέρος της στοχοθεσίας του νοσοκομείου και της πολιτικής ηγεσίας περί διασφάλισης και προαγωγής της υγείας προς όλους.

Β. Για την συστηματική οργάνωση αξιολόγησης των δραστηριοτήτων (διαφύλαξη, διατήρηση των πόρων) των απογευματινών ιατρείων, σχετικά με την κοινωνική ευθύνη, και τις μετρήσεις απόδοσης συνεπειών προς την κοινωνία, η ομάδα εργασίας ΚΠΑ προτείνει στη Διοίκηση του νοσοκομείου:

- ✓ Την ανάπτυξη επιχειρησιακού σχεδιασμού, όπου θα καθορίζονται ο επιμέρους στόχοι, οι ενέργειες και οι δράσεις, η αποτίμηση του κόστους, που πρέπει να αναληφθούν από τη διοικητική ιεραρχία ΟΛ, για τη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου υποσυστήματος μέτρησης της συνολικής απόδοσης των απογευματινών ιατρείων, στη βάση διερεύνησης όλων των αποτελεσμάτων των δεικτών (ποσοτικών και ποιοτικών) αξιολόγησης της. Το νοσοκομείο ΚΑΤ που λειτουργεί για την κοινωνική του ευθύνη, και με κύρια αποστολή του στην ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών της κοινωνίας, με την δυνατότητα παροχής έγκυρων πληροφοριών μέσω των μετρήσεων απόδοσης, θα βελτιώσει τις σχέσεις του με το προσωπικό, με τους πολίτες, τις άλλες δημόσιες οργανώσεις, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, τους προμηθευτές, καθώς και με την κοινότητα στην οποία εντάσσεται.

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 9. Κύρια Αποτελέσματα

Τι επιτυγχάνει η δημόσια οργάνωση σε σχέση με τη θεσμοθετημένη εντολή της και τους προκαθορισμένους στόχους της καθώς και με την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών όσων έχουν οικονομικό συμφέρον από αυτήν ή όσων άλλων συμμετέχουν στη δημόσια οργάνωση.

Υποκριτήριο 9.1.

Επίτευξη των στόχων, εξωτερικές επιδόσεις.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων / Δείκτες

- ✚ **Ανάλογα με τη φύση της δημόσιας οργάνωσης τα αποτελέσματα της επίτευξης στόχων μπορούν να περιλαμβάνουν:**
- ✚ **Εξωτερικά αποτελέσματα:**
 - ✓ Ο βαθμός στον οποίο επιτυγχάνονται οι στόχοι με όρους εκροών (παροχή προϊόντων και υπηρεσιών) και αποτελεσμάτων (επίπτωση στην κοινωνία).
 - ✓ Η βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών και των προϊόντων.
 - ✓ αποτελεσματικότητα κόστους (εκροές που πραγματοποιούνται με το χαμηλότερο δυνατό κόστος).
 - ✓ Η αποδοτικότητα
 - ✓ Τα αποτελέσματα ελέγχων και επιθεωρήσεων.
 - ✓ Τα αποτελέσματα από τη συμμετοχή σε διαγωνισμούς και βραβεία ποιότητας.
 - ✓ Τα αποτελέσματα των δραστηριοτήτων των συγκριτικών στοιχείων.
- ✚ **Εσωτερικά αποτελέσματα:**
 - ✓ Τα αποδεικτικά στοιχεία της συμμετοχής όλων των μετόχων στη δημόσια οργάνωση.
 - ✓ Τα αποδεικτικά στοιχεία της δυνατότητας ικανοποίησης και εξισορρόπησης των αναγκών όλων των μετόχων.
 - ✓ Τα αποδεικτικά στοιχεία επιτυχίας σχετικά με τη βελτίωση και την καινοτόμο αλλαγή των στρατηγικών, των δομών ή/και των διαδικασιών της δημόσιας οργάνωσης.
 - ✓ Τα αποδεικτικά στοιχεία των πραγματοποιούμενων βελτιώσεων από τη χρήση της τεχνολογίας της πληροφορικής (στη διαχείριση της εσωτερικής γνώσης ή/και στην εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία όπως επίσης και στη διαμόρφωση δικτύων).
 - ✓ Τα αποδεικτικά στοιχεία της (αυξημένης) συμμόρφωσης με τις ποιοτικές προδιαγραφές και τους χάρτες πολιτών.

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ Ετήσια έκθεση πεπραγμένων εσωτερικού ελεγκτή για το Γ.Ν. Αττικής ΚΑΤ αρ. πρωτ. 121/19-04-2013/ εξωτερικός ελεγκτής, σύμβαση 1589/01-03-2012
- ✓ Υπουργείο Υγείας, Εγκύκλιος 94064/01-12-2012 εφαρμογής εσωτερικού ελέγχου νοσοκομείου.
- ✓ Αποτελέσματα ικανοποίησης ασθενών (ΚΠΑ 6.1) σε σχέση με την αποτελεσματικότητα, ποιότητα παροχής υπηρεσιών ΟΛ (64,3%).

