



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ
ΓΕΝ. Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚ. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
ΤΜΗΜΑ: ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ,
ΚΑΛΥΤΕΡΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡ. ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΕΞ. ΕΠΕΙΓΟΝ

Αθήνα, 13 -5-2011

Αρ.Γ.Π. οικ. 53809

Ταχ. Δ/ση : Αριστοτέλους 19
Ταχ. Κώδικας : 101 87
Πληροφορίες : Π. Γιαννουλάτος
Αθ. Λύτρα
Κ. Βουρλιώτου
Τηλέφωνα : 210-5231895
210- 5202895
210-5235865
FAX : 210-5235264
E-MAIL: poiotitas_apodotikotitas@yyka.gov.gr

ΠΡΟΣ: ΟΠΩΣ Ο ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

ΘΕΜΑ: «Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Εσωτερικών και Εξωτερικών Ασθενών».

Το Υπουργείο Υγείας και Κοιν. Αλληλεγγύης, στο πλαίσιο υλοποίησης του στρατηγικού στόχου για τη βελτίωση της Ποιότητας των παρεχόμενων Υπηρεσιών Υγείας, υιοθετεί μία νέα, σύγχρονη αντίληψη για τη σχέση του με τους Πολίτες.

Απώτερος στόχος του είναι η αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται και η ικανοποίηση των απαιτήσεων και προσδοκιών των πολιτών με την παροχή πιστοποιημένων υπηρεσιών, την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας, την εξοικονόμηση χρόνου και την ορθολογική κατανομή των πόρων.

Επίκεντρο των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας είναι ο Πολίτης και η φιλοσοφία του Υπουργείου στοχεύει στην συνεχώς βελτιούμενη Ποιότητα σε συνδυασμό με τη δέουσα υπευθυνότητα.

Με το πνεύμα αυτό και συμβαδίζοντας με τις αυξανόμενες απαιτήσεις και τις ραγδαίες εξελίξεις του καιρού μας, το Υπουργείο Υγείας και Κοιν. Αλληλεγγύης και οι Οργανισμοί Υγείας που εποπτεύει, βελτιώνονται συνεχώς, καθώς οι σύγχρονες απόψεις για τη δημόσια διοίκηση επιβάλλουν ένα διαφορετικό τρόπο οργάνωσης με στόχο την καλύτερη και άμεση εξυπηρέτηση του Πολίτη.

. // .

Υπό το πρίσμα αυτό, το Υπουργείο Υγείας και Κοιν. Αλληλεγγύης, επενδύει στους παρακάτω τομείς:

- στο ανθρώπινο δυναμικό και στη διαρκή επιμόρφωσή του,
- στην ανάπτυξη μιας νέας αντίληψης για τη σχέση Πολίτη - Επαγγελματία Υγείας και
- στην αξιοποίηση των δυνατοτήτων που δίνουν οι νέες τεχνολογίες.

Προς την κατεύθυνση αυτή, ένα πρώτο σημαντικό βήμα είναι η προσπάθεια που επιχειρείται για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών.

Στο πλαίσιο της υλοποίησης των ανωτέρω στόχων, σας διαβιβάζουμε, συνημμένα δύο (2) Ερωτηματολόγια για τη μέτρηση της Ικανοποίησης των Νοσηλευόμενων (Εσωτερικών) και Εξωτερικών Ασθενών και παρακαλούμε όπως προβείτε, άμεσα, στα εξής:

1. Όσον αφορά στους Νοσηλευόμενους (Εσωτερικούς) Ασθενείς:

Τα ερωτηματολόγια θα διανέμονται στους νοσηλευόμενους ασθενείς την προηγούμενη της ημέρας αποχώρησής τους από το Νοσοκομείο, από τον Υπεύθυνο ή/και τους υπαλλήλους του Γραφ. Ποιότητας ή, σε περίπτωση απουσίας Γραφείου Ποιότητας, από τους υπαλλήλους που θα οριστούν από τη Διοίκηση του Νοσοκομείου, και θα παραδίδονται από τους ασθενείς στο Γραφείο Κίνησης – Λογιστήριο Ασθενών, πριν τη λήψη του εξιτηρίου.

