

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

Ευχαριστούμε,

τον Διοικητή του Νοσοκομείου κ. Νικόλαο Κοντοδημόπουλο,

για την εμπιστοσύνη που μας έδειξε στο δύσκολο αυτό εγχείρημα εφαρμογής ΚΠΑ στο νοσοκομείο.

Επίσης ευχαριστούμε, για τον πολύτιμο χρόνο που μας διέθεσαν:

- ο Δ/ντής της Ιατρικής Υπηρεσίας,
- οι Συντ. Δ/ντές Κλινικών και Δ/ντές Εργαστηρίων,
- οι Γιατροί Εφημερίας, Ακτινολογικού και Απογευματινών Ιατρείων,
- το Νοσηλευτικό Προσωπικό Εφημερίας και Ολοήμερης Λειτουργίας

Ιδιαίτερα ευχαριστούμε τους εργαζόμενους των τμημάτων που εξετάστηκαν

- Επειγόντων περιστατικών (Τ.Ε.Π.),
- Ολοήμερης Λειτουργίας (ΟΛ) – Απογευματινά Ιατρεία,
- Οικονομικού (Λογιστήριο),
- Γραφείου Κίνησης Ασθενών,
- Τεχνολόγους Ακτινολογικού,
- Κοινωνικής Υπηρεσίας,
- Ανθρώπινου Δυναμικού,
- Ποιότητας και Ελέγχου,
- Πληροφορικής,
- Γραμματεία Διοίκησης

Κυρίως, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε την Προϊσταμένη του Τμήματος κα. Βασιλική Πράπα, την Νοσηλεύτρια Διαλογής Περιστατικών Εφημερίας κα. Κατερίνα Φράγκου, τις αναισθησιολόγους κα. Δήμητρα Μακρυδάκη και κα. Καλλιόπη Δραχτίδη και όσους συμμετέχουν στην καθημερινή λειτουργία των ΤΕΠ, για την καθολική συνεισφορά στην προσπάθεια αυτή, διαθέτοντας τη γνώση, την εμπειρία και τον πολύτιμο χρόνο τους.

Ακολουθως, αναγνωρίζουμε την συνεισφορά των φοιτητριών, Μαρία Κολίτσα και Χριστίνα Σωτήρχου, στη διανομή των ερωτηματολογίων ΚΠΑ και στην καταγραφή των αποτελεσμάτων της μέτρησης ικανοποίησης των ασθενών-πολιτών ΤΕΠ και ΟΛ.

Ολοκληρώνοντας, δεν θα μπορούσαμε να μην ευχαριστήσουμε την Προϊσταμένη του Τμήματος Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης του Γενικού Νοσοκομείου Αττικής «Σισμανόγλειο-Αμαλία Φλέμιγκ» κα. Μαντώ Εγγλεζοπούλου για την συνδρομή και την συμπαράσταση που μας παρείχε, καθ' όλη τη διάρκεια της εφαρμογής ΚΠΑ.

**Υπεύθυνη Έργου
Δρ. Ευαγγελία Λάππα**

&

Μέλη Ομάδας ΚΠΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΚΠΑ) ΣΤΟ Γ.Ν.Α. Κ.Α.Τ.

Το **Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ)** ανήκει στα εργαλεία Διοίκησης Ολική Ποιότητας, με στόχο τη βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των Δημοσίων οργανισμών, εμπνευσμένο από το Πρότυπο Αριστείας του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος (European Foundation Quality Management-EFQM), για τη Διοίκηση Ποιότητας. Αποτελεί μέσο μέτρησης των ποιοτικών αποτελεσμάτων που επιφέρει ένας οργανισμός, σε επιμέρους τομείς (υπηρεσίες- διαδικασίες), ως προς την οργανωσιακή απόδοση, τους πελάτες/πολίτες και την κοινωνία. Με την αρ. πρωτ. 614/13.9.2017 απόφαση του Διοικητή κ. Νικολάου Κοντοδημόπουλου εφαρμόστηκε το ΚΠΑ στο Γενικό Νοσοκομείο Αττικής ΚΑΤ, από τον Δεκέμβριο του 2017.



Με την παραπάνω απόφαση, συγκροτήθηκε η ομάδα εργασίας εφαρμογής του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης, όπου και κοινοποιήθηκε στο Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης στις 13/09/2017. Η ομάδα αυτή αποτελείται από: την Υπεύθυνο έργου κα. Ε. Λάππα, Προϊσταμένη της Ιατρικής Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης, τη Διοικητική Δ/ντρια κα. Π. Ανδρούτσου, τον Δ/ντή ΤΕΠ και Β' ΜΕΘ κ. Ιατρό Ι. Αλαμάνο, την Αν. Προϊσταμένη Παραϊατρικών Εργαστηρίων κα. Θ. Τσόγκα, την Υπεύθυνη Λογιστηρίου κα. Ε. Βαφία, την νοσηλεύτρια Νευροχειρουργικού τμήματος κα. Ε. Δανέβα, την νοσηλεύτρια Αναισθησιολογικού τμήματος κα. Ε. Σταματοπούλου, τον υπάλληλο του τμήματος Πληροφορικής κ. Ι. Λαζάρου, και την υπεύθυνη της Βιοϊατρικής Τεχνολογίας κα. Στ. Μακρή.

Ο βασικότερος σκοπός της εφαρμογής είναι η οργανωσιακή ανάλυση των διοικητικών πρακτικών που εφαρμόζουν οι δομές που εξετάστηκαν, δηλαδή «το τι κάνουν», καθώς και η αποτύπωση των αποτελεσμάτων που επιτυγχάνουν, ως προς τους ασθενείς/πολίτες, το ανθρώπινο δυναμικό, την κοινωνική ευθύνη και τους τομείς απόδοσης των.

Η κύρια επιδίωξη της Διοίκησης, είναι η ενσωμάτωση της διαδικασίας αυτοαξιολόγησης σε τακτική βάση στο σχεδιασμό των εργασιών της, για την συστηματική διαμόρφωση των αλλαγών της Διοικητικής βελτίωσης και την ανταλλαγή πληροφοριών και εμπειριών με άλλες εθνικές και ευρωπαϊκές ομοειδείς υπηρεσίες οι οποίες το έχουν εφαρμόσει.

ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ:

- Η εφαρμογή του ΚΠΑ, για την αυτοαξιολόγηση λειτουργίας του Τμήματος Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ), της Ολοήμερης Λειτουργίας, (πρώην απογευματινών ιατρείων) και του Οικονομικού Τμήματος (Λογιστήριο), σε σχέση μετά αποτελέσματα που επιτυγχάνει κάθε τμήμα, ως προς τη λειτουργία του, την ικανοποίηση των εργαζομένων, των ασθενών και των μετόχων, βάσει της σχετικής απόφασης της Διοίκησης.
- Ο καθορισμός συγκεκριμένων ανά πεδίο δράσεων βελτίωσης των επιδόσεων των δομών που εξετάζονται, προκειμένου να δημιουργηθεί ο σχεδιασμός βραχυπρόθεσμων στόχων στο πλαίσιο της ευρύτερης προσπάθειας οργανωτικής ανάπτυξης και λειτουργικής αναβάθμισης του νοσοκομείου.

ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ:

- Η τήρηση των οδηγιών της εφαρμογής ΚΠΑ
- Η κοινοποίηση των αποτελεσμάτων (υφιστάμενη κατάσταση, προσδιορισμός των δράσεων βελτίωσης) προς τη Διοίκηση
- Η επιδίωξη απονομής του «**Εθνικού βραβείου Ποιότητας Δημοσίων Υπηρεσιών**», ιδιαίτερα για την προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο νοσοκομείο, βάσει των διατάξεων του ν.3230/2004, άρθ.9, σχετικά με τη θέσπιση ειδικών βραβείων Δημοσίων Υπηρεσιών.

ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ:**Για πρώτη φορά,**

- Αποτίμηση της υπάρχουσας κατάστασης, των δυνατών και αδύνατων σημείων, των επιρροών που δέχονται από την πολιτικό, οικονομικό, κοινωνικό και τεχνολογικό περιβάλλον των δομών που εξετάστηκαν (PEST ανάλυση),
- Υποκίνηση των εργαζομένων, να συμμετάσχουν στην αυτοαξιολόγηση των δομών του νοσοκομείου και κατ'επέκταση της ηγεσίας,
- Συμμετοχή των εργαζομένων, ασθενών, πολιτών κ.α. στην διαμόρφωση προτάσεων με στόχο τον λειτουργικό και οργανωτικό ανασχεδιασμό (δράσεις αυτοματοποίησης διαδικασιών, πληροφόρησης προς το κοινό, ανάπτυξη συνεργασιών με δημόσιες & ΜΚΟ οργανώσεις, πιστοποίηση παρεχόμενων υπηρεσιών με ISO 9000),
- Ανάπτυξη συνεργασιών στα μέλη της ομάδας εργασίας με αντικείμενο την εφαρμογή νέων μοντέλων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, ως εργαλείο σύγκρισης των επιδόσεων λειτουργίας του νοσοκομείου,
- Ανάπτυξη πλαισίου συνεργασίας με άλλα νοσοκομεία για την ανταλλαγή πληροφοριών και εμπειριών για την εφαρμογή του ΚΠΑ,

Διάρκεια - Μεθοδολογία Αυτοαξιολόγησης:

Το χρονικό διάστημα διανομής/υποβολής των ερωτηματολογίων (εργαλείων μέτρησης), συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων, διήρκεσε έξι μήνες (Δεκέμβριος 2017- Μάης 2018). Στο χρόνο αυτό περιλαμβάνονται και οι ατομικές αξιολογήσεις και οι συναντήσεις των μελών της ομάδας για τη σύνταξη έκθεσης των αποτελεσμάτων της αυτοαξιολόγησης και των τριών δομών που εξετάστηκαν στο νοσοκομείο ΚΑΤ. Για τη βαθμολόγηση (0-100) των αποτελεσμάτων κάθε υποκριτηρίου και κριτηρίου ακολουθήθηκε ο απλός τρόπος, όπως υποδεικνύεται στον οδηγό εφαρμογής.

Τηρήθηκε η προτεινόμενη μεθοδολογία πολλαπλών φάσεων του ΚΠΑ, όπως:

- **φάση 1^η**: προσδιορισμός πεδίου εφαρμογής του ΚΠΑ στο νοσοκομείο
- **φάση 2^η**: ορισμός υπευθύνου και μελών ομάδας εργασίας με σχετική απόφαση της Διοίκησης (αρ. πρωτ. 614/13.9.2017),
- **φάση 3^η**: Καθορισμός, προγραμματισμός και κατανομή καθηκόντων εσωτερικής λειτουργίας της ομάδας, γνωστοποίηση της σημασίας εφαρμογής στους εργαζόμενους και στους μετόχους, σχεδιασμός και ορισμός τυχαίου δείγματος για την αποστολή ηλεκτρονικών δομημένων ερωτηματολογίων, περιοδικότητα συνεδριάσεων των μελών της ομάδας αυτό-αξιολόγησης για διαβούλευση θεμάτων που προκύπτανε,
- **φάση 4^η**: εξαγωγή συμπερασμάτων αποτίμησης λειτουργίας, σύμφωνα με τις αρχές του κύκλου ποιότητας Deming (Προγραμματισμό, Εκτέλεση, Έλεγχο, Ανάδραση), την συλλογή υλικού τεκμηρίωσης, σύνταξη προσχεδίου έκθεσης αξιολόγησης και βαθμολόγηση για κάθε κριτήριο/υποκριτήριο ΚΠΑ με συνεχείς διαβουλεύσεις των μελών της ομάδας.
- **φάση 5^η**: σύνταξη εκθέσεων αξιολόγησης και μέτρων βελτίωσης βασιζόμενες στην στατιστική ανάλυση των δεδομένων (SPSS), προκειμένου να επιτευχθεί η καλύτερη τεκμηρίωση των εκθέσεων περιγραφής των αποτελεσμάτων και των βελτιωτικών μέτρων της αυτοαξιολόγησης των δομών που εξετάσθηκαν.

Δείγμα:

Στην πρώτη προσπάθεια εφαρμογής ΚΠΑ, διανεμήθηκαν 200 ερωτηματολόγια (έντυποι φάκελοι) στους εργαζόμενους, 625 (ασθενείς-πολίτες, προμηθευτές, φίλιες δυνάμεις), από τα μέλη της ομάδας, ώστε να υπάρξει η δυνατότητα επικοινωνίας σε περίπτωση που κάποιος χρειαζόταν διευκρινήσεις. Οι φάκελοι σε ότι αφορά τους Συντονιστές Δ/ντές και τους γιατρούς των απογευματινών ιατρείων διανεμήθηκαν ανά τμήμα/κλινική, ορισμένα δόθηκαν ιδιοχείρως κυρίως σε ιατρούς εφημερίας, καθώς υπήρξε πρακτική δυσκολία εύρεσης τους, αλλά και εξαιτίας έλλειψης χρόνου. Σημειώνουμε πλην των προμηθευτών και των φίλιων δυνάμεων στάλθηκαν ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια (Google Forms), καθώς αξίζει να σημειωθεί πως κάποιος εργαζόμενος προτίμησαν να απαντήσουν ηλεκτρονικά.

Από το σύνολο των 885 ερωτηματολογίων, επιστράφηκαν 426 σε κουτιά που είχαν τοποθετηθεί σε εμφανή σημεία καθημερινής εργασίας των τμημάτων ΤΕΠ, ΟΛ & Οικονομικού. Αναλυτικότερα, συμμετείχαν σύνολο 175 εργαζόμενοι του νοσοκομείου και 245 χρήστες των υπηρεσιών (ασθενείς-πολίτες, προμηθευτές), με συνολικό αριθμό 426 ατόμων. Ο πίνακας που ακολουθεί δείχνει το σύνολο των συμμετεχόντων/δομή που εξετάσθηκαν στο νοσοκομείο μας:

ΓΝΑ ΚΑΤ 2018 ΚΠΑ Δείγμα	ΠΑΤΡΟΙ & Δ/ντές Κλινικών, Εργαστηρίων	Νοσηλεύτες, Τεχν/ρείς	Διοικητικό	Τεχν/γοι Ακτινολογίας	Λοιπά προσωπικά (ισπανικοί/λειτουργοί, ψυχολόγοι)	Διανομή ερωτ. σύνολο εργαζόμενων/ δομή	Διανομή ερωτ. Φίλιες Δυνάμεις (Δήμος, Αστυνομία, Τροχαία, Πυρός/Κινητικότητα)	Διανομή ερωτ. Ασθενείς/ Προμηθευτές (Μέτρηση Ικανοσ/σης)	Γενικό Σύνολο διανομής/ δομή	Αναπόκριση Εργ., ασθ., προμ., φίλ. /δομή	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ
ΤΕΠ	80	22+ 4	3	5	4+2	120	20	280	420	77 (εργαζόμενοι) +143 (ασθενείς)	220
Ολοήμερη Λειτουργία	25	15+ 2	2 0	2	1	65	20	240	325	30 (εργαζόμενοι) +108 (ασθενείς)	138
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ (ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ)	-	-	1 5	-	-	15	20	105	140	14 (εργαζόμενοι) + 54 (προμηθευτές).	68
ΣΥΝΟΛΟ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	105	33	3 8	7	7	200	20	625	885	175 (εργαζόμενοι) 245 (ασθενείς/προμηθευτές)	426

Πίν.1.: Δείγμα-Υλικό Εφαρμογής ΚΠΑ ΚΑΤ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΠΑ

Σύμφωνα με την ανάλυση των αποτελεσμάτων, λαμβάνοντας υπόψη και τις απόψεις των ασθενών-πολιτών, προμηθευτών, μετόχων, διαπιστώθηκε, ότι η εφαρμογή του ΚΠΑ θεωρείται από την ομάδα εφαρμογής, μια καλή πρακτική ανάδειξης των τομέων στους οποίους λειτουργεί καλά το νοσοκομείο των τρόπων για την περαιτέρω βελτίωση τους, καθώς και των τομέων όπου χρήζουν λειτουργία δεν είναι ικανοποιητική. Η δυνατότητα διαμόρφωσης ενός προγράμματος δράσεων βελτίωσης, με καθορισμένες προτεραιότητες, συνεχή παρακολούθηση (feedback) και αξιολόγηση, είναι πολύ σημαντική και διευκολύνει την μόνιμη χρήση εργαλείων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, στο νοσοκομείο. Κατά τη διάρκεια της πρώτης αυτοαξιολόγησης των δομών που εξετάστηκαν, ήταν εμφανή τα εμπόδια, όπως η δυσπιστία των εργαζομένων, ο όγκος του εργαλείου, η εννοιολογική μετάφραση απόδοση των ερωτηματολογίων καθώς και η έλλειψη χρόνου των εργαζομένων.

Η γενικότερη διαπίστωση της ομάδας είναι ότι: η εφαρμογή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης (ΚΠΑ), συνέβαλλε αφενός στην αποτύπωση της οργανωτικής και λειτουργικής πραγματικότητας του φορέα («τι κάνουμε» και «ποιες πρακτικές τηρούμε») και αφετέρου στο σχεδιασμό δράσεων βελτίωσης της καθημερινής λειτουργίας («που θέλουμε να πάμε»), («τίποτα δεν υφίσταται μέχρις ότου μετρηθεί») προς όφελος των εσωτερικών και εξωτερικών χρηστών των υπηρεσιών του Νοσοκομείου μας.

Σημειώνεται, ότι η Υπεύθυνος της ομάδας εφαρμογής ΚΠΑ κα Λάμπρα, στο πλαίσιο της αναθεώρησης του CAF 2013, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης (9.5.2018) από το αρμόδιο τμήμα του Υπουργείου, συμμετείχε στην συμμετοχική διαδικασία με βασικές προτάσεις αναθεώρησης και τροποποίησης των κριτηρίων του ερωτηματολογίου έκδ. 2013 στο ΕΙΡΑ. Στο παράρτημα Ι που ακολουθεί επισυνάπτεται το ερωτηματολόγιο με τις γενικές παρατηρήσεις στην αγγλική γλώσσα, προς την Δ/ση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Καινοτομίας του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης (10/5/2018)

Μετά τις γενικές διαπιστώσεις η ομάδα εργασίας προτείνει, στον Διοικητή του νοσοκομείου:

- να προγραμματιστούν δράσεις βελτίωσης στο νοσοκομείο, ώστε να παρουσιαστούν τα πρώτα αποτελέσματα σχετικά με:
 - ✓ τον εκσυγχρονισμό των κομβικών και επικουρικών διοικητικών διαδικασιών και των οργανωτικών δομών σε συμφωνία με τη στρατηγική, σχεδιασμό, τις ανάγκες και προσδοκίες των μετόχων, για την ψηφιακή οικονομία, όπως ορίζεται από την Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων για την προώθηση της κοινωνικής ένταξης μέσω της ηλεκτρονικής δημόσιας Διοίκησης, περιορισμός της γραφειοκρατίας, και το Εθνικό Σύστημα Αυθεντικοποίησης (e-gov) (Δίκτυο HERMIS, ΣΥΖΕΥΞΙΣ),
 - ✓ τη μέτρηση των επιδόσεων (ποιοτικούς δείκτες εισροών & εκροών), της αποτελεσματικότητας και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, για την ικανοποίηση των εργαζομένων, ασθενών-πολιτών, καθώς και για τη λήψη διοικητικών, ιατρικών αποφάσεων (makingdecision).
 - ✓ την επίτευξη της αποστολής και της στρατηγικής της Διοίκησης.
- να τεθεί ο προγραμματισμός της επόμενης αυτοαξιολόγησης,

- να τεθεί η υποψηφιότητα του νοσοκομείου, για τον τίτλο «αποτελεσματικός χρήστης του ΚΠΑ»/πρότυπο Αριστείας του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος για της Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (EFQM Levelsof Excellence).

Η Υπεύθυνος Ομάδας ΚΠΑ

Ευαγγελία Λάππα, Phd, MScEcon

Υπεύθυνη Ιατρικής Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης,
Στατιστικός Επικεφαλής-Συντονίστρια ΒΙ Λειτουργικών Δεικτών Γ.Ν.Α. ΚΑΤ

Τα Μέλη:

- **Παναγιώτα Ανδρούτσου, MSc** Δ/ντρια Διοικητικής, Οικονομικής, Τεχνικής Υπηρεσίας
- **Ιωάννης Αλαμάνος, Ιατρός** Δ/ντής Β ΄ΜΕΘ & Προϊστάμενος ΤΕΠ
- **Θεανώ Τσόγκα, MSc, PhD, Av.** Προϊσταμένη Παραϊατρικών Εργαστηρίων
- **Ελένη Δανέβα, MSc, PhD (c),** Νοσηλεύτρια Νευροχειρουργικής Κλινικής
- **Σταυρούλα Μακρή, PhD (c),** Υπεύθυνος Τμήματος Βιοϊατρικής Τεχνολογίας
- **Εβελίνα Βαφία, ΠΕ** Τμήμα Οικονομικού-Υπεύθυνη Λογιστηρίου
- **Ελένη Σταματοπούλου, MSc** Εθνικής Σχολής Δημόσιας Υγείας, MSc Διοίκηση Μονάδων Υγείας & Κοινωνικής Πρόνοιας, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής & Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο Κύπρου, Νοσηλεύτρια Αναισθησιολογικού Τμήματος
- **Ιωάννης Λαζάρου, ΠΕ** Πληροφορικής

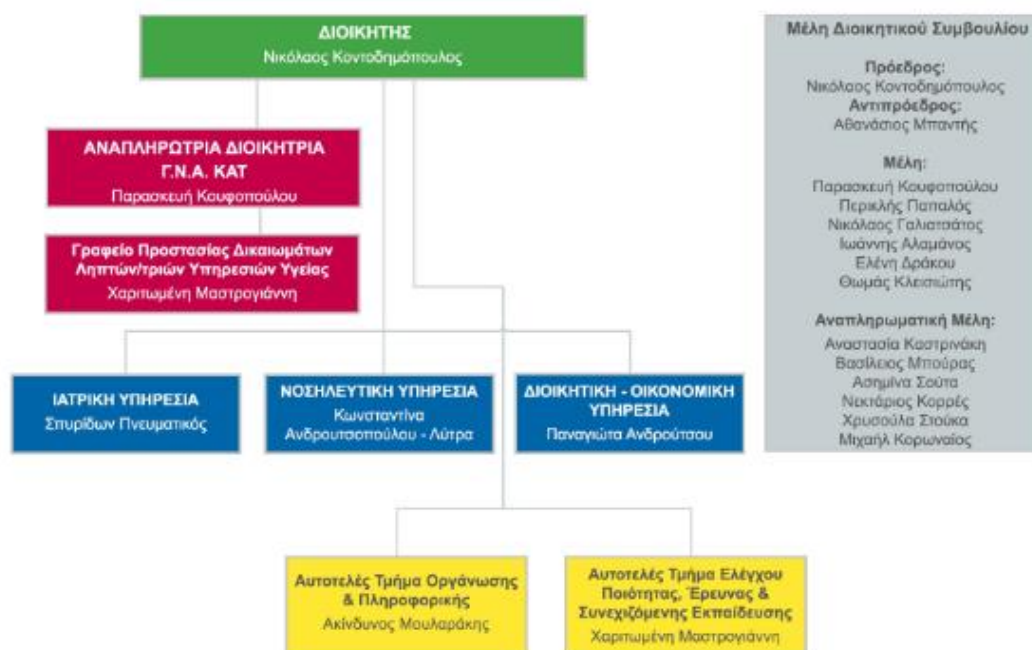
ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΝΑ ΚΑΤ

Το Γενικό Νοσοκομείο Αττικής ΚΑΤ αποτελεί Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ) με κύρια κατεύθυνση την Τραυματιολογία και Ορθοπαιδική, το οποίο υπόκειται στον έλεγχο και την εποπτεία του Διοικητή της 1^{ης} Υγειονομικής Περιφέρειας Αττικής διασυνδέεται με το Εθνικό Κέντρο Αποκατάστασης (ΕΚΑ).

Σύμφωνα με τον οργανισμό ο βασικότερος σκοπός του νοσοκομείου, 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). Επίσης η ειδίκευση, η συνεχής εκπαίδευση και επιμόρφωση ιατρών, νοσηλευτών και άλλων επαγγελματιών υγείας, η ανάπτυξη και η προαγωγή της έρευνας, η συνεργασία με τα νοσηλευτικά ιδρύματα και άλλες μονάδες της υγειονομικής περιφέρειας για την ανάπτυξη και αναβάθμιση συνολικά των υπηρεσιών υγείας. Ακολουθώντας, 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, η λειτουργία Κέντρου Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Κ.).

Σήμερα, σύμφωνα με τα στοιχεία που τηρούνται στο νοσοκομείο και ανατώνται στην πλατφόρμα της επιχειρηματικής ευφυΐας (BI) του Υπουργείου Υγείας, το νοσοκομείο διαθέτει 549 ανεπτυγμένες κλίνες, απασχολεί σύνολο 1285 εργαζομένους. Αναφέρεται ότι το έτος 2017, ο συνολικός αριθμός εξετασθέντων στην Ολόκληρη Λειτουργία (απογευματινά ιατρεία) ανέρχεται σε 23.448 άτομα, ενώ στο τμήμα των Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ) ανέρχεται σε 96.272. Επίσης, ο αριθμός ασθενών που νοσηλεύτηκαν την ίδια χρονική περίοδο ανέρχεται σε 24.564. Το Οικονομικό Τμήμα (Λογιστήριο) εξόφλησε οφειλές σε προμηθευτές συνολικού ποσού €30.154.622,84 απορροφώντας το σύνολο των επιχορηγήσεων ύψους €25.700.000,00 που δόθηκαν από το Υπουργείο Υγείας.

Ακολουθεί το οργανόγραμμα του νοσοκομείου ΚΑΤ.



Σχήμα.1.: Οργανόγραμμα Γ.Ν.Α. ΚΑΤ



24 Hour Emergency Department

Έκθεση Αυτοαξιολόγησης

Γ.Ν.Α. «ΚΑΤ»
Εφαρμογή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης
στο Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ), 2018



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΠΑ.....	vi
ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΝΑ ΚΑΤ	viii
 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΠΑ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ	12
Μεθοδολογία της εφαρμογής Κ.Π.Α. στο Τ.Ε.Π.	13
A. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1.....	14
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1 (ΗΓΕΣΙΑ)	16
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1.1	17
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1.2	19
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1.3	21
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1.4	23
A. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2.....	25
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2 (ΣΤΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ)	27
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2.1	29
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2.2	31
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2.3	33
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2.4	35
A. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3.....	37
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3 ^{ου} - ΔΡΑΣΗ 3 ^α (ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ)	39
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3.1	42
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3.2	44
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3.3	46
A. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.....	48
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4 ^{ου} (ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ)	50
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.1	52
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.2	54
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.3	56
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.4	58
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.5	60
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.6	62
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 5	64
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 5 ^{ου} (ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ)	66
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 5.1	67
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 5.2	69
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 5.3	71
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 6.....	73
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 6 ^{ου}	75
(ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ/ΠΕΛΑΤΗ)	75
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 6.1	77
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 7	81
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 7 ^{ου}	83
(ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ)	83
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 7.1	84
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 8	88
A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 9	89
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 9 ^{ου} ΔΡΑΣΗ 9α.....	91
(ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΠΙΔΟΣΗΣ).....	91
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 9 ΔΡΑΣΗ 9β.....	92
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι- CAF NATIONAL CORRESPONDENTS/GNA KAT-GREECE	101

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΠΑ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΤ

Στο Γενικό Νοσοκομείο Αττικής ΚΑΤ, με οργανική δύναμη 549 κλινών και 1285 εργαζομένους, λειτουργεί το Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών (Τ.Ε.Π.) με ειδική διατομεακή στελέχωση και εξοπλισμό για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των επειγόντων περιστατικών. Το Τ.Ε.Π. βρίσκεται στον 1^ο όροφο του Κεντρικού Κτιρίου, δίπλα από το Γραφείο Κινήσεως και λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο με 8ωρες βάρδιες. Σύμφωνα με τα στοιχεία που τηρούνται στο νοσοκομείο και αναρτώνται στην πλατφόρμα της επιχειρηματικής ευφυΐας (BI) του Υπουργείου Υγείας, ο συνολικός αριθμός εξετασθέντων στο Τ.Ε.Π. ανέρχεται σε 101.401 το έτος 2017.



Το Τ.Ε.Π. είναι το Τμήμα του Νοσοκομείου που έχει στόχο την υποδοχή, διάγνωση και αντιμετώπιση ασθενών με επείγοντα και οξέα προβλήματα που καλύπτουν το πλήρες φάσμα των νόσων, κακώσεων, καθώς και την διαχείριση τους ως την στιγμή εισαγωγής τους σε Κλινική. Πρακτικά είναι ο συνδετικός κρίκος μεταξύ της προνοσοκομειακής και ενδονοσοκομειακής φροντίδας των ασθενών. Επιπλέον, λειτουργεί ως φίλτρο καθώς προστατεύει το νοσοκομείο από άσκοπες εισαγωγές. Επίσης, φιλοξενεί στους χώρους του:

- Ασθενείς των οποίων το πρόβλημα μπορεί να επιλυθεί σε λίγες ώρες χωρίς την ανάγκη εισαγωγής στο νοσοκομείο.
- Αμφίβολες περιπτώσεις ως προς τη διάγνωση, έως ότου διευκρινισθεί και αποφασιστεί η περαιτέρω αντιμετώπιση τους.
- Αντιμετωπίζει ασθενείς που χρειάζονται άμεση και εξειδικευμένη, όπως μηχανική υποστήριξη της αναπνοής, καρδιακό monitoring, αιμοδυναμική υποστήριξη, με δικά του μέσα στους δικούς του χώρους έως ότου ο ασθενής οδηγηθεί στη συνέχεια στο ανάλογο τμήμα.

Το Εθνικό Κέντρο Επιχειρήσεων Υγείας (Ε.Κ.ΕΠ.Υ.) ενημερώνεται συνεχώς για την εικόνα πλήρωσης των κλινών ή για την αυξημένη κίνηση στο Τ.Ε.Π. έτσι ώστε να κατευθύνει το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας (Ε.Κ.Α.Β.) προς λιγότερο επιβαρυσμένους υγειονομικούς σχηματισμούς.

Το Τ.Ε.Π. αποτελεί μία από τις τρεις (3) βασικές πύλες εισόδου του νοσοκομείου. Το 2017, από το γενικό σύνολο 220.803 επισκέψεων στο νοσοκομείο, στο τμήμα επειγόντων αντιστοιχούν στο 43% (95.954), σε σύγκριση με το 46% (101.401) των επισκέψεων που πραγματοποιήθηκαν στα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία (ΤΕΙ) και το 11% (23.448) στα απογευματινά ιατρεία. Σύμφωνα με τα στοιχεία που

διατηρούνται στο Τ.Ε.Π., το 10% του ημερήσιου συνόλου των επισκέψεων παραμένει για νοσηλεία, με το μέσο όρο των επεμβάσεων που πραγματοποιούνται στο μικρό Χειρουργείο του Τ.Ε.Π. να κυμαίνεται σε 440 μηνιαίως.

Σκοπός του Τ.Ε.Π. είναι η παροχή υψηλού επιπέδου υγειονομικής περίθαλψης με ορθή διάγνωση και θεραπεία. Έχει ως βασικό οδηγό την εφαρμογή αρχών επείγουσας ιατρικής με προτεραιότητα την επείγουσα αντιμετώπιση οξέων περιστατικών και έκτακτων συμβάντων αναφορικά με:

- την υποδοχή
- την σταθεροποίηση
- τη διάσωση της ανθρώπινης ζωής
- την παροχή αναλγησίας
- τη διάγνωση ασθενειών και την έναρξη της θεραπείας
- τη διαλογή με βάση την βαρύτητα των προσερχόμενων ασθενών
- την θεραπευτική αντιμετώπιση και την έξοδο
-

Η χωροταξία του Τ.Ε.Π. περιλαμβάνει:

- Υποδοχή – Γραμματεία – Διαλογή
- Αίθουσα αναμονής – Χώρος ενημέρωσης συγγενών
- Μονάδα Αναζωογόνησης
- Εξεταστήρια – Αίθουσα γύψου
- Μικρό Χειρουργείο (ελάχιστος τραύματος)
- Μονάδα Βραχείας Νοσηλείας
- Χώρος απομόνωσης μολυσματικών ασθενών
- Ακτινολογικό Εργαστήριο
- Χώρος απολύμανσης εκτεθειμένου ατόμου
- Χώρος ανάπαυσης προσωπικού
- Γραφεία – Αποθήκες
-

Μεθοδολογία της εφαρμογής Κ.Π.Α. στο Τ.Ε.Π.

Από το σύνολο 1285 υπαλλήλων του ΓΝΑ ΚΑΤ κλήθηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα 120 εργαζόμενοι του Τ.Ε.Π., εκ των οποίων οι 85 ήταν Δ/ντές κλινικών/εργαστηρίων, γιατροί εφημερίας, προϊστάμενοι τμημάτων διοικητικής Δ/σης, κοινωνικοί λειτουργοί, ψυχολόγοι, καθώς και 5 γιατροί, 21 νοσηλευτές, 2 τραυματιοφορείς και 4 τεχνολόγοι ακτινολογικού αποκλειστικής απασχόλησης στο Τ.Ε.Π. Το δείγμα κατηγοριοποιήθηκε ανά διεύθυνση απασχόλησης, κατοχή θέσης ευθύνης και επίπεδο εκπαίδευσης, με βάση τα ιδιαίτερα δημογραφικά του χαρακτηριστικά όπως ηλικία και φύλο. Ανταποκρίθηκαν συνολικά 77 εργαζόμενοι όλων των ειδικοτήτων.

