

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**  
**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ**



**ΘΕΜΑ: ΓΡΑΦΕΙΟ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΓΕΝΙΚΟ  
ΠΑΝΑΡΚΑΔΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΤΡΙΠΟΛΗΣ,  
«Η ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ»**

**ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ: κα ΛΙΑΚΕΑ ΓΕΩΡΓΙΑ**  
**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΡΕΠΠΑ ΑΝΝΑ**

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**  
**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ**



**ΘΕΜΑ: ΓΡΑΦΕΙΟ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΓΕΝΙΚΟ ΠΑΝΑΡΚΑΔΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΤΡΙΠΟΛΗΣ, «Η ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ»**

**ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ: κα ΔΙΑΚΕΑ ΓΕΩΡΓΙΑ**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΡΕΠΠΑ ANNA**

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

	Σελ.
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ _____	1-3
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ _____	4
ΠΡΟΛΟΓΟΣ _____	5-6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ _____	7

### ΜΕΡΟΣ Ι

#### ΓΕΝΙΚΑ ΠΕΡΙ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ

##### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 Γ.Υ.Α ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ _____	9
1.2 ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΥΠΑΡΞΗΣ _____	10
1.3 ΙΕΡΑΡΧΙΚΗ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ _____	10
1.4 ΧΩΡΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΜΕΓΕΘΟΣ _____	11
1.5 ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ- ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ _____	12

##### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ _____	13 – 14
2.2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ _____	14
2.3 ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ _____	15 – 17
2.3.1 Δικαιώματα του Νοσοκομειακού ασθενούς _____	17 – 18
2.3.2 Πληροφορίες για υπηρεσίες ανάγκης _____	19 – 20
2.4. ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ _____	20 – 22
2.5 ΤΡΙΜΕΛΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΡΟΑΣΠΙΣΗΣ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ _____	23

##### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 ΤΜΗΜΑ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ _____	24
3.1.1 Οργάνωση Τ.Ε.Π _____	24 – 26
3.1.2 Υπηρεσίες που πρέπει να προσφέρει το Τ.Ε.Π _____	26 – 27
3.1.3 Προσωπικό Τ.Ε.Π _____	27 - 29
3.1.4 Λειτουργικό Πρωτόκολλο Τ.Ε.Π _____	29 – 30
3.1.5 Διασύνδεση με το ΕΚΑΒ _____	29
3.2 ΤΑΚΤΙΚΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ _____	30 – 31

## ΜΕΡΟΣ ΙΙ

### Γ.Υ.Α ΤΟΥ Γ.Π.Ν. ΤΡΙΠΟΛΗΣ

#### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ	33 – 34
1.2 ΘΕΣΗ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	34 – 35
1.3 ΣΥΣΤΕΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΜΕ ΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΦΟΡΕΙΣ	35 – 37
1.4 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΟΜΗ	38
1.5 ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	38 – 40
1.5.1 Ιατρική Υπηρεσία	41 – 43
1.5.2 Νοσηλευτική Υπηρεσία	44
1.5.3 Διοικητική Υπηρεσία	45 – 46
1.6 ΧΩΡΟΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΙ ΜΕΓΕΘΟΣ	47
1.6.1 Τα κτίρια του Νοσοκομειακού Συγκροτήματος	47 – 49
1.6.2 Δείκτης Επάρκειας Χώρων	49
1.7 ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ	49

#### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 ΧΩΡΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Γ.Υ.Α Γ.Π.Ν ΤΡΙΠΟΛΗΣ	50
2.2 ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	51
2.2.1 Προηγούμενη κατάσταση προσωπικού	51 - 52
2.2.2. Υφιστάμενη κατάσταση προσωπικού	52

#### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ Πε. Σ.Υ ΠΕΛ/ΣΟΥ ΠΡΟΣ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ Γ.Υ.Α	54
3.2 ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΣΤΟ Γ.Υ.Α, Γ.Π.Ν ΤΡΙΠΟΛΗΣ	54 – 55
3.3 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΖΟΜΕΝΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ	55 – 56
3.4 ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	56 – 57

### ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ

#### ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ Γ.Υ.Α ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ

1.	ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΟΡΙΝΘΟΥ	59 – 60
2.	» ΝΑΥΠΛΙΟΥ	60 – 61
3.	» ΜΟΛΛΩΝ	61 – 62
4.	» ΚΥΠΑΡΙΣΣΙΑΣ	62 – 63
5.	» ΣΠΑΡΤΗΣ	63 – 64
6.	» ΑΡΓΟΥΣ	64 – 65
7.	» ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	65
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ		66 – 67
ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ		67
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ		67 – 68
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ		69
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ		70

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

Γ.Ν.Π	: Γενικό Παναρκαδικό Νοσοκομείο
Γ.Υ.Α	: Γραφείο Υποδοχής Ασθενών
Δ.Μ.Υ.Π	: Διοίκηση Μονάδων Υγείας Πρόνοιας
Ε.Ε.Σ	: Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός
Ε.Κ.Α.Β	: Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας
Ε.Σ.Υ.	: Εθνικό Σύστημα Υγείας
Πε. Σ.Υ.	: Περιφερειακό Σύστημα Υγείας
Π.Ε.	: Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση
Σ.Α.	: Σχολή Αδελφών
Σ.Γ.Ν.	: Στρατιωτικό Γενικό Νοσοκομείο
Σ.Δ.	: Συμβούλιο Διοίκησης
Σ.Δ.Ο.	: Σχολή Διοίκησης Οικονομίας
Τ.Ε.	: Τεχνολογική Εκπαίδευση
Τ.Ε.Ι.	: Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία
Τ.Ε.Π.	: Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών
τ.μ.	: Τετραγωνικά μέτρα
Υ.Ε	: Υποχρεωτική Εκπαίδευση
Υ.Υ.Π.	: Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας
Φ.Ε.Κ.	: Φύλλο Εφημερίδας της Κυβέρνησης

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η εργασία αυτή γίνεται στα πλαίσια των πτυχιακών εργασιών του ΤΕΙ Καλαμάτας και συγκεκριμένα του τμήματος Διοίκησης Μονάδων Υγείας – Πρόνοιας που ανήκει στη σχολή Διοίκησης και Οικονομίας.

Σκοπός της εργασίας αυτής είναι:

- να μελετήσει την αναγκαιότητα ύπαρξης, τις υπηρεσίες που μπορεί να περιέχει το Γραφείο Υποδοχής Ασθενών καθώς και τις προϋποθέσεις που απαιτούνται για την αποδοτική λειτουργία του.
- να εξακριβώσει το κατά πόσο το Γραφείο Υποδοχής Ασθενών του Γ.Π.Ν Τρίπολης πληροί τις προϋποθέσεις όσον αφορά την δημιουργία του και την αποδοτική λειτουργία.
- να παρουσιάσει στοιχεία όσον αφορά την λειτουργία των υπολοίπων 7 (επτά) νοσοκομείων της περιφέρειας, και κατά πόσο αυτά ανταποκρίνονται στις προϋποθέσεις που απαιτούνται για την αποδοτική λειτουργία τους.

Η παρούσα εργασία χωρίζεται σε τρία μέρη. Στο πρώτο μέρος γίνεται αναφορά σε κάποια γενικά χαρακτηριστικά και έννοιες που αφορούν το Γ.Υ.Α. Συγκεκριμένα το πρώτο μέρος διαιρείται σε τρία κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο περιγράφεται το Γ.Υ.Α, ο σκοπός λειτουργία του και η αναγκαιότητα ύπαρξής τους σε κάθε νοσηλευτικό ίδρυμα. Στο δεύτερο κεφάλαιο περιγράφονται οι αρμοδιότητες του Γραφείου, οι προϋποθέσεις αποδοτικής λειτουργίας του καθώς και τα δικαιώματα των νοσοκομειακών ασθενών. Στο τρίτο κεφάλαιο περιγράφεται το τμήμα Επειγόντων Περιστατικών και τα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία.

Στο δεύτερο μέρος της εργασίας περιγράφεται εκτενώς το Γ.Υ.Α του Παναρκαδικού Νοσοκομείου. Στα τρία κεφάλαια που το αποτελούν γίνεται λεπτομερής περιγραφή, κατ' αρχήν του ίδιου του Παναρκαδικού Νοσοκομείου και επίσης των δραστηριοτήτων των μελετών βελτίωσης, της χωροθεσίας και της στελέχωσης του Γ.Υ.Α.

Στο τρίτο και τελευταίο μέρος της εργασίας παρουσιάζεται η κατάσταση των Γ.Υ.Α όλων των Νοσοκομείων της Περιφέρειας Πελοποννήσου.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την κα Λιακέα Γεωργία, καθηγήτρια του τμήματος Δ.Π.Υ.Π του ΤΕΙ Καλαμάτας, και εισηγήτρια αυτής της πτυχιακής εργασίας για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε όσον αφορά την εκπόνηση του

θέματος. Επίσης Ευχαριστώ τη κα Παπαδοπούλου Μαρία, υπεύθυνη του τμήματος Γ.Υ.Α. για τα πολύτιμα στοιχεία που μου έδωσε και την φιλική διάθεση με την οποία με αντιμετώπισε.

Τέλος θέλω να ευχαριστήσω όλους αυτούς που με βοήθησαν τόσο ηθικά όσο και οικονομικά για την εκπόνηση αυτής της πτυχιακής εργασίας.



## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παροχή υγείας είναι «πρώτης γραμμής» ευθύνη της διοίκησης κάθε κράτους προς τα μέλη της. Βέβαια ο βαθμός της ευθύνης και ο τρόπος παροχής των υπηρεσιών υγείας ποικίλει από κράτος σε κράτος. Η ευθύνη και ο τρόπος παροχής της υπηρεσίας υγείας εκφράζονται μέσα από τα Εθνικά Συστήματα Υγείας (Ε.Σ.Υ.) που ανυπερθέτως όλα τα κράτη οργανώνουν.

Οι υπηρεσίες υγείας ενός κράτους πρέπει να ανταποκρίνονται σε τρία βασικά χαρακτηριστικά, ώστε να είναι σε θέση να αντιμετωπίζουν τις ανάγκες των κατοίκων για χάρη των οποίων έχουν δημιουργηθεί. Έτσι οι υπηρεσίες υγείας πρέπει:

- α) Να είναι καλά οργανωμένες και επομένως διαθέσιμες στον πληθυσμό.
- β) Να έχουν δυνατότητα οι πολίτες εύκολης προσπέλασης και
- γ) Οφείλουν να είναι αποδεκτές από τους πολίτες.

Σημαντική παράμετρος της αποδοχής είναι η ενημέρωση των πολιτών για τις προσφερόμενες υπηρεσίες και δυνατότητες. Τα Γραφεία Υποδοχής ασθενών που συστήνονται στα Νοσοκομεία όλης της χώρας έχουν ακριβώς αυτό στο στόχο: να παρέχουν χρήσιμες πληροφορίες και οδηγίες ώστε να ενημερώνονται σωστά και πλήρως οι πολίτες και έτσι να αποφεύγεται η περιττή σύγχυση.

# **ΜΕΡΟΣ Ι**

## **ΓΕΝΙΚΑ ΠΕΡΙ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ**

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

### 1.1. Γ.Υ.Α ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ<sup>1</sup>

Ο ασθενής είναι ένας άνθρωπος που βρίσκεται κάτω από έντονη συναισθηματική φόρτιση και είναι ευάλωτος όταν προσέρχεται στο νοσοκομείο για βοήθεια. Άρα η προστασία, η σωστή αντιμετώπιση και ενημέρωση αυτού καθρεφτίζει και το επίπεδο του πολιτισμού μας. Άρα όλοι όσοι εργάζονται στον τομέα της υγείας θα πρέπει να βάζουν τον ασθενή στο επίκεντρο του ενδιαφέροντός τους και να τον υπηρετούν.

Όλοι οι επαγγελματίες της υγείας θα πρέπει να καταστήσουν τον ασθενή ως την αφετηρία κάθε προσπάθειάς τους για την αντιμετώπιση των προβλημάτων τους και τη σωστή προσφορά υγειονομικής φροντίδας. Δεν έχουν μόνο ηθική υποχρέωση αλλά και νομική, να σέβονται, να προστατεύουν και να ενημερώνουν τον ασθενή. Άλλωστε είναι γνωστό πως ένας σωστά ενημερωμένος ασθενής είναι ένας «καλός» ασθενής, πιο συνεργάσιμος, πιο ήρεμος και κατά συνέπεια λιγότερο κουραστικός. Με τον ν. 1397/83 που καθιέρωσε το Εθνικό Σύστημα Υγείας, διακηρύχθηκε το βασικό δικαίωμα ισότιμης παροχής Υπηρεσιών Υγείας σε κάθε πολίτη, ανεξάρτητα από την οικονομική, κοινωνική και επαγγελματική του κατάσταση και τον τόπο κατοικίας του. Παράλληλα καθιερώθηκε και η ευθύνη του κράτους για την παροχή Υπηρεσιών Υγείας στο σύνολο των πολιτών με την οργάνωση ενός ενιαίου και αποκεντρωμένου συστήματος.

Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 6 (παρ.4) του Ν. 2889/01 σε κάθε Νοσοκομείο συνίσταται ειδικό γραφείο με τίτλο «ΓΡΑΦΕΙΟ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ», το οποίο στελεχώνεται με κατάλληλο προσωπικό, με σκοπό την υποδοχή και την καθοδήγηση των προσερχόμενων ασθενών και των συνοδών τους, για άμεση και σωστή εξυπηρέτησή τους καθώς και την πληροφόρησή τους για τους κανόνες λειτουργίας του Νοσοκομείου.

---

1. Μαρία Παπαδοπούλου, Προϊσταμένη Τ.Ε.Π, Υπεύθυνη Γ.Υ.Α Γ.Π.Ν Τρίπολης

## 1.2 ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΥΠΑΡΞΗΣ<sup>1</sup>

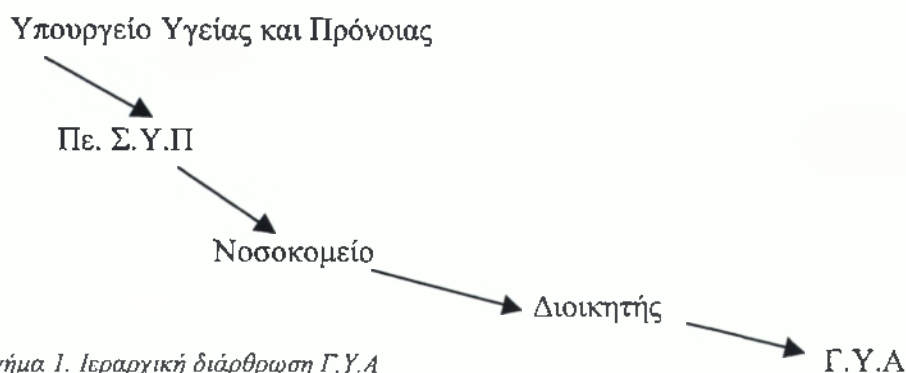
Το Γ.Υ.Α. είναι απαραίτητο σε κάθε νοσοκομείο. Όχι μόνο για την λειτουργία αυτού αλλά και για τις υπηρεσίες που δύναται να προσφέρει στους ασθενείς και τους συνοδούς αυτών. Έχει συγκεκριμένες αρμοδιότητες οι οποίες αφορούν κυρίως στην ενημέρωση των πολιτών. Είναι κατά κάποιον τρόπο ο ‘μεσάζοντας’ μεταξύ νοσοκομείου και πολίτη.

Οι υπάλληλοι που στελεχώνουν το γραφείο αυτό πρέπει να είναι σε θέση να δώσουν σαφείς οδηγίες και να διευκολύνουν την μετακίνηση και την εύρεση των επιθυμητών χώρων ή τμημάτων ή μονάδων. Επίσης να δίνουν πληροφορίες που αφορούν την γενικότερη λειτουργία του νοσοκομείου και να μπορούν να εμπνέουν εμπιστοσύνη στις υπηρεσίες που παρέχει το νοσοκομείο.

Τα παραπάνω καταδεικνύουν την αναγκαιότητα ύπαρξης γραφείου υποδοχής ασθενών σε όλα τα νοσοκομεία, μεγάλα και μικρά, ιδιωτικά ή δημόσια. Οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι απαραίτητες για την λειτουργία του νοσοκομείου ώστε να αποφεύγετε περιττή σύγχυση ή παρερμηνεία από μέρος των πολιτών.

## 1.3 ΙΕΡΑΡΧΙΚΗ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ

ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ συνίσταται και υπάγεται απ’ευθείας στον Διοικητή του νοσοκομείου. Η ιεραρχική διάρθρωση του Γ.Υ.Α. απεικονίζεται στο ακόλουθο σχήμα.



Πηγή: Ιδία έρευνα

1. Μαρία Παπαδοπούλου, Προϊσταμένη Τ.Ε.Π, Υπεύθυνη Γ.Υ.Α Γ.Π.Ν Τρίπολης

## 1.4 ΧΩΡΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΜΕΓΕΘΟΣ<sup>1</sup>

Το Γραφείο Υποδοχής Ασθενών πρέπει να στεγάζεται σε χώρο κοντά στην είσοδο του νοσοκομείου, άμεσα προσβάσιμο και διακριτό στον εισερχόμενο πελάτη ο οποίος θα δέχεται το ευγενικό καλωσόρισμα του προσωπικού υποδοχής. Βέβαια στον επισκέπτη-ασθενή πρέπει να προσδίδουμε μια άλλη αίσθηση χώρου, διαφορετική από αυτή της έντονης και ενοχλητικής κυκλοφορίας, γι' αυτό είναι ευρέως αποδεχτό ότι μεγάλοι και απρόσωποι χώροι υποδοχής πρέπει να αποφεύγονται. Η έκταση του χώρου υποδοχής καθώς και ο αριθμός του προσωπικού εξαρτάται<sup>2</sup>:

A) Από τον αριθμό των επισκεπτών- ασθενών, που εξυπηρετεί ένα νοσοκομείο και

B) Από το είδος των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Το μέγεθος του χώρου υποδοχής εξαρτάται επίσης από το γεγονός εάν οι επισκέψεις των ασθενών γίνονται με ραντεβού, αφού με τη μέθοδο αυτή ελαττώνεται αρκετά η ανάγκη για μεγάλου χώρους. Προς αποφυγή οποιασδήποτε σύγχυσης είναι απαραίτητο να υπάρχει αναρτημένη πινακίδα «ΓΡΑΦΕΙΟ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ» στην Ελληνική και Αγγλική Γλώσσα. Επίσης απαιτείται τηλεφωνική επικοινωνία του γραφείου με τα διάφορα τμήματα ή υπηρεσίες του νοσοκομείου τα οποία πρέπει να βρίσκονται σε συνεργασία και ενημερώνουν το γραφείο για τον κατάλογο των νοσηλευμένων ασθενών, ώστε να παρέχει πληροφόρηση όπου του ζητείται. Τέλος ο χώρος υποδοχής θα πρέπει να επικοινωνεί και να σχετίζεται με το χώρο αναμονής των ασθενών κατά τέτοιο τρόπο ώστε η επικοινωνία μεταξύ επισκέπτη-ασθενή και προσωπικού υποδοχής να έχει το στοιχείο της αποκλειστικότητας.

---

1 .Μαρία Παλαδοπούλου, Προϊσταμένη Τ.Ε.Π., Υπεύθυνη Γ.Υ.Α Γ.Π.Ν Τρίπολης  
«Η ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ»

2. Φώτιος Δρούμπαλης «Σύγχρονες Μονάδες Υγείας», Σημειώσεις, Τ.Ε.Ι Καλαμάτας, ΣΔΟ, Δ.Μ.Υ.Π  
σελ. 3-9, 3-11

## 1.5 ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ-ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ<sup>1</sup>

Η μέθοδος της καθοδήγησης ασθενών που θα εφαρμοστεί από το χώρο υποδοχής στα γραφεία των Ιατρών πρέπει να προσεχτεί ιδιαίτερα. Η ιδιαιτερότητα έγκειται στο γεγονός ότι η σωστή καθοδήγηση διαμορφώνει ευχάριστη ψυχολογική διάθεση που στην συνέχεια επηρεάζει και τη σχέση του Ιατρού με τον ασθενή. Για το λόγο αυτό το προσωπικό του Γ.Υ.Α πρέπει να είναι ειδικά εκπαιδευμένο και να διακρίνεται για την προθυμία και την ευγένειά του. Συγκεκριμένα πρέπει να διακατέχεται από φιλική διάθεση και πνεύμα κατανόησης ώστε να λαμβάνει υπ' όψη την ιδιαιτερότητα στην οποία βρίσκονται όσοι προσέρχονται στο νοσοκομείο. Πρέπει να είναι σε θέση να δώσει σαφείς οδηγίες αλλά και να συνοδεύσει τα άτομα που δυσκολεύονται να ακολουθήσουν τις οδηγίες ιδιαίτερα τους ηλικιωμένους και τα άτομα με ειδικές ανάγκες. Πρέπει δηλαδή να αποτελεί ένα «Γραφείο Χωρίς Γραφείο» και να βρίσκεται σε διαρκή κίνηση ώστε να ανταποκρίνεται στον ρόλο του.

Το Γ.Υ.Α μπορεί να στελεχώνεται από: Νοσηλευτικό, Διοικητικό, Βοηθητικό Προσωπικό ή από ιδιωτικό συνεργείο φύλαξης . Σε όλες τις εισόδους ασθενών και επισκεπτών του νοσοκομείου πρέπει να εξασφαλίζεται η παρουσία μέλους του προσωπικού του γραφείου που θα φέρει ενδιάκριτο σήμα (καρτέλα) ώστε να γίνεται εύκολα αντιληπτό και να μπορούν πάντα να απευθύνονται άμεσα σε αυτό οι προσερχόμενοι.

Τέλος, πρέπει να τονιστεί ιδιαίτερα ο ρόλος και η συμβολή που μπορεί να έχουν οι εθελοντές που δραστηριοποιούνται στα διάφορα νοσοκομεία, στη λειτουργία του γραφείου υποδοχής. Η νοοτροπία και η φιλοσοφία των εθελοντών βρίσκεται κοντά στο πνεύμα που πρέπει να έχει το γραφείο, γι' αυτό και πρέπει να ενισχυθεί και να αξιοποιηθεί η συνεισφορά των εθελοντικών οργανώσεων ( π.χ σωματεία φίλων(εθελόντριες ) των νοσοκομείων, εθελοντικές μη κυβερνητικές οργανώσεις κ.α) Πρέπει να αναλαμβάνονται πρωτοβουλίες για την προσέλκυση και ενθάρρυνση των εθελοντών και να εντάσσονται αυτοί στη λειτουργία του γραφείου.

---

1. Μαρία Παπαδοπούλου, προϊσταμένη Τ.Ε.Π., Υπεύθυνη Γ.Υ.Α. Γ.Π.Ν Τρίπολης  
“ Η ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ”

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### 2.1 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ<sup>1</sup> ΤΟΥ Γ.Υ.Α.

- Να εξασφαλίζουν την υποδοχή και πλήρη καθοδήγηση των ασθενών και των συνοδών τους είτε όταν αυτοί προσέρχονται στα εξωτερικά Ιατρεία ή για πληροφορίες ή σαν επείγοντα περιστατικά.
- Να έχουν κατάλληλα εξοπλισμένο χώρο όσον το δυνατόν πλησιέστερα προς την είσοδο του νοσοκομείου η θέση του οποίου να προσδιορίζεται σε κάθε υπηρεσία όροφο του νοσοκομείου και στους οδηγούς και έντυπα του νοσοκομείου.
- Να έχουν τηλεφωνική γραμμή ενός αριθμού.
- Να υπάρχει Η/Υ, ο οποίος θα είναι συνδεδεμένος με το Γραφείο Κίνησης Ασθενών, τη Γραμματεία Επειγόντων περιστατικών και της κλινικής και θα δίνει πληροφορίες για τους νοσηλεύόμενους, την κλινική και τον θάλαμο νοσηλείας.
- Να στελεχώνεται με επαρκή αριθμό διοικητικών υπαλλήλων και νοσηλευτών πλήρως καταρτισμένων στην υποδοχή, καθοδήγηση και μέριμνα των ασθενών και συνοδών τους, στη χωροθετική κατανομή υπηρεσιών, στελεχών και βοηθητικών χώρων του νοσοκομείου ώστε να είναι σε θέση να παρέχουν όλες τις αναγκαίες πληροφορίες γι' αυτά και το πώς και πότε είναι προσβάσιμα στους ασθενείς και συνοδούς των. Επίσης να τους βοηθούν και να τους στηρίζουν, σε συνεννόηση με άλλα στελέχη του νοσοκομείου όποτε είναι απαραίτητο, και να τους ενημερώνουν για τους κανόνες λειτουργίας του νοσοκομείου.
- Να διατηρείται σε αυτό σε επαρκείς ποσότητες και να διανέμεται με ευθύνη των υπαλλήλων, που το στελεχώνουν, έντυπο υλικό που περιέχει τους κανόνες λειτουργίας του νοσοκομείου, με αριθμό τηλεφώνου του γραφείου, οι αριθμοί τηλεφώνων των διευθύνσεων και τμημάτων, των νοσηλευτών προϊσταμένων και τα τηλέφωνα έκτακτης ανάγκης, το χωροθετικό διάγραμμα των υπηρεσιών του νοσοκομείου και των βοηθητικών χώρων συμπεριλαμβανομένων και των αποχωρητηρίων, τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των ασθενών και οδηγίες για την υποβολή παραπόνων και καταγγελιών και περιγραφή διαδικασίας χειρισμού των με αναφορά στην προσβασιμότητα και στο ρόλο της επιτροπής προάσπισης δικαιωμάτων

του πολίτη του νοσοκομείου καθώς και άλλων συναφών διατάξεων που αφορούν στην εξυπηρέτηση του πολίτη στα νοσοκομεία και τα ωράρια λειτουργίας των υπηρεσιών, φαρμακείου και επισκέψεων.