Στη συνέχεια, τα συμπληρωμένα Ερωτηματολόγια θα παραλαμβάνονται από τον Υπεύθυνο ή/και τους υπαλλήλους του Γραφείου Ποιότητας ή, σε περίπτωση απουσίας Γραφείου Ποιότητας, από τους υπαλλήλους που θα οριστούν από τη Διοίκηση του Νοσοκομείου, προκειμένου να τα επεξεργαστούν και αποστείλουν στην Υπηρεσία μας τα αποτελέσματα.

Τα ερωτηματολόγια συμπληρώνονται είτε από τους ασθενείς, είτε -εάν αυτό δεν είναι δυνατό- από τους συνοδούς των ασθενών. Θα πρέπει δε, να βρίσκονται **τοποθετημένα σε κυτία σε εμφανές σημείο** στο χώρο υποδοχής κάθε Κλινικής ή Τμήματος, ή Μονάδος ή Εργαστηρίου του Νοσοκομείου. Η ανωτέρω διαδικασία θα πραγματοποιηθεί με μέριμνα του Υπεύθυνου του Γραφείου Ποιότητας και, ελλείψει αυτού, από τον υπάλληλο που θα οριστεί από τη Διοίκηση του Νοσοκομείου.

Ο αριθμός του δείγματος των Ερωτηματολογίων που θα πρέπει να συμπληρωθούν και επεξεργαστούν ανά μήνα θα ανέρχεται, κατ' ελάχιστον:

- α. Για Νοσοκομεία μέχρι 250 κλίνες: σε διακόσια πενήντα (250) ερωτηματολόγια, με αναλογία δείγματος ανά Κλινική, ή Τμήμα, ή Μονάδα, ή Εργαστήριο του Νοσοκομείου.**
- β. Για Νοσοκομεία από 251- 400 κλίνες: σε τετρακόσια (400) ερωτηματολόγια, με αναλογία δείγματος ανά Κλινική, ή Τμήμα, ή Μονάδα, ή Εργαστήριο του Νοσοκομείου.**

γ. Για Νοσοκομεία από 401 κλίνες και άνω: σε οκτακόσια (800) Ερωτηματολόγια, με αναλογία δείγματος ανά Κλινική, ή Τμήμα ή Μονάδα ή Εργαστήριο του Νοσοκομείου.

2. Όσον αφορά στους Εξωτερικούς Ασθενείς:

Τα ερωτηματολόγια για τους Εξωτερικούς ασθενείς θα βρίσκονται **τοποθετημένα σε κυτία σε εμφανές σημείο** στο χώρο όπου εκδίδονται τα παράβολα. Ο διοικητικός υπάλληλος θα επισημαίνει στο ασθενή την ύπαρξη του Ερωτηματολογίου και τη χρησιμότητα της συμπλήρωσής του.

Για τη συλλογή των Ερωτηματολογίων θα βρίσκονται **τοποθετημένα κυτία σε εμφανές σημείο** στο χώρο υποδοχής κάθε Κλινικής ή Τμήματος ή Μονάδος ή Εργαστηρίου του Νοσοκομείου, όπου ο ασθενής πρόκειται να πραγματοποιήσει την ιατρική πράξη.

Προς ενίσχυση της συμπλήρωσης και της συλλογής των Ερωτηματολογίων, θεωρούμε απαραίτητη την άνωθεν του κυτίου τοποθέτηση **ΠΙΝΑΚΙΔΑΣ**, όπου θα αναγράφονται τα εξής:

« ΤΟ Ε.Σ.Υ. ΣΑΣ ΑΝΗΚΕΙ ! ΒΟΗΘΗΣΤΕ ΜΑΣ ΝΑ ΤΟ ΒΕΛΤΙΩΣΟΥΜΕ !