Η μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών που προσήλθαν στο Τ.Ε.Π., τη χρονική περίοδο από 15 Δεκέμβριου 2017 έως 15 Ιανουαρίου 2018, αναλύεται στα αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 6.1 του Κ.Π.Α. Διανεμήθηκαν συνολικά 280 ερωτηματολόγια σε ασθενείς που προσήλθαν στην εφημερία του νοσοκομείου, όπου ανταποκρίθηκαν στο σύνολο 139 ασθενείς.

Η ολομέλεια της ομάδας εργασίας τήρησε τον απλό τρόπο βαθμολόγησης του ΚΠΑ. Σημειώνεται ότι, στην ομάδα αυτοαξιολόγησης συμμετείχε 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.

Στην σύνταξη της έκθεσης για τα Τ.Ε.Π. συμμετείχαν τα μέλη της ομάδας εφαρμογής ΚΠΑ, η Θεανώ Τσόγκα, η Ελένη Δανέβα, η Ευαγγελία Λάππα, η Ελένη Σταματοπούλου, η Σταυρούλα Μακρή και ο Ιωάννης Αλαμάνος.

Α. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1

Κριτήριο 1: ΤΙ ΚΑΝΕΙ Η ΗΓΕΣΙΑ:

- για να δώσει μια σαφή κατεύθυνση στην οργάνωση, αναπτύσσοντας το όραμα, την αποστολή και τις αξίες της
- για να διοικήσει την οργάνωση, την απόδοσή της και τη συνεχή βελτίωσή της
- για να υποκινήσει και υποστηρίξει τους υπαλλήλους της, δρώντας ως πρότυπο ρόλου
- για να διαχειριστεί τις σχέσεις με την πολιτική ηγεσία και τους άλλους μετόχους

Το συνολικό αποτέλεσμα του κριτηρίου 1, σύμφωνα με την ομάδα εργασίας, βάσει του κύκλου ποιότητας και του υλικού τεκμηρίωσης βαθμολογήθηκε στην εκτέλεση (2.89), ποσοστό που ανήλθε σε 48.1%, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη φάση προγραμματισμού και εφαρμογής των προαναφερθέντων δράσεων.

Σύμφωνα με τη βαθμολόγηση των εργαζομένων (1.97), φάνηκε πως υπήρχε ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας στις προαναφερθείσες δράσεις.

ΒΑΘΜΟΣ – ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Κριτήριο 1	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
	2.89	2	1.97	1+	Όχι
	(48.1)	Εκτέλεση		Ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	0.92

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.92) στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων.

Β. 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.
- ΦΕΚ 3485/31 ΔΕΚ. 2012/Οργανισμός νοσοκομείου ΓΝΑ ΚΑΤ.
- ΦΕΚ 874/20 ΜΑΡΤ. 2012/Οργάνωση, τρόπος λειτουργίας και στελέχωσης των Τμημάτων Επειγόντων Περιστατικών (Τ.Ε.Π.) των νοσοκομείων του ΕΣΥ.
- ΦΕΚ 37/Α', Νόμος 2889/02-03-2001, νομοθεσία αυτοτέλειας Τ.Ε.Π. σε δημόσια νοσοκομεία με ειδική στελέχωση και εξοπλισμό για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των επειγόντων περιστατικών.
- Υπουργείο Υγείας, Απόφαση υπ' αρ. 32/20-01-2003 ΦΕΚ (Τεύχος Β') η υπ' αρ. Υ4α/οικ.4472/ 20-01-2003, με τίτλο: Οργάνωση και τρόπος λειτουργίας και στελέχωσης του Τμήματος Επειγόντων Περιστατικών των νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ.
- Υπουργείο Υγείας, απόφαση υπ' αρ. Πρ: Υ4δ/Γ.Π.οικ.22869 ΦΕΚ 874/Β/12, Οργάνωση, τρόπος λειτουργίας και στελέχωσης των Τμημάτων Επειγόντων Περιστατικών (Τ.Ε.Π.) των Νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ.
- Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, ν.3230/2004 καθιερώνεται ένα στοχοθετικό σύστημα διοίκησης και συστήνει μονάδες ποιότητας και αποδοτικότητας στα υπουργεία.
- Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, ν. 4369/2016 (ΦΕΚ Α' /33) – ΜΕΡΟΣ Β' ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ-Αξιολόγηση, Στοχοθεσία, Κοινωνική λογοδοσία και συμμετοχή.
- ΓΝΑ ΚΑΤ- Στρατηγικοί στόχοι Διοίκησης 2018 (25.1.2018).
- ΓΝΑ ΚΑΤ Εγκύκλιος Διοικητή, Εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας Τ.Ε.Π. ν. 6, αρ.πρωτ.13181/27-10-2017.
- ΓΝΑ ΚΑΤ, απόφαση Διοίκησης Ορισμός επιτροπών Λοιμώξεων, Καρδιο-αναπνευστικής Αναζωογόνησης,

Φαρμακοεπαγρύπνησης αρ.πρωτ. ΔΣ 706/13-7-2017.

- ΓΝΑ ΚΑΤ, Εισήγηση Επιστημονικού Συμβουλίου με Θέμα : Προτάσεις για την λειτουργία των Τ.Ε.Π. και την Αναζωογόνηση των Τ.Ε.Π. Αρ.Πρ.73 16/02/2017.
- Υπουργείο Υγείας, απόφαση υπ' αρ.44283/12-6-2017 με Θέμα: Οργάνωση, τρόπος λειτουργίας και στελέχωση των Τ.Ε.Π. των νοσοκομείων του ΕΣΥ.
- ΦΕΚ 37/Α/2-3-2001 ν. υπ. αρ. 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
- Εγκύκλιος περί λειτουργίας Τμήματος Επειγόντων Περιστατικών (Τ.Ε.Π.) απόφαση Διοικητή ν. 6, αρ.πρωτ.13181/27-10-2017 ΓΝΑ ΚΑΤ.
- Απόφαση Διοικητή ν.3/30.1.2018 αφορά νέες θέσεις γιατρών Τ.Ε.Π.
- Γ.Ν.Α. ΚΑΤ, 1 – 3/12/2017. 1ο Πολυθεματικό Επιστημονικό Συνέδριο ΚΑΤ.
- ΓΝΑ ΚΑΤ Νοσηλευτική Δ/νση, Γραφείο Εκπαίδευσης πρόσκληση συμμετοχής προϊστάμενων νοσηλευτικών τμημάτων, Χειρουργείων, ΜΕΘ,Τ.Ε.Π., 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.
- ΓΝΑ ΚΑΤ, απόφαση Διοικητή με Θέμα: Στοχοθεσία Ν.4369/2016.
- ΓΝΑ ΚΑΤ (2006), εκπαιδευτική συνάντηση με θέμα: πραγματοποίηση εκπαιδευτικής συνάντησης στο αμφιθέατρο του νοσοκομείου για την οργάνωση και λειτουργία του σχεδίου εκτάκτων αναγκών «ΠΕΡΣΕΑΣ».

Γ. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ

- Μηνιαία τακτική συνάντηση όλων των βαθμίδων των εργαζομένων στα Τ.Ε.Π., με σκοπό την ενημέρωση και γνωστοποίηση του επιχειρησιακού προγραμματισμού και σχεδιασμού με άξονα την ανάπτυξη καλύτερων συνεργασιών και αποτελεσματικότερων δράσεων. Επιπρόσθετα, δημιουργία ομάδων εργασίας αφενός για την αποτύπωση της υφιστάμενης λειτουργίας και την καταγραφή τυχόν δυσλειτουργιών και αφετέρου για την επίλυση των προβλημάτων και την επιτάχυνση της εξυπηρέτησης των πολιτών (υπο-κριτήρια 1.1, 1.2, 1.3, 1.4)
- Καταγραφή και προσδιορισμός των σημαντικότερων υφιστάμενων μελλοντικών αναγκών των ασθενών μέσω ερωτηματολογίων και σχεδιασμός δράσης (1.4)
- Η εφαρμογή συστήματος διοίκησης ολικής ποιότητας ή μέτρηση της αποδοτικότητας της λειτουργίας του Τ.Ε.Π. (1.2)
- Συνεχής ανατροφοδότηση των εργαζομένων με σκοπό τη βελτίωση των ατομικών και ομαδικών αποδόσεων τους, με την ανάπτυξη καινοτομιών και μάθησης, εξασφαλίζοντας ένα περιβάλλον ανοικτό για την αποτελεσματική εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία και κατάλληλες συνθήκες ομαδικής εργασίας (1.3)
- Αναγνώριση και επιβράβευση τόσο της ατομικής όσο και της ομαδικής προσπάθειας μέσω της παροχής κινήτρων στο προσωπικό που στελεχώνει το Τ.Ε.Π. (1.3)
- Περιοδική αναθεώρηση της αποστολής, του οράματος, των αξιών και των στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων στη λειτουργία του Τ.Ε.Π (1.1)

ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΗΣ	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1 (ΗΓΕΣΙΑ)
ΔΡΑΣΗ 1.	Η εφαρμογή συστήματος Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) ή μέτρηση της αποδοτικότητας της λειτουργίας του Τ.Ε.Π.
ΧΟΡΗΓΟΣ	1 ^Η ΥΠΕ ΑΤΤΙΚΗΣ, ΓΝΑ ΚΑΤ, ΕΣΠΑ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ	Δ/ντής Τ.Ε.Π.
ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΕΣ Τ.Ε.Π., ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ, ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΟΜΑΔΑ ΚΠΑ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	2132086 485
ΣΚΟΠΟΣ	Για τη συνέχεια της βελτίωσης ποιότητας παροχής υπηρεσιών σε σχέση με το πλήθος προσέλευσης σε γενική εφημερία • Προώθηση θεσμικών και διοικητικών μεταρρυθμίσεων • Αύξηση της ικανοποίησης του πολίτη-ασθενούς • Επικαιροποίηση του σχεδίου δράσης εκκένωσης «ΠΕΡΣΕΑΣ», σε περίπτωση σεισμού, πυρκαγιάς στο χώρο των Τ.Ε.Π..
ΜΕΤΟΧΟΙ	1 ^Η ΥΠΕ ΑΤΤΙΚΗΣ,
ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ	• η σύνδεση της ΔΟΠ με το όραμα, τις επιχειρησιακές στρατηγικές και τους επιχειρησιακούς στόχους, • η δέσμευση της Διοίκησης για την προώθηση νοοτροπίας καινοτομίας για συνεχή οργανωτική βελτίωση με τη συμμετοχή των υπαλλήλων.
ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	• Πιστοποίηση ISO:9001 • Μοντελοποίηση διαδικασιών για την πλήρη αυτοματοποίηση των διοικητικών- ιατρικών διαδικασιών, με σκοπό την ασφαλή διαχείριση των αιτημάτων ασθενών-εργαζομένων/αιτήσεων, παραγγελιών/βλαβών, καθώς και για την παρακολούθηση και καταγραφή των εργασιών που εκτελούνται (ΓΕΓΟΝΟΣ, ΕΝΕΡΓΕΙΑ, ΠΥΛΗ, ΡΟΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΡΟΗ ΜΗΝΥΜΑΤΟΣ, ΣΧΕΣΗ...) • Ανάπτυξη υπο-εφαρμογών συστημάτων επιχειρηματικής ευφυΐας (MIS) στο Τ.Ε.Π. για την ποιοτική ανάλυση και μέτρηση των αποτελεσμάτων λειτουργίας • Δημιουργία βάσης δεδομένων (πχ βάση τροχαίων ατυχημάτων, βάση σπάνιων νοσημάτων) • Σχεδιασμός ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου για Τ.Ε.Π. Επικοινωνία και συμβολικές πράξεις της διοίκησης για τη διαμόρφωση της κατάλληλης κουλτούρας • Εκπαίδευση των εργαζομένων για την απόκτηση ικανοτήτων και κατάλληλης κουλτούρας
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ	
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ	• ΠΟΡΟΙ
ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ	Το ήδη υπάρχον προσωπικό
ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΣΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 9

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1.1

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου 1.1, σύμφωνα με την ομάδα εργασίας, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στον έλεγχο (3.33), ποσοστό που ανήλθε σε 57%, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη φάση προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρησης για να δώσει μια σαφή κατεύθυνση στην οργάνωση, αναπτύσσοντας το όραμα, την αποστολή και τις αξίες της.

Σύμφωνα με τη βαθμολόγηση των εργαζομένων (1.99) από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 1.1 φάνηκε πως υπήρχε μικρή έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για τον τρόπο με τον οποίο η ηγεσία δίνει μια σαφή κατεύθυνση στην οργάνωση, αναπτύσσοντας το όραμα, την αποστολή και τις αξίες της.

ΒΑΘΜΟΣ – ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
1.1	3.33 (57)	3 Έλεγχος	1.99	1+ Ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Ναι 1.34

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως υπήρχε σημαντική διαφορά (1.34) στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων με την ομάδα των μελών να αξιολογεί με υψηλότερη βαθμολόγηση βασιζόμενη στο υλικό τεκμηρίωσης.

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την ομάδα εργασίας στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 1.1,

- **στη φάση ελέγχου - (3),** (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρηση της εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η ανάπτυξη της αποστολής, του οράματος και των αξιών (3.67)
 - ο βαθμός που η ηγεσία έχει καθορίσει τους στρατηγικούς και επιχειρησιακούς στόχους, κοινοποιώντας τους στους υπαλλήλους και στους μετόχους (3.45)
 - ο καθορισμός πλαισίου αξιών και συμπεριφοράς των υπαλλήλων (3.46)
 - η δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης και συνθηκών αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ των εμπλεκόμενων κατά τον καθορισμό του οράματος, των αξιών, των στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων (3.31)
 - η επίλυση τυχόν συγκρούσεων συμφερόντων με την παροχή των κατάλληλων οδηγιών ή παρεμβάσεων και γενικά η βελτίωση της επικοινωνίας με όλους τους υπαλλήλους καθώς και με άλλους εμπλεκόμενους φορείς στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης (3.27).
- **στη φάση εκτέλεσης - (2),** (ύπαρξη προγραμματισμού και εφαρμογής δράσης) αξιολογήθηκε:
 - ο βαθμός που η ηγεσία αναθεωρεί περιοδικά την αποστολή, το όραμα, τις αξίες, τους στρατηγικούς και επιχειρησιακούς στόχους, βάσει των αλλαγών του επιχειρησιακού περιβάλλοντος (2.81)

Σύμφωνα με τη βαθμολόγηση των εργαζομένων, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 1.1, φάνηκε πως υπήρχε:

- **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας**
 - για το βαθμό που η ηγεσία έχει προσδιορίσει την αποστολή, το όραμα και τις αξίες της (2.21)
 - για το βαθμό που η ηγεσία έχει καθορίσει πλαίσιο αξιών και συμπεριφοράς των υπαλλήλων της (2.05).
 -
- **μικρή ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας**
 - για το βαθμό που η ηγεσία έχει καθορίσει τους στρατηγικούς και επιχειρησιακούς στόχους, κοινοποιώντας το στους υπαλλήλους και στους μετόχους (1.97)

- για τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης και συνθήκες αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ των εμπλεκόμενων κατά τον καθορισμό του οράματος, των αξιών, των στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων (1.91)
- για την επίλυση τυχόν συγκρούσεων συμφερόντων με την παροχή των κατάλληλων οδηγιών ή παρεμβάσεων και γενικά με τη βελτίωση της επικοινωνίας με όλους τους υπαλλήλους καθώς και με άλλους εμπλεκόμενους φορείς στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης (1.91)
- για το βαθμό που η ηγεσία αναθεωρεί περιοδικά την αποστολή, το όραμα, τις αξίες, τους στρατηγικούς και επιχειρησιακούς στόχους, βάσει των αλλαγών του επιχειρησιακού περιβάλλοντος (1.91).

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

- Ικανοποιητικός προσδιορισμός της αποστολής και του οράματός (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).
- Ικανοποιητικός καθορισμός πλαισίου αξιών και συμπεριφοράς των υπαλλήλων (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).

Η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία και στα κάτωθι:

- στον καθορισμό των στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων, κοινοποιώντας τους στους υπαλλήλους και μετόχους
- στη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης και συνθηκών αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ των εμπλεκόμενων κατά τον καθορισμό του οράματος, των αξιών, των στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων
- στην επίλυση τυχόν συγκρούσεων συμφερόντων με την παροχή των κατάλληλων οδηγιών ή παρεμβάσεων και γενικά η βελτίωση της επικοινωνίας με όλους τους υπαλλήλους καθώς και με άλλους εμπλεκόμενους φορείς στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Περιοδική αναθεώρηση της αποστολής, του οράματος, των αξιών και των στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων, βάσει των αλλαγών του επιχειρησιακού περιβάλλοντος.
- Η διαφορά των αποτελεσμάτων που παρατηρείται μεταξύ των μελών της ομάδας και των εργαζομένων, υποδεικνύει την ανάγκη για τη βελτίωση της επικοινωνιακής πολιτικής και για την αποτελεσματικότερη γνωστοποίηση του επιχειρησιακού προγραμματισμού και της εφαρμογής νέων δράσεων προς τους εργαζόμενους και τους εμπλεκόμενους φορείς.

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1.2

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου **1.2**, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στον **έλεγχο (3.04)**, ποσοστό που ανήλθε σε **51.6%**, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη **φάση προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρησης, στη διοίκηση της οργάνωσης, της απόδοσης και της συνεχούς βελτίωσής της**.

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (2.09)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 1.2 φάνηκε πως υπήρχε **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας στον τρόπο με τον οποίο η ηγεσία διοικεί την οργάνωση, την απόδοσή της και τη συνεχή βελτίωσή της**.

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
1.2	3.04 (51.6)	3 Έλεγχος	2.09	2 Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.95

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.95)** στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων.

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 1.2,

- **στη φάση ανάδρασης - (4)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής, επιθεώρηση της εφαρμογής δράσεων και τροποποίηση της λειτουργίας με βάση τα αποτελέσματα της επιθεώρησης) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκε:
 - ο προσανατολισμός της ηγεσίας να ικανοποιεί τις προσδοκίες και τις διαφοροποιημένες ανάγκες των προσώπων ή φορέων που εξυπηρετούνται από αυτήν (4.0)
- **στη φάση ελέγχου - (3)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρηση της εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - ο βαθμός που εντοπίζονται οι ανάγκες για αλλαγές στη δομή και στις διαδικασίες ώστε να εξυπηρετείται η υλοποίηση των στόχων (3.96)
 - η ανάπτυξη ενός συστήματος διοίκησης διαδικασιών, που λαμβάνει υπ' όψιν τόσο το στρατηγικό σχεδιασμό των Τ.Ε.Π., όσο και τις ανάγκες προσωπικού και ασθενών (3.64)
 - η αναγνώριση, οριοθέτηση και κοινοποίηση τόσο στο προσωπικό όσο και σε όλους του συνεργαζόμενους φορείς των Τ.Ε.Π. της αναγκαιότητας για αναδιοργάνωση και αλλαγή (3.84)
 - το πλαίσιο που ευνοεί την ομαδική εργασία και τη διοίκηση έργων (3.0)
- **στη φάση εκτέλεσης (2)**, (ύπαρξη προγραμματισμού και εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - ο βαθμός που οι σκοποί και οι στόχοι της δημόσιας οργάνωσης προσδιορίζονται με συμφωνία μεταξύ των μετόχων, σύμφωνα με τις διαφοροποιημένες ανάγκες των πολιτών/πελατών (2.95)
 - ο βαθμός που 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 (2.06)
- **στη φάση (0), έλλειψης δραστηριότητας** αξιολογήθηκε:
 - ο βαθμός που εφαρμόζεται σύστημα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Κ.Π.Α., Ε.Φ.Ο.Μ., Ι.Σ.Ο.) ή ισορροπημένης βαθμολόγησης (Business Balanced Scorecard) ή μέτρησης της αποδοτικότητας της λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης.

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 1.2, φάνηκε πως υπήρχε:

- **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας**
 - στον προσανατολισμό της ηγεσίας να ικανοποιεί τις προσδοκίες και τις διαφοροποιημένες

ανάγκες των προσώπων ή φορέων που εξυπηρετούνται από αυτήν (2.17) - στο πλαίσιο που ευνοεί την ομαδική εργασία και τη διοίκηση έργων (2.11) - στο βαθμό που οι σκοποί και οι στόχοι της δημόσιας οργάνωσης προσδιορίζονται με συμφωνία μεταξύ των μετόχων, σύμφωνα με τις διαφοροποιημένες ανάγκες των πολιτών/πελατών (2.13) - στον εντοπισμό των αναγκών για αλλαγές στη δομή και στις διαδικασίες ώστε να εξυπηρετείται η υλοποίηση των στόχων (2.23) - στην ανάπτυξη ενός συστήματος διοίκησης διαδικασιών, που λαμβάνει υπ' όψιν τόσο το στρατηγικό σχεδιασμό των Τ.Ε.Π., όσο και τις ανάγκες προσωπικού και ασθενών (2.25) • ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας - στην εφαρμογή ενός συστήματος Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Κ.Π.Α., Ε.Φ.Ο.Μ., Ι.Σ.Ο.) ή ισορροπημένης βαθμολόγησης (Business Balanced Scorecard) ή μέτρησης της αποδοτικότητας της λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης - στο βαθμό που αναγνωρίζονται, οριοθετούνται και κοινοποιούνται στο προσωπικό και στους εμπλεκόμενους στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης, οι ανάγκες για αναδιοργάνωση και αλλαγή.
Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ
Η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία στα κάτωθι: • στον προσανατολισμό της ηγεσίας να ικανοποιεί τις προσδοκίες και τις διαφοροποιημένες ανάγκες των προσώπων ή φορέων που εξυπηρετούνται από αυτήν • στον εντοπισμό των αναγκών για αλλαγές στη δομή και στις διαδικασίες ώστε να εξυπηρετείται η υλοποίηση των στόχων • στην ανάπτυξη ενός συστήματος διοίκησης διαδικασιών, που λαμβάνει υπ' όψιν τόσο το στρατηγικό σχεδιασμό των Τ.Ε.Π., όσο και τις ανάγκες προσωπικού και ασθενών • στην αναγνώριση, οριοθέτηση και κοινοποίηση τόσο στο προσωπικό όσο και σε όλους του συνεργαζόμενους φορείς των Τ.Ε.Π. της αναγκαιότητας για αναδιοργάνωση και αλλαγή • στο πλαίσιο που ευνοεί την ομαδική εργασία και τη διοίκηση έργων.
Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ
• Η εφαρμογή συστήματος διοίκησης ολικής ποιότητας ή μέτρηση της αποδοτικότητας της λειτουργίας του Τ.Ε.Π. • Η διαφορά των αποτελεσμάτων που παρατηρείται μεταξύ των μελών της ομάδας και των εργαζομένων, υποδεικνύει την ανάγκη για τη βελτίωση της επικοινωνιακής πολιτικής και για την αποτελεσματικότερη γνωστοποίηση του επιχειρησιακού προγραμματισμού και της εφαρμογής νέων δράσεων προς τους εργαζόμενους και τους εμπλεκόμενους φορείς.

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1.3

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου **1.3**, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στην **εκτέλεση (2.51)**, ποσοστό που ανήλθε σε **40.6%**, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται σε **φάση προγραμματισμού και εφαρμογής ενός σχεδίου δράσης που υποκινεί και υποστηρίζει τους υπαλλήλους της και δρα ως πρότυπο ρόλου**.

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (1.83)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 1.3 φάνηκε πως υπήρχε **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας στον τρόπο με τον οποίο η ηγεσία υποκινεί και υποστηρίζει τους υπαλλήλους της και δρα ως πρότυπο ρόλου**.

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
1.3	2.51 (40.6)	2 Εκτέλεση	1.83	1 Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.68

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.68)** στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων.

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό – κριτηρίου 1.3,

- **στη φάση ελέγχου - (3)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρηση της εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η ενθάρρυνση και η δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών για την κατανομή καθηκόντων και την εκχώρηση αρμοδιοτήτων και ευθυνών στους υπαλλήλους (3.11)
 - η δέσμευση της ηγεσίας για την προώθηση νοοτροπίας καινοτομίας για συνεχή οργανωτική βελτίωση με τη συμμετοχή των υπαλλήλων (3.01)
 - η δυνατότητα παρακολούθησης επιμορφωτικών δράσεων και προς όφελος των Τ.Ε.Π. αλλά και προς όφελος των ατομικών δεξιοτήτων των υπαλλήλων (3.16)
- **στη φάση εκτέλεσης - (2)**, (ύπαρξη προγραμματισμού και εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η δραστηριότητα της ηγεσίας που λειτουργεί ως παράδειγμα δράσης για το προσωπικό, σύμφωνα με τις αξίες και τους στόχους της Δημόσιας Οργάνωσης (2.38)
 - ο επανακαθορισμός της στάσης της ηγεσίας, ανάλογα με τις συστάσεις και προτάσεις των υπαλλήλων (2.27)
 - η ενημέρωση του προσωπικού για σημαντικά θέματα που απασχολούν τη Δημόσια Οργάνωση (2.74)
 - ο βαθμός επάρκειας που αντιμετωπίζονται από την ηγεσία, οι ατομικές ανάγκες των υπαλλήλων (2.06)
- **στη φάση προγραμματισμού - (1)**, (ύπαρξη προγραμματισμού για την πραγματοποίηση δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η υποστήριξη, η αναγνώριση και η επιβράβευση τόσο της ατομικής όσο και της ομαδικής δράσης, καθώς και οι προσπάθειες των υπαλλήλων, για την πραγματοποίηση των στόχων της Δημόσιας Οργάνωσης (1.85)
 - η επίτευξη της ανατροφοδότησης όλων των εργαζομένων της οργάνωσης με σκοπό τη βελτίωση των ατομικών και ομαδικών αποδόσεων τους (1.99)

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 1.3, φάνηκε πως υπήρχε:

- **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας**
 - στη δυνατότητα παρακολούθησης επιμορφωτικών δράσεων από τους υπαλλήλους για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης και την ανάπτυξη των

προσωπικών δεξιοτήτων τους

- **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας**

- στη δραστηριότητα της ηγεσίας που λειτουργεί ως παράδειγμα δράσης για το προσωπικό, σύμφωνα με τις αξίες και τους στόχους της Δημόσιας Οργάνωσης (1.90)
- στον επανακαθορισμό της στάσης της ηγεσίας, ανάλογα με τις συστάσεις και προτάσεις των υπαλλήλων (1.86)
- στην ενημέρωση του προσωπικού για σημαντικά θέματα που απασχολούν τη Δημόσια Οργάνωση (1.78)
- στην υποστήριξη, αναγνώριση και επιβράβευση τόσο της ατομικής όσο και της ομαδικής δράσης, καθώς και των προσπαθειών των υπαλλήλων, για την πραγματοποίηση των στόχων της Δημόσιας Οργάνωσης (1.83)
- στην ενθάρρυνση και τη δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών από την ηγεσία για την κατανομή καθηκόντων και την εκχώρηση αρμοδιοτήτων και ευθυνών προς τους υπαλλήλους (1.76)
- στη δέσμευση της ηγεσίας να προωθήσει μια νοοτροπία καινοτομίας για συνεχή οργανωτική βελτίωση με τη συμμετοχή των υπαλλήλων (1.92)
- στο βαθμό επάρκειας της αντιμετώπισης των ατομικών αναγκών των υπαλλήλων (1.79)
- στην επίτευξη της ανατροφοδότησης όλων των εργαζομένων της οργάνωσης με σκοπό τη βελτίωση των ατομικών και ομαδικών αποδόσεων τους (1.65).

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

- Η παρακολούθηση επιμορφωτικών δράσεων για την ανάπτυξη προσωπικών δεξιοτήτων και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας του Τ.Ε.Π. (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).

Η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία στα κάτωθι:

- η ενθάρρυνση και η δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών για την κατανομή καθηκόντων και την εκχώρηση αρμοδιοτήτων και ευθυνών στους υπαλλήλους
- η δέσμευση της ηγεσίας για την προώθηση νοοτροπίας καινοτομίας για συνεχή οργανωτική βελτίωση με τη συμμετοχή των υπαλλήλων.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Περαιτέρω υποστήριξη, αναγνώριση και επιβράβευση, τόσο της ατομικής όσο και της ομαδικής προσπάθειας, γεγονός που καταγράφεται και από τις δύο ομάδες βαθμολόγησης.
- Συνεχής ανατροφοδότηση των εργαζομένων του Τ.Ε.Π. με σκοπό τη βελτίωση των ατομικών και ομαδικών αποδόσεών τους, γεγονός που καταγράφεται και από τις δύο ομάδες βαθμολόγησης.
- Η διαφορά των αποτελεσμάτων που παρατηρείται μεταξύ των μελών της ομάδας και των εργαζομένων, υποδεικνύει την ανάγκη για τη βελτίωση της επικοινωνιακής πολιτικής και για την αποτελεσματικότερη γνωστοποίηση του επιχειρησιακού προγραμματισμού και της εφαρμογής νέων δράσεων προς τους εργαζόμενους και τους εμπλεκόμενους φορείς.

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 1.4

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό - κριτηρίου **1.4**, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στην **εκτέλεση (2.71)**, ποσοστό που ανήλθε σε **45.1%**, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη **φάση προγραμματισμού και εφαρμογής για τη διαχείριση των σχέσεων με την πολιτική ηγεσία και τους άλλους μετόχους**.

Σύμφωνα με τη βαθμολόγηση των **εργαζομένων (1.98)** υπήρχε μικρή έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας στον τρόπο με τον οποίο η ηγεσία της οργάνωσης διαχειρίζεται τις σχέσεις με την πολιτική ηγεσία και τους άλλους μετόχους.

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
1.4	2.71 (45.1)	2 Εκτέλεση	1.98	1+ Μικρή έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.73

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.73)** στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων.

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 1.4

- **στη φάση ελέγχου - (3)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρησης της εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η παροχή βοήθειας από την πολιτική ηγεσία για τον καθορισμό των δημόσιων πολιτικών που σχετίζονται με την οργάνωση (3.71)
 - η πραγματοποίηση επαφών με την πολιτική ηγεσία, ώστε να υλοποιείται ανάλογα η διαδικασία σχεδιασμού και εφαρμογής της στοχοθεσίας (3.03)
 - η ανάπτυξη και διατήρηση πάγιων ή τακτικών συνεργασιών με πολίτες, μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, ομάδες συμφερόντων, επιχειρήσεις, άλλες Δημόσιες Οργανώσεις κτλ (3.49)
 - η συμμετοχή της πολιτικής ηγεσίας και εμπλεκόμενων φορέων στην ανάπτυξη συστήματος διοίκησης της οργάνωσης (3.95)
 - η συμμετοχή υπηρεσιακών παραγόντων σε επαγγελματικές ενώσεις, αντιπροσωπευτικούς οργανισμούς και ομάδες συμφερόντων (3.91)
- **στη φάση εκτέλεσης - (2)**, (ύπαρξη προγραμματισμού και εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - ο προσδιορισμός των σημαντικότερων υφιστάμενων και μελλοντικών αναγκών των μετόχων και ενημέρωση των εργαζομένων στην οργάνωση (2.81)
 - η επιδίωξη της δημόσιας καταξίωσης και αναγνώρισης της υπηρεσίας από το κοινό, μέσω της ανάπτυξης εκστρατειών προβολής της δραστηριότητας και των υπηρεσιών που προσφέρει (2.09)
- **στη φάση προγραμματισμού - (1)**, (ύπαρξη προγραμματισμού για την πραγματοποίηση δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκε:
 - ο σχεδιασμός και η υλοποίηση πολιτικής για την ενίσχυση του ενδιαφέροντος της δημόσιας οργάνωσης για τα κοινά (1.37).

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 1.4, φάνηκε πως υπήρχε:

- **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας**
 - στην παροχή βοήθειας από την πολιτική ηγεσία για τον καθορισμό των δημόσιων πολιτικών που σχετίζονται με την οργάνωση (2.03)
 - στην πραγματοποίηση επαφών με την πολιτική ηγεσία, ώστε να υλοποιείται ανάλογα η

διαδικασία σχεδιασμού και εφαρμογής της στοχοθεσίας (2.07)

- στη συμμετοχή της πολιτικής ηγεσίας και εμπλεκόμενων φορέων στην ανάπτυξη συστήματος διοίκησης της οργάνωσης (2.17)
- στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση πολιτικής για την ενίσχυση του ενδιαφέροντος της δημόσιας οργάνωσης για τα κοινά (2.0)
- στην ανάπτυξη και διατήρηση πάγιων ή τακτικών συνεργασιών με πολίτες, μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, ομάδες συμφερόντων, επιχειρήσεις, άλλες Δημόσιες Οργανώσεις κτλ (1.98)

• **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας** φάνηκε πως υπήρχε:

- στον προσδιορισμό των σημαντικότερων υφιστάμενων και μελλοντικών αναγκών των μετόχων και ενημέρωση των εργαζομένων στην οργάνωση (1.90)
- στο βαθμό που επιδιώκεται η δημόσια καταξίωση και αναγνώριση της υπηρεσίας από το κοινό, μέσω της ανάπτυξης εκστρατειών προβολής της δραστηριότητας και των υπηρεσιών που προσφέρει (1.95)
- στη συμμετοχή υπηρεσιακών παραγόντων σε επαγγελματικές ενώσεις, αντιπροσωπευτικούς οργανισμούς και ομάδες συμφερόντων (1.90).