- Επίσης ιδιαίτερη βαρύτητα πρέπει να δίνεται στη λειτουργία του γραφείου υποδοχής τις ημέρες της εφημερίας του νοσοκομείου, οπότε και η ανάγκη των προσερχόμενων στα επείγοντα για καθοδήγηση είναι μεγαλύτερη καθώς διακατέχονται από αγωνία για την υγεία την δική τους ή των οικείων τους.

## 2.2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ<sup>1</sup>

- ♦ Απαιτείται η τηλεφωνική επικοινωνία του γραφείου με τα διάφορα τμήματα και υπηρεσίες του νοσοκομείου τα οποία πρέπει να βρίσκονται σε συνεργασία και να ενημερώνουν το γραφείο για τον κατάλογο των νοσηλευόμενων ασθενών ώστε να παρέχει πληροφόρηση όπου του ζητείται.

- ♦ Σε όλες τις εισόδους ασθενών και επισκεπτών του νοσοκομείου πρέπει να εξασφαλίζεται η παρουσία μέλους του προσωπικού του γραφείου, που θα φέρει ευδιάκριτα σήματα (καρτέλες), ώστε να γίνεται εύκολα αντιληπτό και να μπορούν πάντα να απευθύνονται άμεσα σε αυτό οι προσερχόμενοι.

- ♦ Στο χώρο του γραφείου πρέπει να διατίθεται έντυπα που περιέχουν τους κανόνες λειτουργίας του νοσοκομείου, σχεδιαγράμματα, πληροφορίες σχετικά με την χωροθέτηση τμημάτων και υπηρεσιών, με τα ωράρια λειτουργίας των υπηρεσιών και του φαρμακείου, καθώς και η πληροφόρηση για τα τηλέφωνα άμεσου ανάγκης, ΕΚΑΒ, κέντρο δηλητηριάσεων και των αρμοδίων στις διάφορες υπηρεσίες.

- ♦ Να μεριμνούν και να εξασφαλίζουν τη σωστή σήμανση των υπηρεσιών

- ♦ Να συνεργάζεται, να καθοδηγεί, να εποπτεύει και να ελέγχει την συνεισφορά των εθελοντών, που επιθυμούν να δραστηριοποιηθούν στο χώρο του νοσοκομείου και να αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για την προσέλκυσή τους.

- ♦ Να επιμελούνται και να μεριμνούν για την καλαισθησία των κοινών χώρων (υποδοχής ασθενών, αναμονής, διαδρόμων και των ορόφων του νοσοκομείου), και να διοργανώνουν πολιτιστικές και καλλιτεχνικές εκδηλώσεις, εκθέσεις και εορτές που στοχεύουν στην αναψυχή των ασθενών και των συνοδών και στη δημιουργία καλύτερου περιβάλλοντος του νοσοκομείου.

---

Μαρία Παπαδοπούλου, Προϊσταμένη Τ.Ε.Π., Υπεύθυνη Γ.Υ.Α, Γ.Π.Ν Τρίπολης  
«Η ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ»



### 2.3. ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ.<sup>1</sup>

Μέχρι τώρα η αναφορά και ο προσδιορισμός των δικαιωμάτων των ασθενών γινόταν έμμεσα από τις προστατευτικές διατάξεις για την υγεία και με την καθιέρωση των υποχρεώσεων των γιατρών προς τους ασθενείς τους. Με τις διατάξεις του κώδικα Ιατρικής Δεοντολογίας, καθώς και με τις αντίστοιχες πειθαρχικές διατάξεις, καθιερωνόταν νομοθετικά το πλαίσιο δράσης των γιατρών με σκοπό την προστασία του ασθενή και έτσι την έμμεση δημιουργία ενός πλέγματος δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των ασθενών απέναντι στους παρέχοντες τις υπηρεσίες υγείας.

Τα δικαιώματα των ασθενών ή ευρύτερα των χρηστών Υπηρεσιών Υγείας, είναι ένα θέμα που όπως είναι γνωστό βρίσκεται στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος όλων των σύγχρονων κοινωνιών τα τελευταία χρόνια. Περισσότερη έμφαση στο θέμα δόθηκε μετά το δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο, όταν οι κυβερνήσεις και οι πολίτες έδωσαν ιδιαίτερο βάρος στον τομέα των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Στον νομικό κόσμο τα τελευταία χρόνια παρουσιάζεται με μεγάλη έμφαση το δικαίωμα για προστασία της υγείας ως ευρύτερο δικαίωμα από οποιοδήποτε άλλο που έχει σχέση με την αποκατάσταση της νόσου. Με τον όρο δικαίωμα για την αποκατάσταση της υγείας εννοείται το θεμελιώδες ανθρώπινο δικαίωμα κατά του κράτους ή άλλων φορέων δημόσιας διοίκησης να παίρνουν τα κατάλληλα μέτρα ή να απέχουν από δραστηριότητες προς εξασφάλιση της σωματικής, ψυχικής και κοινωνικής ευεξίας των ατόμων.

Το 1973 γίνεται το πρώτο σημαντικό βήμα, κατ' αρχήν στις Η.Π.Α., όπου κάτω από την έντονη πίεση των κινημάτων για τα δικαιώματα των ασθενών, η Αμερικανική Νοσοκομειακή Ένωση ψηφίζει τον «Κώδικα Δικαιωμάτων του Ασθενούς» (patient Bill of Rights) και ακολουθεί η Ευρώπη με πρώτη τη Γαλλία το 1974 που ψηφίζει το «Χάρτη των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των ασθενών».

Την ίδια χρονιά (1974), η Νοσοκομειακή Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ψηφίζει τον «Ευρωπαϊκό Χάρτη για τα δικαιώματα των ασθενών», και το 1974 από το Περιφερειακό Γραφείο της Παγκόσμιας Οργάνωσης Υγείας στο Άμστερνταμ προωθήθηκε η «διακήρυξη για την παραγωγή των δικαιωμάτων των ασθενών στην Ευρώπη».

---

Μαρία Παπαδοπούλου, Προϊσταμένη Τ.Ε.Π., Υπεύθυνη Γ.Υ.Α Γ.Π.Ν Τρίπολης «Η ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ»

Στην χώρα μας το δικαίωμα των πολιτών στον τομέα της Υγείας προστατεύονται έμμεσα από το Σύνταγμα, το Δίκαιο, τους διάφορους επαγγελματικούς κώδικες κ.λ.π. Με το Ν. 1397/83 που καθιέρωσε το Εθνικό Σύστημα Υγείας, διακηρύχθηκε το βασικό δικαίωμα ισότιμης παροχής Υπηρεσιών Υγείας σε κάθε πολίτη, ανεξάρτητα από την οικονομική, κοινωνική ή επαγγελματική του κατάσταση και τον τόπο της κατοικίας του, καθώς και η ευθύνη του κράτους για την παροχή Υπηρεσιών Υγείας στο σύνολο των πολιτών με την οργάνωση ενιαίου συστήματος.

Το άρθρο αυτό αντικαταστάθηκε από το Ν. 2071/92 που περιόρισε σημαντικά τη «διακήρυξη» του Νόμου για το Ε.Σ.Υ., στην εξασφάλιση από το κράτος του δικαιώματος και τις δυνατότητες των πολιτών να επλύουν προληπτικά και θεραπευτικά τα προβλήματα Υγείας με διαδικασίες ελεύθερης επιλογής και σεβασμό στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια. Η χώρα μας το 1992 διατύπωσε σε νόμο (2071/άρθρο 47) «τα δικαιώματα του νοσοκομειακού ασθενούς» και είναι τυπικά η πρώτη χώρα στην Ευρώπη που ψήφισε τέτοια διάταξη με Νόμο και η Ιρλανδία, αλλά η εφαρμογή του άρχισε ένα χρόνο μετά.

Με το Ν. 2194/94 επανήλθε σε ισχύ η βασική αρχή του Ν. 1397/83 και επειδή η διατύπωση των δικαιωμάτων έστω και Νομοθετικά δεν είναι τελικά αρκετή, αν παράλληλα δεν υπάρχουν και οι μηχανισμοί προστασίας τους, το 1997 με το Ν. 2519 οι διατάξεις αυτές ουσιαστικοποιούνται και ορίζονται ρητά τα «Όργανα για την προστασία των δικαιωμάτων των νοσοκομειακών ασθενών» αλλά και όλων των πολιτών και αρχίζει η προώθηση και η διάδοση του θεσμού.

Έτσι σύμφωνα με το Νόμο αυτό, συνιστώνται στο Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας:

A. Η Αυτοτελής Υπηρεσία Προστασίας των δικαιωμάτων των ασθενών, η οποία υπάγεται απ' ευθείας στο Γενικό Γραμματέα του Υπουργείου, και

B. Η επιτροπή Ελέγχου Προστασίας Δικαιωμάτων των Ασθενών, που έχουν την κεντρική ευθύνη παρακολούθησης του θεσμού.

Τα όργανα αυτά έχουν ένα ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο ενημέρωσης, ελέγχου, παρακολούθησης και εισήγησης για τη λήψη μέτρων, σε όλο το ευρύ φάσμα των δικαιωμάτων των πολιτών, σε σχέση με τις υπηρεσίες υγείας.

Παράλληλα δημιουργήθηκαν και λειτουργούν σε κάθε νοσοκομείο:

- 1) Γραφείο Επικοινωνίας με τον πολίτη και
- 2) Επιτροπή Προάσπισης Δικαιωμάτων του Πολίτη.

Εκείνο που πρέπει να τονιστεί ότι για να υπάρξει ουσιαστικό αποτέλεσμα, πρέπει να συνειδητοποιήσουν όλοι όσοι εργάζονται στον Τομέα της Υγείας ότι έχουν υποχρέωση να προστατεύσουν τα δικαιώματα των ασθενών και να τους ενημερώνουν γι' αυτό.

Τέλος το 1998 (Ν. 2619), κυρώθηκε από τη βουλή η «Ευρωπαϊκή Σύμβαση για τα ανθρώπινα Δικαιώματα και τη Βιοϊατρική»

### 2.3.1 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΟΥ ΑΣΘΕΝΟΥΣ<sup>1</sup>

- Το Δικαίωμα της επιλογής Γιατρών και Νοσοκομείων . Όλοι οι ασθενείς έχουν δικαίωμα επιλογής γιατρού και νοσοκομείου του ΕΣΥ. Αν είναι συμπληρωματικά ασφαλισμένοι σε κάποιο ιδιωτικό σύστημα υγείας να ρωτάνε για την επιλογή γιατρών και νοσοκομείων.

- Το Δικαίωμα της Ελεύθερης γρήσης του Τμήματος των εκτάκτων Περιστατικών.

Οι πολίτες έχουν μέσα στα πλαίσια του ΕΣΥ, το δικαίωμα να επισκεφτούν όποιο τμήμα επειγόντων περιστατικών κρατικού νοσοκομείου επιθυμούν, και όποια ώρα είναι απαραίτητο.

- Το Δικαίωμα της Πληροφόρησης.

Κάθε χρήστης του συστήματος υγείας έχει το δικαίωμα να ζητήσει και να λάβει ακριβείς και κατανοήσιμες πληροφορίες, σχετικά με τους γιατρούς που διαχειρίζονται ή θα διαχειρισθούν την υγεία του. Τέτοιου είδους πληροφορίες αφορούν την επαγγελματική τους εμπειρία σε σχέση με μια ιατρική διαδικασία, τη συμμετοχή τους σε ιατρικούς συλλόγους, τον χρόνο εξάσκησης του επαγγέλματός τους. Επίσης έχει το δικαίωμα να ζητήσει και να λάβει πληροφορίες από οποιοδήποτε δημόσιο και ιδιωτικό νοσοκομείο σχετικά με την εμπειρία του προσωπικού να διαχειρίζεται συγκεκριμένα ιατρικά περιστατικά, με την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει, με το ποσοστό ικανοποίησης των ασθενών του και με τις διαδικασίες για τη διαχείριση παραπόνων.

---

Internet, [www.e-health.idx.gr](http://www.e-health.idx.gr)

Επίσης, σημαντικό είναι να γνωρίζει τι προβλέπεται από τον κανονισμό του νοσοκομείου σε κάθε περίπτωση καταγγελίας ιατρικού λάθους. Αν συμμετέχει σε κάποιο ιδιωτικό σύστημα υγείας, μπορεί να ζητήσει και να λάβει πληροφορίες σχετικά με τα νοσοκομεία που διαχειρίζεται, όπως και για τους γιατρούς με τους οποίους συνεργάζεται. Επίσης είναι δικαίωμά του να γνωρίζει για την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει και την ικανοποίηση των ασφαλιζόμενων σ' αυτό.

- **Το Δικαίωμα του Αμοιβαίου Σεβασμού και των ίσων ευκαιριών.**

Οι πολίτες έχουν μέσα στα πλαίσια του ΕΣΥ, το δικαίωμα να συμμετέχουν πλήρως σε όλες τις αποφάσεις που αφορούν την υγεία τους.

- **Το δικαίωμα του Αμοιβαίου Σεβασμού και των ίσων Ευκαιριών.**

Όλοι οι πολίτες έχουν το δικαίωμα για σοβαρή ιατρική μεταχείριση από τους εμπλεκόμενους στο σύστημα υγείας, κάθε ώρα και στιγμή. Οι γιατροί και οι άλλοι λειτουργοί του συστήματος υγείας, έχουν την υποχρέωση να κρατήσουν το ιατρικό απόρρητο.

- **Το δικαίωμα για Παράπονα.**

Όλοι οι χρήστες του συστήματος έχουν το δικαίωμα να εκφράσουν τα παράπονά τους, αν κατά οποιονδήποτε τρόπο δεν έχουν μείνει ικανοποιημένοι από τις ιατρικές υπηρεσίες που τους προσφέρθηκαν από κάποιον γιατρό ή νοσοκομείο του δημοσίου και του ιδιωτικού χώρου, ή από ένα ιδιωτικό σύστημα υγείας.

- **Το δικαίωμα της Εχεμύθειας του Ιατρικού Απόρρητου.**

Οι χρήστες παρέχουν εμπιστευτικές πληροφορίες ιατρικής φύσης στο γιατρό τους και έχουν το δικαίωμα να κρατούν ένα αντίτυπο του ιατρικού τους φακέλου. Οι γιατροί έχουν την υποχρέωση να κρατήσουν το ιατρικό απόρρητο.

### 2.3.2. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΓΚΗΣ.<sup>1</sup>

Όλοι μας επιθυμούμε οι υπηρεσίες που μας προσφέρονται να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις μας. Καλύτερη ποιότητα στο χώρο υγείας σημαίνει καλύτερη υγεία και μεγαλύτερη ικανοποίηση για αυτούς που χρησιμοποιούν το σύστημα υγείας σήμερα. Πρέπει όμως να είμαστε ενήμεροι για τις εξελίξεις στον χώρο αυτό καθώς και να ξέρουμε τα δικαιώματά μας και τις υποχρεώσεις μας ως ασφαλιζόμενοι και ως ασθενείς.

#### ♦ **Ποιο σύστημα υγείας μπορώ να επιλέξω;**

Αυτό που θεωρείται από τους ίδιους τους ανθρώπους του ως άριστο, για τα θέματα για τα οποία εσείς ενδιαφέρεστε.

Αυτό που βοηθάει τους ανθρώπους να μένουν υγιείς.

Αυτό που έχει τους γιατρούς και τα νοσοκομεία που εσείς επιθυμείτε.

Αυτό που σας παρέχει τις υπηρεσίες που θέλετε, όταν τις θέλετε,

Αυτό που είναι στα πλαίσια του οικογενειακού σας προϋπολογισμού.

#### ♦ **Ποιο γιατρό να επιλέξω;**

Αυτόν που έχει την εκπαίδευση και την εμπειρία να ικανοποιήσει τις ανάγκες σας.

Αυτόν που προωθεί την πρόληψη και την προαγωγή της υγείας.

Αυτόν που σας δίνει κουράγιο και σας ενθαρρύνει να κάνετε ερωτήσεις.

Αυτόν που σας ακούει και σας εξηγεί τα πράγματα με υπομονή και απλό τρόπο.

Αυτόν που σας μεταχειρίζεται με σεβασμό.

#### ♦ **Τι πρέπει να ξέρω για τη θεραπεία μου;**

Ποια ακριβώς είναι η διάγνωσή σας.

Αν στο στάδιο που είστε, χρειάζεται θεραπεία και ποια είναι η πλέον είναι η πλέον κατάλληλη.

---

1. Internet. [www.e-health.idx.gr](http://www.e-health.idx.gr)

Αν οι θεραπευτικές προτάσεις βασίζονται σε τελευταίες επιστημονικές αποδείξεις.

Ποια είναι τα οφέλη και ποιοι οι κίνδυνοι από κάθε θεραπεία στην οποία θα υποβληθείτε.

Ποιο είναι το κόστος για κάθε θεραπεία ξεχωριστά και τι καλύπτεται από την ασφάλεια ή από τον τομέα σας.

♦ **Ποιο νοσοκομείο να επιλέξω;**

Αυτό που είναι αναγνωρισμένο από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς στον χώρο της υγείας.

Αυτό που καλύπτεται από το σύστημα υγείας σας.

Αυτό που έχει εμπειρία με την ιατρική σας κατάσταση.

Αυτό που έχει καλά αποτελέσματα να δείξει στην αγωγή και θεραπεία της κατάστασής σας.

Αυτό που συνεχώς επιδιώκει έμπρακτα να βελτιώνει τη φροντίδα υγείας και την ποιότητα υπηρεσιών που αποδίδει στους ασθενείς του.

## **2.4 ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ<sup>1</sup>**

Το Γραφείο Επικοινωνίας με τον Πολίτη συγκεντρώνει και εξετάζει παράπονα και καταγγελίες που εκφράζονται προφορικά ή εγγράφως από πολίτες, από άλλους φορείς και από τον τύπο. Λειτουργεί υπό την άμεση εποπτεία και ευθύνη του Διοικητή. Το Γραφείο λειτουργεί εκτός από τις εργάσιμες ημέρες και ώρες και κατά τις ώρες του επισκεπτηρίου.

Ως Γραφείο Επικοινωνίας, λειτουργεί η Γραμματεία Επειγόντων Περιστατικών.

Σκοπός του Γραφείου αυτού είναι η καταγραφή των παραπόνων και των καταγγελιών, η διευθέτησή τους και η ενημέρωση του Πολίτη, του Διοικητή, του Συμβουλίου Διοίκησης και της Τριμελούς Επιτροπής προάσπισης των δικαιωμάτων του πολίτη.

Το Γραφείο Επικοινωνίας με τον Πολίτη είναι απαραίτητο να βρίσκεται σε σημείο εύκολα προσιτό, να διαθέτει δική του τηλεφωνική γραμμή η οποία να γίνει

---

1. INTERNET, WWW. E.health.idx.gr

γνωστή στο κοινό μέσω των σχετικών εντύπων του Νοσοκομείου και με την οποία θα μπορούν να επικοινωνούν οι πολίτες για την ενημέρωσή τους ή για να εκφραστούν ότι θα πρέπει να στελεχώνεται από υπαλλήλους που είναι σε θέση να συζητούν με το κοινό, να δίνουν σαφείς οδηγίες και κατευθύνσεις και να δίνουν γρήγορα λύσεις στα διάφορα προβλήματα που θα δημιουργούνται. Επίσης μπορεί να στελεχωθεί από μια Κοινωνική Λειτουργό, μια Επισκέπτρια Υγείας, ένα Διοικητικό Υπάλληλο Τ.Ε ή Π.Ε κατηγορίας και να λειτουργεί μόνο σε πρωινή βάρδια.

Στόχοι του Γραφείου Επικοινωνίας είναι οι εξής:

- ▶ Να επιμελείται την έκδοση σχετικών ενημερωτικών φυλλαδίων και των εντύπων παραπόνων.
- ▶ Να φροντίζει για την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τα δικαιώματα και υποχρεώσεις του εντός του Νοσοκομείου.
- ▶ Να επλαμβάνεται των παραπόνων που τους αναφέρονται και να συνεργάζεται με τις υπηρεσίες για την διευθέτησή τους ή να ενημερώνει την Τριμελή Επιτροπή αν το θέμα είναι σημαντικό και δεν μπορούν να το αντιμετωπίσουν.
- ▶ Να παρακολουθεί σε συνεργασία με την Τριμελή Επιτροπή Προάσπισης των Δικαιωμάτων του Πολίτη την τήρηση της σχετικής νομοθεσίας και όλων των συναφών διατάξεων και εγκυκλίων, που αφορούν στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, π.χ σήμανση, τρόπος κλεισίματος ραντεβού, κλπ
- ▶ Να τηρεί πρωτόκολλο αλληλογραφίας, βιβλίο συμβάντων και αρχείο.
- ▶ Να φροντίζει για την προβολή του έργου του Νοσοκομείου.
- ▶ Να παρακολουθεί όλα τα δημοσιεύματα στο Τοπικό ή Πανελλαδικό Τύπο καθώς και τη δημοσιότητα στα μέσα Ενημέρωσης . Να τηρεί σχετικό αρχείο και να ενημερώνει άμεσα τον Διοικητή και να επιμελείται των απαντήσεων μετά από συνεννόηση μαζί του.
- ▶ Να υποβάλλει εξάμηνη έκθεση λειτουργίας του, με παρατηρήσεις στο Διοικητικό και ετήσια έκθεση λειτουργίας του (απολογισμός) στην Υπηρεσία Προστασίας Δικαιωμάτων Ασθενών σε συνεργασία με την Τριμελή Επιτροπή Προστασίας των Δικαιωμάτων του Πολίτη.
- ▶ Τέλος, συνεργάζεται με τα μέλη των επιτροπών και υποβοηθάει το έργο τους, όπως π.χ τους ενημερώνουν για τα προβλήματα που επισημαίνουν, παραλαμβάνουν και τους επιδίδουν την αλληλογραφία τους (καταγγελίες, κοινοποιήσεις κ.λ.π).

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

Όταν ο ασθενής ή συνοδός εκφράζει παράπονο, τότε ο κάθε αποδέκτης προσπαθεί να επιλύσει το πρόβλημα σε συνεργασία με τον Προϊστάμενό του. Σε περίπτωση που το θέμα αυτό δεν είναι δυνατόν να επιλυθεί στα στενά πλαίσια του τμήματος, τότε καλείται ο Υπεύθυνος του Γραφείου Επικοινωνίας.

