

Τ Ε Ι Κ Α Λ Α Μ Α Τ Α Σ
Τ Μ Η Μ Α
Ε Κ Δ Ο Σ Ε Ω Ν & Β Ι Β Λ Ι Ο Θ Η Κ Η Σ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

**Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΣΤΟΝ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΟ ΧΩΡΟ – PAPERLESS
HOSPITAL**

Σπουδάστριες :

ΚΑΡΑΓΙΑΝΝΗ ΓΕΩΡΓΙΑ

ΛΥΚΙΔΟΥ ΚΥΡΙΑΚΗ

Εισηγητής Καθηγητής

Dr ΠΑΠΟΥΤΣΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ, ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2002

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	2
ΠΡΟΛΟΓΟΣ	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	5
 ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ	
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	
ΓΕΝΙΚΑ	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	
ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	
1.1 Γενικά	11
1.2 Προβλήματα Χειρόγραφου Συστήματος	11
1.3 Απαιτήσεις και Προβλήματα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΧΩΡΙΣ ΧΑΡΤΙ – PAPERLESS HOSPITAL	
2.1 Γενικά	14
2.2 Τεχνολογίες που βοηθούν προς τα Νοσοκομεία χωρίς χαρτί	15
2.3 Το Νοσοκομείο χωρίς χαρτί σε εφαρμογή	16
2.4 Εμπόδια στην Εφαρμογή	17
2.5 Συμπέρασμα – Επίτευξη της Λειτουργίας του PAPERLESS HOSPITAL	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	
ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	
3.1 Γενικά	19
3.2 Το Πρωτόκολλο	19
3.3 Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο	20
3.3.1 Πλεονεκτήματα Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου	20
3.4 Ηλεκτρονικός Ιατρικός Φάκελος Ασθενών	22
3.4.1 Γενικά	22
3.4.2 Η Εξέλιξη του Ιατρικού Φακέλου	23
3.4.2.1 Κλινικά Δεδομένα	24
3.4.2.2 Ασφάλεια Δεδομένων	24
3.4.2.3 Εφαρμογή του Ιατρικού Φακέλου στο Αρεταίειο Νοσοκομείο	24

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

4.1 Εισαγωγή ψηφιοποίησης	26
4.2 Αρχειοθέτηση – Αποθήκευση	28
4.3 Αναζήτηση	29
4.4 Παρουσίαση – Εκτύπωση	29
4.5 Αυτοματοποίηση ροής εργασίας	30
4.6 Έκδοση πληροφοριών στο INTERNET / INTRANET	30
4.7 Ασφάλεια	31

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

5.1 Γενικά	32
5.2 Πρόγραμμα Πάπυρος (PAPHYRUS)	32
5.2.1 Δυνατότητες προγράμματος	33
5.2.2 Εισαγωγή εγγράφων	34
5.2.2.1 Έγγραφα σε μορφή εικόνας	34
5.2.2.2 Ηλεκτρονικά έγγραφα	34
5.2.3 Σχεδίαση & Διαχείριση φορμών και υποθέσεων	35
5.2.3.1 Φόρμες αρχειοθέτησης εγγράφων	35
5.2.3.2 Υποθέσεις	35
5.2.4 Δρομολόγηση εγγράφων	36
5.2.5 Διαχείριση εγγράφων σε εφαρμογή	37
5.2.5.1 Προβλήματα	37
5.2.6 Επικοινωνία με τα ασφαλιστικά ταμεία	38
5.2.6.1 Φάκελοι ασφαλισμένων	38
5.2.7 Δημόσιος Τομέας	38
5.3 Πρόγραμμα PANAGON IDM	40
5.3.1 Η φιλοσοφία του προγράμματος IDM	40
5.3.2 Ανοικτή Αρχιτεκτονική – Ανοικτό Μέλλον	41
5.3.3 Πολλαπλά οφέλη	43
5.4 Απαιτήσεις σε εξοπλισμό	44

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

6.1 Ιστορική Αναδρομή	46
6.2 Ραδιολογία	47
6.2.1 Ψηφιακή επεξεργασία εικόνας	48
6.2.2 Σύστημα PACS	49
6.2.3 Σύστημα ISACS.....	49
6.2.4 Ηλεκτρονική ιατρική καταγραφή	51
6.2.5 Χειρόγραφη καταγραφή	51
6.3 Σύστημα Εγγραφής Ατομικών Ιατρικών Δεδομένων	53
6.4 Ηλεκτρονική υπογραφή	54
6.4.1 Δημιουργία της Ηλεκτρονικής υπογραφής	55
6.4.1.1 Κρυπτογράφηση	56

6.4.1.2 Κρυπτογράφηση με το ιδιωτικό κλειδί	56
6.4.1.3 Κρυπτογράφηση με το δημόσιο κλειδί	57
6.4.1.4 Διασφάλιση αξιοπιστίας της δημιουργίας υπογραφής.....	57
6.4.1.5 Συστάσεις για την ασφαλή επαλήθευση της υπογραφής	58
6.4.2 Ηλεκτρονική Βεβαίωση Δικαιοδοσίας	59
6.4.3 Διαφορά της Ηλεκτρονικής Βεβαίωση από την Ηλεκτρονική Υπογραφή	59
6.4.4 Νομοθεσία της Ηλεκτρονικής Υπογραφής	60
6.4.5 Εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Υπογραφής	61
6.4.6 Εξαιρέσεις από την εφαρμογή του Νόμου	62
6.4.7 Η αποδεικτική ισχύς του Ηλεκτρονικού Εγγράφου	63
6.4.8 Διαφορές της Ηλεκτρονικής Υπογραφής από την Χειρόγραφο	63
6.4.9 Εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Υπογραφής	65
6.4.10 Τύπος και προϋποθέσεις διακίνησης εγγράφων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	68
6.5 Συμπέρασμα – Σημερινή εξέλιξη του Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου	69

ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΡΟΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

1.1 Γενικά	70
1.2 Υποδιεύθυνση Διοικητικού	71
1.3 Υποδιεύθυνση Οικονομικού	72
1.4 Γραφείο Διαχείρισης Υλικού	73
1.4.1 Σκοπός – Αρμοδιότητες Γρ. Διαχ. Υλικού	73
1.4.2 Νομοθετικό Πλαίσιο	73
1.4.3 Οργανωτική Διάρθρωση	74
1.4.4 Επικοινωνία του Γρ. Διαχ. Υλικού	74
1.4.5 Τηρούμενα Βιβλία και Έγγραφα	74
1.4.6 Μορφή εγγράφων	75
1.4.7 Εκτυπώσεις	77
1.4.8 Απεικόνιση της επικοινωνίας του Γρ. Διαχ. Υλικού	78
1.4.8.1 Εισροές – εκροές του διαγράμματος	78
1.5 Γραφείο Προμηθειών	79
1.5.1 Σκοπός – Αρμοδιότητες Γραφείου Προμηθειών	79
1.5.2 Νομοθετικό Πλαίσιο	79
1.5.3 Οργανωτική Διάρθρωση	80
1.5.4 Επικοινωνία του Γραφείου Προμηθειών	80
1.5.5 Τηρούμενα Βιβλία και Έγγραφα	80
1.5.6 Μορφή εγγράφων	81
1.5.7 Εκτυπώσεις	83
1.5.8 Απεικόνιση της επικοινωνίας του Γρ. Προμηθειών	84
1.5.8.1 Εισροές – εκροές διαγράμματος	84

1.6 Γραφείο Προσωπικού	85
1.6.1 Σκοπός – Αρμοδιότητες Γραφείου Προσωπικού	85
1.6.2 Νομοθετικό Πλαίσιο	85
1.6.3 Οργανωτική Διάρθρωση	86
1.6.4 Επικοινωνία του Γραφείου Προσωπικού	86
1.6.5 Τηρούμενα Βιβλία και Έγγραφα	86
1.6.6 Μορφή εγγράφων	88
1.6.7 Εκτυπώσεις	89
1.6.8 Απεικόνιση της επικοινωνίας του Γρ. Προσωπικού	91
1.6.8.1 Εισροές – εκροές του διαγράμματος	91
1.7 Γραφείο Μισθοδοσίας	92
1.7.1 Σκοπός – Αρμοδιότητες Γραφείου Μισθοδοσίας	92
1.7.2 Νομοθετικό Πλαίσιο	92
1.7.3 Οργανωτική Διάρθρωση	92
1.7.4 Επικοινωνία του Γραφείου Μισθοδοσίας	93
1.7.5 Τηρούμενα Βιβλία και Έγγραφα	93
1.7.6 Μορφή εγγράφων	94
1.7.7 Εκτυπώσεις	95
1.7.8 Απεικόνιση επικοινωνίας του Γρ. Μισθοδοσίας	97
1.7.8.1 Εισροές – εκροές του διαγράμματος	97
1.8 Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρειών	98
1.8.1 Σκοπός – Αρμοδιότητες Γραμ. Ε. Ι.	98
1.8.2 Νομοθετικό Πλαίσιο	98
1.8.3 Οργανωτική Διάρθρωση	99
1.8.4 Επικοινωνία Γ.Ε.Ι.	99
1.8.5 Τηρούμενα Βιβλία και Έγγραφα	99
1.8.6 Μορφή εγγράφων	100
1.8.7 Εκτυπώσεις	101
1.8.8 Απεικόνιση της επικοινωνίας της Γ.Ε.Ι.	103
1.8.8.1 Εισροές – εκροές του διαγράμματος	103
1.9 Γραφείο Κίνησης Ασθενών	104
1.9.1 Σκοπός – Αρμοδιότητες Γρ. Κίνησης Ασθενών	104
1.9.2 Νομοθετικό Πλαίσιο	104
1.9.3 Οργανωτική Διάρθρωση	105
1.9.4 Επικοινωνία του Γραφείου Κίνησης Ασθενών	105
1.9.5 Τηρούμενα Βιβλία και Έγγραφα	105
1.9.6 Μορφή εγγράφων	107
1.9.7 Εκτυπώσεις	109
1.9.8 Απεικόνιση της επικοινωνίας του Γρ. Κίνησης Ασθ.	111
1.9.8.1 Εισροές – εκροές του διαγράμματος	111
1.10 Γραφείο Λογιστηρίου – Ταμείου	112
1.10.1 Σκοπός – Αρμοδιότητες του Γραφείου Λογιστηρίου – Ταμείου	112
1.10.2 Νομοθετικό Πλαίσιο	112
1.10.3 Οργανωτική Διάρθρωση	113
1.10.4 Επικοινωνία Γραφείου Λογιστηρίου – Ταμείου	113
1.10.5 Τηρούμενα Βιβλία και Έγγραφα	114
1.10.6 Μορφή εγγράφων	114
1.10.7 Εκτυπώσεις	116

1.10.8 Απεικόνιση επικοινωνίας του Λογιστηρίου – Ταμείου	118
1.10.8.1 Εισροές – εκροές του διαγράμματος	118
1.10.9 Βασικές εργασίες του Γραφείου Λογιστηρίου – Ταμείου	119
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	
2.1 Διάγραμμα Πλέγματος (GRID CHARTS)	120
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	
ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	
3.1 Περίληψη	126
3.2 Εισαγωγή	127
3.3 Υλικό και μέθοδος	127
3.4 Αποτελέσματα ερωτηματολογίου	128
3.5 Συμπεράσματα ερωτηματολογίου	135
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	
Συμπεράσματα	136
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	140

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

- Ε.Ε** : Ευρωπαϊκή Ένωση
- Ν.Π.Δ.Δ** : Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου
- Ν.Π.Ι.Δ** : Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου
- Δ.Σ** : Διοικητικό Συμβούλιο
- Ε.Σ.Υ** : Εθνικό Σύστημα Υγείας
- Ν.** : Νόμος
- Ν.Δ** : Νομοθετικό Διάταγμα
- Ο.Τ.Α** : Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- Π.Δ** : Προεδρικό Διάταγμα
- Π.Δ.Σ** : Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου
- Π.Ο.Υ** : Προϊστάμενος Διοικητικής Υπηρεσίας
- Ε.Ι** : Εξωτερικά Ιατρεία
- Φ.Ε.Κ** : Φύλλο Ελληνικής Κυβέρνησης
- Υ.Υ.Π** : Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας
- Γ.Ν.Ν** : Γενικό Νομαρχιακό Νοσοκομείο
- Κ.Υ** : Κέντρο Υγείας
- Ν.Π.Σ** : Νοσοκομειακά Πληροφοριακά Συστήματα.
- Ο.Α.Σ.Α** : Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
- Κ.Π.Δ** : Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας
- Χ.Ε** : Χρηματικά Εντάλματα
- Internet** : Διαδίκτυο
- e-mail** : Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- www** : Παγκόσμιος Ιστός
- Η.Ι.Φ.Α** : Ηλεκτρονικός Ιατρικός Φάκελος Ασθενών.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Στα πλαίσια των πτυχιακών εργασιών του Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας και συγκεκριμένα των πτυχιακών εργασιών της Σχολής Οικονομίας & Διοίκησης του Τμήματος Διοίκησης Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας, αναλάβαμε την εκπόνηση της παρούσας εργασίας με τίτλο « Η Διαχείριση των εγγράφων στο Νοσοκομειακό χώρο – Paperless Hospital ».

Για την διεκπεραίωση της εργασίας μας συνεργαστήκαμε οκτώ (8) μήνες. Πιστεύουμε ότι κατά την χρονική αυτή διάρκεια τα αποτελέσματα της προσπάθειάς μας ήταν θετικά όχι μόνο για το αποτέλεσμα το οποίο δεν θα θέλαμε να το κρίνουμε, αλλά και για την απόκτηση γνώσης και εμπειρίας στο σύγχρονο και τεχνολογικό θέμα του αυτοματισμού και της απουλοποίησής (χωρίς χαρτί) των λειτουργιών στο πολύπλοκο περιβάλλον του Νοσοκομείου.

Πιστεύουμε και ελπίζουμε άλλοι ενδιαφερόμενοι να ωφεληθούν από την έρευνά μας και να εμβαθύνουν πιο πολύ στο τόσο ευαίσθητο και σημαντικό θέμα της διαχείρισης των εγγράφων και της επικοινωνίας των Νοσοκομειακών τμημάτων με το περιβάλλον, τον ασθενή και την Πολιτεία.

Αντικείμενο της πτυχιακής μας εργασίας είναι η Διαχείριση των εγγράφων στο Νοσοκομειακό χώρο, εξαιτίας όμως του μεγάλου όγκου εγγράφων που διαχειρίζεται ένα Νοσοκομείο επικεντρώσαμε την έρευνα στις Διοικητικές Υπηρεσίες, διότι εκεί παρατηρείται η μεγαλύτερη διακίνηση και παραγωγή των εντύπων. Παρόλο αυτά γίνεται και μια μικρή αναφορά στην Ιατρική υπηρεσία, που ίσως να αποτελέσει ξεχωριστό αντικείμενο έρευνας για άλλους ενδιαφερόμενους.

Στην εργασία μας γίνεται μια σημαντική προσπάθεια καταγραφής και ανάλυσης του τρόπου διαχείρισης των εγγράφων μέσα στον Νοσοκομειακό χώρο. Παρατηρείται ο τρόπος αντιμετώπισης των προβλημάτων διαχείρισης των εγγράφων. Επίσης διερευνήσαμε την διαδικασία αντικατάστασης των εγγράφων πλήρως ή μερικώς με το Ηλεκτρονικό Σύστημα Διαχείρισης εγγράφων. Ο τελικός σκοπός είναι η ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πολιτών και η βελτίωση των εργασιακών συνθηκών των υπαλλήλων.

Η εργασία χωρίζεται σε τρία μέρη :

Το γενικό μέρος, αναφέρεται στην Ηλεκτρονική Διαχείριση των εγγράφων. Ακόμα γίνεται μια παρουσίαση του Paperless Hospital, τι είναι, αν εφαρμόζεται και που, καθώς και μια αναφορά στις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διαχείρισης των εγγράφων και τις εξελίξεις της τεχνολογίας στα θέματα αυτά .

Τέλος, αναφέρονται οι διαδικασίες και τα προγράμματα της Ηλεκτρονικής Διαχείρισης των εγγράφων καθώς και οι νέες ρυθμίσεις της πληροφορικής στο χώρο της Υγείας .

Το ειδικό μέρος αναφέρεται στην έρευνα που έγινε για τις Διοικητικές Υπηρεσίες συγκεκριμένων Νοσοκομείων.

Γίνεται μια λεπτομερής παρουσίαση των τμημάτων, στις Διοικητικές Υπηρεσίες, των εγγράφων που χρησιμοποιούν και τη ροή του καθενός. Καταγράφονται και ερμηνεύονται τα αποτελέσματα της έρευνας.

Ακολουθεί **το τρίτο μέρος** που αφορά τα Συμπεράσματα.

Για όλη αυτή μας την προσπάθεια ώστε να υλοποιηθεί η εργασία μας υπήρξαν κάποιοι οι οποίοι μας βοήθησαν και μας στήριξαν υλικά και ηθικά .

Θέλουμε πρωτίστως να ευχαριστήσουμε τους διευθυντές, υποδιευθυντές, προϊσταμένους αλλά και τους υπαλλήλους των Διοικητικών Υπηρεσιών των συγκεκριμένων Νοσοκομείων για τα στοιχεία και τις πληροφορίες που μας παρείχαν, καθώς και τον καθηγητή και επόπτη της πτυχιακής μας εργασίας κο Παπουτσή Ιωάννη για την συνεργασία μας.

Επίσης, τις οικογένειές μας για την ηθική και οικονομική τους συμπαράσταση.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σήμερα τα Νοσοκομεία αντιμετωπίζουν πολλά μικρά και μεγάλα προβλήματα που επηρεάζουν τη λειτουργία τους. Πολλά από αυτά τα προβλήματα προέρχονται από τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η διαχείριση των εγγράφων. Τα Νοσοκομεία διαχειρίζονται έναν μεγάλο αριθμό εγγράφων, τα οποία συμπληρώνονται από το κατάλληλο προσωπικό και αποστέλλονται στον κατάλληλο αποδέκτη.

Ένα από τα σοβαρότερα προβλήματα που αντιμετωπίζει το Νοσοκομείο εξαιτίας των πολυάριθμων εγγράφων που διαχειρίζεται είναι η γραφειοκρατική κατάσταση και εργασία του προσωπικού.

Κάθε Νοσοκομείο διαρθρώνεται από τρεις βασικές υπηρεσίες την Ιατρική, Νοσηλευτική και Διοικητική. Η αρμονική τους συνεργασία είναι απαραίτητη για την εύρυθμη λειτουργία του Νοσοκομείου.

Η Διοικητική Υπηρεσία έχει ως έργο της την υποστήριξη και την πραγματοποίηση των απαιτήσεων για την λειτουργία του Νοσοκομείου. Ο μεγαλύτερος όγκος εγγράφων διακινείται μέσα από τα τμήματα της Διοικητικής Υπηρεσίας.

Η παρούσα εργασία δεν περιορίζεται στην διαχείριση των εγγράφων με την στενή έννοια του όρου, **αλλά επεκτείνεται με την ευρύτερη έννοια του όρου**. Έτσι συμπεριλαμβάνονται κάθε είδους έντυπο (έγγραφα, καταστάσεις, FAX, παραστατικά κ.τ.λ.π)

Τα έγγραφα είναι έντυπα τα οποία ανάλογα με την μορφή τους και το περιεχόμενο τους, συντάσσονται είτε από το Νοσοκομείο είτε από τους εξωτερικούς φορείς. Τα οποία ακολουθούν μια διαδικασία συμπλήρωσης, ελέγχου, αποστολής και αρχειοθέτησης.

Η διαχείριση εγγράφων (ή έλεγχος εγγράφων) έχει να κάνει με την συλλογή, την μεταφορά, την επεξεργασία, την αρχειοθέτηση, την αναζήτηση πληροφοριών και την διάθεση εγγράφων συμπεριλαμβανόμενης και της εποπτείας των εργασιών αυτών. Με τέτοιο τρόπο ώστε να αξιοποιείται το προσωπικό με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και παράλληλα να εξασφαλίζεται η εξυπηρέτηση των πελατών, σύμφωνα με τους στόχους που έχει θέσει ο οργανισμός του Νοσοκομείου.

Τα κύρια προβλήματα είναι η γραφειοκρατία, σπατάλη χαρτιού και χρόνου, μεγάλος όγκος εγγράφων, αρχειοθέτησης, επικοινωνίας, ασφάλειας και σφαλμάτων.

Η επιλύσει αυτών των προβλημάτων μπορεί να γίνει με την αξιοποίηση και χρήση των νέων τεχνολογιών μέσα από την Ηλεκτρονική Διαχείριση των εγγράφων.

Λέγοντας Ηλεκτρονική Διαχείριση των Εγγράφων εννοούμε μια νέα μορφή διαχείρισης των εγγράφων η οποία κυρίως στηρίζεται στην ψηφιοποίηση των έντυπων μέσων και των τηλεπικοινωνιών.

Τα οφέλη από την Ηλεκτρονική Διαχείριση των Εγγράφων είναι :

1. Η μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών στις μονάδες του Νοσοκομείου
2. Η αύξηση των οφειλών λόγω της ακριβής και γρήγορης κοστολόγησης των ασθενών
3. Η βελτίωση των υπηρεσιών προς το ιατρικό, το νοσηλευτικό και το διοικητικό προσωπικό του Νοσοκομείου, αλλά και προς τους ασθενείς (γρήγορη διάγνωση, ενημερωμένο ιστορικό, κ. α.)
4. Αύξηση διαθέσιμου χρόνου στην παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες

Για να λειτουργήσει όμως το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης των εγγράφων δημιουργούνται απαιτήσεις όπως: υψηλό κόστος σχεδιασμού και υλοποίησης του συστήματος, υψηλό κόστος συντήρησης, ειδικών γνώσεων χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και αποδοχή από τους χρήστες.

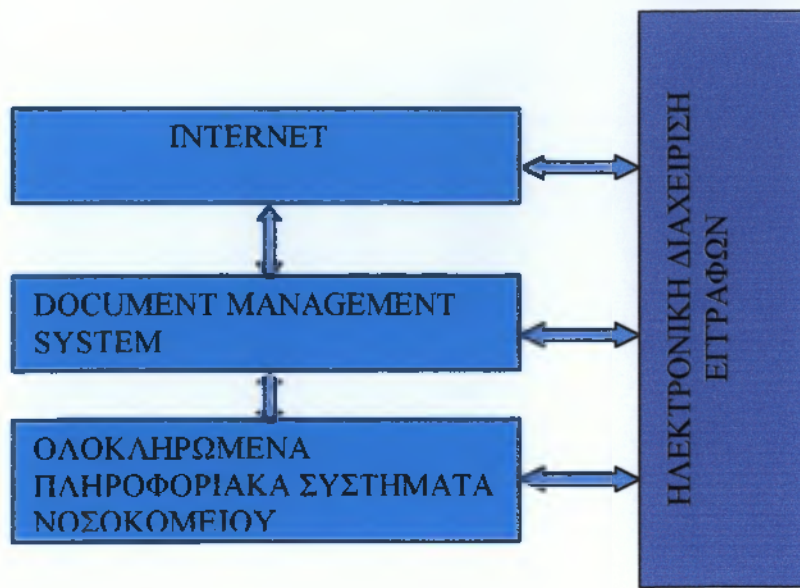
Κατηγοριοποίηση συστημάτων

Για την πλήρη διαχείριση εγγράφων είναι απαραίτητη η ύπαρξη των τριών τεχνολογικών συστημάτων που παρουσιάζονται στο παρακάτω σχήμα .

A) Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Νοσοκομείου (H.I.S)

B) Document Management System (DMS)

Γ) Το Internet



Τα τελευταία χρόνια έχει τεθεί το θέμα του Πληροφοριακού Εκσυγχρονισμού του όλου Συστήματος Υγείας. Υπάρχει μάλιστα και χρηματική υποστήριξη από την Ευρωπαϊκή Ένωση με σκοπό την ανάπτυξη και λειτουργία νέων πληροφοριακών συστημάτων. Τα **Πληροφοριακά** αυτά **συστήματα** πρέπει να περιλαμβάνουν τόσο το καθαρά ιατρικό σκέλος όσο και το διοικητικό - οικονομικό. Ένας άλλος άξονας, ο οποίος θα αναπτυχθεί μέσα από την **Κοινωνία της Πληροφορίας της Υγείας** είναι και η ανάπτυξη σύγχρονων δικτύων και υπηρεσιών, οι οποίες βασίζονται κυρίως στην χρήση και αξιοποίηση του διαδικτύου. Όπως Portals, τηλεεκπαίδευση, τηλεδιάσκεψη κ.λ.π.

Ένα τέτοιο μεγάλο και πολύπλοκο έργο παρουσιάζει πολλές ιδιαιτερότητες και έχει υψηλό κόστος σχεδιασμού και υλοποίησης .

Επίσης, ένα τέτοιο έργο απαιτεί τη δημιουργία ολοκληρωμένων δομών, μηχανισμών παραγωγής και διαχείρισης πληροφοριών. Με τη δημιουργία και διασύνδεση βάσεων δεδομένων με στοιχεία από το χώρο της Υγείας του Νοσοκομείου και τη δημιουργία ενδοϋπηρεσιακής διϋπηρεσιακής δικτυακής υποδομής η οποία θα εξασφαλίζει τη διασυνδεσιμότητα και διαλειτουργικότητα των μονάδων.

ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

ΓΕΝΙΚΑ

Για την σωστή και αρμονική λειτουργία των τμημάτων των Νοσοκομείων όσο και για την καλύτερη διεξαγωγή τους, είναι απαραίτητα διάφορα στοιχεία τα οποία λαμβάνονται και στέλλονται με διάφορα έγγραφα.

Τα έγγραφα είναι έντυπα τα οποία ανάλογα με την μορφή τους και το περιεχόμενο τους, συντάσσονται είτε από το Νοσοκομείο είτε από τους εξωτερικούς φορείς, άλλα λαμβάνονται ή αποστέλλονται, άλλα απλώς συμπληρώνονται, άλλα ελέγχονται και τα περισσότερα από αυτά αρχειοθετούνται.

Είναι φανερό λοιπόν ότι τα Νοσοκομεία διαχειρίζονται ένα αρκετά μεγάλο αριθμό εγγράφων - εντύπων, τα οποία συμπληρώνονται καθημερινά από το προσωπικό του Νοσοκομείου και που το καθένα από αυτά εξυπηρετεί κάποια συγκεκριμένη εργασία και χρειάζεται διαφορετική ενέργεια για την κυκλοφορία του κάθε εγγράφου.

Η διαχείριση εγγράφων (ή έλεγχος εγγράφων) έχει να κάνει με την συλλογή, την μεταφορά, την επεξεργασία, την αρχειοθέτηση, την αναζήτηση πληροφοριών και την διάθεση εγγράφων συμπεριλαμβανόμενης και της εποπτείας των εργασιών αυτών, με τέτοιο τρόπο ώστε να αριστοποιείτε η χρησιμοποίηση προσωπικού ενώ παράλληλα εξασφαλίζεται η εξυπηρέτηση των πελατών, σύμφωνα με τους στόχους που έχει θέσει η επιχείρηση.*

Η διαχείριση των εγγράφων προσπαθεί να διατηρήσει ένα επιθυμητό επίπεδο εξυπηρέτησης με το ελάχιστο κόστος. Η διαδικασία της ορθολογικής διαχείρισης των εγγράφων έχει ως σκοπό την ελαχιστοποίηση του κόστους διαχείρισης στα πλαίσια που έχει θέσει η επιχείρηση.

* Με τον όρο επιχείρηση εννοούμε στη συνέχεια όχι μόνο μια ιδιωτική επιχείρηση που έχει σκοπό το κέρδος αλλά και μια δημόσια επιχείρηση και γενικότερα ένα οργανισμό, όπως ένα Νοσοκομείο.

Λέγοντας Ηλεκτρονική διαχείριση των εγγράφων εννοούμε μια νέα μορφή διαχείρισης των εγγράφων η οποία χρησιμοποιεί ευρύτατα τις τεχνολογίες της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των Πολιτών και η βελτίωση των συνθηκών εργασίας των υπαλλήλων.

Αυτή η μορφή ηλεκτρονικής καταγραφής είναι όμοια με την καταγραφή στο χέρι εκτός του ότι προσφέρει τα ηλεκτρονικά πλεονεκτήματα, τα οποία είναι μείωση της χρήσης του χαρτιού, ηλεκτρονική αποθήκευση, αυτοματοποίηση της ροής εργασίας κ.λ.π.

Τα συστήματα ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης θεωρούνται σήμερα τα προϊόντα με την πιο δυναμικά εξελισσόμενη ζήτηση στις αγορές λογισμικού της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των Η.Π.Α.

Το σύστημα ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης είναι μια ολοκληρωμένη εφαρμογή διαχείρισης εγγράφων σε κάθε μορφή (κειμένου ή εικόνες). Είναι ανοικτής αρχιτεκτονικής Client / Server, συνδέεται με συστήματα ψηφιοποίησης (σαρωτές, κάμερες κ.λ.π) μετατρέπουν τα έγγραφα σε ψηφιακή μορφή και τα αρχειοθετούν σε οπτικά συστήματα αποθήκευσης (οπτικοί δίσκοι και οπτικές βιβλιοθήκες). Η αναζήτηση των πληροφοριών βασίζεται στις δυνατότητες λογισμικού αναζήτησης ελεύθερου κειμένου BRS / Search (full and free text retrieval).

Το σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης των εγγράφων αποτελεί ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα και μπορεί να προσαρμόζεται σε κάθε εξειδικευμένη απαίτηση.

Εκτός από την δυνατότητα διαχείρισης και αποθήκευσης εγγράφων (document management) το σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων παρέχει και την δυνατότητα δρομολόγησης εγγράφων και πληροφοριών (document routing) από χρήστη σε χρήστη με σκοπό την ενημέρωση και λήψη αποφάσεων. Επίσης παρέχει την δυνατότητα υποστήριξης πολλαπλών document server moduls στο ίδιο δίκτυο χρηστών, ώστε να είναι δυνατή η κατανομή φόρτου διαχείρισης εγγράφων σε περισσότερους του ενός εξυπηρετητές (server). Σε κάθε εξυπηρετητή να είναι δυνατή η υποστήριξη πολλαπλών δεξαμενών εγγράφων (document repositories).

Λέγοντας Paperless Hospital εννοούμε το Νοσοκομείο δίχως χαρτιά, το οποίο χρησιμοποιεί τις τεχνολογίες τις πληροφορικής, διαχειρίζοντας τα έγγραφα ηλεκτρονικά.

Το Paperless Hospital είναι καθοριστικό στην εκπλήρωση ικανών διαδικασιών ηλεκτρονικής εργασίας, αυτό δίνει την δυνατότητα να αφαιρεθούν χαρτιά.

Το Νοσοκομείο δίχως χαρτιά επιφέρει πλεονεκτήματα όπως απλοποίηση της εργασίας των υπαλλήλων του Νοσοκομείου, αύξηση της παραγωγικότητας, μείωση της επανάληψης κ.α.

Υπάρχουν ακόμη όμως ορισμένα νομικά θέματα τα οποία πρέπει να διαφθετηθούν ικανοποιητικά πριν αποφασίσουν να κινηθούν ολοκληρωτικά προς το Νοσοκομείο δίχως χαρτιά.

Με το Paperless Hospital και γενικά με την ηλεκτρονική διαχείριση των εγγράφων γίνεται μια προσπάθεια ώστε να αντιμετωπιστούν τα υπάρχοντα προβλήματα. Τέτοια προβλήματα είναι η σπατάλη χαρτιού το οποίο επιφέρει αυξημένο κόστος από την χρήση του, γραφειοκρατικά προβλήματα, ο κόπος των υπαλλήλων, η αυξημένη ροή εργασίας των εγγράφων (από ένα γραφείο σε άλλο)κ.α.

Ενώ με την ηλεκτρονική διαχείριση των εγγράφων αυξάνεται η παραγωγικότητα, μειώνεται το κόστος αποθήκευσης, μειώνεται η επανάληψη, η ροή εργασίας και αυξάνεται η εξυπηρέτηση των Ασθενών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

1.1 Γενικά

Παρά τα σημαντικά βήματα βελτίωσης που έγιναν στο χώρο της υγείας, όσον αφορά την λειτουργία και την κτιριακή υποδομή των Νοσοκομείων, παραμένουν άλυτα πολλά προβλήματα που επηρεάζουν την σωστή λειτουργία τους.

Τα προβλήματα αυτά άλλοτε προέρχονταν από τον τρόπο διαχείρισης των εγγράφων, άλλοτε από την ίδια την συμπεριφορά των υπαλλήλων και άλλοτε από το ίδιο το υπάρχον σύστημα παρακολούθησης και διεκπεραίωσης των λειτουργιών των τμημάτων των Νοσοκομείων.

Το Ηλεκτρονικό Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων προσπαθεί να περιορίσει τα προβλήματα που δημιουργεί το χειρόγραφο σύστημα. Με την εφαρμογή όμως της μηχανογράφησης προκύπτουν νέα προβλήματα και υψηλές απαιτήσεις.

Τα προβλήματα αυτά μπορούν να χωριστούν στα προβλήματα του χειρόγραφου και ηλεκτρονικού συστήματος διαχείρισης των εγγράφων.

1.2 Προβλήματα Χειρόγραφου Συστήματος

Τα Νοσοκομεία όπως είναι γνωστό χρησιμοποιούν χειρόγραφο σύστημα διαχείρισης των εγγράφων, δυστυχώς σε πολλά από αυτά δεν χρησιμοποιούνται ούτε οι απλές καθημερινές εφαρμογές που θα έπρεπε να είχαν γενικευθεί, όπως : χρήση προσωπικών υπολογιστών, επεξεργασία κειμένων, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, κ. λ. π.

Σήμερα γίνεται μια προσπάθεια αντικατάστασης του χειρόγραφου συστήματος από το ηλεκτρονικό. Με το ηλεκτρονικό σύστημα θα επέλθουν σημαντικά θετικά αποτελέσματα περιορίζοντας τα μειονεκτήματα του χειρόγραφου. Με την εφαρμογή αυτή (του ηλεκτρονικού συστήματος) αναμένεται να αυξηθεί, η παραγωγικότητα των υπαλλήλων καθώς και το ποσοστό εξυπηρέτησης των ασθενών στο Νοσοκομείο.

Τα προβλήματα που παρουσιάζονται με το χειρόγραφο σύστημα είναι τα εξής:

- **Σπατάλη χρόνου.** Απαιτείται αρκετός χρόνος συμπλήρωσης κάποιου εγγράφου. Αυτός είναι ο σημαντικότερος λόγος για τον οποίο η εξυπηρέτηση δεν είναι άμεση.
- **Μεγάλος όγκος εγγράφων.** Ο όγκος εγγράφων που χρησιμοποιείται, δημιουργεί προβλήματα σπατάλης χρόνου, χώρου και αρχειοθέτησης, αφού όπως έχουμε αναφέρει τα έγγραφα πρέπει να αρχειοθετούνται μετά από κάθε εκπλήρωση τους .
- **Χρονοβόρα διαδικασία.** Όταν το έγγραφο μεταφέρεται με μορφή χαρτιού από υπαλλήλους. Καθώς και όταν γίνεται αναζήτηση κάποιων εγγράφων από παλαιότερους φακέλους,
- **Υψηλό κόστος προσωπικού.** Διότι απασχολούνται περισσότεροι υπάλληλοι από ότι πραγματικά απαιτείται και για περισσότερο χρόνο.
- **Μειωμένη ασφάλεια.** Είναι εύκολη η πρόσβαση σε έγγραφα από μη εξουσιοδοτημένα άτομα. Αυξημένος είναι ο κίνδυνος απώλειας των εγγράφων.*

* Από έρευνες που έγιναν έδειξαν ότι το 1% των εγγράφων αρχειοθετούνται λανθασμένα .

1.3 Απαιτήσεις και προβλήματα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων

Το ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης των εγγράφων θα αντικαταστήσει το χειρόγραφο σύστημα. Με την εφαρμογή του όμως δημιουργούνται νέες απαιτήσεις και προβλήματα τα οποία θα πρέπει να αντιμετωπιστούν.

Οι νέες απαιτήσεις είναι :

- **Έλλειψη χρηστών.** Υπάρχουν αρκετοί υπάλληλοι οι οποίοι δεν γνωρίζουν χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών.
- **Έλλειψη εμπιστοσύνης.** Δεν εμπιστεύονται το ηλεκτρονικό έγγραφο, γιατί είναι πάρα πολύ εύκολο να το επεξεργαστεί κανείς και να το αλλοιώσει. Επίσης αισθάνονται μεγαλύτερη ασφάλεια όταν τα κείμενα τους είναι γραμμένα σε χαρτί.
- **Λόγοι γραφειοκρατίας.** Πολλοί από τους υπαλλήλους εμφανίζουν μια γραφειοκρατική συμπεριφορά και αρνούνται να σταματήσουν την χρήση χαρτιού στην εργασία τους.

Τα προβλήματα είναι:

- Υψηλό κόστος **σχεδιασμού** και **υλοποίησης** του συστήματος
- Υψηλό κόστος **συντήρησης** και **ανάπτυξης** του συστήματος
- **Έλλειψη ειδικευμένου προσωπικού.** Με αποτέλεσμα την πλημμελή και μη ορθολογική οργάνωση και διεκπεραίωση των διαδικασιών. Αυτό το πρόβλημα δυσχεραίνει και την εφαρμογή του όποιου πληροφοριακού συστήματος επιλέγεται από τα Νοσοκομεία .
- **Έλλειψη απαιτούμενων επικοινωνιακών υποδομών.** Η έλλειψη αυτή παρουσιάζεται στα παρακάτω επίπεδα:
 - Έλλειψη υποδομών και δομημένης καλωδίωσης (ενδοεπικοινωνία)
 - Έλλειψη επικοινωνίας σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο.
- Η τεχνολογία εξελίσσεται συνεχώς, έτσι θα πρέπει συνεχώς να αναβαθμίζονται τα πληροφοριακά συστήματα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΧΩΡΙΣ ΧΑΡΤΙ

PAPERLESS HOSPITAL

2.1 Γενικά

Το Νοσοκομείο χωρίς χαρτιά φαντάζει σε όλους μας σαν ένα απραγματοποίητο όνειρο παρομοιάζοντάς το με την εύρεση της πηγής της ελπίδας με ή άλλα τέτοια θαύματα στον κόσμο.

Ο όρος paperless hospital μας ενθαρρύνει να οραματιστούμε ένα Νοσοκομείο χωρίς χαρτί. Αυτό είναι πολύ δύσκολο να αποδειχθεί. Στην πραγματικότητα, οι νέες τεχνολογίες δίνουν τη δυνατότητα στα Νοσοκομεία να κινηθούν προς την χρήση λιγότερου χαρτιού και ως προς περισσότερο αποτελεσματικές εργασιακές διαδικασίες χωρίς όμως να είναι τελείως αποδεδειγμένες από την χρήση χαρτιού.

Το Νοσοκομείο χωρίς χαρτιά είναι μια φανταστική προσδοκία, αυτό όμως θα αποδειχθεί στο παρόν κεφάλαιο. Ωστόσο υπάρχουν και μερικά πλεονεκτήματα ως προς τη θεωρία του Νοσοκομείου χωρίς χαρτιά όπως μείωση των περιττών εργασιών των υπαλλήλων, εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος. Παράλληλα υπάρχουν πάρα πολλά οφέλη από την χρήση του χαρτιού να ληφθούν υπ' όψιν, ώστε να αγνοηθεί εξολοκλήρου ένα τέτοιο υπέροχο μέσο. Υπάρχουν επίσης και πολυάριθμα νομικά θέματα τα πρέπει ακόμα να εξεταστούν ικανοποιητικά, προτού αποφασιστεί η κίνηση προς το Νοσοκομείο χωρίς χαρτιά.

Από ερευνητικά έντυπα και επαγγελματίες θα φαινόταν ότι, το Νοσοκομείο χωρίς χαρτί είναι ανοιχτό σε ποικίλες ερμηνείες. Μέσα σε αυτό το κεφάλαιο δουλεύουμε με έναν ορισμό ο οποίος είναι κατορθώσιμος και ρεαλιστικός εντός ενός οργανισμού. Συνεπώς, το Νοσοκομείο χωρίς χαρτιά ορίζεται ως η εκπλήρωση διαδικασιών αποδοτικής ηλεκτρονικής εργασίας, που καθιστά εφικτή την αφαίρεση περιττού χαρτιού.

Η εφαρμογή του Νοσοκομείου χωρίς χαρτιά πρέπει να εξεταστεί ως μια διαδικασία δύο σταδίων. Το πρώτο στάδιο ερευνά την πορεία των ιστορικών αρχείων

και των πληροφοριών και το δεύτερο στάδιο ασχολείται με τη μελλοντική ενημέρωση του Νοσοκομείου.

Σημαντικοί παράγοντες πρέπει να μελετηθούν όταν κινούμαστε προς ένα περιβάλλον χωρίς χαρτιού περιλαμβανομένου εργασιακών και νομικών θεμάτων. Η ευημερία των υπαλλήλων, η άνεση και η εμπιστοσύνη τους με το προτιθέμενο περιβάλλον είναι πολύ σημαντική. Τα νομικά θέματα περιλαμβάνουν την μελέτη της ατομικότητας του εργαζομένου, το δικαίωμα της πνευματικής ιδιοκτησίας, την εμπιστευτικότητα των επαγγελματικών μυστικών. Κάθε ένα από αυτά τα θέματα πρέπει να αντιμετωπιστεί χωριστά.

2.2 Τεχνολογίες που βοηθούν προς τα Νοσοκομεία χωρίς χαρτί

Κάθε Νοσοκομείο που κινείται προς το χωρίς – χαρτί πεδίο πρέπει να εξετάσει τις πληροφορίες που χρειάζεται το προσωπικό και να αντιμετωπίσει τις ανάγκες τους επαρκώς, ώστε όλες οι πιθανές απαιτήσεις πληροφοριών να ικανοποιηθούν. Η χρήση των παρακάτω τεχνολογιών είναι ζωτικές στην επίτευξη τέτοιων σκοπών:

- Electronic Mail (E - Mail).
- Electronic Data Interchange (EDI).
- Databases.
- Electronic Document Imaging.

Η μεταφορά των χαρτιών και η επικοινωνία των ανθρώπων μεταξύ τους παλαιά γινότανε με αγγελιοφόρους, αργότερα με Fax και τώρα με E – Mail. Το E – Mail χρησιμοποιείται ευρύτατα σε πολλές αναπτυγμένες χώρες. Αυτό παρέχει γρήγορη επικοινωνία και επιτρέπει τον αποδέκτη να έχει χρόνο να σκεφτεί και να απαντήσει από μόνος του με ευκολία.

Το EDI είναι ένα σύστημα το οποίο ανταλλάσσει πληροφορίες, ανάμεσα σε συστήματα υπολογιστών που ανήκουν σε διαφορετικά Νοσοκομεία, εταιρίες ή οργανισμούς μέσω επικοινωνίας με δίκτυο. Ο όρος δεν περιλαμβάνει το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, όπου η πληροφορία δεν είναι δομημένη. Ο ηλεκτρονικός τρόπος μετάδοσης συμπεριλαμβάνει την απευθείας σύνδεση ή την ανταλλαγή με την βοήθεια π.χ μαγνητικών ταινιών.

Η Βάση Δεδομένων (Databases) είναι μια οργανωμένη και συσχετισμένη δομή με στοιχεία και πληροφορίες.

Η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση των εγγράφων επιτρέπει τους χρήστες να αποθηκεύουν και να επαναφέρουν κείμενα, έγγραφα, εικόνες, πίνακες κ.α σε χαρτί εξασφαλίζοντας μια γέφυρα ανάμεσα στον παραδοσιακό με βάση το χαρτί και στον ολοκληρωτικά ηλεκτρονικό χειρισμό πληροφοριών.

Υπάρχουν επίσης πολυάριθμες άλλες τεχνολογίες διαθέσιμες και υπό ανάπτυξη όπως το EDM (Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων) και DDM (Σύστημα Διαχείρισης Παραγωγής Δεδομένων).Αυτά τα δύο συστήματα αναπτύσσουν συνδέσμους προς όλες τις πληροφορίες, τα έγγραφα και τα δεδομένα σχετικά με τα προϊόντα και τις διαδικασίες που παράγονται εντός των οργανισμών.

2.3 Το Νοσοκομείο χωρίς χαρτί σε εφαρμογή

Η πορεία προς το Paperless Hospital πρέπει να εξεταστεί ως μια διαδικασία δύο σταδίων.

Πρώτα, χρειάζεται να ερευνησουμε το ιστορικό των πληροφοριών, και πως αυτά θα αρχειοθετηθούν. Το Ταχυδρομείο της Νέας Ζηλανδίας για παράδειγμα, έχει αρχεία που χρονολογούνται πολλές δεκαετίες πριν. Θα ήταν ένα σημαντικό εγχείρημα να μετατρέψουμε όλα αυτά σε ηλεκτρονικά και εικονοποιημένα αρχεία.

Δεύτερον, πως θα διαχειρίζονται οι πληροφορίες στο μέλλον. Αυτό το δεύτερο στάδιο σχετίζεται με την έρευνα των πληροφοριακών αναγκών ενός οργανισμού, την ανάλυση των τρεχόντων συστημάτων, δεδομένα που εισάγονται σε ηλεκτρονικό υπολογιστή και ανάλυση του ισχύων συστήματος και μελλοντικές απαιτήσεις από την προοπτική των χρηστών, διαχείριση των εγγράφων και πιθανές μέθοδοι ανάκτησης κειμένων.

Σύμφωνα με μια έρευνα οι επιχειρήσεις που έχουν θέσει σε εφαρμογή την τεχνολογία κατά μια κίνηση να επιτευχθεί το Νοσοκομείο χωρίς χαρτί, τώρα είναι αντιμέτωπες με προβλήματα ανάκτησης πληροφοριών. Παρόμοια, ο Basta σχολιάζει « Η έννοια του Νοσοκομείου χωρίς χαρτί συνάντησε δυσκολίες εξαιτίας της αδυναμίας της ανάκτησης αποθηκευμένων εγγράφων και η ισχυρή ανθρώπινη οντότητα χρειάζεται να ερευνά τις λέξεις στο χαρτί ».

Ωστόσο, οι τεχνολογίες έχουν αναπτυχθεί ώστε να παρακάμπτουν αυτά τα προβλήματα. Η ηλεκτρονική διαχείριση των εγγράφων είναι μια λύση και ο στόχος της είναι να συλλαμβάνουν όλες τις γραπτές πληροφορίες (και στα πιο προηγμένα συστήματα, γραφήματα και βίντεο πληροφορίες επίσης) με την μορφή που να μπορούν να αποθηκευτούν με ασφάλεια και να ανακτηθούν με την ελάχιστη προσπάθεια. Το πεδίο αυτών των συστημάτων μπορεί να ποικίλει από τα περιορισμένα ηλεκτρονικά αρχεία των διευθυντών έως τα μεγαλύτερα συστήματα που ενσωματώνουν την χρήση οπτικών χαρακτήρων αναγνώρισης προγραμμάτων και αυτόματες λειτουργίες ευρετηρίου.

2.4 Εμπόδια στην εφαρμογή

Καθώς η τεχνολογία μεταβάλλει γρήγορα την εικόνα του χώρου εργασίας, οι εργοδότες κινούνται πιο κοντά στην έννοια του Paperless Hospital, κατά το οποίο τα δεδομένα, οι πληροφορίες και οι επικοινωνίες αποθηκεύονται και διαδίδονται ηλεκτρονικά, αλλά αυτό το πρόβλημα δεν είναι ελεύθερο από μεταπτώσεις. Τα προβλήματα περιλαμβάνουν εργασιακά και νομικά θέματα.