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία στα κάτωθι:

- η παροχή βοήθειας από την πολιτική ηγεσία για τον καθορισμό των δημόσιων πολιτικών που σχετίζονται με την οργάνωση
- η πραγματοποίηση επαφών με την πολιτική ηγεσία, ώστε να υλοποιείται ανάλογα η διαδικασία σχεδιασμού και εφαρμογής της στοχοθεσίας
- η ανάπτυξη και διατήρηση πάγιων ή τακτικών συνεργασιών με πολίτες, μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, ομάδες συμφερόντων, επιχειρήσεις, άλλες Δημόσιες Οργανώσεις κτλ
- η συμμετοχή της πολιτικής ηγεσίας και εμπλεκόμενων φορέων στην ανάπτυξη συστήματος διοίκησης της οργάνωσης
- η συμμετοχή υπηρεσιακών παραγόντων σε επαγγελματικές ενώσεις, αντιπροσωπευτικούς οργανισμούς και ομάδες συμφερόντων.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση πολιτικής για την ενίσχυση του ενδιαφέροντος της δημόσιας οργάνωσης για τα κοινά.
- Ενεργητικότερη συμμετοχή υπηρεσιακών παραγόντων σε επαγγελματικές ενώσεις, αντιπροσωπευτικούς οργανισμούς και ομάδες συμφερόντων.
- Σαφέστερος και αναλυτικότερος προσδιορισμός των σημαντικότερων υφιστάμενων και μελλοντικών αναγκών των μετόχων και σχετική ενημέρωση των εργαζομένων στην οργάνωση.
- Η διαφορά των αποτελεσμάτων που παρατηρείται μεταξύ των μελών της ομάδας και των εργαζομένων, υποδεικνύει την ανάγκη για τη βελτίωση της επικοινωνιακής πολιτικής και για την αποτελεσματικότερη γνωστοποίηση του επιχειρησιακού προγραμματισμού και της εφαρμογής νέων δράσεων προς τους εργαζόμενους και τους εμπλεκόμενους φορείς.

Α. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2

Κριτήριο 2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ. Τι κάνει η οργάνωση:

- για να συλλέξει πληροφορίες για τις παρούσες και τις μελλοντικές ανάγκες των μετόχων καθώς και πληροφορίες σχετικές με τη διοίκηση
- για την ανάπτυξη στρατηγικών λαμβάνοντας υπ' όψιν τις πληροφορίες που έχουν συλλεχθεί
- για τη διάδοση και εφαρμογή της στρατηγικής και του προγραμματισμού σε όλη τη δημόσια οργάνωση και την αναθεώρηση σε τακτική βάση
- για το σχεδιασμό, την εφαρμογή και την επικαιροποίηση του προγράμματος για την καινοτομία και την αλλαγή

Το συνολικό αποτέλεσμα του κριτηρίου 2, σύμφωνα με την ομάδα εργασίας, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στην εκτέλεση (2.22), ποσοστό που ανήλθε σε 35.5%, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη φάση προγραμματισμού και εφαρμογής των δράσεων για τη στρατηγική και τον προγραμματισμό.

Σύμφωνα με τη βαθμολόγηση των εργαζομένων (1.98), φάνηκε πως υπήρχε ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας στις εφαρμοζόμενες δράσεις της στρατηγικής και του προγραμματισμού.

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Κριτήριο 2	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλις
	2.22 (35.5)	2 Εκτέλεση	1.98	1+ Ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.24

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.24) στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων.

Β. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- Απόφαση Διοικητή ν.6/27.10.2017 Λειτουργία Τμήματος Επειγόντων Περιστατικών ΚΑΤ
- Υπουργείο Υγείας BI. Health, Σύστημα επιχειρηματικής Ευφυΐας ΕΣΥ σε <http://bi.moh.gov.gr/application/home>
- 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)
- ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΚΕΠΥ) , έγγραφο προς Γενικό Νοσοκομείο ΚΑΤ, υπ.αρ.πρωτ.Γ.ΕΚΕΠΥ/3240-13/10/2017, θέμα: Οργανισμός Υπουργείου Υγείας –ΕΚΕΠΥ
- 1^η ΥΠΕ Αττικής, Δ/νση Ανάπτυξης και Προγραμματισμού, Χάρτης Υγείας, email 2/2/2018, Θέμα: Καταχώρηση στοιχείων BI Forms για το μήνα Ιανουάριο 2018.
- ΓΝΑ ΚΑΤ Απόφαση ΔΣ ν. 15/02-08-2017 με θέμα: πιλοτική λειτουργία συστήματος BI στα εργαστήρια του νοσοκομείου
- 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 - Εγκατάσταση συστήματος διαχείρισης κτιρίου Τ.Ε.Π. (BMS). Έγκριση σκοπιμότητας προμήθειας, τεχνικών προδιαγραφών και πίστωσης (ΑΠ ΔΣ 394/11-05-2015).

- ΓΝΑ ΚΑΤ- Προμήθεια ηλεκτρονικών υπολογιστών και εκτυπωτών για την έναρξη ηλεκτρονικής συνταγογράφησης στα Τ.Ε.Π. & ΤΕΙ. Έγκριση σκοπιμότητας και πίστωσης (ΑΠ ΔΣ 195/26-02-2016).
- Εργασίες επισκευής στη Βραχεία Νοσηλεία του Τ.Ε.Π. (ΑΠ ΔΣ 98/02-02-2017).

Γ. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ

- Μηνιαία τακτική συνάντηση όλων των βαθμίδων των εργαζομένων στα Τ.Ε.Π., με σκοπό την ενημέρωση και γνωστοποίηση των θεμάτων στρατηγικής και προγραμματισμού στο Τ.Ε.Π. (υποκριτήριο 2.3)
- Αναβάθμιση του συστήματος ΗΔΙΚΑ:
 - ✓ Ολοκλήρωση της επέκτασης με σύστημα PACKS που θα επιτρέπει την ηλεκτρονική συνταγογράφηση των εργαστηριακών εξετάσεων (επί του παρόντος γίνεται χειρόγραφα), (υποκριτήριο 2.1).
 - ✓ Ανάπτυξη υπό - εφαρμογών στο μηχανογραφικό σύστημα ΗΔΙΚΑ, όπως η ηλεκτρονική κάρτα ασθενούς, (2.1).
 - ✓ Συγκέντρωση και συστηματική ανάλυση πληροφοριών για τις ανάγκες και προσδοκίες των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία των Τ.Ε.Π. (2.1).
 - ✓ Συστηματική αξιολόγηση (και με κριτήρια κινδύνων - ευκαιριών), των αναγκών των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία των Τ.Ε.Π.
 - ✓ Συστηματική συγκέντρωση πληροφοριών των ασθενών (2.1).
 - ✓ Αυτοματοποίηση όλων των διαδικασιών διαχείρισης των ασθενών (2.1).
 - ✓ Ποιοτική μέτρηση των κλινικών δράσεων και συγκριτική αξιολόγηση των διαδικασιών (benchmarking) και με άλλα νοσοκομεία (2.3).
 - ✓ Αποτελεσματικότερη διαχείριση των πόρων και λεπτομερέστερο έλεγχο των λειτουργικών και οικονομικών μεγεθών (2.2).
 - ✓ Σχεδιασμός και προγραμματισμός εγκατάστασης συστήματος (MIS) διαχείρισης (2.1).

ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΗΣ	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2 (ΣΤΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ)
ΔΡΑΣΗ 2	Αναβάθμιση του συστήματος ΗΔΙΚΑ
ΧΟΡΗΓΟΣ	1η ΥΠΕ, ΓΝΑ ΚΑΤ, ΕΣΠΑ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ	Ε. ΛΑΠΠΑ
ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΙ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, ΟΜΑΔΑ ΚΠΑ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	2132086083
ΣΚΟΠΟΣ	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 την εφημερία, που να έχουν υψηλότερη προστιθέμενη αξία προς τον ασθενή και τον εργαζόμενο: • Διαλογή και ταξινόμηση των περιστατικών σε Βάσεις (databases) για τη Συστηματική συγκέντρωση πληροφοριών των ασθενών (Registration). Μέχρι σήμερα η καταχώρηση των στοιχείων των ασθενών γίνεται στα μητρώα ασθενών σε έντυπη μορφή, με πολλές ελλείψεις, όπως πληροφορίες που αφορούν την αρχική εκτίμηση ζωτικών σημείων (vital signs evaluation), εφαρμογή πρωτοκόλλων διαλογής, επίπεδα προτεραιότητας, καταγραφή των συμπτωμάτων, κλινικά ευρήματα, κατηγοριοποίηση ατυχήματος). • Ανάπτυξη & την επέκταση του συστήματος Radiology Information System (RIS) με διασύνδεση στο σύστημα PACS (7 ψηφιοποιητές ακτινογραφιών) για απεικονιστική πρόσβαση από τις αίθουσες εξέτασης Τ.Ε.Π. και ακτινολογικού τμήματος. • Σχεδιασμός και προγραμματισμός εγκατάστασης συστήματος (MIS) διαχείρισης. • Συστηματική αξιολόγηση (και με κριτήρια κινδύνων- ευκαιριών), των αναγκών των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία των Τ.Ε.Π. • Ποιοτική μέτρηση των κλινικών δράσεων και συγκριτική αξιολόγηση των διαδικασιών (benchmarking) και με άλλα νοσοκομεία. • Αποτελεσματικότερη διαχείριση των πόρων και λεπτομερέστερο έλεγχο των λειτουργικών και οικονομικών μεγεθών .
ΜΕΤΟΧΟΙ	1 ^η ΥΠΕ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ	• Δέσμευση Διοικητή (στρατηγικοί άξονες και στόχοι 2018) • Υφιστάμενη εφαρμογή του ΗΔΙΚΑ
ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	➢ Ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών ➢ Καλύτερη και αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των ασθενών ➢ Καταγραφή και διαχείριση σημαντικών θεμάτων υγείας (διαχείριση κινδύνων, θνησιμότητα, λοιμώξεις, αντιμετώπιση ασθενειών
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ	
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ	Έλλειψη χρηματοδότησης από έσοδα του νοσοκομείου
ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ	Το ήδη υπάρχον προσωπικό

ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	
ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ	
ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ	

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2.1.

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου 2.1, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στην **εκτέλεση (2.35)**, ποσοστό που ανήλθε σε **36.9%**, αξιολογώντας πως η ηγεσία προγραμματίζει και εφαρμόζει συλλογή πληροφοριών για τις παρούσες και τις μελλοντικές ανάγκες των μετόχων καθώς και πληροφορίες σχετικές με τη διοίκηση.

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (1.93)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 2.1 φάνηκε πως υπήρχε **ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας στον τρόπο με τον οποίο η ηγεσία συλλέγει πληροφορίες για τις παρούσες και τις μελλοντικές ανάγκες των μετόχων καθώς και πληροφορίες σχετικές με τη διοίκηση.**

ΒΑΘΜΟΣ – ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση Βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
2.1	2.35 (36.9)	2 Εκτέλεση	1.93	1+ Ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.42

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.42)** στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 2.1,

- **στη φάση ελέγχου - (3)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρηση της εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκε:
 - η αναγνώριση και η καταγραφή των εμπλεκόμενων στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης (3.85)
- **στη φάση προγραμματισμού - (1)**, (ύπαρξη προγραμματισμού για την πραγματοποίηση δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η συγκέντρωση και συστηματική ανάλυση πληροφοριών για τις ανάγκες και προσδοκίες των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης αλλά και για γενικότερες εξελίξεις (π.χ. κοινωνικά, οικονομικά, δημογραφικά, νομικά και άλλα στοιχεία (1.91)
 - η συστηματική αξιολόγηση (και με κριτήρια κινδύνων - ευκαιριών) από τη Δημόσια Οργάνωση πληροφοριών, σχετικά με τις ανάγκες των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της (1.29)

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 2.1, φάνηκε πως υπήρχε:

- **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας**
 - στην αναγνώριση και καταγραφή των εμπλεκόμενων στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης (2.03)
- **ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας**
 - στη συγκέντρωση και συστηματική ανάλυση πληροφοριών για τις ανάγκες και προσδοκίες των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης αλλά και για γενικότερες εξελίξεις (π.χ. κοινωνικά, οικονομικά, δημογραφικά, νομικά και άλλα στοιχεία (1.95)
 - στη συστηματική αξιολόγηση (και με κριτήρια κινδύνων - ευκαιριών) από τη Δημόσια Οργάνωση πληροφοριών, σχετικά με τις ανάγκες των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της (1.81).

B. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

- Η αναγνώριση και καταγραφή των εμπλεκόμενων στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Η συγκέντρωση και συστηματική ανάλυση πληροφοριών για τις ανάγκες και προσδοκίες των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης αλλά και για γενικότερες εξελίξεις (π.χ. κοινωνικά, οικονομικά, δημογραφικά, νομικά και άλλα στοιχεία).
- Η συστηματική αξιολόγηση (και με κριτήρια κινδύνων - ευκαιριών) από τη Δημόσια Οργάνωση πληροφοριών, σχετικά με τις ανάγκες των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της.

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2.2

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου 2.2, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στον **προγραμματισμό (1.79)**, ποσοστό που ανήλθε σε **26.1%**, αξιολογώντας πως η **ηγεσία προγραμματίζει την ανάπτυξη στρατηγικών λαμβάνοντας υπ' όψιν τις πληροφορίες που έχουν συλλεχθεί**.

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (2.02)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 2.2 φάνηκε πως υπήρχε **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για την ανάπτυξη στρατηγικών λαμβάνοντας υπ' όψιν τις πληροφορίες που έχουν συλλεχθεί**.

ΒΑΘΜΟΣ – ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
2.2	1.79 (26.1)	1 Προγραμματισμός	2.02	2 Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο πάρεκας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.23

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.23)** στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων.

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 2.2,

- **στη φάση εκτέλεσης - (2)**, (ύπαρξη προγραμματισμού και εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκε:
 - η συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της δημόσιας οργάνωσης κατά την ανάπτυξη του στρατηγικού σχεδιασμού λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες τους (2.41)
- **στη φάση προγραμματισμού - (1)**, (ύπαρξη προγραμματισμού για την πραγματοποίηση δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η μετατροπή της αποστολής και του οράματος της οργάνωσης σε στρατηγικούς και επιχειρησιακούς στόχους καθώς και δράσεις με βάση την ανάλυση κινδύνου (1.10)
 - η αξιολόγηση και αναθεώρηση της λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης με εφαρμογή κριτηρίων κινδύνων και ευκαιριών και με αναγνώριση και παρακολούθηση των κρίσιμων παραγόντων λειτουργίας (1.45)
 - η αξιολόγηση των ασκουμένων καθηκόντων σε σχέση με τα παραγόμενα αποτελέσματα και τις επιπτώσεις τους (1.95)
 - η εξισορρόπηση μεταξύ διατιθέμενων πόρων για την ικανοποίηση μακροπρόθεσμων και βραχυπρόθεσμων προτεραιοτήτων και πιέσεων από την πλευρά των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης (1.85)
 - η ανάπτυξη πολιτικών για την κοινωνική ευθύνη και ενσωμάτωση στη στρατηγική και τον προγραμματισμό της οργάνωσης (1.95).

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 2.2, φάνηκε πως υπήρχε:

- **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας**
 - στη μετατροπή της αποστολής και του οράματος της οργάνωσης σε στρατηγικούς και επιχειρησιακούς στόχους καθώς και δράσεις με βάση την ανάλυση κινδύνου (2.0)
 - στην αξιολόγηση και αναθεώρηση της λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης με εφαρμογή κριτηρίων κινδύνων και ευκαιριών και με αναγνώριση και παρακολούθηση των κρίσιμων παραγόντων λειτουργίας (2.07)
 - στην αξιολόγηση των ασκουμένων καθηκόντων σε σχέση με τα παραγόμενα αποτελέσματα και τις επιπτώσεις τους (2.06)
 - στην εξισορρόπηση μεταξύ διατιθέμενων πόρων για την ικανοποίηση μακροπρόθεσμων και βραχυπρόθεσμων προτεραιοτήτων και πιέσεων από την πλευρά των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης (2.0)
 - στην ανάπτυξη πολιτικών για την κοινωνική ευθύνη και ενσωμάτωση στη στρατηγική και τον

προγραμματισμό της οργάνωσης (2.03)

- **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας** φάνηκε πως υπήρχε:
 - στη συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της δημόσιας οργάνωσης κατά την ανάπτυξη του στρατηγικού σχεδιασμού λαμβάνοντας υπ' όψιν τις ανάγκες τους.

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία στο κάτωθι:

- στη συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της δημόσιας οργάνωσης κατά την ανάπτυξη του στρατηγικού σχεδιασμού λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες τους.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Η αξιολόγηση και αναθεώρηση της λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης με εφαρμογή κριτηρίων κινδύνων και ευκαιριών και με αναγνώριση και παρακολούθηση των κρίσιμων παραγόντων λειτουργίας.
- Η μετατροπή της αποστολής και του οράματος της οργάνωσης σε στρατηγικούς και επιχειρησιακούς στόχους καθώς και δράσεις με βάση την ανάλυση κινδύνου.
- Η αξιολόγηση των ασκουμένων καθηκόντων σε σχέση με τα παραγόμενα αποτελέσματα και τις επιπτώσεις τους
- Η εξισορρόπηση μεταξύ διατιθέμενων πόρων για την ικανοποίηση μακροπρόθεσμων και βραχυπρόθεσμων προτεραιοτήτων και πιέσεων από την πλευρά των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης.

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2.3

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου 2.3, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στην **εκτέλεση (2.81)**, ποσοστό που ανήλθε σε **46.8%**, αξιολογώντας πως η ηγεσία προγραμματίζει και εφαρμόζει τη διάδοση και την πραγματοποίηση στρατηγικής και προγραμματισμού σε όλη τη δημόσια οργάνωση και την αναθεωρεί σε τακτική βάση.

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (1.92)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 2.3 φάνηκε πως υπήρχε **ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για τη διάδοση και την πραγματοποίηση στρατηγικής και προγραμματισμού σε όλη τη δημόσια οργάνωση και την αναθεώρηση σε τακτική βάση.**

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
2.3	2.81 (46.8)	2 Εκτέλεση	1.92	1+ Ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό και έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.89

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.89)** στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων.

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό – κριτηρίου 2.3,

- **στη φάση ελέγχου - (3)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρησης της εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η υλοποίηση των στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων με συστηματικό σχεδιασμό και ανάθεση ευθυνών και καθηκόντων στις αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες και στους εργαζόμενους (3.09)
 - η ανάγκη για την αναθεώρηση του στρατηγικού και επιχειρησιακού σχεδιασμού καθώς και για την αναδιοργάνωση της δημόσιας διοίκησης (3.01)
- **στη φάση εκτέλεσης - (2)**, (ύπαρξη προγραμματισμού και εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η εφαρμογή του στρατηγικού προγραμματισμού μέσα από τον καθορισμό προτεραιοτήτων και χρονοδιαγραμμάτων καθώς και το σχεδιασμό διαδικασιών και έργων (2.84)
 - η εφαρμογή συστηματικών μεθόδων μέτρησης, παρακολούθησης και αξιολόγησης της απόδοσης σε όλα τα επίπεδα της δημόσιας οργάνωσης (2.34)
 - ο βαθμός που η εφαρμοζόμενη επικοινωνιακή πολιτική επιτυγχάνει τη διάδοση των στόχων, των σχεδίων και των καθηκόντων της οργάνωσης (2.77).

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 2.3, φάνηκε πως υπήρχε:

- **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας**
 - στην υλοποίηση των στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων με συστηματικό σχεδιασμό και ανάθεση ευθυνών και καθηκόντων στις αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες και στους εργαζόμενους (1.88)
 - στην ανάγκη για την αναθεώρηση του στρατηγικού και επιχειρησιακού σχεδιασμού καθώς και για την αναδιοργάνωση της δημόσιας διοίκησης (1.97)
 - στην εφαρμογή του στρατηγικού προγραμματισμού μέσα από τον καθορισμό προτεραιοτήτων και χρονοδιαγραμμάτων καθώς και το σχεδιασμό διαδικασιών και έργων (1.92)
 - στην εφαρμογή συστηματικών μεθόδων μέτρησης, παρακολούθησης και αξιολόγησης της απόδοσης σε όλα τα επίπεδα της δημόσιας οργάνωσης (1.88)
 - στο βαθμό που η εφαρμοζόμενη επικοινωνιακή πολιτική επιτυγχάνει τη διάδοση των στόχων,

των σχεδίων και των καθηκόντων της οργάνωσης (1.97).

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία στα κάτωθι:

- στην υλοποίηση των στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων με συστηματικό σχεδιασμό και ανάθεση ευθυνών και καθηκόντων στις αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες και στους εργαζόμενους.
- στην ανάγκη για την αναθεώρηση του στρατηγικού και επιχειρησιακού σχεδιασμού καθώς και για την αναδιοργάνωση της δημόσιας διοίκησης.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Η εφαρμογή συστηματικών μεθόδων μέτρησης, παρακολούθησης και αξιολόγησης της απόδοσης σε όλα τα επίπεδα της δημόσιας οργάνωσης.
- Η εφαρμογή του στρατηγικού προγραμματισμού μέσα από τον καθορισμό προτεραιοτήτων και χρονοδιαγραμμάτων καθώς και το σχεδιασμό διαδικασιών και έργων.
- Ο βαθμός που η εφαρμοζόμενη επικοινωνιακή πολιτική επιτυγχάνει τη διάδοση των στόχων, των σχεδίων και των καθηκόντων της οργάνωσης.
- Η διαφορά των αποτελεσμάτων που παρατηρείται μεταξύ των μελών της ομάδας και των εργαζομένων, υποδεικνύει την ανάγκη για τη βελτίωση της επικοινωνιακής πολιτικής και για την αποτελεσματικότερη γνωστοποίηση του επιχειρησιακού προγραμματισμού και της εφαρμογής νέων δράσεων προς τους εργαζόμενους και τους εμπλεκόμενους φορείς.

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 2.4

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου 2.4, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στην **εκτέλεση (2.35)**, ποσοστό που ανήλθε σε **39,1%**, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη **φάση προγραμματισμού και εφαρμογής** όσον αφορά στο σχεδιασμό, στην εφαρμογή και στην επικαιροποίηση του προγράμματος για την καινοτομία και την αλλαγή.

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (2.08)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 2.4 φάνηκε πως υπήρχε **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για το σχεδιασμό, την εφαρμογή και την επικαιροποίηση του προγράμματος για την καινοτομία και την αλλαγή**.

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστ/ση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοιχισή εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
2.4	2.35 (39.1)	2 Εκτέλεση	2.08	2 σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.27

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.27)** στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων.

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό – κριτηρίου 2.4,

- **στη φάση ανάδρασης (4)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής, επιθεώρησης της εφαρμογής δράσεων και τροποποίησης της λειτουργίας με βάση τα αποτελέσματα της επιθεώρησης) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκε:
 - η προώθηση της χρήσης εργαλείων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και να ενισχυθεί η διαφάνεια και η αλληλεπίδραση οργάνωσης πολίτη/πελάτη (4.14)
- **στη φάση εκτέλεσης - (2)**, (ύπαρξη προγραμματισμού και εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκε:
 - η συστηματική παρακολούθηση των αναγκών για αλλαγή και προσαρμογή στις απαιτήσεις του επιχειρησιακού περιβάλλοντος και ο σχεδιασμός των ανάλογων δράσεων σε συνεργασία με τους εμπλεκόμενους φορείς στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης (2.78)
- **στη φάση προγραμματισμού (1)** (ύπαρξη προγραμματισμού για την πραγματοποίηση δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η εφαρμογή κάποιου συστήματος διοίκησης αλλαγών και καινοτομιών (1.88)
 - η εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων για την υλοποίηση των αλλαγών που σχεδιάζονται (1.09)
 - η εφαρμογή μιας νέας οργανωτικής κουλτούρας για καινοτομία, με έμφαση στην επιμόρφωση, τη συγκριτική μέτρηση ικανοτήτων και επιδόσεων και τα εργαστήρια μάθησης (1.88).

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 2.4, φάνηκε πως υπήρχε:

- **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για:**
 - τη συστηματική παρακολούθηση των αναγκών για αλλαγή και προσαρμογή στις απαιτήσεις του επιχειρησιακού περιβάλλοντος και το σχεδιασμό των ανάλογων δράσεων σε συνεργασία με τους εμπλεκόμενους φορείς στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης (2.05)
 - την εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων για την υλοποίηση των αλλαγών που σχεδιάζονται (2.22)
 - την προώθηση της χρήσης εργαλείων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και να ενισχυθεί η διαφάνεια και η αλληλεπίδραση οργάνωσης πολίτη/πελάτη (2.16)
- **ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας**

για:

- την εφαρμογή μιας νέας οργανωτικής κουλτούρας για καινοτομία, με έμφαση στην επιμόρφωση, τη συγκριτική μέτρηση ικανοτήτων και επιδόσεων και τα εργαστήρια μάθησης (1.98)
- την εφαρμογή κάποιου συστήματος διοίκησης αλλαγών και καινοτομιών (1.97).

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

- Η προώθηση της χρήσης εργαλείων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και να ενισχυθεί η διαφάνεια και η αλληλεπίδραση οργάνωσης πολίτη/πελάτη (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).
- Η συστηματική παρακολούθηση των αναγκών για αλλαγή και προσαρμογή στις απαιτήσεις του επιχειρησιακού περιβάλλοντος και ο σχεδιασμός των ανάλογων δράσεων σε συνεργασία με τους εμπλεκόμενους φορείς στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Η εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων για την υλοποίηση των αλλαγών που σχεδιάζονται.
- Η ενίσχυση της εφαρμογής κάποιου συστήματος διοίκησης αλλαγών και καινοτομιών.
- Η εφαρμογή μιας νέας οργανωτικής κουλτούρας για καινοτομία, με έμφαση στην επιμόρφωση, τη συγκριτική μέτρηση ικανοτήτων και επιδόσεων και τα εργαστήρια μάθησης.

Α. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3

Κριτήριο 3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ. Τι κάνει η οργάνωση:

- για τη διοίκηση και τη βελτίωση του ανθρώπινου δυναμικού με διαφάνεια σε συνάρτηση με τη στρατηγική και τον προγραμματισμό της
- για τον προσδιορισμό, την ανάπτυξη και τη χρησιμοποίηση των ικανοτήτων των υπαλλήλων, εναρμονίζοντας τις ατομικές επιδιώξεις με τους σκοπούς της οργάνωσης
- για την ενεργοποίηση της συμμετοχής του προσωπικού μέσω της ανάπτυξης διαλόγου και της ενίσχυσης του προσωπικού προκειμένου να ενισχυθεί η ευημερία του

Το συνολικό αποτέλεσμα του κριτηρίου 3, σύμφωνα με την ομάδα εργασίας, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στην εκτέλεση (2.57), ποσοστό που ανήλθε σε 41.6%, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη φάση προγραμματισμού και εφαρμογής των δράσεων για το ανθρώπινο δυναμικό.

Σύμφωνα με τη βαθμολόγηση των εργαζομένων (1.81), φάνηκε πως υπήρχε ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για το ανθρώπινο δυναμικό. Σημειώνεται ότι η μόνιμη στελέχωση του Τ.Ε.Π. αποτελείται από 41 άτομα: 6 γιατρούς, 21 νοσηλευτές, 14 τραυματιοφορείς.

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Κριτήριο 3	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
	2.57 (41.6)	2 Εκτέλεση	1.81	1 Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι (0.76)

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.76) στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων.

Β. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- Υπουργείο Υγείας, Απόφαση αρ. πρωτ. Α3α/οικ.38643. Θέμα: Τροποποίηση και συμπλήρωση της αριθμ Υ4δ/ΓΠ οικ.22869/6-3-2012 Οργάνωση, τρόπος λειτουργίας και στελέχωσης Επειγόντων Περιστατικών Τ.Ε.Π. των νοσοκομείων του ΕΣΥ (ΑΔΑ: 6ΝΚΑ465ΦΥΟ-6ΜΩ)
- ΓΝΑ ΚΑΤ, απόφαση Διοικητή, αρ.πρ. 9354/4.7.16, Θέμα : Προκήρυξη θέσεων ειδικευμένων ιατρών κλάδου ΕΣΥ. (ΑΔΑ:703^Α46906Π-ΧΡΣ)
- Τροποποίηση της απόφασης ΔΣ 26/19-12-2017, θέμα Ζ2, σχετικά με τις προς προκήρυξη θέσεις των ειδικευμένων ιατρών ΕΣΥ για το Τ.Ε.Π.
- Κατανομή ωρών υπερωριακής, νυκτερινής και εξαιρέσιμων ημερών εργασίας μόνιμου προσωπικού και του προσωπικού με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου του νοσοκομείου για το έτος 2018 (ΑΠ ΔΣ 55/24-01-2017)
- Προεδρικό Διάταγμα υπ' αριθ.121, Οργανισμός του Υπουργείου Υγείας. Άρθρων 21 και 34 του ν.4387/2016, μέτρα εφαρμογής των δημοσιονομικών στόχων και μεταρρυθμίσεων, μέτρα κοινωνικής στήριξης και εργασιακές ρυθμίσεις, Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2018-2021 και λοιπές διατάξεις
- Υπουργείο Υγείας, αρ. 33, ν.4025/2011, ΦΕΚ 228, τ.Α'. Θέμα: Λειτουργία Μονάδων Ημερήσιας Νοσηλείας (Μ.Η.Ν).
- Πρακτική άσκηση εκπαιδευομένων Ιατρών του 18ου Μετεκπαιδευτικού προγράμματος του ΕΚΑΒ, στο Τ.Ε.Π. του «ΚΑΤ» (ΑΠ ΔΣ 216/15-02-2013), (ΕΣ 15/08-02-2013).
- Έγκριση εκπαίδευσης νοσοκόμων Ειδικών Δυνάμεων (νοσοκόμοι μάχης) στο Τ.Ε.Π. (ΑΠ ΔΣ 160/19-02-2016).
- Έγκριση εισήγησης Διευθύντριας Νοσηλευτικής Υπηρεσίας για την εκπαίδευση νοσηλευτικού προσωπικού

στη Βασική Ενδονοσοκομειακή Καρδιοαναπνευστική Αναζωογόνηση.

- ΓΝΑ ΚΑΤ, απόφαση Διοικητή, αρ.πρ 4207/28.3.2018, Θέμα : Προκήρυξη θέσεων ειδικευμένων ιατρών κλάδου ΕΣΥ. (ΑΔΑ:ΩΦ6146906Π-2Σ4).
- Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Ν. 4369/2016. Θέμα: Αξιολόγηση Προϊσταμένων από τους υφιστάμενους.

Γ. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ

- Μηνιαία τακτική συνάντηση όλων των βαθμίδων των εργαζομένων στο Τ.Ε.Π., με σκοπό την ενημέρωση και γνωστοποίηση των θεμάτων που αφορούν στο ανθρώπινο δυναμικό στο Τ.Ε.Π. (υπό - κριτήριο 3.1, 3.2, 3.3).
- Ενίσχυση της στελέχωσης του Τ.Ε.Π. με νοσηλευτικό προσωπικό ώστε να είναι εφικτή η έναρξη λειτουργίας του υπό – τμήματος της βραχείας νοσηλείας (επί του παρόντος δε λειτουργεί γιατί στερείται νοσηλευτικού προσωπικού και εξοπλισμού) (3.1).
- Ολοκλήρωση της προκήρυξης για τη στελέχωση του τμήματος με ιατρούς έτσι ώστε να είναι εφικτή:
 - ✓ Η εφαρμογή της διαλογής των ασθενών (triage) σε καθημερινή βάση (επί του παρόντος εφαρμόζεται μόνο στην 4^η δέσμη λόγω έλλειψης ιατρικού προσωπικού), (3.1).
 - ✓ Η στελέχωση της βραχείας νοσηλείας (3.1).
- Εκπαίδευση και παρακολούθηση σεμιναρίων του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού στην επείγουσα ιατρική με την προώθηση νέων μοντέλων κατάρτισης και επιμόρφωσης όπως τα web seminars (online education) (3.2).
- Εκπαίδευση προσωπικού σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης 'Εκκένωσης' των Τ.Ε.Π. από πυρκαγιά, σεισμό, όπως προβλέπεται από το σχέδιο δράσης 'ΠΕΡΣΕΑΣ'
- Ολοκλήρωση των περιγραμμάτων των θέσεων εργασίας – καθηκοντολογίο (3.1).
- Προώθηση της γυναικείας σταδιοδρομίας (3.2).
- Σχεδιασμός και εφαρμογή πολιτικής για μη μισθολογικές παροχές, επιβραβεύσεις και αναγνώριση της απόδοσης των υπαλλήλων (3.3).
- Ετήσια αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού και καθορισμός των ανταμοιβών και προαγωγών ανάλογα με τα αποτελέσματα (3.1).

ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΗΣ	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3 ^{ου} ΔΡΑΣΗ 3 ^α (ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ)
ΔΡΑΣΗ 3 ^α	Η ενίσχυση της στελέχωσης του Τ.Ε.Π. με ιατρικό, νοσηλευτικό προσωπικό και γραμματειακή υποστήριξη & ικανοποίηση εργαζομένων
ΧΟΡΗΓΟΣ	1η ΥΠΕ, ΓΝΑ ΚΑΤ, ΚΕΣΥ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ	Δ/ΝΤΗΣ Τ.Ε.Π., Δ/ΝΤΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ	ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ, ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΕΠ, ΟΜΑΔΑ ΚΠΑ.
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	2132086327
ΣΚΟΠΟΣ	- Τη διασφάλιση επαρκούς και κατάλληλου μόνιμου προσωπικού για την εύρυθμη λειτουργία των Τ.Ε.Π. , σύμφωνα με διεθνή πρότυπα στελέχωσης επείγουσας ιατρικής και το νομοθετικό πλαίσιο του ΦΕΚ 874/20 ΜΑΡΤ. 2012/Οργάνωση, τρόπος λειτουργίας και στελέχωσης των Τμημάτων Επειγόντων Περιστατικών (Τ.Ε.Π.) των νοσοκομείων του ΕΣΥ. Ο αριθμός στελέχωσης νοσηλευτών στα Τ.Ε.Π. καθορίζεται ανάλογα με την δυναμικότητα σε κλίνες, τις ιδιαιτερότητες του νοσοκομείου και το Μ/Ο του αρθ. προσερχόμενων ασθενών (ΟΟΣΑ 2017). Λαμβάνοντας υπόψη, ότι ο Μ/Ο ασθενών στο τμήμα Επειγόντων του νοσοκομείου ΚΑΤ ανέρχεται στους 350 ασθενείς σε γενική εφημερία (Δ' ΔΕΣΜΗ), ο αριθμός των νοσηλευτών για την κάλυψη γενικής εφημερίας του νοσοκομείου θα έπρεπε να είναι σύνολο 20 άτομα. - Η ενίσχυση της στελέχωσης με ιατρικό και εξειδικευμένο νοσηλευτικό προσωπικό που θα επιτρέψει την έναρξη λειτουργίας του υπό-τμήματος της βραχείας νοσηλείας μέσα στο Τ.Ε.Π. (άρ. 33, ν.4025/2011). - Η εφαρμογή της διαλογής των ασθενών (triage) να γίνεται σε καθημερινή βάση σε 24/ωρη εφαρμογή. Δύνανται να συνεισφέρουν επικουρικά οι ειδικευμένοι γιατροί των κλινικών, οι Γενικοί γιατροί που υπηρετούν στο ΠΕΔΥ. (ΦΕΚ 1907/Β/2017). - Η Διασφάλιση συνθηκών που ευνοούν την ενθάρρυνση και την ενεργό συμμετοχή των υπαλλήλων, στη διαμόρφωση συλλογικής εργασίας. - Ο σχεδιασμός μεθόδων για την παροχή μη-μισθολογικών επιβραβεύσεων στους εργαζόμενους του τμήματος. - Η παροχή κοινωνικών κινήτρων, όπως η διοργάνωση ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων στο χώρο εργασίας, για την ευεξία και την ευημερία των εργαζομένων.
ΜΕΤΟΧΟΙ	
ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ	Οι υφιστάμενες προκηρύξεις με ιατρούς (2+10).
ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	- Γρηγορότερη και ασφαλέστερη διεκπεραίωση των ασθενών - Γραμματειακή υποστήριξη του Τμήματος, την οποία επί του παρόντος έχουν επιφορτιστεί οι ιατροί του τμήματος
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ	Για την περαιτέρω ενίσχυση του Τ.Ε.Π.: η πραγματοποίηση εφημεριών από Γενικούς γιατρούς που υπηρετούν στο ΠΕΔΥ

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ	• ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ
ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ	ΝΑΙ
ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	
ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ	ΕΞΑΡΤΑΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΕΛΙΚΗ ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ	

ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΗΣ	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3-ΔΡΑΣΗ 3β (ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ)
ΔΡΑΣΗ 3β	Έναρξη λειτουργίας του υπό – τμήματος της βραχείας νοσηλείας με την προμήθεια του αναγκαίου εξοπλισμού (ιατρικού και νοσοκομειακού)
ΧΟΡΗΓΟΣ	ΔΟΙΚΗΣΗ, 1ΥΠΕ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ	Δ/ΝΤΗΣ Τ.Ε.Π., Δ/ΝΤΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ	ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΕΠ, ΟΜΑΔΑ ΚΠΑ.
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	2132086000
ΣΚΟΠΟΣ	Για την έναρξη λειτουργίας του υπό – τμήματος της βραχείας νοσηλείας στο Τ.Ε.Π., προϋπόθεση αποτελεί η προμήθεια του αναγκαίου εξοπλισμού που περιλαμβάνει, 5 ηλεκτρικά κρεβάτια, 5 monitors, 1 κεντρικό σταθμό, 2 καρδιογράφους, κονσόλες για το οξυγόνο και αναρροφήσεις.
ΜΕΤΟΧΟΙ	
ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ	- Δέσμευση Διοικητή (στρατηγικοί άξονες και στόχοι 2018) - Υφιστάμενη παραγγελία
ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	➤ Γρηγορότερη και ασφαλέστερη διεκπεραίωση διαχείρισης των ασθενών
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ	
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ	Έλλειψη χρηματοδότησης από έσοδα του νοσοκομείου
ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ	ΝΑΙ
ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	
ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ	
ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ	

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3.1

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου 3.1, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στην **εκτέλεση (2.46)**, ποσοστό που ανήλθε σε **40.1%**, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη **φάση προγραμματισμού και εφαρμογής** όσον αφορά στον προγραμματισμό, στη διοίκηση και στη βελτίωση του ανθρώπινου δυναμικού με διαφάνεια σε συνάρτηση με τη στρατηγική και τον προγραμματισμό της.

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (1.85)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 3.1 φάνηκε πως υπήρχε **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για τον προγραμματισμό, τη διοίκηση και τη βελτίωση του ανθρώπινου δυναμικού με διαφάνεια σε συνάρτηση με τη στρατηγική και τον προγραμματισμό της.**

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση Βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
3.1	2.46 (40.1)	2 Εκτέλεση	1.85	1 Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό και επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.61

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.61)** στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων.

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό – κριτηρίου 3.1,

- **στη φάση ελέγχου - (3)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρησης της εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η ανάλυση των υφισταμένων και μελλοντικών αναγκών σε ανθρώπινους πόρους λαμβάνοντας υπ' όψιν τις ανάγκες των εμπλεκόμενων στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης (3.06)
 - ο βαθμός που η πολιτική για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού λαμβάνει υπ' όψιν μελλοντικές αρμοδιότητες και κοινωνικά κριτήρια (3.45)
 - η εφαρμογή αντικειμενικών κριτηρίων σχετικά με τις προσλήψεις, προαγωγές, αμοιβές, επιβραβεύσεις και κατανομή διοικητικών λειτουργιών (3.74)
 - η παροχή της απαραίτητης κατάρτισης και του απαραίτητου πλαισίου εργασίας στο ανθρώπινο δυναμικό που ασχολείται με την ανάπτυξη και τη λειτουργία υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και υπηρεσιών δικτύου (3.09)
- **στη φάση προγραμματισμού (1)**, (ύπαρξη προγραμματισμού για την πραγματοποίηση δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η διασφάλιση της επάρκειας του κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού ώστε να επιτυγχάνεται η αποστολή της οργάνωσης και η εξισορρόπηση καθηκόντων και αρμοδιοτήτων (1.35)
 - τα κριτήρια για την πρόσληψη ανθρώπινου δυναμικού αλλά και για τις ανταμοιβές, προαγωγές να εξασφαλίζουν ίση και δίκαιη αντιμετώπιση (1.96)
- **στη φάση (0) (έλλειψη δραστηριότητας)** αξιολογήθηκε:
 - η χρήση περιγραμμάτων θέσεων εργασίας για την πρόσληψη και την εξέλιξη των υπαλλήλων της οργάνωσης (0.58)

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 2.4, φάνηκε πως υπήρχε:

- **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για:**
 - την ανάλυση των υφισταμένων και μελλοντικών αναγκών σε ανθρώπινους πόρους λαμβάνοντας υπ' όψιν τις ανάγκες των εμπλεκόμενων στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης (1.88)
 - το βαθμό που η πολιτική για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού λαμβάνει υπ' όψιν μελλοντικές αρμοδιότητες και κοινωνικά κριτήρια (1.88)
 - την εφαρμογή αντικειμενικών κριτηρίων σχετικά με τις προσλήψεις, προαγωγές, αμοιβές, επιβραβεύσεις και κατανομή διοικητικών λειτουργιών (1.83)

- την παροχή της απαραίτητης κατάρτισης και του απαραίτητου πλαισίου εργασίας στο ανθρώπινο δυναμικό που ασχολείται με την ανάπτυξη και τη λειτουργία υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και υπηρεσιών δικτύου (1.88)
- τη διασφάλιση της επάρκειας του κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού ώστε να επιτυγχάνεται η αποστολή της οργάνωσης και η εξισορρόπηση καθηκόντων και αρμοδιοτήτων (1.84)
- τα κριτήρια για την πρόσληψη ανθρώπινου δυναμικού αλλά και για τις ανταμοιβές, προαγωγές ώστε να εξασφαλίζουν ίση και δίκαιη αντιμετώπιση (1.75)
- τη χρήση περιγραμμάτων θέσεων εργασίας για την πρόσληψη και την εξέλιξη των υπαλλήλων της οργάνωσης (1.88).

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία στα κάτωθι:

- στην ανάλυση των υφισταμένων και μελλοντικών αναγκών σε ανθρώπινους πόρους λαμβάνοντας υπ' όψιν τις ανάγκες των εμπλεκόμενων στη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης
- στο βαθμό που η πολιτική για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού λαμβάνει υπ' όψιν μελλοντικές αρμοδιότητες και κοινωνικά κριτήρια
- στην εφαρμογή αντικειμενικών κριτηρίων σχετικά με τις προσλήψεις, προαγωγές, αμοιβές, επιβραβεύσεις και κατανομή διοικητικών λειτουργιών
- στην παροχή της απαραίτητης κατάρτισης και του απαραίτητου πλαισίου εργασίας στο ανθρώπινο δυναμικό που ασχολείται με την ανάπτυξη και τη λειτουργία υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και υπηρεσιών δικτύου.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Η χρήση περιγραμμάτων θέσεων εργασίας για την πρόσληψη και την εξέλιξη των υπαλλήλων της οργάνωσης.
- Η διασφάλιση της επάρκειας του κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού ώστε να επιτυγχάνεται η αποστολή της οργάνωσης και η εξισορρόπηση καθηκόντων και αρμοδιοτήτων.
- Τα κριτήρια για την πρόσληψη ανθρώπινου δυναμικού αλλά και για τις ανταμοιβές, προαγωγές να εξασφαλίζουν ίση και δίκαιη αντιμετώπιση.
- Η διαφορά των αποτελεσμάτων που παρατηρείται μεταξύ των μελών της ομάδας και των εργαζομένων, υποδεικνύει την ανάγκη για τη βελτίωση της επικοινωνιακής πολιτικής και για την αποτελεσματικότερη γνωστοποίηση του επιχειρησιακού προγραμματισμού και της εφαρμογής νέων δράσεων προς τους εργαζόμενους και τους εμπλεκόμενους φορείς.

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3.2

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου 3.2, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στην **εκτέλεση (2.85)**, ποσοστό που ανήλθε σε **47.4%**, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη **φάση προγραμματισμού και εφαρμογής για τον προσδιορισμό, την ανάπτυξη και τη χρησιμοποίηση των ικανοτήτων των υπαλλήλων, εναρμονίζοντας τις ατομικές επιδιώξεις με τους σκοπούς της οργάνωσης**.

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (1.95)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 3.2 φάνηκε πως υπήρχε **ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για τον προσδιορισμό, την ανάπτυξη και τη χρησιμοποίηση των ικανοτήτων των υπαλλήλων, εναρμονίζοντας τις ατομικές επιδιώξεις με τους σκοπούς της οργάνωσης**.

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-κριτήριο 3.2	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
	2.85 (47.4)	2 Εκτέλεση	1.95	1+ Ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.0

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.90)** στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων.

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό – κριτηρίου 3.2,

- **στη φάση ελέγχου - (3)** (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρησης της εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η αναγνώριση των απαιτούμενων ικανοτήτων, γνώσεων και δεξιοτήτων σε ατομικό και οργανωσιακό επίπεδο (3.49)
 - η δημιουργία συμφωνημένης πολιτικής της ανάπτυξης δεξιοτήτων σε ατομικό και οργανωσιακό επίπεδο, λαμβάνοντας υπ' όψιν ειδικές περιπτώσεις (3.32)
 - η επιδίωξη της διαμόρφωσης σύγχρονων προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης των υπαλλήλων της Δημόσιας Οργάνωσης με βάση τις υπάρχουσες και μελλοντικές υπηρεσιακές και ατομικές ανάγκες του προσωπικού (3.56)
 - ο βαθμός που οι παλαιότεροι υπάλληλοι ή - και προϊστάμενοι της Δημόσιας Οργάνωσης βοηθούν ή καθοδηγούν τους νεότερους για την αποτελεσματική εκπλήρωση των καθηκόντων τους (3.88)
 - η προώθηση της εσωτερικής (εντός της Δημόσιας Οργάνωσης) ή της εξωτερικής (σε άλλους φορείς) κινητικότητας των υπαλλήλων (3.17)
 - η χρήση σύγχρονων μεθόδων επιμόρφωσης (με χρήση πολυμέσων, κατάρτιση στο χώρο εργασίας, ηλεκτρονική μάθηση, μέσα κοινωνικής δικτύωσης) (3.88)
- **στη φάση (0) (έλλειψη δραστηριότητας)** αξιολογήθηκε:
 - η παρακολούθηση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων σε σχέση με το κόστος αλλά και το όφελος που προκύπτει (0.90)
 - η εξέταση της αναγκαιότητας προώθησης της γυναικείας σταδιοδρομίας και η διαμόρφωση των απαραίτητων σχεδίων (0.64)

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 3.2, φάνηκε πως υπήρχε:

- **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας**
 - στο βαθμό που οι παλαιότεροι υπάλληλοι ή - και προϊστάμενοι της Δημόσιας Οργάνωσης βοηθούν ή καθοδηγούν τους νεότερους για την αποτελεσματική εκπλήρωση των καθηκόντων τους (2.36)
 - στην προώθηση της εσωτερικής (εντός της Δημόσιας Οργάνωσης) ή της εξωτερικής (σε άλλους φορείς) κινητικότητας των υπαλλήλων (2.19)
- **Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για:**
 - την αναγνώριση των απαιτούμενων ικανοτήτων, γνώσεων και δεξιοτήτων σε ατομικό και οργανωσιακό επίπεδο (1.76)

- τη δημιουργία συμφωνημένης πολιτικής της ανάπτυξης δεξιοτήτων σε ατομικό και οργανωσιακό επίπεδο, λαμβάνοντας υπ' όψιν ειδικές περιπτώσεις (1.80)
- την επιδίωξη της διαμόρφωσης σύγχρονων προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης των υπαλλήλων της Δημόσιας Οργάνωσης με βάση τις υπάρχουσες και μελλοντικές υπηρεσιακές και ατομικές ανάγκες του προσωπικού (1.82)
- τη χρήση σύγχρονων μεθόδων επιμόρφωσης (με χρήση πολυμέσων, κατάρτιση στο χώρο εργασίας, ηλεκτρονική μάθηση, μέσα κοινωνικής δικτύωσης) (1.98)
- την παρακολούθηση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων σε σχέση με το κόστος αλλά και το όφελος που προκύπτει (1.81)
- την εξέταση της αναγκαιότητας προώθησης της γυναικείας σταδιοδρομίας και τη διαμόρφωση των απαραίτητων σχεδίων (1.86).

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

- Ο βαθμός που οι παλαιότεροι υπάλληλοι ή - και προϊστάμενοι της Δημόσιας Οργάνωσης βοηθούν ή καθοδηγούν τους νεότερους για την αποτελεσματική εκπλήρωση των καθηκόντων τους (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).
- Η προώθηση της εσωτερικής (εντός της Δημόσιας Οργάνωσης) ή της εξωτερικής (σε άλλους φορείς) κινητικότητας των υπαλλήλων (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).

Επιπλέον, η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία και στα κάτωθι:

- στην αναγνώριση των απαιτούμενων ικανοτήτων, γνώσεων και δεξιοτήτων σε ατομικό και οργανωσιακό επίπεδο
- στη δημιουργία συμφωνημένης πολιτικής της ανάπτυξης δεξιοτήτων σε ατομικό και οργανωσιακό επίπεδο, λαμβάνοντας υπ' όψιν ειδικές περιπτώσεις
- στην επιδίωξη της διαμόρφωσης σύγχρονων προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης των υπαλλήλων της Δημόσιας Οργάνωσης με βάση τις υπάρχουσες και μελλοντικές υπηρεσιακές και ατομικές ανάγκες του προσωπικού
- στη χρήση σύγχρονων μεθόδων επιμόρφωσης (με χρήση πολυμέσων, κατάρτιση στο χώρο εργασίας, ηλεκτρονική μάθηση, μέσα κοινωνικής δικτύωσης).

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Η παρακολούθηση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων σε σχέση με το κόστος αλλά και το όφελος που προκύπτει (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).
- Η εξέταση της αναγκαιότητας προώθησης της γυναικείας σταδιοδρομίας και η διαμόρφωση των απαραίτητων σχεδίων (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).
- Η διαφορά των αποτελεσμάτων που παρατηρείται μεταξύ των μελών της ομάδας και των εργαζομένων, υποδεικνύει την ανάγκη για τη βελτίωση της επικοινωνιακής πολιτικής και για την αποτελεσματικότερη γνωστοποίηση του επιχειρησιακού προγραμματισμού και της εφαρμογής νέων δράσεων προς τους εργαζόμενους και τους εμπλεκόμενους φορείς.

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 3.3

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου 3.3, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στην **εκτέλεση (2.38)**, ποσοστό που ανήλθε σε **37.1%**, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη **φάση προγραμματισμού και εφαρμογής για την ενεργοποίηση της συμμετοχής του προσωπικού μέσω της ανάπτυξης διαλόγου και της ενίσχυσης του προσωπικού προκειμένου να ενισχυθεί η ευημερία του**.

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (1.65)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 3.3 φάνηκε πως υπήρχε **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για την ενεργοποίηση της συμμετοχής του προσωπικού μέσω της ανάπτυξης διαλόγου και της ενίσχυσης του προσωπικού προκειμένου να ενισχυθεί η ευημερία του**.

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
3.3	2.38 (37.1)	2 Εκτέλεση	1.65	1 ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	ΟΧΙ 0.73

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά(0.73)** στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων .

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό – κριτηρίου 3.3,

- **στη φάση ελέγχου - (3)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρησης της εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η δημιουργία στο Φορέα ενός κλίματος ανοικτής επικοινωνίας και διαλόγου καθώς και ενθάρρυνσης της ομαδικής εργασίας (3.91)
 - η δημιουργία προϋποθέσεων για την υποβολή και προώθηση εισηγήσεων, πρωτοβουλιών, προτάσεων των υπαλλήλων (3.45)
 - η έμφαση στις ανάγκες των κοινωνικά μειονεκτούντων εργαζομένων και των ΑμεΑ (3.38)
- **στη φάση εκτέλεσης (2)**, (ύπαρξη προγραμματισμού και εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η πραγματοποίηση συσκέψεων της ηγεσίας της δημόσιας οργάνωσης με υπαλλήλους και τους εκπροσώπους τους στα συνδικαλιστικά τους όργανα και η αποτελεσματικότητά τους στην προσπάθεια οργανωτικής βελτίωσης της δημόσιας οργάνωσης (2.95)
- **στη φάση προγραμματισμού (1)**, (ύπαρξη προγραμματισμού για την πραγματοποίηση δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - ο βαθμός που οι στόχοι της Δημόσιας Οργάνωσης και οι δείκτες μέτρησης τους, προσδιορίζονται με συμφωνία μεταξύ προϊσταμένων - υφισταμένων (1.95)
 - ο βαθμός που σχεδιάζεται και εφαρμόζεται πολιτική για μη μισθολογικές παροχές και επιβραβεύσεις στους υπαλλήλους (1.02)

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 3.2, φάνηκε πως υπήρχε:

- **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για:**
 - τη δημιουργία στο Φορέα ενός κλίματος ανοικτής επικοινωνίας και διαλόγου καθώς και ενθάρρυνσης της ομαδικής εργασίας (2.11)
 - την πραγματοποίηση συσκέψεων της ηγεσίας της δημόσιας οργάνωσης με υπαλλήλους και τους εκπροσώπους τους στα συνδικαλιστικά τους όργανα και την αποτελεσματικότητά τους στην προσπάθεια οργανωτικής βελτίωσης της δημόσιας οργάνωσης (2.70)
 - την έμφαση στις ανάγκες των κοινωνικά μειονεκτούντων εργαζομένων και των ΑμεΑ (2.29)
- **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για:**
 - τη δημιουργία προϋποθέσεων για την υποβολή και προώθηση εισηγήσεων, πρωτοβουλιών, προτάσεων των υπαλλήλων (1.93)

- το βαθμό που οι στόχοι της Δημόσιας Οργάνωσης και οι δείκτες μέτρησης τους, προσδιορίζονται με συμφωνία μεταξύ προϊσταμένων – υφισταμένων (1.98)
- το βαθμό που σχεδιάζεται και εφαρμόζεται πολιτική για μη μισθολογικές παροχές και επιβραβεύσεις στους υπαλλήλους (1.73).

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

- Η δημιουργία στο Φορέα ενός κλίματος ανοικτής επικοινωνίας και διαλόγου καθώς και ενθάρρυνσης της ομαδικής εργασίας (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών)
- Η έμφαση στις ανάγκες των κοινωνικά μειονεκτούντων εργαζομένων και των ΑμεΑ (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών)
- Η πραγματοποίηση συσκέψεων της ηγεσίας της δημόσιας οργάνωσης με υπαλλήλους και τους εκπροσώπους τους στα συνδικαλιστικά τους όργανα και η αποτελεσματικότητά τους στην προσπάθεια οργανωτικής βελτίωσης της δημόσιας οργάνωσης (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).

Επιπλέον, η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία και στο κάτωθι:

- στη δημιουργία προϋποθέσεων για την υποβολή και προώθηση εισηγήσεων, πρωτοβουλιών, προτάσεων των υπαλλήλων.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Ο βαθμός που οι στόχοι της Δημόσιας Οργάνωσης και οι δείκτες μέτρησής τους, προσδιορίζονται με συμφωνία μεταξύ προϊσταμένων – υφισταμένων (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).
- Ο βαθμός που σχεδιάζεται και εφαρμόζεται πολιτική για μη μισθολογικές παροχές και επιβραβεύσεις στους υπαλλήλους (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).
- Η διαφορά των αποτελεσμάτων που παρατηρείται μεταξύ των μελών της ομάδας και των εργαζομένων, υποδεικνύει την ανάγκη για τη βελτίωση της επικοινωνιακής πολιτικής και για την αποτελεσματικότερη γνωστοποίηση του επιχειρησιακού προγραμματισμού και της εφαρμογής νέων δράσεων προς τους εργαζόμενους και τους εμπλεκόμενους φορείς.

Α. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4

Κριτήριο 4: ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ. Τι κάνει η οργάνωση:

- για την ανάπτυξη και τη διαχείριση εργασιών με άλλες ομοειδείς οργανώσεις
- για την ανάπτυξη και εφαρμογή συνεργασιών με τους πολίτες/πελάτες
- για τη διαχείριση των οικονομικών
- για τη διαχείριση της πληροφορίας και της γνώσης
- για τη διαχείριση της τεχνολογίας
- για τη διαχείριση των εγκαταστάσεών της

Το συνολικό αποτέλεσμα του **κριτηρίου 4**, σύμφωνα με την ομάδα εργασίας, βάσει του κύκλου ποιότητας και του υλικού τεκμηρίωσης βαθμολογήθηκε στην **εκτέλεση (2.77)** σε ποσοστό που ανήλθε σε **45.5%**, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη φάση προγραμματισμού και εφαρμογής των δράσεων για τις συνεργασίες και τους πόρους. Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (2.14)**, φάνηκε πως υπήρχε σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας στις συνεργασίες και στους πόρους.

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Κριτήριο 4	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
	2.77 (45.5)	2 Εκτέλεση	2.14	2 Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.43

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.43)** στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων.

Β. 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)
- ΔΥΠΕ ΑΤΤΙΚΗΣ 1^η 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 «ΑΡΤΕΜΙΣ Ι» για την αντιμετώπιση της γρίπης των πτηνών.
- ΣΟΤΥ έγγραφο αρ. πρωτ. 6712/5/12/-2005 για την υλοποίηση της σχετικής εκπαίδευσης σε συνεννόηση με την

Β' ΔΥΠΕ Αττικής.

- Υπουργείο Υγείας, απόφαση ΑΠΟΡΡΗΤΟ, θέμα: επιχειρησιακό σχέδιο «ΦΙΛΟΚΗΤΗΣ» 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 του Τ.Ε.Π.:
 - ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ (2012) Σχέδιο Κανονισμού εσωτερικής λειτουργίας του νοσοκομείου
 - ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ (2015) Σχέδιο Εκτάκτων Αναγκών νοσοκομείου σε pdf
 - ✓ ΓΝΑ ΚΑΤ (2004) Επιχειρησιακό Σχέδιο Δράσης. Planning
 - ✓ Δωρεά του Ιδρύματος Στ. Νιάρχος στο Νοσοκομείο ο αξονικός τομογράφος, 2017
- ΗΔΙΚΑ- Σύστημα μηχανογραφικό του νοσοκομείου net term.
- Υπουργείο Υγείας-Πλατφόρμα καταχώρησης οικονομικών δεικτών BI forms του Υπουργείου <http://bi.moh.gov.gr/>.
- ΕΛΣΤΑΤ- Πλατφόρμα της Γενικής Διεύθυνσης στατιστικών ερευνών δημοσίου τομέα <Http://www.statistics.gr>
- Site νοσοκομείου (<http://www.kat-hosp.gr>).
- Site Βιβλιοθήκης Νοσοκομείου (<http://www.kat-hosp.gr/vivliothiki/parexomenes-ypiresies/>).
- Οργανόγραμμα νοσοκομείου ΚΑΤ (<http://www.kat-hosp.gr/organogramma-kat>).

Γ. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ

- Μηνιαία τακτική συνάντηση όλων των βαθμίδων των εργαζομένων στα Τ.Ε.Π., με σκοπό την ενημέρωση και γνωστοποίηση των θεμάτων που αφορούν στην ανάπτυξη και ενίσχυση συνεργασιών ,στη διαχείριση των οικονομικών και στη διαχείριση της τεχνολογίας (υπό-κριτήρια 4.1, 4.3, 4.5).
- Πραγματοποίηση συσκέψεων με υπαλλήλους και εκπροσώπους στα συνδικαλιστικά όργανα στην προσπάθεια οργανωτικής βελτίωσης (4.1).
- Ανάπτυξη αποτελεσματικών μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου λειτουργίας και αποδοτικότητας σε σχέση με κόστος-όφελος, μέσω της ανάπτυξης υπό - εφαρμογών, με δυνατότητα συλλογής και ανατροφοδότησης των εσωτερικών διοικητικών, ιατρικών, νοσηλευτικών ροών απόδοσης βάσει της ανάλυσης κόστους-οφέλους λειτουργίας στο Τ.Ε.Π. (4.3).
- Αύξηση χρηματοδότησης, για την υλοποίηση επιχειρησιακού σχεδιασμού εκσυγχρονισμού με τεχνολογίες καινοτομίας στο νοσοκομείο.
- Ανάπτυξη ασύρματου ασφαλούς δικτύου (WiFi) στο νοσοκομείο προς χρήση των νοσηλευόμενων, των επισκεπτών και των εργαζομένων για άμεση εσωτερική ανταλλαγή πληροφόρησης (4.5).
- Ανανέωση συμβάσεων πρόσβασης σε βάσεις δεδομένων από τους διεθνείς παρόχους διανομής επιστημονικής πληροφόρησης και γνώσης για όλους τους εργαζόμενους του νοσοκομείου (4.5).
- Ανάπτυξη υποσυστήματος παρακολούθησης δεικτών λειτουργίας και διασύνδεση με το σύστημα του ΗΔΙΚΑ για την καταγραφή και διαχείριση σημαντικών θεμάτων υγείας (διαχείριση κινδύνων, θνησιμότητα, λοιμώξεις, αντιμετώπιση ασθενειών) (4.5).
- Εκσυγχρονισμός των ήδη υπαρχόντων συστημάτων Τεχνολογιών Πληροφορική και Επικοινωνιών, 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 (4.5).
- Ανάπτυξη εσωτερικών διαύλων επικοινωνίας με τις κλινικές, τα εργαστήρια, τις αίθουσες χειρουργείων, τις διοικητικές υπηρεσίες (γραφείο Κίνησης ασθενών), για την διάδοση και ανταλλαγή πληροφοριών και τη βελτίωση των παροχών προς τους ασθενείς.

ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΗΣ	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4 ^{ου} (ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ)
ΔΡΑΣΗ 4	Εκσυγχρονισμός και αναβάθμιση των ήδη υπαρχόντων συστημάτων Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνιών
ΧΟΡΗΓΟΣ	1 ^η ΥΠΕ, ΓΝΑ ΚΑΤ, ΕΣΠΑ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ	Ε.ΛΑΠΠΑ
ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ	ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, ΙΑΤΡΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	2132086 083
ΣΚΟΠΟΣ	Για τη διαχείριση των εξωτερικών συνεργασιών, και την ενδονοσοκομειακή επικοινωνία προτείνεται: • εισαγωγή τεχνολογιών Διοικητικής, Ιατρικής πληροφόρησης για την οργάνωση των δεδομένων που πηγάζουν από το ΤΕΠ, • επέκταση του συστήματος PACS στο Τ.Ε.Π., • ανανέωση συμβάσεων πρόσβασης σε βάσεις δεδομένων (PACT/ European Society of Intensive Care Medicine for clinical problems, Orthopedic Knowledge Research, Cochrane databases, Lexicomp pharmacology, για τη διασφάλιση της τρέχουσας γνώσης στους εργαζόμενους κατά τη διάρκεια εφημερίας, • 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, • βελτίωση ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων και δικτύων, • συντήρηση υποδομών και εξοπλισμού, • ανάπτυξη ασύρματου ασφαλούς δικτύου (WiFi) στο νοσοκομείο προς χρήση των νοσηλευομένων, των επισκεπτών και των εργαζομένων για άμεση εσωτερική ανταλλαγή πληροφόρησης.
ΜΕΤΟΧΟΙ	1 ^η ΥΠΕ ΑΤΤΙΚΗΣ, ΕΚΑΒ, ΕΚΕΠΥ, ΣΟΤΥ, ΚΕΕΛΠΝΟ, ΗΔΙΚΑ.
ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ	Από τα βασικότερα δυνατά σημεία θεωρείται: • η δωρεά του ιδρύματος Σταύρος Νιάρχος στο Ακτινολογικό τμήμα μέσω των προσπαθειών του Συλλόγου Φίλων ΚΑΤ • η ισχύουσα νομοθεσία περί εκσυγχρονισμού των δημοσίων υπηρεσιών υγείας • οι σχετικές αποφάσεις Διοίκησης, Υπουργείου Υγείας • η βούληση της Διοίκησης και της υφιστάμενης Διοικητικής ιεραρχίας • το υπάρχον μηχανογραφικό σύστημα του ΗΔΙΚΑ • το σύστημα αρχειοθέτησης ιατρικών εικόνων-εξετάσεων PACS του Ακτινολογικού τμήματος
ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	• η ανάπτυξη αποτελεσματικών μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου λειτουργίας και αποδοτικότητας σε σχέση με κόστος-όφελος για την ορθή λήψη διοικητικών και ιατρικών αποφάσεων, • η προμήθεια τριών ακτινογραφικών μηχανημάτων με δυνατότητα αποθήκευσης απεικονιστικών πράξεων (PACS), καθώς και ένα μηχάνημα υπερήχων (καρδιάς, κοιλίας, αγγεία).
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ	• ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΑΠΟ ΕΣΠΑ

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ	ΠΟΡΟΙ
ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ	ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ
ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	Εκτιμάται €800.000
ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ	Εξαρτάται από την τελική απόφαση της Διοίκησης
ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ	

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.1

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου 4.1, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στον **έλεγχο (3.86)**, ποσοστό που ανήλθε σε **67.4%**, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη **φάση προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρησης της εφαρμογής για την ανάπτυξη και τη διαχείριση εργασιών με άλλες ομοειδείς οργανώσεις**.

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (2.59)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό - κριτηρίου 4.1 φάνηκε πως υπήρχε **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για την ανάπτυξη και διαχείριση εργασιών με άλλες ομοειδείς οργανώσεις**.