- ❖ Ο Υπεύθυνος του Γραφείου Επικοινωνίας συζητά κατ' αρχήν το θέμα με τον Προϊστάμενο ή το Διευθυντή του Τμήματος που εμπλέκεται και αν το θέμα είναι ιδιαίτερα σοβαρό, αναφέρεται στον Διοικητή.
- ❖ Ο Υπεύθυνος του Γραφείου Επικοινωνίας αφού συστηθεί και αφού εκφράσει τη λύπη του για την αναστάτωση που έχει προκληθεί στον ασθενή, ανεξάρτητα από το μέγεθος του προβλήματος, φροντίζει να δώσει στον παραπονούμενο άμεσα απάντηση ως προς τις ενέργειες που θα πραγματοποιήσει και εξηγεί στον πολίτη τι μπορεί να κάνει γι' αυτόν και όχι τι δεν μπορεί να κάνει.
- ❖ Για την επίλυση των παραπόνων – καταγγελιών τα μέλη του Γραφείου Επικοινωνίας με τον Πολίτη συνεργάζονται με όλους τους υπηρεσιακούς παράγοντες και τους εμπλεκόμενους στα καταγγελλόμενα και υποβοηθούν το έργο τους.
- ❖ Όταν ολοκληρωθεί η διερεύνηση του παραπόνου ή της καταγγελίας και δοθεί λύση τότε ενημερώνεται και εγγράφως ο πολίτης, για τις πραγματοποιηθείσες ενέργειες. Τον ευχαριστεί που διατύπωσε την δυσαρέσκειά του και τον διαβεβαιώνει ότι οι φροντίδες που θα του παρέχονται δεν επηρεάζονται από το γεγονός ότι εξέφρασε τα παράπονά του.
- ❖ Όταν το παράπονο ή η καταγγελία γίνεται από τον Τύπο μετά τη διερεύνηση του θέματος η απάντηση δίνεται το συντομότερο δυνατόν.
- ❖ Ο Διοικητής ενημερώνεται για κάθε έγγραφο ή ενέργεια που απευθύνεται εκτός νοσοκομείου.

Για την επιτυχία λοιπόν του θεσμού αυτού εξαρτάται κυρίως από το πόσο οι υπεύθυνοι για τη λειτουργία του πιστεύουν στην αναγκαιότητά του και είναι διατεθειμένοι να εργαστούν για την προώθησή του.



## 2.5 ΤΡΙΜΕΛΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΡΟΑΣΠΙΣΗΣ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ<sup>1</sup>

Οι Τριμελείς Επιτροπές συγκροτούνται με απόφαση του Σ.Δ κάθε Νοσοκομείου. Εξετάζουν και διερευνούν καταγγελίες που αφορούν την παροχή υπηρεσιών προς τους ασθενείς και ενημερώνουν για τα στοιχεία που συνέλεξαν και τα συμπεράσματά τους το Σ.Δ και την Υπηρεσία Προστασίας Δικαιωμάτων Ασθενών του Υπουργείου Υγείας, αν το κρίνουν σκόπιμο. Επίσης παρακολουθούν την τήρηση των διατάξεων για τα δικαιώματα των ασθενών και υποβάλλει σχετικές προτάσεις και παρατηρήσεις στα αρμόδια όργανα.

Η τριμελής επιτροπή προάσπισης των δικαιωμάτων του πολίτη, επιλαμβάνεται των θεμάτων που δεν μπορεί να αντιμετωπίσει το Γραφείο Επικοινωνίας, εξετάζει τις καταγγελίες που έχουν υποβληθεί είτε στο Γραφείο, είτε απ' ευθείας στα μέλη της, είτε της έχουν διαβιβασθεί από την Υπηρεσία Προστασίας των Δικαιωμάτων Ασθενών, ενημερώνει σχετικά το Σ.Δ και εισηγείται για τη λήψη μέτρων. Αν το θέμα είναι σοβαρό γενικότερου ενδιαφέροντος και ιδίως αν το πρόβλημα δεν μπορεί να αντιμετωπισθεί «τοπικά», οφείλει συγχρόνως να ενημερώνει και την Υπηρεσία Προστασίας των Δικαιωμάτων Ασθενών.

Έχει διαπιστωθεί ότι η αποτελεσματικότερη σύνθεση των επιτροπών, τουλάχιστον στο αρχικό στάδιο λειτουργίας τους, είναι να αποτελούνται από έναν εκπρόσωπο των 3 Υπηρεσιών (Διοικητικής – Ιατρικής – Νοσηλευτικής) και μάλιστα όσο το δυνατόν υψηλόβαθμο (Διευθυντής – Υποδιευθυντής).

Στην Επιτροπή συμμετέχει και εκπρόσωπος τυχόν συνεστημένου σωματίου φίλων του νοσοκομείου, που έχει ως σκοπό την εθελοντική στήριξή του. Συνεδριάζουν τακτικά, τουλάχιστον μια φορά το μήνα, και έκτακτα όποτε υπάρχει ανάγκη. Τηρούν βιβλίο συνεδριάσεων και υποβάλλουν στο Σ.Δ. του νοσοκομείου αλλά και στην Υπηρεσία Προστασίας Δικαιωμάτων Ασθενών ετήσια έκθεση – απολογισμό – λειτουργίας τους μαζί με προτάσεις για τη βελτίωση της υπάρχουσας κατάστασης κάθε τέλος ημερολογιακού έτους.

---

1. Παναγιώτα Πόταρη, «Γραφείο Υποδοχής του Νοσοκομείου Καλαμάτας», Πτυχιακή Εργασία, ΤΕΙ Καλαμάτας, Σ.Δ.Ο, Δ.Μ.Υ.Π, Καλαμάτα 2003, σελ. 15

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

### 3.1 ΤΜΗΜΑ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ

Κάθε νοσοκομείο που εμπλέκεται στο σύστημα γενικής εφημερίας, πρέπει να έχει ανεπτυγμένο τμήμα Επειγόντων Περιστατικών (Χωροταξίας – Εξοπλισμός – στελέχωση ) ώστε επί 24ωρου βάσεως:

- ◆ Να εξασφαλίζεται εντός αυτής της δομής σαν κύρια προτεραιότητα ο περιορισμός της θνητότητας, της νοσηρότητας και αναπηρίας, διαμέσου της πρώιμης διάγνωσης και θεραπείας, των απειλητικών για τη ζωή, όργανο ή κάποιο μέλος, καταστάσεων που προκαλούνται από νόσο ή τραύμα (αφορούν το 5% περίπου του συνόλου των διακινούμενων περιστατικών).
- ◆ Να εξασφαλίζεται η σωστή διαγνωστική και θεραπευτική προσέγγιση όλων των εκτάκτων περιστατικών (αφορούν το 25% περίπου των διακινούμενων περιστατικών).
- ◆ Να κατευθύνονται σωστά και υπεύθυνα τα τακτικά περιστατικά της εφημερίας στα αντίστοιχα τακτικά εξωτερικά ιατρεία (αποτελούν το 70% περίπου των περιστατικών).
- ◆ Επιπλέον, ένα σωστά ανεπτυγμένο τμήμα Επειγόντων Περιστατικών θα πρέπει:
  - ◆ Να παρέχει τη δυνατότητα εκπαίδευσης στο αντικείμενο της επείγουσας ιατρικής σε όσο το δυνατό μεγαλύτερο αριθμό υγειονομικών και πολιτών, ορισμένων κατηγοριών (αστυνομικών, πυροσβεστών, εκπαιδευτών κ.λ.π).
  - ◆ Να προωθεί την έρευνα στο αντικείμενο της επείγουσας ιατρικής.

#### 3.1.1 Οργάνωση Τ.Ε.Π.<sup>1</sup>

Η οργάνωση ως επιστημονικός όρος είναι η διαδικασία της ενσυνείδητης καθοδήγησης οργανωμένων δραστηριοτήτων, οι οποίες συμβαίνουν όταν οι άνθρωποι συνδυάζονται κατά ένα συγκεκριμένο τρόπο για εργασθούν, αποβλέποντας σε γενικά αποδεκτούς στόχους και όταν οι δραστηριότητες αυτών που συμμετέχουν στην παραγωγική διαδικασία καθορίζονται από συγκεκριμένες και επίσημες υπευθυνότητες και σχέσεις.

---

1. Μαρία Παπαδοπούλου, Προϊσταμένη Τ.Ε.Π, Υπεύθυνη Γ.Υ.Α, Γ.Π.Ν. Τρίπολης

Η οργάνωση του ΤΕΠ απαιτεί καθορισμένες ενέργειες από την ομάδα ανθρώπων με κοινή φιλοσοφία και κοινή στρατηγική ώστε να επιτυγχάνεται το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα στο συντομότερο χρονικό διάστημα.

Για να δημιουργηθεί ένα ΤΕΠ χρειάζεται η συνεργασία πολλών διαφορετικών ειδικοτήτων, ιδιαίτερα όσων εργάζονται στο εν λόγω τμήμα, όπως:

- ✓ Ιατρών
- ✓ Νοσηλευτών
- ✓ Διοικητικών
- ✓ Τεχνικών
- ✓ Αρχιτεκτόνων
- ✓ Οικονομολόγων
- ✓ Με γνωμοδότηση διακοσμητών και ψυχολόγων (ώστε να δοθεί στο χώρο οικείο και προσωπικός χαρακτήρας).

Πρέπει να ληφθούν υπόψη οι εξής προϋποθέσεις :

- ❖ Ο μέσος όρος των ασθενών που θα εξυπηρετεί
- ❖ Τα χαρακτηριστικά αυτών
- ❖ Το μέγεθος του νοσοκομείου στο οποίο ανήκει.
- ❖ Τις ειδικότητες που διαθέτει
- ❖ Τον αριθμό των εργαζομένων σ' αυτό.

Οι κύριοι καθοριστικοί παράγοντες που αφορούν το σχεδιασμό και την λειτουργία του ΤΕΠ είναι:

- Το προσωπικό
- Η διάταξη των κατάλληλων χώρων στην κατάλληλη θέση.
- Η υλικοτεχνική υποδομή.

Ο σχεδιασμός των χώρων είναι επίσης σημαντικός για την εύρυθμη λειτουργία του τμήματος. Τα υλικά κατασκευής των τοίχων και των δαπέδων πρέπει να είναι τέτοια, ώστε να επιτρέπουν τον καθημερινό καθορισμό τους, να μην είναι πορώδη και να μην γλιστράνε.

---

1. Παναγιώτα Πόταρη, «Γραφείο Υποδοχής του Νοσοκομείου Καλαμάτας», πτυχιακή εργασία, ΤΕΙ Καλαμάτας Σ.Δ.Ο., Δ.Π.Υ.Π., Καλαμάτα 2003, σελ. 15

Τα χωρίσματα μεταξύ των επιμέρους τμημάτων να μην είναι βαριάς κατασκευής και να γίνει πρόβλεψη για εύκολη μετατροπή του χώρου όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο, όπως σε μία μαζική καταστροφή ή ένα ατύχημα με πολλούς τραυματίες.

Σημεία που χρειάζονται ιδιαίτερη προσοχή στο σχεδιασμό είναι τα εξής:

- Εύκολη πρόσβαση ασθενοφόρων και οχημάτων . Καλό είναι το τμήμα να βρίσκεται στο ισόγειο, κοντά στην πύλη του Νοσοκομείου.
- Φωτεινή σηματοδότηση προς αυτό καθώς και την διάφορων τμημάτων του.
- Χωριστή είσοδος (εξωτερική και εσωτερική) για το ΤΕΠ και άλλη είσοδος για όσους θέλουν να επισκεφτούν άλλα τμήματα του Νοσοκομείου.
- Τα αποδυτήρια του προσωπικού και ο χώρος διαλείμματος να βρίσκονται εκτός της ενεργού ζώνης.
- Να υπάρχει ξεχωριστός διάδρομος ή έξοδος προς την οποία θα διακινούνται οι νεκροί.
- Στα εξεταστήρια να διασφαλίζεται το ιδιωτικό του κάθε ασθενή με κουρτίνες.
- Να υπάρχει εύκολη πρόσβαση (οριζόντια ή κατακόρυφη) στο χειρουργείο, στη ΜΕΘ και στην αιμοδοσία.
- Σε όλα τα επιμέρους τμήματα του να υπάρχει και ενδοεπικοινωνία μέσω ειδικών συσκευών.
- Οι διάδρομοι και οι ανελκυστήρες να είναι ευρύχωροι ώστε να μην παρακωλύεται η μετακίνηση των φορείων.
- Γενικότερα το ΤΕΠ πρέπει να βρίσκεται σε τέτοιο σημείο ώστε όλοι οι χώροι του να είναι ευήλιου και εξαιρετικά ευάεροι.

### **3.1.2 Υπηρεσίες που πρέπει να προσφέρει το ΤΕΠ<sup>1</sup>**

Υποχρεωτικά σε κάθε νοσοκομείο:

- ο Εξειδικευμένη καρδιοαναπνευστική αναζωογόνηση για κάθε άμεσα απειλητικά της ζωής κατάσταση του ασθενούς. Η υπηρεσία αυτή απαιτεί αίθουσα ανάνηψης με υποδομή χειρουργείου (πλήρες monitoring και προσωπικό). Ο αριθμός των κλινών ανάνηψης εξαρτάται από το μέγεθος του Νοσοκομείου, δεν πρέπει όμως να είναι κάτω από δύο.
- ο Πλήρες monitoring και υποστηρικτική θεραπεία (κινητική μονάδα) για τις ενδο

---

1. Μαρία Παπαδοπούλου, Προϊσταμένη Τ.Ε.Π, Υπεύθυνη Γ.Υ.Α Γ.Π.Ν Τρίπολης

και εξωνοσοκομειακές μετακινήσεις των βαρέως πασχόντων μέχρι το τμήμα τελικής υποδοχής τους (ΜΕΘ, χειρουργείο, ΜΑΦ, διαγνωστικά τμήματα του νοσοκομείου, άλλο νοσοκομείο).

- ο Θαλάμους βραχείας νοσηλείας (ανδρών, γυναικών, παιδιών)συνολικής δυναμικότητας όχι κάτω των οκτώ κλινών ανά νοσοκομείο και υποδομής ΜΑΦ ώστε να μπορούν να χρησιμοποιούνται ανάλογα σε περιπτώσεις μαζικών καταστροφών ή ατυχημάτων.
- ο Διαγνωστικά Ιατρεία. Ο αριθμός των οποίων εξαρτάται από τον αριθμό των διακινούμενων περιστατικών κατά την εφημερία. Για Νοσοκομεία με διακίνηση μικρότερη των 300 περιστατικών /24ωρο, απαιτούνται τουλάχιστον οκτώ εξεταστικές κλίνες (τέσσερις παθολογικού τομέα, τρεις χειρουργικού τομέα και μία παιδιατρικού).

Νοσοκομεία με διακίνηση μεγαλύτερη των 300 περιστατικών/24ωρο πρέπει να έχουν και :

- ο Εργαστήρια 24ωρης Υποστήριξης (Βιοχημικό - Ακτινολογικό).
- ο Ιατρείο διαλογής περιστατικών
- ο Γραμματεία.

### 3.1.3 Προσωπικό ΤΕΠ<sup>1</sup>

Ποιότητα:

Σε ένα χώρο όπου η ζωή του ασθενούς ή χάνεται ή κερδίζεται σε λεπτά της ώρας και τα λάθη είναι απαγορευτικά, το προσωπικό από τους μεταφορείς μέχρι το διευθυντή του θα πρέπει:

1. να έχουν επιλεγεί με αυστηρά κριτήρια
2. να ακολουθούν συγκεκριμένο, συχνά επαναλαμβανόμενο και υψηλών προδιαγραφών εκπαιδευτικό πρόγραμμα.
3. να ακολουθούν συγκεκριμένα πρωτόκολλα δράσης.

**Ιατρικό προσωπικό (αριθμός):** ποικίλλει κατά περίπτωση. Για νοσοκομεία με διακίνηση στο ΤΕΠ έως 100 ασθενών / εφημερία, ένας κλινικός ιατρός με εξειδίκευση ή αποδεδειγμένο ενδιαφέρον στην επείγουσα ή εντατική ιατρική μπορεί

---

1. Μαρία Παπαδοπούλου, Προϊσταμένη Τ.Ε.Π, Υπεύθυνη Γ.Υ.Α , Γ.Π.Ν Τρίπολης

εκ παραλλήλου με την κύρια απασχόληση του να αναλάβει την ευθύνη του εξοπλισμού, την εκπαίδευση του προσωπικού και την επιλογή των αλγορίθμων και των πρωτοκόλλων που πρέπει να εφαρμόζονται στο ΤΕΠ.

Για νοσοκομεία με διακίνηση στο ΤΕΠ 100 – 300 ασθενείς / εφημερία, υπάρχει ανάγκη 2 τουλάχιστον ιατρών (ενός με χειρουργική και ενός με παθολογική ειδικότητα) με κύριο αντικείμενο τους την λειτουργία του ΤΕΠ.

Για νοσοκομεία με κίνηση μεγαλύτερη από 300 ασθενείς ανά εφημερία, και αριθμό εφημεριών μέχρι 15 το μήνα, θα πρέπει να υπάρχει αυτοδύναμη ιατρική μονάδα αποτελούμενη από 4 τουλάχιστον άτομα: ένα διευθυντή (με εξειδίκευση στην εντατική ή επείγουσα ιατρική) και τρεις επιμελητές, ένα χειρουργό και δύο παθολόγους με αποδεδειγμένη εμπειρία και ενδιαφέρον στην επείγουσα ιατρική.

Επιπλέον στα νοσοκομεία με διακίνηση μεγαλύτερη από 600 ασθενείς ανά εφημερία, στο ιατρικό προσωπικό θα πρέπει να προστεθούν δύο τουλάχιστον ιατροί γενικής ιατρικής, οι οποίοι θα ασχολούνται με τη διαλογή των περιστατικών.

Πρέπει να τονιστεί ότι υπεύθυνοι των ιατρείων των ΤΕΠ είναι οι επιμελητές εφημερίας των αντίστοιχων κλινικών. Οι μόνιμοι ιατροί του ΤΕΠ δεν υποκαθιστούν αλλά συνεργάζονται, συνεπικουρούν και συντονίζουν το έργο των υπολοίπων ιατρικών ειδικοτήτων. Επιπλέον:

- ✓ Έχουν την ευθύνη της αντιμετώπισης και διακίνησης των βαρέως πασχόντων.
- ✓ Συντονίζουν όλο το προσωπικό σε περιπτώσεις μαζικών καταστροφών.
- ✓ Ελέγχουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας όχι μόνο στο ΤΕΠ αλλά και την αρχική αντιμετώπισή τους από τους σχηματισμούς πρωτοβάθμιας περίθαλψης και το ΕΚΑΒ. Καταγράφουν τα προβλήματα και σε συνεργασία με τους προηγούμενους φορείς συμβάλλουν στην βελτίωση του επιπέδου της παρεχόμενης προνοσοκομειακής φροντίδας.
- ✓ Εκπαιδεύουν το ανακυκλούμενο ιατρικό προσωπικό, όσον αφορά την ιατρική πρακτική.
- ✓ Εκπαιδεύουν το μόνιμο και το ανακυκλούμενο ιατρονοσηλευτικό ιατρονοσοκομειακό προσωπικό του ΤΕΠ.

**Νοσηλευτικό Προσωπικό:** Ποικίλλει κατά περίπτωση. Για νοσοκομεία με διακίνηση ασθενών στο ΤΕΠ μέχρι 200/ εφημερία απαιτούνται 4 νοσηλευτές ανά βάρδια (2 στο χειρουργείο και 2 στον παθολογικό τομέα).

Για νοσοκομεία με μεγαλύτερο φόρτο, οι ανάγκες είναι 6-9 νοσηλευτές ανά βάρδια, εξαρτώμενοι από την ύπαρξη διαλογής, βραχείας νοσηλείας, ΜΑΦ κ.λ.π.

#### **Βοηθητικό προσωπικό:**

**Γραμματείς:** οι ανάγκες ποικίλλουν κατά περίπτωση, από 1 έως 3 ανά βάρδια.  
Προσωπικό ασφαλείας: απαραίτητο σε κάθε τμήμα επειγόντων περιστατικών, ένα άτομο ανά βάρδια, κατά προτίμηση ένστολος, με συνεχή παρουσία στο χώρο.

**Μεταφορείς:** ο αριθμός τους ποικίλλει ανάλογα με την κίνηση του νοσοκομείου, της ύπαρξης ή όχι εργαστηρίων στο ΤΕΠ (ακτινολογικού κ.α).

Για την ελληνική πραγματικότητα απαιτούνται 4 τραυμτιοφορείς ανά βάρδια για ΤΕΠ με διακίνηση 400 – 600 ασθενείς.

**Ποιότητα:** και για τους μεταφορείς είναι απαραίτητη:

- Η γνώση της σωστής μετακίνησης του ασθενούς
- Η γνώση της βασικής καρδιοαναπνευστικής αναζωογόνησης.
- Η επίγνωση της σημασίας ορισμένων εντολών και καταστάσεων.
- Η εκπαίδευσή τους στον τομέα της συμπεριφοράς.

**Βοηθοί θαλάμου:** 1 ανά βάρδια

#### **3.1.4. Λειτουργικό Πρωτόκολλο ΤΕΠ<sup>1</sup>**

1. Όλοι οι νοσηλευτές και οι άμεσα εμπλεκόμενοι στην λειτουργία του ΤΕΠ Ιατροί πρέπει να παρακολουθούν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του τμήματος.
2. Ορίζεται υπεύθυνος νοσηλευτής, με καθήκοντα, τον έλεγχο – βάση πρωτοκόλλου – της επάρκειας και της λειτουργικότητας των συσκευών ανάνηψης και τον συντονισμό του υπολοίπου παραϊατρικού προσωπικού.
3. Καμία διαγνωστική ή θεραπευτική πράξη (εκτός της βασικής καρδιοαναπνευστικής αναζωογόνησης της αιμοληψίας και του ΗΚΓ φήματος) δεν θα γίνεται από πλευράς του νοσηλευτικού προσωπικού χωρίς την ενυπόγραφη εντολή και την φυσική παρουσία του παρεγγέλλοντος ιατρού.

---

1. Μαρία Παπαδοπούλου Προϊσταμένη Τ.Ε.Π Υπεύθυνη Γ.Υ.Α, Γ.Π.Ν Τρίπολης

4. Όλες οι συσκευές έγχυσης όρων που τοποθετούνται, να φέρουν συσκευή μικροσταγόνων. Στους βαριά τραυματίες να τοποθετούνται δύο ΕΦ καθετήρες με συσκευές ελεύθερης ροής.
5. Η κλινική εξέταση των (μη περιπατηκών) ασθενών από τους ιατρούς γίνεται αποκλειστικά στο χώρο του ΤΕΠ, η μετακίνησή τους σε άλλους χώρους γίνεται μόνο για τη διενέργεια συγκεκριμένων παρακλινικών εξετάσεων, και υπό τον όρο ότι θα τηρείται πρωτόκολλο μεταφοράς ασθενούς.
6. το νοσηλευτικό προσωπικό δεν είναι υποχρεωμένο να εκτελεί ΗΚΓφήματα αιμοληψίες κ.λ.π. σε ασθενείς με τακτικό εισιτήριο.
7. Οι μεταφορείς καλούνται να εξυπηρετούν και άλλα εκτός από το δικό τους τμήμα αν οι ανάγκες το απαιτούν.
8. Απαγορεύεται η χρησιμοποίηση συγγενών ή ασθενών για την διακίνηση των εξετάσεων.
9. Τέλος αυτονόητη είναι η συμμόρφωση όλων προς τις παγκοσμίως ισχύουσες προφυλάξεις από μετάδοση νόσου, όπως και η απαγόρευση του καπνίσματος στο χώρο και ιδιαίτερα αυτό των ιατρείων.

### **3.1.5 Διασύνδεση με το ΕΚΑΒ**

Τα επείγοντα περιστατικά που περιλαμβάνονται από το ΕΚΑΒ μεταφέρονται στο πλησιέστερο στον τόπο του συμβάντος νοσοκομείο όπου λειτουργεί ΤΕΠ. Κατά τη μεταφορά του περιστατικού το Συντονιστικό Κέντρο του ΕΚΑΒ ενημερώνει το νοσοκομείο προς το οποίο κατευθύνεται το ασθενοφόρο και παρέχει και τις σχετικές πληροφορίες ως προς το περιστατικό. Οι προϊστάμενοι των ΤΕΠ ενημερώνουν το συντονιστικό κέντρο του ΕΚΑΒ για τον αριθμό των κενών νοσηλευτικών κλινών, τον αριθμό των κενών κλινών ΜΕΘ και τον αριθμό των περιστατικών που υποδέχονται ώστε να εκτιμάται η δυνατότητα ή μη άμεσης αντιμετώπισης νέων περιστατικών.