Ζούμε σε μια εποχή όπου τα αντίγραφα, τα διπλά αντίγραφα και τα αντίγραφα αβρότητας έχουν διεισδύσει σε όλους τους οργανισμούς.

Ένα σημαντικό εμπόδιο σε πολλούς οργανισμούς είναι το **εργασιακό ήθος των υπαλλήλων**. Στο παρελθόν για λίγες δεκαετίες το χαρτί και τα σχετικά έγγραφα σε χαρτί είχαν γίνει γραμμή ζωής για πολλούς υπαλλήλους και είχε θεωρηθεί ως ένα σύστημα ασφαλές.

Οι υπάλληλοι χρειάζονται έναν καινούργιο προσανατολισμό ώστε να κινηθούν σε ένα σύστημα όπου δεν χρειάζεται να τυπώνουν και να αντιγράφουν κάθε κομμάτι της επικοινωνίας. Συνεπώς, η εκπαίδευση του προσωπικού πρέπει να γίνει προτεραιότητα σε κάθε Νοσοκομείο και οργανισμό, σκοπεύοντας στην επιτυχία του paperless hospital. Είναι απαραίτητο, τα θεμέλια του συστήματος χωρίς χαρτί να βασίζονται στην εφαρμογή ενός συστήματος, το οποίο οι υπάλληλοι να μπορούν να εμπιστευθούν, να κατανοούν και τουλάχιστον να εκτελούν τις απαιτήσεις τους, οι οποίες προς το παρόν πραγματοποιούνται με το υπάρχον βασιζόμενο στο χαρτί σύστημα.

Το χαρτί διατηρεί το στοιχείο της ασφάλειας για τους υπαλλήλους, είναι το τεκμήριο των γεγονότων, είναι οικείο και δεν απαιτείται τεχνολογική γνώση για να το χρησιμοποιείς. Ο γραπτός λόγος είναι ένα δυνατό εργαλείο και είναι δύσκολο να αντικατασταθεί.

Τα νομικά θέματα που απορρέουν από την εξέλιξη του Paperless Hospital, είναι πολυάριθμα και περιλαμβάνουν την ατομικότητα των υπαλλήλων, την εμπιστευτικότητα εμπορικών μυστικών και την παραβίαση της πνευματικής ιδιοκτησίας.

Η ευκολία με την οποία τα ηλεκτρονικά έγγραφα είναι υποταγμένα να μετατρέπονται, δίνουν αυξημένη σοβαρότητα σχετικά με την πιθανή απάτη και χρειάζεται αντίγραφο ασφάλειας στην κεντρική μνήμη.

2.5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ – Επίτευξη της λειτουργίας του PAPERLESS HOSPITAL

Εξαρτώμενο από την ερμηνεία της εποχής, υπάρχουν ποικίλες διαβαθμίσεις επιτυχίας βάσει των οποίων το Paperless Hospital άρχισε να επιτυγχάνεται. Το Νοσοκομείο χωρίς χαρτί δεν είναι μια ρεαλιστική προσδοκία, το οποίο υποστηρίζεται από τα αποτελέσματα διαφόρων ερευνών που καταλήγουν στο ότι ένα Νοσοκομείο χωρίς χαρτί δε θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί. Ένας ρεαλιστικός σκοπός θα ήταν ένα Νοσοκομείο με λιγότερο χαρτί.

Τότε το Paperless Hospital ορίζεται ως η αποτελεσματική εφαρμογή των ηλεκτρονικών επιχειρησιακών διαδικασιών που επιτρέπει την αφαίρεση περιττού χαρτιού, αυτό το Paperless Hospital είναι πραγματικά κατορθώσιμο και έχει ήδη να εφαρμόζεται σε πολλά Νοσοκομεία και επιχειρήσεις στο Wellington και παγκόσμια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

3.1 Γενικά

Η Διοικητική Υπηρεσία μπορεί να θεωρηθεί ο πυρήνας του Νοσοκομείου, γιατί για οτιδήποτε και αν χρειάζονται οι υπόλοιπες υπηρεσίες απευθύνονται σε αυτήν .

Το πρωτόκολλο και ο ιατρικός φάκελος των ασθενών αποτελούν κάποια από τα κυριότερα έντυπα που συμβάλλουν στη σωστή διαχείριση των εγγράφων .

Σήμερα η ηλεκτρονική διαχείριση των εγγράφων άρχισε ήδη να εφαρμόζεται αρχικά στο πρωτόκολλο και τον ιατρικό φάκελο, τα οποία αποτελούν τον πυρήνα των εγγράφων .

3.2 Το πρωτόκολλο

Το πρωτόκολλο όπως είναι γνωστό είναι απαραίτητο για την διαχείριση των εγγράφων και υπάρχει σε όλους τους οργανισμούς . Η ύπαρξη του είναι απαραίτητη και στα Νοσοκομεία .

Στο πρωτόκολλο καταχωρούνται όλα τα εισερχόμενα και εξερχόμενα έγγραφα. Εισερχόμενα έγγραφα είναι αυτά που εισέρχονται στο Νοσοκομείο όπως διάφορα έγγραφα από το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας, διάφορες προσφορές που αφορούν προμήθειες, εγκύκλιοι ταμείων κ.α. Εξερχόμενα έγγραφα είναι αυτά που εξέρχονται από το Νοσοκομείο όπως πιστοποιητικά, στατιστικά στοιχεία, κ.α.

Αφού τα εισερχόμενα έγγραφα καταχωρηθούν στο πρωτόκολλο που τηρείται στην Γραμματεία χρεώνονται στο βιβλίο εσωτερικής αλληλογραφίας και δίδονται στον προϊστάμενο του κάθε γραφείου .

Με την σύγχρονη τεχνολογία οι δραστηριότητες του πρωτοκόλλου έχουν αυτοματοποιηθεί πάρα πολύ και έχει αναπτυχθεί μια νέα εφαρμογή που ονομάζεται Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο .

3.3 Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο

Με το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο η διαχείριση των εγγράφων γίνεται πολύ πιο εύκολα, γρήγορα και αξιόπιστα και για αυτόν τον λόγο κρίνεται σκόπιμο η χρήση του σε όλους τους οργανισμούς .

Με την ευρύτατη διάδοση των προσωπικών υπολογιστών ανασχεδιάστηκαν οι διαδικασίες που εκτελούνται στο χώρο του « γραφείου » και προέκυψε ένα σύνολο εφαρμογών που είναι γνωστό ως **Αυτοματοποίηση Γραφείου**. Στο πλαίσιο αυτό αναπτύχθηκαν εξειδικευμένες εφαρμογές για την διαχείριση των εγγράφων που ονομάζονται Συστήματα Ηλεκτρονικής Επεξεργασίας Εγγράφων (**Electronic Document Processing System – EDPS**) .

Τα συστήματα αυτά μπορεί να είναι απλά ή σύνθετα. Στα απλά συστήματα ηλεκτρονικής επεξεργασίας εγγράφων χρησιμοποιείται ένας προσωπικός υπολογιστής (personal computer) και το αντίστοιχο πρόγραμμα. Ο χρήστης του προσωπικού υπολογιστή εισάγει την ταυτότητα του εγγράφου και του δίνεται αυτόματα ο αριθμός του πρωτοκόλλου, κατατάσσει τα έγγραφα κατά ομάδες αποδεκτών, τυπώνει καταστάσεις για τους αποδέκτες κ.τ.λ. Στα σύνθετα συστήματα ηλεκτρονικής επεξεργασίας εγγράφων οι προσωπικοί υπολογιστές συνδέονται μεταξύ τους μέσω δικτύου και υπάρχουν σαρωτές (skanners) οι οποίοι μετατρέπουν τα έγγραφα σε ψηφιακές μορφές, τα αποθηκεύουν και τα διανέμουν ηλεκτρονικά στους διάφορους αποδέκτες .

3.3.1 Πλεονεκτήματα του Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου

Το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο κρίνεται απαραίτητο για τους εξής λόγους :

- Συμβάλει στη διαφάνεια και στην αποτροπή δυσάρεστων φαινομένων που καταγράφηκαν στο παρελθόν .
- Η διαχείριση των εγγράφων γίνεται εύκολα , γρήγορα και αξιόπιστα .
- Διευκολύνει την εργασία των υπαλλήλων στο πρωτόκολλο(λιγότερο γράψιμο, αυτόματες εκτυπώσεις, εύκολη αναζήτηση, αξιόπιστη πληροφόρηση) .
- Διευκολύνει τους χρήστες (έτοιμες καταστάσεις , γρήγορη αναζήτηση) .

- Γρήγορη εξυπηρέτηση των ανθρώπων που προσέρχονται στο γραφείο (όπου τηρείται το πρωτόκολλο) για να ζητήσουν τα εισερχόμενα έγγραφά τους .
- Δημιουργεί την κατάλληλη υποδομή για την χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e – mail). Με το e – mail αναπτύσσεται και εφαρμόζεται ταχύτατα η ηλεκτρονική διαχείριση των εγγράφων .
- Δημιουργεί υποδομή για την ηλεκτρονική Διοίκηση (e – GOVERNMENT) . Η Ευρωπαϊκή Ένωση υλοποιεί το πρόγραμμα e – GOVERNMENT , σύμφωνα με το οποίο η διακίνηση των πληροφοριών στις Δημόσιες Διοικήσεις θα γίνεται ηλεκτρονικά .

Σύμφωνα με τα παραπάνω η χρησιμοποίηση του Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για τον εκσυγχρονισμό των Νοσοκομείων και για αυτόν τον λόγο κρίνεται σκόπιμο να καθιερωθεί και να γενικευθεί η χρήση του σε όλους τους δημόσιους οργανισμούς το συντομότερο δυνατό . *

* Σύμφωνα με την αριθ. ΔΙΑΔΠ/3753/19.2.2001 εγκύκλιο του ΥΠΕΣΔΔΑ η εφαρμογή του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου στα Νοσοκομεία αποτελεί βασική προϋπόθεση.(Βλέπε Παράρτημα 1).

3.4 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΣ ΦΑΚΕΛΟΣ ΑΣΘΕΝΩΝ

3.4.1 Γενικά

Όπως είναι γνωστό ο ιατρικός φάκελος είναι μια κλασσική και τυποποιημένη διαδικασία για την καταγραφή των στοιχείων των νοσηλευόμενων. Κάθε ασθενής κατά την διάρκεια της εισαγωγής του στο Νοσοκομείο έχει τον δικό του ιατρικό φάκελο στον οποίο καταγράφονται τα στοιχεία που παράγονται κατά την εκτέλεση ιατρικών και νοσηλευτικών καθώς και άλλων βοηθητικών διαδικασιών .

Συνοπτικά τα απαραίτητα στοιχεία που απαιτείται να υπάρχουν μέσα στο φάκελο του ασθενούς είναι τα εξής :

1. Στοιχεία αναγνώρισης και ταυτότητας
2. Ιατρικό ιστορικό
3. Καταγραφή των συμπτωμάτων και σημείων των ασθενών
4. Καταστάσεις αναφοράς από σχετικές ιατρικές πράξεις
5. Θεραπευτικές και διαγνωστικές αγωγές
6. Στοιχεία πλήρους αντίληψης
7. Κλινικές παρατηρήσεις που περιέχουν αποτελέσματα θεραπείας
8. Καταστάσεις σχετικές με τις εξετάσεις και τα αποτελέσματα
9. Συμπεράσματα κατά την ολοκλήρωση της νοσηλευτικής θεραπείας

Ο Ηλεκτρονικός Ιατρικός Φάκελος Ασθενών (Η. Ι.Φ.Α.) αποτελεί τον πυρήνα των σύγχρονων Νοσοκομειακών Πληροφοριακών Συστημάτων (ΝΠΣ). Μπορεί να οριστεί ως μια βάση δεδομένων (ολοκληρωμένο σύνολο αρχείων οποιασδήποτε μορφής), στην οποία καταγράφονται τα στοιχεία που παράγονται κατά την εκτέλεση ιατρικών και νοσηλευτικών , καθώς και άλλων νοσηλευτικών διαδικασιών.

Ο Ηλεκτρονικός φάκελος του ασθενούς αποτελεί σημαντική πηγή πληροφοριών πολλαπλών χρήσεων , όπως :

1. Ιατρική αξιολόγηση
2. Παρακολούθηση της χρήσης των διαθέσιμων πόρων

3. Υποστήριξη ιατρικών αποφάσεων
4. Επιστημονική έρευνα και εκπαίδευση
5. Παρακολούθηση του κόστους των υπηρεσιών παροχής νοσοκομειακής φροντίδας
6. Χρέωση των παρεχόμενων υπηρεσιών κλπ

3.4.2 Εξέλιξη του Ιατρικού Φακέλου

Η σημερινή μορφή του ιατρικού φακέλου, η οποία αναφέρεται ως EMR (Electronical Medical Record), είναι μια ενδιάμεση κατάσταση και αποτελεί μια μεταβατική φάση από το χειρόγραφο σύστημα στη μελλοντική μορφή του αυτοματοποιημένου ιατρικού φακέλου, η οποία αναφέρεται ως CPR (Computer – based Patient Record) και όλες οι προσπάθειες ανά τον κόσμο τείνουν στον καθορισμό και στην οριοθέτηση του. Το σημαντικότερο όμως είναι να υπάρξει μια μακροπρόθεσμη στρατηγική, η οποία θα βοηθήσει στην υλοποίηση του.

Οι αρχικές προβλέψεις διεθνώς για την υλοποίηση και επίτευξη του συστήματος CPR, που έθεταν ως ορόσημο το 1996, διαψεύστηκαν και επανεκτιμήθηκε το 2000 ως χρόνο επίτευξης. Ο στόχος αυτός δεν θα έχει επιτευχθεί και θα χρειαστούν 4 ως 8 χρόνια .

Τα πρόσθετα χαρακτηριστικά του CPR (αυτοματοποιημένος ιατρικός φάκελος) είναι :

1. Κοινό λεξιλόγιο και ορολογία
2. Νοσολογία και κωδική δομή
3. Κλινική τεκμηρίωση
4. Υποστήριξη κλινικών αποφάσεων
5. Πρόσβαση σε απομακρυσμένες βάσεις δεδομένων
6. Ανάλυση διαχείρισης
7. Υποστήριξη υπαγόρευσης
8. Διαγνωστική απεικόνιση

3.4.2.1 Κλινικά δεδομένα

Τα δεδομένα ενός ιατρικού φακέλου παρουσιάζουν πολυπλοκότητα και μεταφέρουν βαθμούς αβεβαιότητας. Η αρχιτεκτονική των δεδομένων θα πρέπει να παρέχει πολλαπλών μέσων τύπους δεδομένων (ελεύθερα κείμενα, απεικονίσεις εξετάσεων, βιοσήματα ήχο, κλπ), για τη συνεργασία τους μέσα στο φάκελο. Τα εργαλεία και τα μέσα για τη καταγραφή και την ανάλυση των δεδομένων είναι εξίσου σημαντικό μέρος του πληροφοριακού συστήματος .

3.4.2.2 Ασφάλεια δεδομένων

Ότι υπάρχει μέσα στον ιατρικό φάκελο θεωρείται απόρρητο και δεν πρέπει να παραβιαστεί .Στον ιατρικό φάκελο αυξάνεται η δυσκολία διαφύλαξης του απορρήτου επειδή υπάρχουν :

- α. Περισσότεροι από έναν αναγνώστες
- β. Περισσότεροι από έναν γράφοντες
- γ. Περισσότερα από ένα σημεία σύνδεσης

Η δυσκολία αυξάνει , δεδομένου ότι, εκτός του εσωτερικού κανονισμού κάθε Νοσοκομείου, θα πρέπει να ικανοποιείται και το θεσμικό πλαίσιο.

Η αντιμετώπιση της ασφάλειας και της προφύλαξης των ευαίσθητων πληροφοριών γίνεται με συνδυασμό των οδηγιών, κανονισμών πρόσβασης και διαχείρισης των στοιχείων.

3.4.2.3 Εφαρμογή του ιατρικού φακέλου στο Αρεταίειο Νοσοκομείο

Το ιατρικό πληροφοριακό υποσύστημα που έχει εγκατασταθεί και υλοποιηθεί στο Αρεταίειο Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο ξεκίνησε στα τέλη του 1994, από τον Ι . Παπαδημητρίου . Το υποσύστημα αυτό έχει αρκετά χαρακτηριστικά από τα μοντέρνα ιατρικά πληροφοριακά συστήματα, είναι ένα ανοικτό σύστημα με δυνατότητες επέκτασης, διαθέτει γραφικό περιβάλλον και έχει αρχιτεκτονική πελάτη – διακομιστή (client – server), διαθέτει διεθνή πρότυπα κωδικοποίησης, συνδέεται με τα

οικονομικά και διαχειριστικά υποσυστήματα μέσω μιας ενιαίας βάσης δεδομένων και παρέχει την δυνατότητα ανάλυσης και επεξεργασίας κλινικών δεδομένων για την έρευνα .

Σήμερα στον ελληνικό δημόσιο νοσοκομειακό χώρο το υποσύστημα αυτό αποτελεί σημείο αναφοράς για κάθε νοσοκομείο και η επιτυχία του αναμένεται με ενδιαφέρον .

Στην περίπτωση του Αρεταίειου Νοσοκομείου, ο ιατρικός φάκελος σχεδιάστηκε από την εταιρεία INTRASOFT. Οι εφαρμογές του ιατρικού φακέλου συνδέονται άμεσα με τα εξής τμήματα : Ακτινολογικό, Χειρουργικό, Αιμοδοσίας, Φαρμακείο, Εργαστήρια, Γραφείο Κίνησης .

Τα κλινικά τμήματα τροφοδοτούν με στοιχεία τα παραπάνω τμήματα. Μια άλλη επικοινωνία αποκαθίσταται με το σύστημα που παρακολουθεί τα οικονομικά δεδομένα και τη λογιστικοποίησή τους .

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

4.1 Εισαγωγή ψηφιοποίησης

Το σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης των εγγράφων υποστηρίζει την εισαγωγή οπουδήποτε εγγράφου είτε αυτό είναι σε ηλεκτρονική μορφή (αρχεία επεξεργαστών κειμένου, λογιστικών φύλλων, εμπορικών εφαρμογών κ.λ.π.) είτε είναι τυπωμένο σε χαρτί. Στην πρώτη περίπτωση η εισαγωγή γίνεται αυτόματα, ενώ στην δεύτερη περίπτωση με ψηφιοποίηση (scanning).

Το σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων υποστηρίζει με ενιαίο τρόπο, την αρχειοθέτηση και διαχείριση όλων των ειδών τα πολύμορφα αντικείμενα, που σήμερα προσδιορίζουν πληροφορία / έγγραφα (εικόνες, fax, e – mails, multimedia αρχεία) αρχεία (word, excel, powerpoint κ.λ.π)

Η εισαγωγή εγγράφων μέσω scanner περιλαμβάνει:

- Ενσωματωμένο interface για τον έλεγχο του scanner και την ενεργοποίηση διαδικασιών scanning.
- Δυνατότητα καθορισμού των παραμέτρων της σάρωσης μέσα από το περιβάλλον της εφαρμογής.
- Το κάθε ψηφιοποιημένο έγγραφο μπορεί να αποτελείται από απεριόριστο αριθμό σελίδων.
- Τον καθορισμό βημάτων επεξεργασίας κάθε εισαγόμενης σελίδας και αναλυτικά:

-Διόρθωση κλίσης της σελίδας

-Απάλειψη θορύβων και μαύρων περιοχών του εγγράφου που θα σαρωθεί

-Δυνατότητα επιλογής της περιοχής του εγγράφου που θα σαρωθεί

-Κοινό περιβάλλον σάρωσης έγχρωμων και ασπρόμαυρων εγγράφων

Η εμφάνιση των εγγράφων που προέκυψαν από σάρωση σε ενσωματωμένο περιβάλλον (όχι μόνο τρίτων εφαρμογών, π.χ windows imaging) περιλαμβάνει:

- ❖ Σμικρύνσεις όλων των σελίδων του εγγράφου.
- ❖ Δυνατότητα μεγέθυνσης επιλεγμένης περιοχής και εμφάνιση του εγγράφου σε διαφορετικές κλίμακες.
- ❖ Βελτίωση της ποιότητας των ασπρόμαυρων εγγράφων με φίλτρο scale to gray.
- ❖ Ενσωματωμένη διόρθωση κλίσης της σελίδας.
- ❖ Περιστροφή εγγράφου σε οποιαδήποτε γωνία.
- ❖ Ύπαρξη μεγεθυντικού φακού και βοηθητικής οθόνης πλοήγησης (pan window) προσαρμοζόμενης κλίμακας, για υποστήριξη πολύπλοκων εγγράφων μεγάλου μεγέθους.
- ❖ Προσφέρει την δυνατότητα προσθήκης σημειώσεων, υπογραμμίσεων, σχολίων και επισυνάψεων σε οποιαδήποτε σελίδα του εγγράφου, χωρίς να μεταβάλλεται η αρχική του μορφή.
- ❖ Δυνατότητα δημιουργίας ενεργών συνδέσεων μεταξύ εγγράφων.

Ακόμη με την πρόσθετη δυνατότητα συνεργασίας με πρόγραμμα οπτικής αναγνώρισης χαρακτήρων (Optical Character Recognition OCR) ένα κείμενο που έχει εισαχθεί με την μορφή εικόνας (scanning) μπορεί να μετατραπεί σε μορφή κειμένου ASCII ώστε να είναι δυνατή η περαιτέρω επεξεργασία και αξιοποίηση του κειμένου (π.χ με ένα πρόγραμμα επεξεργασίας κειμένου).

4.2 Αρχαιοθήκηση - Αποθήκευση

Το σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων υποστηρίζει όλα τα σύγχρονα μέσα αποθήκευσης, όπως μαγνητικοί δίσκοι, οπτικοί δίσκοι, οπτικές βιβλιοθήκες κ.λ.π, που προσφέρουν πρακτικά απεριόριστες δυνατότητες αποθήκευσης.

Οι πληροφορίες που αποθηκεύονται στον αντίστοιχο χώρο αποθήκευσης πρέπει να είναι κρυπτογραφημένες. Ο μηχανισμός κρυπτογράφησης να είναι ενσωματωμένος στο σύστημα και να υποστηρίζεται η λειτουργία ψηφιακών υπογραφών, μέσω κρυπτογράφησης, στα έγγραφα.

Το σύστημα διαχείρισης των εγγράφων δημιουργεί και υποστηρίζει απεριόριστες αρχαιοθήκες καθεμία από τις οποίες περιέχει απεριόριστο αριθμό φακέλων και υπό – φακέλων.

Οι παρεχόμενες σ'αυτές λειτουργίες είναι:

- Σε κάθε φάκελο μπορεί να εντάσσεται απεριόριστος αριθμός εγγράφων οποιασδήποτε μορφής.
- Αναζήτηση εγγράφων σε προκαθορισμένα κλαδιά του δέντρου των φακέλων.
- Εμφάνιση των δεδομένων αρχαιοθήκης κάθε εγγράφου που βρίσκεται στο φάκελο στο ίδιο περιβάλλον, με ενεργοποίηση κάθε φορά συγκεκριμένου προτύπου εμφάνισης.
- Καθορισμός δικαιωμάτων πρόσβασης και παρεχόμενων λειτουργιών σε φακέλους και υποφακέλους σε χρήστες και ομάδες χρηστών.

Παρέχει την δυνατότητα στο χρήστη να δημιουργεί οντότητες αρχαιοθήκης φακέλων, οι οποίοι μπορούν να διαχειρίζονται και να αναζητούνται με κριτήρια και λειτουργίες αντίστοιχες των εγγράφων (περιγραφή , λέξεις – κλειδιά κ.λ.π).

Επίσης παρέχει ένα πολύ λειτουργικό περιβάλλον σχεδίασης (χωρίς συγγραφή κώδικα) φορμών και δομών αρχαιοθήκης εγγράφων με τουλάχιστον τις παρακάτω λειτουργίες:

- Δυνατότητα μεταβολής της σχεδίασης σε μεταγενέστερη στιγμή.

- Προσδιορισμός επιπέδων ασφάλειας σε επίπεδο πεδίου (εμφάνιση / εισαγωγή/ μεταβολή).
- Δυνατότητα πολλαπλών μορφών της ίδιας φόρμας και καθορισμός των χρηστών που χρησιμοποιούν κάθε μορφή.

4.3 Αναζήτηση

Το σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων διαθέτει βάση αναζήτησης των αρχειοθετημένων εγγράφων και πληροφοριών με τεχνικές ελεύθερου κειμένου, ώστε να είναι δυνατή η αναζήτηση πληροφοριών με οποιοδήποτε συνδυασμό λέξεων ή τμημάτων αυτών (FTR).

Παρέχεται η δυνατότητα αναζήτησης με χρήση διαφόρων κλειδιών όπως η ημερομηνία , ο αριθμός πρωτοκόλλου, αριθμός φακέλου, αποστολέας, παραλήπτης, θέμα , υπηρεσία, κ.λ.π.

Επίσης παρέχει ένα πολύ λειτουργικό περιβάλλον αναζήτησης εγγράφων με τουλάχιστον τις παρακάτω λειτουργίες:

- Αναζήτηση με εντατικό τρόπο μέσω συμπλήρωσης πεδίων αναζήτησης σε φόρμες.
- Αποθήκευση ερωτήσεων για μεταγενέστερη χρήση.
- Αποθήκευση ρυθμίσεων επισκόπησης των αποτελεσμάτων αναζήτησης για μελλοντική εφαρμογή τους.

4.4 Παρουσίαση - Εκτύπωση

Η βάση αναζήτησης του συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης των εγγράφων παρέχει την δυνατότητα δημιουργίας εκτυπώσεων και αναφορών με :

- Υποστήριξη πολλαπλών τύπων επιλεκτικών εκτυπώσεων με απόλυτη επιλογή των προς εκτύπωση στοιχείων και τις ταξινόμησης τους από τον χρήστη.

4.5 Αυτοματοποίηση ροής εργασιών

Το σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης των εγγράφων παρέχει την δυνατότητα αυτοματοποίησης επαναλαμβανόμενων εταιρικών διαδικασιών για τις οποίες υπάρχουν τεκμηριωμένοι κανόνες.

Υπάρχει μηχανισμός ελέγχου εκδόσεων εγγράφου με πλήρες ιστορικό των διαφορετικών εγγράφων και στοιχεία των εκδοτών. Επιλεκτική δυνατότητα δημιουργίας τήρησης και ελέγχου των παλαιών εκδόσεων. Το σύστημα παρακολουθεί τις πιθανές αλλαγές στα έγγραφα και ενεργοποιεί αυτόματα τον μηχανισμό δημιουργίας εκδόσεων.

Επίσης υπάρχει μηχανισμός διακίνησης και παρακολούθησης εγγράφων μέσα από το περιβάλλον της εφαρμογής και όχι στο περιβάλλον ή με χρήση άλλων εφαρμογών, με τουλάχιστον τις παρακάτω λειτουργίες:

- Χρεώσεις εγγράφων σε χρήστες με καθορισμό προθεσμίας.
- Αυτόματη ειδοποίηση κάθε χρήστη του συστήματος για εκκρεμή έγγραφα. Υπάρχει δυνατότητα ενεργοποίησης φίλτρων στο μηχανισμό αυτόματης ειδοποίησης.
- Παρακολούθηση από καθορισμένους χρήστες, της ροής και του σταδίου διεκπεραίωσης των εγγραφών.
- Δυνατότητα σχεδιασμού σεναρίων ροής εγγράφων στη βάση κανόνων διεκπεραίωσης.

4.6 Έκδοση πληροφοριών στο INTERNET / INTRANET

Το σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων παρέχει την δυνατότητα έκδοσης στο δίκτυο internet των πληροφοριών που είναι αποθηκευμένες καθώς και επιλεκτική διανομή της πληροφορίας σε συγκεκριμένους αποδέκτες. Το intranet είναι η τελευταία εξέλιξη στο χώρο των Νοσοκομείων. Σχεδιασμένο μετά από την εμφάνιση του internet στο χώρο αυτό, το φιλικό περιβάλλον του intranet εξυπηρετεί την πρόσβαση του χρήστη στις διάφορες πληροφορίες μέσα στο ασφαλισμένο δίκτυο του Νοσοκομείου.

Τα intranets αυτή την στιγμή αναπτύσσονται με τέτοιο τρόπο, ώστε να περιβάλουν τους πολίτες, αλλά και το προσωπικό του Νοσοκομείου, όπου και αν βρίσκονται και όποια υπολογιστική φόρμα και αν χρησιμοποιούν. Τα intranets που λειτουργούν πάνω στο κοινό internet και χρησιμοποιούν τεχνολογίες κρυπτογράφησης συχνά ονομάζονται «extranets».

4.7 Ασφάλεια

Το DMS παρέχει πλήρη προστασία των στοιχείων και δυνατότητα ελέγχου πρόσβασης (ποιος 'βλέπει' – τι).

Είναι ένα πολύ λειτουργικό σύστημα ασφάλειας και διαχείρισης χρηστών ομάδων και δικαιωμάτων πρόσβασης, με τουλάχιστον της παρακάτω λειτουργίες:

- Να παρέχεται δυνατότητα ομαδοποίησης (groups) χρηστών στο επίπεδο της ασφάλειας
- Πλήρες σύστημα με καθορισμό κωδικών πρόσβασης / ελέγχου δικαιωμάτων χρηστών και ομάδων, τόσο στις λειτουργίες του συστήματος όσο και στα διαχειριζόμενα έγγραφα και στις τεκμηριωμένες πληροφορίες αυτών.
- Δυνατότητα ενεργοποίησης και τήρησης αναλυτικής καταγραφής των λειτουργιών που εκτελεί κάθε χρήστης στο σύστημα . Ποιες λειτουργίες θα καταγράφονται και για ποιους χρήστες είναι πλήρως καθοριζόμενο από τον διαχειριστή του συστήματος.
- Καθορισμός δικαιωμάτων των χρηστών / ομάδων κάθε προσφερόμενης λειτουργίας στο σύστημα διαχείρισης των εγγράφων.
- Προσδιορισμός ωρών κάθε ημέρας της βδομάδας που ο κάθε συγκεκριμένος χρήστης έχει πρόσβαση στο σύστημα
- Προσδιορισμός σε ποιους σταθμούς εργασίας του δικτύου ο κάθε συγκεκριμένος χρήστης έχει πρόσβαση στο σύστημα.
- Δυνατότητα αντιγραφής προφίλ ασφάλειας χρήστη σε άλλους χρήστες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

5.1 Γενικά

Όπως είναι γνωστό, η δημιουργία εγγράφων με το χέρι ή με γραφομηχανή, είναι ακριβή, επίμονη και χρονοβόρα διαδικασία και αποδίδει χαμηλά ποιοτικά αποτελέσματα. Αντίθετα, με τα απλά συστήματα ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων τα οποία χρησιμοποιούν τους προσωπικούς υπολογιστές και τα προγράμματα επεξεργασίας κειμένων η δημιουργία και η διακίνηση εγγράφων γίνεται εύκολα γρήγορα και απλά από οποιονδήποτε υπάλληλο, και ταυτόχρονα τα κείμενα είναι καλαίσθητα και ευανάγνωστα. Είναι προφανές ότι στην ηλεκτρονική διοίκηση όλα τα έγγραφα πρέπει να δημιουργούνται ηλεκτρονικά.

Υπάρχουν και κάποια σύνθετα συστήματα τα οποία χρησιμοποιούν προσωπικούς υπολογιστές, οι οποίοι συνδέονται μεταξύ τους σε δίκτυο και το αντίστοιχο πρόγραμμα.

Υπάρχουν αρκετά προγράμματα ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων τα οποία χρησιμοποιούνται από σύνθετα συστήματα, εμείς θα αναφέρουμε σε δύο, το πρόγραμμα Πάπυρος και το Panagon IDM.

5.2 Πρόγραμμα Πάπυρος(PAPYRUS)

Η εταιρεία MODUS εκτιμώντας τις ανάγκες των ελληνικών επιχειρήσεων και οργανισμών για αρχειοθέτηση, διαχείριση και διακίνηση των συσσωρευμένων πληροφοριών οποιασδήποτε μορφής, ανέπτυξε το πρόγραμμα διαχείρισης εγγράφων Πάπυρος.

Το πρόγραμμα Πάπυρος αποτελεί ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον διαχείρισης εγγράφων. Ενσωματώνει όλες τις δυνατότητες για εισαγωγή εγγράφων σε χαρτί μέσω scanner, αρχείων επεξεργαστών κειμένου ή λογιστικών φύλλων, ακόμη και πληροφορίας υπό μορφή εγχρώμων εικόνων, ήχου ή video, αποθήκευση και

αρχειοθέτηση τους σε μαγνητικούς δίσκους ή οπτικούς δίσκους, αναζήτηση αποθηκευμένων εγγράφων με πολλαπλούς τρόπους , αποστολής εγγράφων σε άλλους χρήστες του δικτύου και τέλος εκτύπωσης τους.

5.2.1 Δυνατότητες του προγράμματος

Το πρόγραμμα Πάπυρος αποτελεί μια ολοκληρωμένη λύση στα προβλήματα της αρχειοθέτησης εγγράφων οποιασδήποτε μορφής με χρήση υψηλής τεχνολογίας υπολογιστών και περιφερειακών.

Το πρόγραμμα Πάπυρος μπορεί να διαχειριστεί τεράστιους όγκους εγγράφων, χρησιμοποιώντας χαμηλού κόστους αποθηκευτικά μέσα για την αποθήκευσή τους.

Ο χρήστης ή οι χρήστες του προγράμματος έχουν την δυνατότητα αναζήτησης των αποθηκευμένων εγγράφων. Τα έγγραφα αναζητούνται είτε με λέξεις κλειδιά που έχουν αντιστοιχηθεί σε αυτά είτε μέσω φακέλων εγγράφων που το πρόγραμμα δημιουργεί αυτόματα είτε φακέλων που δημιουργεί ο ίδιος ο χρήστης.

Παρέχεται επίσης η δομή αρχειοθέτησης 'υπόθεση', η οποία επιτρέπει σε ομάδες ετερογενών εγγράφων να αρχειοθετούνται με κοινά δεδομένα αρχειοθέτησης. Έτσι μια Υπόθεση μπορεί να περιέχει έγγραφα, εικόνες, ακόμη και δεδομένα υπό μορφή ήχου ή video.

Ο χρήστης του προγράμματος Πάπυρος διαθέτει ένα σύνολο δυνατοτήτων για την διαχείριση των εγγράφων.

- Ταξινόμηση των εγγράφων σε φακέλους και υποθέσεις
- Επισύναψη άλλων εγγράφων σε ήδη αρχειοθετημένα έγγραφα.
- Αποστολή εγγράφων μέσω Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου.
- Αποστολή και λήψη εγγράφων μέσω μονάδων fax.
- Εκτύπωση εγγράφων μέσω εκτυπωτών
- Προγραμματισμό και διαχείριση διαδικασιών

5.2.2 Εισαγωγή εγγράφων

Ένα μεγάλο πρόβλημα στα προγράμματα διαχείρισης εγγράφων είναι η δυσκολία εισαγωγής διαφορετικών τύπων εγγράφων γρήγορα και αποδοτικά.

Η εξειδικευμένη εφαρμογή εισαγωγής εγγράφων του προγράμματος Πάπυρος παρέχει την λύση σε αυτό ακριβώς το πρόβλημα. Μέσα από ένα κοινό περιβάλλον μπορείτε να εισάγετε:

- Έγγραφα από σαρωτή πολλαπλών σελίδων.
- Έγγραφα από ήδη υπάρχοντα αρχεία.
- Ηλεκτρονικά έγγραφα.

Οι πηγές από τις οποίες μπορεί να εισαχθεί ένα έγγραφο είναι :

- Η επιφάνεια του σαρωτή.(Flatbed)
- Ο αυτόματος τροφοδότης.(Automatic Document Feeder)
- Έγγραφο από ήδη υπάρχον αρχείο.

5.2.2.1 Έγγραφα σε μορφή εικόνας

Τα έγγραφα εισάγονται μέσω του σαρωτή. Επίσης μπορείτε να εισάγεται έγγραφα (σε μορφή εικόνας) από ήδη υπάρχοντα αρχεία. Τέτοια αρχεία μπορούν να αποτελέσουν αυτόνομα έγγραφα είτε σελίδες ενός πολυσέλιδου εγγράφου.

5.2.2.2 Ηλεκτρονικά έγγραφα

Μέσα από το ίδιο περιβάλλον μπορούν να εισαχθούν ηλεκτρονικά έγγραφα . Υποστηρίζονται πάνω από 300 μορφές ηλεκτρονικών εγγράφων.

5.2.3 Σχεδίαση και Διαχείριση φορμών και υποθέσεων

5.2.3.1 Φόρμες αρχειοθέτησης εγγράφων

Κάθε έγγραφο ή αρχείο που αποθηκεύεται στο πρόγραμμα Πάπυρο αποκτά μια ή περισσότερες φόρμες με δεδομένα αρχειοθέτησης, οι οποίες το συνοδεύουν καθ'όλη τη διάρκεια ζωής του.

Κάθε έγγραφο μπορεί να αρχειοθετείται με τη χρήση περισσότερων από μιας φόρμας αρχειοθέτησης.

Παρέχεται έτσι μεγάλη ευελιξία στην αρχειοθέτηση των εγγράφων ενώ κάθε χρήστης του προγράμματος μπορεί να αναζητά πληροφορίες με τον τρόπο που τον ενδιαφέρει.

Κάθε έγγραφο ή αρχείο πληροφοριών του Πάπυρου αρχειοθετείται μία και μοναδική φορά. Για κάθε όμως αρχείο ή έγγραφο τηρούνται περισσότερες της μιας εγγραφές πληροφοριών (στην ουσία μια εγγραφή για κάθε φόρμα αρχειοθέτησης).

5.2.3.2 Υποθέσεις

Ομάδες εγγράφων με κοινά χαρακτηριστικά μπορούν να αρχειοθετηθούν με τη χρήση πολλαπλών φορμών αρχειοθέτησης, όπως ακριβώς αρχειοθετείται ένα απλό έγγραφο. Αυτή η συλλογή εγγράφων ονομάζεται Υπόθεση. Κάθε Υπόθεση αρχειοθετείται με τη χρήση φορμών αρχειοθέτησης, οι οποίες απαρτίζονται από τα πεδία πληροφοριών που απαιτούνται σε κάθε εφαρμογή.

Όπως και στην περίπτωση των απλών Εγγράφων , μία Υπόθεση μπορεί να αρχειοθετείται με πολλαπλές φόρμες αρχειοθέτησης, ώστε κάθε χειριστής της να την αναζητά με τα δεδομένα και την άποψη που τον αφορά και γνωρίζει .

Τα έγγραφα και οι πληροφορίες μιας Υπόθεσης οργανώνονται εσωτερικά σ'αυτή σε ιεραρχική δομή. Με αυτό τον τρόπο προκύπτει καλύτερη και σαφέστερη δόμηση των πληροφοριών, ώστε ο εντοπισμός τους μέσα στην Υπόθεση να είναι γρήγορος και εποπτικός.

5.2.4 Δρομολόγηση Εγγράφων

Το πρόγραμμα Πάπυρος / Δρομολόγηση εγγράφων αποτελεί μια συνολική λύση για την προγραμματισμένη διακίνηση εγγράφων μεταξύ των χρηστών, μέσα από το ίδιο σύστημα διαχείρισης εγγράφων, στις δυνατότητες του προγράμματος περιλαμβάνονται:

- Διακίνηση εγγράφων και υποθέσεων. Μπορείτε να δρομολογείται είτε μεμονωμένα έγγραφα είτε έγγραφα ομαδοποιημένα σε μια υπόθεση.
- Σειριακή δρομολόγηση . Έγγραφα και υποθέσεις δρομολογούνται σε χρήστες ή ομάδες σειριακά, δηλαδή στον ένα αφού ο προηγούμενος διεκπεραιώσει την εργασία του.
- Παράλληλα δρομολόγηση .Έγγραφα ή υποθέσεις μπορούν να δρομολογούνται ταυτόχρονα σε περισσότερους χρήστες ή ομάδες χρηστών, ώστε όλοι ταυτόχρονα να λαμβάνουν γνώση της εργασίας. Μόνο ένας όμως μπορεί να δεσμεύσει την εργασία ώστε να τη διεκπεραιώσει.
- Προσδιορισμός απαιτούμενων ενεργειών. Σε κάθε βήμα της διαδικασίας καθορίζονται οι ενέργειες που πρέπει να γίνουν από τον επόμενο χειριστή, ώστε να διευκολύνεται αυτός στην εργασία του.
- Προκαθορισμός χρόνου διεκπεραίωσης. Για κάθε βήμα της διαδικασίας ορίζονται προθεσμίες, μέσα στις οποίες πρέπει να ολοκληρωθεί η εργασία που αντιστοιχεί σε αυτό.
- Σχόλια και οδηγίες. Σε κάθε βήμα οι χρήστες μπορούν να συμπληρώνουν σχόλια και οδηγίες για τους επόμενους χρήστες οι οποίοι θα χειρισθούν το έγγραφο ή την υπόθεση.
- Ασφάλεια πρόσβασης. Μόνο εξουσιοδοτημένοι χρήστες μπορούν να δουν μια ροή εγγράφου, να δρομολογήσουν έγγραφα ή να διαχειρισθούν έγγραφα που συμμετέχουν σε μια ροή.
- Ειδοποιήσεις . για την αποδοτικότερη αξιοποίηση του χρόνου των χρηστών παρέχεται ένας φάκελος εκκρεμοτήτων, ο οποίος όταν δέχεται ένα νέο δρομολογημένο έγγραφο ή υπόθεση, παράγει ειδοποίηση .

- Επισκόπηση της διαδρομής. Για κάθε έγγραφο ή υπόθεση που συμμετέχει σε μια ροή, ο χρήστης μπορεί να δει την πλήρη διαδρομή που ακολούθησε αυτό, ποιοι χρήστες το επεξεργάστηκαν και τι ενέργειες έκανε ο καθένας.

5.2.5 Διαχείριση Εγγράφων σε Εφαρμογή

Το χαρτί αποτελεί σήμερα το κυριότερο μέσο επικοινωνίας των πολιτών με τους φορείς της δημόσιας ασφάλισης. Το γεγονός αυτό δημιουργεί προβλήματα που οι σύγχρονες απαιτήσεις παραγωγικότητας και ποιότητας υπηρεσιών επιβάλλουν να εξαλειφθούν.

5.2.5.1 Προβλήματα

Κάθε υπόθεση του πολίτη συνήθως ξεκινά με την υποβολή μιας αίτησης και ενός συνόλου δικαιολογητικών. Όλα αυτά τα έγγραφα παραλαμβάνονται από την αρμόδια υπηρεσία και εισέρχονται στην διαδικασία διεκπεραίωσης.

Τα έγγραφα αυτά ταξιδεύουν από γραφείο σε γραφείο και από υπηρεσία σε υπηρεσία, συμπληρώνονται από νέα, διασταυρώνονται ώστε τελικά να υπάρξει το κλείσιμο της υπόθεσης.

Μια τέτοια διαδικασία βασισμένη στην διακίνηση του χαρτιού είναι :

- Αργή, όταν το χαρτί μεταφέρεται με μορφή χαρτιού από κλητήρες και άλλο προσωπικό. Επίσης η διαδικασία επιβραδύνεται όταν πρέπει να αναζητηθούν έγγραφα από παλαιότερους φακέλους της υπηρεσίας.
- Υψηλού κόστους, υπό την έννοια ότι ασχολούνται περισσότεροι υπάλληλοι από όσους πραγματικά απαιτούνταν.
- Μειωμένης ασφάλειας. Τα έντυπα ασχέτως διαβάθμισης είναι εύκολο να προσπελαθούν από μη εξουσιοδοτημένα άτομα. Αυξημένος είναι ο κίνδυνος απώλειας(έρευνες έδειξαν ότι το 1% των εγγράφων μιας δημόσιας υπηρεσίας αρχειοθετείται λανθασμένα ή χάνεται).

Η τεχνολογία διαχείρισης εγγράφων παρέχει ένα σύνολο δυνατοτήτων στους φορείς Δημόσιας Ασφάλισης, ώστε όλες αυτές οι εγγενείς αδυναμίες και δυσλειτουργίες να περιοριστούν σημαντικά.

5.2.6 Επικοινωνία με τα Ασφαλιστικά Ταμεία

5.2.6.1 Φάκελοι ασφαλισμένων

Ηλεκτρονική διαχείριση όλων των παραγόμενων ή εισερχόμενων εγγράφων που διαχειρίζεται το μητρώο ασφαλισμένων. Ουσιαστικά τα στοιχεία που θα τηρούνται στο μητρώο θα είναι προσπελάσιμα από όλα τα αρμόδια στελέχη του φορέα που διαχειρίζονται υποθέσεις, ακόμη και από απομακρυσμένα γραφεία μέσω τηλεφωνικών συνδέσεων.

Ενδεικτικά ένας τρόπος οργάνωσης θα μπορούσε να είναι η θεματική οργάνωση των στοιχείων που διαχειρίζεται το μητρώο σε φακέλους.

- Φάκελος ασφαλειών υγείας, με στοιχεία όπως συνταγές γιατρών, ακτινογραφίες, παραστατικά στοιχεία νοσοκομείων και ιατρικών κέντρων κ.λ.π.
- Φάκελος ασφαλισμένων, όπου όλες οι καρτέλες και τα πιστοποιητικά των ασφαλισμένων μπορούν να καταχωρούνται ώστε η αναζήτηση τους να είναι ταχύτερη από οποιαδήποτε θέση εργασίας.

5.2.7 Δημόσιος Τομέας

Η ομοιόμορφη διαχείριση όλων των πληροφοριών που αφορούν στις υποθέσεις που διεκπεραιώνονται σε υπηρεσίες, με τρόπο ώστε αυτές να παρακολουθούνται, να προστατεύονται από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, ενώ τα έγγραφα που τις αποτελούν να βρίσκονται στον κατάλληλο εργαζόμενο την κατάλληλη στιγμή αποτελεί κλειδί στη λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών.

Η τεχνολογία της διαχείρισης εγγράφων αποτελεί σήμερα την κυρίαρχη εκδοχή στην παροχή τέτοιων λύσεων

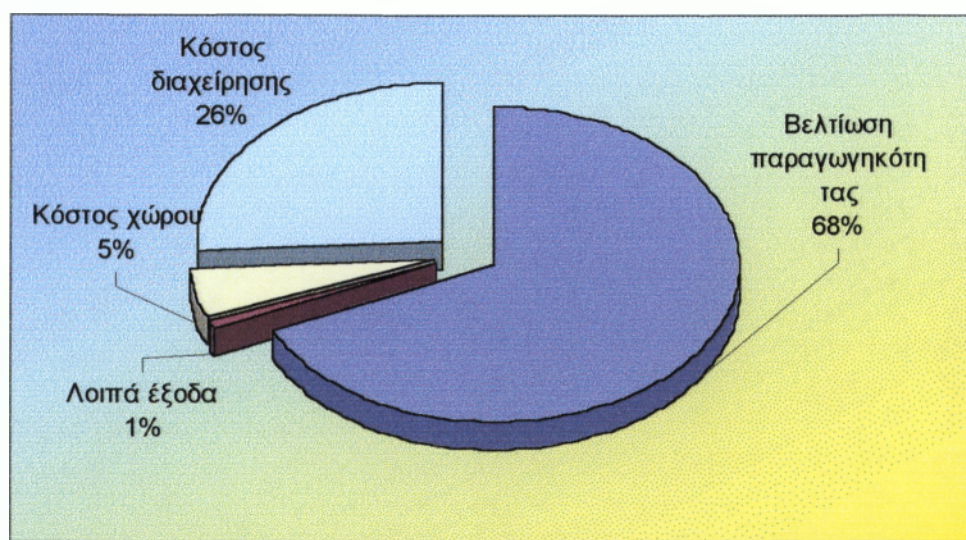
Τα συστήματα διαχείρισης εγγράφων έχουν εφαρμογή στα σημεία εκείνα της διοικητικής οργάνωσης όπου έχουμε συσσώρευση εγγράφων, οποιασδήποτε μορφής (εισερχόμενη – εξερχόμενη αλληλογραφία, μελέτες , μητρώα, εγκύκλιοι , άρθρα ενδιαφέροντος του οργανισμού, έγγραφα παρακολούθησης έργων κ.λ.π)

Η εφαρμογή των συστημάτων αυτών μπορεί να αποδώσει σε πολλούς τομείς των δραστηριοτήτων του δημόσιου τομέα όπως ενδεικτικά περιγράφεται παρακάτω.