Γ. ΒΑΘΜΟΣ -ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 9.1

| Υποκρ/ριο 9.1. | Βαθμολογία | Αντιστοίχιση μελών | Φάση κύκλου ποιότητας | Επίπεδο δραστηριότητας (0-5) | Βαθμολογία Εργαζομένων | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών |
|----------------|------------|--------------------|-----------------------|------------------------------|------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| ΣΥΝΟΛΟ | 46,92 | 2,05 | ΕΚΤΕΛΕΣΗ | 2 | 2,38 (54,47) | | -0,49 |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 9.1, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και των αποτελεσμάτων θεωρεί ότι: σύμφωνα με τα διαθέσιμα στοιχεία μετρήσεων, τα κύρια αποτελέσματα μέτρησης της εξωτερικής επίδοσης της ΟΛ δείχνουν μιας μικρής εμβέλειας πρόοδο αποτελεσματικής λειτουργίας, σε σχέση με τις εκροές (ποιοτικές υπηρεσίες στους πολίτες), βάσει της αποστολής και του οράματος της (κριτήριο 1). Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει σημαντική απόκλιση, (P-value=-0,49).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Αποτελέσματα ικανοποίησης ασθενών (ΚΠΑ 6.1) σε σχέση με την αποτελεσματικότητα, ποιότητα παροχής υπηρεσιών ΟΛ (64,3%).

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Εφαρμογή καινοτομίας στις παρεχόμενες υπηρεσίες για τη βελτίωση των εκροών της ΟΛ. (όπ., αναφέρονται στο κριτήριο 2 (στρατηγικός προγραμματισμός- σχεδιασμός) και 5 (διαδικασίες).

ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ:

- ✓ Η κοστολόγηση-χρέωση υγειονομικού υλικού/εξεταζόμενο ασθενή μέσω της αναλυτικής λογιστικής σε επίπεδο κεντρικής διαχείρισης και κέντρο κόστους.
- ✓ Συστηματοποίηση εσωτερικού ελέγχου σχετικά με τις εσωτερικές εκροές και τα αποτελέσματα λειτουργίας απογευματινών ιατρείων.
- ✓ Τήρηση από πλευράς της Διοίκησης θέματα που καταγράφηκαν στο μητρώο δεσμεύσεων Α7,Α8 εμπιστευτικό έγγραφο αναλυτικής έκθεσης εσωτερικού ελέγχου του 2012.

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 9. Κύρια Αποτελέσματα

Τι επιτυγχάνει η δημόσια οργάνωση σε σχέση με τη θεσμοθετημένη εντολή της και τους προκαθορισμένους στόχους της καθώς και με την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών όσων έχουν οικονομικό συμφέρον από αυτήν ή όσων άλλων συμμετέχουν στη δημόσια οργάνωση.

Υποκριτήριο 9.2.

Εσωτερικές Επιδόσεις, επίπεδο της αποδοτικότητας.

Πεδία Διερεύνησης - Περιγραφή Δράσεων / Δείκτες

- ✚ Ανάλογα με τη φύση της δημόσιας οργάνωσης, οι δείκτες που μετρούν την χρηματοοικονομική απόδοση της δημόσιας οργάνωσης, μπορούν να περιλαμβάνουν:
- ✚ Μέτρα οικονομίας (εξοικονόμηση χρημάτων)
 - ✓ Ο βαθμός στον οποίο καλύπτονται οι προϋπολογισμοί
 - ✓ Ο βαθμός στον οποίο επιτυγχάνονται οι οικονομικοί στόχοι
 - ✓ Τα αποδεικτικά στοιχεία που αφορούν τη δυνατότητα της ικανοποίησης και ισορροπίας των οικονομικών ενδιαφερόντων ή συμφερόντων όλων των μετόχων.
 - ✓ Τα μέτρα για την αποτελεσματική χρήση των επιχειρησιακών πόρων (για την αποφυγή υπέρβασης του πιστωτικού ορίου ή της αξιοποίησης των πηγών).
 - ✓ Το εύρος των δράσεων δημιουργίας εισοδήματος (πόρων).
 - ✓ Η συχνότητα και τα αποτελέσματα των χρηματοοικονομικών επιθεωρήσεων και ελέγχων (εσωτερικοί και εξωτερικοί).
 - ✓ Τα μέτρα οικονομικής διοίκησης που χαρακτηρίζεται από σύνεση-πρόληψη και επίγνωση κινδύνου.

B. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ. Εγχειρίδιο Διαδικασιών διαχείρισης Συν/νων έργων 2007-2013. Κατάλογος υποβληθέντων έργων προς Χρηματοδότηση/κωδικόςΕ-Φ1-01.04.
- ✓ Μηχανογραφικό σύστημα ΗΔΙΚΑ.
- ✓ Ισχύουσα νομοθεσία περί εκσυγχρονισμού.
- ✓ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ, έγγραφο με Αριθ. Πρωτ.: ΔΟΑ/Φ. 21/οικ.25051/13-9-2013. Θέμα: παρακολούθηση της προόδου εφαρμογής των μεταρρυθμιστικών δράσεων.
- ✓ Αποτελέσματα ΚΠΑ.

Γ. ΒΑΘΜΟΣ -ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ 9.2= 33,39

| Υποκρ/ριο9.2 | Βαθμολογία | Αντιστοίχιση μελών | Φάση κύκλου ποιότητας | Βαθμολογία Εργαζομένων | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση βαθμολογών |
|--------------|------------|--------------------|--|------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| ΣΥΝΟΛΟ | 33,39 | 1,67 | ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΑΣΗ ή ΕΛΑΦΡΑ ΠΡΟΟΔΟΣ | 2,31 (46,18) | | -0,64 |