### **3.2 Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία (Τ.Ε.Ι)**

Τα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία λειτουργούν μόνο τις εργάσιμες ημέρες και βέβαια κατόπιν ραντεβού. Όλα τα ραντεβού προγραμματίζονται από την Γραμματεία των Τακτικών Εξωτερικών Ιατρείων, είτε κατόπιν προσωπικής επαφής, είτε τηλεφωνικής επικοινωνίας κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες. Σε περίπτωση που ο θεράπων ιατρός συστήσει επανεξέταση προγραμματίζεται επίσης ραντεβού με την



ανωτέρω διαδικασία. Τα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία φροντίζουν για το κλείσιμο των ραντεβού, την κατεύθυνση των ασθενών στους χώρους των ιατρείων και εισπράττουν τα χρήματα από τις εξετάσεις και τα κουπόνια.

Ο ασθενής εξυπηρετείται περίξ του χώρου των εξωτερικών ιατρείων και δεν χρειάζεται να γυρίζει από γραφείο σε γραφείο για να ολοκληρώσει τις απαραίτητες σ' αυτόν γραφειοκρατικές εργασίες, ιδίως οι υπερήλικες και οι άνθρωποι του δεν ξέρουν που είναι οι υπηρεσίες.

Ορισμένα από τα πλεονεκτήματα των τακτικών εξωτερικών ιατρείων είναι:

- 1) Η μείωση του χρόνου παραμονής του ασθενούς στο χώρο των ιατρείων.
- 2) Η αύξηση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.
- 3) Η μείωση έτος και η εξαφάνιση της αρνητικής εικόνας των πολιτών για τις προσφερόμενες υπηρεσίες.
- 4) Η επίλυση των προβλημάτων των ασθενών με μείωση αναγκών εισαγωγής στις κλινικές και
- 5) Η μετανοσηλευτική παρακολούθηση των ασθενών (Follow up).

# **ΜΕΡΟΣ ΙΙ**

**Γ.Υ.Α ΤΟΥ Γ.Π.Ν  
ΤΡΙΠΟΛΗΣ**

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

### 1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ Γ.Π.Ν ΤΡΙΠΟΛΗΣ<sup>1</sup>

Ο σχεδιασμός του κτιριακού συγκροτήματος του Νοσοκομειακού της Τρίπολης ολοκληρώθηκε περίπου το τέλος της δεκαετίας του '40 στις Η.Π.Α. Υπεύθυνοι του έργου ήταν Ελληνοαμερικανοί τεχνικοί οι οποίοι κατάφεραν να ολοκληρώσουν τα σχέδια με τις δαπάνες των Ελληνοαμερικανικών Οργανώσεων Μεταναστών (CAHERANS) και της Αμερικανικής Κυβέρνησης. Η ανέγερση των κτιρίων του συγκροτήματος ολοκληρώθηκε στην αρχή της δεκαετίας του '50. Τότε ήταν που το νοσοκομείο της Τρίπολης «Η ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ» μεταφέρθηκε στο νέο κτιριακό συγκρότημα, αφού μέχρι τότε στεγαζόταν σε ένα μικρό παλιό κτίριο επί της πλατείας Κολοκοτρώνη, το οποίο σήμερα στεγάζει το Αρχαιολογικό Μουσείο της πόλης. Πρέπει να επισημανθεί ότι τόσο ο σχεδιασμός, όσο και η κατασκευή του κτιρίου του Νοσοκομείου χαρακτηρίζονται από υψηλή ποιότητα και πρωτοποριακή τεχνική για τα δεδομένα της εποχής ανέγερσής του. Αυτός είναι και ο λόγος, στον οποίο οφείλεται η μέχρι σήμερα σχετική αντοχή του κτιρίου και η σχετική αρτιότητα της λειτουργικής διάταξης, αν και το Νοσοκομείο δεν έχει μέχρι σήμερα ευεργετηθεί με ουσιαστικές επεμβάσεις οικοδομικής συντήρησης και λειτουργικής ανανέωσης.

Οι σημαντικές παρεμβάσεις στην κτιριακή υποδομή που υλοποιήθηκαν από την εποχή της ανέγερσης του Παναρκαδικού Νοσοκομείου είναι:

- α) Η ανάπτυξη Ακτινοδιαγνωστικού Τμήματος σε πτέρυγα του ισόγειου του κυρίως κτιρίου,
- β) Η ανακαίνιση της Σχολής Αδελφών στο Ισόγειο του κτιρίου του Οίκου – Σχολής Αδελφών,
- γ) Η αναδιαρρύθμιση τμήματος της Ορθοπαιδικής Νοσηλευτικής Μονάδας του 2<sup>ου</sup> ορόφου σε Μονάδα Εντατικής Θεραπείας (Μ.Ε.Θ., Πολυδύναμη, 7 κλινών). Η Μ.Ε.Θ. κατασκευάστηκε χωρίς αρχιτεκτονική και τεχνική μελέτη παρά μόνο με τις υποδείξεις των αρμοδίων του Νοσοκομείου και την τεχνική μελέτη και βοήθεια του αρχιτέκτονα Π. Ταβανιώτη,

---

1. ΔΕΠΑΝΟΜ – «Ρυθμιστική προκαταρκτική μελέτη για το Γενικό Παναρκαδικό Νοσοκομείο ΤΡΙΠΟΛΗΣ «Η ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ», Ανάλυση υπάρχουσας κατάστασης - Διαγνωστική έκθεση», Μελέτη, Τρίπολη, Απρίλιος 2002, σελ. 1 – 3

δ) Η προσθήκη ηλεκτρικού υποσταθμού που εξυπηρετεί ολόκληρο το νοσοκομείο και βρίσκεται στο υπόγειο του Τραυματιολογικού Κέντρου.

Πέραν των πιο πάνω κτιριακών παρεμβάσεων καμία σημαντική παρέμβαση συστηματικής συντήρησης δεν έχει πραγματοποιηθεί στο κτίριο από την εποχή της ανέγερσής του, παρά τους σημαντικούς ρυθμούς ανάπτυξης που έχει παρουσιάσει το Νοσοκομείο κατά το χρονικό διάστημα των δύο τελευταίων δεκαετιών.

## 1.2 ΘΕΣΗ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ<sup>1</sup>

Το συνολικό οικόπεδο του Παναρκαδικού Νοσοκομείου έχει έκταση 180.000m<sup>2</sup> περίπου, βρίσκεται σε λοφώδη έξαρση του εδάφους, στις παρυφές της πόλης και περιβάλλεται από τους πιο κάτω δρόμους:

- Την επαρχιακή οδό Τρίπολης – Αλωνίσταινας – Βυτίνας, την οδό δηλαδή που παλαιότερα αποτελούσε την κύρια πρόσβαση της Γορτυνίας και της Δ. Πελοποννήσου (Ν. Ηλείας).
- Τη μελλοντική περιφερειακή οδό της πόλης.
- Αδιαμόρφωτο δρόμο

Το Νοσοκομείο διαθέτει τις εξής εισόδους:

- Την κύρια είσοδο που βρίσκεται στην οδό Τρίπολης – Αλωνίσταινας.
- Την υπηρεσιακή είσοδο που βρίσκεται επί της περιφερειακής οδού της πόλης.

Το οικόπεδο καλύπτεται κατά τη μεγαλύτερη έκτασή του από άλσος κωνοφόρων. Στον ακάλυπτο από πράσινο τμήμα έκτασης 30.000 m<sup>2</sup> περίπου έχει ανεγερθεί το Νοσηλευτικό συγκρότημα. Το τμήμα αυτό έχει περιφραχθεί με απλή συρμάτινη περίφραξη και αποτελεί ουσιαστικά το χώρο ανάπτυξης του Νοσοκομείου. Επίσης συρματοπλεγμένο τμήμα έκτασης 16.000 m<sup>2</sup> περίπου, με πρόσωπο επί της περιφερειακής οδού, έχει παραχωρηθεί για φιλοξενία του κτιρίου της Μερραρχίας. Το υπόλοιπο οικόπεδο, που καλύπτεται από το άλσος, είναι περιφραγμένο με χαμηλή λιθόκτιστη μάνδρα, αλλά ελεύθερο για χρήση από το κοινό σαν κοινόχρηστο πράσινο.

---

1. ΔΕΠΑΝΟΜ – «Ρυθμιστική – Προκαταρκτική μελέτη για το Γενικό ΠΑΝΑΡΚΑΔΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΤΡΙΠΟΛΗΣ «Η ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ», Ανάλυση υπάρχουσας κατάστασης - Διαγνωστική Έκθεση», Μελέτη, Τρίπολη, Απρίλιος 2002, σελ. 10

Το Παναρκαδικό Νοσοκομείο αν και έχει καθιερωθεί στη συνείδηση των κατοίκων της Πελοποννήσου, ελάχιστα έως καθόλου λειτούργησε έως σήμερα σαν Περιφερειακό Νοσοκομείο. Το αντίθετο μάλιστα, με την πάροδο των ετών μειώνεται ο ρυθμός της διακομιδής των ασθενών από τους νομούς του Διαμερίσματος (Κορινθία, Αργολίδα, Μεσσηνία, Λακωνία) προς το Παναρκαδικό Νοσοκομείο. Η κύρια κατεύθυνση διακομιδής παραμένει το Λεκανοπέδιο των Αθηνών.

Είναι προφανές ότι η πολιτική του Υπουργείου Υγείας επιδιώκει, μέσω της δημιουργίας των Πε. Σ.Υ., την Υγειονομική αυτοδυναμία των Περιφερειών και ως εκ τούτου θα πρέπει να επανακαθοριστεί ο ρόλος του Παναρκαδικού Νοσοκομείου στην Περιφέρεια Πελοποννήσου. Σε κάθε περίπτωση ο ρόλος αυτός θα πρέπει να είναι καίριος για τους 5 νομούς του Διαμερίσματος, για τους εξής λόγους:

#### **α) Χωροθέτηση του Νοσοκομείου**

Η Τρίπολη βρίσκεται στο γεωμετρικό κέντρο βάρους του διαμερίσματος ως απέχουσα ίσες περίπου αποστάσεις από τις πρωτεύουσες και τις κύριες πόλεις των νομών του Διαμερίσματος (Καλαμάτα, Σπάρτη, Ναύπλιο, Άργος, Κόρινθος) (βλ. Χάρτη 2 - 1 - 1)

#### **β) Η υφιστάμενη κτιριακή υποδομή.**

Το Παναρκαδικό Νοσοκομείο εξακολουθεί να διαθέτει αξιόλογο κτιριακό συγκρότημα σημαντικής εκτάσεως και υψηλής ποιοτικής στάθμης, το οποίο δεν παύει να υπερέχει συγκρινόμενο με τα λοιπά Νοσοκομεία του Διαμερίσματος και

#### **γ) Η υφιστάμενη Παράδοση και φήμη.**

Το Παναρκαδικό Νοσοκομείο έχει αποκτήσει πλέον γενική αποδοχή στις συνειδήσεις των κατοίκων του Διαμερίσματος εφόσον για πολλές δεκαετίες αποτέλεσε το μοναδικό σημαντικό Νοσηλευτικό Κέντρο της Πελοποννήσου. Συγχρόνως το Ιατρικό Επιστημονικό δυναμικό έχει καθιερωθεί για τις υψηλού επιπέδου υπηρεσίες υγείας που προσφέρει.

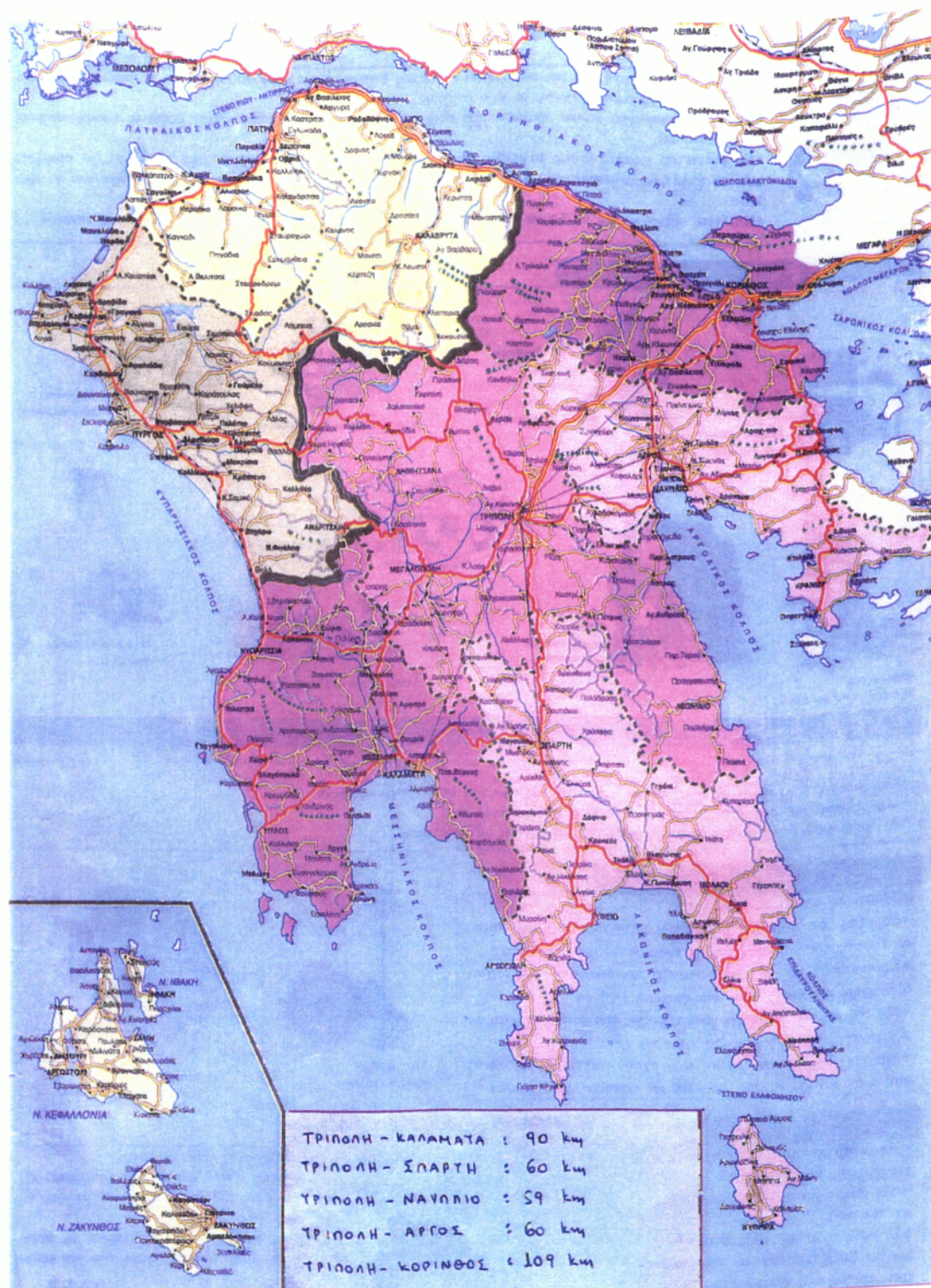
### **1.3 ΣΥΣΤΕΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΜΕ ΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΦΟΡΕΙΣ<sup>1</sup>**

- Το 411 Στρατιωτικό Γενικό Νοσοκομείο (411 Σ.Γ.Ν). Το 411 Σ.Γ.Ν. αποτέλεσε τον ουσιαστικό φορέα λειτουργίας του Παναρκαδικού Νοσοκομείου κατά τα πρώτα χρόνια μετά την ανέγερση του, εφόσον ο στρατός αποτελούσε πιθανώς

---

1. ΔΕΠΑΝΟΜ – «Ρυθμιστική – Προκαταρκτική μελέτη για το Γενικό ΠΑΝΑΡΚΑΔΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΤΡΙΠΟΛΗΣ «Η ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ», Ανάλυση υπάρχουσας κατάστασης - Διαγνωστική Έκθεση», Μελέτη, Τρίπολη, Απρίλιος 2002, σελ. 3 - 6

# ΧΑΡΤΗΣ



Χάρτης 2 - 1 - 1: Γεωγραφική θέση Τριπολης και απόσταση αυτής από της άλλες μεγάλες πόλεις της Περιφέρειας.

το μοναδικό οργανωμένο σύστημα της Ελληνικής Πολιτείας τα πρώτα μεταπολεμικά χρόνια. Συγχρόνως οι στρατιωτικοπολιτικές συνθήκες της εποχής επέβαλλαν τη διατήρηση μεγάλου Στρατιωτικού δυναμικού στο Κέντρο της Πελοποννήσου. Αυτό σημαίνει ότι το πολιτικό σκέλος του Παναρκαδικού Νοσοκομείου λειτούργησε στην αρχή σκιά του 411 Σ.Γ.Ν. Την τελευταία τριακονταετία όμως παρατηρήθηκε συνεχής αύξηση της επιρροής του Παναρκαδικού με την ταυτόχρονη μείωση των Στρατιωτικών δυνάμεων της Τρίπολης. Σήμερα το 411 Σ.Γ.Ν χρησιμοποιεί μικρό τμήμα του κυρίως κτιρίου του Νοσοκομείου, που κι αυτό κρίνεται υπερβολικά μεγάλο σε σχέση με την παρατηρούμενη υπολειτουργία τους.

- **Οι Διοικητικές Υπηρεσίες της Γενικής Γραμματείας της Περιφέρειας Πελοποννήσου.**

Οι Υπηρεσίες αυτές εγκαταστάθηκαν προσωρινά στο ισόγειο του κτιρίου της Σχολής Αδελφών περί το μέσον της δεκαετίας του '80, όταν δημιουργήθηκε η Γενική Γραμματεία της Περιφέρειας. Σε επιβεβαίωση όμως της γνωστής ρήσης για τη μονιμότητα των προσωρινών καταστάσεων οι Υπηρεσίες αυτές παραμένουν φιλοξενούμενες στον προσωρινά παραχωρηθέντα σ' αυτές χώρο. Καθ' ότι συστεγάζονται με τις Διοικητικές Υπηρεσίες του Νοσοκομείου, οι δεύτερες ασφυκτιούν πλέον στην απομένουσα στη διάθεσή τους έκταση λόγω της συνεχούς ανάπτυξης του Νοσοκομείου.

- **Το τοπικό ΕΚΑΒ**

Προ διετίας περίπου μικρό τμήμα του υπογείου του κυρίως κτιρίου του Νοσοκομείου μισθώθηκε από τις Υπηρεσίες του Περιφερειακού Κέντρου Άμεσης Βοήθειας. Πρόκειται για τμήμα του υπογείου που έχει ισόγεια πρόσβαση στην υπηρεσιακή αυλή του Νοσοκομείου. Φυσικά το ΕΚΑΒ δεν είναι άσχετα με τη λειτουργία του Νοσοκομείου και ιδιαίτερα που σχετικά πρόσφατα εγκαινιασθέντος Τμήματος Επειγόντων Περιστατικών (Τραυματιολογικού Κέντρου).

- **Η Διοίκηση της Μεραρχίας του Στρατού.**

Τμήμα του συνολικού οικοπέδου του Παναρκαδικού Νοσοκομείου παραχωρήθηκε προ δεκαετιών στην εδρεύουσα στην Τρίπολη. Διοίκηση της Μεραρχίας Στρατού. Στο τμήμα αυτό του οικοπέδου, που έχει ξεχωριστεί από το υπόλοιπο με περίφραξη, η Μεραρχία έχει ανεγείρει κτίριο. Το τμήμα αυτό βρίσκεται σε γειτονική θέση με το συγκρότημα του Νοσοκομείου και είναι πολύ πιθανό να δημιουργήσει στο μέλλον προβλήματα ανάπτυξης - επέκτασης του Νοσοκομείου.

## 1.4 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΟΜΗ<sup>1</sup>

Κάθε Νοσοκομείο οργανώνεται και λειτουργεί σύμφωνα με τον οργανισμό του ο οποίος τροποποιείται και συμπληρώνεται κατά καιρούς. Ο συντονισμός και έλεγχος των Νοσοκομείων ασκείται από του Υπουργείο Υγείας μέσω των προσφάτως εγκαινισμένων Πε. Σ.Υ.Π.

Το Παναρκαδικό Νοσοκομείο υπάγεται κι αυτό στις διατάξεις του Ν.Δ2592/53 και αποτελεί αποκεντρωμένη μονάδα του Πε. Σ.Υ.Π. Πελοποννήσου που διέπεται από τις διατάξεις του Ν.Δ/τος αυτού, όπως τροποποιήθηκαν μεταγενέστερα και από τις διατάξεις του Ν. 1397/83 «Ε.Σ.Υ». Ορίζεται ως Γενικό Νοσοκομείο και φέρει την επωνυμία ΓΕΝΙΚΟ ΠΑΝΑΡΚΑΔΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΤΡΙΠΟΛΗΣ «Η ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ».

Το Νοσοκομείο διοικείται από τον Διοικητή (manager) και το Συμβούλιο Διοίκησης. Η θητεία του Σ.Δ είναι 5ετής. Ο Διοικητής είναι πρόεδρος του και κάθε απόφαση αυτού και του Σ.Δ θα πρέπει να εναρμονίζεται και να συμφωνεί απόλυτα με τον οργανισμό του Νοσοκομείου. Ο Διοικητής προϊσταται όλων των υπηρεσιών του Νοσοκομείου, των Κέντρων Υγείας και των Περιφερειακών Ιατρείων που υπάγονται σ' αυτό, συντονίζει και ελέγχει το έργο τους και μεριμνεί για την υλοποίηση των αποφάσεων του Σ.Δ, και εκπροσωπεί όλους τους Τομείς του Νοσοκομείου.

## 1.5 ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ<sup>1</sup>

Το Παναρκαδικό Νοσοκομείο απαρτίζεται από το εξής υπηρεσίες:

- α) Ιατρική
- β) Νοσηλευτική
- γ) Διοικητική

Κάθε υπηρεσία έχει τη δική της συγκρότηση και ιεραρχική διάρθρωση. Οι 3 υπηρεσίες είναι μεταξύ τους ισότιμες. Το προσωπικό που τοποθετείται και υπηρετεί σε άλλη Υπηρεσία από αυτή που υπάγεται κατά κλάδο και κατηγορία, σύμφωνα με τις διατάξεις, υπάγεται ιεραρχικά στην Υπηρεσία που υπηρετεί.

