

ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ

ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ



2η Υ.Πε. Πειραιώς & Αιγαίου
Γενικό Νοσοκομείο Χίου
ΣΚΥΛΙΤΣΕΙΟ

**ΘΕΜΑ : ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ
ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΧΙΟΥ «ΣΚΥΛΙΤΣΕΙΟ»**

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: κ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΚΟΡΟΒΕΣΗΣ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΜΕΡΟΥΣΗ ΒΑΣΙΛΕΙΑ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2010

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα πτυχιακή μελέτη έρχεται να ολοκληρώσει την φοίτησή μου στο τμήμα Διοίκηση μονάδων υγείας και πρόνοιας στο ΤΕΙ Καλαμάτας. Για την ολοκλήρωση της πτυχιακής μου εργασίας συνεισέφεραν πολλοί άνθρωποι που οφείλω να ευχαριστήσω.

Πρώτα θα ήθελα να ευχαριστήσω την διεύθυνση και όλο το προσωπικό του Γενικού Νοσοκομείου Χίου «ΣΚΥΛΙΤΣΕΙΟ» για την συνεργασία τους αλλά και όσους συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια της έρευνας που διεξήχθη, βοηθώντας με στην συγκέντρωση πολύτιμων πληροφοριών.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω το άτομο που με βοήθησε όσο κανένα άλλο, τον επιβλέπων καθηγητή της πτυχιακής μου εργασίας τον Κύριο Δημήτρη Κοροβέση.

Ο Κύριος Δημήτριος Κοροβέσης με καθοδήγησε και με στήριξε, παρόλο τις δυσκολίες που αντιμετώπισα, καθ' όλη την διάρκεια εκπόνησης της πτυχιακής μου εργασίας. Από μέρος μου οφείλω ένα μεγάλο ευχαριστώ για την πολύτιμη βοήθειά του.



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	7
1.1. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	7
1.2. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ.....	7
1.3. ΘΕΩΡΙΕΣ ΤΩΝ ΟΡΓΑΝΩΣΕΩΝ.....	10
1.3.1. Η ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΚΗ ΑΝΤΙΑΛΗΨΗ ΚΑΤΑ WEBER.....	10
1.3.2. Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΤΑ ΤΟΝ PETER BLAU.....	13
1.4. ΘΕΩΡΙΕΣ ΥΠΟΚΙΝΗΣΗΣ.....	14
1.4.1. Η ΠΥΡΑΜΙΔΑ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΟΥ MASLOW.....	14
1.4.2. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ HERZBERG.....	15
1.4.3. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ MCGREGOR.....	16
1.4.4. Η ΘΕΩΡΙΑ ERG ΤΟΥ ALDERFER ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ.....	17
1.4.5. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΥΠΟΚΙΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ..	17
1.5. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΕΛΕΓΧΟΣ.....	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ....	19
2.1. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ.....	20
2.2. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	22
2.3. ISO 9001:2000.....	24
2.4. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΕΔΠ) ΣΤΟ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΧΙΟΥ.....	29
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	52
3.1. ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	53
3.1.1. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	53
3.2. ΟΡΙΣΜΟΙ.....	55
3.3. ΓΕΝΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΡΓΟΔΟΤΩΝ.....	56
3.4. ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ.....	60
3.5. ΟΡΓΑΝΑ Υ.Α.Ε. - ΚΥΡΩΣΕΙΣ.....	61
3.6. ΠΟΙΕΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....	63
3.7. ΠΙΝΑΚΑΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΝΟΜΟΘΕΤΗΜΑΤΩΝ.....	63
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΧΙΟΥ - ΣΚΥΛΙΤΣΕΙΟ.....	66
4.1. ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ.....	67
4.2. ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ, ΕΠΩΝΥΜΙΑ, ΕΔΡΑ ΚΑΙ ΣΦΡΑΓΙΔΑ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΧΙΟΥ.....	72
4.2.1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.....	72
4.2.2. ΟΡΓΑΝΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	73
4.2.3. ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	74
4.2.4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ.....	94
4.2.5. ΤΜΗΜΑΤΙΚΗ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2007 2008.....	98
4.3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΤΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΙΣ ΚΛΙΝΙΚΕΣ.....	109

4.4. ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ.....	112
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ.....	116
5.1. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	117
5.2. ΕΠΙΛΟΓΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ.....	117
5.3. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....	118
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	130
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	131
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	132

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Υ.Πε. Υγειονομική Περιφέρεια

Ε.Δ.Π. Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας

Σ.Δ.Π. Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

Φ.Ε.Κ. Φύλλο Εφημερίδας Κυβερνήσεως

Γ.Ν.Σ. Γενικό Ελκτικό Συνέδριο

ΕΛΟΤ Διεθνές Πρότυπο Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

ΤΕ Τεχνολογική Εκπαίδευση

ΔΕ Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση

ΥΕ Υποχρεωτική Εκπαίδευση

ΠΕ Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση

Μ.Τ.Ν. Μονάδα Τεχνητού Νεφρού

Τ.Ε.Ι. Τεχνολογικό Επαγγελματικό Ίδρυμα

Ε.Ο.Φ. Εθνικός Οργανισμός Φαρμάκων

Ι.Κ.Α. Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων

Τ.μ. Τετρωγωνικά μέτρα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 :

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

1.1. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Δεν υπάρχει ένας σωστός ή κοινά αποδεκτός ορισμός της διοίκησης. Αντίθετα υπάρχουν πολλοί ορισμοί, οι οποίοι αποδίδουν ικανοποιητικά αυτή την έννοια. Επιλέξαμε να παραθέσουμε ενδεικτικά έναν ορισμό προκειμένου να προσεγγίσουμε την έννοια της διοίκησης (Κανελλόπουλος, 1990):