Αλληλογραφία

- Αυτοματοποίηση της διαχείρισης των εξερχόμενων εγγράφων. Τα έγγραφα (από επεξεργαστές κειμένων ή χειρόγραφα) αρχειοθετούνται και αποστέλλονται στον / στους παραλήπτη / τες , μέσω fax/ modem λειτουργιών.

Με την εφαρμογή του προγράμματος Πάπυρος της Modus για την ηλεκτρονική διαχείριση των εγγράφων, βελτιώνεται δραματικά η παραγωγικότητα, ελαχιστοποιείται η διακίνηση των χαρτιών μεταξύ γραφείων και υπηρεσιών, μειώνεται το κόστος διαχείρισης και αποθήκευσης. Στο διάγραμμα φαίνεται πόσο σημαντική είναι η ηλεκτρονική διαχείριση των εγγράφων στον δημόσιο τομέα, αποτελεί την λύση για ένα πλήθος δραστηριοτήτων και λειτουργιών του.



Πηγή: www.modus.gr

5.3 Πρόγραμμα PANAGON IDM

5.3.1 Η φιλοσοφία του προγράμματος IDM (Integrated Document Management)

Με την εφαρμογή του προγράμματος IDM, οι επιχειρήσεις απαλλάσσονται από το πρόβλημα της διαχείρισης των εγγράφων, αυξάνοντας την παραγωγικότητα του ανθρώπινου δυναμικού τους. Η κύρια φιλοσοφία του προγράμματος αυτού είναι η αυτοματοποίηση, μέσω της πληροφορικής, των διαδικασιών αρχειοθέτησης και διακίνησης των εγγράφων.

Αυτό επιτυγχάνεται μέσω των εξής σταδίων :

- **Ψηφιοποίηση (Capturing)**
- **Χαρακτηρισμός (Intexing)**
- **Αποθήκευση (Storaging)**
- **Ανεύρεση (Retrieval)**
- **Δρομολόγηση (Routing)**
- **Αυτοματοποιημένες Ροές Εργασιών (Work – Flows)**

Τα στάδια αυτά προϋποθέτουν την ύπαρξη κατάλληλου εξοπλισμού και λογισμικού, συνδυασμένων κατά τρόπο που να καλύπτουν πλήρως τις ιδιαίτερες ανάγκες της επιχείρησης. Επιπρόσθετα, το λογισμικό IDM πρέπει να συνεργάζεται αρμονικά με το υπάρχον σύστημα μηχανογράφησης, ώστε όλες οι πληροφορίες της επιχείρησης να υπόκεινται σε ενιαίο τρόπο διαχείρισης.

5.3.2 Ανοικτή Αρχιτεκτονική – Ανοικτό Μέλλον

Το Panagon, διακρίνεται για την ανοικτή αρχιτεκτονική του, που περιλαμβάνει ActiveX controls και αντικείμενα COM, που επιτρέπουν τη γρήγορη και εύκολη ανάπτυξη εφαρμογών. Μπορεί να συνεργαστεί ή και να ενσωματωθεί με πλήθος άλλων εφαρμογών, όπως είναι : όλες οι διαδεδομένες εφαρμογές των Windows (π.χ. Office 97, Lotus Notes κ.α), E- mail, SAP / R3 κ.α.

Το Panagon επιτρέπει browsing των εγγράφων, όπως γίνεται με το Windows Explorer, προβολή περισσότερων από 200 ειδών εγγράφων, χωρίς την ύπαρξη των εφαρμογών που τις δημιούργησαν, προσθήκη σημειώσεων με πολλούς τρόπους (χρώμα, βέλη, sticky notes κ.α). Επιπρόσθετα το Panagon IDM , παρέχει μοναδικές δυνατότητες διαχείρισης και αναζήτησης των εγγράφων όπως:

- ❖ Λειτουργία σύμφωνα με το μοντέλο client – server με γραφικό περιβάλλον εργασίας για τους πελάτες.
- ❖ Δυνατότητα λειτουργίας με το μοντέλο browser – Web server με δυναμική ενσωμάτωση των αναζητούμενων στοιχείων σε Web σελίδες.
- ❖ Δυνατότητα αναζήτησης με τη χρήση του Windows Explorer ή του Web Search.
- ❖ Αποθήκευση ή εκτύπωση των αναζητήσεων για γρηγορότερες ανακλήσεις εγγράφων.
- ❖ Έλεγχος εκδόσεων (versions)
- ❖ Δημιουργία σύνθετων εγγράφων (ένα έγγραφο μπορεί να περιέχει μίγμα τύπων εγγράφων).
- ❖ Ευέλικτη ασφάλεια για χρήστες, ομάδες χρηστών, folders, έγγραφα και αναζητήσεις.(full text indexing.)
- ❖ Επιλογή οργάνωσης των εγγράφων σε δυναμικά ή στατικά folders

Το πρόγραμμα Panagon περιλαμβάνει μια πλήρη σειρά επιμέρους προγραμμάτων, σχεδιασμένων με ανοικτή αρχιτεκτονική, για να λειτουργούν συνεργικά μεταξύ τους, τα οποία είναι τα εξής :

Panagon Visual Workflo

Το Visual Workflo αποτελεί, μια ολοκληρωμένη λύση Αυτοματισμού Ροών Εργασιών.

Επιτρέπει εύκολη και γρήγορη δημιουργία συστημάτων, που αντικατοπτρίζουν τον τρόπο που θα εκτελεστεί κάθε εργασία. Οι managers ελέγχουν και μορφοποιούν τη ροή των εργασιών για να ανταποκριθούν στις σύγχρονες απαιτητικές επιχειρηματικές συνθήκες. Με το Visual Workflo, επιταχύνεται η ανάπτυξη και μειώνεται το κόστος συντήρησης.

Το σύστημα αντιγράφει πραγματικές ροές εργασιών, συνδυάζοντας όλα τα στοιχεία, που θα του επιτρέψουν να διαχειριστεί τις εργασίες, σε ένα αυτόνομο επαναχρησιμοποιούμενο αντικείμενο εργασίας (Work Object). Διαθέτει γραφικό περιβάλλον ανάπτυξης και εργασιακής διαχείρισης, καθώς και την ικανότητα να ενσωματώνει δημοφιλή εργαλεία και εφαρμογές, χαρακτηριστικά που το κάνουν εύκολο στην μάθηση και στη χρήση, αλλά και ιδιαίτερα δυνατό.

Panagon Wed Publisher

Το Panagon Wed Publisher απλοποιεί και αυτοματοποιεί τις διαδικασίες του Wed publishing, μειώνοντας δραματικά το φόρτο εργασίας από τους Wed masters. Wed publishing αλλά και την μηχανογράφηση. Βασισμένο σε ανοιχτή αρχιτεκτονική HTML, το σύστημα διατηρεί on- line πρόσβαση στα δημοσιευμένα αρχεία του Wed, ενημερώνει αυτόματα ιστοσελίδες (Wed sites), και σύνθετα έγγραφα, καταργώντας τα γνωστά προβλήματα της ξεπερασμένης ενημέρωσης και των προβλημάτων συνδέσεων στο Internet .

Οι δυνατότητες αυτού του προϊόντος της FileNET, μπορούν να επεκταθούν με την χρήση των προχωρημένων τεχνικών Active Server Pages της Microsoft για δημιουργία εξειδικευμένων Wed εφαρμογών.

Panagon Report Manager

Το Panagon Report Manager είναι ένα υψηλών επιδόσεων σύστημα COLD (Computer Output to Laser Disk),για την αποτελεσματική φύλαξη και διαχείριση των εκτυπώσεων, που παράγονται από το μηχανογραφικό σύστημα μιας επιχείρησης και τη δημιουργία μιας βάσης πληροφόρησης και ανάπτυξης, για την κάλυψη και των μελλοντικών αναγκών της σε άλλα τμήματα, που παράγουν ή χρησιμοποιούν μηχανογραφικές εκτυπώσεις.

Το COLD , χρησιμοποιώντας την τεχνολογία των μαγνητικών ή οπτικών δίσκων, αποθηκεύει, αναλύει και ανακαλεί πληροφορίες, που ως τώρα φυλάσσονταν σε χαρτί, μικροαφίσες ή μαγνητικές ταινίες.

Προσφέρει άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες ενώ διαθέτει πανίσχυρες λειτουργίες αναζήτησης.

Panagon Server

Ο Panagon Server, μπορεί να συνδεθεί με Internet Server, επιτρέποντας την πλήρη διαθεσιμότητα των στοιχείων στο Internet. Σε αυτήν την περίπτωση, η πρόσβαση στο σύστημα (είτε από τοπικούς είτε από απομακρυσμένους χρήστες) μπορεί να γίνει με την χρήση Web browsers όπως ο Internet Explorer και ο Netscape Navigator και να είναι διαθέσιμες όλες οι λειτουργίες των τοπικών χρηστών.

5.3.3 Πολλαπλά οφέλη

Τα οφέλη, που μπορεί να αποκομίσει κάποιος οργανισμός , με την χρήση του προγράμματος Διαχείρισης Εγγράφων της FileNet είναι σημαντικά, άμεσα και έμμεσα, με κυριότερα τα εξής:

- ❖ Έλεγχο ροής της κάθε πληροφορίας με φυσική και χρονική αναγνώριση της προέλευσής της.
- ❖ Ευελιξία στην αρχειοθέτηση, και αποφυγή της απώλειας εγγράφων και μείωση του κόστους αποθήκευσης.

- ❖ Μείωση του κόστους επεξεργασίας (10-30%), με άμεση προσπέλαση και διαθεσιμότητα της ψηφιακής πληροφορίας την κατάλληλη χρονική στιγμή.
- ❖ Χρονική συμπίεση των κρίσιμων επιχειρηματιών διαδικασιών (10-40%).
- ❖ Απλοποίηση της εκπαίδευσης λόγω της αυτόματης διαχείρισης.
- ❖ Αύξηση της αποδοτικότητας (20-30%).
- ❖ Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των εγγράφων (20- 40%).

5.4 Απαιτήσεις σε εξοπλισμό

Στη συνέχεια αναφέρεται μια απλή σύνθεση εξοπλισμού για εφαρμογή μικρής κλίμακας.

1.Η αγορά ενός Server για την εγκατάσταση της εφαρμογής ο οποίος θα έχει τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- Λειτουργικό Windows NT 4.0 ή Windows 2000 Server.
- RAM 512 MB.
- SCSI Hard Disks (ικανής χωρητικότητας)ή συστοιχία δίσκων (RAID 3 ή 5) για μεγαλύτερη ασφάλεια των δεδομένων, ταχύτερη αναζήτηση και μέγιστη διαθεσιμότητα του συστήματος.

Επίσης στον Server θα πρέπει να εγκατασταθεί μια βάση δεδομένων (SQL, ORACLE ή οποιαδήποτε άλλη).

2.Η αγορά ενός ή περισσότερων, (ανάλογα με τις ανάγκες), Document Scanners με τροφοδότη σελίδων.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

- Η εφαρμογή με την βάση δεδομένων μπορεί να εγκατασταθεί και σε κάποιον ήδη υπάρχοντα Server αλλά καλό θα ήταν λόγω του όγκου δεδομένων ο Server που θα έχει την εφαρμογή να είναι ξεχωριστός και επώνυμου κατασκευαστή (π.χ Compaq, Hewlett Packard, IBM).

- Σαν πιο οικονομική λύση όσο αφορά την βάση δεδομένων προτείνεται η Oracle γιατί θα χρειαστεί η αγορά μόνο του Runtime για τους Clients.
- Το κόστος της Εφαρμογής και της βάσης δεδομένων θα εξαρτηθεί από το πόσοι χρήστες θα μπορούν να έχουν πρόσβαση στην εφαρμογή ταυτοχρόνως.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

6.1 Ιστορική αναδρομή

Καθώς εισήλθαμε στον 21^ο αιώνα, έγιναν πολλές υποθέσεις σχετικά με την επίδραση των υπολογιστών στο χώρο της Υγείας, ως προς την ορθολογική και δυναμική λειτουργία της και πολύ περισσότερο στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους Ασθενείς. Για να γίνουν κατανοητές οι δραματικές και συνεχιζόμενες εξελίξεις στον χώρο της Υγείας, πρώτα από όλα πρέπει να γνωρίζουμε σε ποια κατάσταση βρισκόμαστε και ποιες είναι οι εξελίξεις για το μέλλον.

Οι υπολογιστές του 21^{ου} αιώνα γίνονται όλο και μικρότεροι, γρηγορότεροι και αποδοτικότεροι. Η Surface Mount Technology (SMT) επέτρεψε στους κατασκευαστές υπολογιστών την παραγωγή μικρότερων μηχανημάτων με μεγαλύτερη ανάλυση. Πρόσθετα chips προσδίδουν ικανότητες, οι οποίες επιτρέπουν όλο και περισσότερα chips τα οποία αυξάνουν τον αριθμό των συστατικών ανά chip.

Μέχρι τώρα η εισαγωγή των στοιχείων γινότανε με τη χρήση πηλητρολόγιου. Οι εξελίξεις στο χώρο της πληροφορικής αλλάζει τη μορφή επικοινωνίας του 21^{ου} αι. με τους χρήστες των ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Στα τέλη της δεκαετίας του 70 αναπτύχθηκαν τα πρώτα Ολοκληρωμένα Συστήματα Διαχείρισης Πληροφοριών στα Νοσοκομεία. Σήμερα, όλα τα μεγάλα Νοσηλευτικά ιδρύματα έχουν αναπτύξει και λειτουργούν κάποιο Σύστημα Πληροφοριών (Hospital Information System) προσαρμοσμένο στις ανάγκες τους.

Στην αρχή της δεκαετίας του 80 αναπτύχθηκε η τεχνική της ψηφιοποίησης της εικόνας (Digital Imaging Technique), η εφαρμογή της σηματοδότησε θεαματικές εξελίξεις στον τομέα της ιατρικής.

Το 1995 άρχισαν οι διαδικασίες για τη νομιμοποίηση της ηλεκτρονικής υπογραφής του εγγράφου, η οποία βρίσκεται ακόμη σε εξέλιξη.

Σήμερα τα Νοσοκομεία βρίσκονται στο στάδιο αντικατάστασης του χειρόγραφου πρωτοκόλλου από το ηλεκτρονικό .

6.2 Ραδιολογία

Στη σημερινή ιατρική πρακτική, οι διαγνωστικές εικόνες αποτελούν πολύ σημαντικά στοιχεία για την ορθή διάγνωση. Τα δεδομένα εικόνας και οι ιατρικές πληροφορίες γενικότερα αυξάνονται με ταχύ ρυθμό. Η ανάπτυξη υπολογιστικών συστημάτων μεγάλης χωρητικότητας μνήμης και η βελτίωση των τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών, επιτρέπουν ταχεία συλλογή, διαχείριση, επεξεργασία, αρχειοθέτηση και διανομή ιατρικών πληροφοριών.

Επειδή τα υπάρχοντα συστήματα διαχείρισης ιατρικών πληροφοριών δεν επαρκούν για την διαχείριση των δεδομένων ιατρικών εικόνων, έχουν αναπτυχθεί και λειτουργούν δύο συστήματα διαχείρισης δεδομένων εικόνας, που καταργούν την χρήση ακτινολογικών φιλμ. Το ένα είναι on-line σύστημα, το PACS (Picture Archiving and Communication System) και το άλλο είναι ένα off – line σύστημα το ISACS (Image Save and Carry System). Τα εν' λόγω συστήματα εκφράζουν το μέλλον της ραδιολογίας, στα σύγχρονα Νοσηλευτικά ιδρύματα

Η Ραδιολογία αποτελεί το δυσκολότερο πεδίο εφαρμογής των συστημάτων πληροφοριών, λόγω του μεγάλου αριθμού δεδομένων που πρέπει να διαχειρίζεται. Το 70% των ασθενών ενός Νοσοκομείου απαιτεί κάποιο είδος ακτινολογικής εξέτασης.

Στο τέλος της δεκαετίας του 70, οι ραδιολόγοι της Αμερικής και της Ιαπωνίας αισθάνθηκαν την ανάγκη της εξειδίκευσης και βελτίωσης των υπαρχόντων Συστημάτων Διαχείρισης Πληροφοριών, ώστε να είναι δυνατή η κάλυψη συγκεκριμένων αναγκών. Έτσι, δημιουργήθηκε το Radiological Information System (RIS), που λαμβάνει υπόψη τη διαφορετική οργάνωση και τις εξειδικευμένες δραστηριότητες των Ραδιολογικών τμημάτων.

Με τη χρήση κατάλληλου software εφαρμοσμένο σε συσκευές υψηλής τεχνολογίας, εξασφαλίζεται τυποποιημένη εργασία ρουτίνας, ευκολία στην εκμάθηση και χρήση, εφαρμογή γλώσσας προγραμματισμού 4^{ης} γενιάς και αξιοποίηση φιλικών και εύχρηστων τερματικών.

Η σημαντικότερη πηγή ιατρικών πληροφοριών στη ραδιολογία είναι οι πάσης φύσης ακτινοδιαγνωστικές εικόνες, τυποποιημένες σε ακτινολογικό φιλμ.

Δεδομένου ότι οι πληροφορίες αυτές είναι υπό αναλογική μορφή, δεν υπάρχει δυνατότητα για διαχείριση των ακτινοδιαγνωστικών εικόνων με ηλεκτρονικό τρόπο.

Όμως η τεχνολογία των ακτινολογικών συσκευών βασίζεται, εδώ και εβδομήντα χρόνια, στην χρήση των φιλμ, που θα χρησιμοποιούνται για πολλά χρόνια ακόμη.

Μειονεκτήματα που προκύπτουν από την χρήση των φιλμ είναι η πολύπλοκη διαδικασία παραγωγής και εκτύπωσης τους, η μη ικανοποιητική ποιότητα τους, οι πιθανές απώλειες, η καταστροφή τους κατά τη μεταφορά τους, η παραγωγή τους σε ένα μόνο αντίγραφο και η αδυναμία να υποστούν διαχείριση με ηλεκτρονικό τρόπο.

Όλα τα παραπάνω προβλήματα ελαχιστοποιούνται με την ανάπτυξη της τεχνικής της ψηφιακής επεξεργασίας εικόνας.

6.2.1 Ψηφιακή επεξεργασία εικόνας

Στην αρχή της δεκαετίας του 80 αναπτύχθηκε η τεχνική της ψηφιοποίησης της εικόνας (Digital Imaging Technique). Η εφαρμογή της τεχνικής αυτής στην Ιατρική επέφερε σημαντικές εξελίξεις στον τομέα της Ιατρικής.

Με την τεχνική αυτή η εικόνα χωρίζεται νοητά σε μικρά τετράγωνα κομμάτια (pixels), που μετατρέπονται σε ψηφιακούς αριθμούς της τάξης των 8 έως 16 bits. Οι ψηφιακοί αυτοί αριθμοί, που αντιστοιχούν στις πληροφορίες που περιέχει η εικόνα, συλλέγονται και επεξεργάζονται ηλεκτρονικά, όπως όλες οι ιατρικές πληροφορίες.

Ο αριθμός των δεδομένων που προκύπτουν από την ψηφιοποίηση των εικόνων είναι αρκετά μεγάλος και ήταν δύσκολο να διαχειριστούν με τα υπάρχοντα Συστήματα Διαχείρισης Πληροφοριών (HIS, RIS κ.α)

Οι νέες ανάγκες διαχείρισης που προκύπτουν καλύπτονται με την ανάπτυξη συστημάτων ψηφιακής αρχειοθέτησης και επικοινωνίας εικόνων.

6.2.2 Σύστημα PACS

Το σύστημα PACS συλλέγει, επεξεργάζεται, διανέμει, αποθηκεύει, αρχειοθετεί και απεικονίζει ακτινολογικές εικόνες. Πολλές ακτινοδιαγνωστικές συσκευές (CT, MRI, DSA,CR) συνδέονται μεταξύ τους μέσω τηλεπικοινωνιακών δικτύων, ενσύρματων ή και ασυρμάτων. Σε μία κεντρική βάση δεδομένων (central database) συγκεντρώνονται όλα τα δεδομένα εικόνας, από όπου ανακαλούνται, επεξεργάζονται και απεικονίζονται σε οθόνες υψηλής ευκρίνειας(high definition screens), που βρίσκονται σε διαγνωστικούς σταθμούς εργασίας (diagnostic workstations), χωρίς να απαιτείται η χρήση των κλασικών ακτινογραφικών φιλμ.

Οι σύγχρονες ψηφιακές ακτινοδιαγνωστικές συσκευές (DSA, CR) έχουν έξοδο που συνδέεται απευθείας στα δίκτυα PACS, ενώ οποιαδήποτε ακτινολογική εικόνα μπορεί να εισαχθεί στο δίκτυο PACS, αφού ψηφιοποιηθεί με film digitizer.

Το σύστημα PACS, λειτουργεί σαν προέκταση και συμπλήρωση των συστημάτων HIS και RIS, που συνήθως προϋπάρχουν και μπορούν να συνεργάζονται. Με την χρήση των κατάλληλων interface είναι δυνατή η μεταφορά δεδομένων από τα συστήματα HIS και RIS, στο σύστημα PACS και αντίστροφα.. Έτσι διοικητικές και ιατρικές πληροφορίες μαζί με εικόνες συγκεντρώνονται συγχρόνως και συμπληρώνουν την κλινική εικόνα του ασθενή.

Οι διαγνωστικοί σταθμοί εργασίας του συστήματος PACS, λειτουργούν σαν τερματικά των συστημάτων HIS ή και RIS.

Πολλά συστήματα PACS λειτουργούν στην Αμερική και Ιαπωνία, αλλά και στην Ευρώπη (Γερμανία, Αυστρία, Βέλγιο, Ελβετία, Λουξεμβούργο, Μ. Βρετανία). Στις Η.Π.Α έχει γίνει πολύ αποδεκτό και όπου χρησιμοποιείται, η χρήση των φιλμ έχει ελαχιστοποιηθεί σημαντικά.

6.2.3 Σύστημα ISACS

Η εγκατάσταση ενός συστήματος PACS, που θα καλύπτει όλα τα τμήματα ενός μεγάλου νοσοκομείου, είναι τεχνικά δύσκολή και πολυδάπανη, λόγω κυρίως της πολυπλοκότητας του δικτύου μεταφοράς των δεδομένων και του εξαιρετικά μεγάλου σε όγκο αρχείου που δημιουργείται.

Οι αδυναμίες αυτές των συστημάτων PACS, οδήγησαν στην ανάγκη ανάπτυξης ενός συστήματος off- line για την μεταφορά και αρχειοθέτηση ιατρικών εικόνων. Το σύστημα είναι γνωστό σαν ISACS(Image Save and Carry System) και προτάθηκε το 1989.

Το σύστημα ISACS βασίζεται στην ανά ασθενή αρχειοθέτηση και αποθήκευση ιατρικών εικόνων σε τοπικές μονάδες αρχειοθέτησης. Συγκεκριμένα κάθε σύγχρονη απεικονιστική συσκευή (CT, CR, MRI, NM) μέσω της ψηφιακής εξόδου που διαθέτει συνδέεται με έναν οδηγό οπτικού δίσκου(Magnet Optical Disk Driver, MODD), όπου καταγράφονται όλες οι διαγνωστικές εικόνες τη στιγμή που παράγονται και αρχειοθετούνται ανά ασθενή. Οι οπτικοί δίσκοι, μετά το πέρας της εξέτασης του ασθενή, μεταφέρονται χειροκίνητα και επεξεργάζονται από τους υπάρχοντες διαγνωστικούς σταθμούς εργασίας. Με την μέθοδο αυτή καταργείται με τη χρήση δικτύων, ενώ εξοικονομείται χωρητικότητα αποθήκευσης στον κεντρικό υπολογιστή. Η χρήση φορητών οπτικών δίσκων σημαίνει ότι ο κύριος υπολογιστής πρέπει να αποθηκεύει μόνο τα index (key) data που απαιτούνται για την ανάκτηση των δεδομένων εικόνας.

Οι απαιτήσεις σε αποθηκευτικά μέσα είναι πολύ μικρότερες αν γίνει αρχειοθέτηση ανά ασθενή σε τοπικές μονάδες αρχειοθέτησης της κάθε απεικονιστικής συσκευής.

Το μεγαλύτερο μειονέκτημα του συστήματος ISACS είναι ότι η μεταφορά δεδομένων δεν είναι άμεση (non- real time), άρα το σύστημα ISACS είναι ακατάλληλο για επείγουσα ιατρική.

Η υλοποίηση της ιδέας του ISACS στην Ιαπωνία άρχισε το 1989, από 11 κατασκευαστικές εταιρίες, που συνεργάστηκαν με κυβερνητική βοήθεια και παρότρυνση, για τον συγκεκριμένο σκοπό. Στις 3 έως 7 Μαΐου του 1991 παρουσίασαν με επιτυχία τέσσερα πρωτότυπα συστήματα, όπου έλαβε χώρα ανταλλαγή δεδομένων υπό μορφή ISACS. Μετά την επιτυχία αυτή, το σύστημα ISACS τέθηκε σε πρακτική εφαρμογή από τον Οκτώβριο του 1991.

Προσπάθειες για την βελτίωση του συστήματος γίνονται προς την κατεύθυνση της προστασίας του απόρρητου, της παράνομης προσπέλασης και αντιγραφής των δίσκων και της ελαχιστοποίησης του χρόνου ανάγνωσης και εγγραφής δεδομένων στους οπτικούς δίσκους.

6.2.4 Ηλεκτρονική ιατρική καταγραφή

Η Ηλεκτρονική Ιατρική Καταγραφή μπορεί να χαρακτηριστεί ότι έχει βασικά την ίδια δομή με την χειρόγραφη ιατρική καταγραφή και επίσης τις ίδιες λειτουργίες, οι οποίες είναι: η καταγραφή, αποθήκευση και ανάκτηση πληροφοριών του ασθενούς.

Αυτή η μορφή της ηλεκτρονικής καταγραφής προσφέρει πλεονεκτήματα όπως μείωση της χρήσης του χαρτιού, ηλεκτρονική αποθήκευση, ευκολία στην συλλογή δεδομένων και συχνά χρησιμεύει ως ένα βήμα προς την δημιουργία Ηλεκτρονικών Ιατρικών Φακέλων ή ακόμη ψηλότερα ως την ηλεκτρονική καταγραφή των στοιχείων του ασθενούς.

Σε πολλές περιπτώσεις η ηλεκτρονική ιατρική καταγραφή προσφέρει μια πρώτη απόπειρα στον χρήστη να δημιουργήσει μία μοναδική μονάδα ιατρικών καταγραφών συνδυάζοντας τους φακέλους των ασθενών με ακτινογραφίες, καρδιογραφήματα, υπερηχογραφήματα κ.α τα οποία στο παρελθόν τα διατηρούσαν σε διαφορετικούς φακέλους μέσα στο Νοσοκομείο.

Με την ηλεκτρονική ιατρική καταγραφή οι γιατροί και οι νοσοκόμες θα μπορούν να συνδεθούν με τις πληροφορίες των ασθενών όπου και αν βρίσκονται.

Η ηλεκτρονική καταγραφή μπορεί να είναι το πρώτο βήμα για την ένωση των φακέλων των ασθενών που ήδη υπάρχουν, με σκοπό να κάνει ευκολότερη την πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες.

Στο μέλλον σχεδιάζεται να υπάρχει πρόσβαση στις ηλεκτρονικές ιατρικές καταγραφές και από τους ίδιους τους ασθενείς.

6.2.5 Χειρόγραφη ιατρική καταγραφή

Δημιουργώντας τις χειρόγραφες καταγραφές οι γιατροί σπαταλούν αρκετούς χρηματικούς πόρους, αλλά και πολύτιμο χρόνο από την εργασία τους.

Κάθε φορά που ο γιατρός εξέταζε κάποιον ασθενή η διαδικασία που ακολουθούσε μετά την εξέταση ήταν η εξής, ο γιατρός έκανε τη διάγνωση του και

έγραφε κάποιες σημειώσεις όσον αφορά τη διάγνωση, θεραπεία, φαρμακευτική αγωγή, κτλ. Αυτές οι σημειώσεις πήγαιναν για δακτυλογράφηση, επέστρεφαν στο γιατρό ξανά για υπογραφή και τέλος κατάληγαν στον ιατρικό φάκελο του ασθενή.

Μετά από κάθε χειρουργική ή ιατρική πράξη ο γιατρός ξανά σημείωνε άλλες πληροφορίες για την πορεία της υγείας του ασθενή, αυτές οι νέες πληροφορίες στέλλονταν για δακτυλογράφηση και γενικά η διαδικασία ήταν πάντα η ίδια .

Όλη αυτή η διαδικασία δημιουργούσε πολλές φορές προβλήματα, διότι δεν ήταν λίγες οι φορές που ο δυσανάγνωστος γραφικός χαρακτήρας των γιατρών έγινε αφορμή για σημαντικά λάθη αλλά και δυσκολίες στη συλλογή δεδομένων.

Πριν την εφαρμογή της ηλεκτρονικής ιατρικής καταγραφής, απαιτούσε σπατάλη χρόνου εργασίας και από τους διοικητικούς υπαλλήλους, αλλά κυρίως από τους γιατρούς όπου ήταν αναγκασμένοι να αφήνουν την επιστημονική εργασία τους και να ασχολούνται με θέματα όχι τόσο του αντικειμένου τους .

Ο βασικός στόχος της ηλεκτρονικής ιατρικής καταγραφής ήταν και είναι να απλοποιηθεί η διαδικασία αυτή και να αυξηθούν τα ποσοστά ακρίβειας, η αποφυγή των σημαντικών λαθών που μερικές φορές διακινδύνευε την απόλυτη φροντίδα των ασθενών .

6.3 Σύστημα Εγγραφής Ατομικών Ιατρικών Δεδομένων

Το Σύστημα Εγγραφής Ατομικών Ιατρικών Δεδομένων (Personal Health Data Recording System). Το σύστημα αποτελείται από έναν προσωπικό υπολογιστή (PC), ένα disk driver και μια οθόνη υψηλής ευκρίνειας. Τα ιατρικά δεδομένα και οι ιατρικές εικόνες αρχειοθετούνται σε οπτικό δίσκο, τον οποίο ο ασθενής έχει υπό την κατοχή και ευθύνη του. Ένα video board, σε συνεργασία με τον υπολογιστή, επιτρέπει την απεικόνιση στην οθόνη υψηλής ευκρίνειας ασπρόμαυρων εικόνων. Οι εικόνες ψηφιοποιούνται με ψηφιοποιητή laser και αρχειοθετούνται στον οπτικό δίσκο. Με την χρήση ειδικού φορμαρίσματος (format) επιτυγχάνεται ανάγνωση και απεικόνιση δεδομένων ενός MB σε χρόνο περίπου 7 sec.

Κάθε φορά που ο ασθενής χρειάζεται κάποια ιατρική πράξη, φέρνει μαζί του τον οπτικό δίσκο και μέσω του συστήματος υπάρχει δυνατότητα, τόσο για ανάκληση των δεδομένων του οπτικού δίσκου όσο και για εγγραφή νέων δεδομένων.

Οπτικός δίσκος μόνο εγγραφής 3,5 sec, κρίνεται καταλληλότερος για εγγραφή ατομικών, ιατρικών δεδομένων. Έχει μικρές διαστάσεις (94*90*8 mm), βάρος 51 gr, χωρητικότητα 150 MB (περίπου 5 χρόνια ιατρικά δεδομένα) και ρυθμό μεταφοράς 0,7 MB/ sec.

6.4 Ηλεκτρονική Υπογραφή

Σήμερα, ορισμένες υπηρεσίες και οργανισμοί ενδιαφέρονται να αντικαταστήσουν το χειρόγραφο σύστημα με το ηλεκτρονικό.

Η ηλεκτρονική υπογραφή θα αποτελείται από ένα σύνολο στοιχείων ενός προσώπου, οργανισμού ή επιχείρησης τα οποία θα κατοχυρώνουν την ταυτότητα του με την δημιουργία ενός « προσωπικού » κωδικού .

Η αλυσίδα των στοιχείων, που θα πιστοποιούν την ταυτότητα θα δημιουργείται με τέτοιο τρόπο, ώστε είναι αδύνατη η παραγωγή πλαστής υπογραφής, ενώ η ηλεκτρονική υπογραφή θα έχει τα ίδια νομικά αποτελέσματα με τη χειρόγραφη.

Σύμφωνα με το διάταγμα*, η ηλεκτρονική υπογραφή θα έχει ισχύ για συναλλαγές μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών, Ν.Π.Δ.Δ., Ο.Τ.Α., δημοσίων επιχειρήσεων, δημοσίων οργανισμών.

Η Ηλεκτρονική Υπογραφή πληροί τους εξής όρους :

A) Συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα

B) Είναι ικανή να καθορίσει ειδικά και αποκλειστικά την ταυτότητα του υπογράφοντος

Γ) Δημιουργείται με μέσα τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο

Δ) Συνδέεται με τα δεδομένα στα οποία αναφέρεται κατά τρόπο, ώστε να μπορεί να εντοπιστεί οποιαδήποτε μεταγενέστερη αλλοίωση των εν λόγω δεδομένων.

Η κείμενη νομοθεσία της Ε.Ε. που αφορά προϋποθέσεις για ασφαλή διατάξεις δημιουργίας της υπογραφής σύμφωνα με τη νομοθεσία κράτους – μέλους της Ε.Ε., έχει άμεση ισχύ και στην Ελλάδα**.

Σήμερα 25 πολιτείες στην Η.Π.Α. έχουν θεσπίσει κάποιους νόμους όσον αφορά την ηλεκτρονική υπογραφή, ελπίζοντας ότι η ηλεκτρονική υπογραφή θα συμβάλλει στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου .

*: Προεδρικό Διάταγμα υπ' αριθμ.150/2001(Φ.Ε.Κ. 125 Α'/25-6-2001)

** : Προεδρικό Διάταγμα υπ' αριθμ. 150/2001 (Φ.Ε.Κ. 125 Α'/25-6-2001)

Πολλοί βέβαια είναι αντίθετοι με την θέσπιση των νόμων και την νομιμότητα της ηλεκτρονικής υπογραφής .

Η ηλεκτρονική υπογραφή χρησιμοποιεί κρυπτογραφημένους αλγόριθμους, για να προσδιορίσει το πρόσωπο το οποίο έχει πρόσβαση μόνο με κωδικό (Password) . Η ηλεκτρονική υπογραφή περιγράφεται ως μια ομάδα από ιδιωτικά και δημόσια κλειδιά.

Ήδη 7 Νοσοκομεία, συμπεριλαμβανομένου το Νοσοκομείο Shands και Memorial, έχουν εφαρμόσει επιτυχώς το σύστημα ηλεκτρονικής υπογραφής σε πολλά τμήματα .

6.4.1 Δημιουργία της Ηλεκτρονική Υπογραφή

Η ηλεκτρονική υπογραφή είναι δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή, τα οποία είναι συνημμένα σε άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα ή συσχετίζονται λογικά με αυτά και τα οποία χρησιμεύουν ως μέθοδος απόδειξης της γνησιότητας.

Για την δημιουργία της απαιτούνται δύο διαφορετικά κλειδιά . Το κλειδί χρησιμοποιείται στην δημιουργία της υπογραφής και το άλλο στην επαλήθευση της υπογραφής . Το κλειδί που χρησιμοποιείται στην δημιουργία της υπογραφής ονομάζεται ιδιωτικό κλειδί και το κλειδί που επαληθεύει την υπογραφή ονομάζεται δημόσιο κλειδί .

Η ηλεκτρονική υπογραφή δημιουργείται και επιβεβαιώνεται από την κρυπτογράφηση.

Η ηλεκτρονική υπογραφή χρησιμοποιεί κρυπτογραφημένο δημόσιο κλειδί, ένα κλειδί για την δημιουργία της ηλεκτρονικής υπογραφής και άλλο για την επαλήθευση της υπογραφής .

Υπάρχουν δυο συμπληρωματικά κλειδιά στο ασύμμετρο κρυπτογραφικό σύστημα για την ηλεκτρονική υπογραφή, το ιδιωτικό και το δημόσιο κλειδί .

Το ιδιωτικό κλειδί το γνωρίζει μόνο ο αποστολέας και χρησιμοποιείται για την δημιουργία της ηλεκτρονικής υπογραφής, και το δημόσιο κλειδί, το οποίο είναι

γνωστή και σε άλλους χρησιμοποιείται για να αποδειχθεί η αυθεντικότητα της υπογραφής .

Η διαδικασία της δημιουργίας της ηλεκτρονικής υπογραφής πραγματοποιείται από τον αποστολέα και η επαλήθευσή της από τον παραλήπτη .

6.4.1.1 Κρυπτογράφηση

Η κρυπτογράφηση είναι γνωστό ότι διατηρεί ιδιωτική επικοινωνία. Η κρυπτογράφηση είναι κωδικοποίηση των πληροφοριών με σκοπό να την διασφαλίζει από τα άτομα τα οποία δεν έχουν δικαίωμα πρόσβασης .

Η κρυπτογράφηση και αποκρυπτογράφηση απαιτούν την χρήση μερικών κλειδιών . Εξαρτώμενο από τον ίδιο τον μηχανισμό που χρησιμοποιείται , κατά την κρυπτογράφηση , μερικές φορές το ίδιο το κλειδί , πιθανόν να χρησιμοποιείται και στην κρυπτογράφηση και στην αποκρυπτογράφηση , ενώ σε άλλο μηχανισμό , το κλειδί που χρησιμοποιείται στην κρυπτογράφηση και στην αποκρυπτογράφηση πιθανόν να είναι διαφορετικό .

Υπάρχουν δύο τύποι κλειδιών που χρησιμοποιούνται στην κρυπτογράφηση , το ιδιωτικό και το δημόσιο κλειδί .

6.4.1.2 Κρυπτογράφηση με το ιδιωτικό κλειδί

Ο παραδοσιακός τρόπος του αποστολέα και του αποδέκτη του εγγράφου και η χρήση του ιδιωτικού κλειδιού είναι :

Ο αποστολέας , χρησιμοποιεί το ιδιωτικό κλειδί για να κρυπτογραφήσει το έγγραφο και ο αποδέκτης χρησιμοποιεί το όμοιο ιδιωτικό του κλειδί για να αποκρυπτογραφήσει αποστελλόμενο έγγραφο .

Αυτή η μέθοδος είναι γνωστή ως συμμετρική κρυπτογράφηση. Το πρόβλημα ,όμως, με αυτή τη μέθοδο είναι ότι μόνο ο αποστολέας και ο αποδέκτης γνωρίζουν το ιδιωτικό κλειδί και κανένας άλλος .

Αν αυτοί είναι σε διαφορετικό μέρος θα πρέπει να εμπιστευθούν τον courier ή το τηλεφωνικό σύστημα ή όποιο άλλο μεταφορικό μέσο, επιτρέποντας έτσι την αποκάλυψη του ιδιωτικού κλειδιού .

Γνωρίζοντας κάποιος το ιδιωτικό κλειδί μπορεί να το τροποποιήσει και να πλαστογραφήσει τα έγγραφα .

6.4.1.3 Κρυπτογράφηση με το δημόσιο κλειδί

Η κρυπτογράφηση του δημόσιου κλειδιού είχε παρουσιαστεί το 1976 με σκοπό να λύσει το πρόβλημα διαχείρισης της μεθόδου του ιδιωτικού κλειδιού .

Αυτή η μέθοδος κρυπτογράφησης περιπλέκει στην χρήση ένα ζεύγος κλειδιών , το ιδιωτικό και το δημόσιο κλειδί .

Το δημόσιο κλειδί μπορεί να ανακοινωθεί και να γίνει γνωστό σε πολλούς, ενώ το ιδιωτικό μπορεί να διατηρηθεί μυστικό .

Η κρυπτογράφηση γίνεται με το δημόσιο κλειδί και η αποκρυπτογράφηση με το ιδιωτικό κλειδί .

6.4.1.4 Διασφάλιση αξιοπιστίας της δημιουργίας υπογραφής

Οι ασφαλείς διατάξεις δημιουργίας υπογραφής, πρέπει μέσω ενδεδειγμένων τεχνικών και διαδικαστικών μέσων, να διασφαλίζουν την αξιοπιστία της.

Τα δεδομένα δημιουργίας υπογραφής που χρησιμοποιούνται προς παραγωγή υπογραφών απαντούν κατ' ουσία μόνο μια φορά και ότι το απόρρητο είναι διασφαλισμένο.

Επίσης, δεν μπορούν να αντληθούν με βεβαιότητα, από αλλού και η υπογραφή προστατεύεται από την πλαστογραφία με τα σύγχρονα μέσα της τεχνολογίας.

Ακόμα μπορούν να προστατεύονται αποτελεσματικά από τον νόμιμο υπογράφοντα κατά την χρησιμοποίησή τους από τρίτους.

Οι ασφαλείς διατάξεις δημιουργίας της υπογραφής δεν μεταβάλλουν τα προς υπογραφή δεδομένα ούτε εμποδίζουν την υποβολή των δεδομένων αυτών στον υπογράφοντα πριν τη διαδικασία της υπογραφής.

6.4.1.5 Συστάσεις για την ασφαλή επαλήθευση της υπογραφής

Κατά τη διαδικασία επαλήθευσης της υπογραφής θα πρέπει να διασφαλίζεται με βεβαιότητα ότι :

- 1) Τα δεδομένα που χρησιμοποιούνται προς επαλήθευση της υπογραφής αντιστοιχούν στα δεδομένα που εμφανίζονται στον επαληθεύοντα.
- 2) Η υπογραφή επαληθεύεται με αξιοπιστία και ότι το αποτέλεσμα της επαλήθευσης εμφανίζεται με ορθό τρόπο.
- 3) Ο επαληθεύον μπορεί ενδεχομένως να ορίσει με βεβαιότητα τα περιεχόμενα των δεδομένων που υπογράφονται.
- 4) Η γνησιότητα και εγκυρότητα του πιστοποιητικού* που απαιτείται κατά τη στιγμή της επαλήθευσης της Ηλεκτρονικής Υπογραφής έχουν ελεγχθεί με αξιοπιστία.
- 5) Το αποτέλεσμα της επαλήθευσης όπως και η ταυτότητα του υπογράφοντος εμφανίζονται με τον ορθό τρόπο.
- 6) Η χρησιμοποίηση ψευδωνύμου δηλώνεται εμφανώς και μπορούν να εντοπιστούν τυχόν τροποποιήσεις απτόμενες της ασφάλειας.

* « πιστοποιητικό » : Ηλεκτρονική βεβαίωση, η οποία συνδέει δεδομένα επαλήθευσης υπογραφής με ένα άτομο και επιβεβαιώνει την ταυτότητά του.

6.4.2 Ηλεκτρονική Βεβαίωση Δικαιοδοσίας

Η Ηλεκτρονική Βεβαίωση Δικαιοδοσίας είναι ένα ηλεκτρονικό αρχείο , το οποίο λειτουργεί με password , η βεβαίωση δικαιοδοσίας πιστοποιεί ότι ο χρήστης έχει δικαίωμα πρόσβασης στο σύστημα ηλεκτρονικής υπογραφής και κατέχει βεβαίωση δικαιοδοσίας .

Ένα μέρος της ηλεκτρονικής βεβαίωσης μοιάζει με τον ηλεκτρονικό ιατρικό φάκελο. Αυτό το ηλεκτρονικό αρχείο επαληθεύει την σχέση ανάμεσα στο δημόσιο κλειδί και στον ιδιοκτήτη του

Η ηλεκτρονική βεβαίωση δικαιοδοσίας περιλαμβάνει :

1. Δημόσιο κλειδί και όνομα του ιδιοκτήτη
2. Διάφορους αριθμούς
3. Ηλεκτρονική Υπογραφή
4. Άλλες αναγνωρίσιμες πληροφορίες

Ορισμένες εφαρμογές παρουσιάζουν κάποια οφέλη από την χρήση της ηλεκτρονικής βεβαίωσης δικαιοδοσίας όπως το e – mail, σύστημα ελέγχου, ηλεκτρονική κάρτα , κ.α. .

6.4.3 Διαφορά της Ηλεκτρονικής Βεβαίωσης από την Ηλεκτρονική Υπογραφή

Η Ηλεκτρονική Βεβαίωση μερικές φορές συγχέεται με την Ηλεκτρονική Υπογραφή.

Η Ηλεκτρονική Βεβαίωση, βεβαιώνει την γνησιότητα του δημόσιου κλειδιού και αναγνωρίζει την μοναδικότητα αυτού του κλειδιού. Απαντάει στην ερώτηση ποιος έχει την δικαιοδοσία να χρησιμοποιεί το κλειδί .

Ενώ η Ηλεκτρονική Υπογραφή εξασφαλίζει τον τρόπο αντικατάστασης της χειρόγραφης υπογραφής από την ηλεκτρονική .

6.4.4 Νομοθεσία της Ηλεκτρονικής Υπογραφής

Η αποτελεσματική δράση στη Δημόσια Διοίκηση, προϋποθέτει μεταξύ άλλων, και την ανταπόκριση της στις απαιτήσεις της σύγχρονης τεχνολογίας, γεγονός που συμβάλει στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της, διευκολύνοντας την ταχύτερη διεκπεραίωση των υποθέσεων των ενδιαφερομένων και εν γένει την καλύτερη εξυπηρέτηση τους. Η χρησιμοποίηση όμως, των σύγχρονων τεχνολογικών μέσων επικοινωνίας δημιουργεί μια σειρά ερωτήσεων, όπως για παράδειγμα, αυτό της βεβαιότητας του αποστολέα και της γνησιότητας του περιεχομένου των εγγράφων. Ενόψει των ανωτέρω, είναι επιτακτική η ανάγκη διαμόρφωσης κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου, με δεδομένη, μάλιστα και την διευρυνόμενη χρήση των μέσων αυτών.*

Η ανάγκη αυτή έχει διαπιστωθεί από διεθνείς οργανισμούς, όπως είναι ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ), ο οποίος έχει εκδώσει κατευθυντήριες οδηγίες για την ασφαλή διακίνηση δεδομένων μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών και η Ευρωπαϊκή Ένωση, που εξέδωσε πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο Υπουργών για την έκδοση οδηγίας, σχετικά με την καθιέρωση κοινού πλαισίου στα κράτη – μέλη της Ε.Ε για της Ηλεκτρονικές Υπογραφές. Παρόμοιες εξελίξεις έχουν, επίσης, σημειωθεί και στα περισσότερα κράτη- μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ορισμένα από τα οποία έχουν, ήδη υιοθετήσει συγκεκριμένες νομοθετικές ρυθμίσεις όπως π.χ Γερμανία και Ιταλία.