Σκοπός της Ιατρικής Υπηρεσίας είναι η προώθηση και προαγωγή της υγείας, της έρευνας και της εκπαίδευσης, η παροχή υπηρεσιών υγείας καθώς και ο έλεγχος των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η Νοσηλευτική Υπηρεσία φροντίζει για την παροχή

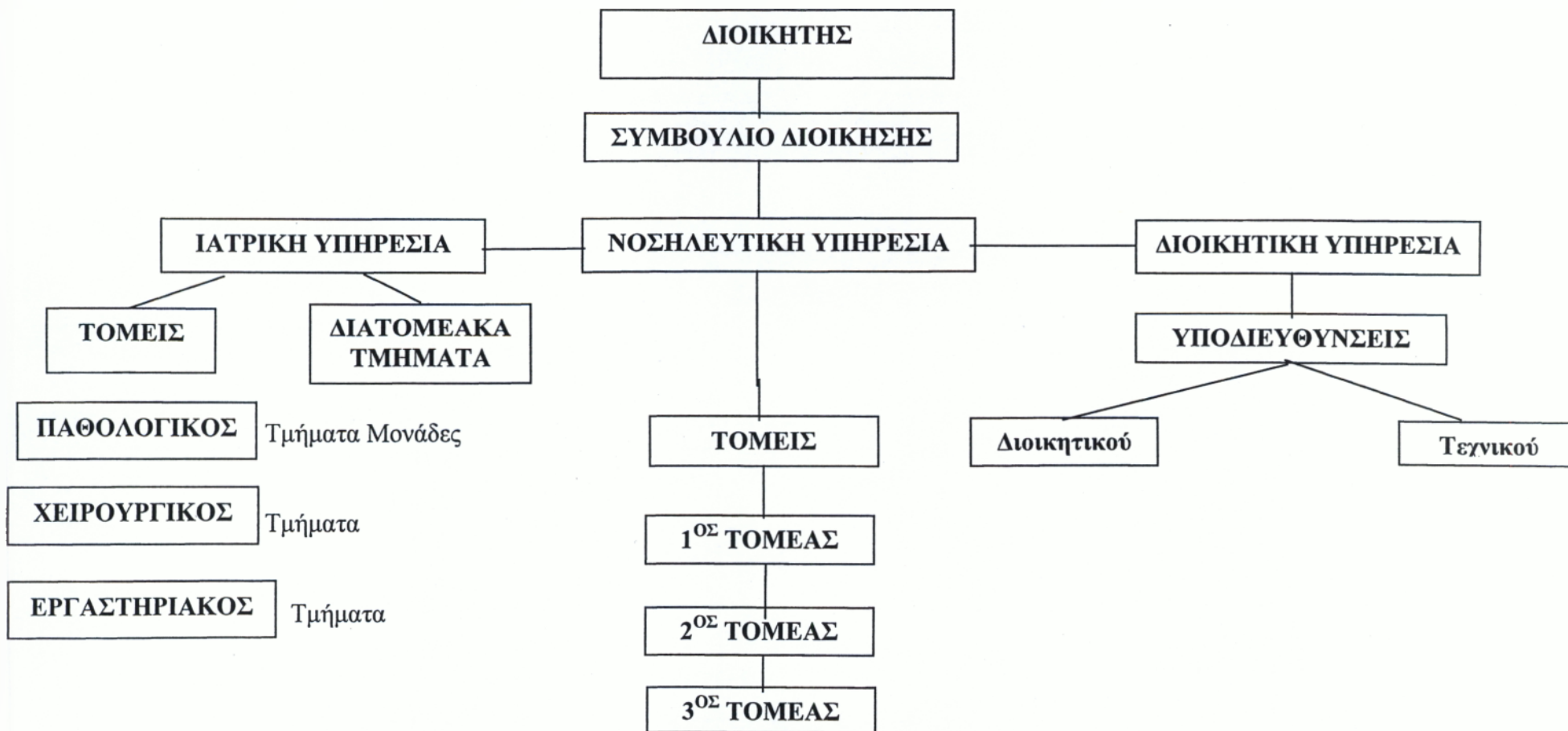
---

1. Μαρία Πουλοπούλου, «Οργάνωση, δομή και λειτουργία της Μ.Ε.Θ του Γ.Π.Ν Τρίπολης «Η ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ» Πτυχιακή Εργασία, Τ.Ε.Ι Καλαμάτας, Σ.Δ.Ο, Δ.Μ.Υ.Π. Καλαμάτα 2003, σελ. 50



νοσηλείας στους ασθενείς σύμφωνα με τα διδάγματα της νοσηλευτικής και βάσει του πλαισίου κατεύθυνσης των υπευθύνων σε κάθε περίπτωση ιατρών. Η Διοικητική Υπηρεσία μπορεί να θεωρηθεί ο εγκέφαλος του νοσοκομείου γιατί το έργο της είναι να πραγματοποιεί όλα όσα απαιτούνται για τη σωστή λειτουργία του. Παρακάτω παρουσιάζονται αναλυτικά οι υπηρεσίες που περιλαμβάνει το Νοσοκομείο.

Ένα συνοπτικό Οργανόγραμμα των υπηρεσιών του Παναρκαδικού Νοσοκομείου απεικονίζεται στο Οργανόγραμμα 2 – 1 – 1



### 1.5.1 Ιατρική Υπηρεσία

Η Ιατρική Υπηρεσία διαρθρώνεται στους εξής τομείς και διατομεακά τμήματα:

A) Τομείς :

- α1. Παθολογικό με δύναμη 144 κρεβάτια
- α2. Χειρουργικό με δύναμη 156 κρεβάτια
- α3. Εργαστηριακό

B) Διατομεακά τμήματα:

- β1. Επειγόντων Περιστατικών
- β2. Ημερήσιας Νοσηλείας

Ο κάθε ένας από τους παραπάνω τομείς διαρθρώνεται σε τμήματα και μονάδες ως εξής:

#### A. ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ

α) Τμήματα:

- α1. Δύο(2) Παθολογικά
- α2. Ένα (1) Καρδιολογικό
- α3. Ένα (1) Παιδιατρικό
- α4. Ένα (1) Νευρολογικό
- α5. Ένα (1) Ογκολογικό

B) Μονάδες:

- β1. Μονάδα Πρόωρων
- β2. Τεχνητού Νεφρού
- β3. Εμφραγμάτων
- β4. Εντατικής Θεραπείας

#### B. ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ

α) Τμήματα :

- α1. Δύο (2) Χειρουργικά
- α2. Δύο (2) Ορθοπαιδικά
- α3. Ένα (1) Ουρολογικό
- α4. Ένα Οφθαλμολογικό
- α5. Ένα (1) Ωτορινολαρυγγολογικό
- α6. Ένα Γυναικολογικό – Μαιευτικό
- α7. Ένα (1) Αναισθησιολογικό

α8. Ένα (1) Χειρουργικό Παιδών

#### Γ. ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ

α) Τμήματα:

α1. Ένα (1) Μικροβιολογικό

α2. Ένα (1) Βιοχημικό

α3. Ένα Αιματολογικό

α4. Ένα Αιμοδοσίας

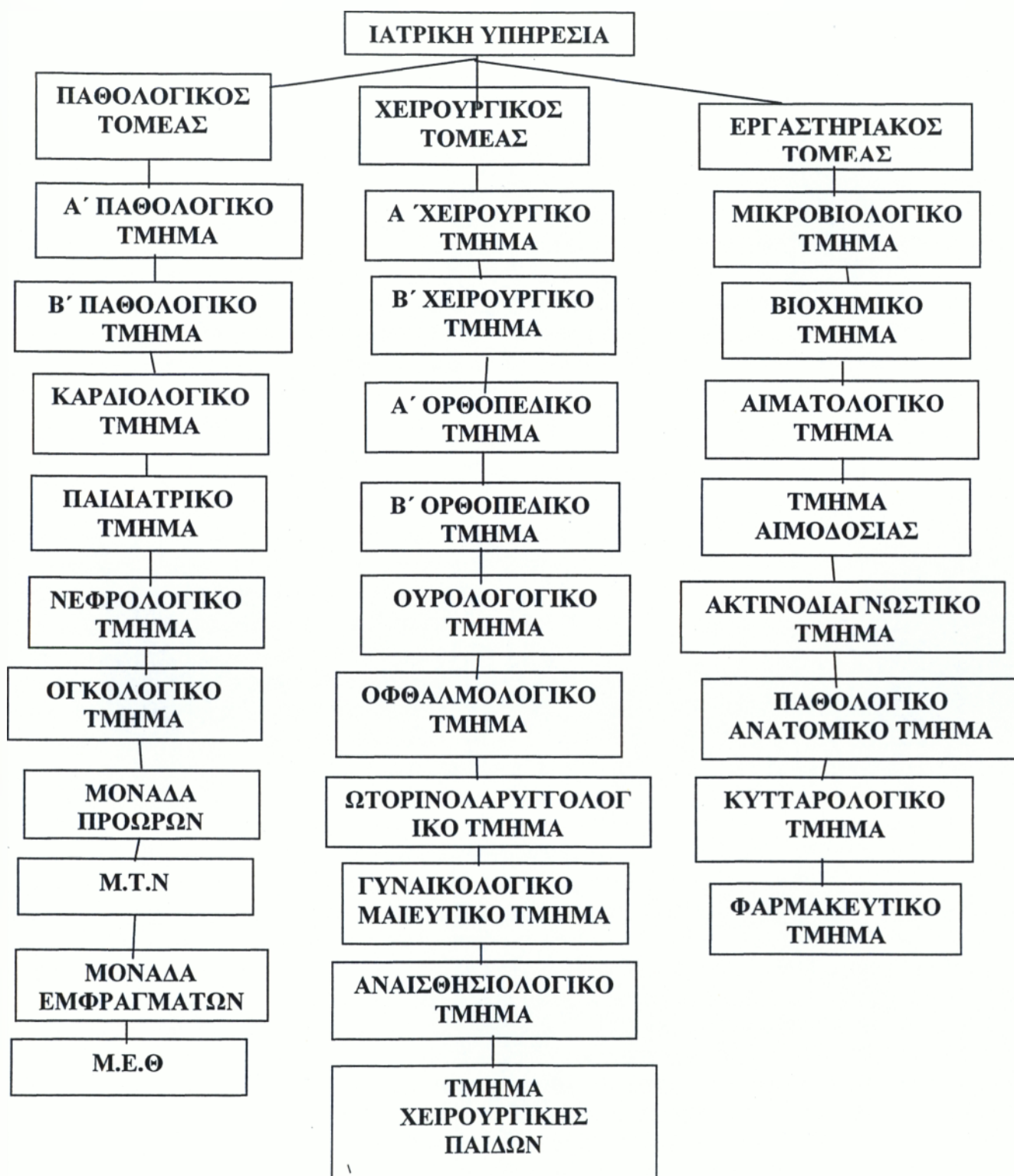
α5. Ένα (1) Ακτινοδιαγνωστικό

α6. Ένα (1) Παθολογοανατομικό

α7. Ένα (1) Κυταρολογικό

α8. Ένα (1) Φαρμακευτικό

Στους τομείς λειτουργούν τακτικά εξωτερικά Ιατρεία αντίστοιχων ειδικοτήτων με τις ειδικότητες των γιατρών που υπηρετούν στο Νοσοκομείο. Στο Οργανόγραμμα 2-1-2 φαίνεται η διάρθρωση της Ιατρικής Υπηρεσίας.



Οργανόγραμμα 2 -1 - 2Σ Διάρθρωση της Ιατρικής Υπηρεσίας του Γ.Π.Ν Τρίπολης

Πηγή: Ιδία Έρευνα

### 1.5.2 Νοσηλευτική Υπηρεσία<sup>1</sup>

Η Νοσηλευτική Υπηρεσία αποτελεί Διεύθυνση και διαρθρώνεται σε τρεις τομές τον 1<sup>ο</sup>, 2<sup>ο</sup> και 3<sup>ο</sup> που ο καθένας διαρθρώνεται σε νοσηλευτικά τμήματα ως ακολούθως:

α) Ο 1<sup>ος</sup> τομέας σε τέσσερα (4) τμήματα που καλύπτουν τον παθολογικό Τομέα της Ιατρικής Υπηρεσίας.

β) Ο 2<sup>ος</sup> τομέας σε πέντε (5) τμήματα που καλύπτουν τον Χειρουργικό τομέα της Ιατρικής Υπηρεσίας και

γ) Ο 3<sup>ος</sup> τομέας σε τρία (3) τμήματα που καλύπτουν τον Εργαστηριακό τομέα, τα διατομεακά τμήματα επειγόντων περιστατικών και ημερησίας νοσηλείας, τα εξωτερικά ιατρεία και τα χειρουργεία της Ιατρικής Υπηρεσίας.

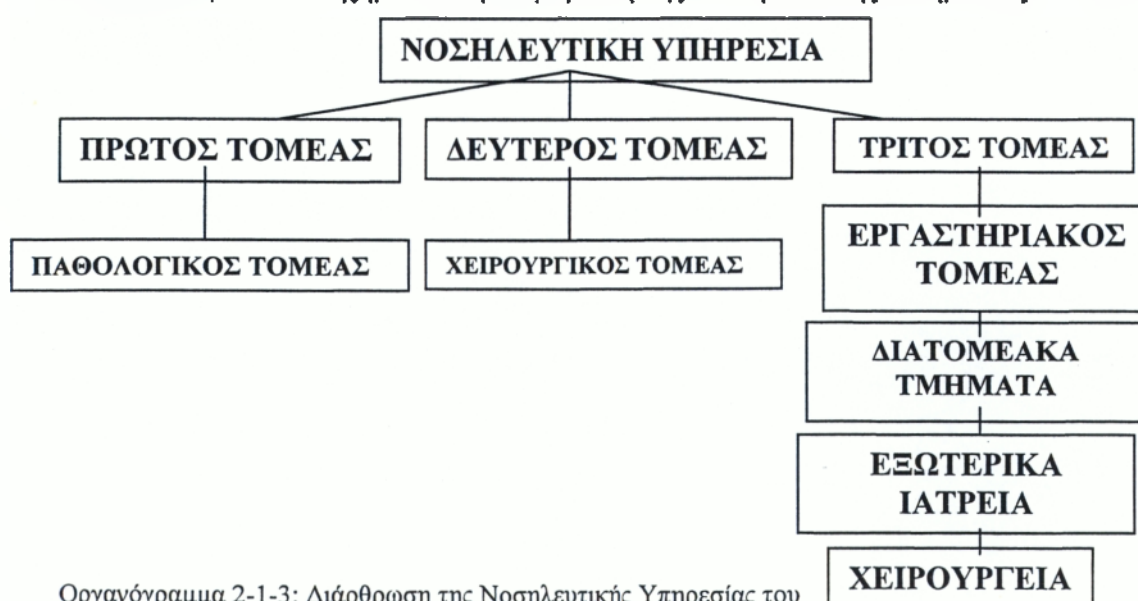
Στο Νοσοκομείο συνίσταται Νοσηλευτική Επιτροπή που αποτελείται από:

α) Τον Διευθυντή της Νοσηλευτικής Υπηρεσίας ως Πρόεδρος.

β) Ένα (1) προϊστάμενο τμήματος από κάθε τομέα και

γ) Ένα (1) Διπλωματούχο τμήματος από κάθε τμήμα.

Τα μέλη (β) και (γ) εκλέγονται για 2 χρόνια με μυστική ψηφοφορία από το Νοσηλευτικό προσωπικό του αντίστοιχου τομέα που συνέρχεται με πρόσκληση του προϊσταμένου αυτού. Η Νοσηλευτική Επιτροπή γνωμοδοτεί για κάθε θέμα που αφορά την οργάνωση και λειτουργία της Νοσηλευτικής Υπηρεσίας. Στο οργανόγραμμα που ακολουθεί φαίνεται σχηματικά η διάρθρωση της Νοσηλευτικής Υπηρεσίας.



Οργανόγραμμα 2-1-3: Διάρθρωση της Νοσηλευτικής Υπηρεσίας του Γ.Π.Ν Τρίπολης Πηγή: Ιδία έρευνα

1. Μαρία Πουλοπούλου, «Οργάνωση, δομή και λειτουργία της Μ.Ε.Θ του Γ.Ν.Π. Τρίπολης «Η ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ», Πτυχιακή Εργασία, Τ.Ε.Ι Καλαμάτας Σ.Δ.Ο, Δ.Μ.Υ.Π, Καλαμάτα 2003, σελ. 56.

### 1.5.3 Διοικητική Υπηρεσία <sup>1</sup>

Η Διοικητική Υπηρεσία αποτελεί Διεύθυνση και διαρθρώνεται σε δύο (2)

Υποδιευθύνσεις:

- α) Την Υποδιεύθυνση Διοικητικού
- β) Την Υποδιεύθυνση Τεχνικού

Κάθε Υποδιεύθυνση διαρθρώνεται σε τμήματα και αυτοτελή Γραφεία όπως παρουσιάζονται παρακάτω:

#### A. ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ

α) Τμήματα:

- α1. Προσωπικού
- α2. Γραμματείας
- α3. Οικονομικού
- α4. Κίνησης αρρώστων
- α5. Γραμματείας εξωτερικών Ιατρείων
- α6. Πληροφορικής – Οργάνωσης

β) Στα αυτοτελή γραφεία:

- β1. Επιστασίας
- β2. Ιματισμού

#### B. ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ

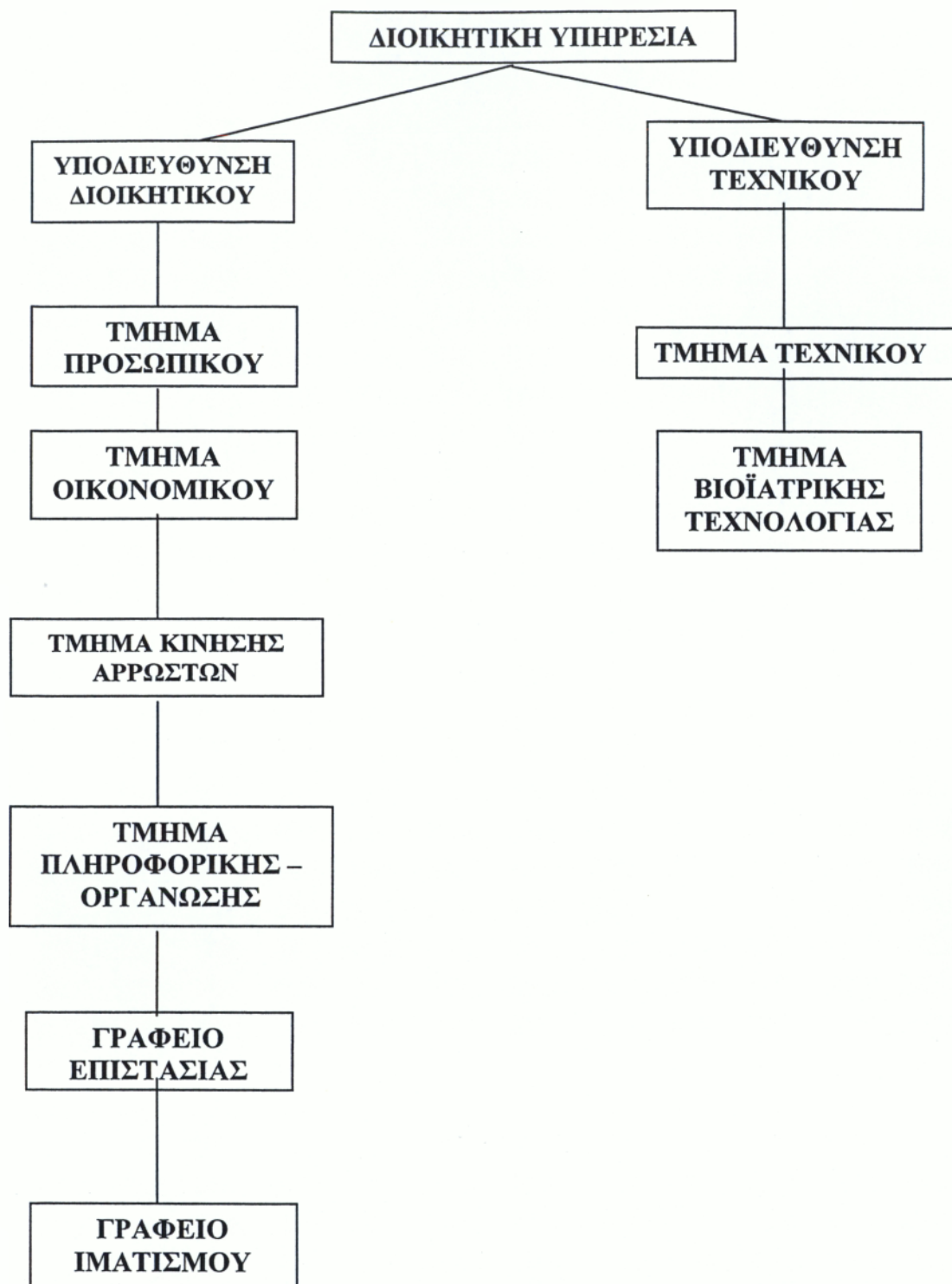
α) Τμήματα:

- α1. Τεχνικού
- α2. Βιοϊατρικής Τεχνολογίας

Στο Οργανόγραμμα 2-4-1 φαίνεται σχηματικά η διάρθρωση της Διοικητικής Υπηρεσίας.

---

1. Μαρία Πουλοπούλου, «Οργάνωση δομή και λειτουργία της Μ.Ε.Θ του Γ.Π.Ν Τρίπολης, «Η ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ» Πτυχιακή εργασία, ΤΕΙ Καλαμάτας, Σ.Δ.Ο, Δ.Μ.Υ.Π, Καλαμάτα 2003, σελ. 53



Οργανόγραμμα 2-1-4: Διάρθρωσης της Διοικητικής Υπηρεσίας του Γ.Π.Ν Τρίπολης

Πηγή: Ιδία Έρευνα



## 1.6 ΧΩΡΟΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΙ ΜΕΓΕΘΟΣ<sup>1</sup>

### 1.6.1 Τα κτίρια του Νοσοκομειακού συγκροτήματος

Τα κτίρια που περιλαμβάνει το Νοσοκομειακό συγκρότημα είναι τα εξής:

◆ Το κυρίως κτίριο του Νοσοκομείου το οποίο είναι τετραώροφο και έχει συνολική επιφάνεια 13.593m<sup>3</sup> Έχει 3 πτέρυγες διαρθρωμένες με σχήμα Υ και στεγάζει σχεδόν όλα τα νοσηλευτικά, διαγνωστικά και θεραπευτικά κέντρα του νοσοκομείου (εκτός από το Τ.Ε.Π ) καθώς και αρκετά τμήματα υποδομής (Μαγειρείο, Πλυντήριο, Η/Μ εγκαταστάσεις, Νευροτομείο, Αποθήκες κ.τ.λ).Ακόμη στο κτίριο αυτό στεγάζονται το 411 Γ.Σ.Ν και το Ε.Κ.Α.Β Οι χώροι που περιλαμβάνει ο κάθε όροφος του νοσοκομείου φαίνονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα:

**ΚΥΡΙΩΣ ΚΤΙΡΙΟ: 133.593 m<sup>2</sup>**

<b>ΥΠΟΓΕΙΟ:</b> 2.980 m <sup>2</sup>	<b>1<sup>ος</sup> ΟΡΟΦΟΣ:</b> 2.948m <sup>2</sup>
Πλυντήριο	Παθολογική Νοσηλευτική Μονάδα
Κουρείο	411 Σ.Γ.Ν
Αποθήκες	Κεντρική Αποστείρωση
Νεκροτομείο	Εξωτερικά Ιατρεία
ΕΚΑΒ	Κλινική 411 Σ.Γ.Ν
Αποδυτήρια	<b>2<sup>ος</sup> ΟΡΟΦΟΣ:</b> 2.306 m <sup>2</sup>
Μαγειρείο	Μ.Ε.Θ
Τραπεζαρία	Ορθοπαιδική Νοσηλευτική Μονάδα
<b>ΙΣΟΓΕΙΟ:</b> 3.086m <sup>2</sup>	Νευροχειρουργικό
Μ.Τ.Ν	Χειρουργεία
Καρδιολογική Νοσηλευτική Μονάδα	Χειρουργική Νοσηλευτική Μονάδα
Γραφείο Ιατρών	<b>3<sup>ος</sup> ΟΡΟΦΟΣ:</b> 1475m <sup>2</sup>
Γραφείο Κίνησης	Παιδιατρική Νοσηλευτική Μονάδα
Αρχείο-Φαρμακείο	Τμήμα Πρόωρων
Κυνταρολογικό εργαστήριο	Γυναικολογική Νοσηλευτική Μονάδα
Αιμοδοσία	Συγκρότημα Μαιεύσεων
Μικροβιολογικό εργαστήριο	<b>4<sup>ος</sup> ΟΡΟΦΟΣ:</b> 798 m <sup>2</sup>
Ακτινοδιαγνωστικό εργαστήριο	Ουρολογική Νοσηλευτική Μονάδα
Τακτικά εξωτερικά Ιατρεία	Οφθαλμολογικό

ΔΕΠΙΑΝΟΜ – «Ρυθμιστική – προκαταρκτική μελέτη για το Γενικό Παναρκαδικό Νοσοκομείο Τρίπολης, «Η ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ», Ανάλυση υπάρχουσας κατάστασης – Διαγνωστική έκθεση», Μελέτη, Τρίπολη, Απρίλιος 2002,

◆ Το κτίριο του Οίκου και της Σχολής των Αδελφών (Σ.Α) το οποίο αποτελεί ανεξάρτητο διώροφο κτίριο με υπόγειο και έχει συνολική επιφάνεια 4.617m<sup>2</sup>. Οι χώροι που περιλαμβάνει το κτίριο αυτό φαίνονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα:

### **ΚΤΙΡΙΟ ΟΙΚΟΥ ΚΑΙ ΣΧΟΛΗΣ ΑΔΕΛΦΩΝ : 4.617m<sup>2</sup>**

ΥΠΟΓΕΙΟ: 1688m <sup>2</sup>	1 <sup>ος</sup> ΟΡΟΦΟΣ: 4.617m <sup>2</sup>
Χώρος Διδασκαλίας	Κοιτώνες Ιατρών.
Τεχνικά Συνεργεία	2 <sup>ος</sup> ΟΡΟΦΟΣ: 2.306m <sup>2</sup>
Η/Μ Εγκαταστάσεις	Κοιτώνες Αδελφών
Γραφεία Περιφέρειας	
Διοικητικές Υπηρεσίες	
Αποθήκες	

Το κτίριο του Τραυματολογικού Κέντρου (Τ.Κ) το οποίο αποτελεί ισόγειο κτίσμα με υπόγειο, που συνδέεται μέσω δύο διαδρόμων με το κυρίως κτίριο του νοσοκομείου και έχει συνολική επιφάνεια 3.576m<sup>2</sup>. Οι χώροι που περιλαμβάνει το κτίριο αυτό φαίνονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα:

### **ΤΡΑΥΜΑΤΙΟΛΟΓΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ 3.576m<sup>2</sup>.**

ΥΠΟΓΕΙΟ:1.835m <sup>2</sup> .	ΙΣΟΓΕΙΟ:1.741m <sup>2</sup> .
Υποσταθμός	Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών
Η/Μ Εγκαταστάσεις	

Τα υπόλοιπα κτίρια του συγκροτήματος του Νοσοκομείου είναι:

- Ναός, 96m<sup>2</sup> ο οποίος δεν έχει ολοκληρωθεί ακόμη
  - Θυρωρείο, το οποίο δεν λειτουργεί πλέον,
  - Κυλικείο, 54m<sup>2</sup>
  - Όρχος Οχημάτων μεραρχίας πρόκειται για παλαιό υπόστεγο οχημάτων.
- Τέλος το Νοσοκομειακό συγκρότημα περιλαμβάνει δύο χώρους στάθμευσης:
- Ένας μικρός χώρος στάθμευσης αριστερά ως προς τον εισερχόμενο από την 000000,κεντρική είσοδο, εκτάσεως 700m<sup>2</sup> περίπου.