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση Βαθμολογίας εργαζομένων	Σμαντική απόκλιση
4.1	3.86 (67.4)	3 Έλεγχος	2.59	2 σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Ναι 1.27

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **υπήρχε σημαντική διαφορά (1.27)**, στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων με την ομάδα των μελών να αξιολογεί με υψηλότερη βαθμολόγηση βασιζόμενη στο υλικό τεκμηρίωσης.

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 4.1,

- **στη φάση ελέγχου - (3)** (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρησης της εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - ο προσδιορισμός της σημασίας των στρατηγικών συνεργασιών της υπηρεσίας, με τους βασικούς συνεργάτες αυτής (προμηθευτές, άλλες υπηρεσίες, προϊστάμενες αρχές κ.α.) (3.81)
 - ο βαθμός που είναι ξεκάθαρες οι ευθύνες και οι αρμοδιότητες κάθε πλευράς στην ανάπτυξη συνεργασιών (3.91)
- **στη φάση εκτέλεσης (2)**, (ύπαρξη προγραμματισμού και εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας περιλαμβάνεται:
 - η πραγματοποίηση συσκέψεων της ηγεσίας της δημόσιας οργάνωσης με υπαλλήλους και τους εκπροσώπους τους στα συνδικαλιστικά τους όργανα και η αποτελεσματικότητά τους στην προσπάθεια οργανωτικής βελτίωσης της δημόσιας οργάνωσης (2.95)
- **στη φάση προγραμματισμού (1)**, (ύπαρξη προγραμματισμού για την πραγματοποίηση δράσεων) του κύκλου ποιότητας περιλαμβάνονται:
 - ο βαθμός που οι στόχοι της Δημόσιας Οργάνωσης και οι δείκτες μέτρησης τους, προσδιορίζονται με συμφωνία μεταξύ προϊσταμένων - υφισταμένων (1.95)

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 4.1, φάνηκε πως υπήρχε:

- **ικανοποίηση και καλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για**
 - τα αποτελέσματα των συνεργασιών και την ικανοποιητική αξιολόγησή τους (3.03)
- **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για**
 - το βαθμό που είναι ξεκάθαρες οι ευθύνες και αρμοδιότητες κάθε πλευράς στην ανάπτυξη συνεργασιών (2.15)
 - τον προσδιορισμό της σημασίας των στρατηγικών συνεργασιών της υπηρεσίας, με τους βασικούς συνεργάτες αυτής (προμηθευτές, άλλες υπηρεσίες, προϊστάμενες αρχές κ.α.) (2.29)
 - τη δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών για την ανταλλαγή καλών πρακτικών και τη μετακίνηση υπαλλήλων μεταξύ της δημόσιας οργάνωσης και των δημόσιων ή ιδιωτικών φορέων που αποτελούν τους βασικούς συνεργάτες της και ο βαθμός που η διαδικασία κρίνεται αποτελεσματική (2.64)
 - τη δημιουργία εξειδικευμένων συνεργασιών για την υλοποίηση συγκεκριμένου έργου και την ανάπτυξη και εφαρμογή κοινών projects με άλλους δημόσιους φορείς (2.68)

- τη δημιουργία και τη διαμόρφωση κατά περίπτωση μακροχρόνιων συνεργασιών της δημόσιας οργάνωσης με φορείς του ιδιωτικού τομέα (2.77).

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία στα κάτωθι:

- στον προσδιορισμό της σημασίας των στρατηγικών συνεργασιών της υπηρεσίας, με τους βασικούς συνεργάτες αυτής (προμηθευτές, άλλες υπηρεσίες, προϊστάμενες αρχές κ.α.)
- στο βαθμό που είναι ξεκάθαρες οι ευθύνες και οι αρμοδιότητες κάθε πλευράς στην ανάπτυξη συνεργασιών.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Η πραγματοποίηση συσκέψεων της ηγεσίας της δημόσιας οργάνωσης με υπαλλήλους και τους εκπροσώπους τους στα συνδικαλιστικά τους όργανα και η αποτελεσματικότητά τους στην προσπάθεια οργανωτικής βελτίωσης της δημόσιας οργάνωσης.
- Οι στόχοι της Δημόσιας Οργάνωσης και οι δείκτες μέτρησης τους να προσδιορίζονται με συμφωνία μεταξύ προϊσταμένων – υφισταμένων.
- Η δια βίου επαγγελματική κατάρτιση των εργαζομένων του Τ.Ε.Π. πχ. κατάρτιση του νοσηλευτικού προσωπικού για τη διαλογή επειγόντων (κατηγορίες βαρύτητας), σύμφωνα με διεθνείς πρακτικές (British Assoc. Accid. Emergency Med.) αντιμετώπισης επειγόντων περιστατικών.

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.2

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου **4.2**, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στον **έλεγχο (3.72)**, ποσοστό που ανήλθε σε **64.6%**, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη **φάση προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρησης για την ανάπτυξη και εφαρμογή συνεργασιών με τους πολίτες/πελάτες**.

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (1.99)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 4.2 φάνηκε πως υπήρχε **ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για την ανάπτυξη και εφαρμογή συνεργασιών με τους πολίτες/πελάτες**.

ΒΑΘΜΟΣ – ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση Βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
4.2	3.72 (64.6)	3 Έλεγχος	1.99	1+ Ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Ναι 1.73

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **υπήρχε σημαντική διαφορά (1.73)**, στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων με την ομάδα των μελών να αξιολογεί με υψηλότερη βαθμολόγηση βασιζόμενη στο υλικό τεκμηρίωσης.

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 4.2

- **στη φάση ανάδρασης - (4)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής, επιθεώρησης της εφαρμογής δράσεων και τροποποίηση της λειτουργίας με βάση τα αποτελέσματα της επιθεώρησης) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η ύπαρξη οργανωμένης πολιτικής ενημέρωσης - πληροφόρησης των πολιτών (4.21)
 - η εξασφάλιση διαφανούς διοικητικής δραστηριότητας της Δημόσιας Οργάνωσης (π.χ. με τη δημοσίευση ετήσιων αναφορών για τη λειτουργία της, με ανακοινώσεις στο διαδίκτυο κτλ) (4.39)
- **στη φάση ελέγχου - (3)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρησης της εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η δράση της Δημόσιας Οργάνωσης να ενθαρρύνει την ενεργό και οργανωμένη συμμετοχή (συμβουλευτικά όργανα, σφυγμομετρήσεις σε διάφορα θέματα κτλ) των πολιτών στην διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν την λειτουργία της (3.17)
 - ο βαθμός που η Δημόσια Οργάνωση είναι ανοικτή σε προτάσεις ή παράπονα των πολιτών και δημιουργεί τους κατάλληλους μηχανισμούς (ερωτηματολόγια, έρευνες κοινού, συμβουλευτικά όργανα με συμμετοχή πολιτών κτλ) για τη διαχείρισή τους (3.81)
 - ο προσδιορισμός του ρόλου των πολιτών/πελατών ως συν-παραγωγοί και συν-αξιολογητές των παρεχόμενων υπηρεσιών (3.02).

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 4.2, φάνηκε πως υπήρχε:

- **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για**
 - το βαθμό που η Δημόσια Οργάνωση είναι ανοικτή σε προτάσεις ή παράπονα των πολιτών και δημιουργεί τους κατάλληλους μηχανισμούς (ερωτηματολόγια, έρευνες κοινού, συμβουλευτικά όργανα με συμμετοχή πολιτών κτλ) για τη διαχείρισή τους (2.04)
 - την ύπαρξη οργανωμένης πολιτικής ενημέρωσης- πληροφόρησης των πολιτών (2.09)
 - την εξασφάλιση διαφανούς διοικητικής δραστηριότητας της Δημόσιας Οργάνωσης (π.χ. με τη δημοσίευση ετήσιων αναφορών για τη λειτουργία της, με ανακοινώσεις στο διαδίκτυο κτλ) (2.12)
- **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για**

- τη δράση της Δημόσιας Οργάνωσης να ενθαρρύνει την ενεργό και οργανωμένη συμμετοχή (συμβουλευτικά όργανα, σφυγμομετρήσεις σε διάφορα θέματα κτλ) των πολιτών στην διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν την λειτουργία της (1.84)
- τον προσδιορισμό του ρόλου των πολιτών/πελατών ως συν-παραγωγοί και συν-αξιολογητές των παρεχόμενων υπηρεσιών (1.86).

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

- Η εξασφάλιση διαφανούς διοικητικής δραστηριότητας της Δημόσιας Οργάνωσης (π.χ. με τη δημοσίευση ετήσιων αναφορών για τη λειτουργία της, με ανακοινώσεις στο διαδίκτυο κτλ) (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).
- Η ύπαρξη οργανωμένης πολιτικής ενημέρωσης- πληροφόρησης των πολιτών (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).
- Ο βαθμός που η Δημόσια Οργάνωση είναι ανοικτή σε προτάσεις ή παράπονα των πολιτών και δημιουργεί τους κατάλληλους μηχανισμούς (ερωτηματολόγια, έρευνες κοινού, συμβουλευτικά όργανα με συμμετοχή πολιτών κτλ) για τη διαχείριση τους (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).

Επιπλέον, η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία και στα κάτωθι:

- στη δράση της Δημόσιας Οργάνωσης να ενθαρρύνει την ενεργό και οργανωμένη συμμετοχή (συμβουλευτικά όργανα, σφυγμομετρήσεις σε διάφορα θέματα κτλ) των πολιτών στην διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν την λειτουργία της.
- στον προσδιορισμό του ρόλου των πολιτών/πελατών ως συν-παραγωγοί και συν-αξιολογητές των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Συστηματική σφυγομέτρηση της κοινής γνώμης (ανάλυση & αξιοποίηση της πληροφορίας) για την εξασφάλιση της διαφάνειας στη λειτουργία του τμήματος επειγόντων περαστικών.

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.3

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου 4.3, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε **στην εκτέλεση (2.71), ποσοστό που ανήλθε σε 44.4%, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη φάση προγραμματισμού και εφαρμογής για τη διαχείριση των οικονομικών.**

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (2.06)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 4.3 φάνηκε πως υπήρχε **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας στη διαχείριση των οικονομικών.**

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
4.3	2.71 (44.4)	2 Εκτέλεση	2.06	2 σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.65

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.65)** στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων .

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 4.3,

- **στη φάση ανάδρασης - (4)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής, επιθεώρησης της εφαρμογής δράσεων και τροποποίηση της λειτουργίας με βάση τα αποτελέσματα της επιθεώρησης) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η σύνδεση μεταξύ της χρήσης των οικονομικών πόρων και των στρατηγικών στόχων της Δημόσιας Οργάνωσης (4.06)
 - η εξασφάλιση διαφανούς οικονομικής διαχείρισης, στο πλαίσιο της λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης (4.81)
- **στη φάση ελέγχου - (3)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρησης της εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η εισαγωγή καινοτόμων συστημάτων οικονομικού προγραμματισμού (πολλαπλοί ετήσιοι προϋπολογισμοί, πρόγραμμα για τους προϋπολογισμούς έργων, οικονομική διαχείριση σε επίπεδο έργου, προϋπολογισμός ανά μονάδα και όχι Κ.Α.Ε.,κτλ) (3.02)
 - ο συστηματικός έλεγχος του κόστους παροχής των υπηρεσιών-προϊόντων προς το κοινό (3.13)
- **στη φάση εκτέλεσης (2)**, (ύπαρξη προγραμματισμού και εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η εξασφάλιση της αποδοτικής διαχείρισης των οικονομικών πόρων της Δημόσιας Οργάνωσης (2.95)
 - η ανάλυση των αποφάσεων που ενέχουν κόστος, στη λογική κόστους-οφέλους (2.95)
- **στη φάση προγραμματισμού (1)**, (ύπαρξη προγραμματισμού για την πραγματοποίηση δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκε:
 - ο βαθμός που η οικονομική διαχείριση είναι αποκεντρωμένη στις καθ' ύλην οργανικές μονάδες της Δημόσιας Οργάνωσης με παράλληλο κεντρικά επιτηρούμενο έλεγχο των δαπανών (1.95)
- **στη φάση (0) έλλειψης δραστηριότητας** αξιολογήθηκαν:
 - η πραγματοποίηση αναλύσεων των πιθανών κινδύνων και ευκαιριών των οικονομικών αποφάσεων (0.64)
 - η ενσωμάτωση στον προϋπολογισμό δεδομένων απόδοσης όπως πληροφορίες για τους στόχους παραγωγής και αποτελέσματος (0.90).

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 4.3, φάνηκε πως υπήρχε:

- **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για**
 - τη σύνδεση μεταξύ της χρήσης των οικονομικών πόρων και των στρατηγικών στόχων της Δημόσιας Οργάνωσης (2.28)
 - την εξασφάλιση διαφανούς οικονομικής διαχείρισης, στο πλαίσιο της λειτουργίας της Δημόσιας

Οργάνωσης (2.09)

- το βαθμό που η οικονομική διαχείριση είναι αποκεντρωμένη στις καθ' ύλην οργανικές μονάδες της Δημόσιας Οργάνωσης με παράλληλο κεντρικά επιτηρούμενο έλεγχο των δαπανών (2.05)
- την ανάλυση των αποφάσεων που ενέχουν κόστος, στη λογική κόστους-οφέλους (2.21)
- την πραγματοποίηση αναλύσεων των πιθανών κινδύνων και ευκαιριών των οικονομικών αποφάσεων (2.00)
- την ενσωμάτωση στον προϋπολογισμό δεδομένων απόδοσης όπως πληροφορίες για τους στόχους παραγωγής και αποτελέσματος (2.02)
- **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για**
 - την εξασφάλιση της αποδοτικής διαχείρισης των οικονομικών πόρων της Δημόσιας Οργάνωσης (1.98)
 - την εισαγωγή καινοτόμων συστημάτων οικονομικού προγραμματισμού (πολλαπλοί ετήσιοι προϋπολογισμοί, πρόγραμμα για τους προϋπολογισμούς έργων, οικονομική διαχείριση σε επίπεδο έργου, προϋπολογισμός ανά μονάδα και όχι Κ.Α.Ε., κτλ) (1.89)
 - το συστηματικό έλεγχο του κόστους παροχής των υπηρεσιών-προϊόντων προς το κοινό (1.98).

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

- Η σύνδεση μεταξύ της χρήσης των οικονομικών πόρων και των στρατηγικών στόχων της Δημόσιας Οργάνωσης (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).
- Η εξασφάλιση διαφανούς οικονομικής διαχείρισης, στο πλαίσιο της λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).

Επιπλέον, η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία και στα κάτωθι:

- στην εισαγωγή καινοτόμων συστημάτων οικονομικού προγραμματισμού (πολλαπλοί ετήσιοι προϋπολογισμοί, πρόγραμμα για τους προϋπολογισμούς έργων, οικονομική διαχείριση σε επίπεδο έργου, προϋπολογισμός ανά μονάδα και όχι Κ.Α.Ε., κτλ.).
- στο συστηματικό έλεγχο του κόστους παροχής των υπηρεσιών-προϊόντων προς το κοινό.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Ο βαθμός που η οικονομική διαχείριση είναι αποκεντρωμένη στις καθ' ύλην οργανικές μονάδες της Δημόσιας Οργάνωσης με παράλληλο κεντρικά επιτηρούμενο έλεγχο των δαπανών.
- Η πραγματοποίηση αναλύσεων των πιθανών κινδύνων και ευκαιριών των οικονομικών αποφάσεων.
- Η ενσωμάτωση στον προϋπολογισμό δεδομένων απόδοσης όπως πληροφορίες για τους στόχους παραγωγής και αποτελέσματος.
- Η διαφορά των αποτελεσμάτων που παρατηρείται μεταξύ των μελών της ομάδας και των εργαζομένων, υποδεικνύει την ανάγκη για τη βελτίωση της επικοινωνιακής πολιτικής και για την αποτελεσματικότερη γνωστοποίηση του επιχειρησιακού προγραμματισμού και της εφαρμογής νέων δράσεων προς τους εργαζόμενους και τους εμπλεκόμενους φορείς.
- Η ανάπτυξη αποτελεσματικών μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου λειτουργίας και αποδοτικότητας σε σχέση με κόστος-όφελος για την ορθή λήψη διοικητικών και ιατρικών αποφάσεων. Προτείνεται η ανάπτυξη υποεφαρμογών, με δυνατότητα συλλογής και ανατροφοδότησης των εσωτερικών διοικητικών, ιατρικών, νοσηλευτικών ροών απόδοσης βάσει της ανάλυσης κόστους-οφέλους λειτουργίας του ΤΕΠ.

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.4

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου 4.4, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στον **έλεγχο (3.76)**, ποσοστό που ανήλθε σε **65.3%**, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη **φάση προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρησης για τη διαχείριση της πληροφορίας και της γνώσης**.

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (2.13)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 4.4 φάνηκε πως υπήρχε **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας στη διαχείριση της πληροφορίας και της γνώσης**.

ΒΑΘΜΟΣ – ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ					
Υποκριτήριο 4.4.	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
	3.76 (65.3)	3 Έλεγχος	2.13	2 σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Ναι 1.63

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **υπήρχε σημαντική διαφορά (1.63)**, στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων με την ομάδα των μελών να αξιολογεί με υψηλότερη βαθμολόγηση βασιζόμενη στο υλικό τεκμηρίωσης.

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 4.4,

- **στη φάση ανάδρασης - (4)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής, επιθεώρησης της εφαρμογής δράσεων και τροποποίηση της λειτουργίας με βάση τα αποτελέσματα της επιθεώρησης) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκε:
 - η συστηματική παρακολούθηση των εξελίξεων (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 (4.49)
- **στη φάση ελέγχου - (3)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρησης της εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η εξασφάλιση της αποτελεσματικής χρήσης της πληροφορίας - ενημέρωσης που έχει η Δημόσια Οργάνωση από το εξωτερικό της περιβάλλον (3.81)
 - η τακτική παρακολούθηση και αξιολόγηση της διαθεσιμότητας της πληροφορίας και της γνώσης και εναρμόνιση με το στρατηγικό προγραμματισμό της δημόσιας οργάνωσης καθώς και με τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών (3.56)
 - η αποτελεσματική λειτουργία εσωτερικών διαύλων 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 (3.17)
 - η διασφάλιση της εγκυρότητας των διοικητικών πληροφοριών που παρέχει η Δημόσια Οργάνωση, και η παρουσίασή της με φιλικό προς τον χρήστη τους τρόπο (3.91)
 - η διασφάλιση πως οι γνώσεις των υπαλλήλων παραμένουν στη Δημόσια Οργάνωση ακόμη κι αν αποχωρήσουν από αυτή (3.63)

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 4.4, φάνηκε πως υπήρχε:

- **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για:**
 - τη συστηματική παρακολούθηση των εξελίξεων (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 (2.36)
 - την εξασφάλιση της αποτελεσματικής χρήσης της πληροφορίας - ενημέρωσης που έχει η Δημόσια Οργάνωση από το εξωτερικό της περιβάλλον (2.14)
 - την τακτική παρακολούθηση και αξιολόγηση της διαθεσιμότητας της πληροφορίας και της γνώσης και εναρμόνιση με το στρατηγικό προγραμματισμό της δημόσιας οργάνωσης καθώς και με τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών (2.16)
 - την αποτελεσματική λειτουργία εσωτερικών διαύλων 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 (2.08)
 - τη διασφάλιση της εγκυρότητας των διοικητικών πληροφοριών που παρέχει η Δημόσια Οργάνωση, και η παρουσίασή της με φιλικό προς τον χρήστη τους τρόπο (2.28)
- **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για:**
 - τη διασφάλιση πως οι γνώσεις των υπαλλήλων παραμένουν στη Δημόσια Οργάνωση ακόμη κι αν αποχωρήσουν από αυτή (1.79).

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

- Η συστηματική παρακολούθηση των εξελίξεων (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 (σύμφωνα με τη βαθμολογία και των δύο μερών).
- Η εξασφάλιση της αποτελεσματικής χρήσης της πληροφορίας-ενημέρωσης που έχει η Δημόσια Οργάνωση από το εξωτερικό της περιβάλλον (σύμφωνα με τη βαθμολογία και των δύο μερών).
- Η τακτική παρακολούθηση και αξιολόγηση της διαθεσιμότητας της πληροφορίας και της γνώσης και εναρμόνιση με το στρατηγικό προγραμματισμό της δημόσιας οργάνωσης καθώς και με τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών (σύμφωνα με τη βαθμολογία και των δύο μερών).

Η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία και στα κάτωθι:

- τη διασφάλιση της εγκυρότητας των διοικητικών πληροφοριών που παρέχει η Δημόσια Οργάνωση και την παρουσίασή της με φιλικό προς τον χρήστη τους τρόπο
- τη διασφάλιση πως οι γνώσεις των υπαλλήλων παραμένουν στη Δημόσια Οργάνωση ακόμη κι αν αποχωρήσουν από αυτή
- την αποτελεσματική λειτουργία εσωτερικών διαύλων 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.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.5

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου 4.5, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στην **εκτέλεση (2.65)**, ποσοστό που ανήλθε σε **43.1%**, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη **φάση προγραμματισμού και εφαρμογής για τη διαχείριση της τεχνολογίας**.

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (2.04)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 4.5 φάνηκε πως υπήρχε **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας στη διαχείριση της τεχνολογίας**.

Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
4.5	2.65 (43.1)	2 Εκτέλεση	2.04	2 σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.61

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.61)** στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 4.5

- **στη φάση ανάδρασης - (4)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής, επιθεώρησης της εφαρμογής δράσεων και τροποποίηση της λειτουργίας με βάση τα αποτελέσματα της επιθεώρησης) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκε:
 - ο βαθμός που η χρήση των ΤΠΕ συμβάλλουν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες/πελάτες (4.45)
- **στη φάση ελέγχου - (3)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρησης της εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών στην καθημερινή λειτουργία (π.χ. πρόσβαση σε βάσεις Δεδομένων, εξ αποστάσεως εκπαίδευση κτλ) (3.02)
- **στη φάση εκτέλεσης (2)**, (ύπαρξη προγραμματισμού και εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η επικοινωνία της δημόσιας οργάνωσης με τους εμπλεκόμενους φορείς στη λειτουργία της με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών; (π.χ. διαδίκτυο, ασύρματα δίκτυα, εσωτερικό δίκτυο κτλ) (2.38)
 - η αντιμετώπιση του κοινωνικό-οικονομικού και περιβαλλοντικού αντίκτυπου των ΤΠΕ (π.χ. διαχείριση αποβλήτων ηλεκτρονικού εξοπλισμού, μειωμένη προσβασιμότητα χρηστών χωρίς εξοικείωση με την τεχνολογία) (2.81)
- **στη φάση προγραμματισμού (1)** (ύπαρξη προγραμματισμού για την πραγματοποίηση δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η εφαρμογή μιας ολοκληρωμένης πολιτικής εισαγωγής των νέων και καινοτόμων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, σε όλες τις διαστάσεις της λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης (1.49)
 - η παρακολούθηση και αξιολόγηση του κόστους των αποτελεσμάτων που επιτυγχάνονται με τη χρησιμοποιούμενη τεχνολογία (1.74).

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 4.5, φάνηκε πως υπήρχε:

- **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για**
 - τη χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών στην καθημερινή λειτουργία (π.χ. πρόσβαση σε Βάσεις Δεδομένων, εξ αποστάσεως εκπαίδευση κτλ) (2.00)
 - την επικοινωνία της δημόσιας οργάνωσης με τους εμπλεκόμενους φορείς στη λειτουργία της με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών (π.χ. διαδίκτυο, ασύρματα δίκτυα, εσωτερικό δίκτυο κτλ) (2.14)
 - τη χρήση των ΤΠΕ, που συμβάλλουν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες/πελάτες (2.30)
- **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για**

- την εφαρμογή μιας ολοκληρωμένης πολιτικής εισαγωγής των νέων και καινοτόμων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, σε όλες τις διαστάσεις της λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης (1.92)
- την παρακολούθηση και αξιολόγηση του κόστους των αποτελεσμάτων που επιτυγχάνονται με τη χρησιμοποιούμενη τεχνολογία (1.96)
- την αντιμετώπιση του κοινωνικό-οικονομικού και περιβαλλοντικού αντίκτυπου των ΤΠΕ (π.χ. διαχείριση αποβλήτων ηλεκτρονικού εξοπλισμού, μειωμένη προσβασιμότητα χρηστών χωρίς εξοικείωση με την τεχνολογία) (1.90).

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

- Η χρήση των ΤΠΕ συμβάλλουν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες/πελάτες (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).
- Η χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών στην καθημερινή λειτουργία (π.χ. πρόσβαση σε βάσεις Δεδομένων, εξ αποστάσεως εκπαίδευση κτλ), (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Η εφαρμογή μιας ολοκληρωμένης πολιτικής εισαγωγής των νέων και καινοτόμων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, σε όλες τις διαστάσεις της λειτουργίας της Δημόσιας Οργάνωσης (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).
- Η παρακολούθηση και αξιολόγηση του κόστους των αποτελεσμάτων που επιτυγχάνονται με τη χρησιμοποιούμενη τεχνολογία (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).
- Η διαφορά των αποτελεσμάτων που παρατηρείται μεταξύ των μελών της ομάδας και των εργαζομένων, υποδεικνύει την ανάγκη για τη βελτίωση της επικοινωνιακής πολιτικής και για την αποτελεσματικότερη γνωστοποίηση του επιχειρησιακού προγραμματισμού και της εφαρμογής νέων δράσεων προς τους εργαζόμενους και τους εμπλεκόμενους φορείς.

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 4.6

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου **4.6**, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε **στον έλεγχο (3.77)**, ποσοστό που ανήλθε σε **65.8%**, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη **φάση προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρησης της εφαρμογής για τη διαχείριση των εγκαταστάσεών της**.

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (2.03)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 4.6 φάνηκε πως υπήρχε **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας στη διαχείριση των εγκαταστάσεών της**.

Υπο-Κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
4.6	3.77 (65.8)	3 Έλεγχος	2.03	2 σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Ναι 1.74

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως υπήρχε **σημαντική διαφορά (1.74)** μεταξύ των μελών και των εργαζομένων με την ομάδα των μελών να αξιολογεί με υψηλότερη βαθμολόγηση βασιζόμενη στο υλικό τεκμηρίωσης.

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου **4.6**

- **στη φάση ανάδρασης - (4)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής, επιθεώρησης της εφαρμογής δράσεων και τροποποίηση της λειτουργίας με βάση τα αποτελέσματα της επιθεώρησης) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η τοποθεσία που βρίσκεται το κτίριο στο οποίο στεγάζεται η Δημόσια Οργάνωση, που διευκολύνει την πρόσβαση των υπαλλήλων της αλλά και όσων έρχονται σε επαφή με αυτή (4.56)
 - η εξασφάλιση ενός περιβάλλοντος εργασίας που είναι ασφαλές, αποδοτικό και βοηθά στην καλύτερη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης αξιοποιώντας ανάλογα τους διατιθέμενους χώρους και τον υπάρχοντα εξοπλισμό (4.24)
- **στη φάση ελέγχου - (3)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρησης της εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - οι υποδομές του φορέα που εξασφαλίζουν κλίμα ανοικτής επικοινωνίας και διαλόγου καθώς και ενθάρρυνσης της ομαδικής εργασίας (3.16)
 - η χρήση και η συντήρηση των εγκαταστάσεων, του τεχνικού εξοπλισμού, των μεταφορικών μέσων και των ενεργειακών πόρων της Δημόσιας Οργάνωσης είναι αποδοτική, αποτελεσματική και συντελεί στην υλοποίηση των στόχων της και στην ικανοποίηση των υπαλλήλων της (3.24)
 - η ικανοποιητική κτιριακή υποδομή όσον αφορά την κάλυψη των αναγκών πρόσβασης των υπαλλήλων και των εξυπηρετούμενων από τη Δημόσια Οργάνωση; (προβλέψεις ΑΜΕΑ, χώροι στάθμευσης, εσωτερικοί χώροι για ειδικές δραστηριότητες όπως καπνιστήριο, άθληση, κτλ) (3.52)
 - η ολοκληρωμένη πολιτική της Δημόσιας Οργάνωσης για τη διαχείριση των υποδομών της, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης αποβλήτων (3.88)

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 4.6, φάνηκε πως υπήρχε:

- **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για**
 - την 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 (2.43)
 - την ολοκληρωμένη πολιτική της Δημόσιας Οργάνωσης για τη διαχείριση των υποδομών της, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης αποβλήτων (2.16)
- **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για**
 - την εξασφάλιση ενός περιβάλλοντος εργασίας που είναι ασφαλές, αποδοτικό και βοηθά στην καλύτερη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης αξιοποιώντας ανάλογα τους διατιθέμενους χώρους και τον υπάρχοντα εξοπλισμό (1.98)
 - τις υποδομές του φορέα που εξασφαλίζουν κλίμα ανοικτής επικοινωνίας και διαλόγου καθώς και ενθάρρυνσης της ομαδικής εργασίας (1.88)
 - τη χρήση και τη συντήρηση των εγκαταστάσεων, του τεχνικού εξοπλισμού, των μεταφορικών μέσων και των ενεργειακών πόρων της Δημόσιας Οργάνωσης είναι αποδοτική, αποτελεσματική και συντελεί στην υλοποίηση των στόχων της και στην ικανοποίηση των υπαλλήλων της (1.91)

- την ικανοποιητική κτιριακή υποδομή όσον αφορά την κάλυψη των αναγκών πρόσβασης των υπαλλήλων και των εξυπηρετούμενων από τη Δημόσια Οργάνωση; (προβλέψεις ΑΜΕΑ, χώροι στάθμευσης, εσωτερικοί χώροι για ειδικές δραστηριότητες όπως καπνιστήριο, άθληση, κτλ) (1.81)

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

- Η τοποθεσία που βρίσκεται το κτίριο στο οποίο στεγάζεται η Δημόσια Οργάνωση, που διευκολύνει την πρόσβαση των υπαλλήλων της, αλλά και όσων έρχονται σε επαφή με αυτή (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών)
- Η ολοκληρωμένη πολιτική της Δημόσιας Οργάνωσης για τη διαχείριση των υποδομών της, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης αποβλήτων (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).

Η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία και στα κάτωθι:

- την εξασφάλιση ενός περιβάλλοντος εργασίας που είναι ασφαλές, αποδοτικό και βοηθά στην καλύτερη λειτουργία της Δημόσιας Οργάνωσης αξιοποιώντας ανάλογα τους διατιθέμενους χώρους και τον υπάρχοντα εξοπλισμό
- τις υποδομές του φορέα που εξασφαλίζουν κλίμα ανοικτής επικοινωνίας και διαλόγου καθώς και ενθάρρυνσης της ομαδικής εργασίας
- τη χρήση και τη συντήρηση των εγκαταστάσεων, του τεχνικού εξοπλισμού, των μεταφορικών μέσων και των ενεργειακών πόρων της Δημόσιας Οργάνωσης είναι αποδοτική, αποτελεσματική και συντελεί στην υλοποίηση των στόχων της και στην ικανοποίηση των υπαλλήλων της
- την ικανοποιητική κτιριακή υποδομή όσον αφορά την κάλυψη των αναγκών πρόσβασης των υπαλλήλων και των εξυπηρετούμενων από τη Δημόσια Οργάνωση (προβλέψεις ΑΜΕΑ, χώροι στάθμευσης, εσωτερικοί χώροι για ειδικές δραστηριότητες όπως καπνιστήριο, άθληση, κτλ).

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Η διαφορά των αποτελεσμάτων που παρατηρείται μεταξύ των μελών της ομάδας και των εργαζομένων, υποδεικνύει την ανάγκη για τη βελτίωση της επικοινωνιακής πολιτικής και για την αποτελεσματικότερη γνωστοποίηση του επιχειρησιακού προγραμματισμού και της εφαρμογής νέων δράσεων προς τους εργαζόμενους και τους εμπλεκόμενους φορείς.

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 5

Κριτήριο 5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ. Τι κάνει η οργάνωση:

- για τον προσδιορισμό, το σχεδιασμό, τη διαχείριση και την εισαγωγή καινοτομιών στις διαδικασίες σε συνεχή βάση, εμπλέκοντας τα ενδιαφερόμενα μέλη
- για την ανάπτυξη και παροχή υπηρεσιών και προϊόντων προσανατολισμένων προς τον πολίτη/πελάτη
- για το συντονισμό των διαδικασιών στο σύνολο της οργάνωσης και με άλλες σχετικές οργανώσεις

Το συνολικό αποτέλεσμα του κριτηρίου 5, σύμφωνα με την ομάδα εργασίας, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στην εκτέλεση (2.05), ποσοστό που ανήλθε σε 31.6%, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη φάση προγραμματισμού και εφαρμογής των δράσεων για τις προαναφερθείσες δράσεις.

Σύμφωνα με τη βαθμολόγηση των εργαζομένων (1.73), φάνηκε πως υπήρχε ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας στις προαναφερθείσες δράσεις.

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Κριτήριο 5	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
	2.05 (31.6)	2 Εκτέλεση	1.73	1 Ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.32

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.32) στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων.