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η ομάδα εργασίας ΚΠΑ σε ότι αφορά την αξιολόγηση του υποκριτηρίου 9.2, βάσει του κύκλου ποιότητας Deming και των αποτελεσμάτων, αποδίδει τον βαθμό 33,39. Θεωρεί ότι: σύμφωνα με τα διαθέσιμα στοιχεία μετρήσεων, τα κύρια αποτελέσματα μέτρησης της εσωτερικής επίδοσης της ΟΛ δείχνουν μιας μικρής εμβέλειας πρόοδο αποτελεσματικής διαχείρισης των πόρων που πηγάζουν από την ΟΛ. Σημειώνεται, ότι από πλευράς της Διοίκησης έχουν γίνει ενέργειες χρηματοδότησης έργων ΕΣΠΑ 2007-2013 (προς ωρίμανση), για την βελτιστοποίηση των αιθουσών, αποθήκης και αποδυτηρίων των ιατρείων (ΤΕΙ & ΟΛ). Από την συγκριτική ανάλυση βαθμολόγησης ομάδας-εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει σημαντική απόκλιση, (P-value=-0,64).

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

| A/A Υποκρ/ριο 9.2 | Ερωτήματα | Βαθμολογία ΕΛΩΝ (0-100) |
|-------------------------|--|-------------------------------|
| 9.2.3 | εσωτερικές επιδόσεις: επίπεδο της αποδοτικότητας [Σε ποιο βαθμό θεωρείτε αποτελεσματική τη δημιουργία συνεργασιών της Δημόσιας Οργάνωσης με τρίτους (άλλες Δημόσιες Οργανώσεις, ιδιώτες, κοινωνικούς φορείς);] | 53,00 |
| 9.2.6 | εσωτερικές επιδόσεις: επίπεδο της αποδοτικότητας [Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητική την αποδοτικότητα των υφιστάμενων διαδικασιών - λειτουργιών της Δημόσιας Οργάνωσης; | 51,57 |
| 9.2.7 | εσωτερικές επιδόσεις: επίπεδο της αποδοτικότητας [Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι εκτελείται επιτυχώς ο προϋπολογισμός της Δημόσιας Οργάνωσης;] | 50,71 |

Ε. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- ✓ **Ανταπόκριση με ευελιξία** της ηγεσίας στα ευρήματα των μετρήσεων ελέγχου (κριτήριο 3).
- ✓ **Εφαρμογή καινοτομίας**, προκειμένου να αυξηθεί η αποδοτικότητα και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες, καθώς και να προσδιορισθεί με έγκριτους δείκτες η οικονομική προστιθέμενη αξία (επίπεδο αποδοτικότητας) από την ΟΛ του νοσοκομείου.
- ✓ **Ανάπτυξη συνεργασιών** με άλλες ομοειδείς υπηρεσίες και κοινωνικούς φορείς (κριτήριο 4).
- ✓ **Αποτελεσματική διαχείριση των οικονομικών πόρων** για την βελτιστοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών λειτουργίας/προτεραιότητα (κριτήριο 5).
- ✓ **Παρουσίαση των αποτελεσμάτων λειτουργίας (εισροές – εκροές)** για την συγκριτική αξιολόγηση ομοειδών νοσηλευτικών μονάδων.

ΓΕΝΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 9^{ου}=33,39

ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΠΙΔΟΣΗΣ

Σύμφωνα με το σύστημα απλής βαθμολόγησης (CAF classical scoring), από το σύνολο των απαντήσεων των μελών και των εργαζομένων του 9ου κριτηρίου, αποδίδεται ο βαθμός 33,39. Η διαπίστωση της ομάδας αξιολόγησης είναι ότι: **τα αποτελέσματα δείχνουν μιας μικρής εμβέλειας πρόοδο**, χωρίς απόκλιση βαθμολόγησης μεταξύ των μελών και των εργαζομένων (p -value=-0,49), σε σχέση με: με τις εκροές εξωτερικών επιδόσεων, βάσει της αποστολής και του οράματος της ολοήμερης λειτουργίας (κριτήριο 1), την στρατηγική και τον σχεδιασμό (κριτήριο 2), τις διαδικασίες (κριτήριο 5), και με τις εκροές εσωτερικών επιδόσεων, βάσει του επιπέδου αποτελεσματικότητας με έμφαση στην σύνδεση με τους εργαζόμενους (κριτήριο 3), τις συνεργασίες και τους πόρους (κριτήριο 4), και τις διαδικασίες (κριτήριο 5) που εφαρμόζονται.

Η ομάδα εφαρμογής ΚΠΑ, μέσα από την συνοπτική παρουσίαση των δράσεων της ΟΛ του νοσοκομείου, προσδιορίζει ενέργειες βελτίωσης συγκεκριμένων τομέων οργάνωσης και καθορίζει τους απαιτούμενους πόρους. Ενδεικτικά σημειώνεται η αποδοτικότητα των ιατρείων του νοσοκομείου, όπου σύμφωνα με τους γενικούς δείκτες μέτρησης αποδοτικότητας, φαίνεται ότι παρουσιάζουν σταδιακή αύξηση τα τελευταία χρόνια. Αναλυτικότερα ο Μ/Ο ασθενών της τελευταίας 4-ετίας κυμαίνεται σε 21.477 επισκέψεις ετησίως. Αντίστοιχα ο Μ/Ο διαγνωστικών επισκέψεων εκτιμάται σε 29.429. Ο Μ/Ο εσόδων από τις κλινικές επισκέψεις ανέρχεται σε €990.212 και ο Μ/Ο εισφοράς των ασφαλιστικών ταμείων είναι €806.313. Για την έναρξη μέτρησης και ειδικών δεικτών αποτελεσματικότητας & ποιότητας λειτουργίας των ιατρείων, σύμφωνα με τους στρατηγικούς στόχους του Υπουργείου Υγείας περί εφαρμογής των διατάξεων ν.4369/2016 και την στοχοθεσία της Διοίκησης, που τέθηκε από τον Διοικητή του νοσοκομείου, στην παρουσίαση του Γενικού Απολογισμού ενώπιον του Υπουργού Υγείας και άλλων μελών της Πολιτικής ηγεσίας, μετόχων και των εργαζομένων, στο αμφιθέατρο του Νοσοκομείου στις 26.4.2018, η ομάδα προτείνει μία σειρά μέτρων συνεχούς βελτίωσης, ως προς τον εκσυγχρονισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών της ΟΛ, την αύξηση της ποιότητας και την ορθολογική κατανομή των πόρων.