- Ο νέος μεγάλος χώρος στάθμευσης που κατασκευάστηκε πρόσφατα κατά μήκος του βορινού ορίου του οικοπέδου, συνολικής εκτάσεως 3.000m<sup>2</sup> περίπου.

### 1.6.2. Δείκτης Επάρκειας Χώρων<sup>1</sup>.

Το συνολικό εμβαδόν των κτιριακών εγκαταστάσεων του Νοσοκομείου είναι 21.936m<sup>2</sup>, συμπεριλαμβανομένων των επιφανειών του Ναού, του Οίκου και της Σχολής Αδελφών καθώς και των κατεχόμενων από το 411 Σ.Γ.Ν., το ΕΚΑΒ από τις Διοικητικές Υπηρεσίες και της Γενικής Γραμματείας της Περιφέρειας Πελοποννήσου Χώρων. Αν θεωρηθεί ότι σε ολόκληρη αυτή την επιφάνεια θα ήταν δυνατόν να αναπτυχθεί το Παναρκαδικό Νοσοκομείο τότε για κάθε μια από τις 242 σημερινές υπάρχουσες κλίνες αντιστοιχεί εμβαδόν 90,64m<sup>2</sup>. Αν όμως από το εμβαδόν αυτό αφαιρεθούν οι εκτάσεις που αντιστοιχούν στις ξένες προς το Παναρκαδικό λειτουργίες (411 Σ.Τ.Ν., Σ.Α., Γενική Γραμματεία Περιφέρειας, ΕΚΑΒ) τότε ο πο πάνω δείκτης μετατρέπεται σε 80,45m<sup>2</sup>/κλίνη (17,781m<sup>2</sup>: 221 κλίνες).

Ο δείκτης αυτός που είναι ο πραγματικός αν και πολύ καλύτερος από τα περισσότερα γνωστά παλαιά Νοσοκομεία της Χώρας είναι μικρότερος από το δείκτη που θεωρείται αποδεκτός από τα σημερινά Πρότυπα Standards. Σύμφωνα με αυτό για Νομαρχιακό Γενικό Νοσοκομείο θα έπρεπε να διατίθενται τουλάχιστον 100m<sup>2</sup> ανά κλίνη ενώ για περιφερειακό περίπου 120m<sup>2</sup> ανά κλίνη.

## 1.7 ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ<sup>2</sup>

Η συνολική οικοπεδική έκταση του Παναρκαδικού Νοσοκομείου και κατά συνέπεια και τα κτίσματα που βρίσκονται επ' αυτής ανήκουν στην Ελληνοαμερικανική Ομοσπονδία των ομογενών ΑΧΕΠΑ.. Το Ελληνικό κράτος ενοικιάζει το χώρο και τα κτίρια από την οργάνωση αυτή με συμβολικό τίμημα ενός δολαρίου Η.Π.Α. κατά έτος. Η Ελληνοαμερικανική Ομοσπονδία διατηρεί γραφείο που της έχει παραχωρηθεί από την Διοίκηση του Νοσοκομείου, κατόπιν σχετικού αιτήματός της, το οποίο ευρίσκεται στο ισόγειο του κτιρίου της Σχολής και Οίκου Αδελφών, μαζί δηλαδή με τις Διοικητικές Υπηρεσίες του Νοσοκομείου.

1. ΔΕΠΑΝΟΜ - «Ρυθμιστική - Προκαταρκτική Μελέτη για το Γενικό Παναρκαδικό Νοσοκομείο Τρίπολης «Η ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ», Ανάλυση υπάρχουσας κατάστασης - Διαγνωστική έκθεση», Μελέτη, Τρίπολη, Απρίλιος 2002, σελ. 7.  
2. ΔΕΠΑΝΟΜ - «Ρυθμιστική - Προκαταρκτική Μελέτη για το Γενικό Παναρκαδικό Νοσοκομείο Τρίπολης «Η ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ», Ανάλυση υπάρχουσας κατάστασης - Διαγνωστική έκθεση», Μελέτη, Τρίπολη, Απρίλιος 2002, σελ. 8.

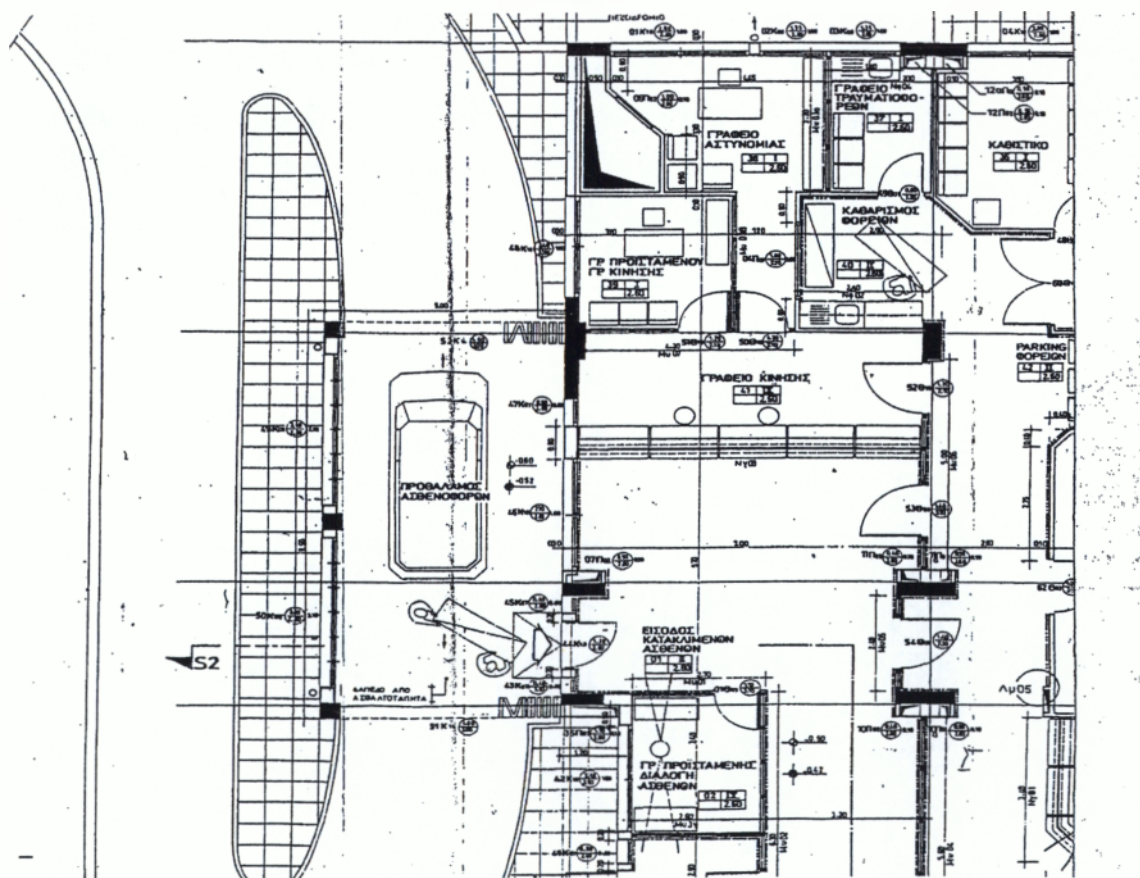
## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### 2.1 ΧΩΡΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Γ.Υ.Α Γ.Π.Ν. ΤΡΙΠΟΛΗΣ<sup>1</sup>

Το Γραφείο Υποδοχής Ασθενών στεγάζεται στο νέο κτίριο του Παναρκαδικού Νοσοκομείου και ξεκίνησε να λειτουργεί το Δεκέμβριο του 2001. Βρίσκεται σε εμφανή και άμεσα προσβάσιμη τοποθεσία, στην αριστερή πλευρά της κεντρικής εισόδου. Συνορεύει με το καθιστικό, τον χώρο αναζωογόνησης ασθενών και τη στάση αδελφών ώστε να βελτιώνεται η εξυπηρέτηση των ασθενών και των συνοδών αυτών. Στο σχεδιάγραμμα που ακολουθεί απεικονίζεται η ακριβής θέση του Γ.Υ.Α.

Στην κεντρική είσοδο του παλαιού κτιρίου βρίσκεται επίσης ένα υπεύθυνο άτομο το οποίο είναι σε θέση να δώσει χρήσιμες πληροφορίες για την διευκόλυνση των προσερχόμενων του Νοσοκομείου ασθενών και συνοδών. Τέλος στο χώρο όπου διενεργούνται οι εξετάσεις ασθενών βρίσκεται ένα ακόμη διαθέσιμο άτομο το οποίο δύναται να παρέχει πληροφορίες όποτε του ζητηθεί.

#### Σχεδιάγραμμα



1. Μαρία Παπαδοπούλου, Προϊσταμένη Τ.Ε.Π, Υπεύθυνη Γ.Υ.Α, Γ.Π.Ν Τρίπολης

## 2.1 ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ – ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ<sup>1</sup>

Οι υπάλληλοι του Γραφείου Υποδοχής έχουν σαν στόχο την διευκόλυνση των ασθενών και των συνοδών αυτών κατά την προσέλευσή τους στο Νοσοκομείο.

Οι υπάλληλοι πρέπει να είναι πρόθυμοι :

- Να ενημερώνουν τον ασθενή για διαδικαστικά θέματα που αφορούν στην νοσηλεία του χωρίς όμως να μπορούν να δώσουν πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση της υγείας του.
- Να δώσουν στους επισκέπτες πληροφορίες σχετικά με το ωράριο και τον κανονισμό του επισκεπτηρίου.
- Να προσανατολίσουν το κοινό σχετικά με τους χώρους του Νοσοκομείου και να διακρίνονται για την φιλική τους διάθεση.
- Να προσφερθούν να συνοδεύσουν τους επισκέπτες εάν αυτό απαιτείται.
- Να αναζητήσουν γιατρό ή άλλο μέλος του προσωπικού με το οποίο θέλουν να μιλήσουν οι προσερχόμενοι στο Νοσοκομείο.
- Να προμηθεύσουν το κοινό με ενημερωτικά έντυπα τα οποία θα περιέχουν χρήσιμες πληροφορίες, και αν χρειαστεί να εξηγήσουν τις πληροφορίες αυτές.
- Να δεχτούν παράπονα ή διαμαρτυρίες προφορικά ή γραπτώς ακολουθώντας τη διαδικασία.
- Και τέλος να εφαρμόσουν την σχετική διαδικασία σε περίπτωση που ο ασθενής προσέλθει στο Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών.

### 2.2.1. Προηγούμενη κατάσταση προσωπικού<sup>2</sup>

Ύστερα από την πρώτη επίσκεψη της επιτροπής συντονισμού της Υ. Υ. Α. στο Νοσοκομείο Τρίπολης, διαπιστώθηκαν τα παρακάτω σχετικά με το προσωπικό.

Η Υ. Υ. Α. λειτουργεί ως εξής:

Στην είσοδο των τακτικών Ε.Ι., που λειτουργούν τα πρωινά των καθημερινών ημερών βρίσκεται ένας κλητήρας, ο οποίος εξυπηρετεί το κοινό. Τα απογεύματα και τα Σαββατοκύριακα, τα τακτικά Ε.Ι. δεν λειτουργούν και η είσοδος παραμένει κλειστή. Γίνονται προσπάθειες από τον Διοικητή του Νοσοκομείου, να βρεθεί άτομο

---

1. Μαρία Παπαδοπούλου, Προϊσταμένη Τ.Ε.Π, Υπεύθυνη Γ.Υ.Α, Γ.Π.Ν Τρίπολης

2. Μαρία Παπαδοπούλου, Προϊσταμένη Τ.Ε.Π, Υπεύθυνη Γ.Υ.Α, Γ.Π.Ν Τρίπολης

καταλληλότερο για την δουλειά αυτή. Με την αποδέσμευση ορισμένου προσωπικού καθαριότητας του Νοσοκομείου, λόγω επέκτασης του ιδιωτικού συνεργείου καθαριότητας, θα βρεθεί το άτομο αυτό και θα αντικαταστήσει τον κλητήρα.

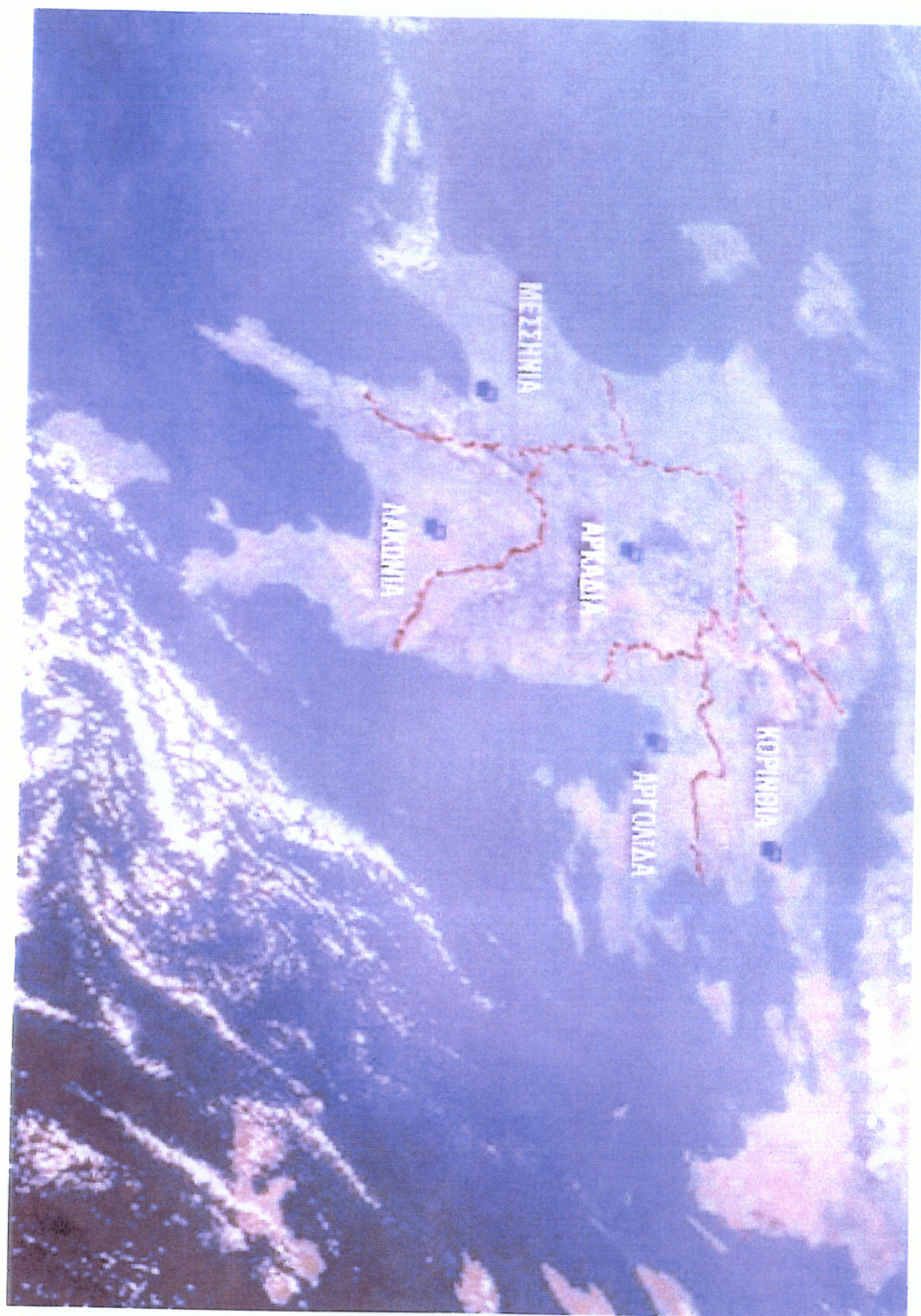
Στην είσοδο του Τ.Ε.Π. κατά το πρωινό ωράριο, βρίσκονται στο Υ.Υ.Α., 1 νοσηλεύτρια και 2 εθελόντριες αδελφές του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού. Με την αποδέσμευση του προσωπικού καθαριότητας, θα προστεθεί άλλο ένα άτομο από το διοικητικό προσωπικό. Τα απογεύματα των καθημερινών ημερών και του Σαββατοκύριακου πρωί και απόγευμα στο Υ.Υ.Α. βρίσκεται 1 νοσηλεύτρια, 1 κλητήρας και 1 άτομο από το προσωπικό ασφαλείας του Νοσοκομείου. Κατά το νυχτερινό ωράριο στην Υ.Υ.Α. βρίσκεται 1 άτομο του προσωπικού ασφαλείας. Επίσης έχει ανατεθεί σε 2 κλητήρες οι οποίοι δουλεύουν πρωί και απόγευμα τις καθημερινές μέρες, η μεταφορά των δειγμάτων του αίματος από το Τ.Ε.Π. στο μικροβιολογικό εργαστήριο.

### **2.2.2 Υφιστάμενη κατάσταση προσωπικού<sup>1</sup>**

Μετά τις ενέργειες βελτίωσης του Γ.Υ.Α. η κατάσταση του προσωπικού έχει ως εξής: Στην είσοδο των Τ.Ε.Ι. υπάρχει 1 άτομο Υ.Ε. κατά το πρωινό ωράριο(απόγευμα, νύχτα και Σαββατοκύριακα είναι κλειστά). Στην είσοδο των Τ.Ε.Π. υπάρχει μία νοσηλεύτρια και μία εθελόντρια του Ε.Ε.Σ. κατά το πρωινό ωράριο, 1 νοσηλεύτρια,1 άτομο από το προσωπικό ασφαλείας κατά το νυχτερινό ωράριο. Στην κεντρική είσοδο υπάρχουν τρεις υπάλληλοι της Γραμματείας Ε.Ι. με παράλληλα καθήκοντα. Στο προσωπικό συνεχίζονται τα μαθήματα χρήσης Ηλεκτρονικού Υπολογιστή. Επίσης έχει αρχίσει ο προγραμματισμός σεμιναρίων (ενδονοσοκομειακές λοιμώξεις- ΚΑΡΠΑ-safe moving and handling-Πυρασφάλεια) για όλο το προσωπικό.

---

1. Μαρία Παπαδοπούλου, Προϊσταμένη Τ.Ε.Π, Υπεύθυνη , Γ.Υ.Α, Γ.Π.Ν Τρίπολης,



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

### 3.1 ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ Π.Ε.Σ.Υ. ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ ΠΡΟΣ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ Γ.Υ.Α.<sup>1</sup>

Το Πε.ΣΥ Πελοποννήσου στην προσπάθειά του να βελτιώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες δημιούργησε σε κάθε Νοσοκομείο της Περιφέρειάς του, Υπηρεσία Υποδοχής Ασθενών. Το Πε.ΣΥ Πελοποννήσου προκειμένου να βοηθήσει το Γ.Υ.Α. διεξήγαγε σεμινάριο με θέμα «Η Υποδοχή Ασθενών στο σύγχρονο Νοσοκομείο». Στόχος του σεμιναρίου, η βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης προς τον πολίτη. Τα σεμινάρια παρακολούθησαν 200 υπάλληλοι από τα 9 Νοσοκομεία της περιφέρειάς μας. Ενημερώθηκαν για τα εξής θέματα:

- Ποιοτική Εξυπηρέτηση του πολίτη
- Επαγγελματική τηλεφωνική συμπεριφορά
- Οικονομία της υγείας

Επίσης οι προϊστάμενοι ενημερώθηκαν επιπλέον για διοικητικά θέματα.

Στο σεμινάριο αυτό οι εργαζόμενοι συμπλήρωσαν ερωτηματολόγιο και κατέγραψαν τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι ίδιοι και το κοινό, στο χώρο του Νοσοκομείου ( βλ. Παράρτημα). Εντοπίστηκαν τα κύρια προβλήματα σχετικά με το θέμα και δρομολογήθηκε η επίλυσή τους. Παράλληλα με τη βελτίωση της υποδοχής ασθενών, σε όλα τα Νοσοκομεία της περιφέρειας, ξεκίνησαν εκπαιδευτικά προγράμματα για όλες τις κατηγορίες υπαλλήλων. Άλλα από αυτά ήταν ενδονοσοκομειακά και άλλα εξωνοσοκομειακά. Ακόμη πολλά έγιναν σε επίπεδο Νοσοκομείων και άλλα σε επίπεδο Πε.ΣΥ . Τα θέματά τους επιλέχτηκαν σύμφωνα με τις υπάρχουσες ανάγκες.

### 3.2 ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ, ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΣΤΟ Γ.Υ.Α Γ.Π.Ν. ΤΡΙΠΟΛΗΣ<sup>2</sup>

Μετά από μια πρώτη επίσκεψη της αρμόδιας επιτροπής ελέγχου του Γ. Υ. Α του Γ. Π. Ν. Τρίπολης, διαπιστώθηκαν τα εξής:

- Η έναρξη των τακτικών Ε. Ι. στα περισσότερα Ιατρεία είναι ικανοποιητική, σε κάποια όμως όχι. Τα ραντεβού κλείνονται όλα μαζί και έτσι η αναμονή του κοινού είναι μεγάλη.

---

1. Μαρία Παπαδοπούλου, Προϊσταμένη Γ.Ε.Π. Υπεύθυνη Γ.Υ.Α Τρίπολης

2. Μαρία Παπαδοπούλου, Προϊσταμένη Γ.Ε.Π. Υπεύθυνη Γ.Υ.Α Τρίπολης



- Το γραφείο κίνησης και το ταμείο του Νοσοκομείου μεταφέρθηκαν σε νέο χώρο στο κέντρο του Νοσοκομείου και πλέον εξυπηρετείται καλύτερα το κοινό .
- Η αίθουσα αιμοληψιών μεταφέρθηκε και αυτή, σε νέο πιο άνετο χώρο και έχει αποσυμφορήσει τους διαδρόμους του Νοσοκομείου.
- Το ωράριο του επισκεπτηρίου τηρείται.
- Υπάρχει καθαριότητα στους διάφορους χώρους του Νοσοκομείου.
- Επιπλέον το κάπνισμα έχει απαγορευτεί, αλλά τα αποτελέσματα δεν είναι ικανοποιητικά. Δυστυχώς δεν έχουν βρεθεί χώροι καπνίσματος και έτσι το κοινό και το προσωπικό δεν τηρεί τους κανονισμούς.
- Επίσης έχουν τοποθετηθεί μπάρες στις δύο πύλες του Νοσοκομείου, οι οποίες ελέγχονται από ιδιωτική ασφάλεια.
- Το προσωπικό ήδη έχει αρχίσει μαθήματα Ηλεκτρονικού Υπολογιστή

### **3.3 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΖΟΜΕΝΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ<sup>1</sup>**

Οι ενέργειες που έγιναν για την επίλυση των προβλημάτων που διαπιστώθηκαν ύστερα από την πρώτη επίσκεψη στο Γ. Π. Ν. Τρίπολης ήταν:

- Όσον αφορά την αίθουσα αιμοληψιών θα τοποθετηθεί ηλεκτρονικό μηχάνημα το οποίο θα βοηθήσει στην προτεραιότητα των προσερχόμενων σε αυτό.
- Έχει ζητηθεί προσφορά για μηχανισμούς οι οποίοι θα τοποθετηθούν στις εισόδους των κλινικών, ώστε ο έλεγχος του επισκεπτηρίου να είναι απόλυτος.
- Γίνονται έργα για τη μεταφορά της Γραμματείας των Ε. Ι. σε νέο χώρο, κοντά στο ταμείο, για την καλύτερη και αποδοτικότερη εξυπηρέτηση του κοινού.
- Τέλος έχει οριστεί επιτροπή, η οποία μελετά το έντυπο του υλικού του Νοσοκομείου και θα κάνει τις προτάσεις της, για την ανανέωση όσων εντύπων είναι απαραίτητη η αλλαγή.