Β. ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΛΙΚΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

- ΓΝΑ ΚΑΤ- ΤΜΗΜΑ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ έγγραφο του Δ/ντή των Τ.Ε.Π. προς Διοίκηση νοσοκομείου, με θέμα: Λειτουργία Τμήματος Επειγόντων Περιστατικών 16/02/2017.
- 1^η ΥΠΕ έγγραφο αρ.πρωτ. 32860/10/8/2017, θέμα: καινοτομία στο δημόσιο τομέα προς τις Διοικήσεις των νοσοκομείων .
- ΕΕ Πρόγραμμα έρευνας και καινοτομίας “Horizon 2020-H2020” σε <http://innovation.ekt.gr/el/horizon2020> και <http://yourdatastories.eu>.
- Υπουργική Απόφαση Α3δ/Γ.Π.οικ.10976 (Φ.Ε.Κ. 662/2.3.2017, τ. Β') Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/ριών Υπηρεσιών Υγείας.
- Site ΓΝΑ ΚΑΤ: <http://www.kat-hosp.gr/pliories-gia-ton-astheni/grafeio-prostasias-dikaiomatwn-liptwn-ipiresiwn-ygeias/>.

Γ. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ

- Μηνιαία τακτική συνάντηση όλων των βαθμίδων των εργαζομένων στο Τ.Ε.Π., με σκοπό την ενημέρωση και γνωστοποίηση των θεμάτων που αφορούν στον προσδιορισμό, στο σχεδιασμό, στη διαχείριση και στην εισαγωγή καινοτομιών στις διαδικασίες σε συνεχή βάση, εμπλέκοντας τα ενδιαφερόμενα μέλη, στην ανάπτυξη και παροχή υπηρεσιών και προϊόντων προσανατολισμένων προς τον πολίτη/πελάτη και στο συντονισμό των διαδικασιών στο σύνολο της οργάνωσης και με άλλες σχετικές οργανώσεις (υπό - κριτήρια 5.1, 5.2, 5.3).
- Ανάπτυξη πρωτοκόλλων λειτουργίας (διοικητικών-ιατρικών-νοσηλευτικών πράξεων) για την απλοποίηση των διαδικασιών, τη μείωση της γραφειοκρατίας και την ταχύτερη εξυπηρέτηση των ασθενών (5.1).
- Εισαγωγή καινοτόμων διαδικασιών:
 - ✓ πρόταση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για την συμμετοχή του νοσοκομείου στο πρόγραμμα ΕΕ έρευνας και καινοτομίας “Horizon 2020-2020”, για τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών λειτουργίας του ΤΕΠ με τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας ή την αξιοποίηση καινοτομιών άλλων φορέων σε εθνικό ή διεθνές επίπεδο (5.1).
- Ανάπτυξη δεικτών μέτρησης για την παρακολούθηση, αξιολόγηση και βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διοικητικών διαδικασιών στο Τ.Ε.Π. (5.1).
- Περιοδική εφαρμογή ερευνών ικανοποίησης των ασθενών, με διανομή ερωτηματολογίων, για την αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης και του επιπέδου ικανοποίησης (5.2).
- Ενίσχυση του ρόλου του Τμήματος Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης (5.2).
- Συντονισμός και σύνδεση των διαδικασιών με άλλα νοσοκομεία, δημόσια ή ιδιωτικά καθώς και με ΜΚΟ (5.3).

ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΗΣ	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 5 ^{ου} (ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ)
ΔΡΑΣΗ 5	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ, ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ
ΧΟΡΗΓΟΣ	1η ΥΠΕ, ΓΝΑ ΚΑΤ, ΕΣΠΑ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ	Ε.ΛΑΠΠΑ
ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ	ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ, ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΟΜΑΔΑ ΚΠΑ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	2132016083
ΣΚΟΠΟΣ	Η ανάπτυξη μιας οργανωσιακής λειτουργίας του Τ.Ε.Π., αποτελούμενη από ένα οργανωμένο σύνολο αλληλένδετων κομβικών και υποστηρικτικών διαδικασιών, με την αξιοποίηση της καινοτομίας.
ΜΕΤΟΧΟΙ	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ, ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ, 1η ΥΠΕ, ΕΚΑΒ, ΚΕΕΛΠΝΟ, ΕΚΕΠΥ, ΚΕΣΥ
ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ	Η πρόταση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για την συμμετοχή του νοσοκομείου στο πρόγραμμα ΕΕ έρευνας και καινοτομίας “Horizon 2020-H2020”, για τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών λειτουργίας του ΤΕΠ με τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας ή την αξιοποίηση καινοτομιών άλλων φορέων σε εθνικό ή διεθνές επίπεδο.
ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	✓ η διαχείριση και η διακίνηση των κλινικών πληροφοριών που πηγάζουν από το τμήμα επειγόντων, όπως συμπτώματα, κατηγορία βαρύτητας, επίπεδο συνείδησης, αιμορραγία, ICD. ✓ η ενσωμάτωση διεθνών πρακτικών τεχνικής ανάλυσης κειμένων που τα συστήματα BI βρίσκουν ευρεία εφαρμογή στην κλινική αξιολόγηση, αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα λειτουργίας ✓ η τήρηση Ηλεκτρονικού φακέλου ασθενούς (ΗΦΑ), ηλεκτρονικής κάρτας, μέσω εφαρμογών Web services. ✓ 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 στο ν.4461/2017 ΦΕΚ 38/Α’/2017-Ατομικός Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας (ΑΗΦΥ).
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ	
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ	Έλλειψη χρηματοδότησης
ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ	Όχι
ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	
ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ	
ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ	

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 5.1

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου 5.1, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στον **προγραμματισμό (1.72)**, ποσοστό που ανήλθε σε **24.6%**, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη **φάση προγραμματισμού στον προσδιορισμό, στο σχεδιασμό, στη διαχείριση και εισαγωγή καινοτομιών στις διαδικασίες σε συνεχή βάση, εμπλέκοντας τα ενδιαφερόμενα μέλη.**

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (1.81)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 5.1 φάνηκε πως υπήρχε **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας στον προσδιορισμό, στο σχεδιασμό, στη διαχείριση και εισαγωγή καινοτομιών στις διαδικασίες σε συνεχή βάση, εμπλέκοντας τα ενδιαφερόμενα μέλη.**

ΒΑΘΜΟΣ – ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχισις ή Ομάδας	Φάση Κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχισις εργαζομένων	Αξιολόγηση Βαθμολογίας Εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
5.1	1.72 (24.6)	1 Προγραμματισμός	1.81	1 Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.90

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.90)** στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων.

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 5.1

- **στη φάση εκτέλεσης (2)**, (ύπαρξη προγραμματισμού και εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η ανάθεση της διαχείρισης συγκεκριμένων διαδικασιών - λειτουργιών σε καθορισμένους υπαλλήλους και κατά πόσο αυτοί συμμετέχουν στη διαδικασία σχεδιασμού τους (2.14)
 - η πραγματοποίηση αλλαγών στο κανονιστικό μέρος των διαδικασιών – λειτουργιών της δημόσιας οργάνωσης ώστε να επιτυγχάνεται η απλούστευση των διαδικασιών σε τακτική βάση (2.36)
 - ο βαθμός που λαμβάνονται υπ' όψιν οι αλλαγές του εξωτερικού περιβάλλοντος της Δημόσιας Οργάνωσης, και των στόχων της κατά την αξιολόγηση-αναθεώρηση των βασικών διοικητικών διαδικασιών – λειτουργιών (2.38)
- **στη φάση προγραμματισμού (1)**, (ύπαρξη προγραμματισμού για την πραγματοποίηση δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκε:
 - ο βαθμός που ο προσδιορισμός, η περιγραφή, ανάλυση και αξιολόγηση των βασικών διοικητικών διαδικασιών - λειτουργιών της Δημόσιας Οργάνωσης είναι συνεχής και επαρκής (1.84)
 - ο βαθμός που η κατανομή των πόρων (άνθρωποι, εξοπλισμός, χρηματοδότηση κτλ) στις διαδικασίες - λειτουργίες, γίνεται ανάλογα με την συμβολή τους στην επίτευξη των στρατηγικών στόχων (1.92)
 - η ύπαρξη δεικτών μέτρησης για την παρακολούθηση, αξιολόγηση, και βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διοικητικών διαδικασιών της Δημόσιας Οργάνωσης (1.88)
 - η αξιολόγηση των επιρροών των εφαρμογών του διαδικτύου και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις διαδικασίες της δημόσιας οργάνωσης (1.25)
 - η ανάλυση και η αντιμετώπιση των παραγόντων που αποτελούν εμπόδιο στην ανάπτυξη καινοτομιών (1.54)
- **στη φάση (0) έλλειψης δραστηριότητας αξιολογήθηκαν:**
 - η αξιολόγηση και η αναθεώρηση των διαδικασιών βάσει της αποδοτικότητάς τους (0.94)
 - η αξιοποίηση των καινοτομιών άλλων φορέων σε εθνικό και διεθνές επίπεδο για τη βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών-λειτουργιών της δημόσιας οργάνωσης (0.95)

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 5.1, φάνηκε πως

υπήρχε:

- **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για**
 - την ανάθεση της διαχείρισης συγκεκριμένων διαδικασιών - λειτουργιών σε καθορισμένους υπαλλήλους και κατά πόσο αυτοί συμμετέχουν στη διαδικασία σχεδιασμού (2.02)
- **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για**
 - το βαθμό που ο προσδιορισμός, η περιγραφή, ανάλυση και αξιολόγηση των βασικών διοικητικών διαδικασιών - λειτουργιών της Δημόσιας Οργάνωσης είναι συνεχής και επαρκής (1.89)
 - το βαθμό που η κατανομή των πόρων (άνθρωποι, εξοπλισμός, χρηματοδότηση κτλ) στις διαδικασίες - λειτουργίες, γίνεται ανάλογα με την συμβολή τους στην επίτευξη των στρατηγικών στόχων (1.84)
 - την πραγματοποίηση αλλαγών στο κανονιστικό μέρος των διαδικασιών - λειτουργιών της δημόσιας οργάνωσης ώστε να επιτυγχάνεται η απλούστευση των διαδικασιών σε τακτική βάση (1.71)
 - την ύπαρξη δεικτών μέτρησης για την παρακολούθηση, αξιολόγηση και βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διοικητικών διαδικασιών της Δημόσιας Οργάνωσης (1.68)
 - την αξιολόγηση των επιρροών των εφαρμογών του διαδικτύου και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις διαδικασίες της δημόσιας οργάνωσης (1.82)
 - το βαθμό που λαμβάνονται υπ' όψιν οι αλλαγές του εξωτερικού περιβάλλοντος της Δημόσιας Οργάνωσης, και των στόχων της κατά την αξιολόγηση-αναθεώρηση των βασικών διοικητικών διαδικασιών - λειτουργιών (1.80)
 - την αξιολόγηση και η αναθεώρηση των διαδικασιών βάσει της αποδοτικότητάς τους (1.77)
 - την αξιοποίηση των καινοτομιών άλλων φορέων σε εθνικό και διεθνές επίπεδο για τη βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών-λειτουργιών της δημόσιας οργάνωσης (1.78)
 - την ανάλυση και την αντιμετώπιση των παραγόντων που αποτελούν εμπόδιο στην ανάπτυξη καινοτομιών (1.75).

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Ο βαθμός που ο προσδιορισμός, η περιγραφή, η ανάλυση και η αξιολόγηση των βασικών διοικητικών διαδικασιών - λειτουργιών της Δημόσιας Οργάνωσης είναι συνεχής και επαρκής.
- Ο βαθμός που η κατανομή των πόρων (άνθρωποι, εξοπλισμός, χρηματοδότηση κτλ) στις διαδικασίες - λειτουργίες, γίνεται ανάλογα με την συμβολή τους στην επίτευξη των στρατηγικών στόχων.
- Η ύπαρξη δεικτών μέτρησης για την παρακολούθηση, αξιολόγηση, και βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διοικητικών διαδικασιών της Δημόσιας Οργάνωσης.
- Η αξιολόγηση των επιρροών των εφαρμογών του διαδικτύου και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις διαδικασίες της δημόσιας οργάνωσης.
- Η αξιολόγηση και η αναθεώρηση των διαδικασιών βάσει της αποδοτικότητάς τους.
- Η αξιοποίηση των καινοτομιών άλλων φορέων σε εθνικό και διεθνές επίπεδο για τη βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών-λειτουργιών της δημόσιας οργάνωσης.
- Η ανάλυση και η αντιμετώπιση των παραγόντων που αποτελούν εμπόδιο στην ανάπτυξη καινοτομιών.

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 5.2

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου 5.2, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στην **εκτέλεση (2.04)**, ποσοστό που ανήλθε σε **31.4%**, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη **φάση προγραμματισμού και εφαρμογής** στην ανάπτυξη και παροχή υπηρεσιών και προϊόντων προσανατολισμένων προς τον πολίτη/πελάτη.

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (1.66)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 5.2 φάνηκε πως υπήρχε **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας** στον τρόπο με τον οποίο η ηγεσία αναπτύσσει και παρέχει υπηρεσίες και προϊόντα προσανατολισμένα προς τον πολίτη/πελάτη.

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
5.2	2.04 (31.4)	2 Εκτέλεση	1.66	1 Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.38

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.38)** στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων .

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό – κριτηρίου 5.2,

- **στη φάση ελέγχου - (3)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρησης της εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η διάθεση της κατάλληλης και αξιόπιστης πληροφόρησης με στόχο την εξυπηρέτηση και υποβοήθηση των πολιτών (3.36)
 - η εύκολη πρόσβαση των παρεχομένων υπηρεσιών προς στο κοινό (π.χ. διάθεση μέσω του διαδικτύου, διευρυμένο ωράριο κτλ) (3.35)
- **στη φάση προγραμματισμού - (1)**, (ύπαρξη προγραμματισμού για την πραγματοποίηση δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η συμμετοχή των πολιτών στο σχεδιασμό και τη βελτίωση της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών (1.12)
 - η συμμετοχή των μετόχων στη διαμόρφωση των προτύπων ποιότητας ώστε να ανταποκρίνονται στις προσδοκίες τους (1.81)
 - η συμμετοχή των πολιτών στην ανάπτυξη και στο σχεδιασμό των διαύλων και μεθόδων επικοινωνίας τους με τη Δημόσια Οργάνωση (1.31)
 - η αποτελεσματική ύπαρξη και λειτουργία ενός συστήματος διαχείρισης παραπόνων πολιτών για τυχόν δυσλειτουργίες της Δημόσιας Οργάνωσης (1.31)

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 5.2, φάνηκε πως υπήρχε:

- **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας**
 - για τη συμμετοχή των πολιτών στο σχεδιασμό και τη βελτίωση της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών (1.42)
 - για τη συμμετοχή των μετόχων στη διαμόρφωση των προτύπων ποιότητας ώστε να ανταποκρίνονται στις προσδοκίες τους (1.74)
 - για τη συμμετοχή των πολιτών στην ανάπτυξη και στο σχεδιασμό των διαύλων και μεθόδων επικοινωνίας τους με τη Δημόσια Οργάνωση (1.51)
 - για τη διάθεση της κατάλληλης και αξιόπιστης πληροφόρησης με στόχο την εξυπηρέτηση και υποβοήθηση των πολιτών (1.69)
 - για την εύκολη πρόσβαση των παρεχομένων υπηρεσιών προς στο κοινό (π.χ. διάθεση μέσω του διαδικτύου, διευρυμένο ωράριο κτλ) (1.80)
 - για την αποτελεσματική ύπαρξη και λειτουργία ενός συστήματος διαχείρισης παραπόνων πολιτών, για τυχόν δυσλειτουργίες της Δημόσιας Οργάνωσης (1.82).

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία στα κάτωθι:

- την εύκολη πρόσβαση των παρεχομένων υπηρεσιών προς στο κοινό (π.χ. διάθεση μέσω του διαδικτύου, διευρυμένο ωράριο κτλ)
- τη διάθεση της κατάλληλης και αξιόπιστης πληροφόρησης με στόχο την εξυπηρέτηση και υποβοήθηση των πολιτών.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Η συμμετοχή των πολιτών στο σχεδιασμό και τη βελτίωση της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών .
- Η συμμετοχή των μετόχων στη διαμόρφωση των προτύπων ποιότητας ώστε να ανταποκρίνονται στις προσδοκίες τους.
- Η συμμετοχή των πολιτών στην ανάπτυξη και στο σχεδιασμό των διαύλων και μεθόδων επικοινωνίας τους με τη Δημόσια Οργάνωση.
- Η αποτελεσματική ύπαρξη και λειτουργία ενός συστήματος διαχείρισης παραπόνων πολιτών, για τυχόν δυσλειτουργίες της Δημόσιας Οργάνωσης.
- Η διαφορά των αποτελεσμάτων που παρατηρείται μεταξύ των μελών της ομάδας και των εργαζομένων, υποδεικνύει την ανάγκη για τη βελτίωση της επικοινωνιακής πολιτικής και για την αποτελεσματικότερη γνωστοποίηση του επιχειρησιακού προγραμματισμού και της εφαρμογής νέων δράσεων προς τους εργαζόμενους και τους εμπλεκόμενους φορείς.

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 5.3

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου 5.3, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στην **εκτέλεση (2.4)**, ποσοστό που ανήλθε σε **38.2%**, αξιολογώντας πως η ηγεσία βρίσκεται στη **φάση προγραμματισμού και εφαρμογής για το συντονισμό των διαδικασιών στο σύνολο της οργάνωσης και με άλλες σχετικές οργανώσεις**.

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (1.72)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 5.3 φάνηκε πως υπήρχε **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας στον τρόπο με τον οποίο η ηγεσία συντονίζει τις διαδικασίες στο σύνολο της οργάνωσης και με άλλες σχετικές οργανώσεις**.

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση Βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
5.3	2.4 (38.2)	2 Εκτέλεση	1.72	1 Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.68

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.68)** στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων.

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό – κριτηρίου 5.3,

- **στη φάση ελέγχου - (3)**, (ύπαρξη προγραμματισμού, εφαρμογής και επιθεώρησης της εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - ο προσδιορισμός των εταίρων της οργάνωσης με τους οποίους υπάρχει συνεργασία στην παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες (3.11)
 - η ανάπτυξη μιας νοοτροπίας διάχυσης της πληροφορίας και της γνώσης εντός της οργάνωσης, συντονίζοντας τις διαδικασίες στο σύνολο της οργάνωσης ή αναπτύσσοντας διατμηματικές διαδικασίες (3.60)
- **στη φάση εκτέλεσης - (2)**, (ύπαρξη προγραμματισμού και εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκε:
 - η υλοποίηση της δημιουργίας ομάδων εργασίας από τις συνεργαζόμενες οργανώσεις για την αντιμετώπιση προβλημάτων (2.45)
- **στη φάση προγραμματισμού - (1)**, (ύπαρξη προγραμματισμού για την πραγματοποίηση δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η επίτευξη του συντονισμού και της σύνδεσης των διαδικασιών με τους βασικούς εταίρους στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα και τις ΜΚΟ (1.37)
 - η διευκόλυνση της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ της οργάνωσης και των εταίρων της στην αλυσίδα παροχής υπηρεσιών (1.45).

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 5.3, φάνηκε πως υπήρχε:

- **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για**
 - τον προσδιορισμό των εταίρων της οργάνωσης με τους οποίους υπάρχει συνεργασία στην παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες (1.76)
 - την επίτευξη του συντονισμού και της σύνδεσης των διαδικασιών με τους βασικούς εταίρους στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα και τις ΜΚΟ (1.65)
 - τη διευκόλυνση της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ της οργάνωσης και των εταίρων της στην αλυσίδα παροχής υπηρεσιών (1.75)
 - την υλοποίηση της δημιουργίας ομάδων εργασίας από τις συνεργαζόμενες οργανώσεις για την αντιμετώπιση προβλημάτων (1.77)
 - την ανάπτυξη μιας νοοτροπίας διάχυσης της πληροφορίας και της γνώσης εντός της οργάνωσης, συντονίζοντας τις διαδικασίες στο σύνολο της οργάνωσης ή αναπτύσσοντας διατμηματικές διαδικασίες (1.68).

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία στα κάτωθι:

- στον προσδιορισμό των εταίρων της οργάνωσης με τους οποίους υπάρχει συνεργασία στην παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες
- στην ανάπτυξη μιας νοοτροπίας διάχυσης της πληροφορίας και της γνώσης εντός της οργάνωσης, συντονίζοντας τις διαδικασίες στο σύνολο της οργάνωσης ή αναπτύσσοντας διατμηματικές διαδικασίες.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Η επίτευξη του συντονισμού και της σύνδεση των διαδικασιών με τους βασικούς εταίρους στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα και τις ΜΚΟ.
- Η διευκόλυνση της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ της οργάνωσης και των εταίρων της στην αλυσίδα παροχής υπηρεσιών.
- Η διαφορά των αποτελεσμάτων που παρατηρείται μεταξύ των μελών της ομάδας και των εργαζομένων, υποδεικνύει την ανάγκη για τη βελτίωση της επικοινωνιακής πολιτικής και για την αποτελεσματικότερη γνωστοποίηση του επιχειρησιακού προγραμματισμού και της εφαρμογής νέων δράσεων προς τους εργαζόμενους και τους εμπλεκόμενους φορείς.

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 6

Κριτήριο 6: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ. Τι κάνει η οργάνωση:

- για τα αποτελέσματα των μετρήσεων της αντίληψης των πολιτών για την οργάνωση
- για τα αποτελέσματα των μετρήσεων της αντίληψης της απόδοσης της οργάνωσης

Για τη μέτρηση ικανοποίησης των ασθενών μοιράστηκαν 280 ερωτηματολόγια εκ των οποίων συμπληρώθηκαν 139 από τους ίδιους τους ασθενείς κατά την αποχώρησή τους ή κατά τη διάρκεια αναμονής στο σαλόνι του τμήματος επειγόντων του νοσοκομείου, την χρονική περίοδο από 15 Δεκ. 2017- 15 Ιανουαρίου 2018. Από το σύνολο των απαντήσεων το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν άνδρες (72), ηλικίας 18-45ετών (74), απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ (49), με τόπο διαμονής στο Ν. Αττικής (126), υπηκοότητα ελληνική (114), το αίτιο της επίσκεψης «ατύχημα» (75), ο τόπος συμβάντος του Ν. Αττικής (124), και μέσο προέλευσης με ΙΧ (118). Αξίζει να σημειωθεί ότι 18 από τα 139 άτομα προσήλθαν στα Τ.Ε.Π. μέσω του ΕΚΑΒ. 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 (απαντήστε σχετικά με το βαθμό που κρίνετε αποτελεσματική τη λειτουργία του τμήματος επειγόντων του νοσοκομείου) ανέρχεται στο 48.5%=- επίπεδο 4, που σημαίνει σύμφωνα με τη βαθμολογία του ΚΠΑ την ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν σταθερές τάσεις ή επιτυχία ορισμένων από τους βασικούς/ κύριους/ σημαντικούς στόχους με βάση το αποτέλεσμα της λειτουργίας του τμήματος. **Ειδικότερα, με βάση τη βαθμολόγηση των πολιτών (4.08), η αντίληψη των ασθενών-πολιτών, σε σχέση με τη λειτουργία της εφημερίας, την μεταχείριση των υποθέσεων, την ποιότητα, την εγκυρότητα και την εμπιστοσύνη, αποδεικνύουν ότι υπήρχε υψηλός βαθμός ικανοποίησης και πολύ καλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας. Σαφώς προτάθηκαν και μέτρα βελτίωσης, όπως το δικαίωμα της κοινής γνώμης να είναι μετρήσιμο συστηματικά από τους πολίτες, να βελτιωθεί ο χώρος στάθμευσης με ειδικές προβλέψεις για ΑΜΕΑ κ.ά.**

Το συνολικό αποτέλεσμα του κριτηρίου 6, σύμφωνα με την ομάδα εργασίας, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στην εκτέλεση (2.08), ποσοστό που ανήλθε σε 32.2%, αξιολογώντας την ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν σταθερές τάσεις ή επιτυχία σε ορισμένα από τα προαναφερθέντα πεδία. Σύμφωνα με τη βαθμολόγηση των εργαζομένων (1.81), φάνηκε πως υπήρχε ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας.

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Κριτήριο 6	Μ.Ο Αντι/χιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο εργα/ μένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	ΜΟ πολιτών	Αξιολόγηση βαθμολογίας πολιτών
	2.08 (32.2)	2 Εκτέλεση	1.81	1+ Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	4.08	Υψηλός βαθμός ικανοποίησης και πολύ καλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.27)** στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων.

Β. 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)».
- ΦΕΚ 3485/31 ΔΕΚ. 2012/Οργανισμός νοσοκομείου ΓΝΑ ΚΑΤ .
- ΦΕΚ 37/Α΄, Νόμος 2889/02-03-2001, νομοθεσία αυτοτέλειας Τ.Ε.Π. σε δημόσια νοσοκομεία με ειδική στελέχωση και εξοπλισμό για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των επειγόντων περιστατικών.
- Υπουργείο Υγείας, απόφαση υπ' αρ. Πρ: Υ4δ/Γ.Π.οικ.22869 ΦΕΚ 874/Β/12, Οργάνωση, τρόπος λειτουργίας και στελέχωσης των Τμημάτων Επειγόντων Περιστατικών (Τ.Ε.Π.) των Νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ.
- Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, ν.3230/2004 καθιερώνεται ένα στοχοθετικό σύστημα διοίκησης και συστήνει μονάδες ποιότητας και αποδοτικότητας στα υπουργεία.
- Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, ν. 4369/2016 (ΦΕΚ Α΄ /33) – ΜΕΡΟΣ Β΄ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ-Αξιολόγηση, Στοχοθεσία, Κοινωνική λογοδοσία και συμμετοχή.
- ΓΝΑ ΚΑΤ- Στρατηγικοί στόχοι Διοίκησης 2018 (25.1.2018).
- ΓΝΑ ΚΑΤ Εγκύκλιος Διοικητή, Εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας Τ.Ε.Π. ν. 6, αρ.πρωτ.13181/27-10-2017
- 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, Απόφαση υπ' αρ. 32/20-01-2003 ΦΕΚ (Τεύχος Β΄) η υπ' αρ. Υ4α/οικ.4472/ 20-01-2003, με τίτλο: Οργάνωση και τρόπος λειτουργίας και στελέχωσης του Τμήματος Επειγόντων Περιστατικών των νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ.
- Πίνακες στατιστικής ανάλυσης SPSS απαντήσεων ικανοποίησης ασθενών Τ.Ε.Π.
- ΓΝΑ ΚΑΤ-ΤΜΗΜΑ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ έγγραφο του Δ/ντή των Τ.Ε.Π. προς Διοίκηση νοσοκομείου, με θέμα: λειτουργία τμήματος και πρόταση για τη στελέχωση και λειτουργία διαλογής (triage) ασθενών στο τμήμα επειγόντων, αρ. πρωτ.11-362/17 Σεπτ. 2013 .
- Guide lines for emergency medicine σε <https://www.guidelinecentral.com/summaries/specialties/emergency-medicine/>.

Γ. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ

- Περιοδική διενέργεια ερευνών με τη διανομή και συμπλήρωση ερωτηματολογίων για την αποτύπωση της γνώμης των πολιτών-ασθενών για το Τ.Ε.Π. και τις παρεχόμενες από αυτό υπηρεσίες (υπό – κριτήριο 6.1)
- Μηνιαία τακτική συνάντηση όλων των βαθμίδων των εργαζομένων στο Τ.Ε.Π., με σκοπό την ενημέρωση και γνωστοποίηση των θεμάτων που αφορούν στα αποτελέσματα των μετρήσεων της αντίληψης της απόδοσης της οργάνωσης (6.2)
- Ενίσχυση του ρόλου του Τμήματος Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης, με τη δημιουργία μετρήσεων δεικτών για την αξιοποίηση προτάσεων βελτίωσης εκ μέρους των πολιτών (6.2)

ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 6^{ου} (ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ/ΠΕΛΑΤΗ)	
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	213-2086335 Email: info@kat-hosp.gr.
ΣΚΟΠΟΣ	• Η αποτύπωση της γνώμης των πολιτών-ασθενών για το Τ.Ε.Π. και τις παρεχόμενες από αυτό υπηρεσίες. • Η αναβάθμιση και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας στα πεδία που παρατηρείται υστέρηση.
ΜΕΤΟΧΟΙ	1 ^η ΥΠΕ, Υπουργείο Υγείας
ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ	• Η ύπαρξη του Τμήματος Ποιότητας, Έρευνας και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης που είναι υπεύθυνο για τη οργάνωση και διενέργεια των ερευνών μέσω ερωτηματολογίων ικανοποίησης ασθενών. • Η μεταχείριση των υποθέσεων των πολιτών από τη Δημόσια Οργάνωση ως φιλική και δίκαιη. • Η ευέλικτη δραστηριότητα της Δημόσιας Οργάνωσης στην αντιμετώπιση μεμονωμένων προβλημάτων των πολιτών . • Η ικανοποίηση από τις προληπτικές ενέργειες της Δημόσιας Οργάνωσης για να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πολιτών με τους οποίους συναλλάσσεται.
ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	Για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών Τ.Ε.Π. προτείνεται ειδικότερα: Γ 1. Σχετικά με τη συμμετοχή: ✓ Ανάπτυξη νέων καινοτόμων μεθόδων στις διοικητικές διαδικασίες (συναλλαγές) με άμεση παροχή των ζητούμενων πληροφοριών στους ασθενείς,. ✓ Δημιουργία Βάση Δεδομένων για την Ηλεκτρονική καταχώρηση στοιχείων ασθενών που προσέρχονται για εξέταση στην εφημερία, όπως βάση τροχαίων ατυχημάτων, σπάνιων νοσημάτων, εμφραγμάτων, ✓ Βάση καταγραφής λοιμώξεων στα πλαίσια του Σχεδίου Δράσης «Προκρούστης» ✓ 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). ✓ Συστηματική ανασκόπηση μέτρησης της ικανοποίησης των μετόχων (ασθενείς, εργαζόμενοι, συνοδοί).

	Γ 2. Σχετικά με την πρόσβαση στους χώρους φιλοξενίας των ιατρείων: ✓ Αυτοματοποίηση των διοικητικών διαδικασιών διαχείρισης ασθενούς ✓ Βελτίωση Προσβασιμότητας στις αίθουσες εξέτασης για τα ΑμεΑ Γ 3. Σχετικά με τη διαφάνεια της παροχής των υπηρεσιών και των προϊόντων: ✓ Ανάπτυξη υποσυστήματος παρακολούθησης εσωτερικών δεικτών της ολόκληρης λειτουργίας του Τ.Ε.Π. ✓ Διασύνδεση των υποσυστημάτων με το κεντρικό σύστημα ΗΔΙΚΑ για την καταγραφή εκβάσεων υγείας (διαχείριση κινδύνων, λοιμώξεις, αίτιο-έκβαση συμβάντος, διαθεσιμότητα, διακομιδές, θνησιμότητα). 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 με σκοπό την συστηματική συγκέντρωση, ανάλυση και αποτίμηση ελέγχου των διαδικασιών λειτουργίας του Τ.Ε.Π., καθώς και την συστηματική καταχώρηση, τεκμηρίωση δεδομένων σχετικά με σημαντικές μεταβλητές (πολιτικό-νομικές, κοινωνικό-πολιτιστικές, περιβαλλοντικές, οικονομικές, τεχνολογικές και δημογραφικές εξελίξεις), προτείνεται η επέκταση του υφιστάμενου συστήματος ΗΔΙΚΑ με υποεφαρμογές αυτοματοποίησης των διαδικασιών διατμηματικών υπηρεσιών της λειτουργίας της εφημερίας, όπως δηλ. καταγραφής και ανάλυσης κλινικών δεδομένων/καρτέλα εξ. ασθενούς, έκδοσης δηλ. γνωμάτευσης, αποτίμηση ανάλυσης κόστους/υπηρεσίας/προσωπικό, έκδοση πεπραγμένων. ✓ Αύξηση χρηματοδότησης από την 1η ΥΠΕ, για την υλοποίηση του προτεινόμενου επιχειρησιακού σχεδιασμού εκσυγχρονισμού με τεχνολογίες καινοτομίας του τμήματος Επειγόντων.
	✓ Εθελοντές, φοιτητές
	✓ Γραφειοκρατία ✓ Ανθρώπινο δυναμικό
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ	
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ	
ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ	
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	
ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ	✓ Εξαρτάται από την τελική απόφαση της διοίκησης.
ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ	

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 6.1

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των πολιτών (4.08)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 6.1 φάνηκε πως υπήρχε **υψηλός βαθμός ικανοποίησης και πολύ καλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας στα αποτελέσματα που έχει επιτύχει η δημόσια οργάνωση για να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πολιτών μέσω των αποτελεσμάτων των μετρήσεων της αντίληψης τους για την οργάνωση.**

ΒΑΘΜΟΣ – ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-Κριτήριο 6.1	Μ.Ο Αντιστοίχιση πολιτών	Αξιολόγηση Βαθμολογίας πολιτών
	4.08	υψηλός βαθμός ικανοποίησης και πολύ καλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των πολιτών**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 6.1, φάνηκε πως υπήρχε:

- **υψηλός βαθμός ικανοποίησης και πολύ καλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας**
 - στη μεταχείριση των υποθέσεων των πολιτών από τη Δημόσια Οργάνωση ως φιλική και δίκαιη (4.22)
 - στην ευέλικτη δραστηριότητα της Δημόσιας Οργάνωσης στην αντιμετώπιση μεμονωμένων προβλημάτων των πολιτών (4.28)
 - στην ικανοποίηση από τις προληπτικές ενέργειες της Δημόσιας Οργάνωσης για να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πολιτών με τους οποίους συναλλάσσεται (4.12)
 - στη συμμετοχή των πολιτών στον σχεδιασμό της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών συμβάλλει στην ποιοτική αναβάθμιση τους (π.χ λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες τους) (4.28)
 - στην εύκολη πρόσβαση στους χώρους στέγασης της Δημόσιας Οργάνωσης (με τα ΜΜΜ, χώροι στάθμευσης, χώροι αναμονής πολιτών, ειδικές προβλέψεις Α.Μ.Ε.Α) (4.03)
 - στην εύκολη πρόσβαση των πολιτών στις υπηρεσίες που τους παρέχονται (π.χ παρέχονται υπηρεσίες μίας στάσης ή παρέχονται υπηρεσίες με μεθόδους ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης μέσω του διαδικτύου) (4.05)
 - στο βαθμό που οι πληροφορίες που παρέχει η Δημόσια Οργάνωση (με κάθε διαθέσιμο μέσο) στους πολίτες, για διοικητικές υποθέσεις που τους αφορούν κρίνονται ποιοτικές, επίκαιρες και έγκυρες (4.17)
 - στο βαθμό που κρίνονται αξιόπιστες οι συμβουλές που παρέχει η Δημόσια Οργάνωση προς τους πολίτες, στο πλαίσιο της διαδικασίας διεκπεραίωσης υποθέσεων που τους αφορούν (4.16)
 - στο βαθμό που η οργάνωση ανταποκρίνεται στην παροχή υπηρεσιών σύμφωνα με τις εκάστοτε διαφορετικές ανάγκες των πολιτών σε σχέση με το φύλο, την ηλικία κτλ (4.09)
- **ικανοποίηση και καλός βαθμός επάρκειας και αποτελεσματικότητας**
 - για το βαθμό που διενεργούνται έρευνες γνώμης των πολιτών/πελατών για την οργάνωση και τις παρεχόμενες από αυτή υπηρεσίες (3.40).

B. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

- Η μεταχείριση των υποθέσεων των πολιτών από τη Δημόσια Οργάνωση ως φιλική και δίκαιη.
- Η ευέλικτη δραστηριότητα της Δημόσιας Οργάνωσης στην αντιμετώπιση μεμονωμένων προβλημάτων των πολιτών.
- Η ικανοποίηση από τις προληπτικές ενέργειες της Δημόσιας Οργάνωσης για να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πολιτών με τους οποίους συναλλάσσεται .
- Η συμμετοχή των πολιτών στον σχεδιασμό της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών συμβάλλει στην ποιοτική

αναβάθμιση τους (π.χ. λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες τους).

- Η εύκολη πρόσβαση στους χώρους στέγασης της Δημόσιας Οργάνωσης (με τα ΜΜΜ, χώροι στάθμευσης, χώροι αναμονής πολιτών, ειδικές προβλέψεις Α.Μ.Ε.Α).
- Η εύκολη πρόσβαση των πολιτών στις υπηρεσίες που τους παρέχονται (π.χ παρέχονται υπηρεσίες μίας στάσης ή παρέχονται υπηρεσίες με μεθόδους ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης μέσω του διαδικτύου).
- Ο βαθμός που οι παρεχόμενες πληροφορίες της Δημόσιας Οργάνωσης (με κάθε διαθέσιμο μέσο) στους πολίτες, για διοικητικές υποθέσεις κρίνονται ποιοτικές, επίκαιρες και έγκυρες .
- Η αξιοπιστία των συμβουλών που παρέχει η Δημόσια Οργάνωση προς τους πολίτες, στο πλαίσιο της διαδικασίας διεκπεραίωσης υποθέσεων .
- Η ανταπόκριση της οργάνωσης στην παροχή υπηρεσιών σύμφωνα με τις εκάστοτε διαφορετικές ανάγκες των πολιτών σε σχέση με το φύλο, την ηλικία κτλ.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Η διενέργεια ερευνών της γνώμης των πολιτών/πελατών για την οργάνωση και τις παρεχόμενες από αυτή υπηρεσίες

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 6.2

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου **6.2**, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε **στην εκτέλεση (2.08)**, ποσοστό που ανήλθε σε **32.2%**, αξιολογώντας την **ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν σταθερές τάσεις ή επιτυχία σε ορισμένα από τα αποτελέσματα των μετρήσεων της αντίληψης της απόδοσης της οργάνωσης**.

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (1.81)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου **6.2** φάνηκε πως υπήρχε **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας στα αποτελέσματα των μετρήσεων της αντίληψης της απόδοσης της οργάνωσης**.

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-κριτήριο 6.2	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
	2.08 (32.2)	2 Εκτέλεση	1.81	1 Ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.27

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων (0.27)**

Αναλυτικότερα σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 6.2,

- **στη φάση ελέγχου (3)**, (ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν τάσεις βελτίωσης και επιτυχίας στους περισσότερους από τους σχετικούς στόχους) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - οι χρησιμοποιούμενοι δίαυλοι επικοινωνίας που ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στις ανάγκες των πολιτών (3.40)
 - η προσπάθεια για τη βελτίωση της διαθεσιμότητας, ακρίβειας και διαφάνειας της πληροφόρησης που παρέχει η δημόσια οργάνωση προς τους πολίτες που συναλλάσσονται με αυτόν (3.18)
 - το επίπεδο της διαθεσιμότητας και της ακρίβειας των παρεχόμενων πληροφοριών (3.06)
- **στη φάση εκτέλεσης (2)**, (ύπαρξη προγραμματισμού και εφαρμογής δράσεων) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η ύπαρξη μετρήσεων βάσει δεικτών για θέματα που αφορούν την εικόνα της δημόσιας οργάνωσης προς το κοινό (αριθμός παραπόνων πολιτών, επίπεδο ικανοποίησης-εμπιστοσύνης των πολιτών για την εικόνα της δημόσιας οργάνωσης, χρόνος αναμονής πολιτών για την εξυπηρέτησή τους, επίπεδο εκπαίδευσης του προσωπικού, θέματα επικοινωνία και διαχείρισης κοινού, δείκτες για ειδικές κατηγορίες όπως φύλο, ηλικία ΑΜΕΑ) (2.24)
- **στη φάση έλλειψης δραστηριότητας** αξιολογήθηκαν :
 - η ύπαρξη μετρήσεων δεικτών για την αποτελεσματικότητα της χρήσης νέων και καινοτόμων μεθόδων, στην διαδικασία διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών (1.81)
 - η ύπαρξη μετρήσεων δεικτών για την αξιοποίηση προτάσεων των πολιτών για οργανωτικές βελτιώσεις (1.59)
 - το επίπεδο της δημόσιας οργάνωσης σε θέματα που αφορούν τη συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της (πολίτες, επιχειρήσεις), στη διαδικασία σχεδιασμού και παροχής διοικητικών προϊόντων και υπηρεσιών καθώς και σε σχετικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων (1.32)
 - η ύπαρξη σφαλμάτων βάσει μετρήσιμων στοιχείων που οδηγούν στην επανεξέταση υποθέσεων και στην ανάκληση αποφάσεων (1.31)
- **στη φάση έλλειψης πληροφορίας** αξιολογήθηκε:
 - η πρόβλεψη πολιτικών για την παρακολούθηση συμμόρφωσης με δημοσιευμένα πρότυπα υπηρεσιών (0.81)

Σύμφωνα με τη βαθμολόγηση **των εργαζομένων** στις επιμέρους ενότητες του υποκριτηρίου 6.2,

- **στη φάση έλλειψης δραστηριότητας** αξιολογήθηκαν:
 - η ικανοποιητική προσπάθεια για τη βελτίωση της διαθεσιμότητας, ακρίβειας και διαφάνειας της πληροφόρησης που παρέχει η δημόσια οργάνωση προς τους πολίτες που συναλλάσσονται με αυτόν (1.93)
 - οι χρησιμοποιούμενοι δίαυλοι επικοινωνίας αν ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στις ανάγκες των

πολιτών (1.89)

- ο βαθμός όπου κρίνεται ότι βρίσκεται το επίπεδο της διαθεσιμότητας και της ακρίβειας των παρεχόμενων πληροφοριών (1.81)
- ο βαθμός όπου έχουν προβλεφθεί πολιτικές για την παρακολούθηση συμμόρφωσης με δημοσιευμένα πρότυπα υπηρεσιών (1.84)
- ο βαθμός όπου κρίνεται ότι βρίσκεται το επίπεδο της δημόσιας οργάνωσης σε θέματα που αφορούν τη συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της (πολίτες, επιχειρήσεις) στην διαδικασία σχεδιασμού και της παροχής διοικητικών προϊόντων και υπηρεσιών καθώς και σχετικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων (1.84)
- ο βαθμός όπου διαπιστώνεται βάσει μετρήσιμων στοιχείων η ύπαρξη σφαλμάτων που οδηγούν στην επανεξέταση υποθέσεων και στην ανάκληση αποφάσεων (1.82)
- η ύπαρξη μετρήσιμων δεικτών για θέματα που αφορούν την εικόνα της δημόσιας οργάνωσης προς το κοινό (αριθμός παραπόνων πολιτών, επίπεδο ικανοποίησης-εμπιστοσύνης των πολιτών για την εικόνα της δημόσιας οργάνωσης, χρόνος αναμονής πολιτών για την εξυπηρέτησή τους, επίπεδο εκπαίδευσης του προσωπικού, θέματα επικοινωνίας και διαχείρισης κοινού, δείκτες για ειδικές κατηγορίες όπως φύλλο, ηλικία ΑΜΕΑ), (1.77)
- η ύπαρξη μετρήσιμων δεικτών για την αξιοποίηση προτάσεων των πολιτών για οργανωτικές βελτιώσεις (1.70)
- η ύπαρξη μετρήσιμων δεικτών για την αποτελεσματικότητα της χρήσης νέων και καινοτόμων μεθόδων, στην διαδικασία διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών (1.69).

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία στα κάτωθι:

- Ικανοποιητική δίαυλοι επικοινωνίας μεταξύ πολιτών /πελατών και δημόσιας οργάνωσης.
- Ικανοποιητική προσπάθεια για τη βελτίωση της διαθεσιμότητας και διαφάνειας της πληροφόρησης που παρέχει η δημόσια οργάνωση προς τους πολίτες.
- Ικανοποιητικό επίπεδο της διαθεσιμότητας και της ακρίβειας των παρεχόμενων πληροφοριών.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Η ύπαρξη μετρήσεων δεικτών για την αποτελεσματικότητα της χρήσης νέων και καινοτόμων μεθόδων στη διαδικασία διεκπεραίωσης υποθέσεων των πολιτών .
- Η ύπαρξη μετρήσεων δεικτών για την αξιοποίηση προτάσεων των πολιτών για οργανωτικές βελτιώσεις.
- Το επίπεδο της δημόσιας οργάνωσης που αφορούν τη συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της (πολίτες, επιχειρήσεις), στην διαδικασία σχεδιασμού και παροχής διοικητικών προϊόντων και υπηρεσιών καθώς και σε σχετικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων.
- Η ύπαρξη σφαλμάτων βάσει μετρήσιμων στοιχείων που οδηγούν στην επανεξέταση υποθέσεων και στην ανάκληση αποφάσεων.
- Η πρόβλεψη πολιτικών για την παρακολούθηση συμμόρφωσης με δημοσιευμένα πρότυπα υπηρεσιών
- Η διαφορά των αποτελεσμάτων που παρατηρείται μεταξύ των μελών της ομάδας και των εργαζομένων, υποδεικνύει την ανάγκη για τη βελτίωση της επικοινωνιακής πολιτικής και για την αποτελεσματικότερη γνωστοποίηση του επιχειρησιακού προγραμματισμού και της εφαρμογής νέων δράσεων προς τους εργαζόμενους και τους εμπλεκόμενους φορείς.

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 7

Κριτήριο 7: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ. Τι κάνει η οργάνωση:

- για τα αποτελέσματα της μέτρησης της αντίληψης του ανθρώπινου δυναμικού για την οργάνωση
- για τους δείκτες αποτελεσματικότητας του ανθρώπινου δυναμικού

Το συνολικό αποτέλεσμα του κριτηρίου 7, σύμφωνα με την ομάδα εργασίας, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στην εκτέλεση (2.18), ποσοστό που ανήλθε σε 33.9%, αξιολογώντας την ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν σταθερές τάσεις ή επιτυχία σε ορισμένα από τα προαναφερθέντα πεδία. Σύμφωνα με τη βαθμολόγηση των εργαζομένων (2.04), φάνηκε πως υπήρχε σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας στα προαναφερθέντα πεδία.

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Κριτήριο 7	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
	2.18 (33.9)	Εκτέλεση	2.04	Σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.14

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.14) στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων.

Β. 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)».
- ΦΕΚ 3485/31 ΔΕΚ. 2012/Οργανισμός νοσοκομείου ΓΝΑ ΚΑΤ.
- ΦΕΚ 37/Α', Νόμος 2889/02-03-2001, νομοθεσία αυτοτέλειας Τ.Ε.Π. σε δημόσια νοσοκομεία με ειδική στελέχωση και εξοπλισμό για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των επειγόντων περιστατικών.
- Υπουργείο Υγείας, απόφαση υπ' αρ. Πρ: Υ4δ/Γ.Π.οικ.22869 ΦΕΚ 874/Β/12, Οργάνωση, τρόπος λειτουργίας και στελέχωσης των Τμημάτων Επειγόντων Περιστατικών (Τ.Ε.Π.) των Νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ.
- Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, ν.3230/2004 καθιερώνεται ένα στοχοθετικό σύστημα διοίκησης και συστήνει μονάδες ποιότητας και αποδοτικότητας στα υπουργεία.
- Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, ν. 4369/2016 (ΦΕΚ Α' /33) – ΜΕΡΟΣ Β' ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ-Αξιολόγηση, Στοχοθεσία, Κοινωνική λογοδοσία και συμμετοχή.
- ΓΝΑ ΚΑΤ- Στρατηγικοί στόχοι Διοίκησης 2018 (25.1.2018).
- ΓΝΑ ΚΑΤ Εγκύκλιος Διοικητή, Εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας Τ.Ε.Π. ν. 6, αρ.πρωτ.13181/27-10-2017
- 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.
- 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, Απόφαση υπ' αρ. 32/20-01-2003 ΦΕΚ (Τεύχος Β') η υπ' αρ. Υ4α/οικ.4472/ 20-01-2003, με τίτλο: Οργάνωση και τρόπος λειτουργίας και στελέχωσης του Τμήματος Επειγόντων Περιστατικών των νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ.

Γ. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ

- Μηνιαία τακτική συνάντηση όλων των βαθμίδων των εργαζομένων στο Τ.Ε.Π., με σκοπό την ενημέρωση και γνωστοποίηση των θεμάτων που αφορούν στην αντίληψη των εργαζομένων για το τμήμα τους καθώς και την αποτελεσματικότητά τους στο τμήμα (υποκριτήρια 7.1, 7.2).
- Αποτελεσματική διαχείριση θεμάτων όπως η υγιεινή, ασφάλεια και άνεση στον εργασιακό χώρο του Τ.Ε.Π. (7.1).
- Μεταχείριση των εργαζομένων με βάση την αρχή της ισότητας και χρήση της αξιολόγησης ως μέσο παρακίνησης των εργαζομένων (7.1).
- Ανάπτυξη και εφαρμογή χρήσης δεικτών για τη μέτρηση της απόδοσης του προσωπικού.
- Εκπαίδευση του προσωπικού στη χρήση της τεχνολογίας της πληροφορικής.

ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΗΣ	
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 7 ^{ου}	
(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, ΕΣΠΑ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ	Δ/ΝΤΗΣ Τ.Ε.Π., ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΗ ΤΕΠ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	t. 213-2086615
ΣΚΟΠΟΣ	- Μεγαλύτερη αποδοτικότητα στο Τ.Ε.Π. - Μεγαλύτερη ικανοποίηση των ασθενών - Ενημέρωση προσωπικού σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης
ΜΕΤΟΧΟΙ	Εργαζόμενοι, Ασθενείς, ΣΕΥΠ, 1^η ΥΠΕ
ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ	- Η επαρκής ανταπόκριση του προσωπικού του Τ.Ε.Π. στις ανάγκες των πολιτών. (όπως διαφαίνεται από τα αποτελέσματα της αυτοαξιολόγησης). - Η συναινετική συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού πέραν του κανονικού ωραρίου (όπως διαφαίνεται από τα αποτελέσματα της αυτοαξιολόγησης). - Η φιλότιμη εργασιακή συμπεριφορά.
ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	Δημιουργία κλίματος για: ✓ επιβράβευση ✓ αναγνώριση ✓ ανάληψη πρωτοβουλιών ✓ εργασιακή διασφάλιση των εργαζομένων
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ	
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ	Αποχωρήσεις, μετακινήσεις προσωπικού, επαγγελματική εξουθένωση
ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ	ΝΑΙ- Κάλυψη κενών θέσεων σύμφωνα με το πλαίσιο λειτουργίας των Τ.Ε.Π.
ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	
ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ	Με την τελική απόφαση της Διοίκησης
ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ	

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 7.1

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου 7.1, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε **στην εκτέλεση (2.56), ποσοστό που ανήλθε σε 40.6%, αξιολογώντας την ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν σταθερές τάσεις ή επιτυχία σε ορισμένες από τις μετρήσεις της αντίληψης του ανθρώπινου δυναμικού για την οργάνωση.**

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (2.00)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 7.1 φάνηκε πως υπήρχε **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας για τα αποτελέσματα της μέτρησης της αντίληψης του ανθρώπινου δυναμικού για την οργάνωση.**

ΒΑΘΜΟΣ – ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
7.1	2.56 (40.6)	2 Εκτέλεση	2.00	2 σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.56

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.56)** στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων .

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό – κριτηρίου 7.1,

- **στη φάση ελέγχου (3)**, (ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν τάσεις βελτίωσης κ επιτυχίας στους περισσότερους από τους σχετικούς στόχους) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η πέραν του κανονικού ωραρίου εργασία σε ειδικές περιστάσεις, γίνεται όχι καταναγκαστικά, αλλά με την συναίνεση και προθυμία των υπαλλήλων (3.92)
 - η προσπάθεια διοικητικού εκσυγχρονισμού που καταβάλει η οργάνωση να είναι ικανοποιητική (3.89)
 - ο χώρος στέγασης της δημόσιας οργάνωσης (3.64)
 - οι ικανοποιητικοί εσωτερικοί μηχανισμοί διαλόγου-επικοινωνίας στο πλαίσιο λειτουργίας της οργάνωσης (3.60)
 - ο αποτελεσματικός τρόπος διοίκησης της δημόσιας οργάνωσης (3.02)
- **στη φάση εκτέλεσης (2)**, (ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν σταθερές τάσεις ή επιτυχία σε ορισμένους από τους βασικούς στόχους) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - ο βαθμός που η δημόσια οργάνωση αναπτύσσει συστηματικά τις δυνατότητες, γνώσεις και δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού σε σχέση και με τους στόχους που τίθενται (2.95)
 - ο βαθμός που ο καταμερισμός αρμοδιοτήτων είναι ικανοποιητικός μεταξύ των υπαλλήλων της οργάνωσης (2.71)
 - ο βαθμός που το ωράριο λειτουργίας της δημόσιας οργάνωσης διευκολύνει την ικανοποίηση των προσωπικών και οικογενειακών αναγκών των υπαλλήλων (2.46)
 - ο βαθμός που θεωρούνται αποτελεσματικές οι διοικητικές διαδικασίες που ακολουθεί η δημόσια οργάνωση στην καθημερινή της λειτουργία (2.28)
- **στη φάση έλλειψης δραστηριότητας (0)**, (απουσία μετρήσιμων αποτελεσμάτων ή έλλειψη σχετικών πληροφοριών), αξιολογήθηκαν:
 - ο βαθμός που το ισχύον σύστημα αξιολόγησης προσωπικού, αποτελεί μέσο παρακίνησης του ανθρώπινου δυναμικού και βοηθά την προσπάθεια αποτελεσματικής λειτουργίας της οργάνωσης (1.91)
 - η μεταχείριση των υπαλλήλων με βάση την αρχή της ισότητας (1.89)
 - η αποτελεσματική αντιμετώπιση θεμάτων όπως η υγιεινή, η ασφάλεια και η άνεση στους χώρους εργασίας (1.82).

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 7.1, φάνηκε πως

υπήρχε:

- **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας**
 - στη συμμετοχή των υπαλλήλων ως μέσο παρακίνησης στη διαδικασία λήψης αποφάσεων για θέματα αποτελεσματικής λειτουργίας της δημόσιας οργάνωσης (2.30)
 - στην αξιολόγηση του προσωπικού, όπου το ισχύον σύστημα αποτελεί μέσο παρακίνησης του ανθρώπινου δυναμικού και βοηθά την προσπάθεια αποτελεσματικής λειτουργίας της οργάνωσης (2.00)
 - στον αποτελεσματικό τρόπο διοίκησης της δημόσιας οργάνωσης (2.00)
- **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας** φάνηκε πως υπήρχε:
 - στις αποτελεσματικές διοικητικές διαδικασίες που ακολουθεί η δημόσια οργάνωση στην καθημερινή της λειτουργία (1.96)
 - στους ικανοποιητικούς εσωτερικούς μηχανισμούς διαλόγου-επικοινωνίας στο πλαίσιο λειτουργίας της οργάνωσης (1.82)
 - στην επιβράβευση των ατομικών και ομαδικών προσπαθειών των υπαλλήλων της δημόσιας οργάνωσης (1.75).

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

- Ο αποτελεσματικός τρόπος διοίκησης της δημόσιας οργάνωσης (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών).

Η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία και στα κάτωθι:

- τη συναινετική συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού πέραν του κανονικού ωραρίου
- την ικανοποιητική προσπάθεια διοικητικού εκσυγχρονισμού που καταβάλει η οργάνωση
- το χώρο στέγασης της δημόσιας οργάνωσης
- τους ικανοποιητικούς εσωτερικούς μηχανισμούς διαλόγου-επικοινωνίας στο πλαίσιο λειτουργίας της οργάνωσης.

Δ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Ο βαθμός που το ισχύον σύστημα αξιολόγησης προσωπικού, αποτελεί μέσο παρακίνησης του ανθρώπινου δυναμικού και βοηθά την προσπάθεια αποτελεσματικής λειτουργίας της οργάνωσης.
- Η μεταχείριση των υπαλλήλων με βάση την αρχή της ισότητας.
- Η αποτελεσματική αντιμετώπιση θεμάτων όπως η υγιεινή, η ασφάλεια και η άνεση στους χώρους εργασίας
- Η διαφορά των αποτελεσμάτων που παρατηρείται μεταξύ των μελών της ομάδας και των εργαζομένων, υποδεικνύει την ανάγκη για τη βελτίωση της επικοινωνιακής πολιτικής και για την αποτελεσματικότερη γνωστοποίηση του επιχειρησιακού προγραμματισμού και της εφαρμογής νέων δράσεων προς τους εργαζόμενους και τους εμπλεκόμενους φορείς.

A. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 7.2.

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου 7.2, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε **στον προγραμματισμό (1.81)**, ποσοστό που ανήλθε σε **26.6%**, αξιολογώντας την **ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν αρνητικές τάσεις ή αποκλίσεις στον τρόπο με τον οποίο η οργάνωση ανταποκρίνεται στις ανάγκες και στις προσδοκίες του ανθρώπινου δυναμικού μέσω των δεικτών αποτελεσματικότητας του ανθρώπινου δυναμικού**.

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (2.08)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό - κριτηρίου 7.2 φάνηκε πως υπήρχε **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας στον τρόπο με τον οποίο η δημόσια οργάνωση ανταποκρίνεται στις ανάγκες και στις προσδοκίες του ανθρώπινου δυναμικού μέσω των δεικτών αποτελεσματικότητας του ανθρώπινου δυναμικού**.

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση Κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
7.2	1.81 (26.6)	1 Προγραμματισμός	2.08	2 σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.27

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.27)** στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων.

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 7.2,

- **στη φάση ανάδρασης (4)**, (ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν σημαντική πρόοδο ή επιτυχία σε όλους τους βασικούς στόχους) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκε:
 - η επαρκής ανταπόκριση του προσωπικού για τις ανάγκες των πολιτών με τους οποίους συναλλάσσεται η δημόσια οργάνωση (4.00)
- **στη φάση εκτέλεσης (2)**, (ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν σταθερές τάσεις ή επιτυχία σε ορισμένους από τους βασικούς στόχους) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η υποβολή παραπόνων του προσωπικού για υπηρεσιακά θέματα (2.95)
 - η καταγραφή συγκρούσεων συμφερόντων μεταξύ υπαλλήλων ή ομάδων εντός της δημόσιας οργάνωσης (2.16)
- **στη φάση προγραμματισμού (1)**, (ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν αρνητικές τάσεις ή αποκλίσεις από τους βασικούς στόχους) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - τα σφάλματα του προσωπικού σχετικά με την υπηρεσιακή του συμπεριφορά (1.99)
 - η εναλλαγή καθηκόντων μέσα στη δημόσια οργάνωση (1.64)
 - η επαρκής χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών από το προσωπικό (1.59)
 - η εθελοντική συμμετοχή σε δραστηριότητες κοινωνικής ευθύνης που προωθεί η δημόσια οργάνωση (1.45)
- **στη φάση έλλειψης δραστηριότητας (0)**, (απουσία μετρήσιμων αποτελεσμάτων ή έλλειψη σχετικών πληροφοριών αξιολογήθηκε:
 - η έλλειψη δεικτών για τη μέτρηση απόδοσης του προσωπικού (0.77).

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 7.2, φάνηκε πως υπήρχε:

- **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας**

- για τα σφάλματα του προσωπικού σχετικά με την υπηρεσιακή του συμπεριφορά (2.39)
- για την επαρκή ανταπόκριση του προσωπικού για τις ανάγκες των πολιτών με τους οποίους συναλλάσσεται η δημόσια οργάνωση (2.44)
- για την υποβολή παραπόνων προσωπικού για υπηρεσιακά θέματα (2.19)
- για την εναλλαγή καθηκόντων μέσα στη δημόσια οργάνωση (2.15)
- για την εθελοντική συμμετοχή σε δραστηριότητες κοινωνικής ευθύνης που προωθεί η δημόσια οργάνωση (2.02)
- **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας** φάνηκε πως υπήρχε:
 - για την πολιτική παρακίνηση με τη χρήση δεικτών για το προσωπικό (1.83)
 - για την καταγραφή συγκρούσεων συμφερόντων μεταξύ υπαλλήλων ή ομάδων εντός της δημόσιας οργάνωσης (1.78)
 - για την έλλειψη δεικτών για τη μέτρηση απόδοσης του προσωπικού (1.89).

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία στα κάτωθι:

- στην επαρκή ανταπόκριση του προσωπικού της δημόσιας οργάνωσης στις ανάγκες των πολιτών
- στην υποβολή παραπόνων του προσωπικού για υπηρεσιακά θέματα

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Η εφαρμογή της χρήσης δεικτών για μέτρηση απόδοσης του προσωπικού.
- Η εναλλαγή καθηκόντων μέσα στη δημόσια οργάνωση.
- Η επαρκής χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών από το προσωπικό.
- Η εθελοντική συμμετοχή σε δραστηριότητες κοινωνικής ευθύνης που προωθεί η δημόσια οργάνωση.
- Τα σφάλματα του προσωπικού σχετικά με την υπηρεσιακή του συμπεριφορά.

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 8

Κριτήριο 8: Αποτελέσματα σχετικά με την κοινωνία

Η βασική διαπίστωση της ομάδας αξιολόγησης ΚΠΑ είναι ότι υπήρχε **έλλειψη δραστηριότητας και σχετικών πληροφοριών** στο συγκεκριμένο πεδίο, καθώς αν και 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 εκτιμηθούν οι μετρήσεις αντίληψης της κοινότητας σε σχέση με τις επιδόσεις του νοσοκομείου, κανένας από τους ερωτηθέντες δεν ανταποκρίθηκε.

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Κριτήριο 8	Μ.Ο Αντιστοίχιση ερωτηθέντων	Αξιολόγηση βαθμολογίας ερωτηθέντων
	----	-----

Β. 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)».
- ΦΕΚ 3485/31 ΔΕΚ. 2012/Οργανισμός νοσοκομείου ΓΝΑ ΚΑΤ .
- ΦΕΚ 37/Α΄, Νόμος 2889/02-03-2001, νομοθεσία αυτοτέλειας Τ.Ε.Π. σε δημόσια νοσοκομεία με ειδική στελέχωση και εξοπλισμό για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των επειγόντων περιστατικών.
- Υπουργείο Υγείας, απόφαση υπ' αρ. Πρ: Υ4δ/Γ.Π.οικ.22869 ΦΕΚ 874/Β/12, Οργάνωση, τρόπος λειτουργίας και στελέχωσης των Τμημάτων Επειγόντων Περιστατικών (Τ.Ε.Π.) των Νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ.
- Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, ν.3230/2004 καθιερώνεται ένα στοχοθετικό σύστημα διοίκησης και συστήνει μονάδες ποιότητας και αποδοτικότητας στα υπουργεία.
- Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, ν. 4369/2016 (ΦΕΚ Α΄ /33) – ΜΕΡΟΣ Β΄ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ-Αξιολόγηση, Στοχοθεσία, Κοινωνική λογοδοσία και συμμετοχή.
- ΓΝΑ ΚΑΤ- Στρατηγικοί στόχοι Διοίκησης 2018 (25.1.2018).
- ΓΝΑ ΚΑΤ Εγκύκλιος Διοικητή, Εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας Τ.Ε.Π. ν. 6, αρ.πρωτ.13181/27-10-2017.
- 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.

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 9

Κριτήριο 9: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ. Τι κάνει η οργάνωση:

- για τα κύρια αποτελέσματα σχετικά με τις εξωτερικές επιδόσεις: εκροές και αποτελέσματα σε στόχους
- για τα κύρια αποτελέσματα σχετικά με τις εσωτερικές επιδόσεις: επίπεδο της αποδοτικότητας

Το συνολικό αποτέλεσμα του κριτηρίου 9, σύμφωνα με την ομάδα εργασίας, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στην εκτέλεση (2.37), ποσοστό που ανήλθε σε 37.1%, αξιολογώντας την ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν σταθερές τάσεις ή επιτυχία σε ορισμένα από τα προαναφερθέντα πεδία σύμφωνα με τη βαθμολόγηση των εργαζομένων (1.99), φάνηκε πως υπήρχε ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας.

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Κριτήριο 9	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
	2.37 (37.1)	2 Εκτέλεση	1.99	1+ Ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.38

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.38) στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων.

Β. 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)».
- ΦΕΚ 3485/31 ΔΕΚ. 2012/Οργανισμός νοσοκομείου ΓΝΑ ΚΑΤ .
- ΦΕΚ 37/Α', Νόμος 2889/02-03-2001, νομοθεσία αυτοτέλειας Τ.Ε.Π. σε δημόσια νοσοκομεία με ειδική στελέχωση και εξοπλισμό για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των επειγόντων περιστατικών.
- Υπουργείο Υγείας, απόφαση υπ' αρ. Πρ: Υ4δ/Γ.Π.οικ.22869 ΦΕΚ 874/Β/12, Οργάνωση, τρόπος λειτουργίας και στελέχωσης των Τμημάτων Επειγόντων Περιστατικών (Τ.Ε.Π.) των Νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ.
- Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, ν.3230/2004 καθιερώνεται ένα στοχοθετικό σύστημα διοίκησης και συστήνει μονάδες ποιότητας και αποδοτικότητας στα υπουργεία.
- Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, ν. 4369/2016 (ΦΕΚ Α' /33) – ΜΕΡΟΣ Β' ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ-Αξιολόγηση, Στοχοθεσία, Κοινωνική λογοδοσία και συμμετοχή.
- ΓΝΑ ΚΑΤ- Στρατηγικοί στόχοι Διοίκησης 2018 (25.1.2018).
- ΓΝΑ ΚΑΤ Εγκύκλιος Διοικητή, Εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας Τ.Ε.Π. ν. 6, αρ.πρωτ.13181/27-10-2017
- 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, Απόφαση υπ' αρ. 32/20-01-2003 ΦΕΚ (Τεύχος Β') η υπ' αρ. Υ4α/οικ.4472/ 20-01-2003, με τίτλο: Οργάνωση και τρόπος λειτουργίας και στελέχωσης του Τμήματος Επειγόντων Περιστατικών των νοσοκομείων του Ε.Σ.Υ.

Γ. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ

Βασιζόμενη η ομάδα εργασίας στο Δημόσιο απολογισμό έτους 2017 και στην στοχοθεσία του ΓΝΑ ΚΑΤ 2018 (εφαρμογή διατάξεων ν. 4369/2016), που τέθηκαν από τον Διοικητή, στην παρουσίαση του Γενικού Απολογισμού ενώπιον της Πολιτικής ηγεσίας, μετόχων και των εργαζομένων στις 26.4.2018 στο αμφιθέατρο του Νοσοκομείου, **προτείνονται μέτρα συνεχούς βελτίωσης**, ως προς την επάρκεια, την ποιότητα και την ορθολογική κατανομή των πόρων.