«Η διαδικασία της διοίκησης μπορεί να λάβει χώρα σε οποιοδήποτε οργανισμό. Διοίκηση ή μάνατζμεντ είναι ο συντονισμός και η εναρμόνιση όλων των παραγωγικών πόρων (ανθρώπινων, υλικών τεχνικών) για να επιτευχθούν συγκεκριμένα αποτελέσματα». Οι λειτουργίες της διοίκησης παρουσιάζονται στο παρακάτω σχήμα (Δίκαιος κ.α., 1999:31):



1.2. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

Οργάνωση, οργανισμός, υπηρεσία, ίδρυμα είναι τόσο συγγενείς έννοιες που θα μπορούσε κανείς να πει ότι χαρακτηρίζουν ακριβώς το ίδιο πράγμα, ότι αποτελούν ορισμό του ίδιου κοινωνικού μορφώματος ή της ίδιας κοινωνικής κατασκευής. Στη σύγχρονη βιβλιογραφία ο όρος "οργάνωση" είναι πιο συχνός ίσως γιατί θεωρείται ο

πιο περιεκτικός σε σχέση με τους άλλους, αυτός που κυμαίνεται σε γενικότερο επίπεδο, αυτός που ενδεχομένως υπερκαλύπτει - αν δεν αποτελεί το ακριβές συνώνυμο- τους άλλους όρους. «Αν εξετάσει λοιπόν κανείς τι εννοεί ο καθένας μας με τον όρο "οργάνωση" τότε είναι πολύ πιθανό να απαριθμηθούν μια σειρά από διαφορετικά κοινωνικά φαινόμενα, τα οποία χαρακτηρίζονται όλα ως "οργανώσεις"» (Σωτηρόπουλος, 1996:27). Αυτή η πολλαπλότητα της σημασίας, η διάσταση στη σημασιολογική χρήση της έννοιας μεταξύ της καθημερινής και της επιστημονικής ορολογίας αλλά και μεταξύ διαφορετικών επιστημονικών κλάδων ή σχολών σκέψης, καθιστά τον όρο "οργάνωση" μία ευρύτερη έννοια που περιλαμβάνει διαφορετικές κοινωνικές κατασκευές όπως επιχειρήσεις, υπηρεσίες, σχολεία, πολιτικά κόμματα, εκκλησίες, συνδικάτα, ενώσεις εργοδοτών, συλλόγους κυνηγών, παρατάξεις νεολαίων, νοσοκομεία, αθλητικούς ομίλους, κοινωφελή ή φιλανθρωπικά ιδρύματα, οργανισμούς κ.α (Παναγιωτοπούλου, 1997:51). Ας δούμε λοιπόν αναλυτικότερα της σημασιολογικές διαφορές του όρου "οργάνωση".

Στο βιβλίο *Οργάνωση και διοίκηση* οι συγγραφείς Τζωρτζάκης Κώστας και Αλεξία Τζωρτζάκη (σελ. 127) αναφέρουν ότι ο όρος «οργάνωση» είναι ένας όρος που, αν και έχει απασχολήσει αρκετά τους επιστήμονες τα τελευταία χρόνια, εντούτοις η έννοια του δεν είναι ακόμη και σήμερα πλήρως κατανοητή. Πολλές φορές λέγεται από τους ειδικούς ότι **«με καλύτερη οργάνωση θα είχατε πετύχει τους στόχους σας»**. Τι εννοούν, όμως, «καλύτερη οργάνωση», οπωσδήποτε δεν εννοούν τη, χωρίς περιεχόμενο και στόχους, αναδιοργάνωση μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Εννοούν κάτι πιο βασικό την εξεύρεση τρόπων και μεθόδων που θα συνενώνουν τα διαφορετικά ενδιαφέροντα των μελών ενός οργανισμού, για την επίτευξη του κοινού σκοπού που έχει θέσει ο οργανισμός αυτός' γιατί δεν αρκεί οι άνθρωποι να εργάζονται μαζί. Για να υπάρχει οργάνωση πρέπει οι άνθρωποι αυτοί να έχουν και κοινό αντικειμενικό σκοπό, ο οποίος θα ενώνει τα διάφορα άτομα μεταξύ τους, ως πραγματικός συνδετικός κρίκος. Επομένως, ο κοινός αντικειμενικός σκοπός αποτελεί την αιχμή του δόρατος της οργάνωσης. Αναφέρουν επίσης, ότι, από τη στιγμή που όλοι οι εργαζόμενοι γνωρίζουν ποιος είναι ο αντικειμενικός σκοπός της επιχείρησης ή του οργανισμού, «οργάνωση» σημαίνει τη διαδικασία του καταμερισμού της εργασίας μεταξύ των ομάδων ή ατόμων και το συντονισμό των ενεργειών τους με σκοπό την επίτευξη των στόχων του οργανισμού. Η διαδικασία της οργάνωσης είναι σχεδόν η ίδια για όλα τα είδη των επιχειρήσεων πρώτον

συγκέντρωση φυσικών και ανθρωπίνων πόρων και μετά ο προσδιορισμός των απαραίτητων θέσεων εργασίας.

«Η έννοια "οργάνωση" στην κοινωνιολογία περιλαμβάνει τις τυπικές οργανώσεις ή κοινωνικών μορφωμάτων (άτυπες οργανώσεις) με συγκεκριμένο αριθμό συμμετεχόντων και με προσδιορισμένη μορφή των σχέσεων των μελών μεταξύ τους, οι οποίες προσανατολίζονται προς διάφορους σκοπούς και στόχους και προσπαθούν να έχουν μια όσο το δυνατό πιο ορθολογική διάρθρωση σε σχέση με την επίτευξη των σκοπών και των στόχων που θέτουν».

Στην ελληνική επιστημονική ορολογία έχει πλέον επικρατήσει ο όρος "οργάνωση" όταν αναφερόμαστε στο οικονομικό, κοινωνικό, πολιτικό και πολιτιστικό φαινόμενο του οργανώνει έναντι του όρου "οργανισμός" (Παναγιωτοπούλου, 1997:50-51).