---

1. Μαρία Παλαδοπούλου, Προϊσταμένη Τ.Ε.Π, Υπεύθυνη Γ.Υ.Α, Γ.Π.Ν. Τρίπολης

Οι προτάσεις της επιτροπής συντονισμού του Γ. Υ. Α συνοψίζονται παρακάτω:

1. Πρόσληψη τραυματιοφορέα για την είσοδο του Τ. Ε. Π. κατά το πρωινό ωράριο.
2. Να οριστεί ως έδρα των τραυματιοφορέων της κάθε βάρδιας, η είσοδος του Τ. Ε. Π.
3. Να οριστεί ως έδρα των τραυματιοφορέων της κάθε βάρδιας, η είσοδος του Τ.Ε.Π.
4. Να ορισθεί ως έδρα του προσωπικού ασφαλείας η είσοδος του Τ.Ε..Π. και ο υπάλληλος να μένει εκεί κατά τη διάρκεια του νυκτερινού ωραρίου.
5. Ο απογευματινός κλητήρας να έχει ως έδρα την είσοδο του Τ.Ε.Π. ώστε να καλύπτει την είσοδο όταν το προσωπικό ασφαλείας βρίσκεται στα τμήματα.
6. Να σταλεί έγγραφο προς τα ασφαλιστικά ταμεία, ώστε να μας ενημερώσουν για τα έγγραφα που πρέπει να τους προσκομήσουν οι ασφαλισμένοι τους, που εξετάζονται στο Νοσοκομείο μας, προκειμένου να γίνεται απόδοση δαπανών των ασφαλισμένων τους.

### **3.4 ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ**

Ύστερα από τις προαναφερθείσες ενέργειες και προτάσεις βελτίωσης του «Γραφείου Υποδοχής Ασθενών» και μετά από μία δεύτερη επίσκεψη στο Γ.Π.Ν. Τρίπολης, όντως παρατηρήθηκαν σημαντικές αλλαγές. Η έναρξη των Τ.Ε.Ι., στα περισσότερα από τα ιατρεία του Νοσοκομείου είναι αρκετά ικανοποιητική, σε ελάχιστα όμως απ' αυτά όχι. Παρατηρήθηκε ότι στα ραντεβού η διαδικασία δεν είναι και τόσο αποτελεσματική, αφού κλείνονται όλα μαζί όποτε η αναμονή του κοινού να είναι αρκετά χρονοβόρα. Επίσης σημαντικό είναι να αναφερθεί ότι ήδη από τις 4/11/02 έχει ξεκινήσει η λειτουργία του τμήματος μαστού (Μαστογράφου).

Βελτίωση παρατηρείται στους χώρους του Νοσοκομείου, εφόσον η Γραμματεία Ε.Ι., το Γραφείο κίνησης και ο χώρος αιμοληψιών έχουν ανακαινηστεί. Το κάπνισμα έχει απαγορευτεί, όμως τα αποτελέσματα δεν είναι και τόσο ικανοποιητικά. Αφού έχουν βρεθεί μόνο κάποιοι χώροι καπνίσματος για το προσωπικό. Το ωράριο του επισκεπτηρίου τηρείται μόνο κατά την νυκτερινή βάρδια. Για το λόγο αυτό έχουν τοποθετηθεί μηχανισμοί:

στις εισόδους των κλινικών ώστε οι πόρτες να ανοίγουν μόνο με κωδικούς και να ελέγχεται καλύτερα το επισκεπτήριο. Η συγκεκριμένη διαδικασία δεν έχει ξεκινήσει να λειτουργεί ακόμη. Στην αίθουσα των αιμοληψιών τοποθετήθηκε ηλεκτρονικό μηχάνημα το οποίο θα βοηθήσει στην προτεραιότητα των εισερχομένων.

Επίσης γίνονται προσπάθειες για την ενίσχυση του προσωπικού στο ακτινολογικό εργαστήριο που αντιμετωπίζει πρόβλημα, ώστε να μειωθεί η ταλαιπωρία του κοινού που πρέπει να κάνει ακτινογραφία. Επίσης έγιναν ενέργειες ενημέρωσης προς το κοινό μοιράζοντας τους φυλλάδια αναφερόμενα στη λειτουργία του Νοσοκομείου. Σε κομβικό σημείο αυτού έχει τοποθετηθεί ηλεκτρονικό πληροφοριακό σύστημα για την καθοδήγηση των επισκεπτών στους διάφορους χώρους τους με ευκολία. Παρατηρήθηκε ότι συνεχίζονται τα έργα για την περιφραξή του Νοσοκομείου από παντού ώστε κανείς να μην μπαίνει ανεξέλεγκτα. Προγραμματίζεται η δημιουργία χώρου στάθμευσης για τους επισκέπτες εκτός του Νοσοκομείου. Τέλος η επιτροπή που δημιουργήθηκε για την βελτίωση των εντύπων, που αφορούν την χρέωση του υλικού έχει τελειώσει την εργασία της. Τα έντυπα ήδη είναι έτοιμα και χρησιμοποιούνται. Το σωληνωτό ταχυδρομείο ξεκίνησε να λειτουργεί και μάλιστα με μεγάλη επιτυχία. Τοποθετήθηκε σωληνωτό ταχυδρομείο για τη μεταφορά του αίματος στο μικροβιολογικό εργαστήριο και την αιμοδοσία. Το ογκολογικό τμήμα μεταφέρθηκε και λειτουργεί σε νέο ανακαινισμένο χώρο.

Πέρα από τις μελέτες που έχουν γίνει, γίνεται και μια προσπάθεια αξιολόγησης των προσφερόμενων υπηρεσιών του νοσοκομείου από τους ίδιους τους χρήστες αυτών που είναι οι ασθενείς. Για το λόγο αυτό έχει δημιουργηθεί ένα ερωτηματολόγιο το οποίο δίδεται στους ασθενείς κατά την εισαγωγή τους και παραδίδεται στο Γραφείο Κίνησης Ασθενών κατά την έξοδό τους. Το ερωτηματολόγιο αυτό είναι ανώνυμο που στόχο έχει την απόλυτη ειλικρίνεια εκ' μέρους των ερωτηθέντων (ασθενών). Το ερωτηματολόγιο αυτό βρίσκεται στο παράρτημα της παρούσας πτυχιακής εργασίας.

**ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ**  
**ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ Γ.Υ.Α**  
**ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ**

## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ Γ.Υ.Α. ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΟΡΙΝΘΟΥ

### 1. ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΟΡΙΝΘΟΥ.

Έχουν τοποθετηθεί τρία (3) άτομα στο Γ.Υ.Α. από το νοσηλευτικό προσωπικό. Εργάζονται κατά το πρωινό ωράριο, όπου οι ανάγκες είναι πολύ αυξημένες, αφού τα Τ.Ε.Ι. και το Τ.Ε.Π., έχουν κοινή είσοδο. Το απογευματινό, το νυκτερινό ωράριο και τα Σαββατοκύριακα, στο Γ.Υ.Α. βρίσκεται το νοσηλευτικό προσωπικό του Τ.Ε.Π., ένας (1) τραυματιοφορέας και ένα άτομο από το ιδιωτικό συνεργείο φύλαξης, όλοι με παράλληλα καθήκοντα. Στις δύο εισόδους των Τ.Ε.Ι. έχουν τοποθετηθεί άτομα από το προσωπικό ασφαλείας για την υποδοχή ασθενών, που ασκούν παράλληλα καθήκοντα. Έχουν γίνει επαφές του Διοικητή με κατάλληλα άτομα, προκειμένου να ξεκινήσουν σεμινάρια του προσωπικού για τη βελτίωση των διαπροσωπικών σχέσεων. Τοποθετήθηκε νέα προϊσταμένη στα Ε.Ι. για την καλύτερη λειτουργία τους.

Το ωράριο επισκεπτηρίου τηρείται. Προσλήφθηκε ιδιωτικό συνεργείο φύλαξης, που φροντίζει για την τήρησή του. Επίσης θα προσληφθούν και επιπλέον άτομα στο συνεργείο φύλαξης, για ακόμη καλύτερα αποτελέσματα.

Τα ωράρια έναρξης των Τ.Ε.Ι. τηρούνται. Έχουν ξεκινήσει ενέργειες για την τοποθέτηση ηλεκτρονικού μηχανήματος προτεραιότητας των προσερχόμενων.

Έχει απαγορευτεί το κάπνισμα για το κοινό. Έχει διαμορφωθεί ειδικός χώρος για τους πολίτες. Το προσωπικό καπνίζει σε ειδικούς χώρους.

Έχουν γίνει αρκετές αλλαγές στο χώρο π.χ. μεταφορά του Γραφείου κίνησης στο νέο κτίριο. Συνεχίζονται τα έργα βελτίωσης για τους διάφορους χώρους του Νοσοκομείου. Υπάρχει μεγάλη καθαριότητα τόσο στους εσωτερικούς όσο και στους εξωτερικούς χώρους του Νοσοκομείου. Αλλάχτηκαν τα παράθυρα ενός τμήματος του παλιού Νοσοκομείου με θεαματική αλλαγή της εικόνας του, καθώς βιάστηκε και όλη η πρόσοψη του Νοσοκομείου.

Γίνεται καθημερινός έλεγχος όλων των οχημάτων που μπαίνουν στο χώρο από τους θυρωρούς. Το παρκάρισμα στο προαύλιο του Νοσοκομείου έχει απαγορευτεί, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει καθόλου συμφόρηση και τα ασθενοφόρα να κινούνται ελεύθερα. Επίσης τοποθετήθηκε μπάρα στο χώρο του πάρκινγκ, η οποία ανοίγει από τους θυρωρούς μόνο για το προσωπικό του Νοσοκομείου. Οι εσωτερικές πύλες του Νοσοκομείου παραμένουν ανοιχτές.

Δημιουργήθηκε ενημερωτικό έντυπο για τους νοσηλευόμενους, που βρίσκεται αναρτημένο μέσα στους θαλάμους των ασθενών. Γίνονται συχνές ενημερώσεις του κοινού από τα Μ.Μ.Ε. με συνεντεύξεις του Διοικητή.

Έχουν γίνει οι ενέργειες για την παραγγελία νέου τηλεφωνικού κέντρου. Με την εγκατάστασή του θα λειτουργεί και σύστημα ενδοεπικοινωνίας, που δεν υπάρχει ως τώρα. Οι εργασίες στο νέο κτίριο έχουν τελειώσει, λειτουργούν εκεί τα περισσότερα από τα Τ.Ε.Ι.. Η διακόσμηση του χώρου της νέας εισόδου είναι αξιοθαύμαστη. Επίσης έχει γίνει αναδιαμόρφωση του χώρου στο Τ.Ε.Π. και στη βραχεία Νοσηλεία. Βρίσκονται τώρα σε κομβικότερο σημείο και έχει αυξηθεί ο αριθμός των υλικών. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού. Τέλος έχει προγραμματιστεί η ανακαίνιση της εισόδου του Τ.Ε.Π. και η τοποθέτηση νέου προστατευτικού στεγάστρου σε αυτήν.

## **2. ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΝΑΥΠΛΙΟΥ**

Έχουν τοποθετηθεί δύο (2) άτομα στο Γ.Υ.Α, όπου καλύπτουν το πρωινό ωράριο τις καθημερινές μέρες καθώς και τις μέρες εφημερίας του Νοσοκομείου. Τα άτομα αυτά έχουν ειδικότητα βοηθού θαλάμου και φορούν ξεχωριστή στολή από το υπόλοιπο προσωπικό. Έχει γίνει πρόσληψη ιδιωτικού συνεργείου φύλαξης το οποίο καλύπτει το νοσοκομείο ολόκληρο το εικοσιτετράωρο. Δύο (2) άτομα το πρωινό ωράριο, ένα (1) το απογευματινό και ένα (1) άτομο τη νύχτα. Ακόμη στο Γ.Υ.Α έχει τοποθετηθεί και μία (1) βοηθός θαλάμου, η οποία μεταφέρει τα αίματα από τα διάφορα ιατρεία στο μικροβιολογικό εργαστήριο. Έγιναν εκπαιδευτικά μαθήματα σε ομάδες προσωπικού ανάλογα με τις ανάγκες, π.χ. τρεις (3) εργαζόμενοι ειδικεύτηκαν στη χρήση ενδοσκοπίου, ομάδα αγροτικών Ιατρών εκπαιδεύτηκε στις πρώτες βοήθειες από τους γιατρούς του νοσοκομείου, ώστε να συνοδεύουν τα ασθενοφόρα κ.α.. Στο έκτατο παθολογικό Ιατρείο, δημιουργήθηκε χώρος Βραχείας Νοσηλείας με τρία (3) κρεβάτια, ο οποίος βοηθάει στην καλύτερη λειτουργία του Ιατρείου.

Τα τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία αρχίζουν στην ώρα τους και κλείνονται σε διάστημα μισής ώρας το ένα μετά το άλλο. Έχει γίνει και διαμόρφωση των χώρων της Γραμματείας του Γραφείου κίνησης και των Ραντεβού. Έτσι δεν υπάρχει συνωστισμός μπροστά σε κανένα από τα γραφεία και το κοινό εξυπηρετείται καλύτερα από πριν.

Το ωράριο επισκεπτηρίου τηρείται κανονικά. Στις πόρτες των κλινικών έχουν τοποθετηθεί αυτόματοι μηχανισμοί, με αποτέλεσμα οι πόρτες να ανοίγουν με κωδικό μόνο από το προσωπικό και κατά την ώρα του επισκεπτηρίου να ανοίγουν διάπλατα για τους επισκέπτες.

Έχει απαγορευτεί το κάπνισμα για το κοινό. Το προσωπικό καπνίζει μόνο σε ειδικούς χώρους. Υπάρχει μεγάλη καθαριότητα σε όλους τους χώρους του νοσοκομείου. Έχει γίνει ανακαίνιση στο 1/3 των Εξωτερικών Ιατρείων. Ο χώρος έχει αλλάξει προς το καλύτερο τόσο ως προς την αισθητική όσο και προς την λειτουργικότητα. Επίσης έχει γίνει ανακαίνιση και στην τραπεζαρία του νοσοκομείου. Οι παράπλευρες πύλες του νοσοκομείου έχουν κλείσει και λειτουργεί μόνο η κεντρική. Σε εξέλιξη βρίσκεται η διαδικασία ενημερωτικού φυλλαδίου όσον αφορά την εξυπηρέτηση των πολιτών, το οποίο θα αποσταλεί όταν θα είναι έτοιμο.

Για την συνταγογραφία έχει βρεθεί νέος χώρος σε λυόμενο έξω από το νοσοκομείο και ο χώρος των Ε.Ι. έχει γίνει πιο άνετος για τους ασθενείς των τακτικών Ιατρείων. Ξεκίνησε διαδικασία για την επέκταση του νοσοκομείου και την δημιουργία νέου χώρου για τα Επείγοντα Περιστατικά που είναι απαραίτητος. Οι Αγροτικοί Ιατροί του νοσοκομείου εξυπηρετούν και τα ασθενοφόρα. Συνοδεύουν τα πιο βαριά περιστατικά από τον τρόπο που συνέβησαν ως το νοσοκομείο. Ακόμη έχουν τοποθετηθεί σε διάφορα σημεία όλου του νοσοκομείου κτίρια παραπόνων, προτάσεων και συγχαρητηρίων. Πολλοί πολίτες έχουν στείλει ευχαριστήρια γράμματα στη διοίκηση του νοσοκομείου για τις θετικές αλλαγές που έγιναν στο χώρο και για την καλή εξυπηρέτησή τους από το προσωπικό.

### **3. ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΜΟΛΑΩΝ**

Στην είσοδο του Τ. Ε. Π. έχουν τοποθετηθεί στο Γ.Υ.Α η νοσηλεύτρια του Τ. Ε. Π., ο τραυματιοφορέας του νοσοκομείου και ο οδηγός ασθενοφόρου. Όλοι ασκούν παράλληλα καθήκοντα. Ακόμη τις ώρες αιχμής στο Γ. Υ. Α. βοηθάει υπάλληλος του νοσοκομείου με προβλήματα υγείας (νεφροπαθής). Στην είσοδο των Τ.Ε.Ι. έχουν τοποθετηθεί στο Γ. Υ. Α., οι δύο (2) υπάλληλοι της γραμματείας Ε.Ι. οι οποίοι ασκούν παράλληλα καθήκοντα. Οι υπάλληλοι αυτοί δεν προλαβαίνουν να σηκωθούν από τον γκισέ, πίσω από τον οποίο δουλεύουν και εξυπηρετούν τον κόσμο, λόγω φόρτου εργασίας. Επίσης στο προσωπικό γίνονται μαθήματα από τους Ιατρούς του νοσοκομείου.

Στο Τ. Ε. Π. ορίστηκε ιατρός προϊστάμενος, ο οποίος θα βοηθήσει στην βελτίωση της λειτουργίας του. Όσον αφορά τα Τ.Ε.Ι. δεν αρχίζουν στην ώρα τους, γιατί οι περισσότεροι ιατροί είναι ένας ανά ειδικότητα και αναγκάζονται να ανεβαίνουν τότε στις κλινικές και τότε στα Ε. Ι., ανάλογα με τις ανάγκες που υπάρχουν.

Στο νοσοκομείο Μολάων παρατηρήθηκε ότι το ωράριο επισκεπτηρίου δεν τηρείται. Το κάπνισμα για τους πολίτες έχει απαγορευτεί. Στους διάφορους χώρους του νοσοκομείου υπάρχει μεγάλη καθαριότητα η οποία δημιουργεί ευχάριστη διάθεση στον επισκέπτη-ασθενή. Οι πύλες του νοσοκομείου δεν ελέγχονται όλες.

Επίσης διαπιστώθηκαν οι εργασίες που γίνονται για την δημιουργία μονάδας τεχνητού νεφρού. Οι παιδίατροι και οι οδοντίατροι του νοσοκομείου έχουν ξεκινήσει προληπτικό έλεγχο στα σχολεία της περιοχής. Όσο για πρόσληψη ιδιωτικού συνεργείου φύλαξης δεν θα γίνει γιατί δεν το επιτρέπουν τα οικονομικά του νοσοκομείου.

#### **4 . ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΥΠΑΡΙΣΣΙΑΣ**

Στο Γ.Υ.Α έχουν τοποθετηθεί δύο (2) άτομα με πλήρη καθήκοντα. Μία (1) επισκέπτρια και ένας (1) θυρωρός, οι οποίοι καλύπτουν την κεντρική είσοδο, κατά το πρωινό και απογευματινό ωράριο, όλων των ημερών της εβδομάδας. Στην είσοδο του Τ.Ε.Π. υπάρχει ένας (1) τραυματιοφορέας, οι νοσηλεύτριες του τμήματος και ένα (1) άτομο από το ιδιωτικό συνεργείο φύλαξης με παράλληλα καθήκοντα. Επίσης έγινε η απόσπαση υπαλλήλων από τα περιφερειακά ιατρεία στο νοσοκομείο. Η βοήθεια ήταν πολύ σημαντική, γιατί δόθηκαν με μεγαλύτερη ευκολία κανονικές άδειες προσωπικό και οφειλόμενα ρεπό. Το Τ.Ε.Π. ενισχύθηκε με νοσηλευτικό προσωπικό ώστε να λειτουργεί καλύτερα και πιο αποτελεσματικά.

Τα Τ.Ε.Ι. αρχίζουν στην ώρα τους, και τα ραντεβού κλείνονται όλα μαζί. Το πρόγραμμα εφημερίων των γιατρών έχει τροποποιηθεί, ώστε να καλύπτεται πληρέστερα το νοσοκομείο. Το ωράριο επισκεπτηρίου τηρείται. Ολοκληρώθηκε η πρόσληψη ιδιωτικού συνεργείου φύλαξης, το οποίο έχει αναλάβει την τήρηση του επισκεπτηρίου και την απαγόρευση του καπνίσματος. Το κάπνισμα έχει απαγορευτεί. Καθαρίστηκε ο προαύλιος χώρος του νοσοκομείου από τα παλιά αντικείμενα που βρίσκονταν εκεί, με τη βοήθεια του Δήμου Κυπαρισσίας. Επίσης τελείωσε το βάψιμο της πρόσοψης του νοσοκομείου και των εσωτερικών διαδρόμων του ισόγειου. Στο



κομβικότερο σημείο της κύριας εισόδου του νοσοκομείου, διαμορφώθηκε ο χώρος και έγινε γραφείο υποδοχής ασθενών. Το αισθητικό αποτέλεσμα είναι πολύ καλό. Το ενημερωτικό έντυπο για το κοινό έχει ετοιμαστεί.

Το Γραφείο κίνησης και η Γραμματεία Ε.Ι. του νοσοκομείου λειτουργούν σε κοινό χώρο, ο οποίος έχει διαμορφωθεί κατάλληλα για την καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού και του νοσοκομείου. Ο χώρος αυτός βρίσκεται στο κέντρο του νοσοκομείου. Η γραμματεία λειτουργεί και κατά τις απογευματινές ώρες. Έχει δημιουργηθεί νέος χώρος πάρκινγκ, απέναντι ακριβώς από την είσοδο του νοσοκομείου για το κοινό και το προσωπικό, όπου θα τελειοποιηθεί με τη βοήθεια του Δήμου. Όταν ο χώρος αυτός θα είναι πλέον έτοιμος, δεν θα μπορεί να παρκάρει κανείς μέσα στο προαύλιο του νοσοκομείου. Η μονάδα τεχνητού νεφρού ξεκίνησε 150;,. Επίσης ξεκίνησαν τα έργα επέκτασης του νοσοκομείου πάνω από τη μονάδα Τεχνητού Νεφρού τα οποία προχωρούν με πολύ γρήγορο ρυθμό.

## 5. ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΣΠΑΡΤΗΣ

Στο Γ.Υ.Α. έχουν τοποθετηθεί δύο (2) άτομα που δουλεύουν τις ώρες αιχμής 8:30-12:30 κατά το πρωινό ωράριο. Το ένα άτομο είναι νοσηλεύτρια και το άλλο έχει τελειώσει το τμήμα Διοίκησης Μονάδων Υγείας των Τ.Ε.Ι. Τις υπόλοιπες ώρες το κοινό εξυπηρετείται όπως και πριν, από τον τραυματιοφορέα του Τ.Ε.Π. και την γραμματεία Ε.Ι.. Ξεκίνησαν τα εκπαιδευτικά προγράμματα για το προσωπικό, όπου μεγάλος αριθμός εργαζομένων παρακολούθησε σεμινάριο που έγινε για το κατώτερο προσωπικό μέσα στο νοσοκομείο και επίσης πολλά άτομα παρακολούθησαν σεμινάρια εκτός νομού.

Όσο για την λειτουργία των Τ.Ε.Ι. δεν αρχίζουν στην ώρα τους, και τα ραντεβού κλείνονται ανά μισάωρο. Επίσης έχουν δημιουργηθεί πρωτόκολλα λειτουργίας που αφορούν το Τ.Ε.Π.. Το ωράριο επισκεπτηρίου του νοσοκομείου δεν τηρείται, όμως έχει γίνει πρόσληψη ιδιωτικού συνεργείου φύλαξης και υπάρχει μεγάλη βελτίωση. Τα αποτελέσματα είναι πιο αποτελεσματικά αφού από 1<sup>η</sup> Δεκέμβρη ξεκίνησε αυστηρή τήρηση του ωραρίου του επισκεπτηρίου. Επίσης στο νοσοκομείο έχουν βελτιωθεί αισθητά κάποιες ενέργειες όπως, η απαγόρευση του καπνίσματος, η μεγάλη καθαριότητα των χώρων καθώς και ο έλεγχος στις πύλες του νοσοκομείου λόγω της μπάρας που έχει τοποθετηθεί στην είσοδό του. Έτσι οι φύλακες του νοσοκομείου ελέγχουν τους προσερχόμενους και απαγορεύουν την

είσοδο στα τροχοφόρα οχήματα. Το κοινό σταθμεύει σε πάρκινγκ έξω από το χώρο του νοσοκομείου σύμφωνα με τις ανάγκες του.