Στοχοθεσία ΚΑΤ		Τομείς στόχευσης		Χρόνος υλοποίησης		Υλοποίηση	
Αξονες στοχοθεσίας						IV	
1. Υλοποίηση Υπουργικών Αποφάσεων & Εγκυκλίων							
Κάλυψη αναφορών				Συνεχής (έλεγχος ανά 3 μήνες)			X
Αύξηση χρηματοδότησης				Συνεχής (έλεγχος ανά 3 μήνες)		X	X
Γραφείο προώθησης δικαιωμάτων χρηστών υπηρεσιών υγείας				Συνεχής (έλεγχος ανά 6 μήνες)			X
Υποστήριξη διαδικασιών προσλήψεων				6 μήνες			X
Υλοποίηση αποφάσεων συμβάσεων (Σ.Ο.Κ.)							X
Εφαρμογή αντικαταστατικού νόμου				3 μήνες		X	X
Εφαρμογή Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης				3 μήνες			X
2. Προσβασιμότητα / εξυπηρέτηση ασθενών							
Βελτίωση συνθηκών χρήσης υπηρεσιών από ΑμΕΑ				12 μήνες		X	X
ΤΕΠ (χρόνος αναμονής, διαλογη, βοήθεια νοσηλείας)				6 μήνες		X	X
ΤΕΠ (ανωμον) για ραντεβού/έξταση, συμμετοχή ειδικευμένων ιατρών, εξέταση στα ΤΕΠ				6 μήνες		X	X
Εργαστηριακές εξετάσεις (χρόνος αναμονής για απεικονιστικές και in vitro εξετάσεις)				6 μήνες		X	X
3. Οικονομική διαχείριση							
Τήρηση προϋπολογισμού 2018 / τμήματικοί προϋπολογισμοί				12 μήνες			X
Διενέργεια δημοσίων διαγωνισμών ΠΠΥ 2014 και ΠΠΥ 2015				3 μήνες			X
Αξιοποίηση ακίνητης περιουσίας (π.χ. αμφιθέατρο, κινηματογράφος, 7 ^η άροφος, κ.α.)				12 μήνες			X
4. Αναβάθμιση υποδομών και εξοπλισμού							
Αντικατάσταση παλαιών υποστηρικτικού εξοπλισμού				12-36 μήνες		X	X
Κτιριακές παρεμβάσεις / ανακαινίσεις				12-36 μήνες		X	X
5. Βελτίωση διαδικασιών							
Αποστείρωση				3 μήνες		X	X
6. Ειδικά ιατρονοσηλευτικά θέματα							
Μείωση ενδονοσηλευτικών λοιμώξεων				12 μήνες		X	X
Μείωση επανάλωσης ασθενών				12 μήνες		X	X
Μείωση κατακλίσεων				6 μήνες		X	X
Αύξηση βελτίωσης γεννητήριων φαρμάκων				6 μήνες		X	
Μείωση αρθρικών άσκησης εξετάσεων				6 μήνες		X	
7. Δράσεις εκπαίδευσης και κατάρτισης							
Υλοποίηση προγραμμάτων INET, σεμινάρια, κ.α.				12 μήνες		X	X
Διεξαγωγή συνεδρίων ΚΑΤ				12 μήνες		X	X
8. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση							
Εφαρμογή προγράμματος ΗΔΙΚΑ				6 μήνες		X	X
Εφαρμογή ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου				6 μήνες			X
Εγκατάσταση Web-Fi				6 μήνες			X

3

Πηγή: Παρουσίαση Διοικητή στοχοθεσίας ΓΝΑ ΚΑΤ 2018

Δεδομένου, ότι τα τμήματα ενός νοσοκομείου έχουν ιδιαίτερες και διακριτές ανάγκες, καθοριστικό ρόλο στην αποδοτικότητα, αποτελεσματικότητα και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, **οι νέες e-health τεχνολογίες πληροφόρησης & πληροφορικής** διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο 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.

Προτείνεται:

- Βελτίωση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες, με τη μείωση του χρόνου αναμονής, που θα μπορούσε να προκύψει από την εφαρμογή της διαλογής των ασθενών σε όλες τις ημέρες εφημερίας (επί του παρόντος εφαρμόζεται μόνο κατά την Δ δέσμη), από την ενίσχυση των πληροφοριακών συστημάτων έτσι ώστε να πραγματοποιείται η ηλεκτρονική συνταγογράφηση των εργαστηριακών εξετάσεων (επί του παρόντος γίνεται χειρόγραφα), καθώς και άλλων παρόμοιων δράσεων
- Περιοδικοί οικονομικοί έλεγχοι (εσωτερικοί ή εξωτερικοί)
- Εισαγωγή καινοτομιών και παρεμβάσεις με στόχο τη διοικητική βελτίωση
- Ανάπτυξη και πιστοποίηση πολιτικών ποιότητας

ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΗΣ	
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 9 ^{ου} ΔΡΑΣΗ 9α	
(ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΠΙΔΟΣΗΣ)	
ΔΡΑΣΗ 9α	Οι αποτελεσματικοί εσωτερικοί ή εξωτερικοί έλεγχοι
ΧΟΡΗΓΟΣ	ΓΝΑ ΚΑΤ, 1η ΥΠΕ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ	ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ	Εργαζόμενοι της Υποδιεύθυνσης Οικονομικού
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	t. 2132086 087 email: ypoikonomikos@kat-hosp.gr
ΣΚΟΠΟΣ	- Αξιοποίηση των πορισμάτων των εσωτερικών ή εξωτερικών ελέγχων. - Συχνότερη διενέργεια ελέγχων.
ΜΕΤΟΧΟΙ	
ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ	Υφιστάμενη διενέργεια εσωτερικών και εξωτερικών ελέγχων.
ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	Ανάπτυξη αποτελεσματικών μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου λειτουργίας και αποδοτικότητας σε σχέση με κόστος- όφελος.
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΚΤΗΣ
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ	ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ
ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ	Ναι, η παρουσία ενός εξωτερικού ελεγκτή
ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	Η συχνότερη εφαρμογή απαιτεί την επιπλέον χρηματοδότηση για τον εξωτερικό ελεγκτή.
ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ	
ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ	

ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΗΣ	
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 9 ΔΡΑΣΗ 9β	
ΔΡΑΣΗ 9β	Ανάπτυξη και πιστοποίηση πολιτικών ποιότητας Όπως σχέδιο δράσης κριτηρίου 1
ΧΟΡΗΓΟΣ	ΣΥΝΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ 1 ^η ΥΠΕ, ΓΝΑ ΚΑΤ & ΕΣΠΑ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ	Δ/ντής ΤΕΠ,
ΟΜΑΔΑ ΔΡΑΣΗΣ	Ε. Λάππα, Ε. Σταματοπούλου, Ε. Δανέβα, Ι.ΛΑΖΑΡΟΥ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	t. 2132086615 email: icualamanos@gmail.com
ΣΚΟΠΟΣ	Η συνεχής και αδιάλειπτη λειτουργία του τμήματος Επειγόντων του νοσοκομείου ΚΑΤ (επί 24ωρου βάσεως και επί 365 ημέρες το χρόνο), καθώς και η διοικητική αυτοτέλεια του αποτελούν τις βασικές εκείνες παραμέτρους που εξασφαλίζουν την αποτελεσματική οργάνωση και λειτουργία του τμήματος. Έχοντας υπόψη τις σχετικές διατάξεις περί οργάνωσης, τρόπου λειτουργίας και στελέχωσης των ΤΕΠ, τα αποτελέσματα μέτρησης της εφαρμογής ΚΠΑ, και τις ραγδαίες αλλαγές που σημειώνονται στους περιβαλλοντολογικούς παράγοντες, προτείνονται μια σειρά μέτρων για τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στους ασθενείς-πολίτες. Τα προβλήματα και οι αδυναμίες που σχετίζονται με την παρούσα κατάσταση, ιδιαίτερα της οργανωτικής δομής του ΤΕΠ, όπως αναλύθηκαν στις προϋποθέσεις/υποκριτήριο, αποδεικνύουν την στενότητα των πόρων, σε συνδυασμό με την συνεχή μείωση του ανθρώπινου δυναμικού υπηρεσιών υγείας. Παράλληλα, η διαρκής αύξηση των ασθενών που προσέρχονται στο τμήμα επειγόντων του νοσοκομείου (Μ/Ο 400/ασθενείς ημερησίως), όπως προαναφέρθηκε, χαρακτηρίζει το τμήμα επειγόντων ως τμήμα «έντασης εργασίας» και διαφοροποιείται από τα άλλα τμήματα προσέλευσης ασθενών στο νοσοκομείο. Η αναδιάρθρωση των διοικητικών υπηρεσιών, η αυξανόμενη ανάγκη για εκσυγχρονισμό του ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού, θεωρούνται αναγκαία για τη βελτίωση της καθημερινής πρακτικής διαχείρισης των ασθενών που προσέρχονται για άμεση αντιμετώπιση σε εφημερία (Α, Β, Γ,Δ,) στο ΤΕΠ του νοσοκομείου. Θεωρείται σκόπιμο να αναφερθούμε για τις δραστηριότητες που αναπτύσσει το ΤΕΠ για τη διαχείριση ασθενούς στα επείγοντα: εγγραφή του ασθενούς στο μηχανογραφικό σύστημα ΗΔΙΚΑ, διαλογή (triage), ιατρική εκτίμηση & σταθεροποίηση, λήψη κλινικής απόφασης, έξοδος ή νοσηλεία ή διακομιδή σε άλλο νοσοκομείο. Σαφώς δεν περιορίζεται μόνο στην υποστήριξη παροχής ιατρικής φροντίδας, παρά τη διοικητική αυτοτέλεια που έχει, αλλά πρέπει να διασυνδέεται λειτουργικά (οριζόντια διασύνδεση) και με τις άλλες υπηρεσίες του νοσοκομείου, για παράδειγμα το γραφείο κίνησης ασθενών, τα νοσήλεια, το λογιστήριο κά. <u>Για τη βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών του τμήματος επειγόντων γενικότερα συνιστάται η ενναλακτική χρηματοδότηση:</u> • η εφαρμογή καινοτομίας στις παρεχόμενες υπηρεσίες για τη βελτίωση των εκρών του ΤΕΠ, (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 το τμήμα Επειγόντων Περιστατικών του νοσοκομείου, • η ανάπτυξη e-health υπηρεσιών για τον εκσυγχρονισμό των διοικητικών

& ιατρικών υπηρεσιών, ακόμα και σε περιπτώσεις όπου παρεμβάλλεται απόσταση μεταξύ ασθενούς, ιατρού και άλλων εξειδικευμένων πληροφοριών και γνώσεων (ΤΗΛΕΙΑΤΡΙΚΗ),

- **η πιστοποίηση των υπηρεσιών για τη διασφάλιση της ποιότητας, των δεδομένων & πληροφοριών, υγιεινής και ασφάλειας εργασίας (ISO 9001, BS 7799, BS 8800)**
- **η λειτουργική διασύνδεση του Τ.Ε.Π.** (προνοσοκομειακή και ενδονοσοκομειακή) με όλες τις υπηρεσίες του νοσοκομείου, όπως με τα ΤΕΙ, με τα εργαστήρια (LIS) –ακτινολογικό, αίθουσες χειρουργείων, ΜΕΘ, αίθουσες εξέτασης ΤΕΙ, και με φορείς που συνεργάζεται, όπως ΕΚΑΒ, ΚΕΕΛΠΝΟ, ΕΚΕΠΥ,
- **η έναρξη λειτουργίας της Βραχείας Νοσηλείας,**
- **η βελτίωση της χωροταξικής υποδομής, για την συνέχιση των κτιριακών παρεμβάσεων και την βελτίωση των υποδομών του ΤΕΠ**
- **ο εκσυγχρονισμός του τεχνολογικού εξοπλισμού του ΤΕΠ**, όπου θα πρέπει να περιλαμβάνει τον απολύτως απαραίτητο προσαυξανόμενο σε αριθμό και είδος ανάλογα με τις τρέχουσες ανάγκες, τις δυνατότητες και τις κλίνες του νοσοκομείου,
- **η επαναλειτουργία του ελικοδρομίου** που χρησιμοποιείται ως πάρκινγκ στο νοσοκομείο μέχρι σήμερα,
- **η ανάπτυξη της επιχειρησιακής δραστηριότητας με τη δημιουργία του πρώτου Διεθνούς Κέντρου Τραύματος και Επείγουσας Αντιμετώπισης** στην Ελλάδα, στελεχώνοντας το με τους εξαιρετους επιστήμονες-χειρουργούς του νοσοκομείου,
- **η δέσμευση της Διοίκησης και της Διοικητικής ιεραρχίας** για την εφαρμογή συστήματος Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, την συστηματικοποίηση της αυτοαξιολόγησης του τμήματος με το εργαλείο Διοίκησης Ολικής Ποιότητας «ΚΠΑ», για την συγκριτική αξιολόγηση (Emergency Department Benchmarking Alliance, EDBA), τον εντοπισμό καλών πρακτικών και λαθών λειτουργίας του τμήματος Επειγόντων του νοσοκομείου.
- Επίσης, **η δέσμευση της Διοίκησης και της Διοικητικής ιεραρχίας**, σε πρώτο στάδιο για την αναγνώριση για την Επιχειρηματική Αριστεία του ΤΕΠ, και σε δεύτερο στάδιο την κατάκτηση της καλύτερης θέσης ανάμεσα σε δημόσια τραυματολογικά νοσοκομεία επείγουσας ιατρικής της χώρας και της Ευρώπης.

Ειδικότερα συνιστάται:

- **η ανάπτυξη αυτόνομου BI συστήματος (Patient Administration System)** στο ΤΕΠ, για τη συλλογή πληροφοριών και την ανάπτυξη **Βάσεων (DB): δημογραφικών μετρήσεων και μετρήσεων απόδοσης**, τραύματος, τροχαίων ατυχημάτων, εμφραγμάτων κá.
- **η καθιέρωση εφαρμογής i-triage** (διαδουκτική πλατφόρμα υγείας) για την καταγραφή δεικτών της πορείας των ασθενών, σε πραγματικό χρόνο (REAL TIME LOCATING SYSTEM),
- **η καθιέρωση διαλογής των ασθενών (triage)** επί εικοσιτετράωρου, και όχι μόνο σε γενική εφημερία του νοσοκομείου (Δ'ΔΕΣΜΗ/4ΗΜΕΡΕΣ,) για τη μείωση διαχείρισης του χρόνου αναμονής των ασθενών,
- **η διατήρηση ηλεκτρονικών καρτελών και η ψηφιοποίηση των ήδη καρτελών εξωτερικών ασθενών ΤΕΠ,**
- **η ενδυνάμωση της στελέχωσης του ΤΕΠ** με εξειδικευμένο προσωπικό
- **η θέσπιση κινήτρων για την προσέλκυση νέων εργαζομένων και για την εξέλιξη του μόνιμου προσωπικού του ΤΕΠ**
- **η αγορά νέων απεικονιστικών μηχανημάτων, τρία κλασικά ακτινογραφικά με σύστημα αρχειοθέτησης εικόνων PACS, και ενός μηχανήματος υπερήχων άνω-κάτω κοιλίας, καρδιάς, μαστού.**
- **η αγορά server storage για την επέκταση του συστήματος ψηφιοποίησης**

	DICOM STORE του ακτινολογικού, καθώς και η αγορά νέων ΗΥ & έγχρωμων εκτυπωτών σε κάθε αίθουσα εξέτασης. Εκτιμάται ότι η ετήσια παραγωγή απεικονιστικών δεδομένων κυμαίνεται >5TB στο νοσοκομείο - η συστηματικοποίηση μέτρησης της αντίληψης των ασθενών-πολιτών και των εργαζομένων - η ενημέρωση των πολιτών μέσω ΜΜΕ και η διανομή έντυπων φυλλαδίων για το ρόλο του ΤΕΠ στην αντιμετώπιση του τραύματος, όπως και για το ρόλο των μικροχειρουργών σε εφημερία Α,Β,Γ,Δ Δέσμης του νοσοκομείου, επί 365 ημέρες το χρόνο.
ΜΕΤΟΧΟΙ	1^η ΥΠΕ ΑΤΤΙΚΗΣ, ΕΚΑΒ, ΕΚΕΠΥ, ΚΕΕΛΠΝΟ, ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ, ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ
ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗ	- Ισχύουσα νομοθεσία και οι σχετικοί εγκύκλιοι περί οργάνωσης, τρόπος λειτουργίας και στελέχωσης των ΤΕΠ των νοσοκομείων του ΕΣΥ. Manifesto for emergency Medicine in Europe (1997). Διεθνείς πρακτικές της Ευρωπαϊκής Εταιρείας Επείγουσας Ιατρικής (EuSEM, European Society of Emergency Medicine). Βλ. επ. όπως ορίζονται/υποκριτήριο.
ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	- η λειτουργική διασύνδεση του ΤΕΠ με τα Χειρουργεία, ΜΕΘ, ΤΕΙ, ΟΛ, για τη λήψη ιατρικής απόφασης (making decision), - η ανάπτυξη & επέκταση του συστήματος Radiology Information System (RIS) με διασύνδεση στο σύστημα PACS (7 ψηφιοποιητές ακτινογραφιών) για απεικονιστική πρόσβαση από τις αίθουσες εξέτασης ΟΛ & ΤΕΙ και ακτινολογικού - η οργάνωση και τεκμηρίωση των κλινικών δεδομένων που πηγάζουν από το ΤΕΠ και την Ολοήμερη Λειτουργία του νοσοκομείου, βάσει των διεθνών προτύπων κωδικοποίησης πληροφοριών υγείας (MESH, ICD, DRGs, ECRI, EDMA κά), 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: - την αναβάθμιση της λειτουργικότητας, - τη βιωσιμότητα του έργου, - την ανάπτυξη ενός συστήματος επιχειρηματικής ΕΥΦΟΙΑΣ (BI).
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ	Την ενταξιμότητα σε πόρους ΕΣΠΑ
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ	- Μείωση του προσωπικού (αποχωρήσεις, μετατάξεις, αποσπάσεις) - Επαγγελματική εξουθένωση
ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ	Απαιτείται για την αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη μείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης ιδιαίτερα του νοσηλευτικού προσωπικού.
ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	Εκτιμάται €1.500.000 σύνολο για τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών των Τ.Ε.Π. ΚΑΤ
ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ	ΜΕ ΤΗΝ ΤΕΛΙΚΗ ΕΓΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΣΠΑ
ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ	3-ΜΗΝΟ

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟΥ 9.1

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό – κριτηρίου 9.1, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε **στην εκτέλεση (2.48)**, ποσοστό που ανήλθε σε **39.8%**, αξιολογώντας την **ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν σταθερές τάσεις ή επιτυχία σε ορισμένες από τις εξωτερικές επιδόσεις: εκροές και αποτελέσματα σε στόχους.**

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (2.03)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου 9.1 φάνηκε πως υπήρχε **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας δράσεων για τα αποτελέσματα που έχουν επιτευχθεί σε σχέση με τις εξωτερικές επιδόσεις: εκροές και αποτελέσματα σε στόχους.**

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ					
Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
9.1	2.48 (39.8)	2 Εκτέλεση	2.03	2 σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.45

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά (0.45)** στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων.

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπο-κριτηρίου 9.1,

- **στη φάση ελέγχου (3)**, (ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν τάσεις βελτίωσης και επιτυχίας στους περισσότερους από τους σχετικούς στόχους) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκε:
 - η αποτελεσματική λειτουργία της δημόσιας οργάνωσης, δηλ. αν επιτυγχάνει τους στόχους που έχουν τεθεί (3.81)
- **στη φάση εκτέλεσης (2)**, (ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν σταθερές τάσεις ή επιτυχία σε ορισμένους από τους σχετικούς στόχους) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η αποδοτική λειτουργία της δημόσιας οργάνωσης (επίτευξη στόχων με το χαμηλότερο δυνατό κόστος) (2.52)
 - τα θετικά αποτελέσματα συγκριτικών μετρήσεων με άλλους φορείς (2.45)
 - η βελτίωση της ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία μετρήσεων (2.34)
- **στη φάση έλλειψης δραστηριότητας (0)**, (απουσία μετρήσιμων αποτελεσμάτων ή έλλειψη σχετικών πληροφοριών) αξιολογήθηκε:
 - οι αποτελεσματικοί οικονομικοί έλεγχοι (εσωτερικοί ή εξωτερικοί) που διενεργούνται στη δημόσια οργάνωση (1.81).

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 9.1, φάνηκε πως υπήρχε:

- **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας**
 - στον αποτελεσματικό οικονομικό έλεγχο (εσωτερικοί ή εξωτερικοί) που διενεργείται στη δημόσια οργάνωση (2.24)
 - στα θετικά αποτελέσματα συγκριτικών μετρήσεων με άλλους φορείς (2.22)
 - στην εφαρμογή καινοτομιών στις παρεχόμενες υπηρεσίες /προϊόντα ώστε να συμβάλλει στη

βελτίωση των εκροών της οργάνωσης (2.17)

- στη βελτίωση της ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία μετρήσεων (2.04)
- **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας** φάνηκε πως υπήρχε:
 - στην αποτελεσματική λειτουργία της δημόσιας οργάνωσης, δηλ. αν επιτυγχάνει τους στόχους που έχουν τεθεί (1.94)
 - στην αποδοτική λειτουργία της δημόσιας οργάνωσης (επίτευξη στόχων με το χαμηλότερο δυνατό κόστος) (1.93).

Β. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία στα κάτωθι:

- την αποτελεσματική λειτουργία της δημόσιας οργάνωσης, δηλ. αν επιτυγχάνει τους στόχους που έχουν τεθεί
- την αποδοτική λειτουργία της δημόσιας οργάνωσης (επίτευξη στόχων με το χαμηλότερο δυνατό κόστος)
- τα θετικά αποτελέσματα συγκριτικών μετρήσεων με άλλους φορείς.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Η βελτίωση της ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία μετρήσεων .
- Οι αποτελεσματικοί οικονομικοί έλεγχοι (εσωτερικοί ή εξωτερικοί) που διενεργούνται στη δημόσια οργάνωση.
- Η διαφορά των αποτελεσμάτων που παρατηρείται μεταξύ των μελών της ομάδας και των εργαζομένων, υποδεικνύει την ανάγκη για τη βελτίωση της επικοινωνιακής πολιτικής και για την αποτελεσματικότερη γνωστοποίηση του επιχειρησιακού προγραμματισμού και της εφαρμογής νέων δράσεων προς τους εργαζόμενους και τους εμπλεκόμενους φορείς.

Α. ΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΟΚΡΗΤΗΡΙΟΥ 9.2.

Το συνολικό αποτέλεσμα του υπό - κριτηρίου **9.2**, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας**, βάσει του κύκλου ποιότητας βαθμολογήθηκε στην **εκτέλεση (2.26)**, ποσοστό που ανήλθε σε **35.8%**, αξιολογώντας πως την **ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν σταθερές τάσεις ή επιτυχία σε ορισμένα από τα αποτελέσματα που έχουν επιτευχθεί σε σχέση με τις εσωτερικές επιδόσεις: επίπεδο της αποτελεσματικότητας**.

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων (1.99)**, από τα συνολικά αποτελέσματα του υπό-κριτηρίου **9.2** φάνηκε πως υπήρχε **ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας στον τρόπο με τον οποίο η δημόσια οργάνωση αποτιμά τα αποτελέσματα που έχουν επιτευχθεί σε σχέση με τις εσωτερικές επιδόσεις: επίπεδο της αποτελεσματικότητας**.

ΒΑΘΜΟΣ - ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ					
Υπο-κριτήριο	Μ.Ο Αντιστοίχιση Ομάδας	Φάση κύκλου Ποιότητας	Μ.Ο Αντιστοίχιση εργαζομένων	Αξιολόγηση βαθμολογίας εργαζομένων	Σημαντική απόκλιση
9.2	2.26 (35.8%)	2 Εκτέλεση	1.94	1+ Ελάχιστη έως σχετική ικανοποίηση και χαμηλό έως μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας	Όχι 0.32

Από τα αποτελέσματα της βαθμολόγησης φάνηκε πως **δεν υπήρχε σημαντική διαφορά στη βαθμολόγηση μεταξύ των μελών και των εργαζομένων (0.32)**

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την **ομάδα εργασίας** στις επιμέρους ενότητες του υπό - κριτηρίου 9.2,

- **στη φάση ελέγχου (3)**, (ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν τάσεις βελτίωσης και επιτυχίας στους περισσότερους από τους σχετικούς στόχους) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η αποτελεσματική δημιουργία συνεργασιών της δημόσιας οργάνωσης με τρίτους (άλλες δημόσιες υπηρεσίες, ιδιώτες, κοινωνικούς φορείς) (3.94)
 - η ικανοποιητική αποδοτικότητα των υφισταμένων διαδικασιών – λειτουργιών της δημόσιας οργάνωσης (3.03)
- **στη φάση εκτέλεσης (2)**, (ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων που δείχνουν σταθερές τάσεις ή επιτυχία σε ορισμένους από τους σχετικούς στόχους) του κύκλου ποιότητας αξιολογήθηκαν:
 - η επιτυχής εκτέλεση του προϋπολογισμού της οργάνωσης (2.99)
 - η ικανοποίηση των οικονομικών απαιτήσεων των εμπλεκόμενων φορέων (αμοιβές στο προσωπικό, κοστολόγηση προϊόντων σε πολίτες, αμοιβές προμηθευτών- συνεργατών) από τη δημόσια οργάνωση (2.59)
 - ο βαθμός που ο τρόπος λειτουργίας της δημόσιας οργάνωσης συμβάλλει στην ορθολογική διαχείριση των οικονομικών της πόρων (2.52)
 - η ικανοποίηση των εμπλεκόμενων με τη λειτουργία της δημόσιας οργάνωσης φορέων από την γενικότερη δραστηριότητά της (2.52)
 - ο βαθμός που η δημόσια οργάνωση βασίζεται για τη λειτουργία της σε ίδια έσοδα και πηγές χρηματοδότησής από την κοστολόγηση των παρεχόμενων από αυτήν υπηρεσιών (2.46)
 - ο βαθμός που θεωρείται αποτελεσματική η διαχείριση των πόρων της (2.14)
 - ο βαθμός που θεωρούνται αποτελεσματικές οι διαδικασίες οικονομικού ελέγχου που ακολουθούνται από τη δημόσια οργάνωση (2.11)
- **στη φάση έλλειψης δραστηριότητας (0)**, (απουσία μετρήσιμων αποτελεσμάτων ή έλλειψη σχετικών πληροφοριών), αξιολογήθηκαν:
 - ο βαθμός που θεωρείται επιτυχημένη η πολιτική για τη διοικητική βελτίωση και την εισαγωγή καινοτομιών στις παρεχόμενες από τη δημόσια οργάνωση υπηρεσίες και προϊόντα (1.95)
 - η συμβολή της εισαγωγής των νέων τεχνολογικών εφαρμογών της πληροφορικής και της επικοινωνίας στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της λειτουργίας της οργάνωσης (1.68)
 - η ανταπόκριση της ηγεσίας στα αποτελέσματα των μετρήσεων των εσωτερικών επιδόσεων της

- οργάνωσης (1.45)
- οι ικανοποιητικές μετρήσεις των επιθεωρήσεων και των ελέγχων για τη λειτουργία της δημόσιας οργάνωσης (1.45)
- η συμμετοχή της οργάνωσης καθώς και η ανάπτυξη και πιστοποίηση των πολιτικών και προτύπων ποιότητας (1.00).

Σύμφωνα με τη **βαθμολόγηση των εργαζομένων**, στις επιμέρους ενότητες του υπό – κριτηρίου 9.2, φάνηκε πως υπήρχε:

- **σχετική ικανοποίηση και μέτριο επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας**
 - για το βαθμό που έχει συμβάλει η εισαγωγή των νέων τεχνολογικών εφαρμογών της πληροφορικής και της επικοινωνίας, στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της λειτουργίας της οργάνωσης (2.16)
 - για το βαθμό όπου η δημόσια οργάνωση βασίζεται για τη λειτουργία της σε ίδια έσοδα και πηγές χρηματοδότης από την κοστολόγηση των παρεχόμενων από αυτήν υπηρεσιών (2.07)
 - για το βαθμό όπου θεωρείται ικανοποιητική η συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων πλευρών στη λειτουργία της δημόσιας οργάνωσης, κατά τη διάρκεια της διαδικασίας λήψης αποφάσεων (2.04)
 - για το βαθμό που κρίνεται αποτελεσματική η δημιουργία συνεργασιών της δημόσιας οργάνωσης με τρίτους (άλλες δημόσιες υπηρεσίες, ιδιώτες, κοινωνικούς φορείς (2.00)
 - για το βαθμό που εκτελείται επιτυχώς ο προϋπολογισμός της οργάνωσης (2.00)
 - για το βαθμό που θεωρούνται αποτελεσματικές οι διαδικασίες οικονομικού ελέγχου που ακολουθούνται από τη δημόσια οργάνωση (2.00).
- **ελάχιστη ικανοποίηση και χαμηλό επίπεδο επάρκειας και αποτελεσματικότητας** φάνηκε πως υπήρχε:
 - για το βαθμό που κρίνεται θετική η συμμετοχή της οργάνωσης καθώς και η ανάπτυξη και πιστοποίηση των πολιτικών και προτύπων ποιότητας (1.98)
 - για το βαθμό που θεωρείται ικανοποιητική η αποδοτικότητα των υφισταμένων διαδικασιών – λειτουργιών της δημόσιας οργάνωσης (1.93)
 - για το βαθμό που μένουν ικανοποιημένοι οι εμπλεκόμενοι φορείς ως προς τη λειτουργία της δημόσιας οργάνωσης από την γενικότερη δραστηριότητά της (1.93)
 - για το βαθμό που θεωρείται αποτελεσματική η διαχείριση των πόρων της (1.92)
 - για το βαθμό που ο τρόπος λειτουργίας της δημόσιας οργάνωσης συμβάλλει στην ορθολογική διαχείριση των οικονομικών της πόρων (1.92)
 - για το βαθμό όπου η δημόσια οργάνωση ικανοποιεί τις οικονομικές απαιτήσεις των εμπλεκόμενων φορέων (αμοιβές στο προσωπικό, κοστολόγηση προϊόντων σε πολίτες, αμοιβές προμηθευτών-συνεργατών) στη λειτουργία της (1.89)
 - για το βαθμό όπου θεωρείται επιτυχημένη η πολιτική για τη διοικητική βελτίωση και την εισαγωγή καινοτομιών στις παρεχόμενες από τη δημόσια οργάνωση υπηρεσίες και προϊόντα (1.84)
 - για το βαθμό που θεωρούνται ικανοποιητικές οι μετρήσεις των επιθεωρήσεων και των ελέγχων για τη λειτουργία της δημόσιας οργάνωσης (1.77).

B. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Η ομάδα ΚΠΑ, μελετώντας τα διαθέσιμα στοιχεία από το υλικό τεκμηρίωσης, αξιολόγησε πως υπήρχε αποτελεσματική λειτουργία στα κάτωθι:

- Η αποτελεσματική δημιουργία συνεργασιών της δημόσιας οργάνωσης με τρίτους (άλλες δημόσιες υπηρεσίες, ιδιώτες, κοινωνικούς φορείς)
- Η ικανοποιητική αποδοτικότητα των υφισταμένων διαδικασιών – λειτουργιών της δημόσιας οργάνωσης
- Η επιτυχής εκτέλεση του προϋπολογισμού της οργάνωσης
- Η ικανοποίηση των εμπλεκόμενων με τη λειτουργία της δημόσιας οργάνωσης φορέων από την γενικότερη δραστηριότητά της
- Η ικανοποίηση των οικονομικών απαιτήσεων των εμπλεκόμενων φορέων (αμοιβές στο προσωπικό, κοστολόγηση προϊόντων σε πολίτες, αμοιβές προμηθευτών-συνεργατών) από τη δημόσια οργάνωση.

Γ. ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

- Η πολιτική για τη διοικητική βελτίωση και την εισαγωγή καινοτομιών στις παρεχόμενες από τη δημόσια οργάνωση υπηρεσίες και προϊόντα (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών)
- Η ανάπτυξη και πιστοποίηση των πολιτικών και προτύπων ποιότητας (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών)
- Οι μετρήσεις επιθεωρήσεων και ελέγχων για τη λειτουργία της δημόσιας οργάνωσης (σύμφωνα με τη βαθμολόγηση και των δύο μερών)
- Η διαφορά των αποτελεσμάτων που παρατηρείται μεταξύ των μελών της ομάδας και των εργαζομένων, υποδεικνύει την ανάγκη για τη βελτίωση της επικοινωνιακής πολιτικής και για την αποτελεσματικότερη γνωστοποίηση του επιχειρησιακού προγραμματισμού και της εφαρμογής νέων δράσεων προς τους εργαζόμενους και τους εμπλεκόμενους φορείς.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι- CAF NATIONAL CORRESPONDENTS/GNA KAT-GREECE



GNA KAT ATTIKIS

NIKIS 2, 14564 KIFFISIA-ATHENS

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 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 Bullying
- 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 to 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 not easy to use, it should be more flexible to correspondents. 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 exact 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, MSc Econ

Health Information Technology Scientist

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