«Οργανισμός είναι μια οργανωμένη κοινότητα που δημιουργείται νομικά ή συμβατικά με αντικείμενό του την επίτευξη συγκεκριμένων σκοπών όπως είναι η παραγωγή ή η διάθεση αγαθών και υπηρεσιών, η εκπαίδευση, η νοσοκομειακή περίθαλψη κλπ.». Όλοι οι οργανισμοί πρέπει να κάνουν συνεχείς ενέργειες προκειμένου να πετύχουν τους σκοπούς τους, στον οργανισμό εμπλέκονται συνήθως περισσότερες από μια ομάδες, οι σχέσεις μεταξύ των ατόμων και ομάδων που περιλαμβάνει επηρεάζονται σε πολύ μεγάλο βαθμό από τυπικούς κανόνες που καθορίζουν αρμοδιότητες και ιεραρχικές διαφορές. «Οργανισμός λοιπόν είναι ένα σχολείο, μια επιχείρηση, ένα κόμμα, το Πανεπιστήμιο, ένα νοσοκομείο, ο στρατός, μια Δημόσια Υπηρεσία κ.ά» .

Στα ελληνικά ο όρος "οργανισμός" παραπέμπει κυρίως σε βιολογικά ή εξελικτικά φαινόμενα καθώς επίσης και σε ένα σύνολο κανόνων που διέπουν τη συγκρότηση και τη λειτουργία ενός νομικού προσώπου. Στη νομική ορολογία ο όρος είναι ταυτόσημος με τον όρο "καταστατικό" δηλαδή αναφέρεται σε ρυθμιστικές διατάξεις που καθορίζουν τη λειτουργία μιας οργάνωσης (Μακρυδημήτρης, 1991:36-37). Ο όρος "ίδρυμα" αναφέρεται συνήθως σε έναν κοινωφελή οργανισμό ο οποίος διαθέτει συγκεκριμένα κεφάλαια για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων.

Η ύπαρξη δύο ή περισσότερων συνεργαζόμενων μεταξύ τους προσώπων αποτελεί το πρώτο και βασικό στοιχείο κάθε μορφής οργάνωσης. Το στοιχείο αυτό έχει από τη φύση του προσωπικό χαρακτήρα, όσο και αν τα πρόσωπα

αποπροσωποποιούνται συνεχώς μέσα σε έναν εξελισσόμενο τεχνολογικό πολιτισμό. Οι οργανώσεις έχουν από μόνες τους το προσωπικό στοιχείο, δηλαδή την ύπαρξη δύο ή περισσότερων προσώπων, τα οποία διαθέτουν από κοινού και συνειδητά τη δραστηριότητα προς μία συγκεκριμένη κατεύθυνση.

Συνεπώς ο όρος οργάνωση είναι ευρύτερος των όρων οργανισμός, υπηρεσία, ίδρυμα και γι' αυτό όταν αναφερόμαστε στον πρώτο θα θεωρούμε ότι περιλαμβάνει και τις υπόλοιπες έννοιες. Στα πλαίσια αυτής της εργασίας θα χρησιμοποιούμε τους σχετικούς όρους ισότιμα παρά τις όποιες μικρές διαφοροποιήσεις επισημάναμε προηγουμένως.

1.3. ΘΕΩΡΙΕΣ ΤΩΝ ΟΡΓΑΝΩΣΕΩΝ

Συνεχίζοντας θα κάνουμε μια γενική αναφορά στις θεωρίες των οργανώσεων και στη σημασία της επικοινωνίας στις θεωρίες αυτές.

Θα μιλήσουμε γενικά για το γραφειοκρατικό σύστημα προκειμένου να παρουσιάσουμε μία πλήρη και σαφή εικόνα πριν το αντιστοιχήσουμε σε έναν δημόσιο οργανισμό.

1.3.1. Η ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΚΗ ΑΝΤΙΛΗΨΗ ΚΑΤΑ WEBER

Οι οργανώσεις είναι κεντρικό χαρακτηριστικό του πολιτισμού μας. Εταιρίες, νοσοκομεία, σχολεία και πανεπιστήμια, πολιτικά κόμματα και μέσα ενημέρωσης είναι οργανώσεις που δεσπόζουν σε τομείς όπως η παραγωγή υλικών αγαθών, η υγειονομική περίθαλψη, η παιδεία, η πολιτική ή η τέχνη. Τα πρόσωπα με τα οποία ερχόμαστε σε επαφή δεν είναι προσωπικοί μας φίλοι ή γνωστοί, αλλά άτομα που συναντάμε ως μέλη της οργάνωσης στην οποία συμμετέχουμε.

Η κοινωνία μας έχει χαρακτηριστεί ως «οργανωτική κοινωνία». Πολλά συστατικά των οργανώσεων, το απρόσωπο και τυπικό ύφος, η εμμονή σε κανονισμούς και διαδικασίες, έχουν εξελιχθεί σε βασικά χαρακτηριστικά ολόκληρου του πολιτισμού.

Ο Max Weber προφήτησε ότι οι βιομηχανικές κοινωνίες του 20^{ου} αιώνα θα είναι όλο και πιο οργανωμένες αλλά και βαθιά γραφειοκρατικές. Πράγματι, στην εποχή μας υπάρχει η νοοτροπία όταν κάνουμε λόγο για οργανωμένη επιχείρηση να

εννοούμε μία γραφειοκρατούμενη επιχείρηση με μία συγκεκριμένη κουλτούρα, που όλα τα στελέχη είναι υποχρεωμένα να την ακολουθούν, αλλιώς αυτόματα αποβάλλονται από αυτήν.

Στην πρωτοποριακή εργασία του, ο Max Weber υποστήριξε ότι η γραφειοκρατία είναι ο θεμέλιος λίθος της νεωτερικότητας. Η θεωρία του παρουσίασε τις οργανώσεις ως κατ' εξοχήν αντιπολιτιστικούς θεσμούς, διότι δεν ταυτίζονταν με τους νόμους της κοινωνίας· η ουσία τους εκφραζόταν από την γραφειοκρατία· έχουν δηλαδή δικούς τους κανονισμούς που αποβλέπουν μόνο στην επιτυχημένη πραγματοποίηση των στόχων τους.