*Διευκρινήσεις στις διατάξεις του άρθρου 14Ν. 2672/1998 ΦΕΚ 290 Α (Βλέπε παράρτημα 2)

6.4.5 Εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Υπογραφής

Τα έγγραφα τα οποία μπορούν να διακινούνται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) είναι περιοριστικά (παρ.4). Συγκεκριμένα, η επικοινωνία μεταξύ των Δημόσιων υπηρεσιών, ΝΠΔΔ και ΟΤΑ με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο αφορά μόνο τις ακόλουθες **κατηγορίες** εγγράφων : Γνωμοδοτήσεις, Ερωτήματα, Αιτήσεις, Απαντήσεις, Εγκυκλίους, Οδηγίες, Εκθέσεις, Μελέτες, Πρακτικά, Στατιστικά στοιχεία, Υπηρεσιακά σημειώματα, Έγγραφες εισηγήσεις.*

Επίσης η επικοινωνία με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο περιορίζεται ακόμη περισσότερο, αφού αφορά, **μόνο**, αιτήσεις παροχής πληροφοριών και σχετικές απαντήσεις, οι οποίες, όμως, αποτελούν και των κύριο όγκο της έγγραφης επικοινωνίας Δημοσίου και ιδιωτών. Ο λόγος του περιορισμού αυτού είναι ότι δεν πληρούνται ακόμη οι τεχνικές προϋποθέσεις που θα εξασφάλιζαν τη βεβαιότητα για την γνησιότητα προέλευσης και περιεχομένου του αποστελλόμενου μηνύματος σε ικανοποιητικό βαθμό.

Τέλος, βασική προϋπόθεση για την διακίνηση εγγράφων με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών και φυσικών προσώπων, ή νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου ή ενώσεων προσώπων είναι η συγκατάθεση του ιδιώτη από ή προς τον οποίο αποστέλλεται το μήνυμα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η συγκατάθεση αυτή παρέχεται είτε με αίτηση ή δήλωση του ιδιώτη στην οικεία υπηρεσία, είτε με οποιονδήποτε άλλο τρόπο που αποδεικνύει την αποδοχή αυτής της μορφής επικοινωνίας.**

* ΝΟΜΟΣ 2672/1998 (Φ.Ε.Κ. 290 Α'/28-12-1998) άρθρο 14 παράγραφος 3

** ΝΟΜΟΣ 2672/1998 (Φ.Ε.Κ. 290 Α'/28-12-1998) άρθρο 14 παράγραφος 5

6.4.6 Εξαιρέσεις από την εφαρμογή του Νόμου

Οι εξαιρέσεις από την εφαρμογή του νόμου αφορούν :

1) Τα απόρρητα έγγραφα. Στην κατηγορία αυτήν περιλαμβάνονται όλα τα έγγραφα για τα οποία υπάρχει νομοθετική διάταξη που κωλύει τη χορήγηση αντιγράφων οποιουδήποτε είδους. Τέτοια έγγραφα είναι τα αναφερόμενα σε απόρρητες συζητήσεις του υπουργικού συμβουλίου και των άλλων κυβερνητικών οργάνων και τα ιατρικά θέματα, καθώς και κάθε άλλο απόρρητο που προβλέπεται από ειδικές διατάξεις ή που μπορεί να δυσχεραίνει την έρευνα δικαστικών, αστυνομικών, στρατιωτικών ή διοικητικών αρχών σχετικά με την τέλεση εγκλήματος ή διοικητικής παράβασης.

2) Τα ευαίσθητα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του πολίτη. Τα δεδομένα δηλαδή που αφορούν τη φυλετική ή εθνική προέλευση, την υγεία, την κοινωνική πρόνοια, καθώς και τα σχετικά με ποινικές διώξεις ή καταδίκες.

3) Οι αιτήσεις συμμετοχής σε διαδικασία πρόσληψης ή σε δημόσιο διαγωνισμό. Οι αιτήσεις, προσφορές και δικαιολογητικά συμμετοχής στις διαδικασίες πρόσληψης προσωπικού με οποιαδήποτε σχέση, στους διαγωνισμούς ή διαδικασίες ανάθεσης δημόσιων έργων, μελετών, προμηθειών, παροχής υπηρεσιών ή σε άλλους δημόσιους οργανισμούς, οι οποίοι πραγματοποιούνται βάση προκήρυξης.

4) Τα έγγραφα για τα οποία η ισχύουσα νομοθεσία προβλέπει την υποβολή τους μόνο σε πρωτότυπα ή επικυρωμένα αντίγραφα, καθώς και τα έγγραφα που χρησιμοποιούνται ως δικαιολογητικά για την εξόφληση τίτλων πληρωμής και τα αποδεικτικά είσπραξης ανεξάρτητα το ποσό.

Παράλληλα, παρέχεται δυνατότητα να εξαιρεθούν και άλλες κατηγορίες εγγράφων, εφόσον συντρέχουν ειδικού λόγου. Η εξαίρεση αυτή γίνεται με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης .

Τέλος σε περίπτωση που ο ιδιώτης αποστέλλει με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο έγγραφο ή μήνυμα, που δεν περιλαμβάνεται στην εφαρμογή της ρυθμίσεις, καθιερώνεται η υποχρέωση της υπηρεσίας που παραλαμβάνει το έγγραφο ή το μήνυμα να ενημερώσει τον ενδιαφερόμενο για την απαγόρευση του από τον νόμο προς αποφυγή παρεξηγήσεων.

6.4.7 Η αποδεικτική ισχύς του Ηλεκτρονικού Εγγράφου

Όσον αφορά το έγγραφο του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου η αυθεντικότητα ή γνησιότητα αυτού κατοχυρώνεται με την ηλεκτρονική υπογραφή, στην οποία αναγνωρίζεται η αποδεικτική ισχύς που προσδίδει στην χειρόγραφη υπογραφή ο Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας. Τούτο, συνεπώς, σημαίνει ότι η πραγματοποιούμενη εμφάνιση /καταχώρηση στον Η/Υ θεωρείται ακριβής και έχει πρωτοτύπου, με δυνατότητα απόδειξης.. Τα διακινούμενα με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο έγγραφα είτε φέρουν την ηλεκτρονική υπογραφή είτε όχι έχουν την ισχύ μηχανικής απεικόνισης κατά την Πολιτική Δικονομία εφόσον, βέβαια, συντρέχουν οι προϋποθέσεις(παρ 14 και 16) και οι τύποι του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

6.4.8 Διαφορές της Ηλεκτρονικής Υπογραφής από την Χειρόγραφη

Υπάρχουν σε μεγάλο βαθμό κανόνες, που απευθύνονται στην ηλεκτρονική υπογραφή τόσο καλά όσο οι υπογραφές στο χαρτί. Ωστόσο, οι ηλεκτρονικές υπογραφές διαφέρουν σημαντικά, από τις υπογραφές στα χαρτιά τους σε μερικές εκτιμήσεις περιλαμβάνοντας:

- **Χρειάζεται βεβαίωση υπηρεσίας:** Οι υπογραφές σε χαρτί έχουν έναν μοναδικό σύνδεσμο με συγκεκριμένα πρόσωπα, γιατί αυτοί κάνουν τις υπογραφές τους μοναδικές με τον γραφικό τους χαρακτήρα. Για να δημιουργηθεί μια ηλεκτρονική υπογραφή χρησιμοποιείται ένας κώδικας, ο οποίος δεν έχει όμως βεβαίωση δικαιοδοσίας από οποιονδήποτε, ένας τέτοιος σύνδεσμος πρέπει να αναγνωρίζει την βεβαίωση δικαιοδοσίας μαζί με τον κώδικα του προσώπου. Η αξιοπιστία για κάθε ηλεκτρονική υπογραφή δημιουργεί έναν ατομικό κώδικα που θα απαιτεί μέρος της αξιοπιστίας από την βεβαίωση δικαιοδοσίας, συνδέοντας αυτό τον κώδικα με το πρόσωπο.
- **Ικανότητα να εμποδίζει την πλαστογραφία:** Εάν μια από τις υπογραφές στο χαρτί είναι πλαστογραφημένη μπορεί συχνά να είναι ένα μικρό εμπόδιο στην πλαστογραφία ή να προειδοποιεί άλλους για ιδιαίτερα επικίνδυνους κινδύνους της πλαστογραφίας. Με τις ηλεκτρονικές υπογραφές, ωστόσο, υπάρχει

διαφορετική πρόληψη της πλαστογραφίας. Είναι πολύ πιθανόν να παρουσιάζει δυσλειτουργίες στον κώδικα του συστήματος, η ηλεκτρονική υπογραφή μπορεί να πλαστογραφηθεί μόνο αν ο χρήστης αποτυγχάνει στην προστασία του ατομικού του κώδικα. Από την άλλη μεριά το πρόσωπο είναι μάλλον ανίκανο να εμποδίσει την πλαστογραφία της υπογραφής στα χαρτιά, αλλά αυτό είναι σπάνιο περιστατικό. Όλοι οι χρήστες για προληπτικούς λόγους πιθανής πλαστογραφίας της ηλεκτρονικής υπογραφής πρέπει να διατηρούν ασφαλές τον ατομικό κώδικα τους. Αφότου η υποχρέωση της απώλειας αφορά το πρόσωπο ο οποίος είναι ο κατάλληλος για να αποτρέψει την απώλεια, ο χρήστης θα φέρει μια σημαντική συνεισφορά στην ευθύνη της πλαστογραφίας της ηλεκτρονικής υπογραφής αφού δημιουργεί αποτυχία προστασίας του ατομικού κώδικά.

- **Προσαρμογή στους κανόνες προσδιορίζοντας τα αποτελέσματα της ηλεκτρονικής υπογραφής:** Σήμερα οι άνθρωποι είναι απέναντι σε μερικές αβέβαιες πληροφορίες που βασίζονται νόμιμα στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Μερικές εκτιμήσεις έχουν δείξει, ότι οι πληροφορίες με βάση τον υπολογιστή διαφέρουν από τις πληροφορίες με βάση το χαρτί. Μερικές από τις διαφορές εξαλείφονται από την ηλεκτρονική υπογραφή. Οι πληροφορίες της ηλεκτρονικής υπογραφής είναι ισοδύναμες με την λειτουργικότητα των πληροφοριών οι οποίες είναι βασισμένες στο χαρτί.

6.4.9 Εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Υπογραφής

Η Ηλεκτρονική υπογραφή μπορεί να εφαρμοστεί ως ένα εργαλείο γνησιότητας για τα έγγραφα σε πολλά τμήματα του Νοσοκομείου. Τα παρακάτω είναι μερικές εφαρμογές, όπου μπορεί να χρησιμοποιηθεί η Ηλεκτρονική υπογραφή.

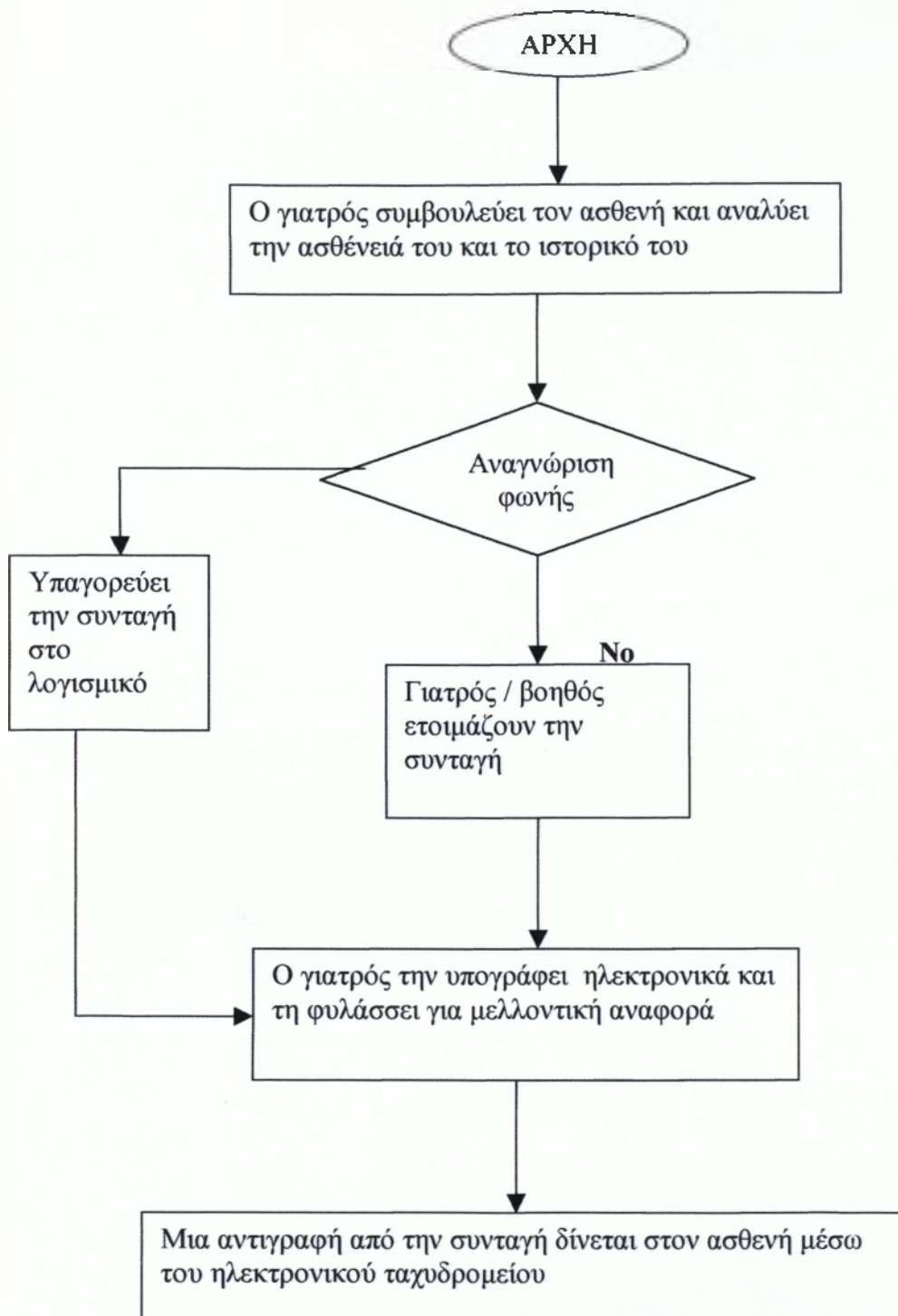
1. Άμεση ενημέρωση του ιατρικού φακέλου
2. Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση
3. Αυτόματες ιατρικές αναφορές

1) Η μνήμη της άμεσης επικοινωνίας των ιατρικών φακέλων δίνει τη δυνατότητα εγκατάστασης τόσο καλά ώστε να διευκολύνει τη μεταφορά των καταγραφών στους γιατρούς, Ινστιτούτα, εταιρείες, κλπ .

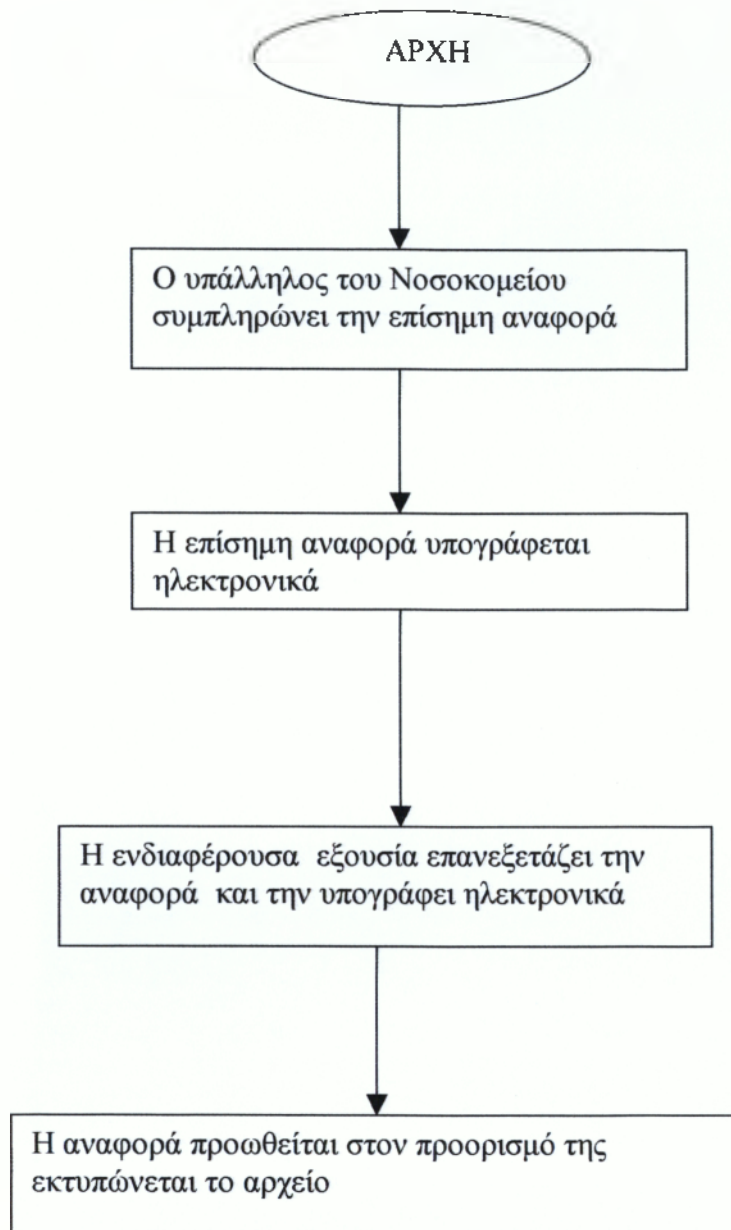
Πάνω απ' όλα διευκολύνει τις διαδικασίες όπως την διάγνωση των γιατρών, ιατρικά πιστοποιητικά, ιατρικές βεβαιώσεις, κλπ.

Η ανάγκη για εμπιστευτικότητα και υψηλά ασφαλή πρόσβαση για τον ιατρικό φάκελο απαιτεί μια αυθεντική τεχνολογία η οποία θα είναι ιδιαιτέρως ασφαλής , στην χρήση της Ηλεκτρονικής Υπογραφής. Οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες μπορούν να αποθηκεύσουν πληροφορίες στον Η/Υ, ακόμα και από το σπίτι τους. Ο χρήστης θα υπογράψει και η πρόσβαση θα γίνεται μόνο με την ειδική κάρτα. Καθώς η επιβεβαίωση από το σύστημα βασίζεται σε οπτικά μέσα, γίνεται πολύ δύσκολο για κάποιον μη εξουσιοδοτημένο ή κακόβουλο να έχει πρόσβαση .

2) Στα Νοσοκομεία, η συνταγογράφηση, μπορεί να γίνει με την ηλεκτρονική μορφή ενώ διατηρεί την αυθεντικότητα του χρήστη της ηλεκτρονικής υπογραφής. Ο γιατρός μπορεί να υπογράψει στο έγγραφο του ασθενή, είτε ηλεκτρονικά ή εκτυπώνοντάς το.



3) Οι ηλεκτρονικές αναφορές μπορεί να σταλθούν από παντού. Δικαστικές αναφορές και αναφορές ατυχημάτων στέλνονται στα αστυνομικά τμήματα, στους ασφαλιστικούς οργανισμούς κτλ. Μια σύντομη αναφορά στο πως μια τέτοια αναφορά μπορεί να υπογραφεί ηλεκτρονικά, δίνεται παρακάτω :



Copyright C Valyd , Inc . All rights reserved . Last Updated on Friday ,
October 19 , 2001.

6.4.10 Τύπος και προϋποθέσεις διακίνησης εγγράφων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

Τα έγγραφα που αποστέλλονται με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο πρέπει να περιέχουν τουλάχιστον τα εξής* :

- Τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αποστολέα και λήπτη
- Ο πλήρης τίτλος της αποστέλλουσας υπηρεσίας(Υπουργείο, Διεύθυνση, Τμήμα)
- Τα στοιχεία προσδιορισμού της ταυτότητας του αποστελλόμενου εγγράφου όπως π.χ η ημερομηνία έκδοσης, το θέμα που αφορά κ.λ.π.
- Το ονοματεπώνυμο, την ιδιότητα και τον αριθμό τηλεφώνου του χειριστή.

Για τα έγγραφα που αποστέλλονται από ιδιώτες, φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή ένωσης προσώπων προς τις πιο πάνω υπηρεσίες πρέπει να περιέχουν τα εξής:

- Το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία
- Την διεύθυνση της κατοικίας ή της έδρας
- Την διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Τον αριθμό του τηλεφώνου του αποστολέα

Παράλληλα, λαμβάνεται υπόψη ότι τα σύγχρονα συστήματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου υποστηρίζουν την αυτόματη ηλεκτρονική επιβεβαίωση του λαμβανόμενου εγγράφου. Ωστόσο για την αντιμετώπιση και της περίπτωσης συστημάτων που δεν υποστηρίζουν αυτόματη επιβεβαίωση, ο παραλήπτης του εγγράφου πρέπει να ενημερώσει τον αποστολέα για την λήψη του**.

* Βλέπε παράρτημα Γ παράγραφος 15 και 16

**Βλέπε παράρτημα Γ παράγραφος 17

Επίσης για την εξασφάλιση της ομαλής και ασφαλούς διακίνησης των εγγράφων του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου η υπηρεσία η οποία διαθέτει ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι υποχρεωμένη να ορίσει έναν υπεύθυνο υπάλληλο για την λήψη, αποστολή και αποθήκευση των εγγράφων. Ο υπάλληλος είναι υπεύθυνος και για την λήψη όλων των αναγκαίων μέτρων για τον αποκλεισμό στην πρόσβαση και χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μη εξουσιοδοτημένων ατόμων(παρ 18).

6.5 Συμπέρασμα - Σημερινή κατάσταση του Ηλεκτρονικού

Πρωτοκόλλου

Σύμφωνα με την εγκύκλιο ΔΙΑΔΠ/Α1/3753/19.2.2001, είχαν τεθεί, για όλες τις δημόσιες υπηρεσίες οι ακόλουθοι στόχοι:

1. Να εφαρμόσουν το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο σε όλες τις περιπτώσεις από 3.9.2001.

2. Να γενικεύσουν τη χρήση της τηλεμοιοτυπίας και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την διακίνηση των εγγράφων.

3. Να χρησιμοποιούν προγράμματα επεξεργασίας κειμένου για την δημιουργία των εγγράφων σε όλες τις περιπτώσεις.

4. Να αποστέλλουν τα κείμενα προς δημοσίευση στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως σε ηλεκτρονική μορφή και με την αντίστοιχη δισκέτα.

Από τα στοιχεία που έχουμε περισυλλέξει προκύπτει ότι έχουν γίνει θετικά βήματα προς την υλοποίηση των παραπάνω στόχων, τα οποία όμως δεν είναι αρκετά. Ειδικά όσον αφορά την καθιέρωση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου.

Αρκετές υπηρεσίες, έχουν ήδη εγκαταστήσει τη σχετική εφαρμογή. Άλλες όμως αν και έχει παρέλθει η σχετική προθεσμία, δεν έχουν κάνει ακόμη καμία ενέργεια ή έχουν ξεκινήσει τις σχετικές διαδικασίες, αλλά δεν έχουν ακόμη ολοκληρώσει την εγκατάσταση της σχετικής εφαρμογής.

Δεδομένων των πολύ σημαντικών πλεονεκτημάτων του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου για την υπηρεσία, τους υπαλλήλους και τους πολίτες, καθώς και του χαμηλού κόστους της σχετικής εφαρμογής οι παρατηρούμενες καθυστερήσεις είναι αδικαιολόγητες.

ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΡΟΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

1.1 Γενικά

Η Διοικητική Υπηρεσία μπορεί να θεωρηθεί ο υποστηρικτής του Νοσοκομείου, γιατί το έργο της είναι να πραγματοποιήσει αυτά που απαιτούνται για την καλή λειτουργία του. Κύριο στοιχείο της Διοικητικής Υπηρεσίας είναι η Διοίκηση του Νοσοκομείου η οποία διαρθρώνεται σε τρεις υποδιευθύνσεις :

- Υποδιεύθυνση Διοικητικού
- Υποδιεύθυνση Οικονομικού
- Υποδιεύθυνση Τεχνικού

Η Υποδιεύθυνση Διοικητικού διαρθρώνεται σε έξι τμήματα και γραφεία :

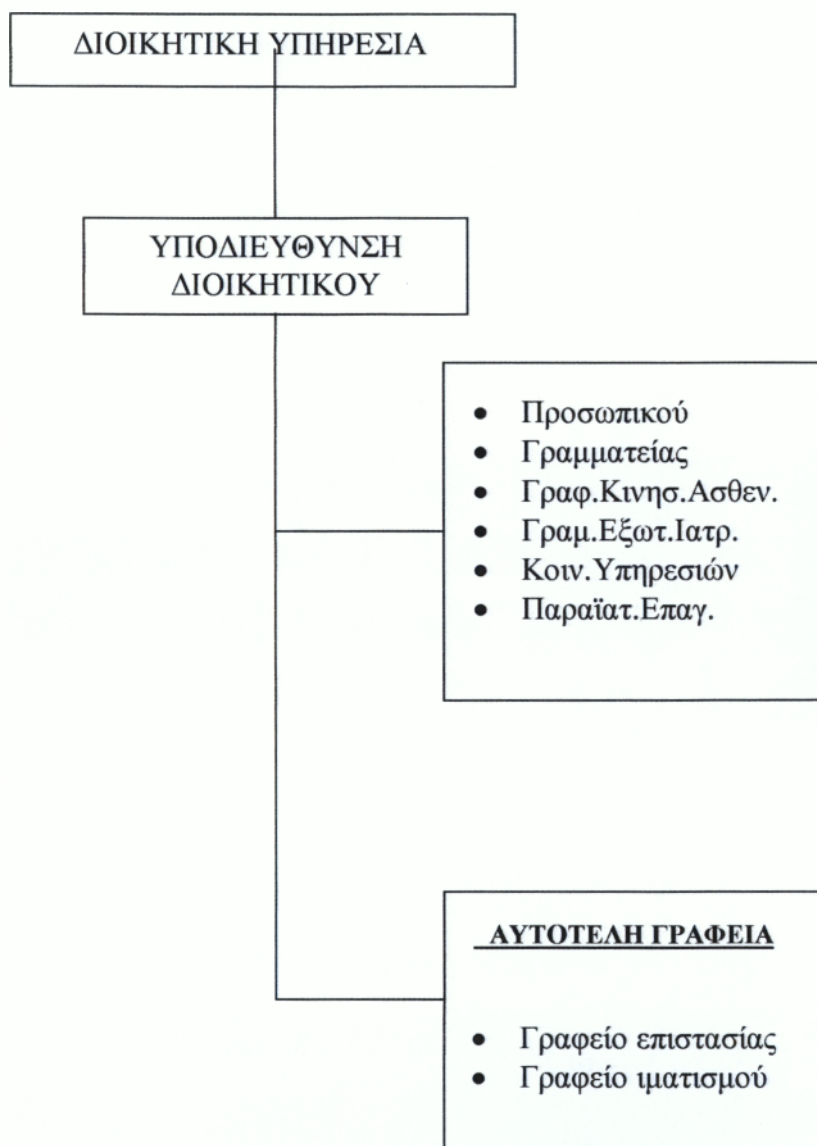
- Προσωπικού
- Γραμματείας
- Κίνησης ασθενών
- Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων
- Κοινωνική Υπηρεσία
- Παραϊατρικών Επαγγελματιών

Υπάρχουν και τα αυτοτελή γραφεία τα οποία είναι : Γραφείο Επιστασίας και Γραφείο Ιματισμού.

Στη συνέχεια θα ακολουθήσει εκτενέστερη ανάλυση με την ροή εργασίας των τμημάτων της Διοικητικής Υπηρεσίας που διαχειρίζονται τον μεγαλύτερο αριθμό εγγράφων .

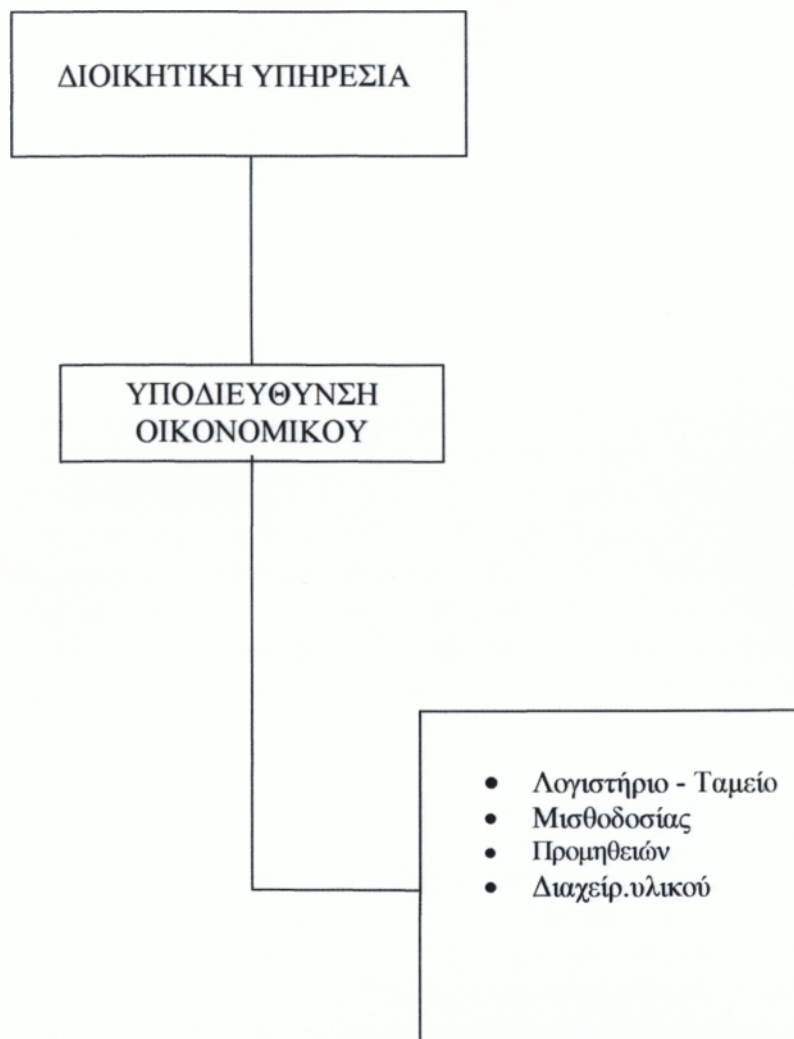
1.2 Υποδιεύθυνση Διοικητικού

Η Υποδιεύθυνση Διοικητικού υπάγεται στην Διοικητική Υπηρεσία και διαρθρώνεται από τα εξής γραφεία, τα οποία παρουσιάζονται στο παρακάτω σχεδιάγραμμα .



1.3 Υποδιεύθυνση Οικονομικού

Η Υποδιεύθυνση Οικονομικού υπάγεται στην Διοικητική Υπηρεσία και διαρθρώνεται από τα εξής γραφεία, τα οποία παρουσιάζονται στο παρακάτω σχεδιάγραμμα .



1.4 ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ

1.4.1 Σκοπός - Αρμοδιότητες του Γραφείου Διαχείρισης Υλικού

Σκοπός του γραφείου διαχείρισης υλικού είναι ο εφοδιασμός του Νοσοκομείου με όλα τα υλικά που είναι απαραίτητα για την λειτουργία του.

Οι **αρμοδιότητες** του γραφείου διαχείρισης υλικού είναι:

- Ο έγκαιρος προγραμματισμός και εφοδιασμός των υλικών και η παραλαβή, φύλαξη, διασφάλιση και διάθεση του υλικού.
- Η συντήρηση του υλικού στις αποθήκες καθώς και η τήρηση των απαραίτητων λογιστικών βιβλίων και των άλλων απαραίτητων παραστατικών και στοιχείων διαχείρισης.

1.4.2 Νομοθετικό Πλαίσιο

Το Νομοθετικό πλαίσιο του Γραφείου Διαχείρισης Υλικού ορίζεται από τους παρακάτω νόμους:

- Ν. 1397/83 <<ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ >>
- Ν. 1579/85 <<Ρυθμίσεις για την εφαρμογή και ανάπτυξη του Ε.Σ.Υ >>
- Ν. 2071/92 <<Εκσυγχρονισμός και Οργάνωση του Ε.Σ.Υ >>
- Ν. 2519/97 <<Ανάπτυξη και εκσυγχρονισμός του Ε.Σ.Υ και οργάνωση των υγειονομικών υπηρεσιών >>
- Οργανισμός του Νοσοκομείου
- Εσωτερικοί κανονισμοί
- Δημοσιούπαλληλικός κώδικας

1.4.3 Οργανωτική Διάρθρωση

Το Γραφείο Διαχείρισης Υλικού υπάγεται στην Διοικητική Υπηρεσία, στην Υποδιεύθυνση Διοικητικού και στο τμήμα Οικονομικού.

Αποτελείται από το γραφείο διαχείρισης και ελέγχου και τις αποθήκες.

1.4.4 Επικοινωνία του Γραφείου Διαχείρισης Υλικού

Το Γραφείου Διαχείρισης Υλικού επικοινωνεί με τα εξής τμήματα :

- Γραφείο Προμηθειών.
- Προμηθευτές.
- Λογιστήριο.
- Υπουργείο Υγείας.
- Κέντρα Υγείας.
- Διοίκηση Νοσοκομείου.
- Άλλα τμήματα.

1.4.5 Τηρούμενα Βιβλία και Έγγραφα

Για την υλοποίηση των αρμοδιοτήτων του το Γραφείο Διαχείρισης Υλικού χρησιμοποιεί βιβλία και έγγραφα τα οποία είναι απαραίτητα για την σωστή και αρμονική λειτουργία του.

Το Γραφείο Διαχείρισης Υλικού πρέπει να τηρεί και να φυλάσσει τα εξής βιβλία και έγγραφα:

1. Βιβλίο Απογραφής.
2. Βιβλίο Αποθήκης.
3. Πρωτόκολλο παραλαβής και πράξη εισαγωγής.
4. Εντολή διάθεσης υλικού.
5. Εντολή αντικατάστασης υλικού.

6. Εντολή επιστροφής άχρηστου υλικού.
7. Πρακτικό χαρακτηρισμού άχρηστου υλικού.
8. Πρακτικό καταστροφής άχρηστου υλικού.
9. Αίτηση προμήθειας υλικού.
10. Δελτίο παραγγελιών.

1.4.6 Μορφή Έγγραφων

Τα έγγραφα μπορούμε να τα κατατάξουμε σύμφωνα με την μορφή τους σε **καταστάσεις** και **παραστατικά**.

Τα έγγραφα με την μορφή **καταστάσεων** είναι τα εξής:

- Βιβλίο απογραφής.
- Βιβλίο αποθήκης.
- Αίτηση προμήθειας υλικού.
- Δελτίο παραγγελιών.

Τα έγγραφα με την μορφή **παραστατικών** είναι τα εξής:

- Πρωτόκολλο παραλαβής και πράξη εισαγωγής.
- Εντολή διάθεσης υλικού.
- Εντολή αντικατάστασης υλικού.
- Εντολή επιστροφής άχρηστου υλικού.
- Πρακτικό χαρακτηρισμού άχρηστου υλικού.
- Πρακτικό καταστροφής άχρηστου υλικού.

Όλα τα έγγραφα και βιβλία που χρησιμοποιούνται από το Γραφείο Διαχείρισης Υλικού μπορούμε να τα κατατάξουμε σε κατηγορίες σύμφωνα με την ροή τους μέσα ή έξω από το Νοσοκομειακό χώρο. Έτσι υπάρχουν έγγραφα τα οποία μόνο εισέρχονται στο Νοσοκομείο, άλλα πάλι εξέρχονται από αυτό και άλλα αποστέλλονται από τμήμα σε τμήμα μέσα στο Νοσοκομειακό χώρο.

Οι κατηγορίες στις οποίες μπορούμε να κατατάξουμε τα έγγραφα, είναι οι εξής:

- **Εισερχόμενα**
- **Εξερχόμενα**
- **Ενδονοσοκομειακά**

Εισερχόμενα έγγραφα είναι:

- Έγγραφα τα οποία εισέρχονται από το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας, Υπουργείο Οικονομικών και από άλλους εξωτερικούς φορείς(π.χ ζητώντας πληροφορίες για τα οικονομικά στατιστικά στοιχεία)

Εξερχόμενα έγγραφα είναι:

- Πρωτόκολλο παραλαβής και πράξη εισαγωγής.
- Δελτίο παραγγελιών.
- Αλληλογραφία με εξωτερικούς φορείς.

Ενδονοσοκομειακά έγγραφα είναι:

- Βιβλίο απογραφής.
- Βιβλίο αποθήκης.
- Εντολή διάθεσης υλικού.
- Εντολή αντικατάστασης υλικού.
- Πρακτικό χαρακτηρισμού άχρηστου υλικού.
- Πρακτικό καταστροφής άχρηστου υλικού.
- Αίτηση προμήθειας υλικού.

1.4.7 Εκτυπώσεις

Μερικά από τα παραπάνω έγγραφα μπορούν να εκτυπωθούν από ένα Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα.

Παραγγελίες Υλικών

- Έκδοση των δελτίων παραγγελιών και των δελτίων έκτακτων αγορών

Παραλαβές υλικών

- Έκδοση πρωτοκόλλου παραλαβής και πράξη εισαγωγής

Επιστροφές Υλικών

- Έκδοση πρωτοκόλλου επιστροφής υλικών

Αιτήσεις χορήγησης υλικών από τμήματα/ υπαλλήλους-διάθεση υλικών σε τμήματα / υπαλλήλους-επιστροφή υλικών από τμήματα / υπαλλήλους-αιτήσεις χορήγησης-εντολές διάθεσης-εντολές επιστροφής

- Έκδοση της αίτησης χορήγησης υλικών
- Έκδοση της εντολής διάθεσης υλικών
- Έκδοση του δελτίου επιστροφής των υλικών

Αχρήστευση – καταστροφή υλικών

- Έκδοση του πρωτοκόλλου καταστροφής υλικών

Απογραφή υλικών

- Έκδοση της κατάστασης απογραφής υλικών

1.4.8 Απεικόνιση της επικοινωνίας του Γραφείου Διαχείρισης Υλικού



1.4.8.1 Εισροές - εκροές του διαγράμματος

1. Παράδοση πάγιου και αναλώσιμου υλικού μαζί με το τιμολόγιο.
2. Αίτηση παραγγελίας προς έγκριση.
3. Εντολή διάθεσης υλικού και παράδοση πάγιου και αναλώσιμου υλικού
4. Εντολή διάθεσης υλικού και παράδοση πάγιου και αναλώσιμου υλικού
5. Παράδοση των συμβάσεων από τις διάφορες προμηθευτικές εταιρίες.
6. Παράδοση τιμολογίων και πρωτοκόλλων παραλαβής

1.5 ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

1.5.1 Σκοπός – Αρμοδιότητες Γραφείου Προμηθειών

Σκοπός του γραφείου προμηθειών είναι η διενέργεια διαγωνισμών και μικροαγορών για την κάλυψη των αναγκών σε υλικό όλων των τμημάτων του νοσοκομείου σε συνεργασία με τα σχετικά τμήματα υλικού και αποθηκών.

Οι αρμοδιότητες του γραφείου προμηθειών είναι:

- Η συγκέντρωση αναγκών και απαιτήσεων των τμημάτων για υλικό, η υλοποίηση άμεσων αγορών (μικροπρομήθειες) καθώς και η οργάνωση και η διενέργεια διαγωνισμών.
- Η σύναψη συμβάσεων προμήθειας, η παρακολούθηση της εκτέλεσης των συμβάσεων προμήθειας, η διαχείριση των προμηθευτών καθώς και η σύναψη συμβάσεων συντήρησης.

1.5.2 Νομοθετικό Πλαίσιο

Το Νομοθετικό πλαίσιο του Γραφείου Προμηθειών ορίζεται από τους παρακάτω νόμους:

- Ν.1397/83 <<ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ >>
- Ν. 1579/85 <<Ρυθμίσεις για την εφαρμογή και ανάπτυξη του Ε.Σ.Υ >>
- Ν. 2071/92 <<Εκσυγχρονισμός και Οργάνωση του Ε.Σ.Υ >>
- Ν. 2519/97 <<Ανάπτυξη και εκσυγχρονισμός του Ε.Σ.Υ και οργάνωση των υγειονομικών υπηρεσιών >>

Επίσης ο Οργανισμός και οι εσωτερικοί κανονισμοί του Νοσοκομείου , οι νόμοι και οι διατάξεις περί προμηθειών του Δημοσίου και περί διενέργειας διαγωνισμών.

Οι προμήθειες των Νοσοκομείων με πρόσφατο νόμο υπάχθηκαν στις κρατικές προμήθειες.

1.5.3 Οργανωτική διάρθρωση

Το Γραφείο Προμηθειών υπάγεται στην Διοικητική Υπηρεσία, στην Υποδιεύθυνση Διοικητικού και στο τμήμα Οικονομικού.

1.5.4 Επικοινωνία του Γραφείου Προμηθειών

Το γραφείο προμηθειών επικοινωνεί με τα εξής τμήματα:

- Υπουργείο Εμπορίου.
- Προμηθευτές.
- Επιστημονική Επιτροπή Νοσοκομείου.
- Υπουργείο Υγείας.
- Διοικητικό συμβούλιο.
- Διευθυντής.
- Οικονομικός προϊστάμενος.
- Άλλα τμήματα Νοσοκομείου.

1.5.5 Τηρούμενα Βιβλία και Έγγραφα

Για την υλοποίηση των αρμοδιοτήτων του το Γραφείο Προμηθειών χρησιμοποιεί βιβλία και έγγραφα τα οποία είναι απαραίτητα για την σωστή και αρμονική λειτουργία του.

Το Γραφείο Διαχείρισης Υλικού πρέπει να τηρεί και να φυλάσσει τα εξής βιβλία και έγγραφα:

1. Αίτηση προμήθειας υλικού.
2. Απόφαση Δ.Σ για αποστολή προς έγκριση σκοπιμότητας και επαχρόνησης.
3. Απόφαση Δ.Σ για διενέργεια διαγωνισμού.
4. Αποστολή περιληπτικής διακήρυξης στις εφημερίδες.
5. Αναλυτική διακήρυξη συγκρότηση επιτροπής.
6. Πρακτικό επιτροπής.
7. Συμβάσεις.

8. Επιστροφή εγγυητικής επιστολής συμμετοχής.
9. Επιστροφή εγγυητικής επιστολής μετά την αποστολή της υπογραφείσας σύμβασης.
10. Εγγυητική επιστολή συμμετοχής – καλής εκτέλεσης.
11. Τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών.
12. Μητρώο προμηθευτών.

1.5.6 Μορφή εγγράφων

Τα έγγραφα μπορούμε να τα κατατάξουμε σύμφωνα με την μορφή τους σε **καταστάσεις** και **παραστατικά**.

Τα έγγραφα με την μορφή **καταστάσεων** είναι τα εξής:

- Αίτηση προμήθειας υλικού.
- Απόφαση Δ.Σ για αποστολή προς έγκριση σκοπιμότητας και επιχορήγησης.
- Απόφαση Δ.Σ για διενέργεια διαγωνισμού.
- Αποστολή περιληπτικής διακήρυξης στις εφημερίδες.
- Αναλυτική διακήρυξη συγκρότησης επιτροπής.
- Πρακτικό επιτροπής.
- Συμβάσεις.
- Επιστροφή εγγυητικής επιστολής συμμετοχής.
- Επιστροφή εγγυητικής επιστολής μετά την αποστολή της υπογραφείσας σύμβασης.
- Εγγυητική επιστολή συμμετοχής – καλής εκτέλεσης.
- Μητρώο προμηθευτών.

Τα έγγραφα με την μορφή **παραστατικών** είναι τα εξής:

- Τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών.

Όλα τα έγγραφα και βιβλία που χρησιμοποιούνται από το γραφείο προμηθειών μπορούμε να τα κατατάξουμε σε κατηγορίες σύμφωνα με την ροή τους μέσα ή έξω

από το Νοσοκομειακό χώρο .Έτσι υπάρχουν έγγραφα τα οποία μόνο εισέρχονται στο Νοσοκομείο , άλλα πάλι εξέρχονται από αυτό και άλλα αποστέλλονται από τμήμα σε τμήμα μέσα στο Νοσοκομειακό χώρο .

Οι κατηγορίες στις οποίες μπορούμε να κατατάξουμε τα έγγραφα είναι οι εξής:

- **Εισερχόμενα**
- **Εξερχόμενα**
- **Ενδονοσοκομειακά**

Εισερχόμενα έγγραφα είναι:

- Τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών.
- Εγγυητική επιστολή συμμετοχής και καλής εκτέλεσης.

Εξερχόμενα έγγραφα είναι:

- Αποστολή περιληπτικής διακήρυξης στις εφημερίδες.
- Αναλυτική διακήρυξη.
- Συμβάσεις.
- Επιστροφή εγγυητικής επιστολής συμμετοχής.
- Επιστροφή εγγυητικής επιστολής μετά την αποστολή της υπογραφείσας σύμβασης.
- Απόφαση Δ.Σ για αποστολή προς έγκριση σκοπιμότητας επιχορήγησης.

Ενδονοσοκομειακά έγγραφα είναι:

- Συγκρότηση επιτροπής.
- Πρακτικό επιτροπής
- Μητρώο προμηθευτών.
- Απόφαση Δ.Σ για διενέργεια διαγωνισμού.

1.5.7 Εκτυπώσεις

Μερικά από τα παραπάνω έγγραφα μπορούνε να εκτυπωθούνε από ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα.

Μικροπρομήθειες – διεκπεραίωση μικροπρομηθειών.

- Έκδοση των πρακτικών αγοράς

Αναθέσεις έργου – διεκπεραίωση αναθέσεων έργου.

- Έκδοση των πρακτικών εργασιών

Διαγωνισμοί – ετήσιοι διαγωνισμοί – προσφορές διαγωνισμών – αξιολόγηση προσφορών – κατακύρωση διαγωνισμών.

- Έκδοση των προκηρύξεων των διαγωνισμών
- Έκδοση της κατακύρωσης του διαγωνισμού

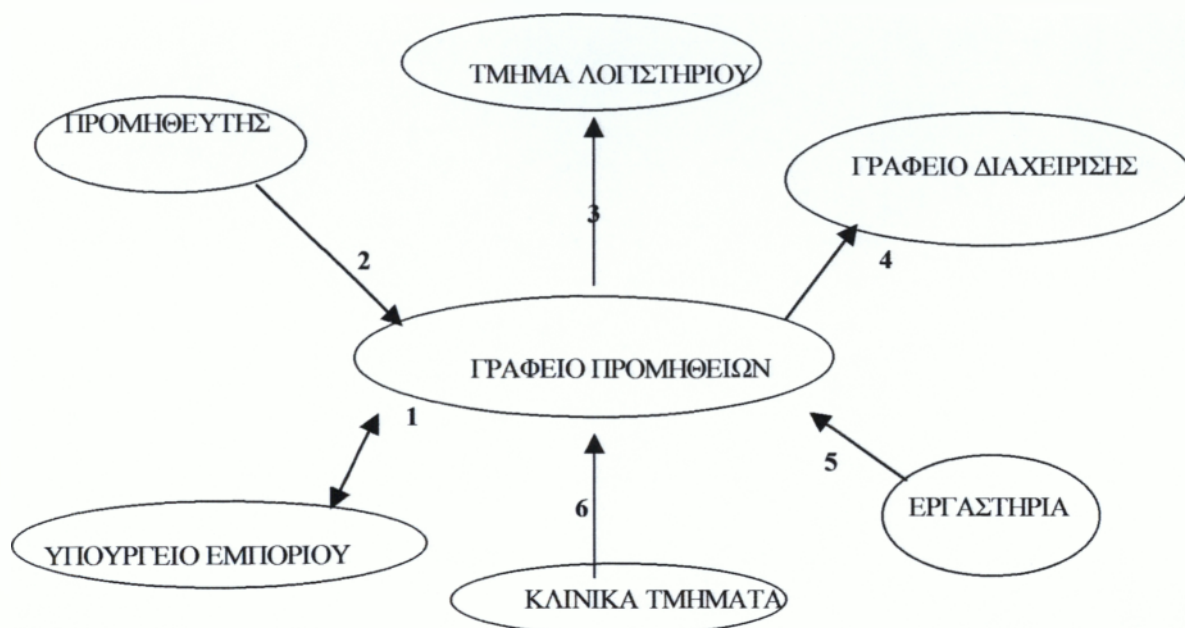
Συμβάσεις – συμβάσεις συντήρησης – παρακολούθηση συμβάσεων.