| Στοχοθεσία ΚΑΤ | Τομείς στόχευσης | Επαιτητικοί Άξονες και στόχοι | Χρόνος υλοποίησης | Υλοποίηση | | |
|--|---|---|-------------------------------|-----------|----|----|
| | | | | ΙΥ | ΝΥ | ΔΥ |
| Άξονες στοχοθεσίας 1. Υλοποίηση Υπουργικών Αποφάσεων & Εγκυκλίων 2. Προσβασιμότητα / εξυπηρέτηση ασθενών 3. Οικονομική διαχείριση 4. Αναβάθμιση υποδομών και εξοπλισμού 5. Βελτίωση διαδικασιών 6. Ειδικά ιατρονοσηλευτικά θέματα 7. Δράσεις εκπαίδευσης και κατάρτισης 8. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση | 1. Υλοποίηση Υπουργικών Αποφάσεων και Εγκυκλίων | Κάλυψη αναγκών | Συνεχής (έλεγχος ανά 3 μήνες) | | | X |
| | | Λίστα περιουσιών | Συνεχής (έλεγχος ανά 3 μήνες) | X | | X |
| | | Γραφείο πρότασης δικασμάτων λοιπών υπηρεσιών υγείας | Συνεχής (έλεγχος ανά 6 μήνες) | | | X |
| | | Υποστήριξη διαδικασιών προσλήψεων | 6 μήνες | | | X |
| | | Υλοποίηση αποκρινών συμβάσεων (I.O.X.) | | | | X |
| | | Εφαρμογή ανακατασκευών νέου | 3 μήνες | X | X | X |
| | | Εφαρμογή Κοινού Πλασίου Αξιολόγησης | 3 μήνες | | | X |
| | | 2. Προσβασιμότητα / εξυπηρέτηση ασθενών | | | | |
| Βελτίωση συνθηκών χρήσης υπηρεσιών από ΑμΕΑ | 12 μήνες | X | X | X | | |
| ΤΕΠ (χρόνος αναμονής, διαλογή, βραχεία νοσηλεία) | 6 μήνες | X | X | X | | |
| ΤΕΙ (αναμονή για ραντεβού/έξταση, συμμετοχή ειδικευμένων ιατρών, εξέταση στα ΤΕΙ) | 6 μήνες | X | X | X | | |
| Εργαστηριακές εξετάσεις (χρόνος αναμονής για απεικονιστικές και in vitro εξετάσεις) | 6 μήνες | X | X | X | | |
| 3. Οικονομική διαχείριση | | | | | | |
| Τήρηση προϋπολογισμού 2018 / τμηματικοί προϋπολογισμοί | 12 μήνες | | | X | | |
| Διακρίσεις δημοσίων διαγωνισμών ΠΠΥ 2014 και ΠΠΥ 2015 | 3 μήνες | | | X | | |
| Αξιοποίηση ακίνητης περιουσίας (π.χ. αμφιθέατρο, κινηματογράφος, 7 ^{ης} όροφος κ.α) | 12 μήνες | | | X | | |
| 4. Αναβάθμιση υποδομών και εξοπλισμού | | | | | | |
| Αντικατάσταση παλαιών ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού | 12-36 μήνες | X | X | X | | |
| Χημικές παρεμβάσεις / ανακαινίσεις | 12-36 μήνες | X | X | X | | |
| 5. Βελτίωση διαδικασιών | | | | | | |
| Αποστήριξη | 3 μήνες | X | X | X | | |
| 6. Ειδικά ιατρονοσηλευτικά θέματα | | | | | | |
| Μείωση ενδονοσηλευτικών λοιμώξεων | 12 μήνες | X | X | | | |
| Μείωση κατακλίσεων ασθενών | 12 μήνες | X | X | | | |
| Μείωση κατακλίσεων | 6 μήνες | X | X | | | |
| Αύξηση διεύθυνσης γεννησίων φαρμάκων | 6 μήνες | X | | | | |
| Μείωση αριθμού άσκοπων εξετάσεων | 6 μήνες | X | | | | |
| 7. Δράσεις εκπαίδευσης και κατάρτισης | | | | | | |
| Υλοποίηση προγραμμάτων INET, σεμινάρια, κ.α | 12 μήνες | X | X | X | | |
| Διεξαγωγή συνεδρίου ΚΑΤ | 12 μήνες | X | X | X | | |
| 8. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση | | | | | | |
| Εφαρμογή προγράμματος ΗΔΙΚΑ | 6 μήνες | X | X | X | | |
| Εφαρμογή ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου | 6 μήνες | | | X | | |
| Εγκατάσταση Wi-Fi | 6 μήνες | | | X | | |