Με βάση τον Weber, η γραφειοκρατικοί κανονισμοί των οργανισμών δεν έγιναν για να καταπιέζονται οι υφιστάμενοι από τους προϊσταμένους τους, αλλά για την επίτευξη οργανωτικών στόχων. Ο γραφειοκρατικός έλεγχος και η υπακοή σ' αυτόν βασίζεται στον υπολογισμό.

Στη σύγχρονη βιομηχανία το προσωπικό παρακολουθείται με σύγχρονα τεχνολογικά μέσα π.χ. φωτοκύτταρα ή ηλεκτρονικούς υπολογιστές, με αποτέλεσμα να ελέγχεται η απόδοσή τους και το αν ακολουθούν τους κανόνες. Ο υπάλληλος που δεν ακολουθεί τους κανόνες δέχεται τις κυρώσεις και υφίσταται τις συνέπειες.

«Η απόδοση του καθενός είναι μαθηματικά υπολογισμένη. Το κάθε άτομο ένα μικρό γρανάζι του μηχανισμού και συνειδητοποιεί ότι η μοναδική του έγνοια είναι να μπορέσει να γίνει ένα μεγαλύτερο γρανάζι.

Με βάση αυτό, καταλαβαίνουμε ότι η οργάνωση μέσω της γραφειοκρατίας είναι ένα απρόσωπο σύστημα που δεν ενδιαφέρεται για το άτομο, αλλά για την επιτυχία των στόχων του συστήματος και μόνον. Ένα σύστημα χωρίς επικοινωνία με τα άτομα από τα οποία αποτελείται, δεν τα βλέπει από την ανθρώπινη πλευρά τους, αλλά τα αντιμετωπίζει σαν γρανάζια που είναι απαραίτητα για να δουλεύει σωστά η 'μηχανή' και όταν αυτά χαλούν ή φθείρονται, τα αποβάλλει και τα αντικαθιστά. Έτσι η γραφειοκρατία συνδέεται με έλλειψη παραγωγικότητας, έλλειψη ελαστικότητας, αργοπορία και σειρά διατυπώσεων.

Συγκεκριμένα τα χαρακτηριστικά της γραφειοκρατίας κατά τον Weber είναι:

- Υπάρχουν συγκεκριμένοι κανόνες που προσδιορίζουν τη μορφή και τη λειτουργία της.

- Οι δραστηριότητες της που απαιτούνται για το σκοπό της είναι προσδιορισμένοι.
- Είναι προσδιορισμένα τα καθήκοντα και τα δικαιώματα των ατόμων που λειτουργούν μέσα σε ένα γραφειοκρατικό σύστημα .
- Είναι καθορισμένος ο τρόπος που οι ανώτεροι δίνουν εντολές στους υφιστάμενους τους.(Weber Max , Wirtschaft und Gesellschaft pp 650-78)από(Internet:<http://www.Runet.edu/Iridener/DSS/Weber/BUREAAU.HTML>).

Τον 20^ο αιώνα οι επιχειρήσεις επεδίωξαν την επιτυχία εφαρμόζοντας τη γραφειοκρατία, ακολουθώντας δηλαδή, το σύνθημα «τα πάντα υπό έλεγχο». Υπό έλεγχο το κόστος, οι πόροι, το περιβάλλον και ιδιαίτερα ο άνθρωπος.

Ο έλεγχος επιτυγχάνεται με τον ατελείωτο έλεγχο, την παρατήρηση, την ανάλυση, τη μέτρηση και φυσικά, πρέπει να τονιστεί, αυτό, με τον ατελείωτο πολλαπλασιασμό των διατάξεων, διατυπώσεων και διαδικασιών για το πώς πρέπει να γίνονται τα πράγματα.

Ο βασικός στόχος είναι προφανώς η εξάλειψη του ανθρώπινου παράγοντα. Ο άνθρωπος αντιμετωπίζεται σα μηχανή. Τα συναισθήματά του η ψυχική του διάθεση, οι ανάγκες του. Τίποτα από αυτά δεν παρεμβαίνει στην παραγωγικότητα της οργάνωσης.

Ανακεφαλαιώνοντας θα λέγαμε πώς στη διάρκεια του 20^{ου} αιώνα, τόσο η επιστημονική μελέτη των οργανώσεων όσο και η δραστηριότητα των διοικητικών στελεχών συνδέεται άμεσα με τη γραφειοκρατία, τους κανονισμούς, τον ορθολογισμό, την αποδοτικότητα και τον έλεγχο, δηλαδή με το μηχανικό πρότυπο.

Υπάρχει αδιαφορία για τις ανάγκες του ατόμου. Το μόνο που ενδιαφέρει τις επιχειρήσεις είναι το κέρδος και η επιτυχία τους. Δεν αντιμετωπίζουν το άτομο σαν έμψυχη οντότητα, αλλά σαν έναν άψογο μηχανισμό, ένα κομμάτι του συνόλου.

1.3.2. Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΤΑ ΤΟΝ PETER BLAU

Ο Blau όσο αναφορά την οργάνωση έκανε δυο συγκεκριμένες διαπιστώσεις

- Αύξηση του μεγέθους των τμημάτων στα διάφορα επίπεδα του οργανισμού.
- Η διαφοροποίηση των τμημάτων έβλαψε τη σωστή συνεργασία αυτών.

Η τυπική κορφή του οργανισμού χωρίζεται σε διάφορους παραμέτρους-ιεραρχική, λειτουργική, τμηματική. Ο Blau διαχώρισε την οργάνωση σε δύο θεωρίες τη συστηματική και την τυπική.