- Έκδοση των συμβάσεων αγοράς και συντήρησης

Πληροφορίες για οργανική μονάδα – διοίκηση – υπουργείο – οργανισμός.

- Έκδοση καταστάσεων για διαγωνισμούς, μικροπρομήθειες, αναθέσεις έργου
- Έκδοση καταστάσεων για συμβάσεις αγοράς και συμβάσεις συντήρησης
- Έκδοση πληροφοριών για την συμπεριφορά των προμηθευτών προς το νοσοκομείο

1.5.8 Απεικόνιση της επικοινωνίας του Γραφείου Προμηθειών



1.5.8.1 Εισροές - εκροές του διαγράμματος

- 1.Υποβολή προγράμματος προμηθειών προς έγκριση, παραλαβή εγκεκριμένου προγράμματος προμηθειών
- 2.Εγγυητική επιστολή συμμετοχής – καλής εκτέλεσης.
- 3.Τιμολόγια παροχής υπηρεσιών.
- 4.Τιμολογίου και δελτίο παραγγελίας.
- 5.Αιτήσεις για προμήθεια υλικού.
- 6.Αιτήσεις για προμήθεια υλικού

1.6 ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

1.6.1 Σκοπός – Αρμοδιότητες του Γραφείου Προσωπικού

Σκοπός του Γραφείου Προσωπικού είναι η φροντίδα για κάθε θέμα που έχει σχέση με την υπηρεσιακή κατάσταση του προσωπικού του Νοσοκομείου.(Διαδικασίες προσλήψεων, μεταβολές κ.λ.π)

Επίσης έχει την εποπτεία και τον έλεγχο του προσωπικού όλων των υπηρεσιών του Νοσοκομείου (παρουσίες, άδειες , υπηρεσιακή κατάσταση κ.λ.π)

Οι αρμοδιότητες του Γραφείου Προσωπικού είναι :

- Φροντίζει για κάθε θέμα που έχει σχέση με την υπηρεσιακή κατάσταση του προσωπικού του νοσοκομείου(προσλήψεις,άδειες,προαγωγές κ.λ.π)
- Η εποπτεία και ο έλεγχος του προσωπικού όλων των υπηρεσιών του Νοσοκομείου(προσέλευση, αποχώρηση, παρουσία)
- Η μέριμνα για την μετεκπαίδευση των υπαλλήλων του Νοσοκομείου.(π.χ σεμινάρια)
- Η σύνταξη και ανακοίνωση στους υπαλλήλους του περιεχομένου της Έκθεσης Υπηρεσιακής Ικανότητας.
- Η παροχή πιστοποιητικών / βεβαιώσεων.

1.6.2 Νομοθετικό Πλαίσιο

Το Νομοθετικό Πλαίσιο του Γραφείου Προσωπικού ορίζεται από τους παρακάτω νόμους:

- Ν.1397/83 <<ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ >>
- Ν.1579/85<<Ρυθμίσεις για την εφαρμογή και ανάπτυξη του Ε.Σ.Υ >>
- Ν.2071/92 <<Εκσυγχρονισμός και Οργάνωση του Ε.Σ.Υ >>
- Ν.2519/97 <<Ανάπτυξη και εκσυγχρονισμός του Ε.Σ.Υ και οργάνωση των υγειονομικών υπηρεσιών >>

- Οργανισμός του Νοσοκομείου
- Εσωτερικοί κανονισμοί
- Δημοσιοϋπαλληλικός κώδικας

1.6.3 Οργανωτική διάρθρωση

Το Γραφείο Προσωπικού υπάγεται στην Διοικητική Υπηρεσία, στην Υποδιεύθυνση Διοικητικού .

1.6.4 Επικοινωνία του Γραφείου Προσωπικού

Το Γραφείο Προσωπικού επικοινωνεί με τα εξής τμήματα:

- Υπουργείο Υγείας.
- Διοικητικό συμβούλιο.
- Επιστημονική επιτροπή νοσοκομείου.
- Νομαρχία.
- Εθνικό τυπογραφείο.
- Διοικητικός διευθυντής.
- Άλλα τμήματα νοσοκομείου.

1.6.5 Τηρούμενα Βιβλία και Έγγραφα

Για την υλοποίηση των αρμοδιοτήτων του το Γραφείο Προσωπικού χρησιμοποιεί βιβλία και έγγραφα τα οποία είναι απαραίτητα για την σωστή και αρμονική λειτουργία του.

Το Γραφείο Προσωπικού πρέπει να τηρεί και να φυλάσσει τα εξής βιβλία και έγγραφα :

- 1.Υπηρεσιακή κατάσταση προσωπικού (ιατρικού, νοσηλευτικού, διοικητικού).

- 2.Μισθολογικό κλιμάκιο εργαζομένου.
- 3.Επίδομα χρόνου υπηρεσίας.
- 4.Υπηρεσιακή μεταβολή.
- 5.Βιβλίο μητρώου προσωπικού.
- 6.Αποσπάσεις προσωπικού.
- 7.Άδειες.
- 8.Πιστοποιητικό υπηρεσιακών μεταβολών του προσωπικού.
- 9.Ατομικός φάκελος.
- 10.Μετακινήσεις.
- 11.Μετατάξεις.
- 12.Έκθεση υπηρεσιακής ικανότητας.
- 13.Περικοπή αποδοχών.
- 14.Προαγωγές αιτήσεις προσωπικού.
- 15.Βιβλίο ειδικευόμενων γιατρών.
- 16.Βιβλίο νεοπροσληφθέντων.
- 17.Φ.Ε.Κ
- 18.Απαιτούμενα δικαιολογητικά των υπαλλήλων κατά την πρόσληψη τους.
- 19.Καταστάσεις επιτυχόντων υπαλλήλων.
- 20.Έντυπο αναλυτικής πρότασης του ερευνητικού έργου.
- 21.Σύνταξη του αποσπάσματος ημερήσιας κίνησης.
- 22.Βεβαίωση παρακολούθησης σεμιναρίου
- 23.Βιβλίο αδειών.
- 24.Αιτήσεις προσωπικού.
- 25.Άλλα πιστοποιητικά.

1.6.6 Μορφή εγγράφων

Τα έγγραφα μπορούμε να τα κατατάξουμε σύμφωνα με την μορφή τους σε **καταστάσεις** και **παραστατικά**. Όλα τα παραπάνω έγγραφα και βιβλία έχουν την μορφή καταστάσεων, δεν υπάρχουν έγγραφα τα οποία να έχουν την μορφή παραστατικών στο γραφείο προσωπικού.

Όλα τα έγγραφα και βιβλία που χρησιμοποιούνται από το γραφείο προσωπικού μπορούμε να τα κατατάξουμε σε κατηγορίες σύμφωνα με την ροή τους μέσα ή έξω από το Νοσοκομειακό χώρο. Έτσι υπάρχουν έγγραφα τα οποία μόνο εισέρχονται στο Νοσοκομείο, άλλα πάλι εξέρχονται από αυτό και άλλα αποστέλλονται από τμήμα σε τμήμα μέσα στο Νοσοκομειακό χώρο.

Οι κατηγορίες στις οποίες μπορούμε να κατατάξουμε τα έγγραφα είναι οι εξής:

- **Εισερχόμενα**
- **Εξερχόμενα**
- **Ενδονοσοκομειακά**

Εισερχόμενα έγγραφα είναι:

- Φ.Ε.Κ
- Βεβαίωση παρακολούθησης σεμιναρίου.
- Απαιτούμενα δικαιολογητικά των υπαλλήλων κατά την πρόσληψη τους.

Εξερχόμενα έγγραφα είναι:

- Αλληλογραφία του τμήματος προσωπικού με εξωτερικούς φορείς (Υ.Υ κ Π, νομαρχία κ.λ.π).
- Έντυπο χορήγησης άδειας.
- Πιστοποιητικό υπηρεσιακών μεταβολών.

- Καταστάσεις επιτυχόντων υπαλλήλων.
- Έντυπα αναλυτικής πρότασης του ερευνητικού έργου.
- Σύνταξη του αποσπάσματος ημερήσιας κίνησης.

Ενδονοσοκομειακά έγγραφα είναι:

- Βιβλίο αδειών.
- Βιβλίο μητρώου προσωπικού.
- Ατομικός φάκελος.
- Έκθεση υπηρεσιακής ικανότητας.
- Υπηρεσιακή κατάσταση προσωπικού.
- Μισθολογικό κλιμάκιο εργαζομένων.
- Επίδομα χρόνου υπηρεσίας.
- Περικοπή αποδοχών.
- Βιβλίο νεοπροσληθέντων υπαλλήλων.
- Βιβλίο ειδικευμένων γιατρών.
- Υπηρεσιακή μεταβολή.
- Προαγωγές.
- Μετατάξεις.
- Μετακινήσεις.
- Αποσπάσεις προσωπικού.
- Αιτήσεις προσωπικού.

1.6.7 Εκτυπώσεις

Μερικά από τα παραπάνω έγγραφα μπορούν να εκτυπωθούν από ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα.

Πρόσληψη – Μετάταξη – Προαγωγή – Εκθέσεις αξιολόγησης – Ατομικοί φάκελοι..

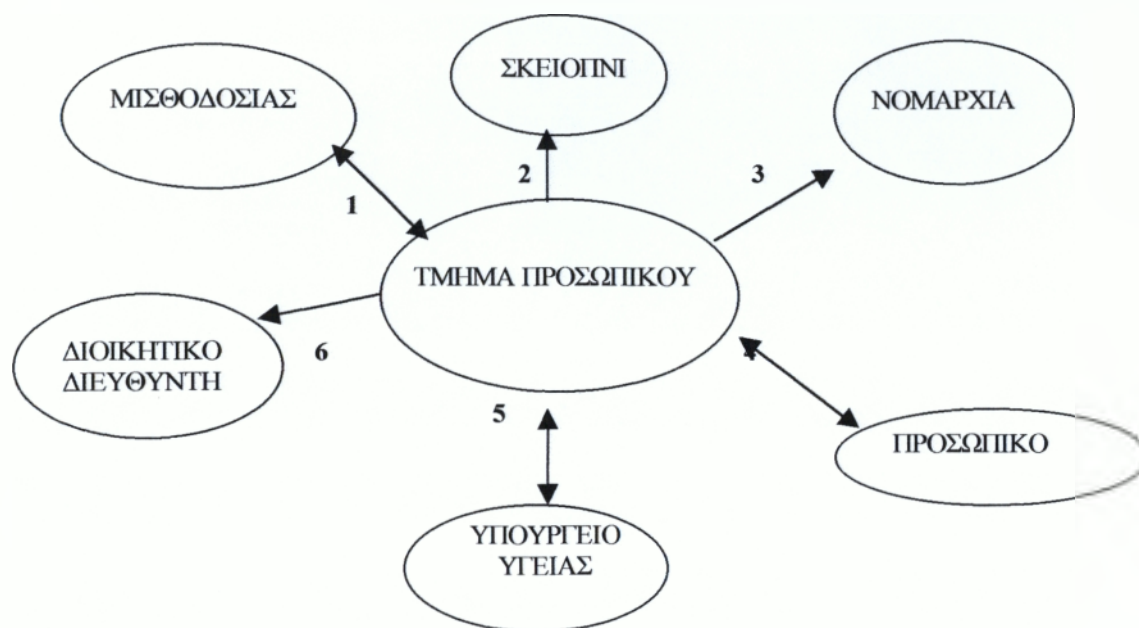
- Έκδοση όλων των εντύπων και φακέλων με τα εξής στοιχεία (πρόσληψη του τακτικού και έκτακτου προσωπικού, εκθέσεις αξιολόγησης των υπαλλήλων,

παρακολούθηση των τυπικών προσόντων των υπαλλήλων, των τίτλων σπουδών των υπαλλήλων, παρακολούθηση των πειθαρχικών ποινών, ηθικών αμοιβών, της βαθμολογικής εξέλιξης των υπαλλήλων, παρακολούθηση της μισθολογικής εξέλιξης των υπαλλήλων, παρακολούθηση των αδειών του προσωπικού, παρακολούθηση των παρουσιών και αδικαιολόγητων απουσιών, των μετατάξεων, προαγωγών, απολύσεων, χορήγηση επιδομάτων, παρακολούθηση των περιουσιακών στοιχείων, των επιδομάτων τέκνων, τήρηση της προϋπηρεσίας των υπαλλήλων, παρακολούθηση του ωραρίου εργασίας, δημιουργία και τήρηση του ατομικού φακέλου των υπαλλήλων με όλα τα παραπάνω στοιχεία.

Πληροφορίες για οργανική μονάδα – διοίκηση – υπουργείο – οργανισμός.

- Έκδοση καταστάσεων μητρώου προσωπικού
- Έκδοση πινάκων εργαζομένων κατά ειδικότητα, κατηγορία, κλάδο κ.λ.π
- Έκδοση πιστοποιητικών υπηρεσιακών μεταβολών
- Έκδοση δελτίων υπαλληλικής σταδιοδρομίας
- Τήρηση και έκδοση όλων των πληροφοριακών στοιχείων που κατά κόρου ζητούνται από το Υ.Υ.Π
- Έκδοση καταστάσεων στατιστικής επεξεργασίας των τηρούμενων δεδομένων.
- Στατιστικά στοιχεία χορηγηθέντων αδειών κατά τμήμα, κατηγορία , κλάδο.
- Στατιστικά στοιχεία παρουσιών κατά τμήμα, κλάδο , κατηγορία.

1.6.8 Απεικόνιση της επικοινωνίας του Γραφείου Προσωπικού



1.6.8.1 Εισροές – εκροές του διαγράμματος

1. Συγκεντρωτικά στοιχεία υπαλλήλων.
2. Υποβολή αιτήσεων για προσλήψεις
3. Έγκριση κατάστασης των επιτυχόντων
4. Πιστοποιητικά για φορολογική δήλωση, μεταθέσεις, αποσπάσεις κ.α
5. Εκδίδει προκήρυξη θέσεων ,διοργανώνει σεμινάρια
6. Υπογράφει πρωτόκολλο ορκωμοσίας

1.7 ΓΡΑΦΕΙΟ ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑΣ

1.7.1 Σκοπός – Αρμοδιότητες του Γραφείου Μισθοδοσίας

Σκοπός του Γραφείου Μισθοδοσίας είναι ο υπολογισμός των αποδοχών του προσωπικού, η παρακολούθηση όλων των μισθολογικών μεταβολών και η διαχείριση των υποχρεώσεων στους ασφαλιστικούς οργανισμούς.

Οι **αρμοδιότητες** του Γραφείου Μισθοδοσίας είναι:

- Συγκέντρωση στοιχείων που αφορούν την υπηρεσιακή κατάσταση των υπαλλήλων σε συνεργασία με το τμήμα προσωπικού και αποστολή τους στο ΚΗΥΚΗ.
- Έλεγχος των μισθολογικών καταστάσεων.
- Τήρηση μισθολογίου, φορολογικές δηλώσεις και βεβαιώσεις αποδοχών.

1.7.2 Νομοθετικό Πλαίσιο

Το Νομοθετικό πλαίσιο του Γραφείου Μισθοδοσίας ορίζεται από τους παρακάτω νόμους:

- Ν.1397/83 <<ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ >>
- Ν. 1579/85 <<Ρυθμίσεις για την εφαρμογή και ανάπτυξη του Ε.Σ.Υ >>
- Ν. 2071/92 <<Εκσυγχρονισμός και Οργάνωση του Ε.Σ.Υ >>
- Ν. 2519/97 <<Ανάπτυξη και εκσυγχρονισμός του Ε.Σ.Υ και οργάνωση των υγειονομικών υπηρεσιών >>

1.7.3 Οργανωτική διάρθρωση

Το Γραφείο Μισθοδοσίας υπάγεται στην Διοικητική Υπηρεσία, στην Υποδιεύθυνση Διοικητικού και στο τμήμα Οικονομικού.

1.7.4 Επικοινωνία του Γραφείου Μισθοδοσίας

Το Γραφείο Μισθοδοσίας επικοινωνεί με τα εξής τμήματα:

- Υπουργείο Υγείας.
- Υπουργείο Οικονομικών.
- Γενικό λογιστήριο.
- Ασφαλιστικά ταμεία.
- Τράπεζες.
- Διοικητικό συμβούλιο.
- Λογιστήριο.
- Τμήμα προσωπικού.
- Υπαλλήλους.
- Άλλα τμήματα.

1.7.5 Τηρούμενα Βιβλία και Έγγραφα

Για την υλοποίηση των αρμοδιοτήτων του το Γραφείο Μισθοδοσίας χρησιμοποιεί βιβλία και έγγραφα τα οποία είναι απαραίτητα για την σωστή και αρμονική λειτουργία του.

Το Γραφείο Μισθοδοσίας πρέπει να τηρεί και να φυλάσσει τα εξής βιβλία και έγγραφα:

1. Μισθολογικές καταστάσεις.
2. Δελτία μεταβολών.
3. Προϋπολογισμός μισθοδοσίας.
4. Βεβαιώσεις αποδοχών και συντάξεων.
5. Πιστοποιητικά αποδοχών.
6. Φορολογικές βεβαιώσεις ετησίων αποδοχών.
7. Πιστοποιητικά βεβαιώσεων για συντάξεις.
8. Εγκύκλιοι ταμείων.
9. Αναγνώριση της προϋπηρεσίας των υπαλλήλων
10. Οικονομικά στατιστικά στοιχεία.

1.7.6 Μορφή εγγράφων

Τα έγγραφα μπορούμε να τα κατατάξουμε σύμφωνα με την μορφή τους σε **καταστάσεις και παραστατικά**.

Τα έγγραφα με την μορφή **καταστάσεων** είναι τα εξής:

- Μισθολογικές καταστάσεις.
- Δελτία μεταβολών.
- Προϋπολογισμός μισθοδοσίας.
- Βεβαιώσεις αποδοχών και συντάξεων.
- Πιστοποιητικά αποδοχών.
- Φορολογικές βεβαιώσεις ετήσιων αποδοχών.
- Πιστοποιητικά βεβαιώσεων για συντάξεις.
- Εγκύκλιοι ταμείων.
- Αναγνώριση της προϋπηρεσίας των υπαλλήλων.
- Οικονομικά στατιστικά στοιχεία.

ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΈΓΓΡΑΦΑ ΜΕ ΤΗΝ ΜΟΡΦΗ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ

Όλα τα έγγραφα και βιβλία που χρησιμοποιούνται από το γραφείο μισθοδοσίας μπορούμε να τα κατατάξουμε σε κατηγορίες σύμφωνα με την ροή τους μέσα ή έξω από το Νοσοκομειακό χώρο. Έτσι υπάρχουν έγγραφα τα οποία μόνο εισέρχονται στο Νοσοκομείο, άλλα πάλι εξέρχονται από αυτό και άλλα αποστέλλονται από τμήμα σε τμήμα μέσα στο Νοσοκομειακό χώρο.

Οι κατηγορίες στις οποίες μπορούμε να κατατάξουμε τα έγγραφα είναι οι εξής:

- **Εισερχόμενα**
- **Εξερχόμενα**
- **Ενδονοσοκομειακά**

Εισερχόμενα έγγραφα είναι:

- Εγκύκλιοι ταμείων
- Αναγνώριση της προϋπηρεσίας των υπαλλήλων
- Έντυπο από το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας και από το Υπουργείο Οικονομικών για την ζήτηση των οικονομικών στατιστικών στοιχείων.

Εξερχόμενα έγγραφα είναι:

- Δελτία μεταβολής
- Προϋπολογισμός μισθοδοσίας
- Οικονομικά στατιστικά στοιχεία
- Πιστοποιητικά βεβαιώσεων για συντάξεις
- Πιστοποιητικά αποδοχών
- Φορολογικές δηλώσεις ετήσιων αποδοχών
- Βεβαίωση αποδοχών ή συντάξεων

Ενδονοσοκομειακά έγγραφα είναι:

- Μισθολογικές καταστάσεις

1.7.7 Εκτυπώσεις

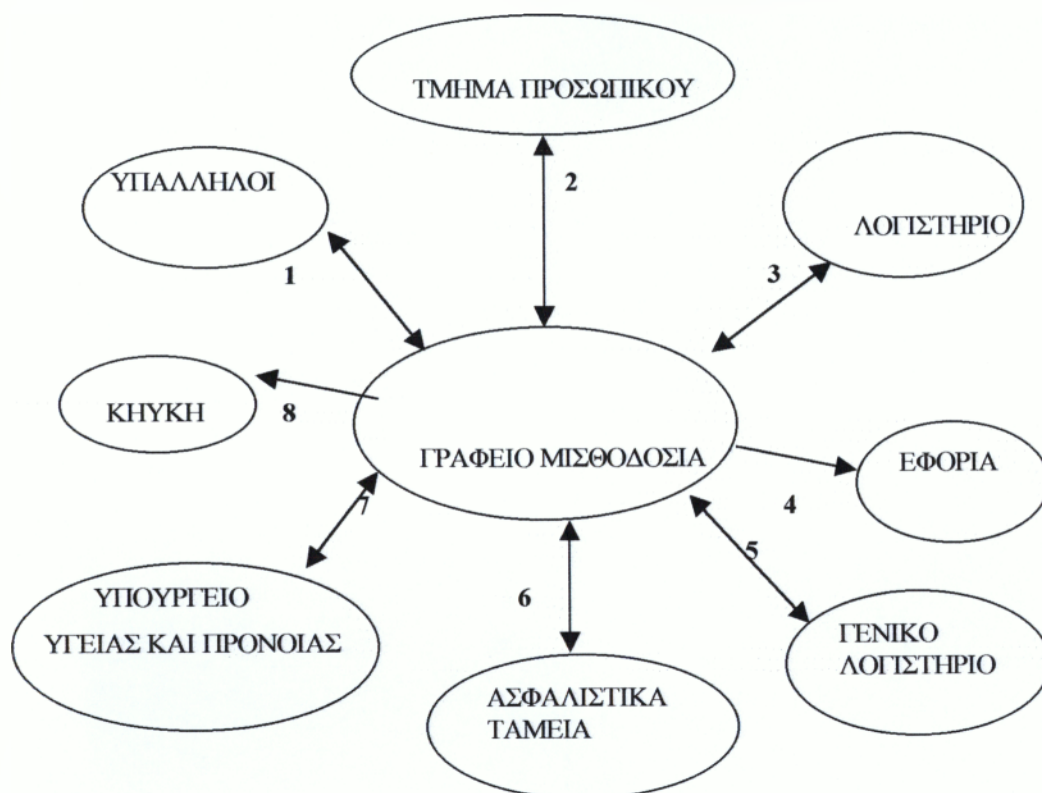
Μερικά από τα παραπάνω έγγραφα μπορούν να εκτυπωθούν από ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα.

Πληροφορίες για την οργανική μονάδα – διοίκηση – υπουργείο – οργανισμούς.

- Έκδοση καταστάσεων για τα ασφαλιστικά ταμεία.
- Έκδοση εκκαθαριστικών σημειωμάτων αποδοχών για τους υπαλλήλους

- Έκδοση εκκαθαριστικών σημειωμάτων αποδοχών για την εφορία
- Έκδοση βεβαιώσεων αποδοχών
- Έκδοση καταστάσεων κρατήσεων
- Έκδοση του μισθολογίου(αναλυτικά και συγκεντρωτικά) κατά κατηγορία, θέση, ειδικότητα κ.λ.π.
- Τήρηση και έκδοση όλων των πληροφοριακών στοιχείων που κατά κόρου ζητούνται από το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας.

1.7.8 Απεικόνιση επικοινωνίας του Γραφείου Μισθοδοσίας



1.7.8.1 Εισροές - εκροές του διαγράμματος

1. Πιστοποιητικά για φορολογικές δηλώσεις
2. Συγκέντρωση στοιχείων υπαλλήλων.
3. Μισθολογικές καταστάσεις
4. Φορολογικές δηλώσεις ετησίων αποδοχών
5. Βεβαιώσεις για συντάξεις
6. Αναγνώριση της προϋπηρεσίας των υπαλλήλων
7. Στατιστικά στοιχεία
8. Δελτία μεταβολών

1.8 ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ

1.8.1 Σκοπός – Αρμοδιότητες της Γραμματείας Εξωτερικών Ιατρείων

Σκοπός της Γ.Ε.Ι είναι η γραμματειακή υποστήριξη των Εξωτερικών Ιατρείων .

Αρμοδιότητες της Γ.Ε.Ι είναι :

- Η ευθύνη και φροντίδα για την γραμματειακή υποστήριξη των εξωτερικών ιατρείων , καθώς και η εξυπηρέτηση των ασθενών που έρχονται σε αυτά .
- Η τήρηση αρχείων και βιβλίων κίνησης των εξωτερικών ιατρείων .
- Η ρύθμιση της σειράς προσέλευσης των ασθενών και προγραμματισμός της επανεξέτασής τους.
- Η χορήγηση πιστοποιητικών στους ασθενείς μετά από αίτησή τους .
- Η ενημέρωση του κοινού για τις ώρες λειτουργίας των εξωτερικών ιατρείων και για τον τρόπο λειτουργίας τους .

1.8.2 Νομοθετικό Πλαίσιο

Το Νομοθετικό πλαίσιο της Γραμματείας των Εξωτερικών Ιατρείων ορίζεται από τους παρακάτω νόμους :

- Ν. 1397/83 << ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ >>
- Ν. 1579/85 << Ρυθμίσεις για την εφαρμογή και ανάπτυξη του Ε.Σ.Υ. >>
- Ν. 2071/92 << Εκσυγχρονισμός και Οργάνωση του Ε.Σ.Υ. >>
- Ν. 2519/97 << Ανάπτυξη και εκσυγχρονισμός του Ε.Σ.Υ. και οργάνωση των υγειονομικών υπηρεσιών >>

1.8.3 Οργανωτική διάρθρωση

Η Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων ανήκει στην Διοικητική Υπηρεσία, Υποδιεύθυνση Διοικητικού .

Η Οργανωτική διάρθρωση της Γ.Ε.Ι. έχει ως εξής :

- Τμήμα Τακτικών Εξωτερικών Ιατρείων .
- Τμήμα Έκτακτων Εξωτερικών Ιατρείων .

1.8.4 Επικοινωνία της Γραμματείας Εξωτερικών Ιατρείων

Η Γ.Ε.Ι. επικοινωνεί με τα παρακάτω τμήματα του νοσοκομείου :

- Κλινικές
- Ασθενείς
- Γραφείο Κίνησης Ασθενών
- Εργαστήρια
- ΕΚΑΒ
- Ασφαλιστικά Ταμεία

1.8.5 Τηρούμενα Βιβλία και Έγγραφα

Για την υλοποίηση των αρμοδιοτήτων της η Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων χρησιμοποιεί βιβλία και έγγραφα, τα οποία είναι απαραίτητα για την σωστή και αρμονική λειτουργία του .

Στη συνέχεια γίνεται μια συνοπτική παρουσίαση των κυριότερων εγγράφων και βιβλίων που χρησιμοποιούνται από την Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων.

Η Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων τηρεί και φυλάσσει κυρίως τα εξής βιβλία και έγγραφα:

1. Εντολή εξέτασης (κουπόνι)
2. Εντολή επανεξέτασης
3. Καταστάσεις για απόρους και ανασφάλιστους
4. Καταστάσεις Ε.Κ.Α.Β
5. Απόδειξη πληρωμής
6. Εργαστηριακές εξετάσεις
7. Εισιτήριο
8. Εξιτήριο
9. Βιβλίο επισκέψεων
10. Πιστοποιητικό εξέτασης
11. Στατιστικά στοιχεία

1.8.6 Μορφή εγγράφων

Όλα τα έγγραφα που χρησιμοποιούνται από την Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων μπορούμε να τα κατατάξουμε σε κατηγορίες σύμφωνα με την ροή τους μέσα ή έξω από τον Νοσοκομειακό χώρο. Έτσι υπάρχουν έγγραφα τα οποία μόνο εισέρχονται στο Νοσοκομείο, άλλα πάλι εξέρχονται από αυτό και άλλα αποστέλλονται από τμήμα σε τμήμα μέσα στον Νοσοκομειακό χώρο.

Οι κατηγορίες στις οποίες μπορούμε να κατατάξουμε τα έγγραφα είναι οι εξής:

- Εισερχόμενα
- Εξερχόμενα
- Ενδονοσοκομειακά

Εξερχόμενα έγγραφα είναι τα εξής :

- Πιστοποιητικό εξέτασης
- Εξιτήριο
- Απόδειξη πληρωμής
- Στατιστικά στοιχεία
- Καταστάσεις για απόρους και ανασφάλιστους

Εισερχόμενα έγγραφα δεν υπάρχουν.

Ενδονοσοκομειακά έγγραφα είναι τα εξής:

- Βιβλίο επισκέψεων
- Εργαστηριακές εξετάσεις
- Εισιτήριο
- Εντολή εξέτασης(κουπόνι)
- Εντολή επανεξέτασης

Τα έγγραφα μπορούμε επίσης να τα κατατάξουμε σύμφωνα με την μορφή τους σε **καταστάσεις** και **παραστατικά**.

Από τα παραπάνω έγγραφα μόνο η απόδειξη πληρωμής έχει την μορφή παραστατικού, όλα τα υπόλοιπα είναι καταστάσεις

1.8.7 Εκτυπώσεις

Τα έγγραφα που μπορούν να εκτυπωθούν από ένα ολοκληρωμένο σύστημα είναι τα εξής :

Εξετάσεις εξωτερικών ασθενών στα τακτικά εξωτερικά ιατρεία

- Έκδοση της εντολής τακτικής / έκτακτης εισαγωγής
- Έκδοση της εντολής επανεξέτασης στα τακτικά εξωτερικά ιατρεία

Εξετάσεις εξωτερικών ασθενών στα εξωτερικά ιατρεία εφημερίας

- Έκδοση της εντολής τακτικής / έκτακτης εισαγωγής
- Έκδοση της εντολής εξέτασης στα τακτικά εξωτερικά ιατρεία

Φάκελος εξωτερικών ασθενών

- Έκδοση της καρτέλας εξωτερικού ασθενούς

Είσπραξη εσόδων από επισκέψεις / εξετάσεις εξωτερικών ασθενών

- Έκδοση απόδειξης είσπραξης
- Έκδοση καταστάσεων για άπορους / ανασφάλιστους ασθενείς
- Σύνδεση των λογαριασμών με το γραφείο παρακολούθησης ασθενών

Πληροφορίες για οργανική μονάδα / διοίκηση / Υπουργείο / οργανισμό

- Έκδοση καταστάσεων πληροφόρησης για ασθενείς(προγράμματα λειτουργίας, προγραμματισμένες επισκέψεις, επισκέψεις σε πολλά εξωτερικά ιατρεία κλπ)
- Έκδοση καταστάσεων πληροφόρησης για γιατρούς (προγραμματισμένες επισκέψεις, καρτέλες ασθενών, κλπ)
- Έκδοση πιστοποιητικών
- Έκδοση καταστάσεων για E.K.A.B.

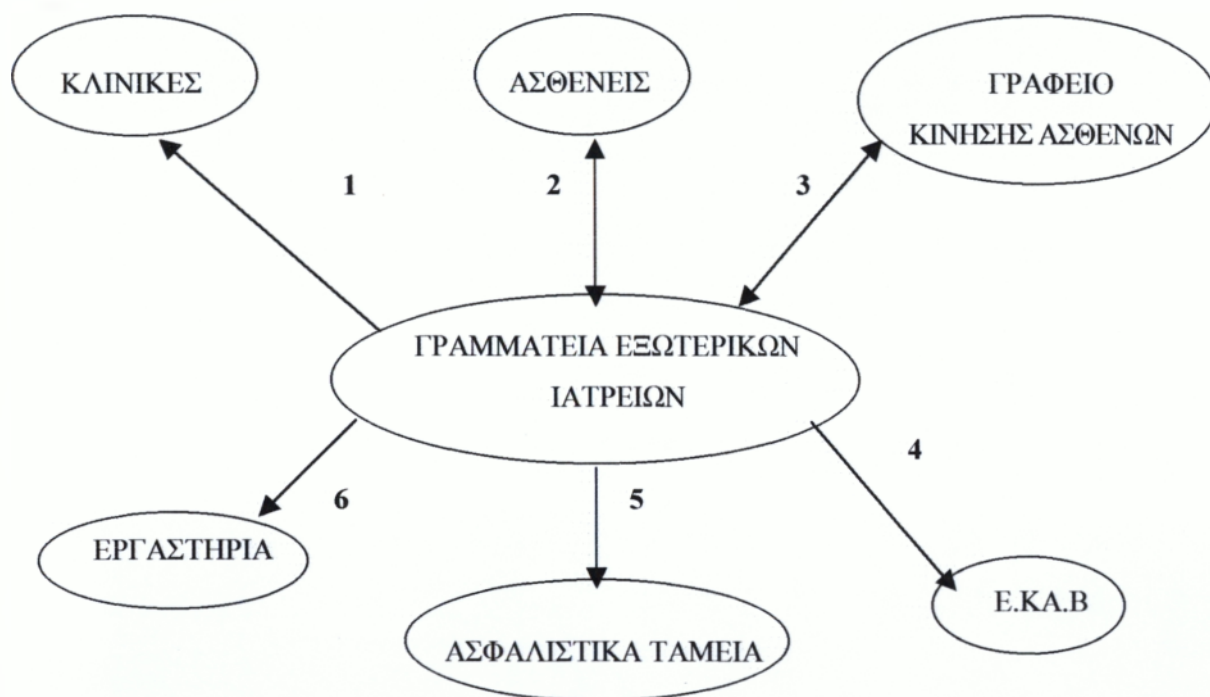
Κλεισίματα – Αρχαιοθήτηση – Ιστορικά στοιχεία

- Κάλυψη στοιχείων όλων των περιοδικών διαδικασιών της μονάδας (τέλος μήνα, έτος, κλπ)
- Την ανάκτηση και επεξεργασία όλων των ιστορικών

Άλλα λειτουργικά χαρακτηριστικά

- Έκδοση ηλεκτρονικής κάρτας για ασθενή
- Αυτόματα επαναπροσδιορισμό και αριθμού των προγραμματισμένων σκέψεων ανά ιατρείο.

1.8.8 Απεικόνιση επικοινωνίας της Γραμματείας Εξωτερικών Ιατρείων



1.8.8.1 Εισροές - εκροές του διαγράμματος

1. Έκτακτα εισιτήρια εισαγωγής ασθενών
2. Βιβλιάρια υγείας – Αποδείξεις πληρωμής και πιστοποιητικά
3. Εισιτήρια - Εισπράξεις για την παροχή υπηρεσιών, όλων των ασφαλισμένων ή μη, εκτός των ασφαλισμένων του Ο.Γ.Α. (έναντι 1000 δρχ –2,93 ΕΥΡΟ)
4. Καταστάσεις μεταφοράς ασθενών
5. Καταστάσεις παροχής υπηρεσιών για τους ασφαλισμένους των διαφόρων ταμείων
6. Εντολή εξέτασης (κουπόνι)

1.9 ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ

1.9.1 Σκοπός – Αρμοδιότητες του Γραφείου Κίνησης Ασθενών

Σκοπός του Γραφείου Κίνησης Ασθενών είναι η διαχείριση των τακτικών και έκτακτων εισαγωγών ασθενών .

Οι Αρμοδιότητες του Γραφείου Κίνησης Ασθενών είναι :

- Η διάθεση των κενών κλινών των κλινικών στους ασθενείς
- Η τήρηση καταλόγου αναμονής για κάθε κλινική, η απεικόνιση της πληρότητας του Νοσοκομείου ανά κλινική
- Η αναφορά του πλήθους των ασθενών που νοσηλεύονται, καθώς και των κενών κλινών που υπάρχουν

1.9.2 Νομοθετικό Πλαίσιο

Το Νομοθετικό πλαίσιο του Γραφείου Κίνησης Ασθενών ορίζεται από τους παρακάτω νόμους :

- Ν. 1397/83 << ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ >>
- Ν. 1579/85 << Ρυθμίσεις για την εφαρμογή και ανάπτυξη του Ε.Σ.Υ. >>
- Ν. 2071/92 << Εκσυγχρονισμός και Οργάνωση του Ε.Σ.Υ. >>
- Ν. 2519/97 << Ανάπτυξη και εκσυγχρονισμός του Ε.Σ.Υ. και οργάνωση των υγειονομικών υπηρεσιών >>

1.9.3 Οργανωτική διάρθρωση

Το Γραφείο αυτό υπάγεται στην Διοικητική Υπηρεσία, υποδιεύθυνση Διοικητικού.

1.9.4 Επικοινωνία του Γραφείου Κίνησης Ασθενών

Το Γραφείο Κίνησης Ασθενών επικοινωνεί με τα εξής τμήματα του νοσοκομείου :

- Κλινικές
- Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων
- Φαρμακείο
- Γραφείο Υλικού
- Ασφαλιστικά ταμεία
- ΕΚΑΒ
- Στατιστική Υπηρεσία
- Εργαστήρια
- Γενικό Αρχείο
- Ασθενής

1.9.5 Τηρούμενα Βιβλία και Έγγραφα

Για την υλοποίηση των αρμοδιοτήτων του το Γραφείο Κίνησης Ασθενών τηρεί μια σειρά βιβλίων και εγγράφων, τα οποία είναι απαραίτητα για την σωστή και αρμονική λειτουργία του.

Το Γραφείο Κίνησης Ασθενών πρέπει να τηρεί και να φυλάσσει τα εξής βιβλία και έγγραφα:

1. Έκτακτο εισιτήριο
2. Καρτέλα ασθενούς
3. Υπηρεσιακό σημείωμα νοσηλείας
4. Δελτίο παραπομπής για νοσοκομειακή νοσηλείας
5. Ενδείξεις και γνωματεύσεις
6. Εξιτήριο διακομιστήριο – εισιτήριο διακομιστήριο
7. Παραπεμπτικό για παρακλινικές εξετάσεις
8. Εξιτήριο
9. Ιατρικό πιστοποιητικό θανάτου
10. Αίτηση παράδοσης νεκρού
11. Υπηρεσιακό σημείωμα περί του νεκρού
12. Ποσό δωρεάς ταφής
13. Υπεύθυνη δήλωση
14. Αποστολή λογαριασμού νοσηλείας – Δελτίο παροχής υπηρεσιών
15. Ατομική κατάσταση εκκαθάρισης νοσηλείας
16. Κατάσταση, όπου φαίνονται οι αιμοκαθάρσεις που έγιναν στην Μονάδα Τεχνητού Νεφρού
17. Αίτηση εσωτερικού – εξωτερικού ασθενή
18. Πιστοποιητικά νοσηλείας – εξετάσεως
19. Δήλωση Γεννήσεως
20. Δελτίο διαπίστωσης υδατίωσης κατά τη διάρκεια της νεκροψίας
21. Ατομικό δελτίο καταγραφής καρκινοπαθούς
22. Πίνακες νοσηλευτικής κίνησης νοσοκομείου κατά κλινική και κατά μήνα
23. Δελτία τριμήνου – έτους
24. Αναλυτική κατάσταση νεφροπαθών ασφαλισμένων ΟΓΑ, που υποβάλλονται σε αιμοκαθάρσεις
25. Δελτίο νοσηλευτικής κίνησης θεραπευτήριο
26. Στατιστικός μηνιαίος συγκεντρωτικός πίνακας νοσηλευτικής κίνησης
27. Στατιστικός πίνακας στοιχείων κλινικών και εξαρτημένων εξωτερικών ιατρείων
28. Πίνακας αυτοτελών εξωτερικών ιατρείων
29. Μητρώο ασθενών
30. Μητρώο γεννήσεων

31. Μητρώο νεκρών
32. Μητρώο ασθενών του ΙΚΑ
33. Λίστα αναμονής
34. Ευρετήριο ασθενών
35. Καταστάσεις ημερήσιας κίνησης νοσοκομείου
36. Ευρετήριο αιτήσεων
37. Ευρετήριο πιστοποιητικών

1.9.6 Μορφή εγγράφων

Τα πιο πάνω έγγραφα χωρίζονται σε **καταστάσεις** και σε **παραστατικά** .

Από αυτά καταστάσεις είναι όλα τα ανωτέρω εκτός από το Δελτίο παροχής υπηρεσιών και την αποστολή λογαριασμού νοσηλίων που είναι παραστατικά .

Μια άλλη κατηγοριοποίηση των εγγράφων είναι σε **εξερχόμενα** , **εισερχόμενα** και **ενδονοσοκομειακά** .

Τα **εξερχόμενα** είναι τα εξής :

- Υπηρεσιακό σημείωμα νοσηλείας
- Εξιτήριο διακομιστήριο – εισιτήριο διακομιστήριο
- Παραπεμπτικό για παρακλινική εξέταση
- Εξιτήριο
- Ιατρικό πιστοποιητικό θανάτου
- Αίτηση παράδοσης νεκρού
- Υπηρεσιακό σημείωμα περί του νεκρού
- Ποσό δωρεάς ταφής
- Αποστολή λογαριασμού νοσηλίων – δελτίο παροχής υπηρεσιών
- Πιστοποιητικά νοσηλείας – εξέτασης
- Δήλωση γεννήσεως
- Ατομικό δελτίο καταγραφής καρκινοπαθούς
- Αναλυτική κατάσταση νεφροπαθών ασφαλισμένων ΟΓΑ, που υποβάλλονται σε αιμοκάθαρση

- Δελτίο νοσηλευτικής κίνησης θεραπευτήριο
- Στατιστικός μηνιαίως συγκεντρωτικός πίνακας νοσηλευτικής κίνησης

Εισερχόμενα έγγραφα είναι:

- Δελτία παραπομπής για νοσοκομειακή νοσηλεία ΟΓΑ
- Έγκριση παράδοσης νεκρού, από το Αστυνομικό Τμήμα
- Έγγραφα από το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας, για την αποστολή στατιστικών στοιχείων

Ενδονοσοκομειακά έγγραφα είναι:

- Έκτακτο εισιτήριο
- Καρτέλα ασθενούς
- Ενδείξεις και γνωματεύσεις
- Υπεύθυνη δήλωση
- Ατομική κατάσταση εκκαθάριση νοσηλείας
- Μητρώα, ασθενών, γεννήσεων, νεκρών, ασθενών ΙΚΑ
- Λίστα αναμονής
- Ευρετήριο ασθενών, αιτήσεων, πιστοποιητικών
- Καταστάσεις ημερήσιας κίνησης νοσοκομείου
- Αίτηση εσωτερικού – εξωτερικού ασθενή
- Δελτίο διαπίστωσης υδάτωσης κατά τη διάρκεια νεκροψίας
- Πίνακες νοσηλευτικής κίνησης νοσοκομείου κατά κλινική και κατά μήνα
- Δελτία τριμήνου – έτους

1.9.7 Εκτυπώσεις

Λίστα αναμονής ασθενούς

- Παρακολούθηση κρατημένων κλινών και έγκυρη ειδοποίηση των ασθενών (ειδικές θέσεις, θέσεις σύμφωνα με ασφαλιστική κάλυψη ασθενών, κλπ)

Εισαγωγή ασθενών / έκδοση εισιτηρίων

- Καταγραφή των στοιχείων ταυτότητας του ασθενή, των ασφαλιστικών του στοιχείων
- Εισαγωγή του ασθενή (τμήμα, θέση, διάγνωση εισαγωγής, κλπ)
- Έκδοση του εισιτηρίου του νοσοκομείου
- Έκδοση του εισιτηρίου για τα ασφαλιστικά ταμεία π.χ. ΙΚΑ
- Έκδοση βεβαιώσεων εισαγωγής στο νοσοκομείο
- Έκδοση καταστάσεων εισόδου στο νοσοκομείο για χρήση από τα ασφαλιστικά ταμεία π.χ. ΙΚΑ
- Έκδοση του ημερήσιου δελτίου εισαγωγής ασθενών από το Ε.Κ.Α.Β.

Μετακίνηση ασθενών / έκδοση διακομιστηρίων

- Έκδοση του διακομιστηρίου

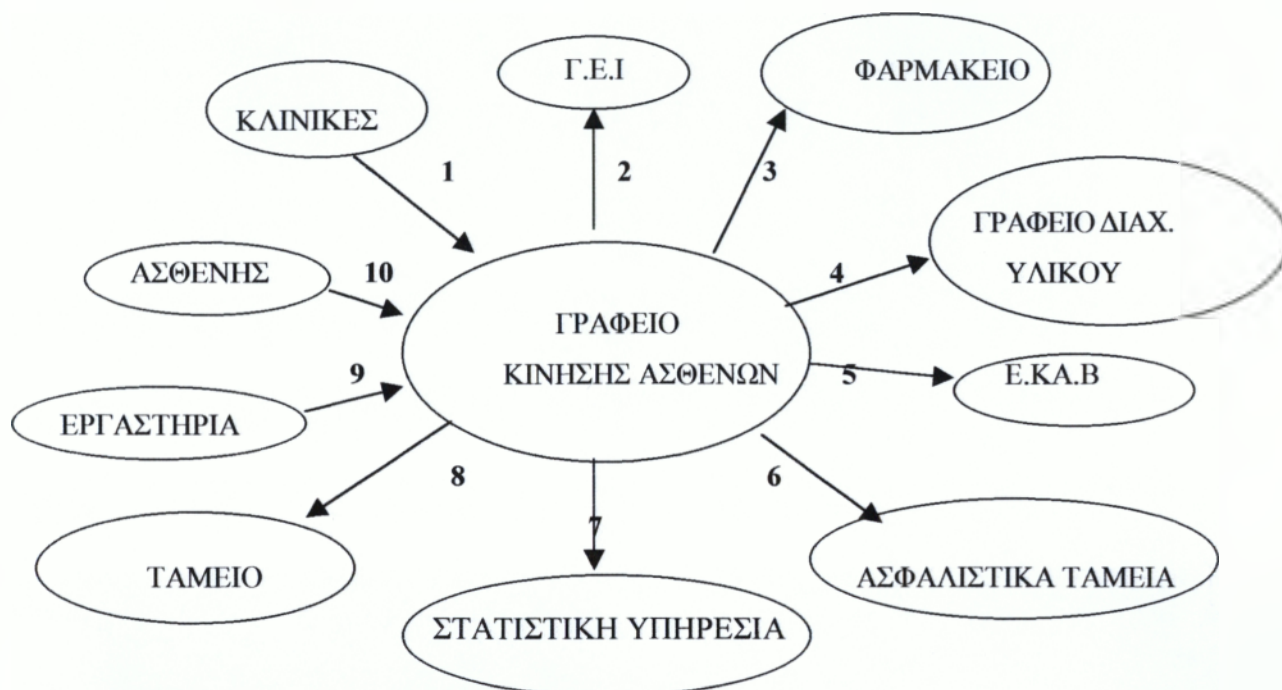
Εξαγωγή ασθενών – έκδοση εξιτηρίων

- Έκδοση του εξιτηρίου του νοσοκομείου
- Έκδοση του εξιτηρίου για τα ασφαλιστικά ταμεία π.χ. ΟΓΑ, ΙΚΑ
- Έκδοση βεβαιώσεων νοσηλείας στο νοσοκομείο
- Έκδοση καταστάσεων εξόδου από το νοσοκομείο για χρήση από τα ασφαλιστικά ταμεία π.χ. ΙΚΑ

Πληροφορίες για οργανική μονάδα – διοίκηση – Υπουργείο – οργανισμός

- Ημερήσιο δυναμολόγιο τμήματος / νοσοκομείου
- Πληρότητα κλινών σε επίπεδο νοσοκομείου, κλινικής και θαλάμου
- Στατιστικές καταστάσεις εισαγωγών / εξαγωγών / διακομιδών (ημερήσιες, μηνιαίες, ετήσιες, κλπ)
- Κλίνες με στοιχεία εφημερίας και στατιστικές καταστάσεις εφημερίας νοσοκομείου
- Καταστάσεις ημερήσιας δύναμης ασθενών για Ε.Κ.Α.Β.
- Στατιστικές καταστάσεις με διαγνώσεις εισόδου / εξόδου ασθενών
- Καταστάσεις νοσηλευόμενου με ημέρες νοσηλείας

1.9.8 Απεικόνιση της επικοινωνίας του Γραφείου Κίνησης Ασθενών



1.9.8.1 Εισροές και εκροές του διαγράμματος

1. Αποστολή βιβλιαρίων και κατάσταση με τις ημέρες Νοσηλείας.
2. Εντολή εξέτασης (κουπόνια).
3. Καταστάσεις φαρμάκων που χορηγήθηκαν στους ασθενείς κατά την διάρκεια της νοσηλείας τους.
4. Αίτηση παραγγελίας.
5. Καταστάσεις μεταφοράς ασθενών.
6. Αποστολή λογαριασμού Νοσηλείας, δελτίο παροχής υπηρεσιών, αναλυτική κατάσταση νεφροπαθών ασφαλισμένων Ο.Γ.Α.
7. Στατιστικός πίνακας στοιχείων κλινικών και εξαρτημένων εξωτερικών ιατρείων, στατιστικός μηνιαίος συγκεντρωτικός πίνακας νοσηλευτικής κίνησης.
8. Αποστολή χρημάτων παροχής υπηρεσιών έναντι 2,93 EURO.
9. Καταστάσεις ασθενών που υποβλήθηκαν σε εργαστηριακές εξετάσεις.
10. Εργαστηριακές εξετάσεις.