## 6. ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΡΓΟΥΣ

Στην είσοδο του Τ.Ε.Π. έχουν τοποθετηθεί στο Γ.Υ.Α. τέσσερα άτομα, από ιδιωτικό συνεργείο φύλαξης. Τα τρία (3) από αυτά δουλεύουν πρωί, απόγευμα και νύχτα και καλύπτουν την είσοδο όλο το εικοσιτετράωρο. Το τέταρτο άτομο ανήκει και αυτό στο συνεργείο φύλαξης, το οποίο είναι και απόφοιτος νοσηλευτικής σχολής με εμπειρία στα επείγοντα περιστατικά. Το άτομο αυτό εργάζεται τις ώρες αιχμής, που είναι από τις 9π.μ.-12μ.μ. και από τις 5μ.μ.- 9μ.μ. παράλληλα με το υπόλοιπο προσωπικό του Γ.Υ.Α.

Τα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία αρχίζουν στην ώρα τους και κλείνονται σε διάστημα μισής ώρας το ένα από το άλλο. Στο Τ.Ε.Π. υπάρχει μόνιμα ένας Ιατρός, κατά το πρωινό και απογευματινό ωράριο. Επίσης τα έργα για τα νέα Εξωτερικά Ιατρεία ολοκληρώθηκαν. Το ωράριο επισκεπτηρίου τηρείται. Έχουν τοποθετηθεί μηχανισμοί στις πόρτες των κλινικών, που διευκολύνουν στην τήρηση του ωραρίου, επίσης σε αυτό βοηθάει και το ιδιωτικό συνεργείο φύλαξης. Το κάπνισμα έχει απαγορευτεί. Υπάρχει μεγάλη καθαριότητα στους εσωτερικούς χώρους. Στον εξωτερικό χώρο συνεχίζονται τα έργα για την επέκταση του νοσοκομείου και την δημιουργία νέου χώρου για τα Ε.Ι. . Έχουν κλείσει τρεις από τις έξι πύλες του νοσοκομείου, για τις επόμενες δύο θα παρθούν μέτρα μετά τη μετακόμιση στο νέο κτίριο. Η πύλη του νοσοκομείου ελέγχεται από τον θυρωρό, ο οποίος επιτρέπει την είσοδο μόνο σε ελάχιστα αυτοκίνητα του προσωπικού.

Δημιουργήθηκαν ενημερωτικά φυλλάδια με συμβουλές διατροφής για τους ασθενείς της Μ/Γ κλινικής και της ΚΑΡΔΙΟΛΟΓΙΚΗΣ κλινικής. Επίσης ομάδες οδοντιάτρων κάνουν προληπτικό έλεγχο στα σχολεία του Νομού. Ακόμη γίνεται ενημέρωση του γυναικείου πληθυσμού της περιοχής, για τον οικογενειακό προγραμματισμό από ειδική μονάδα. Ετοιμάζεται ενημερωτικό φυλλάδιο για όλες τις λειτουργίες του νοσοκομείου. Τον Οκτώβρη ξεκίνησαν εκπαιδευτικά σεμινάρια για όλο το προσωπικό σχετικά με νοσηλευτικά θέματα και τηλεφωνική επαγγελματική συμπεριφορά. Επίσης έγινε και ένα μίνι σεμινάριο για το προσωπικό με θέμα τη γρήγορη και ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών.

Ξεκίνησε να βγαίνει μηνιαίο πρόγραμμα ειδικευμένων ιατρών, που καλύπτουν τα επείγοντα περιστατικά κατά το πρωινό ωράριο. Η μονάδα τεχνητού νεφρού ξεκίνησε.....τον Σεπτέμβρη. Τον επόμενο μήνα θα ξεκινήσει πρόγραμμα πρωτοβάθμιας περίθαλψης. Οι επισκέπτες Υγείας του Νοσοκομείου θα επισκέπτονται στο σπίτι κλινήρεις ασθενείς (γηροκομείο – ΚΑΠΗ)

## **7. ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ**

Στην είσοδο του Τ.Ε.Π υπάρχουν τρεις (3) βοηθοί Νοσηλευτές πρωί και απόγευμα τις καθημερινές μέρες δύο υπάλληλοι Γραμματείας Ε.Ι. με παράλληλα καθήκοντα στην είσοδο των Τ.Ε.Ι. Επίσης έχει ζητηθεί βοήθεια από τον Ε.Ε.Σ, ενώ θα μπει το νοσηλευτικό προσωπικό των Τ.Ε.Ι πρωί και τα Σαββατοκύριακα. Τα ΤΕΙ αρχίζουν στην ώρα τους. Ελάχιστα είναι τα ιατρεία που καθυστερούν να λειτουργήσουν χωρίς όμως αυτό να δημιουργεί ιδιαίτερο πρόβλημα. Τα ραντεβού κλείνονται σε δύο ωράρια για αποφυγή συνωστισμού, παρόλο αυτά όμως το κοινό δεν συμμορφώνεται πλήρως λόγω συγκοινωνιακών προβλημάτων. Ο αριθμός προτεραιότητας των Τ.Ε.Ι. ρυθμίζεται μέσω ηλεκτρονικών μηχανημάτων. Στο Τ.Ε.Π οι ασθενείς δεν εξυπηρετούνται άμεσα. Μετά την εξέταση τους μένουν αν χρειαστεί στη Βραχεία Νοσηλεία χωρίς όμως ιδιαίτερη Νοσηλευτική φροντίδα. Το ωράριο Επισκεπτηρίου δεν τηρείται. Η προσέλευση του κοινού είναι ελεύθερη. Οι θυρωροί των δύο πυλών απαγορεύουν μόνο την είσοδο οχημάτων. Υπάρχει εξωτερικό πάρκινγκ για το κοινό. Έχει προσληφθεί ιδιωτικό συνεργείο φύλαξης. Έχει δημιουργηθεί έντυπο το οποίο μοιράζεται στους προσερχόμενους και τους ενημερώνει για τη λειτουργία του νοσοκομείου, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Στο χώρο της Γραμματείας των Τ.Ε.Ι προβάλλονται μέσω Η/Υ σε Power Point ειδικό πρόγραμμα ενημέρωσης του κοινού για τη λειτουργία του νοσοκομείου.

Επίσης έγιναν και κάποια σεμινάρια στο προσωπικό και υπάρχει προγραμματισμός για τη συνέχιση αυτών. Οι τραυματιοφορείς καλύπτουν και τα ασθενοφόρα, ένας σε κάθε βάρδια. Ο Διοικητής κάνει ενέργειες για την επίλυση αυτού του προβλήματος και περιμένει σύντομα αποτελέσματα. Για την καλύτερη λειτουργία όλων των τομέων του νοσοκομείου, έχουν δημιουργηθεί πρωτόκολλα (π.χ πρωτόκολλο λειτουργίας Υ.Υ.Α., πρωτόκολλο λειτουργίας υπηρεσίας πλυντηρίων κ.α ).

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- Η ύπαρξη του Γραφείου Υποδοχής Ασθενών είναι απαραίτητη σε όλα τα νοσοκομεία, μεγάλα και μικρά , ιδιωτικά ή δημόσια. Οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι απαραίτητες για τη λειτουργία του νοσοκομείου ώστε να αποφεύγεται η περιττή σύγχυση και η παρερμηνεία από μέρος των πολιτών.
- Το γραφείο Υποδοχής Ασθενών πρέπει να στεγάζεται σε χώρο κοντά στην είσοδο του νοσοκομείου, άμεσα προσβάσιμο και διακριτό στον εισερχόμενο πελάτη ο οποίος θα δέχεται το ευγενικό καλωσόρισμα του προσωπικού υποδοχής.
- Το προσωπικό του Γ.Υ.Α πρέπει να είναι ειδικά εκπαιδευμένο και να διακρίνεται για την προθυμία και την ευγενειά του. Συγκεκριμένα πρέπει να διακατέχεται από φιλική διάθεση και πνεύμα κατανόησης.
- Σε όλες τις εισόδους ασθενών και επισκεπτών του νοσοκομείου πρέπει να εξασφαλίζεται η παρουσία μέλους του προσωπικού του γραφείου που θα φέρει ευδιάκριτα σήματα (καρτέλες), ώστε να γίνεται εύκολα αντιληπτό και να μπορούν πάντα να απευθύνονται σε αυτό οι προσερχόμενοι.
- Το γραφείο Υποδοχής Ασθενών εξυπηρετεί τους ασθενείς και τους συνοδούς τους με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Αποτελεί ένα «Γραφείο χωρίς Γραφείο» το οποίο μπορεί να ανταποκριθεί στο ρόλο που του έχουν αναθέσει. Όσον αφορά το Γ.Π.Ν Τρίπολης παρατηρούνται τα εξής:
- Το Γ.Υ.Α που πληροί τις προϋποθέσεις χωροθεσίας εφόσον βρίσκεται σε εμφανή και άμεση προσβάσιμη τοποθεσία .
- Ο αριθμός των υπαλλήλων που απαρτίζουν το Γ.Υ.Α είναι επαρκείς, εφόσον καλύπτονται όλες οι βάρδιες . Η εκπαίδευση τους κρίνεται ικανοποιητική.
- Ενδιαφέρον παρατηρείται εκ' μέρους του ΠΕΣΥ Πελάσου για την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών των Γ.Υ.Α όλων των Νοσοκομείων της Περιφέρειας.
- Αρκετά χρονοβόρα είναι η αναμονή του κοινού στα Τ.Ε.Ι. λόγω του ότι τα ραντεβού κλείνονται όλα μαζί.
- Το ωράριο του Επισκεπτηρίου δεν τηρείται παρά μόνο κατά την νυχτερινή βάρδια.
- Η ελλιπής στελέχωση του ακτινολογικού εργαστηρίου αυξάνει την ταλαιπωρία του κοινού που πρέπει να εξετασθεί.

- Εκ' μέρους του Παναρκαδικού Νοσοκομείου γίνεται μια προσπάθεια αξιολόγησης των προσφερόμενων υπηρεσιών. Γι' αυτό έχει δημιουργηθεί ένα ερωτηματολόγιο για το οποίο απευθύνεται στους ίδιους του χρήστες των υπηρεσιών αυτού.

## **ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ**

1. Η μη λειτουργία γραφείου επικοινωνίας με τον πολίτη στο νοσοκομείο της Τρίπολης δημιουργεί προβλήματα. Δεν υπάρχει αρμόδιο γραφείο το οποίο να δίνει πληροφορίες, να αποδέχεται τα παράπονα καθώς επίσης και να επλύει τα προβλήματα που δημιουργούνται κατά την παραμονή των ασθενών στο νοσοκομείο.
2. Δημιουργείται πρόβλημα συνωστισμού στα Τ.Ε.Ι λόγω του ότι τα ραντεβού κλείνονται όλα μαζί και έτσι αυξάνει ο χρόνος αναμονής των ασθενών.
3. Δεν τηρείται το ωράριο του Επισκεπτηρίου όλη την ημέρα και αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να ενοχλούνται οι ασθενείς κατά τις μεσημβρινές ώρες οι οποίες θεωρούνται ώρες κοινής ησυχίας.
4. Ένα ακόμα πρόβλημα δημιουργείται στην ομαλή ροή των απεικονιστικών εξετάσεων που πρέπει να γίνουν στους ασθενείς διότι το προσωπικό που στελεχώνει το ακτινολογικό είναι ελλιπές.

## **ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ**

- Σε όλους τους ασθενείς που προσέρχονται στο νοσοκομείο θα πρέπει να μοιράζονται ενημερωτικά φυλλάδια τα οποία θα περιέχουν οδηγίες για το επισκεπτήριο- ωράριο, πληροφορίες για την χρήση των ανελκυστήρων, για τους κανόνες χρήσης του νοσοκομείου και των χώρων καθώς και διάφορες άλλες πληροφορίες όσον αφορά τα ραντεβού, το πρόγραμμα των ιατρικών και διάφορα τηλέφωνα επικοινωνίας.
- Επίσης θα πρέπει να ξεκινήσει να υπάρχει site στο INTERNET το οποίο θα παρέχει απεριόριστη πληροφόρηση, όπως τα προγράμματα των τμημάτων και των

ιατρείων αλλά και υπηρεσίες που θα προσφέρονται για διαδικτυακή υλοποίηση όπως και το κλείσιμο των ραντεβού και διάφορες άλλες πληροφορίες.

- Οι υπάλληλοι που θα είναι σε θέση να δώσουν πληροφορίες θα πρέπει να εκπαιδευτούν κατάλληλα, και πέρα από την ευγένεια και την καλή τους διάθεση για την εξυπηρέτηση των πολιτών, να είναι ενημερωμένοι από τη διοίκηση με σαφείς οδηγίες για το τι πρέπει να λένε και τι όχι.
- Επιτρέποντας στους ασθενείς να γνωρίζουν τι μπορούν να προσμένουν κατά τη διάρκεια της παραμονής τους στο νοσοκομείο, μπορεί να τους κάνουν να νιώθουν πιο άνετα και χρησιμοποιώντας τηλεόραση κλειστού κυκλώματος, να δίνονται διάφορες πληροφορίες στους ασθενείς σχετικά με την παραμονή τους στο νοσοκομείο.
- Όταν ο ασθενής ή κάποιος συγγενής του έχει οποιοδήποτε παράπονο από τις υπηρεσίες, θα πρέπει να δηλώνουν επίσημα για να μπορέσουν έτσι να βελτιώσουν τις υπηρεσίες. Θα πρέπει λοιπόν στο νοσοκομείο της Τρίπολης να λειτουργήσει σύντομα Αυτόνομο Γραφείο Επικοινωνίας του πολίτη γιατί μέχρι τώρα τα καθήκοντα αυτά εκτελεί η Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων.
- Για την μείωση του χρόνου αναμονής του κοινού στα Τ.Ε.Ι. καλό θα ήταν τα ραντεβού να κλείνονται ανά τέταρτο ή μισάωρο ούτως ώστε και ο γιατρός να έχει επαρκή χρόνο για την εξέταση και ο ασθενής να προσέρχεται μια συγκεκριμένη ώρα για το ραντεβού του.
- Το ωράριο επισκεπτηρίου θα ήταν καλό να τηρείται όλη την ημέρα ώστε και τις μεσημβρινές ώρες να μην ταράζεται η ησυχία των ασθενών.
- Η αύξηση του προσωπικού του ακτινολογικού εργαστηρίου είναι απαραίτητη ώστε να μειωθεί η ταλαιπωρία του κοινού.
- Δημιουργία του Γ.Υ.Α, Γραφείο Επικοινωνίας Πολίτη και της τριμελούς επιτροπής υπό την εποπτεία και τον συντονισμό ενός υπεύθυνου.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Φώτιος Δρούμπαλης, «Σύγχρονες Μονάδες υγείας», Σημειώσεις Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, ΣΔΟ, Δ.Μ.Υ.Π.
- Μαρία Σακελλαρίου, «Νομοθεσία Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας», Σημειώσεις Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, ΣΔΟ, Δ.Μ.Υ.Π
- Παναγιώτα Πόταρη, «Γραφείο Υποδοχής του Νοσοκομείου Καλαμάτας», Πτυχιακή εργασία, Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, ΣΔΟ, Δ.Μ.Υ.Π, Καλαμάτα 2003
- ΔΕΠΑΝΟΜ, «Ρυθμιστική Προκαταρκτική μελέτη για το Γενικό ΠΑΝΑΡΚΑΔΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΤΡΙΠΟΛΗΣ "Η ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ", Ανάλυση υπάρχουσας κατάστασης –Διαγνωστική έκθεση», Μελέτη, Τρίπολη, Απρίλιος 2002
- Μαρία Παυλοπούλου, «Οργάνωση, δομή και λειτουργία της Μ.Ε.Θ του Γ.Π.Ν Τρίπολης "Η ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΤΡΙΑ"», Πτυχιακή εργασία , Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, ΣΔΟ, Δ.Μ.Υ.Π., Καλαμάτα 2003

### ΆΛΛΕΣ ΠΗΓΕΣ:

#### Internet

- [www.mohow.gr](http://www.mohow.gr).
- [www.e-health.idx.gr](http://www.e-health.idx.gr)

# **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**



**1. Από τις υπηρεσίες που λάβατε από το προσωπικό της Υπηρεσίας Υποδοχής Ασθενών είστε:**

- α. Πολύ ευχαριστημένος
- β. Ευχαριστημένος
- γ. Ούτε ευχαριστημένος, ούτε δυσαρεστημένος
- δ. Δυσανεστημένος
- ε. Πολύ δυσαρεστημένος

**2. Από τις υπηρεσίες που λάβατε στο Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών είστε:**

- α. Πολύ ευχαριστημένος
- β. Ευχαριστημένος
- γ. Ούτε ευχαριστημένος, ούτε δυσαρεστημένος
- δ. Δυσανεστημένος
- ε. Πολύ δυσαρεστημένος

**3. Από τις υπηρεσίες που λάβατε στα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία είστε:**

- α. Πολύ ευχαριστημένος
- β. Ευχαριστημένος
- γ. Ούτε ευχαριστημένος, ούτε δυσαρεστημένος
- δ. Δυσανεστημένος
- ε. Πολύ δυσαρεστημένος

**4. Από την επιστημονική και επαγγελματική δεξιότητα του ιατρικού προσωπικού (διάγνωση – θεραπεία) είστε:**

- α. Πολύ ευχαριστημένος
- β. Ευχαριστημένος
- γ. Ούτε ευχαριστημένος, ούτε δυσαρεστημένος
- δ. Δυσανεστημένος
- ε. Πολύ δυσαρεστημένος

**5. Από τη συμπεριφορά και τις ανθρώπινες σχέσεις του ιατρικού προσωπικού απέναντί σας είστε:**

- α. Πολύ ευχαριστημένος
- β. Ευχαριστημένος
- γ. Ούτε ευχαριστημένος, ούτε δυσαρεστημένος
- δ. Δυσανεστημένος
- ε. Πολύ δυσαρεστημένος

**6. Από την επιστημονική και επαγγελματική δεξιότητα του νοσηλευτικού προσωπικού είστε:**

- α. Πολύ ευχαριστημένος
- β. Ευχαριστημένος
- γ. Ούτε ευχαριστημένος, ούτε δυσαρεστημένος
- δ. Δυσανεστημένος
- ε. Πολύ δυσαρεστημένος

**7. Από τη συμπεριφορά και τις ανθρώπινες σχέσεις του νοσηλευτικού προσωπικού απέναντί σας είστε:**

- α. Πολύ ευχαριστημένος
- β. Ευχαριστημένος
- γ. Ούτε ευχαριστημένος, ούτε δυσαρεστημένος
- δ. Δυσανεστημένος
- ε. Πολύ δυσαρεστημένος

**8. Από την ενημέρωση, τις οδηγίες και τον τρόπο αντιμετώπισης της ασθένειάς σας είστε:**

- α. Πολύ ευχαριστημένος
- β. Ευχαριστημένος
- γ. Ούτε ευχαριστημένος, ούτε δυσαρεστημένος
- δ. Δυσανεστημένος
- ε. Πολύ δυσαρεστημένος

**9. Από τον τεχνικό εξοπλισμό του νοσοκομείου (επάρκεια και ποιότητα μηχανημάτων) είστε:**

- α. Πολύ ευχαριστημένος
- β. Ευχαριστημένος
- γ. Ούτε ευχαριστημένος, ούτε δυσαρεστημένος
- δ. Δυσανεστημένος
- ε. Πολύ δυσαρεστημένος

**10. Από την κτιριακή υποδομή του Νοσοκομείου (κατάσταση θαλάμων νοσηλείας, επίπλων, καθαριότητα χώρων) είστε:**

- α. Πολύ ευχαριστημένος
- β. Ευχαριστημένος
- γ. Ούτε ευχαριστημένος, ούτε δυσαρεστημένος
- δ. Δυσανεστημένος
- ε. Πολύ δυσαρεστημένος

**11. Αισθανθήκατε την ανάγκη να χρηματίσετε κάποιον υπάλληλο, νοσηλεύτη ή ιατρό για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας:**

ΝΑΙ  ΟΧΙ

**12. Ποιό από τα παρακάτω προβλήματα θεωρείτε ποιο σημαντικό; (Σημειώστε μόνο το σημαντικότερο)**

- α. Επιστημονική γνώση ιατρών
- β. Σεβασμός και απασχόληση με τον ασθενή
- γ. Τεχνολογικός εξοπλισμός
- δ. Κτιριακή υποδομή
- ε. Παράλληλες πληρωμές (φακελάκι)

Σας ευχαριστούμε για τη συνεργασία.



# Δικαιώματα του νοσοκομειακού Ασθενούς

Κάθε νοσοκομειακός ασθενής

- ✓ Έχει δικαίωμα σε παροχή ιατρικής φροντίδας με τον οφειλόμενο σεβασμό στην ανθρώπινη αξιοπρέπειά του.
- ✓ Έχει δικαίωμα πρόσβασης στις Υπηρεσίες του Νοσοκομείου, τις πλέον κατάλληλες για τη φύση της ασθένειάς του.
- ✓ Έχει δικαίωμα να αποδεχθεί ή να αρνηθεί, μετά πλήρη ενημέρωση από τον θεράποντα ιατρό, κάθε διαγνωστική ή θεραπευτική πράξη που προτείνεται να διενεργηθεί σ' αυτόν.
- ✓ Έχει δικαίωμα να πληροφορηθεί από τους ιατρούς και τους νοσηλευτές που τον περιθάλπουν κάθε στοιχείο που αφορά την κατάσταση της υγείας του.
- ✓ Έχει δικαίωμα να πληροφορηθεί πλήρως και εκ των προτέρων για τα πλεονεκτήματα και τους κινδύνους που ενδέχεται να παρουσιαστούν στο πλαίσιο εφαρμογής ερευνητικών πρωτοκόλλων. Η εφαρμογή των πρωτοκόλλων σε ασθενή είναι δυνατή μόνο κατόπιν γραπτής συγκατάθεσης του ιδίου.
- ✓ Έχει δικαίωμα στην προστασία της ιδιωτικής του ζωής και ειδικότερα στον απόρρητο χαρακτήρα των ιατρικών και άλλων πληροφοριών που περιέχονται στα έγγραφα που τον αφορούν.
- ✓ Έχει δικαίωμα στον σεβασμό και στην αναγνώριση θεραπευτικών επιλογών βάσει των θρησκευτικών, φιλοσοφικών ή ιδεολογικών του πεποιθήσεων.
- ✓ Έχει δικαίωμα να καταθέσει διαμαρτυρίες και συστάσεις και να λάβει πλήρη γνώση, σε εύλογο χρονικό διάστημα, των επ' αυτών ενεργειών και αποτελεσμάτων.
- ✓ Έχει δικαίωμα σε πλήρη περίθαλψη, σε ισότιμη βάση, χωρίς να καταβάλει ΟΥΤΕ ΕΝΑ ΕΥΡΩ στο ιατρικό ή άλλο προσωπικό του Νοσοκομείου και καλείται να ενημερώσει τον Διοικητή σε κάθε αντίθετη περίπτωση.

## Για την προστασία των δικαιωμάτων του ασθενή λειτουργούν:

1. Στο κάθε Νοσοκομείο: Υπηρεσία "Φιλικότητα προς τον Ασθενή" υπό την άμεση εποπτεία του Διοικητή του Νοσοκομείου.
2. Σε επίπεδο ΠΕΣΥΠ (Δολιανών 1, 22100 Τρίπολη): Πρόγραμμα αξιολόγησης των Νοσοκομείων από τους χρήστες τους (σε κάθε νοσηλευόμενο δίνεται ερωτηματολόγιο το οποίο αποσφραγίζεται και αξιολογείται από ανεξάρτητη επιτροπή).
3. Στο Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας (Αριστοτέλους 17, 10187 Αθήνα): Αυτοτελής Υπηρεσία Προστασίας Δικαιωμάτων Ασθενών και Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας Δικαιωμάτων των Ασθενών.

**ΠεΣΥΠ**

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ  
ΥΓΕΙΑΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ  
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ  
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