Συστηματική

Συγκέντρωση όλων των προτάσεων και σχεδίων ενός οργανισμού κάτω από μια και μόνο λογική πρόταση η οποία θα μπορούσε να στηριχτεί, δηλαδή συγκέντρωση όλων των ιδεών σε μια κεντρική ιδέα. Εδώ μας παρουσιάζεται η εικόνα ενός οργανισμού που ο καθένας δε μπορεί να έχει τη δική του γνώμη.

Τυπική

Εδώ το κάθε άτομο έχει τη δική του γνώμη και ανήκει σε διαφορετικά τμήματα το κάθε άτομο ασχολείται με διαφορετικό αντικείμενο. Η διαφοροποίηση παρατηρείται σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού.

Αυτή η γενικοποίηση του οργανισμού μπορεί να οδηγήσει σε τρία πράγματα :

1. Μεγάλο οργανισμό με δομικές διαφοροποιήσεις.
2. Το μεγάλο μέγεθος δημιουργεί τη διαφοροποίηση στα διάφορα επίπεδα.
3. Η διαφοροποίηση αυξάνεται με την επέκταση του οργανισμού.

Θα ήταν πολύ λογικό να αναφερθούμε στις διαπιστώσεις που έκανε όσο αναφορά τους οργανισμούς:

1. Όσο αυξάνεται το μέγεθος τόσο αυξάνεται η διαφοροποίηση μέσα στον οργανισμό.

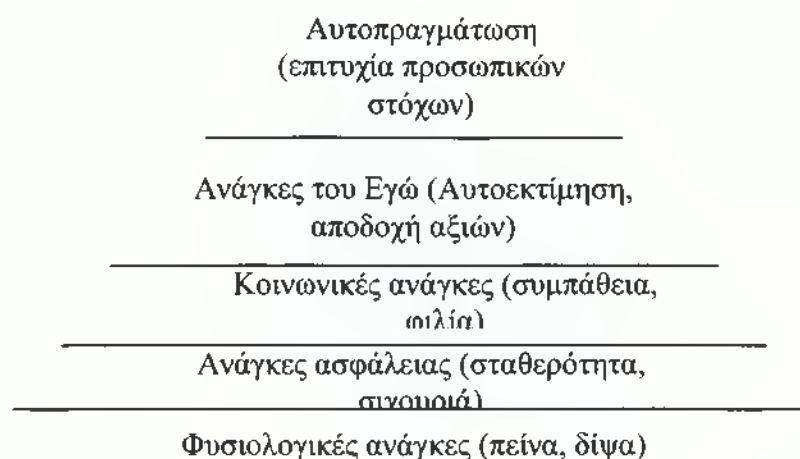
2. Όσο μεγαλύτερος είναι ένας οργανισμός τόσο πιο περίπλοκη είναι η δομή του.
3. Όταν είναι μεγάλο το μέγεθος ενός οργανισμού υπάρχουν τμήματα τα οποία παίζουν σπουδαίο ρόλο, άλλα τα άτομα που τα αποτελούν σαν οντότητες είναι άγνωστα.
4. Όσο μεγαλύτερος είναι ο οργανισμός τόσο δυσκολότερος είναι ο έλεγχός του.
5. Η μεγέθυνση του οργανισμού οδηγεί σε οικονομικές δυσκολίες αφού οικονομικός έλεγχος είναι πιο δύσκολος λόγω μεγέθους.

Ο Βlau θεώρησε ότι οι μεγάλοι οργανισμοί είναι απρόσωποι και δύσκολα διοικούνται, και ότι στους μεγάλους οργανισμούς το άτομο δεν φαίνεται, μόνο τα τμήματα φαίνονται και τα άτομα είναι απλά μέλη τους.

1.4. ΘΕΩΡΙΕΣ ΥΠΟΚΙΝΗΣΗΣ

Σ' αυτό το σημείο, θα ασχοληθούμε με την υποκίνηση, σαν μια έννοια η οποία αποτελεί ένα σημαντικό τμήμα της οργάνωσης, γιατί κατευθύνει τη συμπεριφορά και τη δράση των ατόμων σε σχέση με τους σκοπούς μίας οργάνωσης. Θα δούμε τη θεωρία της υποκίνησης μέσα από τις θεωρίες του Herzberg, Maslow, McGregor, Alderfer, McClelland.

1.4.1. Η ΠΥΡΑΜΙΔΑ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΟΥ MASLOW



Η θεωρία του Maslow, παρά τις κριτικές που δέχθηκε, αποδείχθηκε χρήσιμη, περισσότερο στη ψυχολογία, αλλά και στις επιχειρήσεις γιατί έδειξε ότι το άτομο, όταν έχει καλύψει για μεγάλο χρονικό διάστημα μια ανάγκη του, αυτόματα γεννιούνται άλλες. Οι απόψεις του παρακίνησαν τους οργανισμούς να επεξεργαστούν νέες στρατηγικές παροχών και κινήτρων πέρα από τα τυπικά (π.χ. λεφτά, ιατροφαρμακευτική ασφάλιση), προκειμένου να κάνουν το άτομο να έχει συνεχές ενδιαφέρον στην εργασία του.

1.4.2. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ HERZBERG

Ο Herzberg ανέφερε ότι υπάρχουν δύο κατηγορίες παραγόντων:

- Οι παράγοντες που ούτε ευχαριστούν ούτε δυσαρεστούν τους υπαλλήλους, δεν τους δίνουν ευκαιρία να δουλέψουν παραπάνω, αλλά ούτε και τους εμποδίζουν.
- Οι παράγοντες διατήρησης, ο σταθερός μισθός και η ασφάλεια.
- Οι παράγοντες που προκαλούν δυσαρέσκεια ως παράγοντες υποκίνησης λ.χ. μη δυνατότητες προαγωγής.

Οι παράγοντες διατήρησης μπορούν να αυξήσουν την αποδοτικότητα όμως ως ένα βαθμό, αντίθετα οι παράγοντες υποκίνησης μπορούν να δώσουν τη δυνατότητα απεριόριστης αύξησης της αποδοτικότητας.