Πηγή: Παρουσίαση Διοικητή στοχοθεσίας ΓΝΑ ΚΑΤ 2018

Ένα αποτελεσματικό σύστημα υγείας εξαρτάται από την επάρκεια, την ποιότητα και την ορθή κατανομή του προσωπικού, αναφέρεται και η γενική αντίληψη των ιατρών, των συντονιστών και των συμμετεχόντων στη λειτουργία των ιατρείων. Προτάθηκε η «**αυτοτέλεια**» της **Ολοήμερης Λειτουργίας των νοσοκομείων του ΕΣΥ (υποκριτήριο 4.1)**, για την ορθή αποτελεσματική διαχείριση πρωτίστως των ασθενών-πολιτών και την συμβολή τους στην επίτευξη των στόχων της Διοίκησης της, την καθοδήγηση των εργαζομένων, την ανταλλαγή καλών πρακτικών, καθώς και την συγκριτική αξιολόγηση με ομοειδείς φορείς.

Σύμφωνα με την συνολική αποστολή και όραμα του νοσοκομείου, καθώς και σύμφωνα με τις βασικές μεταρρυθμίσεις του ν. 3868/2010, όπου με τον αναφερόμενο νόμο καθιερώνεται η Ολοήμερη Λειτουργία των νοσοκομείων **ως υποχρεωτικός θεσμός** για την κάλυψη επιπλέον αναγκών πέραν του τακτικού ωραρίου λειτουργίας των νοσοκομείων της χώρας, οι προτεινόμενες δράσεις/κριτήριο της ομάδας αυτοαξιολόγησης, θα συμβάλλουν στον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών προς τον πολίτη και τον εργαζόμενο. Η συγκεκριμένη πρόταση αφορά την πολιτική ηγεσία. Απαιτεί την πολιτική βούληση για την τροποποίηση των οργανισμών των δημόσιων νοσοκομείων».

Δεδομένου, ότι τα τμήματα ενός νοσοκομείου έχουν ιδιαίτερες και διακριτές ανάγκες, **οι νέες e-health τεχνολογίες πληροφόρησης & πληροφορικής** λαμβάνουν καθοριστικό ρόλο στην αποδοτικότητα, αποτελεσματικότητα και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του νοσοκομείου. Κυρίως συμβάλλουν στην ορθολογική διαχείριση των πόρων, στην διασύνδεση των υπηρεσιών, στη διαφάνεια, στην αξιολόγηση δεικτών και **στον έλεγχο σχέσης κόστους-αποτελεσματικότητας λειτουργίας των απογευματινών ιατρείων** του νοσοκομείου. Η μέτρηση διαφορετικών δεδομένων και παραμέτρων είναι επιτακτική για τη λήψη ορθών αποφάσεων, σχετικά με τη διαχείριση και την ολική αντιμετώπιση του ασθενούς.

| ΒΑΘΜΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 9 ^{ου} | Μ/Ο Βαθμολογία μελών | Μ/Ο Βαθμολογία εργαζομένων | Κατεύθυνση τάσεων | Επίπεδο Υλοποίησης στόχων | Σημαντική Απόκλιση βαθμολογών (>1) | Μη σημαντική Απόκλιση Βαθμολογών (<1) |
|--------------------------------------|---|----------------------------|-------------------|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| | 35,72 (1,86) | 2,35 | Σταθερή τάση | Ελάχιστοι στόχοι επιτυγχάνονται | | -0,49 |
| ΠΕΔΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ & ΔΡΑΣΕΙΣ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση-Εφαρμογή καινοτομίας στις παρεχόμενες υπηρεσίες για τη βελτίωση των εκροών της ΟΛ. (όπ., αναφέρονται στο κριτήριο 2 (στρατηγικός προγραμματισμός- σχεδιασμός) και 5 (διαδικασίες), για προστιθέμενη αξία από τη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και της επικοινωνίας, προκειμένου να αυξηθεί η αποδοτικότητα και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες, καθώς και να προσδιορισθεί με έγκριτους δείκτες η οικονομική προστιθέμενη αξία (επίπεδο αποδοτικότητας) από την ΟΛ του νοσοκομείου. ✓ Αξιοποίηση - Αναβάθμιση υποδομών και εξοπλισμού (κτιριακές επεμβάσεις, ανακαινίσεις) ✓ Μείωση χρόνου αναμονής για ραντεβού, συμμετοχή ειδικευομένων γιατρών όλων των ειδικοτήτων στην ΟΛ. ✓ Μείωση χρόνου αναμονής για εργαστηριακές-απεικονιστικές εξετάσεις και in vitro ✓ Βελτίωση Προσβασιμότητας/εξυπηρέτηση ασθενών ΑΜΕΑ ✓ Συστηματικές Δράσεις εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού <p>ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Κοστολόγηση-χρέωση υγειονομικού υλικού/εξεταζόμενο ασθενή μέσω της αναλυτικής λογιστικής σε επίπεδο κεντρικής διαχείρισης και κέντρο κόστους. ✓ Διενέργεια μικρών επεμβάσεων εντός του πλαισίου της ΟΛ του νοσοκομείου, όπως προβλέπεται σε: αρ. Υ4α/147881/10 (ΦΕΚ 1851 Β/25-11-2010) ✓ Συστηματοποίηση εσωτερικού ελέγχου σχετικά με τις εσωτερικές εκροές και τα | | | | | |

αποτελέσματα λειτουργίας απογευματινών ιατρείων.