1.10 Γραφείο Λογιστηρίου – Ταμείου

1.10.1 Σκοπός – Αρμοδιότητες του Λογιστηρίου και Ταμείου

Σκοπός του τμήματος αυτού είναι η διαχείριση και η παρακολούθηση των οικονομικών του νοσοκομείου, καθώς και η κατάρτιση του προϋπολογισμού του νοσοκομείου.

Οι **αρμοδιότητες** του τμήματος είναι :

- Η δημιουργία προϋπολογισμού και απολογισμού
- Η είσπραξη των εσόδων του νοσοκομείου
- Η καταβολή των εξόδων
- Η παρακολούθηση και ο έλεγχος των πιστώσεων
- Ο έλεγχος του τρόπου προμήθειας
- Η δημιουργία εντάλματος πληρωμής για κάθε δαπάνη
- Η τήρηση των απαραίτητων βιβλίων (καθολικό, Ημερολόγιο ταμείου, Παρακολούθηση Εσόδων – Εξόδων, κλπ)
- Το κλείσιμο των διαχειριστικών βιβλίων σε ετήσια βάση και συμφωνία με το Ταμείο

1.10.2 Νομοθετικό Πλαίσιο

Το Νομοθετικό πλαίσιο του Λογιστηρίου - Ταμείου ορίζεται από τους παρακάτω νόμους :

- Ν. 1397/83 << ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ >>
- Ν. 1579/85 << Ρυθμίσεις για την εφαρμογή και ανάπτυξη του Ε.Σ.Υ. >>
- Ν. 2071/92 << Εκσυγχρονισμός και Οργάνωση του Ε.Σ.Υ. >>
- Ν. 2519/97 << Ανάπτυξη και εκσυγχρονισμός του Ε.Σ.Υ. και οργάνωση των υγειονομικών υπηρεσιών >>

1.10.3 Οργανωτική διάρθρωση

Το Λογιστήριο υπάγεται στην Διοικητική Υπηρεσία στην υποδιεύθυνση Οικονομικού. Αποτελείται από το Ταμείο και το γραφείο Χρηματικού.

1.10.4 Επικοινωνία του Λογιστηρίου και του Ταμείου

Το Λογιστήριο και το Ταμείο επικοινωνούν με τα εξής τμήματα του νοσοκομείου και τους παρακάτω φορείς :

- Διοίκηση του νοσοκομείου
- Γραφείο Κίνησης
- Γραφείο Μισθοδοσίας
- Γραφείο Προμηθειών
- Γραφείο Διαχείρισης Υλικού
- Φαρμακείο
- Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων
- Ασφαλιστικά Ταμεία
- Προμηθευτές
- Ασθενείς
- Ελεγκτικό Συνέδριο
- Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας
- Υπουργείο Οικονομικών
- Νομαρχία
- Τράπεζες

1.10.5 Τηρούμενα Βιβλία και Έγγραφα

Για την υλοποίηση των αρμοδιοτήτων του το Λογιστήριο – Ταμείο τηρεί μια σειρά βιβλίων και εγγράφων τα οποία είναι απαραίτητα για την σωστή και αρμονική λειτουργία του .

Το Λογιστήριο – Ταμείο τηρεί και φυλάσσει τα εξής βιβλία και έγγραφα :

1. Βιβλίο Παρακολούθησης Πιστώσεων
2. Χρηματικό Ένταλμα
3. Βεβαίωση Παρακράτησης Φόρου των Προμηθευτών
4. Βιβλίο Ημερολόγιο Εσόδων – Εξόδων
5. Γραμμάτιο Είσπραξης
6. Προϋπολογισμό
7. Ισολογισμό – Καθολικό- Απολογισμός
8. Επιταγές
9. Απόδειξη κατάθεσης
10. Καταστάσεις ασφαλίσεων προσωπικού

1.10.6 Μορφή εγγράφων

Τα έγγραφα μπορούν να καταταχθούν σύμφωνα με την μορφή τους σε **καταστάσεις και παραστατικά.**

Τα έγγραφα με την μορφή **καταστάσεων** είναι τα εξής :

- Προϋπολογισμός
- Κατάσταση Απολογισμού, Ισολογισμού
- Βιβλίο Παρακολούθησης Πιστώσεων
- Οικονομικά στατιστικά στοιχεία
- Ημερολόγιο Εσόδων – Εξόδων
- Καταστάσεις ασφαλίσεων προσωπικού

Τα έγγραφα με την μορφή **παραστατικών** είναι :

- Απόδειξη κατάθεσης
- Γραμμάτιο Είσπραξης
- Επιταγές
- Χρηματικά Εντάλματα

Όλα τα παραπάνω έγγραφα και βιβλία μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σύμφωνα με την ροή τους μέσα στο Νοσοκομειακό χώρο αλλά και έξω από αυτόν, σε :

- **Εισερχόμενα**
- **Εξερχόμενα**
- **Ενδονοσοκομειακά**

Εισερχόμενα έγγραφα είναι :

- Απόδειξη κατάθεσης (καταθέτονται όλες οι καταθέσεις του Νοσοκομείου)
- Έντυπο που στέλνει το Υπουργείο Υγείας & Πρόνοιας και το Υπουργείο Οικονομικών για την αποστολή στατιστικών στοιχείων

Εξερχόμενα έγγραφα είναι :

- Γραμμάτια Εισπράξεως
- Οικονομικά στατιστικά στοιχεία
- Καταστάσεις ασφαλίσεων Προσωπικού
- Απόδειξη δραχμών
- Προϋπολογισμός
- Κατάσταση Απολογισμού, Ισολογισμού
- Χρηματικά Εντάλματα

Ενδονοσοκομειακά έγγραφα είναι :

- Βιβλίο Παρακολούθησης Πιστώσεων
- Ημερολόγιο Εσόδων – Εξόδων

1.10.7 Εκτυπώσεις

Μερικά έντυπα μπορούν να εκτυπωθούν από ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα :

Προϋπολογισμός – αναμόρφωση Προϋπολογισμού

- Έκδοση Καταστάσεων με τις εκάστοτε τελικές μορφές του Προϋπολογισμού

Έσοδα – Γραμμάτια Είσπραξης

- Έκδοση των Γραμματίων Είσπραξης
- Έκδοση καταστάσεων αναλυτικών και συγκεντρωτικών με τα εκδοθέντα γραμμάτια είσπραξης

Έξοδα – Χρηματικά Εντάλματα

- Έκδοση των Χρηματικών Ενταλμάτων καθώς και την δυνατότητα επανέκδοσής τους
- Έκδοση καταστάσεων αναλυτικών και συγκεντρωτικών με τα εκδοθέντα εντάλματα
- Έκδοση και παρακολούθηση των Χρηματικών Ενταλμάτων

Τραπεζικοί Λογαριασμοί – Τραπεζικές Επιταγές

- Έκδοση Τραπεζικών Επιταγών
- Έκδοση, ακύρωση, παρακολούθηση και εξόφληση των τραπεζικών επιταγών
- Εκτύπωση βιβλίου Γραμματίων – καταθέσεων, βιβλίου επιταγών, βιβλίου ταμειακής κίνησης, κίνησης τραπεζικών λογαριασμών, κλπ

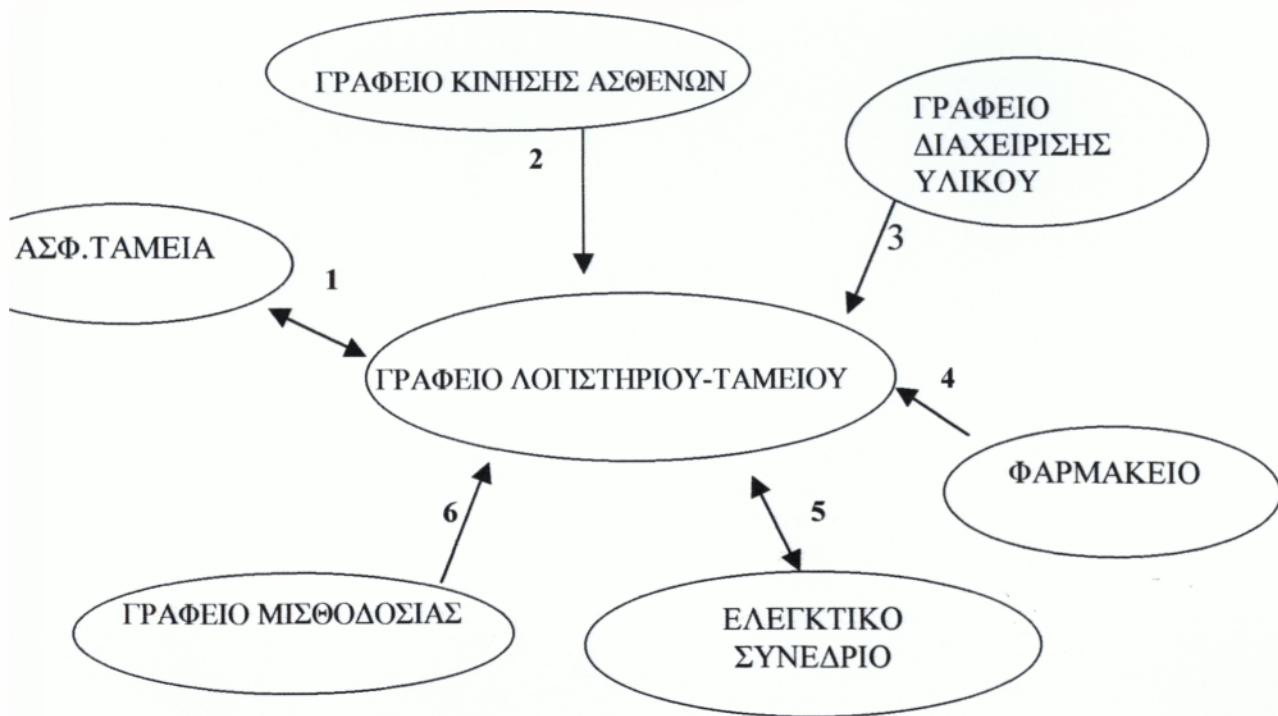
Συμψηφιστικές εγγραφές

- Έκδοση συμψηφιστικών εγγράφων από πρωτόκολλα παραλαβής, πρωτόκολλα επιστροφής, αγορές
- Έκδοση καταστάσεων συμψηφιστικές εγγραφές με τις διάφορες φάσεις των τιμολογίων

Αναλυτική Λογιστική

- Έκδοση Αναλυτικού Καθολικού κατά είδος δαπάνης, θέση κόστους
- Έκδοση Ισοζυγίου κατά είδος δαπάνης, θέση κόστους

1.10.8 Απεικόνιση επικοινωνίας του Λογιστηρίου - Ταμείου



1.10.8.1 Εισροές - εκροές του διαγράμματος

1. Αποστολή χρημάτων - Αποστολή καταστάσεων παροχής υπηρεσιών στους ασφαλισμένους.
2. Καταστάσεις εξετάσεων ασθενών και παράδοση χρημάτων.
3. Πρωτόκολλα παραλαβής και πράξη εισαγωγής, τιμολόγια.
4. Τιμολόγια που αφορούν φαρμακευτικό υλικό και αντιδραστήρια.
5. Καταστάσεις με τιμολόγια και χρηματικά εντάλματα για έγκριση.
6. Καταστάσεις μισθοδοσίας έκτακτου προσωπικού

1.10.9 Βασικές εργασίες του Γραφείου Λογιστηρίου – Ταμείου

Στο τέλος κάθε Οκτωβρίου συντάσσεται από το Λογιστήριο ο προϋπολογισμός και αποστέλλεται για έγκριση. Για την σύνταξη του προϋπολογισμού λαμβάνονται υπόψη οι ανελαστικές και ελαστικές δαπάνες του νοσοκομείου.

- Εκδίδονται γραμμάτια είσπραξης για :
 - επιχορηγήσεις
 - δωρεές
 - έσοδα από ενοίκια , κυλικεία
 - έσοδα από νοσηλευθέντες ασθενείς (εκτός κλειστού νοσηλίου)
 - έσοδα από νοσηλευθέντες ασφαλισμένους ασθενείς
 - έσοδα από ανασφάλιστους ασθενείς
 - έσοδα από κρατήσεις

- Εκδίδονται Χρηματικά Εντάλματα για :
 - δαπάνες λειτουργικών εξόδων
 - δαπάνες μισθοδοσίας προσωπικού
 - δαπάνες για κρατήσεις

- Ο προϋπολογισμός ανάλογα με τις ανάγκες του νοσοκομείου τροποποιείται κατά την διάρκεια του οικονομικού έτους .

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΠΛΕΓΜΑΤΟΣ (GRID CHARTS)

Συχνά παρουσιάζεται δυσκολία στο να αντιληφθούμε και να συνειδητοποιήσουμε τη ροή των εντύπων μέσα σε ένα Νοσοκομείο. Μία περιγραφική αναφορά δεν μας δίνει άμεσα οπτική απάντηση και κατανόηση της ροής των εντύπων. Αυτό βέβαια γίνεται αρκετά πιο δύσκολο όταν υπάρχουν πολλά τμήματα και πολυάριθμα έντυπα στο Νοσοκομείο. Η χρησιμοποίηση ενός πίνακα όπως περιγράφεται παρακάτω (Πίνακας – Διάγραμμα ‘Έντυπο – Τμήμα’), και λέγεται πίνακας πλέγματος εντύπων – τμημάτων ή Grid Charts είναι μία πολύ καλή λύση του προβλήματος.

Εμείς θα αναφερθούμε σε μερικά έντυπα, τα οποία παρουσιάζουν την μεγαλύτερη κίνηση μέσα στο Νοσοκομείο και τα οποία έχουν και την μεγαλύτερη ροή από τμήμα σε τμήμα μέχρι να καταλήξουν στον τελικό τους αποδέκτη.

ΤΜΗΜΑΤΑ \ ΕΝΤΥΠΑ	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ	1/4/7	2		2			4	5		2				
ΤΑΜΕΙΟ	5	1/4	1/3	3/5										2
ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ				1	1	3								
ΚΙΝΗΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ												3	2	1
ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ									4	1				
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΛΙΚΟΥ							3	1/4						
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ											3			
ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ						2			2	4	2	2		
ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΞ. ΙΑΤΡ.														
ΑΠΟΘΗΚΗ							2	2						
ΚΛΙΝΙΚΕΣ									1					1
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	2	3	2					3	3	3				
ΕΛΕΓΚΤΙΚΟ	3			4										
ΚΗΥΚΗ					2									
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ		5	4											4
ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ						1/4					1/4			
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	6						1			5				
ΑΣΘΕΝΗΣ												1/4	3	3
Υ.Υ.Π									5					

Πηγή : Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης & Ιδία έρευνα

ΤΑ ΈΓΓΡΑΦΑ :

- (1) Χρηματικό ένταλμα πληρωμής.
- (2) Γραμμάτιο είσπραξης.
- (3) Καταστάσεις απόδοσης κρατήσεων
- (4) Μισθοδοτικές καταστάσεις
- (5) Δελτία μεταβολής
- (6) Πιστοποιητικά αποδοχών.
- (7) Τιμολόγια – δελτία αποστολής.
- (8) Πρωτόκολλο παραλαβής και πράξη εισαγωγής.
- (9) Αίτηση παραγγελίας υλικού.
- (10) Δελτίο παραγγελιών.
- (11) Πιστοποιητικά μεταβολών.
- (12) Πιστοποιητικά Νοσηλείας.
- (13) Νοσήλια.
- (14) Απόδειξη παροχής υπηρεσιών.

Στο παράδειγμα αυτό, το πλέγμα συνδέει έγγραφα που χρησιμοποιούνται στο Νοσοκομείο με τα τμήματα που υπάρχουν, που είτε τα παράγουν είτε τα χρησιμοποιούν.

Τα διασταυρωμένα τετράγωνα χρησιμοποιούνται προς υπόδειξη της σειράς, με την οποία κάθε έγγραφο προχωράει από ένα τμήμα σε άλλο.

Για να γίνει καλύτερα κατανοητό το πλέγμα θα αναφερθούμε λεπτομερώς σε κάθε ένα από τα έγγραφα και στη ροή τους μέσα στο Νοσοκομειακό χώρο.

(1)Χρηματικό ένταλμα πληρωμής: το εκδίδουμε για να γίνει η εξόφληση των τιμολογίων που αφορούν πληρωμές προμηθευτών. Επίσης εκδίδουμε χρηματικό ένταλμα για δαπάνες μισθοδοσίας.

Ροή εργασίας : Εκδίδεται από το λογιστήριο πάει στην διεύθυνση για υπογραφή από εκεί στο ελεγκτικό συνέδριο για θεώρηση, επιστρέφει στο λογιστήριο, το λογιστήριο το στέλνει στο ταμείο και από εκεί γίνεται η εξόφληση του προμηθευτή. Το χρηματικό ένταλμα πληρωμής παραμένει στο λογιστήριο.

(2)Γραμμάτιο είσπραξης: το εκδίδουμε όταν έχουμε εισπράξεις για το Νοσοκομείο. Είναι τριπλότυπο δηλαδή έχει τρία αντίγραφα. Το πρωτότυπο το παίρνει το ασφαλιστικό ταμείο ή ο ιδιώτης, το δεύτερο αντίγραφο παραμένει στο λογιστήριο και το τρίτο αντίγραφο στο ταμείο.

Ροή εργασίας : Εκδίδεται από το ταμείο, πάει στο λογιστήριο από εκεί στην Διεύθυνση για υπογραφή, επιστρέφει στο ταμείο και από εκεί δίδεται στο ανάλογο ασφαλιστικό ταμείο ή ιδιώτη (στο πλέγμα αναφέρουμε την ροή του πρωτότυπου γραμματίου είσπραξης).

(3)Καταστάσεις απόδοσης κρατήσεων: Ο ταμίας κάθε μήνα θα πρέπει να συγκεντρώνει τις διάφορες κρατήσεις υπέρ των ταμείων και βάση αυτών να προβαίνει στην έκδοση χρηματικού εντάλματος στο οποίο δικαιούχος θα είναι τα ασφαλιστικά ταμεία, για τα οποία έχουν γίνει οι κρατήσεις.

Ροή εργασίας: Εκδίδεται από το Ταμείο πάει στο Ελεγκτικό Συνέδριο για θεώρηση επιστρέφει στο Ταμείο και από εκεί δίδεται στα ασφαλιστικά ταμεία.

(4)Μισθοδοτικές καταστάσεις: Είναι καταστάσεις στις οποίες αναγράφεται ο μισθός που δικαιούται ο κάθε υπάλληλος . Εκδίδονται κάθε μήνα.

Ροή εργασίας: Εκδίδονται από το Γραφείο Μισθοδοσίας πάνε στο Λογιστήριο, από εκεί πάνε στο Ταμείο, από το Ταμείο στο Ελεγκτικό Συνέδριο για θεώρηση και επιστρέφει στο ταμείο όπου πληρώνονται και οι υπάλληλοι.

(5)Δελτία μεταβολής: Αποτελείται από έξι (6) έντυπα τα οποία συμπληρώνονται και αποστέλλονται στο Κ.Η.Υ.Κ.Υ. για την έκδοση μισθολογικών καταστάσεων .

Ροή εργασίας : Τα έντυπα αυτά συμπληρώνονται από το γραφείο Μισθοδοσίας μια φορά το μήνα και στέλλονται στο Κ.Η.Υ.Κ.Υ. για την έκδοση των μισθολογικών καταστάσεων .

(6)Πιστοποιητικά αποδοχών: Δίδονται στο προσωπικό του Νοσοκομείου μετά από αίτηση τους στην Γραμματεία όπου τηρείτε το πρωτόκολλο.

Ροή εργασίας: Ο υπάλληλος κάνει αίτηση στην Γραμματεία, η αίτηση του πρωτοκολλείται στο πρωτόκολλο, και ο υπάλληλος παίρνει το πιστοποιητικό του από το γραφείο μισθοδοσίας.

(7)Τιμολόγια – Δελτίο Αποστολής: Είναι παραστατικά που εκδίδονται από τους προμηθευτές κατά την παράδοση των παραγγελλμένων προμηθειών στο Νοσοκομείο .

Ροή εργασίας : Εκδίδεται από τους προμηθευτές και το παραδίδει στην αποθήκη μαζί με το παραγγελλμένο υλικό, από εκεί δίδεται στο τμήμα διαχείρισης υλικού και καταλήγει στο Λογιστήριο όπου και παραμένει .

(8)Πρωτόκολλο Παραλαβής και Πράξη Εισαγωγής: Υπάρχουν τέσσερα αντίγραφα. Εκδίδεται όταν γίνεται παραλαβή και εισαγωγή του υλικού στην αποθήκη.

Ροή εργασίας: Εκδίδεται από τα γραφείο Διαχείρισης Υλικού πάει στην αποθήκη και από εκεί στην Διεύθυνση για υπογραφή, επιστρέφει στο γραφείο Διαχείρισης Υλικού και από εκεί το πρωτόκολλο στέλνεται στο λογιστήριο, το δεύτερο παραμένει στο γραφείο Διαχείρισης Υλικού, το τρίτο στην Αποθήκη και το τέταρτο στον προμηθευτή.

Στο πλέγμα αναφέρεται η ροή του ενός από τα αντίγραφα του πρωτοκόλλου παραλαβής και πράξη εισαγωγής.

(9)Αίτηση προμήθειας: Κάθε τμήμα και κλινική του Νοσοκομείου κάνει αίτηση προμήθειας υλικού όταν υπάρχει ανάγκη για υλικό.

Ροή εργασίας: Η αίτηση προμήθειας υλικού γίνεται στο γραφείο Προμηθειών, το αίτημα υποβάλλεται στην Διεύθυνση για έγκριση και αφού εγκριθεί πρωτοκολλείται στην γραμματεία και επιστρέφει στο γραφείο προμηθειών και από εκεί στέλνεται στο Υ.Υ.Π.

(10)Δελτίο Παραγγελιών: Είναι τριπλότυπο. Εκδίδεται για τις παραγγελίες υλικών από κάθε τμήμα ή κλινική.

Ροή εργασίας: Εκδίδεται από το γραφείο Προμηθειών, πάει στο Λογιστήριο από εκεί στην Διεύθυνση για έγκριση, από την Διεύθυνση πάει στην Γραμματεία για πρωτοκόλληση και από εκεί στέλνεται στον προμηθευτή ή στην εταιρία.

(11)Πιστοποιητικά μεταβολών: Είναι έντυπα τα οποία ζητούνται από το προσωπικό του Νοσοκομείου.

Ροή εργασίας: Ο ενδιαφερόμενος κάνει αίτηση στην Γραμματεία για το πιστοποιητικό μεταβολών πρωτοκολλείται η αίτηση του καις την συνέχεια του δίδεται το πιστοποιητικό μεταβολών.

(12)Πιστοποιητικά Νοσηλείας: Είναι έντυπα τα οποία ζητούνται από τους ασθενής οι οποίοι νοσηλεύτηκαν στο Νοσοκομείο.

Ροή εργασίας: Ο ασθενής ο οποίος είχε νοσηλευτεί στο Νοσοκομείο κάνει αίτηση Νοσηλείας στο γραφείο κίνησης των ασθενών. Η αίτηση του πρωτοκολλείται στο πρωτόκολλο του γραφείου κίνησης των ασθενών. Το γραφείο κίνησης των ασθενών τηρεί δικό του πρωτόκολλο. Όταν όμως ο ασθενής κάνει αίτηση Νοσηλείας μέσω αλληλογραφίας τότε πρωτοκολλείται στην Γραμματεία. Ο ασθενής παίρνει το πιστοποιητικό του από το γραφείο κίνησης των ασθενών.

(13)Νοσήλια: Είναι τριπλότυπα έντυπα όπου καταγράφονται οι μέρες νοσηλείας στην κλινική που νοσηλεύτηκε ο ασθενής, καθώς και οι εργαστηριακές εξετάσεις που έκανε κατά την διάρκεια νοσηλείας του. Το πρωτότυπο δίδεται στον ασθενή ο οποίος είναι ασφαλισμένος στο Ι.Κ.Α κ.λ.π, το δεύτερο μένει στην κλινική και το τρίτο στο γραφείο κίνησης ασθενών. Αν ο ασθενής είναι ασφαλισμένος στο Ο.Γ.Α το πρωτότυπο έντυπο παραμένει στο γραφείο κίνησης ασθενών.

Ροή εργασίας : Εκδίδονται από τις κλινικές και στέλλονται στο γραφείο Κίνησης Ασθενών. Από εκεί παραλαμβάνονται από τους ασθενείς και καταλήγουν στα ασφαλιστικά ταμεία .

(14)Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών: Είναι έντυπο το οποίο εκδίδεται μετά το τέλος της νοσηλείας του ασθενή.

Ροή εργασίας: Μετά το τέλος της νοσηλείας του ασθενή συγκεντρώνονται όλα τα παραστατικά στοιχεία της νοσηλείας του από το γραφείο κίνησης των ασθενών. Ο ασθενής κατά την έξοδο του από το νοσοκομείο πηγαίνει στο γραφείο κίνησης όπου του δίνεται η απόδειξη παροχής υπηρεσιών και πάει στο ταμείο να πληρώσει. Αυτό ισχύει όταν ο ασθενής δεν ανήκει σε κάποιον ασφαλιστικό φορέα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

3.1 ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα έρευνα επιδιώκει την αξιολόγηση της διαχείρισης των εντύπων της Διοικητικής Υπηρεσίας εντός του Νοσοκομείου. Ο πληθυσμός της έρευνας ήταν το προσωπικό της Διοικητικής Υπηρεσίας των Νοσοκομείων Καλαμάτας, Καβάλας, Δράμας και Διδυμοτείχου. Οι απόψεις των οποίων καταγράφηκαν βάση ειδικού ερωτηματολογίου.

Το ερωτηματολόγιο αυτό περιλαμβάνει 16 ερωτήσεις « κλειστού τύπου » (βλέπε παράρτημα 1) .

Τα στοιχεία που καταγράφηκαν από την έρευνα είναι η ροή των εντύπων, που διαχειρίζεται η Διοικητική Υπηρεσία και ειδικά αυτά που παρουσιάζουν την μεγαλύτερη κίνηση .

Καταγράφηκαν οι απόψεις των υπαλλήλων σχετικά με την ευκολία πρόσβασης στην αναζήτηση εντύπων, τα οποία είναι σε φακέλους, καθώς και η συχνότητα λαθών – σφαλμάτων στα έντυπα.

Καταγράφηκαν, επίσης τα προβλήματα που δημιουργούν τα έντυπα στους ασθενείς, καθώς και ποια έντυπα ταλαιπωρούν περισσότερο τους υπαλλήλους αλλά και το κοινό.

Διατυπώθηκαν οι απόψεις των εργαζομένων όσον αφορά τη συμβολή των εντύπων στη σωστή λειτουργία του τμήματος και στην αρμονική εργασία τους.

Καταγράφηκαν απόψεις των εργαζομένων σχετικά με την εφαρμογή κάποιου πληροφοριακού συστήματος και κατά πόσο θα διευκόλυνε τη ροή εργασίας τους, καθώς και πόσο χρόνο θα εξοικονομούσαν με τη βοήθεια του πληροφοριακού συστήματος.

Διατυπώθηκαν απόψεις των υπαλλήλων όσον αφορά τα έντυπα που θα μπορούσαν να καταργηθούν ή να αντικατασταθούν πλήρως από ένα πληροφοριακό σύστημα.

Τέλος, διατυπώθηκαν οι γνώμες των υπαλλήλων όσον αφορά την αναγκαιότητα ενός πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης εγγράφων, καθώς και το ποσοστό υπαλλήλων της Διοικητικής Υπηρεσίας που είναι χρήστες Η/Υ.

3.2 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα έρευνα αποτελεί μια προσπάθεια συλλογής και διερεύνησης στοιχείων και απόψεων του Διοικητικού προσωπικού των Γενικών Νομαρχιακών Νοσοκομείων Καλαμάτας, Καβάλας, Δράμας, Διδυμοτείχου. Συγκεκριμένα στόχος της έρευνας ήταν :

Η ποιοτική ανάλυση διαχείρισης των εγγράφων της Διοικητικής Υπηρεσίας προς τους διοικητικούς υπαλλήλους των παραπάνω Νοσοκομείων.

Θέτοντας τον παραπάνω στόχο, η παρούσα έρευνα επιδιώκει να παρουσιάσει την γενική εικόνα της ροής του εγγράφου και πως μπορεί να βελτιωθεί από ένα Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων.

3.3 ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ

Ο πληθυσμός της έρευνας ήταν υπάλληλοι των Νοσοκομείων Καλαμάτας, Καβάλας, Δράμας και Διδυμοτείχου, οι απόψεις των οποίων καταγράφηκαν βάσει ειδικού ερωτηματολογίου, το οποίο περιλαμβάνει 16 ερωτήσεις. Συγκεκριμένα το αντιπροσωπευτικό δείγμα αποτέλεσαν 39 υπάλληλοι του Γ.Ν.Ν Καβάλας, 37 υπάλληλοι του Γ.Ν.Ν Δράμας, 37 υπάλληλοι του Γ.Ν.Ν Καλαμάτας και 17 υπάλληλοι του Γ.Ν.Ν Διδυμοτείχου, οι οποίοι άνηκαν στην Διοικητική Υπηρεσία και κυρίως στα τμήματα Προσωπικού, Μισθοδοσίας, Διαχείρισης Υλικού, Ταμείο, Λογιστήριο, Γραμματεία, Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων, Προμηθειών, Γραφείο Κίνησης Ασθενών και Γραφείο Νοσηλείων.

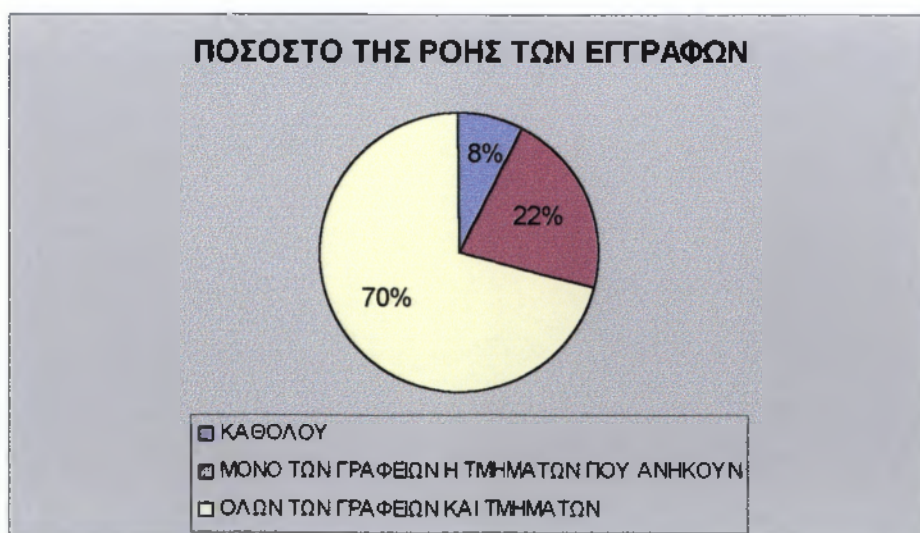
Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν και συμπληρώθηκαν από τους υπαλλήλους.

3.4 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Από την έρευνα που διεξάχθηκε, με βάση το ερωτηματολόγιο που συμπληρώθηκε από τους υπαλλήλους της Διοικητικής Υπηρεσίας των Νοσοκομείων, προέκυψαν τα εξής συμπεράσματα :

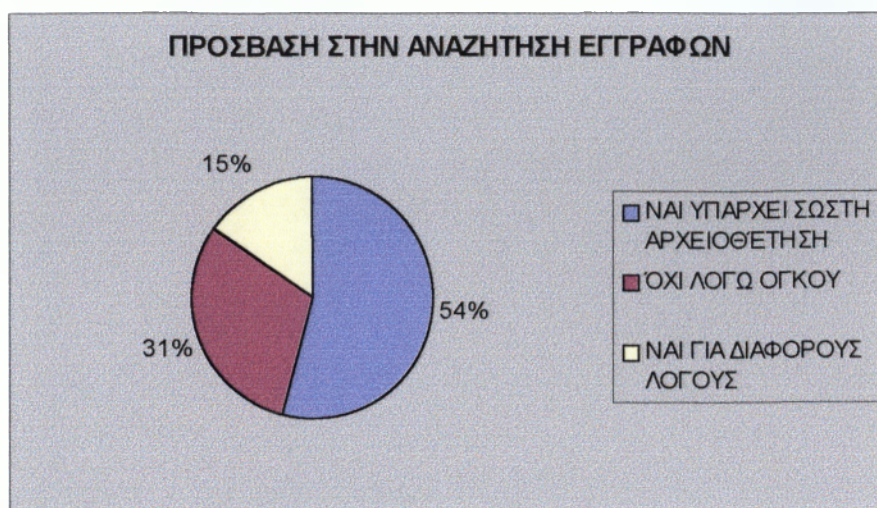
α) Τα αποτελέσματα της πρώτης ερώτησης, του ερωτηματολογίου, που αναφέρεται στα έγγραφα που παρουσιάζουν τη μεγαλύτερη κίνηση παρουσιάζονται αναλυτικά στο πλέγμα ροής των εγγράφων στο κεφάλαιο 2.

β) Οι περισσότεροι υπάλληλοι των Νοσοκομείων γνωρίζουν την ροή των εγγράφων όλων των τμημάτων και γραφείων, υπάρχουν και ορισμένοι υπάλληλοι οι οποίοι γνωρίζουν την ροή των εγγράφων όσον αφορά το τμήμα και το γραφείο στο οποίο ανήκουν, υπάρχει και ένα ελάχιστο ποσοστό το οποίο δεν γνωρίζει την ροή των εγγράφων. Από τους 130 υπαλλήλους της Διοικητικής υπηρεσίας των Νοσοκομείων οι 10 υπάλληλοι δεν γνωρίζουν καθόλου των ροή των εγγράφων, οι 28 γνωρίζουν την ροή των εγγράφων όσον αφορά το τμήμα ή το γραφείο στο οποίο ανήκουν και οι υπόλοιποι 92 υπάλληλοι γνωρίζουν την ροή των εγγράφων όλων των τμημάτων και γραφείων.



Πηγή : Ιδία έρευνα

γ) Στην ερώτηση αν υπάρχει ευκολία πρόσβασης στην αναζήτηση των εγγράφων τα οποία είναι σε φακέλους δόθηκαν οι εξής απαντήσεις:



Πηγή : Ιδία έρευνα

Από την παραπάνω πίτα διαπιστώνουμε τα εξής: το 31% των υπαλλήλων πιστεύει ότι δεν υπάρχει ευκολία πρόσβασης στην αναζήτηση εγγράφων τα οποία είναι τοποθετημένα σε φακέλους, εξαιτίας του μεγάλου όγκου τους. Το 54% των υπαλλήλων πιστεύει ότι υπάρχει ευκολία πρόσβασης επειδή τα έγγραφα είναι σωστά αρχειοθετημένα μέσα στους φακέλους. Και το υπόλοιπο 15% των υπαλλήλων πιστεύει ότι υπάρχει ευκολία πρόσβασής για διάφορους άλλους λόγους.

δ) Στην ερώτηση που απευθύνθηκε στους υπαλλήλους της Διοικητικής υπηρεσίας του Γ.Ν.Ν Καλαμάτας, Καβάλας, Δράμας και Διδυμοτείχου σχετικά με την συχνότητα λαθών – σφαλμάτων στα έγγραφα δόθηκαν οι εξής απαντήσεις: (Βλέπε πίνακα 1)

Γραφεία/Τμήματα	Καθόλου		Ελάχιστα	
	Αριθμός υπαλλ/ων	%	Αριθμός υπαλλ/ων	%
Ταμείο	7	100		
Λογιστήριο	15	83	3	16,7
Μισθοδοσία	7	77,8	2	22,2
Προμηθειών	11	84,6	2	15,38
Διαχείρισης υλικού	4	50		50
Προσωπικού	20	90,9	2	9,09
Κίνησης Ασθενών	20	9,5		90,47
Γραμ.Εξωτ.Ιατρείων	10	100		
Νοσήλια	10	83,3	2	16,66
Γραμματεία	10	100		
ΣΥΝΟΛΟ	114	87,7	11	12,3

Πίνακας 1 :πίνακας συχνότητας λαθών / σφαλμάτων στα έγγραφα

Πηγή : Ιδία έρευνα

Από τον πίνακα διαπιστώνουμε τα εξής:

-Το μεγαλύτερο ποσοστό με τα ελάχιστα σφάλματα και λάθη στα έγγραφα παρουσιάζεται στο γραφείο Κίνησης ασθενών.(90,47%).

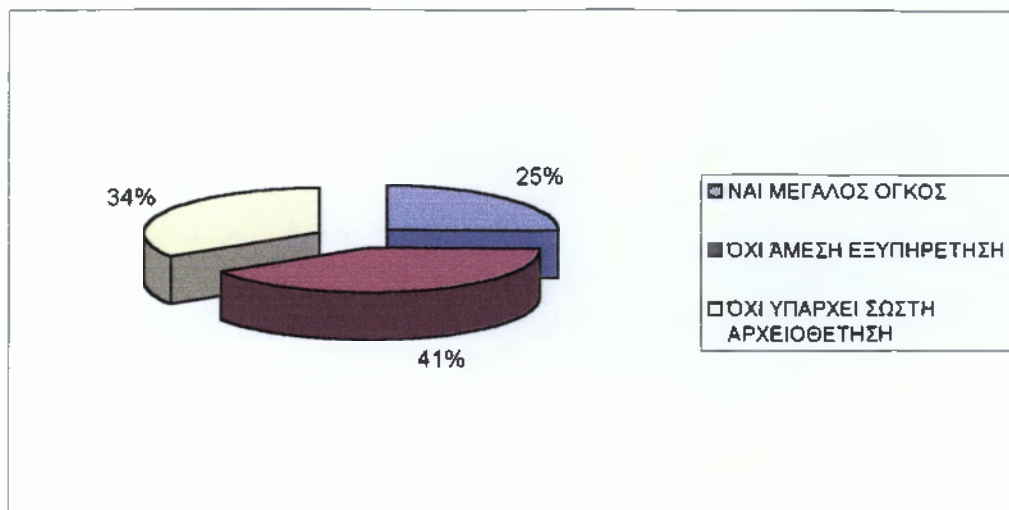
-Το μεγαλύτερο ποσοστό με καθόλου λάθη στα έγγραφα παρουσιάζεται στο Ταμείο(100%), στην Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων (100%) και στην Γραμματεία (100%).

ε) Σε ερώτηση του ερωτηματολογίου σχετικά με το εάν τα έγγραφα δημιουργούν προβλήματα στους ασθενείς δόθηκαν οι εξής απαντήσεις:

-Το 25% του προσωπικού απάντησαν ότι τα έγγραφα δημιουργούν προβλήματα στους ασθενείς γιατί είναι πολλά και ακατανόητα

-Το 34% απάντησε ότι όχι γιατί είναι σωστά αρχειοθετημένα

-Το 41% των υπαλλήλων απάντησε όχι γιατί υπάρχει άμεση εξυπηρέτηση.



Πηγή : Ιδία έρευνα

Υπήρχε ομοφωνία όσον αφορά την συμβολή του εγγράφου στην σωστή λειτουργία του τμήματος και στην εργασία των υπαλλήλων. Όλοι πιστεύουν ότι χωρίς τα έγγραφα θα ήταν αδύνατον να εκπληρώσουν την εργασία τους και να εξυπηρετήσουν τους Ασθενής.

Στον παρακάτω πίνακα 2 απεικονίζονται ορισμένα έγγραφα τα οποία χρησιμοποιούνται και συμπληρώνονται καθημερινά από το προσωπικό του Νοσοκομείου. Καθώς και ο χρόνος που απαιτείται για την συμπλήρωση του έως ότου φτάσει στον παραλήπτη.

ΕΓΓΡΑΦΑ	ΧΡΟΝΟΣ/ ΗΜΕΡΕΣ
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ	4
ΒΕΒΑΙΩΣΕΙΣ	3
ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ	4
ΕΝΤΟΛΕΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ	2
ΧΡΗΜΑΤΙΚΑ ΕΝΤΑΛΜΑΤΑ	10
ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΠΟΔΟΣΕΙΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	20
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	10
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	5
ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	5

Πίνακας 2

Πηγή : Ιδία έρευνα

Με την ηλεκτρονική διαχείριση των εγγράφων, η διεκπεραίωση τους θα γίνεται πολύ πιο γρήγορα, μειώνοντας των χρόνο παράδοσης τους. Τα περισσότερα έγγραφα θα παραδίδονται στον αποδεκτή σε πιο σύντομο χρονικό διάστημα από ότι παλαιότερα.

στ) Στην ερώτηση με πιο τρόπο μπορούν να καταργηθούν κάποια έγγραφα δόθηκαν οι εξής απαντήσεις:



Πηγή : Ιδία έρευνα

Υπάρχουν κάποια έγγραφα που θα μπορούσαν να αντικατασταθούν πλήρως από ένα πληροφοριακό σύστημα .Μερικά από αυτά είναι τα εξής:

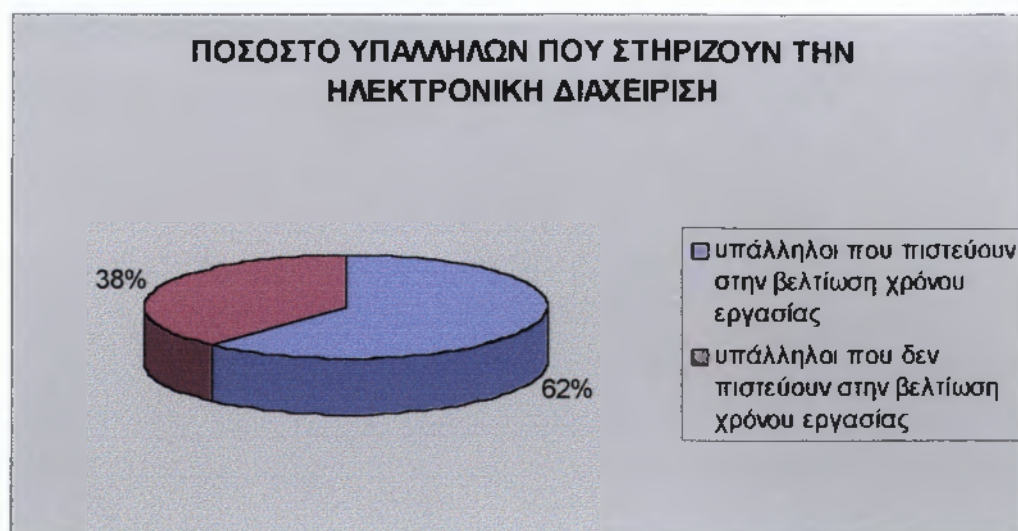
- ❖ Ημερήσια κίνηση ασθενών
- ❖ Μισθολογικά κλιμάκια
- ❖ Προαγωγές
- ❖ Χρηματικά εντάλματα
- ❖ Προϋπολογισμός
- ❖ Πρωτόκολλο παραλαβής
- ❖ Δελτίο παραγγελιών
- ❖ Εντολή διάθεσης
- ❖ Συμβάσεις
- ❖ Γραμμάτια είσπραξης

- ❖ Απόδοση κρατήσεων
- ❖ Πιστοποιητικά
- ❖ Βεβαιώσεις
- ❖ Εισιτήρια

Ένα μεγάλο ποσοστό υπαλλήλων πιστεύει ότι όλα τα έγγραφα μπορούν να αντικαταστηθούν πλήρως από ένα πληροφοριακό πρόγραμμα.

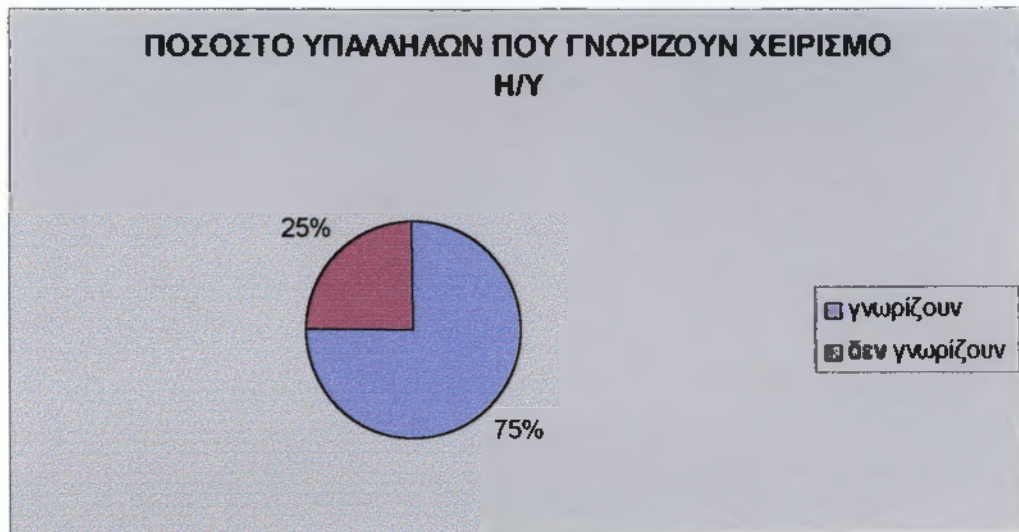
Το πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης εγγράφων κρίνεται αναγκαίο να εφαρμοστεί για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ασθενών, για άμεση πρόσβαση, για εξοικονόμηση χρόνου, ευκολία αναζήτησης παλαιών εγγράφων, για σωστή οργάνωση και για την διευκόλυνση των υπαλλήλων.