Η πρότασή του ήταν να μειωθούν οι εμφανείς αρνητικές πλευρές των παραγόντων υγιεινής και να επικεντρωθούν στους παράγοντες υποκίνησης. Να μην παραμείνουν οι εταιρείες στις φυσιολογικές ανάγκες των ατόμων, αλλά να επικεντρωθούν και στις προσωπικές ανάγκες τους.

Αν συγκρίνουμε τη θεωρία του Maslow με του Herzberg θα διακρίνουμε ομοιότητα:

Τρία μειονεκτήματα μπορούμε να εντοπίσουμε στη θεωρία αυτή:

- Δεν λαμβάνει υπόψη τα χαρακτηριστικά των διαφόρων ατόμων ή ομάδων (οι εργάτες δεν υποκινούνται όπως τα στελέχη)
- Για μερικούς εργάτες δεν υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης της θέσης που βρίσκονται.
- Τέλος, δεν λαμβάνει υπόψη ότι τα άτομα μπορούν να επιτύχουν και σε άλλους χώρους εκτός από το χώρο εργασίας τους.

1.4.3. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ MCGREGOR

Ο McGregor, με βάση την πυραμίδα του Maslow, ερεύνησε το θέμα της υποκίνησης μέσα από τους διευθύνοντες και ποια ήταν η δική τους θεωρία για να υποκινήσουν τους υφισταμένους τους.

Θεωρία X

Ο άνθρωπος απεχθάνεται την εργασία και πάει να την αποφύγει γι' αυτό και ο καλύτερος τρόπος υποκίνησης είναι η τιμωρία και οι κυρώσεις. Άλλωστε, οι περισσότεροι άνθρωποι επιθυμούν να διοικούνται και να μη λαμβάνουν ευθύνες.

Θεωρία Ψ

Οι άνθρωποι αντιλαμβάνονται την εργασία σαν κάτι αυτονόητο που τους ευχαριστεί και γι' αυτό δεν χρειάζονται κάποιον να τους καθοδηγεί ή να τους τιμωρεί. Άρα από μόνοι τους εργάζονται με το σωστότερο τρόπο.

Ο McGregor κάλεσε τους διοικούντες να ακολουθήσουν τη θεωρία Ψ γιατί μόνο έτσι θα επιτύχουν τους στόχους της οργάνωσης και θα εξασφαλίσουν την ικανοποίηση των υφισταμένων τους.

Το μειονέκτημα της συγκεκριμένης θεωρίας είναι ότι είναι περισσότερο περιγραφική, χωρίς να συμβουλεύει ή να προτείνει πρακτικές εφαρμογές.

1.4.4. Η ΘΕΩΡΙΑ ΕΡΓ ΤΟΥ ALDERFER ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ

Ο Alderfer αναπτύσσοντας τη θεωρία του Maslow και του Herzberg, και ειδικά του πρώτου, ταξινόμησε τις ανάγκες του ατόμου σε τρεις κατηγορίες:

- Υπαρξιακές ανάγκες (φυσιολογικές ή σιγουριάς του Maslow)
- Ανάγκες σχέσεων(διαπροσωπικές σχέσεις)
- Ανάγκες ανάπτυξης (εσωτερική επιθυμία του ανθρώπου για ανάπτυξη)

Πιστεύει ότι το άτομο:

A) Μπορεί να προχωρήσει και να ικανοποιήσει κάποιες ανάγκες του, ακόμα και αν δεν έχει ικανοποιήσει κάποιες άλλες.

B) Κάποιες ανάγκες, όπως οι ανάγκες ανάπτυξης, όσο περισσότερο ικανοποιούνται, τόσο περισσότερο αυξάνει και η έντασή τους.

Γ) Όταν ένα άτομο πιστεύει ότι μία ανάγκη είναι αδύνατον να ικανοποιηθεί, τότε οι προσπάθειές του εντείνονται.

1.4.5. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΥΠΟΚΙΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

Είδαμε τις τέσσερις βασικές θεωρίες της υποκίνησης στις οποίες στηρίχθηκαν αργότερα όλες οι άλλες θεωρίες. Μπορούμε να πούμε ότι αυτές οι θεωρίες έδωσαν μία άλλη μορφή στις οργανώσεις. Διεύρυναν τον προβληματισμό των διευθυντικών στελεχών όσον αφορά τον εφαρμοζόμενο τρόπο διοίκησης.

Για πρώτη φορά σκέφτηκαν και τις ανθρώπινες ανάγκες πέραν από τις ανάγκες του οργανισμού. Έγιναν σκέψεις για:

- Κατάργηση ιεραρχίας
- Χαλάρωση ελέγχων
- Εναλλαγή θέσεων εργασίας
- Εμπλουτισμό αρμοδιοτήτων .

Μπορούμε να προσθέσουμε ότι και οι συζητήσεις για τη συμμετοχή του προσωπικού στις αποφάσεις γύρω από την οργάνωση του προσωπικού, από εκεί ξεκίνησαν.

Φυσικά, πρέπει να τονίσουμε ότι πίσω από όλα αυτά, πάντα κρυβόταν η επιθυμία για ανάπτυξη της επιχείρησης. Το θέμα είναι ότι αυτές οι θεωρίες δεν το εξασφαλίζουν απόλυτα, ούτε για την οργάνωση, αλλά ούτε εγγυώνται την άμεση βελτίωση των συνθηκών εργασίας.

1.5. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΕΛΕΓΧΟΣ

Η διαδικασία ελέγχου σε μία οργάνωση επιβάλλει την ανάπτυξη κανόνων, ιεραρχιών, διαδικασιών που συντελούν στη γένεση και εδραίωση εξουσιαστικών σχέσεων.

Η παραπάνω πρόταση δεν αμφισβητείται σχεδόν από κανένα θεωρητικό των οργανώσεων. Όταν όμως πρόκειται να διερευνήσουμε τις εξουσιαστικές σχέσεις, τότε επικρατούν δύο λογικές.