- ✓ Τήρηση από πλευράς της Διοίκησης θέματα που καταγράφηκαν στο μητρώο δεσμεύσεων Α7,Α8 εμπιστευτικό έγγραφο αναλυτικής έκθεσης εσωτερικού ελέγχου του 2012.
- ✓ Ανταπόκριση με ευελιξία της ηγεσίας στα ευρήματα των μετρήσεων ελέγχου (κριτήριο 3).
- ✓ Ανάπτυξη συνεργασιών με άλλες ομοειδείς υπηρεσίες και κοινωνικούς φορείς (κριτήριο 4).
- ✓ Απαίτηση του πιστωτικού υπολοίπου (εξετάσεις) από τον ΕΟΠΥΥ.
- ✓ Αποτελεσματική διαχείριση των ιδίων εσόδων οικονομικών πόρων για την βελτιστοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών λειτουργίας/προσβασιμότητα (κριτήριο 5). Σημειώνεται ότι το σύνολο των εσόδων από τις κλινικές επισκέψεις στην ΟΛ το 2017 ανέρχεται σε € 1.070.072 εκ., εκ του ποσού αυτού το 40% παραμένει στο νοσοκομείο, για την κάλυψη των αμοιβών των εργαζομένων και των πάγιων εξόδων. Το ταμειακό αποτέλεσμα (σύνολο εσόδων μετρητοίς μείον γενικό σύνολο αμοιβών) είναι αρνητικό, λόγω της μη επιστροφής του χρεωστικού ποσού €846.242, από τις εξετάσεις (31.018) με πίστωση, από τον ΕΟΠΥΥ στο νοσοκομείο.
- ✓ Ποσοτική και ποιοτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων λειτουργίας (εισροές – εκροές) σε ετήσια βάση για την συγκριτική αξιολόγηση ομοειδών νοσηλευτικών μονάδων.

| ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 9 ^{ου} | | Παρατηρήσεις |
|---|--|--------------|
| ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΕΩΝ | (ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΠΙΔΟΣΗΣ)=33,39 | |
| ΔΡΑΣΗ 9 | Εφαρμογή καινοτομίας, για την μέτρηση της αποδοτικότητας, αποτελεσματικότητας και τον έλεγχο της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών | |
| ΧΟΡΗΓΟΣ | ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΣΠΑ | |
| ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ | Προϊστάμενη Ιατρικής Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης και Τμήματος Ποιότητας | |
| ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ | ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΟΛ & ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΕΙ, ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, ΟΜΑΔΑ ΚΠΑ | |
| ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ | t. 2132086083 email: library2@kat-hosp.gr | |
| ΣΚΟΠΟΣ: Σύμφωνα με τους σκοπούς που υπηρετεί το νοσοκομείο ΚΑΤ, ο βασικότερος σκοπός εκ των επτά που αναφέρονται στον οργανισμό, είναι η παροχή Πρωτοβάθμιας, Δευτεροβάθμιας και Τριτοβάθμιας φροντίδας υγείας στον πληθυσμό ευθύνης της 1 ^{ης} ΥΠΕ Αττικής, καθώς και σε ασθενείς που παραπέμπονται από άλλες ΥΠΕ. (ΦΕΚ 3485/31-12-2012) | Εφαρμογή καινοτομίας , όπως αναλύονται/υποκριτήριο για: <ul style="list-style-type: none"> ✓ τον αυτοματισμό των διοικητικών, ιατρικών διαδικασιών, για την ηλ. Έκδοση, διακίνηση και αρχειοθέτηση των εγγράφων, ✓ την ανάπτυξη ηλεκτρονικού αρχείου εξωτερικών ασθενών, ✓ διασύνδεση με το σύστημα ΗΔΙΚΑ, Χειρουργεία, ΜΕΘ, ΤΕΠ, LIS εργαστηρίων για τη λήψη ιατρικής απόφασης (making decision) και την έκδοση ηλ. Γνωματεύσεων ✓ την οργάνωση και τεκμηρίωση των κλινικών δεδομένων που πηγάζουν από τα ιατρεία, βάσει των διεθνών προτύπων (MESH, ICD, DRGs, ECRI, EDMA..) ✓ την ανάπτυξη & την επέκταση του συστήματος Radiology Information System (RIS) με διασύνδεση στο σύστημα PACS (7 ψηφιοποιητές ακτινογραφιών) για απεικονιστική πρόσβαση από τις αίθουσες εξέτασης ΟΛ & ΤΕΙ ✓ την προμήθεια servers storage για το ηλ. Πρωτόκολλο και την επέκταση του συστήματος ψηφιοποίησης DICOM STORE, νέων ΗΥ. Εκτιμάται ότι η ετήσια παραγωγή απεικονιστικών δεδομένων κυμαίνεται >5TB. ✓ την ανάπτυξη υποδομής ηλεκτρονικής διακίνησης των διοικητικών εγγράφων (ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ) ✓ την πλήρη ψηφιοποίηση των διοικητικών και ιατρικών εγγράφων με χρήση ψηφιακών υπογραφών (γιατρών και προϊσταμένων- θέσεων ευθύνης) για την άμεση ενημέρωση του ασθενή-πολίτη ✓ την μέτρηση της αποδοτικότητας, αποτελεσματικότητας και τον έλεγχο της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών (εισορές, εκροές), για τον εντοπισμό λαθών και αδυναμιών | |