ζ) Στο παρακάτω διάγραμμα, σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν φαίνεται το ποσοστό των υπαλλήλων που πιστεύει ότι η Ηλεκτρονική Διαχείριση των Εγγράφων θα βελτιώσει τον χρόνο εργασίας τους και το ποσοστό το οποίο δεν το πιστεύει.



Πηγή : Ιδία έρευνα

η) Στο επόμενο διάγραμμα απεικονίζεται το ποσοστό των υπαλλήλων οι οποίοι έχουν γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών



Πηγή : Ιδία έρευνα

3.5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

ΠΟΣΟΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Τα ποσοτικά στοιχεία των τμημάτων και γραφείων της Διοικητικής Υπηρεσίας των Νοσοκομείων εξαρτώνται από το μέγεθος των Νοσοκομείων, τον αριθμό των προμηθευτών, το πλήθος των συμβαλλόμενων ταμείων, τον αριθμό προσωπικού, κλπ.

Παρακάτω παρουσιάζονται αναλυτικότερα ο όγκος των εγγράφων κατά μέσο όρο ετησίως.

Αιτήσεις παραγγελίας	:	4500
Εντολές διάθεσης	:	3500
Τιμολόγια	:	15000
Άδειες	:	411
Πιστοποιητικά Νοσηλείας	:	127
Μεταβολές	:	600
Βεβαιώσεις αποδοχών	:	506
Απόδειξη πληρωμής Ε.Ι	:	4001
Πρωτόκολλα παραλαβής	:	15000
Χρηματικά εντάλματα	:	1175
Επιταγές	:	500
Γραμμάτια είσπραξης	:	250
Βεβαιώσεις παρακράτησης φόρου	:	368
Πιστοποιητικά Υγείας	:	40
Εξετάσεις Ε.Ι	:	545049

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Αναγκαιότητα – Οφέλη

Η εισαγωγή και η χρήση των συστημάτων Διαχείρισης των Εγγράφων δημιουργούν **ανάγκες** όπως:

1. Περιορισμός της διοικητικής απομόνωσης με διασύνδεση και δικτύωση όλων των Νοσηλευτικών Ιδρυμάτων.
2. Ενίσχυση της ανάπτυξης παραγωγή λογισμικού από τοπικές εταιρίες λογισμικού και της παραγωγής καινοτομικών προϊόντων και εφαρμογή της Κοινωνίας της Υγείας(ΚτΥ).
3. Συγκράτηση κόστους λειτουργίας των Νοσοκομείων
4. Έλεγχος σε διοικητικό, διαχειριστικό και τεχνικό επίπεδο (ελαχιστοποίηση διαφυγής εσόδων).
5. Αξιοποίηση πόρων και βελτιστοποίηση απόδοσης.
6. Καλύτερη κατανομή και προγραμματισμός πόρων
7. Δημιουργία παραγωγικότερου και πιο σύγχρονου περιβάλλοντος εργασίας στους υπαλλήλους ενός Νοσοκομείου.
8. Οι νέες τεχνολογίες μπορούν να καταστήσουν ταχύτερη την εξυπηρέτηση των Ασθενών.

Τα **οφέλη** που προκύπτουν από την Ηλεκτρονική Διαχείριση είναι:

1. Εξοικονόμηση του χρόνου απασχόλησης από μη παραγωγικές διαδικασίες και εκμετάλλευση του ελεύθερου χρόνου που προκύπτει σε άλλες δραστηριότητες.
2. Καλύτερη διοίκηση της των Υπηρεσιών του Νοσοκομείου.
3. Μείωση του όγκου των εγγράφων.
4. Ευελιξία στην αρχειοθέτηση και αποφυγή της απώλειας εγγράφων
5. Μείωση του κόστους αποθήκευσης
6. Έλεγχος της ροής της κάθε πληροφορίας με φυσική και χρονική αναγνώριση της προέλευσης της.

7. Αύξηση της παραγωγικότητας
8. Ταχύτητα προσπέλασης εγγράφων.
9. Ταχύτητα διεκπεραίωσης τρεχουσών εργασιών.
10. Αποστολή εγγράφου ηλεκτρονικά σε οποιονδήποτε χρήστη που είναι συνδεδεμένος στο δίκτυο.
11. Ελαχιστοποίηση των λαθών.

Οι παράγοντες εξέλιξης του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων είναι:

- ❖ Η εξέλιξη της τεχνολογίας κυρίως των Συστημάτων Διαχείρισης Εγγράφων (Document Management System) και των ψηφιακών δικτύων.
- ❖ Ορθολογική διαχείριση των πόρων και η βελτιστοποίηση της απόδοσής τους
- ❖ Η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους Ασθενείς.
- ❖ Ανάγκη διαδικτύωσης όλων των Νοσηλευτικών Ιδρυμάτων της Χώρας.
- ❖ Ο επιβαλλόμενος εκσυγχρονισμός στα Νοσηλευτικά Ιδρύματα για την αξιοπρεπή παρουσία τους στον Ευρωπαϊκό χώρο.
- ❖ Θεσμικό πλαίσιο – Πολιτική.

Τα κύρια **τεχνολογικά χαρακτηριστικά** των σημερινών συστημάτων είναι:

1. Client server αρχιτεκτονική.

2. Τα επιμέρους συστήματα και εφαρμογές έχουν χαρακτηριστικά ανοικτών συστημάτων – Open Systems (DMS).

Τα παραπάνω τεχνολογικά χαρακτηριστικά δεν μπορούν να θεωρηθούν ολοκληρωμένα, ούτε ως προς τις διοικητικές, ούτε ως προς τις λειτουργικές απαιτήσεις, διότι δεν έχουν την δυνατότητα υποστήριξης στρατηγικών και προγραμματιστικών απαιτήσεων. Ο αναπτυσσόμενος χώρος της Υγείας δεν υποστηρίζεται σήμερα από σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα.

Η ύπαρξη των παρακάτω τεχνολογικών δομών εξασφαλίζει την Ηλεκτρονική Διαχείριση των Εγγράφων:

- A) Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Νοσοκομείου (H.I.S)
- B) Document Management System (DMS)
- Γ) Το Internet

Παρατηρήσεις

- Δεν υπάρχουν Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα στα Νοσοκομεία
- Δεν γίνεται αξιοποίηση του Διαδικτύου
- Άγνοια των υπαλλήλων και της Διοίκησης για τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διαχείρισης των εγγράφων
- Έλλειψη Νομοθετικού και Θεσμικού πλαισίου στήριξης
- Έλλειψη ειδικευμένου προσωπικού
- Γραφειοκρατική συμπεριφορά των υπαλλήλων
- Έλλειψη εμπιστοσύνης των υπαλλήλων για το ηλεκτρονικό έγγραφο, γιατί είναι πάρα πολύ εύκολο να το επεξεργαστεί κανείς και να το αλλοιώσει
- Δεν υπάρχει ικανοποιητική χρηματοδότηση για την επίτευξη αυτού του σκοπού
- Σπατάλη οικονομικών πόρων από την αλόγιστη χρήση περιττού χαρτιού και την κακή διαχείριση των εγγράφων

Προβλέψεις

Η Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων εφαρμόζεται σε αρκετά Νοσοκομεία των κρατών – μελών της Ε.Ε. και της Αμερικής.

Οι απαραίτητες προδιαγραφές που καθιστούν εφικτή την εφαρμογή της είναι:

- Ύπαρξη Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων
- Ύπαρξη Διασύνδεσης με το INTERNET
- Ύπαρξη εκπαιδευμένου προσωπικού
- Ύπαρξη Νομοθετικού πλαισίου

Στην Ελλάδα δεν είναι δυνατόν να γίνει η εφαρμογή, τουλάχιστον όχι ακόμη, διότι το περιβάλλον Υγείας είναι ανώριμο για τέτοιες εφαρμογές.

Πρέπει να γίνουν σημαντικές προσπάθειες από την πλευρά της Πολιτείας για την επίτευξη των απαραίτητων προδιαγραφών, που αναφέρθηκαν παραπάνω.

Προτάσεις

- Αύξηση των δαπανών από την Πολιτεία
- Ύπαρξη πολιτικής βούλησης για την ανάπτυξη και την εφαρμογή των συστημάτων Ηλεκτρονικής Διαχείρισης των εγγράφων
- Ανάπτυξη ψηφιοποιημένων λειτουργιών στα Νοσοκομεία και στους δημόσιους φορείς (Εθνικό Τυπογραφείο, Υπουργεία, ΠΕΣΥ)
- Εγκατάσταση δικτύων στα Νοσοκομεία και αξιοποίησής τους
- Εγκατάσταση του INTERNET, Intranets& Extranets
- Το προσωπικό του Νοσοκομείου θα πρέπει να συμφιλιωθεί με την νέα τεχνολογία και να ενθαρρύνει τη χρήση της
- Εκπαίδευση του προσωπικού
- Ευαισθητοποίηση της Κοινωνίας και του ασθενή στη νέα τεχνολογία.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ:

1. 'ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ' Δρ. Διον. Γιαννακόπουλος και Δρ. Ιωάννης Παπουτσής. Β' Έκδοση, Αθήνα 1996.
2. 'ΟΡΓΑΝΩΣΗ – ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΙΙΙ' Γεωργία Π. Λιακέα. Σεπτέμβριος 1997.
3. 'ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ' Σταύρος Χρήσιμος. Καλαμάτα 1995.
4. 'ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ' Φράγγου. Σημειώσεις Παραδόσεων, Τ.Ε.Ι Καλαμάτας, 1997.
5. 'ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΙΑΤΡΙΚΗ' 1999, τεύχος 75
6. 'ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ' Μάρτιος – Απρίλιος 1995.

INTERNET:

1. www.modus.gr
2. www.datamedia.gr
3. www.med.ufl.edu
4. www.health.com

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ:

ΤΜΗΜΑ:

1. Ποια έντυπα κατά τη γνώμη σας παρουσιάζουν την μεγαλύτερη κίνηση;

- α.
- β.
- γ.
- δ.
- ε.

2. Γνωρίζουν οι περισσότεροι υπάλληλοι την ροή του εντύπου;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

3. Υπάρχει ευκολία πρόσβασης στην αναζήτηση εντύπων τα οποία είναι σε φακέλους;

ΝΑΙ ΓΙΑΤΙ;

ΟΧΙ ΓΙΑΤΙ;

.....

4. Πόσο συχνά γίνονται λάθη – σφάλματα στα έντυπα;

α. Καθόλου

β. Ελάχιστα

γ. Πολλά

5. Δημιουργούν τα έντυπα προβλήματα στους ασθενείς / πολίτες;

ΝΑΙ ΓΙΑΤΙ;

ΟΧΙ ΓΙΑΤΙ;

.....

6. Ποια έντυπα ταλαιπωρούν περισσότερο τους υπαλλήλους;

α.

β.

γ.

δ.

ε.

7. Συμβάλλει το έντυπο στην σωστή λειτουργία του τμήματος και στην καλή εργασία των υπαλλήλων;

Καθόλου

Ελάχιστα

Πολύ

8. Πόσο καθυστερεί ένα έντυπο την καθημερινή εργασία των υπαλλήλων;

Ωρες

Μέρες

Βδομάδες

9. Πόσο χρόνο χρειάζεται ένα έγγραφο για να διεκπεραιωθεί και να φτάσει στον παραλήπτη;

Μέρες

Βδομάδες

Μήνες

10. Αν γινότανε η ίδια εργασία με ένα πληροφοριακό σύστημα πόσο χρόνο θα εξοικονομούσατε;

Καθόλου

Ελάχιστα

Πολύ

11. Υπάρχουν κάποια έντυπα τα οποία θα μπορούσαν να καταργηθούν;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Αν ναι με ποίον τρόπο.....
.....
.....

12. Υπάρχουν συγκεκριμένα έντυπα που θα μπορούσαν να αντικατασταθούν πλήρως από ένα πληροφοριακό σύστημα;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Αν ναι αναφέρεται μερικά.....
.....
Αν όχι, γιατί;.....
.....

13. Αν υπήρχε πρόγραμμα οργάνωσης του εντύπου θα πιστεύατε ότι θα μπορούσε να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα;

ΝΑΙ ΓΙΑΤΙ;.....
.....

ΟΧΙ ΓΙΑΤΙ;.....
.....

14. Πρέπει, είναι αναγκαίο κατά τη γνώμη σας, να εφαρμοστεί κάποιο πληροφοριακό σύστημα για διαχείριση εγγράφων;

ΝΑΙ ΓΙΑΤΙ;.....
.....

ΟΧΙ ΓΙΑΤΙ;.....
.....

15. Τι ποσοστό πιστεύεται από το χρόνο εργασίας σας θα βελτιωθεί αν υπάρχει αυτοματοποίηση (ψηφιακή) ή έντυπα;

.....
.....

16. Τι ποσοστό υπαλλήλων γνωρίζει χρήση υπολογιστών;

.....
.....

ΠΡΟΕΔΡΙΚΟ ΔΙΑΤΑΓΜΑ ΥΠ'ΑΡΙΘ. 150/2001 (ΦΕΚ 125 Α'/25-6-2001)

Προσαρμογή στην Οδηγία 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές.

Άρθρο 1 - Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής	2
Άρθρο 2 - Ορισμοί	2
Άρθρο 3 - Έννομες συνέπειες των ηλεκτρονικών υπογραφών	4
Άρθρο 4 - Πρόσβαση στην αγορά - Αρχές της εσωτερικής αγοράς	4
Άρθρο 5 - Διεθνείς πτυχές	5
Άρθρο 6 - Ευθύνη των παρόχων πιστοποίησης	6
Άρθρο 7 - Προστασία δεδομένων	7
Άρθρο 8 - Κοινοποίηση	7
Άρθρο 9 - Παραρτήματα	8
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - Όροι ισχύοντες για αναγνωρισμένα πιστοποιητικά	8
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ - Όροι ισχύοντες για παρόχους υπηρεσιών πιστοποίησης που εκδίδουν αναγνωρισμένα πιστοποιητικά	9
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ - Διασφάλιση αξιοπιστίας της δημιουργίας υπογραφής	10
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV - Συστάσεις για την ασφαλή επαλήθευση της υπογραφής	11
Άρθρο 10 - Έναρξη ισχύος	11

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

- α) Του άρθρου 3 του Ν. 1338/1983 «Εφαρμογή του Κοινοτικού Δικαίου» (Α' 34), όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 65 του Ν. 1892/1990 (Α' 101) «Για τον εκσυγχρονισμό και την ανάπτυξη και άλλες διατάξεις».
- β) Του άρθρου 4 του αυτού Ν. 1338/1983, όπως αντικαταστάθηκε με την παράγραφο 4 του άρθρου 6 του Ν. 1440/1984 (Α' 70) «Συμμετοχή της Ελλάδος στο κεφάλαιο, τα αποθεματικά και τις προβλέψεις της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων, στο κεφάλαιο της Ευρωπαϊκής Κοινότητας Άνθρακος και Χάλυβος και του Οργανισμού ΕΥΡΑΤΟΜ» και τροποποιήθηκε με το άρθρο 22 του Ν. 2789/2000 (Α' 21).



2. Τις διατάξεις του δεύτερου άρθρου του Ν. 2077/1992 «Κύρωση της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση και των σχετικών πρωτοκόλλων και δηλώσεων που περιλαμβάνονται στην Τελική Πράξη» (Α' 136).
3. Τις διατάξεις του άρθρου 29 Α' του Ν. 1558/1985 (Α' 137) το οποίο προστέθηκε με το άρθρο 27 του Ν. 2081/1992 (Α' 154) και αντικαταστάθηκε με την παρ. 2α του άρθρου 1 του Ν. 2469/1997 (Α' 38).
4. Τις διατάξεις του Ν. 2867/2000 (Α' 273) «Οργάνωση και λειτουργία των τηλεπικοινωνιών και άλλες διατάξεις».
5. Τις διατάξεις του Ν. 2672/98 (Α' 290) «Οικονομικοί πόροι της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης και άλλες διατάξεις».
6. Ότι από την εφαρμογή του παρόντος Διατάγματος δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού.
7. Την υπ' αριθμ. 98/2001 γνωμοδότηση του Συμβουλίου της Επικρατείας μετά από πρόταση των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Εθνικής Οικονομίας, Δικαιοσύνης και του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών, αποφασίζουμε:

Άρθρο 1 - Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

1. Με το παρόν Διάταγμα προσαρμόζεται η ελληνική νομοθεσία προς τις διατάξεις της Οδηγίας 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Δεκεμβρίου 1999 «Σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές» (ΕΕΛ 13/19.1.2000) στο εξής: Οδηγία.
2. Οι διατάξεις του παρόντος Διατάγματος δεν θίγουν διατάξεις που, αναφορικά με τη σύναψη και την ισχύ συμβάσεων ή εν γένει τη σύσταση νομικών υποχρεώσεων, επιβάλλουν τη χρήση ορισμένου τύπου, ούτε διατάξεις για την αποδεικτική ή άλλη χρήση εγγράφων ή διατάξεις με τις οποίες απαγορεύεται να διακινούνται και να καθίστανται γνωστά έγγραφα ορισμένων κατηγοριών και δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

Άρθρο 2 - Ορισμοί

Για την εφαρμογή του παρόντος Διατάγματος νοούνται ως:

1. «ηλεκτρονική υπογραφή»: δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή, τα οποία είναι συνημμένα σε άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα ή συσχετίζονται λογικά με αυτά και τα οποία χρησιμεύουν ως μέθοδος απόδειξης της γνησιότητας.
2. «προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή» ή «ψηφιακή υπογραφή»: ηλεκτρονική υπογραφή, που πληροί τους εξής όρους:
 - α) συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα,
 - β) είναι ικανή να καθορίσει ειδικά και αποκλειστικά την ταυτότητα του υπογράφοντος,

- γ) δημιουργείται με μέσα τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο και
- δ) συνδέεται με τα δεδομένα στα οποία αναφέρεται κατά τρόπο, ώστε να μπορεί να εντοπισθεί οποιαδήποτε μεταγενέστερη αλλοίωση των εν λόγω δεδομένων.
3. «υπογράφων»: φυσικό ή νομικό πρόσωπο, που κατέχει διάταξη δημιουργίας υπογραφής και ενεργεί είτε στο δικό του όνομα είτε στο όνομα άλλου φυσικού ή νομικού προσώπου ή φορέα.
 4. «δεδομένα δημιουργίας υπογραφής»: μονοσήμαντα δεδομένα, όπως κώδικες ή ιδιωτικά κλειδιά κρυπτογραφίας, που χρησιμοποιούνται από τον υπογράφοντα για τη δημιουργία ηλεκτρονικής υπογραφής.
 5. «διάταξη δημιουργίας υπογραφής»: διατεταγμένο υλικό ή λογισμικό που χρησιμοποιείται για την εφαρμογή των δεδομένων δημιουργίας της υπογραφής.
 6. «ασφαλής διάταξη δημιουργίας υπογραφής»: διάταξη δημιουργίας υπογραφής, που πληροί τους όρους του Παραρτήματος ΙΙΙ.
 7. «δεδομένα επαλήθευσης υπογραφής»: δεδομένα, όπως κώδικες, ή δημόσια κλειδιά κρυπτογραφίας, τα οποία χρησιμοποιούνται για την επαλήθευση της ηλεκτρονικής υπογραφής.
 8. «διάταξη επαλήθευσης υπογραφής»: διατεταγμένο υλικό ή λογισμικό, που χρησιμοποιείται για την εφαρμογή των δεδομένων επαλήθευσης υπογραφής.
 9. «πιστοποιητικό»: ηλεκτρονική βεβαίωση, η οποία συνδέει δεδομένα επαλήθευσης υπογραφής με ένα άτομο και επιβεβαιώνει την ταυτότητά του.
 10. «αναγνωρισμένο πιστοποιητικό»: πιστοποιητικό που πληροί τους όρους του Παραρτήματος Ι και εκδίδεται από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, ο οποίος πληροί τους οριζόμενους στο Παράρτημα ΙΙ όρους.
 11. «πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης»: φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή άλλος φορέας, που εκδίδει πιστοποιητικά ή παρέχει άλλες υπηρεσίες, συναφείς με τις ηλεκτρονικές υπογραφές.
 12. «προϊόν ηλεκτρονικής υπογραφής»: υλικό ή λογισμικό ή συναφή συστατικά στοιχεία τους, που προορίζονται προς χρήση από τον πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης για την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής υπογραφής ή προορίζονται να χρησιμοποιηθούν για τη δημιουργία ή επαλήθευση ηλεκτρονικών υπογραφών.
 13. «εθελοντική διαπίστευση»: κάθε άδεια διαπίστευσης των ηλεκτρονικών δεδομένων, στην οποία ορίζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις, που διέπουν την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης και η οποία χορηγείται ύστερα από αίτηση του ενδιαφερόμενου παρόχου υπηρεσιών από τον φορέα που προβλέπεται στην παράγραφο 5 του άρθρου 4 του παρόντος.
-

Άρθρο 3 - Έννομες συνέπειες των ηλεκτρονικών υπογραφών

1. Η προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που βασίζεται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό και δημιουργείται από ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής επέχει θέση ιδιόχειρης υπογραφής τόσο στο ουσιαστικό όσο και στο δικονομικό δίκαιο.
2. Η ισχύς της ηλεκτρονικής υπογραφής ή το παραδεκτό της ως αποδεικτικού στοιχείου δεν αποκλείεται από μόνο τον λόγο ότι δεν συντρέχουν οι προϋποθέσεις της προηγούμενης παραγράφου.

Άρθρο 4 - Πρόσβαση στην αγορά - Αρχές της εσωτερικής αγοράς

1. Τα διατιθέμενα προϊόντα ηλεκτρονικής υπογραφής μπορεί να αφορούν ασφαλείς διατάξεις υπογραφής ή και μη ασφαλείς διατάξεις στον βαθμό που αυτό διατυπώνεται κατά τρόπο απόλυτα σαφή για οποιονδήποτε τρίτο με την επιφύλαξη του άρθρου 3 του παρόντος.
2. Η συμμόρφωση των ασφαλών διατάξεων δημιουργίας υπογραφής προς το Παράρτημα ΙΙΙ του παρόντος Διατάγματος διαπιστώνεται από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) (άρθρο 3 του ν. 2867/2000) ή από οριζόμενους από αυτήν δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς. Η Ε.Ε.Τ.Τ. και οι οριζόμενοι από αυτή δημόσιοι ή ιδιωτικοί φορείς υποχρεούνται στην εφαρμογή των ελαχίστων κριτηρίων που προβλέπονται στην Απόφαση της Επιτροπής της 6.11.2000 (Ε (2000) 3179 τελικό). Η συμμόρφωση των προϊόντων ηλεκτρονικής υπογραφής προς αναγνωρισμένα πρότυπα αποτελεί τεκμήριο συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις που καθορίζονται στο σημείο (στ) του Παραρτήματος ΙΙ και στο Παράρτημα ΙΙΙ του παρόντος.
3. Τα παρεχόμενα πιστοποιητικά επαλήθευσης ορίζουν ρητά, κατά τρόπο εύκολα αντιληπτό από μη ειδικό τρίτο, αν πρόκειται για αναγνωρισμένα ή μη αναγνωρισμένα πιστοποιητικά.
4. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 5 του παρόντος άρθρου, για την παροχή των υπηρεσιών πιστοποίησης οποιασδήποτε μορφής δεν απαιτείται η χορήγηση άδειας στους παρόχους των υπηρεσιών αυτών.
5. Προκειμένου να επιτευχθεί βελτιωμένο επίπεδο παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης, παρέχεται από την Ε.Ε.Τ.Τ. ή από οριζόμενους από αυτήν δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς, ύστερα από έγγραφη αίτηση του ενδιαφερόμενου παρόχου υπηρεσιών πιστοποίησης, εθελοντική διαπίστευση. Με την εθελοντική διαπίστευση απονέμονται δικαιώματα και επιβάλλονται υποχρεώσεις, συμπεριλαμβανομένων τελών, στον πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης. Οι προϋποθέσεις εθελοντικής διαπίστευσης πρέπει να είναι αντικειμενικές, διαφανείς, ανάλογες με τον επιδιωκόμενο σκοπό και να μην οδηγούν σε διακρίσεις. Η Ε.Ε.Τ.Τ. δεν μπορεί να περιορίσει τον αριθμό των παρόχων υπηρεσιών πιστοποίησης, που επιθυμούν τη διαπίστευσή τους σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος.

6. Οι διαπιστευμένοι ή μη, πάροχοι υπηρεσιών πιστοποίησης, που πληρούν τις προϋποθέσεις του Παραρτήματος II του παρόντος, εκδίδουν αναγνωρισμένα πιστοποιητικά για το κοινό.
7. Οι πάροχοι υπηρεσιών πιστοποίησης οφείλουν ιδιαίτερα να μεριμνούν για την από μέρους τους τήρηση των διατάξεων για την προστασία του ανταγωνισμού, για τον αθέμιτο ανταγωνισμό, για την πνευματική και βιομηχανική ιδιοκτησία και για την προστασία του καταναλωτή.
8. Η Ε.Ε.Τ.Τ. έχει την εποπτεία και τον έλεγχο των εγκατεστημένων στην Ελλάδα παρόχων υπηρεσιών πιστοποίησης, καθώς και των σύμφωνα με τις παραγράφους 5 και 2 του παρόντος φορέων διαπίστευσης και ελέγχου της συμμόρφωσης των υπογραφών προς το παράρτημα III.
9. Σε περίπτωση που πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης ενεργεί ως διαπιστευμένος πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης, χωρίς να είναι, η Ε.Ε.Τ.Τ. επιβάλλει πρόστιμο από εξήντα χιλιάδες (60.000) έως τριακόσιες χιλιάδες (300.000) Ευρώ.

Άρθρο 5 - Διεθνείς πτυχές

1. Η προσφορά υπηρεσιών πιστοποίησης εντός της ελληνικής επικράτειας από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, που είναι εγκατεστημένος στην Ελλάδα διέπεται από την κείμενη ελληνική νομοθεσία.
2. Υπηρεσίες πιστοποίησης στους καλυπτόμενους από τη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την ηλεκτρονική υπογραφή τομείς, εφόσον προέρχονται από άλλη χώρα μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συνεπάγονται τις ίδιες έννομες συνέπειες με τις αντίστοιχες υπηρεσίες πιστοποίησης, που παρέχονται από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, ο οποίος είναι εγκατεστημένος στην Ελλάδα.
3. Προϊόντα ηλεκτρονικής υπογραφής, τα οποία συνάδουν με την κείμενη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συνεπάγονται τις ίδιες έννομες συνέπειες με τα αντίστοιχα προϊόντα ηλεκτρονικής υπογραφής, τα οποία προέρχονται από την Ελλάδα. Ιδιαίτερα, η διαπίστωση συμμόρφωσης προς την κείμενη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που αφορά προϋποθέσεις για ασφαλείς διατάξεις δημιουργίας της υπογραφής από φορέα στον οποίο έχει ανατεθεί ή διαπίστωση αυτή σύμφωνα με τη νομοθεσία κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, έχει άμεση ισχύ και στην Ελλάδα.
4. Τα αναγνωρισμένα πιστοποιητικά, που εκδίδονται στο κοινό από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, ο οποίος είναι εγκατεστημένος σε χώρα εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, είναι νομικώς ισοδύναμα με τα εκδιδόμενα από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης εγκατεστημένο στην Ευρωπαϊκή Ένωση, εφόσον:
 - α) ο πάροχος αυτός πληροί τους όρους του παρόντος Διατάγματος και έχει διαπιστευθεί εθελοντικώς σε κράτος - μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης

- β) για το συγκεκριμένο πιστοποιητικό έχει εγγυηθεί πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης, που είναι εγκατεστημένος σε κράτος - μέλος και πληροί τους όρους του παρόντος Διατάγματος.
- γ) το αναγνωρισμένο πιστοποιητικό του παρόχου υπηρεσιών πιστοποίησης αναγνωρίζεται βάσει διμερούς ή πολυμερούς συμφωνίας μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τρίτων χωρών ή διεθνών οργανισμών.

Άρθρο 6 - Ευθύνη των παρόχων πιστοποίησης

1. Ο πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης, διαπιστευμένος ή μη, που εκδίδει αναγνωρισμένο πιστοποιητικό στο κοινό ή εγγυάται για την ακρίβεια τέτοιου πιστοποιητικού, ευθύνεται έναντι οποιουδήποτε φορέα ή φυσικού ή νομικού προσώπου για τη ζημία που προκλήθηκε σε βάρος του επειδή το πρόσωπο αυτό εύλογα βασίσθηκε στο πιστοποιητικό, όσον αφορά:
 - α) την ακρίβεια, κατά τη στιγμή της έκδοσής του, όλων των πληροφοριών που περιέχονται στο αναγνωρισμένο πιστοποιητικό, καθώς και την ύπαρξη όλων των στοιχείων που απαιτούνται για την έκδοσή του.
 - β) τη διαβεβαίωση ότι ο υπογράφων, η ταυτότητα του οποίου βεβαιώνεται στο αναγνωρισμένο πιστοποιητικό, κατά τη στιγμή της έκδοσής του, κατείχε δεδομένα δημιουργίας υπογραφής, που αντιστοιχούσαν στα αναφερόμενα ή καθοριζόμενα στο πιστοποιητικό δεδομένα επαλήθευσης της υπογραφής.
 - γ) τη διαβεβαίωση ότι αμφότερα τα δεδομένα δημιουργίας υπογραφής και επαλήθευσης υπογραφής μπορούν να χρησιμοποιηθούν συμπληρωματικά, εφόσον προέρχονται από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης.
2. Ο πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης ευθύνεται επίσης, αν παραλείψει να καταγράψει την ανάκληση του πιστοποιητικού.
3. Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις ο πάροχος δεν ευθύνεται, αν αποδείξει ότι δεν τον βαρύνει πταίσμα.
4. Στο αναγνωρισμένο πιστοποιητικό δύνανται να αναγράφονται, από τον πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, περιορισμοί χρήσης αυτού, υπό την προϋπόθεση ότι οι περιορισμοί τίθενται κατά τρόπο, ο οποίος είναι αναγνωρίσιμος από οποιονδήποτε τρίτο. Σ' αυτή την περίπτωση ο πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης δεν ευθύνεται για τη ζημία που προκύπτει από την υπέρβαση των αναφερόμενων περιορισμών κατά τη χρήση του αναγνωρισμένου πιστοποιητικού.
5. Στο αναγνωρισμένο πιστοποιητικό δύνανται να αναγράφονται, από τον πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, όρια για το ύψος των συναλλαγών, για τις οποίες μπορεί να χρησιμοποιηθεί το σχετικό πιστοποιητικό, με την προϋπόθεση ότι τα όρια αυτά τίθενται κατά τρόπο αναγνωρίσιμο από οποιονδήποτε τρίτο. Στην περίπτωση αυτήν ο πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης δεν ευθύνεται για τη ζημία που προκαλείται από την υπέρβαση των ορίων αυτών.

6. Τα οριζόμενα στις διατάξεις των παραπάνω παραγράφων ισχύουν με την επιφύλαξη των διατάξεων του ν. 2251/1994 (Α' 191) όπως ισχύει για την προστασία καταναλωτών και ιδιαίτερα για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων, που συνάπτονται με καταναλωτές.

Άρθρο 7 - Προστασία δεδομένων

1. Οι πάροχοι υπηρεσιών πιστοποίησης, η Ε.Ε.Τ.Τ και οι φορείς του άρθρου 4 του παρόντος Διατάγματος υπόκεινται στις διατάξεις του ν. 2472/1997 (Α' 50) και του Ν. 2774/1999 (Α' 287) για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
2. Ειδικότερα ο πάροχος των υπηρεσιών πιστοποίησης που εκδίδει πιστοποιητικό, δύναται να συγκεντρώνει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για την έκδοση πιστοποιητικών μόνο απευθείας από το ενδιαφερόμενο πρόσωπο ή κατόπιν ρητής συγκατάθεσής του και μόνο στο βαθμό που είναι απαραίτητο για την έκδοση και διατήρηση του πιστοποιητικού. Η συλλογή ή επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για άλλους σκοπούς απαγορεύεται, χωρίς τη συγκατάθεση του ενδιαφερόμενου προσώπου.
3. Επιτρέπεται στους παρόχους υπηρεσιών πιστοποίησης να αναγράφουν στο αναγνωρισμένο πιστοποιητικό ψευδώνυμο αντί του ονόματος του υπογράφοντος.

Άρθρο 8 - Κοινοποίηση

1. Η Γενική Γραμματεία Επικοινωνιών του Υπουργείου Μεταφορών Επικοινωνιών ενημερώνει την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το ταχύτερο δυνατόν για την εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 4 του παρόντος.
2. Η Ε.Ε.Τ.Τ ενημερώνει την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τις επωνυμίες και τις διευθύνσεις όλων των διαπιστευμένων εθνικών παρόχων υπηρεσιών πιστοποίησης.
3. Τυχόν αλλαγές των παραπάνω πληροφοριών ανακοινώνονται το ταχύτερο δυνατόν στην Επιτροπή από τα ανωτέρω όργανα.

Άρθρο 9 - Παραρτήματα

Αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του παρόντος τα παρακάτω Παραρτήματα I, II, III και IV

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I - Όροι ισχύοντες για αναγνωρισμένα πιστοποιητικά

Τα αναγνωρισμένα πιστοποιητικά πρέπει να περιλαμβάνουν:

- α) ένδειξη ότι το πιστοποιητικό εκδίδεται ως αναγνωρισμένο πιστοποιητικό,
- β) τα στοιχεία αναγνώρισης του παρόχου υπηρεσιών πιστοποίησης και το κράτος, στο οποίο είναι εγκατεστημένος,
- γ) το όνομα του υπογράφοντος ή ψευδώνυμο που αναγνωρίζεται ως ψευδώνυμο,
- δ) πρόβλεψη ειδικού χαρακτηριστικού του υπογράφοντος, που θα περιληφθεί εφόσον είναι σημαντικό σε σχέση με τον σκοπό για τον οποίο προορίζεται το πιστοποιητικό,
- ε) δεδομένα επαλήθευσης υπογραφής που αντιστοιχούν σε δεδομένα δημιουργίας υπογραφής υπό τον έλεγχο του υπογράφοντος,
- στ) ένδειξη της έναρξης και του τέλους της περιόδου ισχύος του πιστοποιητικού,
- ζ) τον κωδικό ταυτοποίησης του πιστοποιητικού,
- η) την προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή του παρόχου των υπηρεσιών πιστοποίησης που το εκδίδει,
- θ) τυχόν περιορισμούς του πεδίου χρήσης του πιστοποιητικού, και
- ι) τυχόν όρια στο ύψος των συναλλαγών για τις οποίες το πιστοποιητικό μπορεί να χρησιμοποιηθεί.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ - Όροι ισχύοντες για παρόχους υπηρεσιών πιστοποίησης που εκδίδουν αναγνωρισμένα πιστοποιητικά

Οι παρόχοι υπηρεσιών πιστοποίησης πρέπει:

- α) να αποδεικνύουν την απαραίτητη αξιοπιστία για την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης, σύμφωνα με τα εκάστοτε ισχύοντα κριτήρια,
- β) να διασφαλίζουν την παροχή ασφαλών και άμεσων υπηρεσιών καταλόγου και ανάκλησης,
- γ) να διασφαλίζουν ότι η ημερομηνία και ο χρόνος έκδοσης ή ανάκλησης πιστοποιητικού μπορεί να προσδιοριστεί επακριβώς,
- δ) να προβαίνουν, με κατάλληλα μέσα και σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο, σε επαλήθευση της ταυτότητας και ενδεχομένως τυχόν ειδικών χαρακτηριστικών του ατόμου στο όνομα του οποίου έχει εκδοθεί αναγνωρισμένο πιστοποιητικό.
- ε) να απασχολούν προσωπικό που διαθέτει την κατάρτιση, την εμπειρία και τα προσόντα που είναι απαραίτητα για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, ιδίως ικανότητα σε διαχειριστικό επίπεδο, τεχνογνωσία και εμπειρία στις ηλεκτρονικές υπογραφές και εξοικείωση με τις κατάλληλες διαδικασίες ασφάλειας και να χρησιμοποιούν κατάλληλες διοικητικές και διαχειριστικές διαδικασίες, οι οποίες να αντιστοιχούν προς αναγνωρισμένα πρότυπα.
- στ) να χρησιμοποιούν αξιόπιστα συστήματα και προϊόντα τα οποία προστατεύονται έναντι τροποποίησης και να διασφαλίζουν την τεχνική και κρυπτογραφική ασφάλεια των διεργασιών πιστοποίησης οι οποίες υποστηρίζονται από αυτά.
- ζ) να λαμβάνουν μέτρα έναντι της πλαστογράφησης πιστοποιητικών και σε περίπτωση που ο πάροχος πιστοποίησης παράγει δεδομένα δημιουργίας υπογραφής να εγγυώνται την τήρηση του απορρήτου κατά τη διάρκεια της διεργασίας παραγωγής των εν λόγω δεδομένων.
- η) να διαθέτουν επαρκείς χρηματικούς πόρους ώστε να λειτουργούν σύμφωνα με τις απαιτήσεις που καθορίζονται στην οδηγία, ιδίως για την ανάληψη της ευθύνης ζημιών,
- θ) να καταγράφουν το σύνολο των συναφών πληροφοριών που αφορούν ένα αναγνωρισμένο πιστοποιητικό για χρονικό διάστημα τριάντα (30) ετών, ιδίως για την παροχή αποδεικτικών στοιχείων πιστοποίησης σε νομικές διαδικασίες. Η καταγραφή αυτή δύναται να πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα.
- ι) να μην αποθηκεύουν ή αντιγράφουν δεδομένα δημιουργίας υπογραφής του ατόμου προς το οποίο ο πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης παρέσχε υπηρεσίες διαχείρισης κλειδιών.
- ια) πριν συνάψουν συμβατική σχέση με πρόσωπο που ζητεί πιστοποιητικό από αυτούς για να κατοχυρώσει την ηλεκτρονική του υπογραφή, να το ενημερώνουν με

ανθεκτικά μέσα επικοινωνίας σχετικά με τους ακριβείς όρους και προϋποθέσεις χρησιμοποίησης του πιστοποιητικού, συμπεριλαμβανομένων ενδεχομένων περιορισμών της χρήσης του πιστοποιητικού, της ύπαρξης μηχανισμού εθελοντικής διαπίστευσης και των διαδικασιών υποβολής παραπόνων και επίλυσης διαφορών. Οι πληροφορίες αυτές, οι οποίες δύνανται να διαβιβάζονται ηλεκτρονικώς, πρέπει να παρέχονται εγγράφως, σε εύκολα καταληπτή γλώσσα. Σχετικά αποσπάσματα των πληροφοριών αυτών καθίστανται επίσης προσιτά κατόπιν αιτήματος τρίτων, οι οποίοι βασίζονται στο πιστοποιητικό αυτό.

- ιβ) να χρησιμοποιούν αξιόπιστα συστήματα για την αποθήκευση πιστοποιητικών σε επαληθεύσιμη μορφή, ούτως ώστε:
- μόνο αρμόδιοι να μπορούν να διενεργούν εισαγωγές και τροποποιήσεις
 - να μπορεί να ελέγχεται η γνησιότητα των πληροφοριών,
 - να είναι δυνατή η κοινόχρηστη ανάκτηση πιστοποιητικών μόνον στις περιπτώσεις εκείνες για τις οποίες έχει δοθεί η συγκατάθεση του κατόχου και
 - οι τυχόν τεχνικές αλλαγές που θέτουν σε κίνδυνο τις εν λόγω απαιτήσεις ασφαλείας να γίνονται εμφανώς αντιληπτές από τον χειριστή.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ - Διασφάλιση αξιοπιστίας της δημιουργίας υπογραφής

1. Οι ασφαλείς διατάξεις δημιουργίας υπογραφής πρέπει, μέσω ενδεδειγμένων τεχνικών και διαδικαστικών μέσων, να διασφαλίζουν τουλάχιστον ότι:
 - α) τα δεδομένα δημιουργίας υπογραφής που χρησιμοποιούνται προς παραγωγή υπογραφών απαντούν κατ' ουσία, μόνο μία φορά και ότι το απόρρητο είναι διασφαλισμένο.
 - β) τα δεδομένα δημιουργίας υπογραφής που χρησιμοποιούνται προς παραγωγή υπογραφών δεν μπορούν, με εύλογη βεβαιότητα, να αντληθούν από αλλού και ότι η υπογραφή προστατεύεται από πλαστογραφία με τα μέσα της σύγχρονης τεχνολογίας,
 - γ) τα δεδομένα δημιουργίας υπογραφής που χρησιμοποιούνται προς παραγωγή υπογραφών μπορούν να προστατεύονται αποτελεσματικά από τον νόμιμο υπογράφοντα κατά της χρησιμοποίησης από τρίτους.
2. Οι ασφαλείς διατάξεις δημιουργίας υπογραφής δεν μεταβάλλουν τα προς υπογραφή δεδομένα ούτε εμποδίζουν την υποβολή των δεδομένων αυτών στον υπογράφοντα πριν από τη διαδικασία υπογραφής.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV - Συστάσεις για την ασφαλή επαλήθευση της υπογραφής

Κατά τη διαδικασία επαλήθευσης της υπογραφής θα πρέπει να διασφαλίζεται με εύλογη βεβαιότητα ότι:

- α) τα δεδομένα που χρησιμοποιούνται προς επαλήθευση της υπογραφής αντιστοιχούν στα δεδομένα που εμφανίζονται στον επαληθεύοντα,
- β) η υπογραφή επαληθεύεται με αξιοπιστία και ότι το αποτέλεσμα της επαλήθευσης εμφανίζεται με ορθό τρόπο,
- γ) ο επαληθεύων μπορεί ενδεχομένως να ορίσει με βεβαιότητα τα περιεχόμενα των δεδομένων που υπογράφονται,
- δ) η γνησιότητα και η εγκυρότητα του πιστοποιητικού που απαιτείται κατά τη στιγμή της επαλήθευσης της υπογραφής έχουν ελεγχθεί με αξιοπιστία,
- ε) το αποτέλεσμα της επαλήθευσης όπως και η ταυτότητα του υπογράφοντος εμφανίζονται με τον ορθό τρόπο,
- στ) η χρησιμοποίηση ψευδωνύμου δηλώνεται εμφανώς, και
- ζ) μπορούν να εντοπιστούν τυχόν τροποποιήσεις απόβλεπες της ασφάλειας.

Άρθρο 10 - Έναρξη ισχύος

Η ισχύς του παρόντος Διατάγματος αρχίζει από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Στον Υπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών αναθέτουμε τη δημοσίευση και εκτέλεση του παρόντος Διατάγματος.

Αθήνα, 13 Ιουνίου 2001

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΣΤΕΦΑΝΟΠΟΥΛΟΣ

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ
Β. ΠΑΠΑΝΔΡΕΟΥ

ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
Γ. ΠΑΠΑΝΤΩΝΙΟΥ

ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ
Μ. ΣΤΑΘΟΠΟΥΛΟΣ

ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΧΡ. ΒΕΡΕΛΗΣ

ΝΟΜΟΣ 2672/1998 (ΦΕΚ 290 Α΄/28 Δεκεμβρίου 1998)
Οικονομικοί πόροι της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης
και άλλες διατάξεις

Άρθρο 14

Διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα (τηλεομοιοτυπία - ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)

1. Επιτρέπεται η διακίνηση εγγράφων μεταξύ των υπηρεσιών του Δημοσίου, των Ν.Π.Δ.Δ. και των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης ή μεταξύ αυτών και των ενδιαφερομένων φυσικών προσώπων, νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου και ενώσεων προσώπων με τηλεομοιοτυπία και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.
2. Για την εφαρμογή του παρόντος άρθρου ορίζονται:
 - α. Ως τηλεομοιοτυπία, η πιστή αναπαραγωγή από απόσταση εγγράφων με τη βοήθεια κατάλληλων τερματικών συσκευών.
 - β. Ως τηλεομοιοτύπο, το λαμβανόμενο αντίγραφο στην τερματική συσκευή λήψης.
 - γ. Ως ηλεκτρονικό_ταχυδρομείο, το σύστημα αποστολής και λήψης μηνυμάτων μέσω δικτύου, από και προς την ηλεκτρονική διεύθυνση των χρηστών.
 - δ. Ως μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η πληροφορία, το κείμενο ή αρχείο δεδομένων ή άλλο έγγραφο, που μεταδίδεται με σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
 - ε. Ως ψηφιακή υπογραφή, η ψηφιακής μορφής υπογραφή σε δεδομένα ή συνημμένη σε δεδομένα ή λογικά συσχετιζόμενη με αυτά, που χρησιμοποιείται από τον υπογράφοντα ως ένδειξη αποδοχής του περιεχομένου των δεδομένων αυτών, εφόσον η εν λόγω υπογραφή:
 - αα) συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα,
 - ββ) ταυτοποιεί τον υπογράφοντα,
 - γγ) δημιουργείται με μέσα τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον έλεγχό του και
 - δδ) συνδέεται με τα δεδομένα στα οποία αναφέρεται κατά τρόπο ώστε να μπορεί να αποκαλυφθεί οπουδήποτε επακόλουθη αλλοίωση των εν λόγω δεδομένων.
3. Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου που αφορούν τη διακίνηση εγγράφων με τηλεομοιοτυπία εφαρμόζονται στα έγγραφα που συντάσσονται από όργανα των υπηρεσιών της παραγράφου 1 ή από φυσικά πρόσωπα, νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου και ενώσεις προσώπων και ιδίως στις αποφάσεις, στις γνωμοδοτήσεις, στα πιστοποιητικά, στις βεβαιώσεις, στα

ερωτήματα, στις αιτήσεις, στις εγκυκλίους, στις οδηγίες, στις εκθέσεις, στις μελέτες, στα πρακτικά, στα στατιστικά στοιχεία, στα υπηρεσιακά σημειώματα, στις έγγραφες εισηγήσεις, καθώς και στις απαντήσεις.