Είτε εξετάζονται τα αίτια που καθιστούν τον έλεγχο αναγκαίο, οπότε αναγκαζόμαστε να επεκτείνουμε την ανάλυση βαθύτερα, είτε ενδιαφερόμαστε μόνο για την άσκηση εξουσίας χωρίς να μας ενδιαφέρουν οι γενεσιουργοί λόγοι και οι πηγές του.

Η εξουσία είναι ένα κοινωνικό φαινόμενο που δεν μπορεί να καταργηθεί από τις οργανώσεις μπορεί όμως να βελτιωθεί μέσα από τα πληροφοριακά πεδία και τον περιορισμό των διακρίσεων μέσα από την επικοινωνία.

Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου. Στα Νοσοκομεία αυτά παρέχεται δευτεροβάθμια και τριτοβάθμια περίθαλψη στους πολίτες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 :

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ

2.1.ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ

Στο απλό επίπεδο, ο ορισμός της ποιότητας απαντάει δύο ερωτήσεις: «τι χρειάζονται οι πελάτες της επιχείρησης, εσωτερικοί και εξωτερικοί, καθώς και κάθε είδους ενδιαφερόμενοι», και «πώς επιτυγχάνεται».

Η εφαρμογή της ολικής ποιότητας σε νοσοκομείο δημιουργεί κάποιες προκλήσεις.

Η πρώτη είναι να πείσει τους εργαζομένους πως η ποιότητα δε δημιουργεί επιπλέον δουλειά, αλλά ότι αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της ίδιας της εργασίας τους, καθώς και τρόπος εργασίας. Δεύτερον, θα πρέπει να παρακινηθούν σε εξυπηρέτηση που να είναι πολύ καλή- σε σχέση πάντα με την αντίληψη των πελατών- και να βελτιώνεται συνεχώς.

Η προσέγγιση είναι η ενθάρρυνση της δημιουργικότητας των εργαζομένων, της ικανότητας τους να αντιλαμβάνονται τα προβλήματα, και να βρίσκουν λύσεις.

Το επόμενο εμπόδιο στην επίτευξη της κουλτούρας ολικής ποιότητας είναι το πώς ο συνδυασμός των βελτιωτικών κινήσεων των ομάδων εργαζομένων θα οδηγήσει στον τελικό επιδιωκόμενο στόχο.

Έντονη είναι η ανάγκη της ιεράρχησης των προτεραιοτήτων του οργανισμού στους στόχους που θέλει να πετύχει. Αυτούς τους στόχους κατά την ιεραρχία που βρίσκονται πρέπει να εξυπηρετούν οι αλλαγές σε κάθε τμήμα, και σε κάθε θέση εργασίας.

Για να επιτευχθεί αυτό χρησιμοποιείται η μέθοδος της καρτέλας μέτρησης στόχων.

Καρτέλα μέτρησης στόχων

Χρησιμοποιείται για την ιεράρχηση των στόχων της επιχείρησης και την ποσοτικοποίησή τους. Για παράδειγμα αν ένα νοσοκομείο θέσει ως στόχο τη μείωση του κόστους, τότε αυτός τίθεται ως γενικός στόχος, που θα μεταφραστεί σε επιμέρους στόχους, όπως μείωση της κατανάλωσης ρεύματος, δημιουργία περισσότερων εσόδων, κ.α. κάθε τμήμα δημιουργεί τη δική του στρατηγική για την επίτευξη αυτών των στόχων, μέσω υιοθέτησης μικρότερων ακόμη στόχων.

Αυτή η μέθοδος αποτελεί παράλληλα μια μέτρηση προόδου ανάλογα με το ποσοστό των επιμέρους στόχων που εκπληρώνονται και τον βαθμό εκπλήρωσης.

Άλλη μέθοδος που χρησιμοποιείται κατά τη διοίκηση ολικής ποιότητας είναι η ομάδα βελτίωσης ποιότητας.

Ομάδα βελτίωσης ποιότητας

Η ομάδα βελτίωσης ποιότητας συγκροτείται συνήθως από εργαζόμενων διαφορετικών λειτουργιών με σκοπό την αντιμετώπιση χρόνιων προβλημάτων που επηρεάζουν την ικανοποίηση των πελατών. Πολλά από αυτά τα προβλήματα είτε δεν είναι εμφανή, είτε είχαν κρατηθεί στην αφάνεια για πολύ καιρό.

Στόχος της ομάδας είναι ο προσδιορισμός του προβλήματος, η ανάλυση του και η καταστάλαξη σε μια λύση αποδεκτή από όλους.

Σε περίπτωση που το πρόβλημα αφορά πολλές λειτουργίες, μια σύνθετη ομάδα εξασφαλίζει πως η επίλυση θα οδηγήσει σε ωφέλεια όλων των εμπλεκόμενων τμημάτων.

Για παράδειγμα, ένα παράπονο των ασθενών σε ένα νοσοκομείο ήταν ο αυξημένος χρόνος αναμονής, ενώ από την άλλη πλευρά, πρόβλημα αντιμετώπιζαν και οι γιατροί που οδηγούνταν σε λάθη λόγω του λίγου χρόνου που διέθεταν για την διενέργεια επεμβάσεων σε κάποιους ασθενείς. Η ρίζα του προβλήματος ήταν κοινή: πολλοί ασθενείς κατέφθαναν για το ραντεβού τους την ίδια ώρα. Η λύση ήταν η δημιουργία ενός συστήματος κλεισίματος και διαχείρισης ραντεβού, που ρύθμιζε τη διάρκεια κάθε ραντεβού, άρα και τη χρονική απόσταση με το επόμενο, ανάλογα με το είδος και τον λόγο της επίσκεψης κάθε ασθενή.