Παρακαλούμε συμπληρώστε το Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Ασθενών».

Οι υπεύθυνοι της Γραμματείας της Κλινικής ή Τμήματος ή Μονάδας ή Εργαστηρίου που πρόκειται να πραγματοποιήσει ο ασθενής την ιατρική πράξη θα υπογραμμίζουν τη χρησιμότητα συμπλήρωσης του Ερωτηματολογίου.

Σε ό,τι αφορά στη συλλογή των Ερωτηματολογίων από τα κυτία, θα ακολουθείται η ίδια διαδικασία με αυτή που αφορά στους Εσωτερικούς Ασθενείς.

Ο αριθμός του δείγματος των Ερωτηματολογίων που θα πρέπει να συμπληρωθούν και επεξεργαστούν **ανά μήνα** θα ανέρχεται, κατ'ελάχιστον:

α. Για Νοσοκομεία μέχρι 250 κλίνες: σε διακόσια πενήντα (250) ερωτηματολόγια με αναλογία δείγματος ανά Κλινική, ή Τμήμα, ή Μονάδα, ή Εργαστήριο του Νοσοκομείου.

β. Για Νοσοκομεία από 251- 400 κλίνες: σε τετρακόσια (400) ερωτηματολόγια με αναλογία δείγματος ανά Κλινική, ή Τμήμα, ή Μονάδα, ή Εργαστήριο του Νοσοκομείου.

γ. Για Νοσοκομεία από 401 κλίνες και άνω: σε οκτακόσια (800) Ερωτηματολόγια με αναλογία δείγματος ανά Κλινική, ή Τμήμα, ή Μονάδα, ή Εργαστήριο του Νοσοκομείου.

Τέλος, σημειώνονται τα εξής: Οι υπάλληλοι του Γραφείου Ποιότητας και του Γραφείου Υποστήριξης του Πολίτη, και σε περίπτωση απουσίας αυτών, οι υπάλληλοι που θα οριστούν από τη Διοίκηση, θα μεριμνήσουν για την τοιχοκόλληση σχετικών αφισών σε εμφανές σημείο στα Γραφεία τους, καθώς και σε άλλους εμφανείς χώρους του Νοσοκομείου.

Τα συμπεράσματα της πιλοτικής εφαρμογής των ανωτέρω Ερωτηματολογίων θα αποσταλούν στην Υπηρεσία μας το αργότερο μέχρι τις 20 Ιουλίου 2011, σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, και θα αφορούν στον Ιούνιο 2011.

Τέλος, οι Διοικητές των Υ.ΠΕ., προς τους οποίους κοινοποιείται το παρόν έγγραφο, παρακαλούνται όπως συντονίσουν τα Νοσοκομεία ευθύνης τους, για την αποστολή των σχετικών στοιχείων.

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

Ν. ΠΟΛΥΖΟΣ

ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ:

1. Ένα (1) Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης
Νοσηλευόμενων (Εσωτερικών Ασθενών)
2. Ένα (1) Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης
Εξωτερικών Ασθενών

ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ:

ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΓΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑ:

A. Όλα τα Νοσοκομεία της Χώρας

B. ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΓΙΑ ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:

Όλες τις Υ.ΠΕ. της Χώρας
(Υπόψη κ.κ. Διοικητών)

Γ. ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ :

1. Γραφείο Γεν. Γραμματέα
κ. Ν. Πολύζου.
2. Γραφ. Γεν. Δ/ντριας Διοικ. Υποστήριξης
και Τεχν. Υποδομών
κ. Αλ. Παπαδιά
3. Διεύθυνση Ποιότητας και Αποδοτικότητας
Τμήμα Β΄. -Τεκμηρίωσης, Καλύτερων Πρακτικών και
Διαχείρισης Παραπόνων (2).