4. Μεταξύ των υπηρεσιών της παραγράφου 1, διακινούνται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, κατά τις διατάξεις του παρόντος άρθρου, μηνύματα που έχουν ως περιεχόμενο γνωμοδοτήσεις, ερωτήματα, αιτήσεις, απαντήσεις, εγκυκλίους, οδηγίες, εκθέσεις, μελέτες, πρακτικά, στατιστικά στοιχεία, υπηρεσιακά σημειώματα και έγγραφες εισηγήσεις. Κατά τον παραπάνω τρόπο διακινούνται μεταξύ των υπηρεσιών αυτών και των φυσικών και νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου μηνύματα που έχουν ως περιεχόμενο αιτήσεις παροχής πληροφοριών και σχετικές απαντήσεις.
5. Για τη διακίνηση εγγράφων με τηλεομοιοτυπία ή μηνυμάτων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο προς φυσικά πρόσωπα, νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου ή ενώσεις φυσικών προσώπων απαιτείται η συγκατάθεσή τους. Τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου μπορούν, με την υποβαλλόμενη αίτησή τους ή το διακινούμενο μήνυμα, να δηλώνουν την προτίμησή τους ως προς το μέσο της απάντησης. Σε διαφορετική περίπτωση τεκμαίρεται η συγκατάθεσή τους για τη διακίνηση της απάντησης με το ίδιο μέσο.
6. Από τις διατάξεις των παραγράφων 3 και 4 εξαιρούνται:
 - α. Τα απόρρητα έγγραφα και εν γένει εκείνα των οποίων κωλύεται η χορήγηση αντιγράφων από τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.
 - β. Τα έγγραφα τα οποία περιέχουν ευαίσθητα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας για την προστασία ατόμων από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
 - γ. Οι αιτήσεις, προσφορές και δικαιολογητικά συμμετοχής στις διαδικασίες πρόσληψης προσωπικού με οποιαδήποτε σχέση, στους διαγωνισμούς ή διαδικασίες ανάθεσης δημοσίων έργων, μελετών, προμηθειών, παροχής υπηρεσιών ή σε άλλους δημοσίους διαγωνισμούς, οι οποίοι πραγματοποιούνται βάσει προκήρυξης, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά από ειδικές διατάξεις ή την οικεία προκήρυξη ή πρόσκληση συμμετοχής.
 - δ. Τα έγγραφα για τα οποία προβλέπεται από τις κείμενες διατάξεις η υποβολή τους σε πρωτότυπα ή επικυρωμένα αντίγραφα, καθώς και έγγραφα που χρησιμοποιούνται ως δικαιολογητικά για την εξόφληση τίτλων πληρωμής.
 - ε. Τα πάσης φύσεως αποδεικτικά είσπραξης.
 - στ. Με αποφάσεις του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και του αρμόδιου κατά περίπτωση Υπουργού, που δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και εκδίδονται εντός αποκλειστικής προθεσμίας τεσσάρων (4) μηνών από τη δημοσίευση του παρόντος νόμου, δύνανται να εξαιρούνται και άλλες κατηγορίες εγγράφων, εφόσον ειδικοί λόγοι επιβάλλουν την εξαίρεση αυτή.

7. Αν η επιδιωκόμενη από φυσικό ή νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου διακίνηση αφορά έγγραφα ή μηνύματα, τα οποία δεν περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος άρθρου ή εξαιρούνται σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο, η υπηρεσία υποχρεούται να ενημερώνει σχετικώς τον ενδιαφερόμενο.
8. Οι αιτήσεις που υποβάλλονται με τηλεομοιοτυπία δεν χαρτοσημαίνονται. Αν για τη χορήγηση πιστοποιητικού ή άλλου είδους βεβαίωσης απαιτείται η καταβολή παραβόλου, τέλους ή άλλου ποσού υπέρ του Δημοσίου ή τρίτων, τα σχετικά παραστατικά πρέπει να προσκομίζονται κατά την παραλαβή του. Στην περίπτωση αυτή δεν είναι δυνατή η αποστολή του πιστοποιητικού ή της βεβαίωσης με τηλεομοιοτυπία.
9. Για την εφαρμογή του παρόντος άρθρου, το μηχανικό μέσο (τηλεομοιοτυπική συσκευή), με το οποίο μεταβιβάζεται το έγγραφο, πρέπει να αφήνει ευκρινές αποτύπωμα, ώστε να είναι δυνατή η αναγνώριση της συσκευής αποστολής. Το αποτύπωμα αυτό περιλαμβάνει τον αριθμό κλήσης της τηλεομοιοτυπικής συσκευής του αποστολέα και του παραλήπτη, την ημερομηνία και την ώρα αποστολής, καθώς και τον αριθμό της τρέχουσας σελίδας.
10. Τα έγγραφα που αποστέλλονται από τις υπηρεσίες της παραγράφου 1 και τους ιδιώτες, φυσικά ή νομικά πρόσωπα, με τηλεομοιοτυπική συσκευή, πρέπει, απαραίτητως, να συνοδεύονται από φύλλο αποστολής.
11. Προκειμένου για έγγραφα που αποστέλλονται από τις παραπάνω υπηρεσίες, το φύλλο αποστολής πρέπει να περιέχει:
 - α τον πλήρη τίτλο και τη διεύθυνση της αποστέλλουσας υπηρεσίας.
 - β τα στοιχεία προσδιορισμού της ταυτότητας του αποστελλόμενου εγγράφου, όπως τον πλήρη τίτλο της εκδούσας υπηρεσίας, τον αριθμό πρωτοκόλλου και την ημερομηνία έκδοσης.
 - γ τον αριθμό σελίδων του αποστελλόμενου εγγράφου και
 - δ το ονοματεπώνυμο, την ιδιότητα, τον αριθμό τηλεφώνου και τηλεομοιοτυπικής συσκευής, καθώς και την υπογραφή του χειριστή.
12. Προκειμένου για έγγραφα που αποστέλλονται από ιδιώτη, το φύλλο αποστολής πρέπει να περιέχει:
 - α. το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία, τη διεύθυνση, τον αριθμό τηλεφώνου και, εφόσον υπάρχει, της τηλεομοιοτυπικής συσκευής του φυσικού ή νομικού προσώπου που υπογράφει το έγγραφο και την ημερομηνία έκδοσης,
 - β. τον αριθμό των σελίδων του αποστελλόμενου εγγράφου και
 - γ. την υπογραφή του αποστολέα.Αν το έγγραφο αποστέλλεται από νομικό πρόσωπο, το φύλλο αποστολής πρέπει να περιέχει και τα στοιχεία που αναφέρονται στην περίπτωση δ' της προηγούμενης παραγράφου.

13. Τα εισερχόμενα με τηλεομοιοτυπία στις υπηρεσίες της παραγράφου 1 έγγραφα πρωτοκολλούνται με την ημερομηνία και κατά τη σειρά λήψης τους. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης καθορίζεται ο τρόπος συγκρότησης και τήρησης ενιαίου πρωτοκόλλου για τα έγγραφα που περιέχονται στην υπηρεσία, είτε κατατίθενται σε αυτήν είτε αποστέλλονται με το ταχυδρομείο ή τηλεομοιοτυπία.
14. Τα αναφερόμενα στις παραγράφους 10 ως και 12 στοιχεία και το περιεχόμενο του μεταβιβαζόμενου με τηλεομοιοτυπία εγγράφου θεωρούνται ότι έχουν ληφθεί πλήρως και ευκρινώς, εκτός αν ο παραλήπτης ζητήσει την εκ νέου αποστολή του σε εύλογο χρόνο.
15. Τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μεταξύ των υπηρεσιών της παραγράφου 1 του παρόντος πρέπει να περιέχουν τουλάχιστον, τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αποστολέα και λήπτη, τον πλήρη τίτλο της αποστέλλουσας υπηρεσίας, τα στοιχεία προσδιορισμού της ταυτότητας του αποστελλόμενου μηνύματος, το ονοματεπώνυμο, την ιδιότητα και τον αριθμό τηλεφώνου του χειριστή. Αν στο μήνυμα προσαρτώνται αρχεία δεδομένων, αναγράφεται ο χαρακτήρας και τα στοιχεία προσδιορισμού της ταυτότητας των δεδομένων αυτών.
16. Τα μηνύματα που αποστέλλονται από ιδιώτες, φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή ενώσεις προσώπων πρέπει να περιέχουν το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία, τη διεύθυνση της κατοικίας ή της έδρας, τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τον αριθμό τηλεφώνου του φυσικού ή νομικού προσώπου που αποστέλλει το μήνυμα. Το τελευταίο εδάφιο της παραγράφου 15 ισχύει και στην περίπτωση αυτή.
17. Το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου θεωρείται ότι έχει περιέλθει στο λήπτη, εφόσον υπάρχει σχετική ηλεκτρονική επιβεβαίωση. Αν το οικείο σύστημα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου δεν υποστηρίζει την αυτόματη επιβεβαίωση της λήψης του μηνύματος, ο παραλήπτης του, εφόσον τούτο ζητηθεί από τον αποστολέα, υποχρεούται στην παραπάνω επιβεβαίωση.
Η αποστολή μηνύματος με ηλεκτρονικό υπολογιστή δεν συνεπάγεται έναρξη των προθεσμιών άσκησης διοικητικών προσφυγών, ένδικων βοηθημάτων και ένδικων μέσων.
18. Σε κάθε υπηρεσία που διαθέτει ηλεκτρονική διεύθυνση ορίζεται υπεύθυνος για τη χρήση και λειτουργία του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τη διακίνηση των μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ο υπεύθυνος λαμβάνει όλα τα αναγκαία και πρόσφορα μέτρα για την παρεμπόδιση στην πρόσβαση και χρήση μη εξουσιοδοτημένων προς τούτο ατόμων.
19. Με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται με πρόταση των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Οικονομικών, Ανάπτυξης και Μεταφορών και Επικοινωνιών, καθορίζονται οι προϋποθέσεις και η διαδικασία έκδοσης, διακίνησης, διαχείρισης και διασφάλισης της ψηφιακής υπογραφής, οι προϋποθέσεις παροχής και το περιεχόμενο των υπηρεσιών πιστοποίησης, οι τεχνικοί κανόνες για την κατάρτιση, την αποστολή, τη διατήρηση, την αντιγραφή και την

- αναπαραγωγή των μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, την εγγύηση της ακεραιότητας, διάθεσης και διατήρησης των πληροφοριών που περιέχονται στο μήνυμα, καθώς και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια. Με το ίδιο προεδρικό διάταγμα μπορεί να καθορίζονται και οι κατηγορίες μηνυμάτων τα οποία έχουν ισχύ και χωρίς να φέρουν ψηφιακή υπογραφή.
20. Με το ανωτέρω προεδρικό διάταγμα ή άλλο μεταγενέστερο, που εκδίδεται με πρόταση των ίδιων Υπουργών, μπορεί να επεκτείνεται η διακίνηση μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, Ν.Π.Δ.Δ. και Ο.Τ.Α. ή μεταξύ αυτών και των φυσικών και νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου σε όλες ή ορισμένες από τις αναφερόμενες στην παρ. 3 του παρόντος άρθρου κατηγορίες εγγράφων. Η επέκταση αυτή επιτρέπεται μόνο σε μηνύματα που φέρουν ψηφιακή υπογραφή, η οποία είναι σύμφωνη με τους όρους και προδιαγραφές που προβλέπονται από το προεδρικό διάταγμα της προηγούμενης παραγράφου.
21. Το τηλεμοιότυπο έχει την ισχύ του μεταβιβαζόμενου εγγράφου, εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις και τηρείται η διαδικασία που προβλέπεται στο παρόν άρθρο.
22. Η ψηφιακή υπογραφή επιφέρει τα αποτελέσματα της ιδιόχειρης υπογραφής κατά την κείμενη νομοθεσία. Το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που φέρει ψηφιακή υπογραφή σύμφωνα με το προεδρικό διάταγμα της παραγράφου 19 έχει την αποδεικτική ισχύ εγγράφου κατά τους ορισμούς του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας και κάθε άλλης σχετικής διάταξης.
23. Εφόσον τα διακινούμενα με τηλεμοιοτυπία έγγραφα πρέπει να διατηρηθούν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις για τη διατήρηση αρχείων, πέραν της διετίας, η οικεία υπηρεσία υποχρεούται να προβαίνει στην αρχειοθέτηση και επικυρωμένων από την ίδια φωτοτυπικών αντιγράφων των παραλαμβανόμενων τηλεμοιοτύπων.
24. Τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αρχειοθετούνται ηλεκτρονικώς και διατηρούνται για όσο χρόνο προβλέπουν οι ισχύουσες διατάξεις για τη διατήρηση αρχείων. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης μπορεί να ρυθμίζονται ειδικότερες τεχνικές λεπτομέρειες για την αρχειοθέτηση των μηνυμάτων του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
25. Η ισχύς του παρόντος άρθρου αρχίζει δύο (2) μήνες από τη δημοσίευση του νόμου αυτού στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών επεκτείνει την πληροφόρηση των πολιτών σε θέματα που δεν οριοθετούνται αυστηρά στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του Υπουργείου Οικονομικών. Υπό το πρίσμα αυτό θα συγκεντρώνει, στο μέτρο του δυνατού, και θα καταχωρεί στις σελίδες ΠΠΠ (Web) πληροφορίες που εκτιμά ότι διευκολύνουν την επικοινωνία του πολίτη με τις δημόσιες υπηρεσίες. Ως πρώτο βήμα προς την κατεύθυνση αυτή, στις σελίδες μας καταχωρείται η παρακάτω εγκύκλιος του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης Και Αποκέντρωσης, που αφορά στη διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα (τηλεομοιοτυπία και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο). Οποιαδήποτε σχόλια ή παρατηρήσεις σας θα συμβάλλουν στη βελτίωση της προσπάθειάς μας.

Π. Γεωργιάδης
Γενικός Γραμματέας

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ
ΓΕΝ. ΓΡΑΜ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΓΕΝ. Δ/ΝΣΗ Δ/ΚΗΣ ΟΡΓ.& ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
Δ/ΝΣΗ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ
ΤΜ ΜΕΘΟΔΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**

Αθήνα, 4 Φεβρουαρίου 1999
Αριθ. Πρωτ.: ΔΙΑΔΠ/Α1/2523

Ταχ. Δ/ση : Βασ. Σοφίας 15
Τ. Κ : 106 74, Αθήνα
Πληροφορίες : Ηλ. Τσερεγκούνης
Τηλέφωνο : 339 3167, 3393161
FAX : 3393100

ΘΕΜΑ: Διακίνηση εγγράφων μεταξύ Δημοσίου, ΝΠΔΔ και ΟΤΑ και ιδιωτών με ηλεκτρονικά μέσα (τηλεομοιοτυπία και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο). Διευκρινήσεις στις διατάξεις του άρθρου 14 Ν. 2672/1998 ΦΕΚ 290 Α'.

Η αποτελεσματική δράση στη Δημόσια Διοίκηση, προϋποθέτει μεταξύ άλλων, και την ανταπόκρισή της στις απαιτήσεις της σύγχρονης τεχνολογίας, γεγονός που συμβάλλει στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητάς της, διευκολύνοντας την ταχύτερη διεκπεραίωση των υποθέσεων των ενδιαφερομένων και εν γένει την καλύτερη εξυπηρέτησή τους. Η χρησιμοποίηση, όμως, των σύγχρονων τεχνικών μέσων επικοινωνίας δημιουργεί σειρά ζητημάτων, όπως για παράδειγμα, αυτό της βεβαιότητας για τον αποστολέα και της γνησιότητας του περιεχομένου των εγγράφων. Ενόψει των ανωτέρω, είναι επιτακτική η ανάγκη διαμόρφωσης κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου, με δεδομένη, μάλιστα και τη διευρυνόμενη χρήση των μέσων αυτών.

Η ανάγκη αυτή έχει διαπιστωθεί από διεθνείς Οργανισμούς, όπως είναι ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ), ο οποίος έχει εκδώσει κατευθυντήριες οδηγίες για την ασφαλή διακίνηση δεδομένων μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών και η Ευρωπαϊκή Ένωση, που εξέδωσε πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο Υπουργών για την έκδοση Οδηγίας, σχετικά με την καθιέρωση κοινού πλαισίου στα κράτη-μέλη της Ε.Ε. για τις ηλεκτρονικές υπογραφές (98/0191 (COD), 13-5-98). Παρόμοιες εξελίξεις έχουν, επίσης, σημειωθεί και

στα περισσότερα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ορισμένα από τα οποία έχουν, ήδη υιοθετήσει συγκεκριμένες νομοθετικές ρυθμίσεις όπως π.χ. Γερμανία και Ιταλία.

Με βάση τα δεδομένα αυτά και λαμβάνοντας υπόψη ότι η υιοθέτηση σύγχρονων μεθόδων έγκυρης επικοινωνίας των δημοσίων υπηρεσιών τόσο μεταξύ τους όσο και με τους ενδιαφερόμενους κάθε άλλο παρά ανέφικτη είναι αφού οι υπάρχουσες τεχνικές προϋποθέσεις καθιστούν δυνατή από τεχνική πλευρά την αποτελεσματική αντιμετώπιση των ζητημάτων που ανακύπτουν από την εφαρμογή τέτοιων τρόπων επικοινωνίας, καταρτίσαμε σχέδιο διατάξεων για το θέμα αυτό, το οποίο συμπεριελήφθη ως άρθρο 14 στον Ν. 2672/1998 (ΦΕΚ 290 Α/28-12-1998). Οι διατάξεις του άρθρου αυτού αφορούν την επικοινωνία δημοσίων υπηρεσιών και ιδιωτών με τη διακίνηση εγγράφων με τηλεομοιοτυπία (fax) ή μηνυμάτων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail). Και τούτο, επειδή η χρήση των μέσων αυτών είναι ήδη ευρέως διαδεδομένη στις συναλλαγές και διαρκώς αυξανόμενη, δεδομένου ότι είναι εύχρηστα και εξασφαλίζουν ταχεία και, υπό ορισμένες προϋποθέσεις, έγκυρη επικοινωνία μεταξύ των ενδιαφερομένων. Αντιθέτως στο άρθρο δεν γίνεται αναφορά στο τηλέτυπο (telex), αφού η χρήση του βαίνει διαρκώς φθίνουσα στην πράξη, τείνοντας να αντικατασταθεί από τα προαναφερόμενα μέσα. Παράλληλα, ρυθμίζονται βασικά θέματα που προκύπτουν από την επικοινωνία αυτή όπως π.χ. η αναγνώριση του αποστολέα, η απόδειξη της αποστολής-παραλαβής του μηνύματος, η διασφάλιση της ακεραιότητας και αποδεικτικής ισχύος του, καθώς και του απορρήτου.

Ειδικότερα

A. Αντικείμενο της ρύθμισης

Με τη διάταξη της παρ. 1 του άρθρου 14 καθιερώνεται η διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα και συγκεκριμένα με τηλεομοιοτυπία (FAX) και Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (E-Mail). Η διακίνηση αυτή περιλαμβάνει την επικοινωνία των δημοσίων υπηρεσιών, κεντρικών και περιφερειακών, των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου και των οργανισμών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης μεταξύ τους, καθώς και μεταξύ αυτών και των ενδιαφερομένων φυσικών προσώπων, νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου και ενώσεων προσώπων με τηλεομοιοτυπία και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

B. ΟΡΙΣΜΟΙ

Η έννοια των βασικών τεχνικών όρων που αναφέρονται στο νόμο και συγκεκριμένα "τηλεομοιοτυπία", "τηλεομοιότυπο", "ηλεκτρονικό ταχυδρομείο", "μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου" και "ψηφιακή υπογραφή" καθορίζεται στην παράγραφο 2, ώστε να μη δημιουργούνται αμφισβητήσεις ή σύγχυση.

Γ. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Τα έγγραφα των οποίων επιτρέπεται η διακίνηση με **τηλεομοιοτυπία (FAX)** μεταξύ Δημοσίων υπηρεσιών, ΝΠΔΔ και ΟΤΑ ή μεταξύ αυτών και των ενδιαφερομένων φυσικών προσώπων, νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου και ενώσεων προσώπων προσδιορίζονται **ενδεικτικά** και αφορούν όλες, σχεδόν, τις κατηγορίες εγγράφων των δημοσίων υπηρεσιών, όπως π.χ. αποφάσεις, γνωμοδοτήσεις, πιστοποιητικά, βεβαιώσεις, εγκυκλίους, ερωτήματα, απαντήσεις κ.λπ. (παρ. 3).

Αντίθετα, τα μηνύματα που μπορούν να διακινούνται με **ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (E-Mail)** αναφέρονται **περιοριστικά** (παρ. 4). Συγκεκριμένα, η επικοινωνία μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, ΝΠΔΔ και ΟΤΑ με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο αφορά **μόνο** τις ακόλουθες κατηγορίες εγγράφων:

Γνωμοδοτήσεις, Ερωτήματα, Αιτήσεις, Απαντήσεις, Εγκυκλίους, Οδηγίες, Εκθέσεις, Μελέτες, Πρακτικά, Στατιστικά Στοιχεία, Υπηρεσιακά Σημειώματα, Έγγραφα Εισηγήσεις.

Επίσης, η επικοινωνία, κατ' αυτό τον τρόπο, μεταξύ των ανωτέρω υπηρεσιών και των ενδιαφερόμενων φυσικών προσώπων, νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου, ενώσεων προσώπων και αντιστρόφως περιορίζεται ακόμα περισσότερο, αφού αφορά, μόνο, αιτήσεις παροχής πληροφοριών και σχετικές απαντήσεις, οι οποίες, όμως, αποτελούν και τον κύριο όγκο της έγγραφης επικοινωνίας Δημοσίου και ιδιωτών. Ο λόγος του περιορισμού αυτού είναι ότι δεν πληρούνται ακόμα οι τεχνικές προϋποθέσεις που θα εξασφάλιζαν τη βεβαιότητα για τη γνησιότητα προέλευσης και περιεχομένου του αποστέλλομένου μηνύματος σε ικανοποιητικό βαθμό.

Τέλος, βασική προϋπόθεση για τη διακίνηση εγγράφων με τηλεομοιοτυπία ή μηνυμάτων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών και φυσικών προσώπων, ή νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου ή ενώσεων προσώπων είναι η συγκατάθεση του ιδιώτη από ή προς τον οποίο αποστέλλεται το τηλεομοιότυπο ή το μήνυμα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η συγκατάθεση αυτή παρέχεται είτε π.χ. με αίτηση ή δήλωση του ιδιώτη στην οικεία υπηρεσία, είτε με οποιονδήποτε άλλο τρόπο που αποδεικνύει την αποδοχή αυτής της μορφής επικοινωνίας.

Παράλληλα, παρέχεται η δυνατότητα στα φυσικά πρόσωπα, στα νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου καθώς και στις ενώσεις προσώπων με την αίτηση που υποβάλλουν ή το διακινούμενο μήνυμα, να επιλέξουν το μέσο με το οποίο επιθυμούν να λάβουν απάντηση. Για το σκοπό αυτό απαιτείται η υποβολή σχετικής δήλωσης. Σε διαφορετική περίπτωση τεκμαίρεται η συγκατάθεσή τους για τη διακίνηση της απάντησης με το ίδιο μέσο υποβολής του αιτήματός τους (παρ. 5).

Δ. ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ

Οι εξαιρέσεις από το πεδίο εφαρμογής του νόμου απαριθμούνται στην παράγραφο 6 και αφορούν: 1) **Τα απόρρητα έγγραφα.** Στην κατηγορία των απορρήτων περιλαμβάνονται όλα τα έγγραφα για τα οποία υπάρχει νομοθετική διάταξη που κωλύει τη χορήγηση αντιγράφων οποιουδήποτε είδους, του όλου ή μέρους αυτών στο κοινό. Τέτοια έγγραφα είναι, κατά βάση, τα προβλεπόμενα από την παρ. 3 του άρθρου 16 Ν. 1599/1986 (ΦΕΚ 75Α'). Δηλαδή, τα αναφερόμενα σε απόρρητες συζητήσεις του υπουργικού συμβουλίου και των άλλων κυβερνητικών οργάνων, σε απόρρητα θέματα εθνικής άμυνας και εξωτερικής πολιτικής, δημόσιας πίστης και νομίσματος, ασφάλειας του κράτους και δημόσιας τάξης, στο ιατρικό, εμπορικό, τραπεζικό ή βιομηχανικό απόρρητο, καθώς και κάθε άλλο απόρρητο που προβλέπεται από ειδικές διατάξεις ή που μπορεί να δυσχεράνει την έρευνα δικαστικών, αστυνομικών, στρατιωτικών ή διοικητικών αρχών σχετικά με την τέλεση εγκλήματος ή διοικητικής παράβασης. 2) **ΜΤα ευαίσθητα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του πολίτη,** κατά την έννοια του άρθρου 2 περ. β' Ν. 2472/1997 (ΦΕΚ 50 Α1. Δηλαδή, τα δεδομένα που αφορούν τη φυλετική ή εθνική προέλευση, τα πολιτικά φρονήματα, τις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις, τη συμμετοχή σε ένωση, σωματείο και συνδικαλιστική οργάνωση, την υγεία, την κοινωνική πρόνοια και την ερωτική ζωή, καθώς και τα σχετικά με ποινικές διώξεις ή καταδίκες. 3) **Οι αιτήσεις συμμετοχής σε διαδικασία πρόσληψης ή σε δημόσιο διαγωνισμό** από αυτές που προβλέπονται στο νόμο. Η αιτιολογία της εξαίρεσης αυτής συνδέεται με τη διαπίστωση ότι η διαθέσιμη από τις δημόσιες υπηρεσίες τεχνολογική υποδομή δεν επιτρέπει την εξασφάλιση σε ικανοποιητικό βαθμό της γνησιότητας του περιεχομένου, καθώς και του απορρήτου των αιτήσεων αυτών. Αν, όμως, η υπηρεσία που εκδίδει τη σχετική προκήρυξη κρίνει ότι μπορεί με τα μέσα που διαθέτει, να ελέγξει επαρκώς τα στοιχεία αυτά, μπορεί να ορίσει διαφορετικά. Με αυτό τον τρόπο εξασφαλίζεται η εναρμόνιση της ρύθμισης με τις μελλοντικές τεχνολογικές εξελίξεις και ιδίως τις προόδους που αφορούν την τεχνολογική υποστήριξη των δημοσίων υπηρεσιών. 4) Τα έγγραφα για τα οποία η ισχύουσα νομοθεσία προβλέπει την υποβολή τους μόνο σε πρωτότυπα ή επικυρωμένα αντίγραφα, καθώς και τα έγγραφα που χρησιμοποιούνται ως

δικαιολογητικά, για την εξόφληση τίτλων πληρωμής και 5) Τα αποδεικτικά είσπραξης ανεξάρτητα από ποσό.

Παράλληλα, παρέχεται δυνατότητα να εξαιρεθούν και άλλες κατηγορίες εγγράφων, εφόσον συντρέχουν ειδικοί λόγοι Η εξαίρεση, αυτή γίνεται με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και του αρμόδιου κατά περίπτωση Υπουργού, που εκδίδεται σε αποκλειστική προθεσμία τεσσάρων μηνών από τη δημοσίευση του νόμου, δηλ. μέχρι 28-4-1999.

Τέλος, σε περίπτωση που ο ιδιώτης αποστέλλει με τα ανωτέρω ηλεκτρονικά μέσα έγγραφο ή μήνυμα, που δεν περιλαμβάνεται στο πεδίο εφαρμογής της ρύθμισης, καθιερώνεται η υποχρέωση της υπηρεσίας που παραλαμβάνει το έγγραφο ή το μήνυμα να ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο για την υφιστάμενη από το νόμο απαγόρευση προς αποφυγή παρανοήσεων (παρ. 7).

Ε. ΧΑΡΤΟΣΗΜΑΝΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΟΥ ΥΠΟΒΑΛΛΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΛΕΜΟΙΟΤΥΠΙΑ

Με την παράγραφο 8 αντιμετωπίζεται το θέμα της χαρτοσήμανσης των αιτήσεων που υποβάλλονται με τηλεμοιοτυπία. Σύμφωνα με ρητή πρόβλεψη του νόμου οι αιτήσεις αυτές δεν χαρτοσημαίνονται. Η κατάργηση της χαρτοσήμανσης των αιτήσεων δεν συνεπάγεται απώλεια σημαντικών εσόδων του Δημοσίου, ενώ, αντιθέτως, το προσδοκώμενο όφελος από τη δυνατότητα υποβολής τους με τηλεμοιοτυπία είναι πολλαπλάσιο, λαμβάνοντας υπόψη τόσο την προοδευτική μείωση του λειτουργικού κόστους των υπηρεσιών λόγω της επέκτασης της επικοινωνίας με ηλεκτρονικά μέσα όσο και την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Επίσης, λαμβάνεται πρόνοια, ώστε να εξασφαλίζεται η καταβολή παραβόλου, τελών ή άλλων ποσών που απαιτούνται κατά τις κείμενες διατάξεις υπέρ του Δημοσίου ή τρίτων. Για το σκοπό αυτό προβλέπεται ότι αν για τη χορήγηση πιστοποιητικού ή άλλου είδους βεβαίωσης είναι απαραίτητη η καταβολή παραβόλου, τέλους ή άλλου ποσού υπέρ του Δημοσίου ή τρίτων, τα σχετικά παραστατικά πρέπει υποχρεωτικά να προσκομίζονται κατά την παραλαβή του πιστοποιητικού ή της βεβαίωσης. Κατά συνέπεια, στην περίπτωση αυτή είναι προφανές ότι δεν είναι δυνατή η αποστολή του πιστοποιητικού ή της βεβαίωσης με τηλεμοιοτυπία.

ΣΤ. ΤΥΠΟΣ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΜΕ ΤΗΛΕΜΟΙΟΤΥΠΙΑ

Για την έγκυρη διακίνηση των εγγράφων που διακινούνται με τηλεμοιοτυπία (FAX) είναι απαραίτητη η ύπαρξη ορισμένων προϋποθέσεων. Οι προϋποθέσεις αυτές προβλέπονται στις παραγράφους 9-12 του νόμου και είναι οι ακόλουθες

1. Η τηλεμοιοτυπική συσκευή (FAX) λήψης πρέπει να αφήνει ευκρινές αποτύπωμα, ώστε να είναι δυνατή η αναγνώριση της συσκευής αποστολής. Ως αποτύπωμα νοείται η, παράθεση των στοιχείων εκείνων που αποτυπώνει αυτόματα η τηλεμοιοτυπική συσκευή λήψης στο επάνω ή κάτω περιθώριο της λαμβανόμενης σελίδας. Η τηλεμοιοτυπική συσκευή (FAX) αποστολής πρέπει να εκδίδει δελτίο αποστολής.
2. Τόσο το αποτύπωμα όσο και το δελτίο αποστολής πρέπει να περιλαμβάνουν, οπωσδήποτε, τα κατωτέρω στοιχεία: τον αριθμό κλήσης της τηλεμοιοτυπικής συσκευής του αποστολέα και του λήπτη, την ημερομηνία και την ώρα αποστολής, καθώς και τον αριθμό της τρέχουσας σελίδας.
3. Τα αποστελλόμενα με τηλεμοιοτυπική συσκευή έγγραφα τόσο από τις

υπηρεσίες της παραγράφου 1 όσο και από τους ιδιώτες, φυσικά πρόσωπα, ή νομικά πρόσωπα ή ενώσεις προσώπων, πρέπει, απαραίτητως, να συνοδεύονται από φύλλο αποστολής (προμετωπίδα).

4. Προκειμένου για έγγραφα που αποστέλλονται από τις δημόσιες υπηρεσίες, ΝΠΔΔ και ΟΤΑ το φύλλο αποστολής (προμετωπίδα) πρέπει να περιλαμβάνει, οπωσδήποτε, τα εξής στοιχεία: α) τον πλήρη τίτλο της αποστέλλουσας υπηρεσίας δηλ. το Υπουργείο, Διεύθυνση, Τμήμα καθώς και τη διεύθυνση της αποστέλλουσας υπηρεσίας, β) τα στοιχεία προσδιορισμού της ταυτότητας του αποστελλόμενου εγγράφου, όπως π.χ. ο πλήρης τίτλος της εκδούσας υπηρεσίας, (όπως προσδιορίζεται ανωτέρω), ο αριθμός πρωτοκόλλου, η ημερομηνία έκδοσης, το θέμα που αφορά κλπ., γ) τον αριθμό σελίδων του αποστελλόμενου εγγράφου και δ) τα στοιχεία του χειριστή της υπόθεσης, όπως το ονοματεπώνυμο, την ιδιότητα, τον αριθμό τηλεφώνου, στον οποίο απαντά, και τηλεομοιοτυπικής συσκευής, καθώς και την υπογραφή του.

Υπόδειγμα φύλλου αποστολής που συνοδεύει τηλεομοιότυπο δημόσιας

υπηρεσίας επισυνάπτεται στο Παράρτημα Α' της εγκυκλίου αυτής.

5. Όταν τα έγγραφα αποστέλλονται από ιδιώτη, (φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις προσώπων), το φύλλο αποστολής (προμετωπίδα) πρέπει να περιλαμβάνει, οπωσδήποτε, τα κατωτέρω στοιχεία α) το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία, τη διεύθυνση κατοικίας ή έδρας, τον αριθμό τηλεφώνου και τηλεομοιοτυπικής συσκευής (αν υπάρχει) του φυσικού ή νομικού προσώπου ή της ένωσης προσώπων που υπογράφει το έγγραφο και την ημερομηνία έκδοσής του, β) τον αριθμό σελίδων του αποστελλόμενου εγγράφου και γ) την υπογραφή του αποστολέα Σε περίπτωση που αποστολέας του εγγράφου είναι νομικό πρόσωπο ή ένωση προσώπων το φύλλο αποστολής πρέπει να περιέχει και τα στοιχεία του χειριστή της υπόθεσης, όπως το ονοματεπώνυμο, την ιδιότητα, τον αριθμό τηλεφώνου στον οποίο απαντά της τηλεομοιοτυπικής συσκευής που χειρίζεται, καθώς και την υπογραφή του.

Σημειώνεται ότι τα εισερχόμενα στις υπηρεσίες έγγραφα με τηλεομοιοτυπία **πρωτοκολλούνται** (παρ. 13). Σύμφωνα με ρητή πρόβλεψη του νόμου τα έγγραφα αυτά πρωτοκολλούνται με την **ημερομηνία λήψης τους και κατά τη σειρά λήψης τους**. Για το σκοπό αυτό οι οικείες Διευθύνσεις Διοικητικού οφείλουν να ενημερώσουν σχετικά τις αρμόδιες οργανικές τους μονάδες, λαμβάνοντας, παράλληλα, πρόνοια για την κατάλληλη λήψη και αποστολή των εγγράφων αυτών είτε με την αύξηση του αριθμού των συσκευών τηλεομοιοτυπίας που διαθέτουν είτε με την ενδεικνυόμενη συντήρηση και την έγκαιρη επισκευή τους, είτε με τον καθορισμό υπεύθυνου υπαλλήλου για τη διακίνησή τους κ.λπ.

Τέλος, με την παράγραφο 14 καθιερώνεται το τεκμήριο ότι το τηλεομοιότυπο έχει ληφθεί κανονικώς και πλήρως, αν ο παραλήπτης δεν ζητήσει τηλεφωνικώς ή με "FAX" την εκ νέου αποστολή του σε εύλογο χρονικό διάστημα

Ζ. ΤΥΠΟΣ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ

Τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για τη διακίνηση μηνυμάτων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο καθορίζονται στις παραγράφους 15 και 16. Τα στοιχεία αυτά προκειμένου για τα μηνύματα που διακινούνται μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, ΝΠΔΔ και ΟΤΑ είναι: α) η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αποστολέα και λήπτη, β) ο πλήρης τίτλος της αποστέλλουσας υπηρεσίας (Υπουργείο, Διεύθυνση, Τμήμα) γ) τα στοιχεία προσδιορισμού της ταυτότητας του

αποστελλόμενου μηνύματος, όπως π.χ. η ημερομηνία έκδοσης, το θέμα που αφορά κ.λπ. και δ) τα στοιχεία του χειριστή της υπόθεσης, δηλαδή, το ονοματεπώνυμο, η ιδιότητα, ο αριθμός τηλεφώνου του κ.λπ.

Υπόδειγμα στοιχείων αποστολής μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από δημόσια υπηρεσία επισυνάπτεται στην παρούσα εγκύκλιο (Παράρτημα Α'). Για τα μηνύματα που διακινούνται από φυσικά πρόσωπα, ή νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου ή ενώσεις προσώπων προς τις πιο πάνω υπηρεσίες τα απαιτούμενα στοιχεία είναι α) το ονοματεπώνυμο του φυσικού προσώπου ή η επωνυμία του νομικού προσώπου ή της ένωσης προσώπων β) η διεύθυνση της κατοικίας ή της έδρας γ) η διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και δ) ο αριθμός τηλεφώνου του αποστολέα

Παράλληλα, λαμβάνεται υπόψη ότι τα σύγχρονα συστήματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου υποστηρίζουν αυτόματη ηλεκτρονική επιβεβαίωση του λαμβανόμενου μηνύματος. Ωστόσο, για την αντιμετώπιση και της περίπτωσης συστημάτων που δεν υποστηρίζουν αυτόματη επιβεβαίωση, προβλέπεται υποχρέωση του παραλήπτη του μηνύματος να επιβεβαιώσει στον αποστολέα τη λήψη του μηνύματος με το ίδιο ή άλλο μέσο (παρ. 17). Διευκρινίζεται, όμως, ότι η αποστολή μηνύματος με ηλεκτρονικό υπολογιστή δεν συνεπάγεται έναρξη των προθεσμιών άσκησης ένδικων μέσων, βοηθημάτων και διοικητικών προσφυγών.

Επίσης, για την εξασφάλιση της ομαλής και ασφαλούς διακίνησης των μηνυμάτων του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου καθιερώνεται η **υποχρέωση** της κάθε υπηρεσίας που διαθέτει ηλεκτρονικό ταχυδρομείο να ορίσει συγκεκριμένο υπάλληλο για τη λήψη, αποστολή και αποθήκευση των μηνυμάτων. Ο υπάλληλος αυτός σύμφωνα με ρητή πρόβλεψη του νόμου είναι, επίσης, υπεύθυνος και για τη λήψη όλων των αναγκαίων και πρόσφορων μέτρων για τον αποκλεισμό στην πρόσβαση και χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μη εξουσιοδοτημένων προς τούτο ατόμων (παρ. 18).

Τέλος, σημειώνεται ότι τα ζητήματα που σχετίζονται με ανταλλαγή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ιδίως με τη χρήση της ψηφιακής υπογραφής ως μέσου εξασφάλισης της απόδειξης γνησιότητας προέλευσης και περιεχομένου του μηνύματος έχουν σχετικά πολύ πρόσφατα τεθεί και βρίσκονται σε εξέλιξη, τόσο από πλευράς τεχνολογικής υποδομής, όσο και από πλευράς νομοθετικής ρύθμισης στα κράτη-μέλη της Ε.Ε. και του Ο.Ο.Σ.Α. Κατά συνέπεια, δεν ήταν δυνατό να αποφευχθεί η εξουσιοδοτική διάταξη της παραγράφου 19, που προβλέπει την έκδοση Προεδρικού Διατάγματος για τον λεπτομερέστερο καθορισμό των τεχνικών προϋποθέσεων κατάρτισης, αποστολής και αρχειοθέτησης των μηνυμάτων, εγγύησης της γνησιότητας προέλευσης και περιεχομένου τους, ίδρυσης ή αναγνώρισης έμπιστων τρίτων μερών (Trusted Third Parties) για το χειρισμό των θεμάτων που αφορούν τη χρήση της ψηφιακής υπογραφής και ιδίως την παροχή των απαραίτητων πιστοποιητικών. Το Προεδρικό Διάταγμα θα ρυθμίζει και όποια άλλη αναγκαία λεπτομέρεια για την πληρέστερη και ασφαλέστερη επικοινωνία με τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Η. ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΗ ΙΣΧΥΣ ΤΗΛΕΜΟΙΟΤΥΠΟΥ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΜΗΝΥΜΑΤΟΣ

Σύμφωνα, με την παράγραφο 21 του άρθρου 14, το τηλεμοιότυπο, εφόσον τηρούνται οι προϋποθέσεις και η διαδικασία έκδοσής του που προβλέπουν οι πιο πάνω διατάξεις (παρ. 9-12 έχει την ισχύ του μεταβιβαζόμενου εγγράφου, δηλαδή, την αποδεικτική ισχύ του πρωτοτύπου. Η άποψη αυτή υιοθετήθηκε από τον νομοθέτη επειδή η διαδικασία και τα τεχνικά χαρακτηριστικά τα οποία έχουν διαμορφωθεί κατά την τεχνολογική εξέλιξη για την παραγωγή και την αποστολή

του τηλεομοιοτύπου οδηγούν στην αποδοχή της άποψης ότι το μέσο αυτό επικοινωνίας συνιστά μηχανική απεικόνιση κατά την έννοια του άρθρου 444 παρ. 3 του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας. Επομένως, εξομοιούται ως προς τη μεταχείρισή του, ως αποδεικτικού μέσου, με τα ιδιωτικά έγγραφα.

Η απόδειξη, όμως, αυτή, βάσει του άρθρου 448 παρ. 2 του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας, ενώ είναι πλήρης για τα γεγονότα ή πράγματα που αναγράφονται στα έγγραφα αυτά, είναι δεκτική ανταπόδειξης.

Α1
Όσον αφορά το μήνυμα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου η αυθεντικότητα ή γνησιότητα αυτού κατοχυρώνεται με την ψηφιακή υπογραφή, στην οποία αναγνωρίζεται η αποδεικτική ισχύς που προσδίδει στην ιδίόχειρη υπογραφή ο Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας. Τούτο, συνεπώς, σημαίνει ότι η πραγματοποιούμενη εμφάνιση/καταχώρηση στον Η/Υ θεωρείται ακριβής και έχει ισχύ πρωτοτύπου, με δυνατότητα αντ(απόδειξης). Μέχρι, όμως τη διασφάλιση της ψηφιακής υπογραφής με το Προεδρικό Διάταγμα της παραγράφου 19, τα διακινούμενα με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μηνύματα είτε φέρουν ψηφιακή υπογραφή, είτε όχι, έχουν την ισχύ μηχανικής απεικόνισης κατά την Πολιτική Δικονομία εφόσον, βέβαια, συντρέχουν οι προϋποθέσεις και οι τύποι που ορίζονται στις προαναφερθείσες παραγράφους 15 και 16. Στις περιπτώσεις αυτές επιτρέπεται ανταπόδειξη ως προς την αποστολή, τη λήψη, την ταυτότητα του αποστολέα και το περιεχόμενο του μηνύματος.

Θ. ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ

Κ
Η αρχειοθέτηση των εγγράφων που έχουν ληφθεί με τηλεομοιοτυπία καθώς και η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση των μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ρυθμίζονται με τις παραγράφους 23 και 24 . Σε σχέση με την πρώτη περίπτωση προβλέπεται η φωτοτύπησή του προς αρχειοθέτηση εγγράφου, αν αυτό πρέπει να διατηρηθεί περισσότερο από δύο χρόνια, ώστε να αντιμετωπιστεί το ενδεχόμενο της προϊούσας απώλειας της ευκρίνειας των τυπογραφικών στοιχείων που παρατηρείται συχνά στα έγγραφα που λαμβάνονται από τις χρησιμοποιούμενες σήμερα συσκευές τηλεομοιοτυπίας. Σε σχέση με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, προβλέπεται η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση των μηνυμάτων και η διατήρησή τους, για όσο χρόνο προβλέπουν οι ισχύουσες διατάξεις για τη διατήρηση αρχείων. Ειδικότερα ζητήματα της ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης θα ρυθμιστούν με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

Ι. ΙΣΧΥΣ ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ

Σύμφωνα με την παρ. 25 η ρύθμιση αυτή θα ισχύσει δύο μήνες μετά από τη δημοσίευση του νόμου δηλαδή, από 1ης Μαρτίου 1999.

Υ
Είναι προφανές ότι, η επικοινωνία των υπηρεσιών μεταξύ τους και με τους πολίτες μέσω τηλεομοιοτύπου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αποτελεί ένα μεγάλο και ουσιαστικό βήμα για την απλούστευση και επιτάχυνση των διοικητικών διαδικασιών, τον περιορισμό του λειτουργικού κόστους των υπηρεσιών και την καλύτερη προσέγγιση δημόσιας διοίκησης και πολίτη. Θα μπορούσαμε, χωρίς υπερβολή, να κάνουμε λόγο για μια νέα εποχή στην επικοινωνία δημοσίων υπηρεσιών μεταξύ τους ή με τους πολίτες, η οποία θα χαρακτηρίζεται από τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της. Βασική, όμως, προϋπόθεση για την υλοποίηση της επικοινωνίας αυτής και κατά συνέπεια του στόχου της, για μια αποτελεσματική και αποδοτική Δημόσια Διοίκηση, είναι η ύπαρξη κατάλληλης τεχνικής υποδομής. Για το σκοπό αυτό οι υπηρεσίες, παρακαλούνται, να φροντίσουν

για τον άμεσο προγραμματισμό και υλοποίηση των ενεργειών εκείνων που είναι απαραίτητες είτε για την απόκτηση τέτοιων μέσων επικοινωνίας, είτε για την ενίσχυση και συντήρηση των υπάρχοντων κ.λπ., λαμβάνοντας υπόψη την ταχεία διάδοση, χρήση και χρησιμότητα των ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας.

Τέλος, για τη διευκόλυνση των υπηρεσιών στην άμεση εφαρμογή της ρύθμισης αυτής πρόκειται να σας αποσταλούν πίνακες Υπουργείων, Περιφερειών, Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, Επαρχείων, των σημαντικότερων Δήμων και Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων με τους αριθμούς FAX και διευθύνσεων Ηλεκτρονικών Ταχυδρομείων, που τυχόν διαθέτουν.

Οι πίνακες αυτοί, που αναφέρονται σε σημαντικό αριθμό δημοσίων υπηρεσιών, μπορούν, παράλληλα, να πληροφορούν και τους πολίτες, σε πρώτη φάση και μέχρι την έκδοση ενός σχετικού "Οδηγού", για τα στοιχεία εκείνα που τους είναι απαραίτητα κατά την επικοινωνία τους με τις δημόσιες υπηρεσίες με τον τρόπο αυτό.

Κατά συνέπεια οι πίνακες αυτοί μπορούν να αναρτηθούν ή να τοποθετηθούν σε χώρο άμεσα προσιτό και εμφανή στο κοινό, σε όλα τα Καταστήματα των δημοσίων υπηρεσιών, ΝΠΔΔ και ΟΤΑ.

Επισημαίνεται ότι, οι πιο πάνω πίνακες, με φροντίδα των Ομάδων Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ) προκειμένου για τα Υπουργεία, των οικείων Γενικών Γραμματέων Περιφερειών, των Νομαρχών και των Δημάρχων/Προέδρων Κοινοτήτων, πρέπει, οπωσδήποτε, να εμπλουτισθούν με τα αντίστοιχα στοιχεία όλων των υπηρεσιών που ανήκουν στους φορείς αυτούς, για την πληρέστερη και καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Στην περίπτωση αυτή είναι προφανές, ότι τα στοιχεία αυτά πρέπει να αποσταλούν και στο ΥΠΕΣΔΔΑ-ΓΓΓΔΔ, για τη συνεχή ενημέρωση των πινάκων.

Επίσης, τα στοιχεία των πινάκων αυτών ο πολίτης μπορεί να τα πληροφορείται μέσω του Internet, στη διεύθυνσή μας <http://www.gspa.gr>, ή του Κέντρου Διοικητικών Πληροφοριών (177).

Εξάλλου, όσον αφορά την αποστολή τηλεομοιότυπου (FAX) από τον πολίτη, διευκρινίζουμε ότι, σε περίπτωση που ο ίδιος δεν έχει συσκευή τηλεομοιοτυπίας, μπορεί να στείλει FAX μέσω του ΟΤΕ, ή των ΕΛΤΑ, ή άλλων δημόσιων ή ιδιωτικών γραφείων, με τις προϋποθέσεις, βέβαια, που αναφέρει ο νόμος και διευκρινίζονται ανωτέρω.

Τα Υπουργεία, παρακαλούνται, να κοινοποιήσουν την εγκύκλιο αυτή στα ΝΠΔΔ και ΝΠΙΔ που εποπτεύουν.

Ο Υφυπουργός
Σταύρος Μπένος

Παράρτημα Α'

Υπόδειγμα 1