| | | |
|-----------------------------------|---|--|
| | <p>λειτουργίας, για την ικανοποίηση που λαμβάνουν οι ασθενείς-πολίτες και το προσωπικό, για την οργανωσιακή ανάπτυξη και επικοινωνία στο εργασιακό περιβάλλον, για την μέτρηση της ποιότητας της ζωής (Health indicators) των ασθενών (αξιολόγηση των εκβάσεων, μετεγχειρητικών επιπλοκών, λοιμώξεις.) και για την εγκυρότητα και αξιοπιστία των αποτελεσμάτων ιατρικών ερευνών.</p> <p>Γενικότερα για την συμμόρφωση βάσει των σκοπών του οργανισμού ΦΕΚ 3485/31-12-2012):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ η ειδίκευση, η συνεχής εκπαίδευση και επιμόρφωση ιατρών, νοσηλευτών και άλλων επαγγελματιών υγείας, ✓ η ανάπτυξη και η προαγωγή της έρευνας, ✓ η ανάπτυξη συνεργασιών με τα νοσηλευτικά ιδρύματα και άλλες μονάδες της υγειονομικής περιφέρειας για την ενίσχυση της ομαδικής συνεργασίας και την αναβάθμιση συνολικά των υπηρεσιών υγείας, ✓ η εφαρμογή νέων μεθόδων και μορφών περίθαλψης, ✓ η ανάπτυξη διαδικασιών που διευκολύνουν τους στρατηγικούς στόχους που τίθενται από το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, την 1^η ΥΠΕ Αττικής και το Ενιαίο Συλλογικό Όργανο Διοίκησης του νοσοκομείου, | |
| <p>ΟΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΣΤΟΧΟΙ</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ η ανάπτυξη εξοπλισμού και λογισμικού διαχείρισης κλινικών δεδομένων για τη διασφάλιση της συνέχειας της ιατρικής φροντίδας των ασθενών-πολιτών σε ΠΦΥ, σε κατ' οίκον νοσηλεία... ✓ η οργάνωση & τεκμηρίωση των κλινικών δεδομένων, με την χρήση ιατρικών κωδικοποιήσεων και προτύπων (ICD coding), θα δημιουργήσει τις προϋποθέσεις ώστε η διαδικασία της Ηλεκτρονικής καταχώρησης δεδομένων ασθενών να τροφοδοτείται και να τροφοδοτεί με πληροφορίες τα συστήματα που ενεργούν στο περιβάλλον παροχής Υπηρεσιών Υγείας (πχ. δίκτυο Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας, οικογενειακούς γιατρούς, ...). ✓ η πλήρης ψηφιοποίηση των καρτελών ασθενών των 2 προηγούμενων ετών ΟΛ & ΤΕΙ. σύνολο χιλ. καρτέλες εξωτερικών ασθενών. Το σύνολο των καρτελών εξωτερικών ασθενών στην Ολοήμερη Λειτουργία του νοσοκομείου είναι 2.000.000 εκ., εκ των οποίων οι 61.262χιλ. αφορά καρτέλες ασθενών των απογευματινών ιατρείων. Σημειώνεται, ότι από της 1/10/2013 έως και σήμερα διατηρείται αρχείο σε έντυπη μορφή των εξωτερικών ασθενών που επισκέπτονται τα απογευματινά ιατρεία. Σύμφωνα με τα στοιχεία της Γραμματείας των ΤΕΙ, εκτιμάται ότι η ημερήσια παραγωγή νέων έντυπων καρτελών | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>κυμαίνεται σε 650/ΤΕΙ, ΟΛ.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ η δημιουργία ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου στην γραμματεία του νοσοκομείου, για την ηλεκτρονική διεκπεραίωση των ιατρικών εγγράφων με κύριο σκοπό την εξυπηρέτηση του ασθενούς | |
| ΜΕΤΟΧΟΙ | 1 ^η ΥΠΕ, ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ, ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ, ΣΟΤΥ, ΕΚΕΠΥ, ΕΛΣΤΑΤ | |
| ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Σχετική νομοθεσία, εσωτερικοί κανονισμοί λειτουργίας, αποφάσεις Διοίκησης ✓ Το ανθρώπινο δυναμικό που στελεχώνει τα ιατρεία ✓ Τεχνογνωσία ✓ Η εφαρμογή του εργαλείου αυτοαξιολόγησης ΚΠΑ στο νοσοκομείο | (βλ. επ. τα δυνατά σημεία/υποκριτήριο) που εξετάστηκαν |
| ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ | <p>Για τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών στην μετάβαση ψηφιακών υπηρεσιών, διατήρηση ηλ. Αρχείου ασθενών, διατήρηση διοικητικών εγγράφων.. θεωρούμε ότι η υλοποίηση του έργου πρέπει να γίνει με τρόπο που θα εξασφαλίσει;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ την ενταξिमότητα σε πόρους ΕΣΠΑ ✓ την αναβάθμιση της λειτουργικότητας ✓ την τεχνική υποστήριξη και βιωσιμότητα του έργου ✓ την ανάπτυξη ενός συστήματος επιχειρηματικής ΕΥΦΥΙΑΣ (BI) ✓ την ανάπτυξη WIFI στο νοσοκομείο | Βλ. επ. όπως ορίζονται/υποκριτήριο |
| ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ | Λόγω της αδυναμίας κάλυψης με ίδιους πόρους του νοσοκομείου δεν υπάρχουν εναλλακτικές λύσεις. | |
| ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ πολυνομία ✓ πόροι ✓ σύστημα ΗΔΙΚΑ (μηχανογραφικό σύστημα) (δεν επαρκεί το προσωπικό της να υποστηρίξει τις τρέχουσες ανάγκες του νοσοκομείου) Βλ. επ. υλικό τεκμηρίωσης. ✓ κτιριακή υποδομή ✓ το τηλεφωνικό κέντρο κλείσιμο ραντεβού ✓ έλλειψη μελέτης παθητικής και ενεργητικής πυροπροστασίας ✓ προμήθειες ✓ Εντάλματα και πληρωμές (καθυστέρηση ελέγχου & καταβολής της μισθοδοσίας των συμμετεχόντων στην ΟΛ) | |
| ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ | ΔΕΝ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ | |
| ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ | ΕΚΤΙΜΑΤΑΙ ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ Της ΟΛΟΗΜΕΡΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ | € 800.000 |
| ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ | 3-ΜΗΝΟ | |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ | ΜΕ ΤΗΝ ΤΕΛΙΚΗ ΑΠΟΦΑΣΗ Της ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ | |
| ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ | 3-ΜΗΝΟ | |

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι- CAF NATIONAL CORRESPONDENTS/GNA KAT-GREECE



GNA KAT ΑΤΤΙΚΙΣ
ΝΙΚΙΣ 2, 14564 ΚΙΦΙΣΙΑ-ΑΘΗΝΣ
GREECE
URL-<http://www.kat-hosp.gr>
t. 213 2086083/email: library2@kat-hosp.gr

TO: Ministry of Administrative Reform and eGovernment
Innovation Department
Att. A. Gratsia
Email :a.gratsia@ydmed.gov.gr

Suggestions are as follows related to (CAF)

1. Which sectors / issues of organizational development do you consider insufficiently covered by the CAF2013 and could be included in a review of it?

1^A. RISK ASSESSMENT IN HEALTH SECTORS

According to the OECD framework the determinants of Health model recognizes that some factors that influence their health status, similarly the quality of health care services can impact on the health status of individuals and population. That Health model incorporates the environmental, pollution, working environments, accommodation, personal behavior, health services for treatment illness, all contribute to health status. Hospital performance may be defined either administrative or clinical, as well as social and employment functions.

2. Where do you think there are areas / issues that need to be covered by the CAF 2013 review, is there a need to develop a new criterion? If so, which criterion.

No I don't, I suggest to be added like as subcriterion of 3 (Human Resources), 4 (Procedures) criterion as well

3. If there is no need to develop a new criterion, do you think you can incorporate the change / adaptation you propose? eg developing a new subcriterion?

3A. CRITERIO 3 = (HUMAN RESOURCES)

PROPOSAL TO BE DEVELOPED NEW SUBCRITERION WITH LABEL "RISK ASSESSMENT FOR HEALTH CARE WORKERS"

For instance the value of risk assessment for health workers who working into Emergency Care Departments or Emergency Intensive Units

It is important to prevent injuries or illness when done at the point of care. Every health care worker has a role to play in ensuring the health safety and welfare of themselves and the citizens. Especially in Emergency Care Departments should be added further questions relates to the risk of health care workers during the routine practice, in any particular setting. The aim is the risk assessment process is to reduce the level of its risk by adding precautions or control measures, as necessary by doing, for a safer and healthier workplace.

Benefits of measure:

- Safety (health workers and patients)
- economy-efficiency-effectiveness
- Benchmarking
- Health statistics (Identify basic points for further investigation)

See below suggested indicators by WHO :

- Infection
- Illness (Physical and mental strains)
- Burnout syndrome
- Violence
- Work place Bulling
- Monitor technology

3B /5criterion (PROCEDURES)

PROPOSAL TO BE DEVELOPED NEW SUBCRITERION WITH LABEL "PROCEDURES - HEALTH ORGANIZATIONS "

During the implementation of the Common Assessment Framework in the Emergency Department of GNA KAT Hospital, it was found that no basic key measurement indicators included for the procedures/CAF were evaluated. Due of any Emergency Department differs from other healthcare settings, it is important to add separate subcriterion/5 criterion for crowding, as measured by average total ED length of stay among similar patients seen at the same time, number of die or are readmitted via the ED to hospital within a week.

Crowding procedures also give the ability to physicians to toggle between for better decision making processes. All the questions should be based on the six quality domains described by the Institute of Medicine (safe, effective, patient-centred, timely, efficient, equitable).

4. What are the main changes / adaptations you propose for the preparatory phase for the implementation of the CAF, including the leadership commitment?

5. What are the main changes / adaptations you suggest for the directives on improving the design and implementation of the CAF?

See below

6. What are the main changes / adjustments you suggest in the implementation process: on-site monitoring, workload, quality of feedback reports.

7. What are the main changes / adjustments you suggest for guidelines that generally refer to the self-assessment process?

8. If you know the PEF process, do you propose changes to its structure with regard to the 3 pillars and their content?

9. What are your suggestions / ideas for the technical development of the CAF tool in general? (for example: digital functions with electronic tools, development of a relevant application, etc.)

Even the CAF is a Total Quality Management tool, it is no easy to use, it should be more flexible to coreespondents. Suggest to be separated in several issues for instance: public sector organizations, Health organizations... for excellent results in organizational performance, customers, health consumers, patients... The translation of CAF in Greek language it should be revised, giving the exactly meaning of any term (leadership...), taking into account their characteristics, to the respondents. Also give online tools in Greek Language, engage learning methods, skill actions online.

In reply to your reply email regarding,

GNA KAT Attikis **CAF Co-ordinator**

Dr Evagelia Lappa, PhD, MScEcon

Health Information Technology Scientist

t. +0030 213 2086 08, email: evalimed@gmail.com; libary2@kat-hosp.gr