Με αυτή τη λύση επιτεύχθηκε ο στόχος της μείωσης των αποτυχημένων επεμβάσεων στο καρδιολογικό τμήμα, και παράλληλα επιτεύχθηκε ο γενικός στόχος του νοσοκομείου για καλύτερη εξυπηρέτηση των ασθενών, μέσω μειωμένου χρόνου αναμονής. Η λύση αυτή βελτίωσε την εξυπηρέτηση σε όλα τα τμήματα του νοσοκομείου.

Μια Τρίτη μέθοδος είναι η μελέτη μείωσης του κόστους.

Μελέτη μείωσης κόστους

Η μελέτη μείωσης κόστους έχει ως στόχο τη μείωση των περιττών εξόδων, που αποτελεί επιτακτική ανάγκη για κάθε οργανισμό. Οι ομάδες χρησιμοποιούν τη δημιουργικότητα και την καινοτομία για να καταλήξουν σε εναλλακτικές που μπορεί να είναι πιο οικονομικές, που μειώνουν το κόστος, ή που προσθέτουν αξία στις προσφερόμενες υπηρεσίες. Ένα παράδειγμα είναι η μείωση των δαπανών για πάνες. Ανεξάρτητα από το μέγεθος στις πάνες που χρειάζονταν τα μωρά, χρησιμοποιούνταν οι μεγαλύτερες πάνες, που ήταν πιο ακριβές, και πιο άβολες για τους πελάτες- τα μωρά. Με την κατάλληλη έρευνα, οι γιατροί και οι νοσοκόμες κατέληξαν πως το μέγεθος θα πρέπει να μειωθεί κατά ένα τέταρτο.

Αυτή η διεύθυνση οδήγησε σε οφέλη για το νοσοκομείο και για τους μικρούς πελάτες.

Η τέταρτη μέθοδος είναι ο κύκλος ποιότητας.

Κύκλος ποιότητας

Είναι μια ομάδα εργαζομένων από το ίδιο τμήμα που συναντιούνται με δική τους βούληση με στόχο τον προσδιορισμό, την ανάλυση και την επίλυση των προβλημάτων.

Αυτή η διαδικασία δε βελτιώνει μόνο την απόδοση του οργανισμού, αλλά και εμπλουτίζει την εργασιακή ρουτίνα των εργαζομένων. Με τον κύκλο ποιότητας αντιμετωπίζονται μικρά προβλήματα μέσω της ομαδικής εργασίας. Στις συναντήσεις χρησιμοποιούνται στατιστικά εργαλεία, ενώ τα εμπλεκόμενα άτομα καταλήγουν με ομοφωνία σε μια λύση που την εφαρμόζει ο καθένας ατομικά. Αυτή η διαδικασία προσδίδει δύναμη και λόγο στους εργαζομένους. Αυτές οι ομάδες είναι μόνιμες και αφορούν όλες τις λειτουργίες του νοσοκομείου ακόμη και αν φαίνονται ασήμαντες, π.χ. λειτουργία καθαρισμού νοσοκομείου, catering, υποδοχής και φιλοξενίας. Για παράδειγμα η βελτίωση της ποιότητας του φαγητού, σε περίπτωση μη ικανοποίησης ασθενών, (είδος, γεύση, θερμοκρασία, εναλλαγή, ώρες σερβιρίσματος, κ.α.) οδηγεί στην κατανόηση των αναγκών τους, άρα στη βελτίωση της απόδοσης του νοσοκομείου, οπότε είναι και αυτό ένα θέμα προς επίλυση.

2.2.ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Για την εξασφάλιση ολικής ποιότητας απαιτείται η ύπαρξη ενός συστήματος ποιότητας που θα θέτει κάποια κριτήρια απόδοσης. Ο οργανισμός θα πρέπει να :

- Καθιερώσει μια πολιτική ποιότητας και στόχους ποιότητας.
- Σχεδιάσει ένα σύστημα ποιότητας για να ελέγχει πως πραγματοποιούνται οι διαδικασίες στον οργανισμό.

Η ανώτερη διοίκηση θα πρέπει να καθιερώσει μια πολιτική ποιότητας για τον οργανισμό. Οι στόχοι ποιότητας θεσπίζονται για την υποστήριξη της πολιτικής. Πρέπει να είναι μετρήσιμοι, και συγκεκριμένοι. Μετά την επίτευξη των στόχων, μπορούν να τεθούν νέοι.

Η εφαρμογή ενός συστήματος διοίκησης ποιότητας καταγράφεται : στην πολιτική ποιότητας, στο εγχειρίδιο ποιότητας, στις διαδικασίες , στις οδηγίες για την εκτέλεση των εργασιών, στα αρχεία της επιχείρησης.

Μετά τη θέσπιση της πολιτικής και των στόχων ποιότητας η επιχείρηση θα πρέπει να βελτιώνει συνεχώς την αποτελεσματικότητα της διοίκησης ποιότητας. Για να επιτευχθεί αυτό θα πρέπει να γίνεται αναθεώρηση της πολιτικής, να γίνεται συγκέντρωση και ανάλυση δεδομένων σχετικά με τα αποτελέσματα εφαρμογής των διαδικασιών ολικής ποιότητας, καθώς και να πραγματοποιούνται συναντήσεις αναθεώρησης τεχνικών διοίκησης για την εκμετάλλευση ευκαιριών για βελτίωση και αλλαγή.

Ένα ιδιαίτερα διαδεδομένο σύστημα ολικής ποιότητας είναι το ISO 9001: 2000

2.3.ISO 9001: 2000

ISO ονομάζεται ένας οργανισμός που αναπτύσσει κριτήρια για χρήση σε παγκόσμιο επίπεδο ώστε να βοηθήσει επιχειρήσεις να αναπτυχθούν.

Με το σύστημα ISO 9001: 2000 ένας οργανισμός διοικείται ως σύστημα αλληλεπιδρωμένων διαδικασιών.

Η ανώτατη διοίκηση θα σχεδιάσει τις διαδικασίες, το πώς συνδέονται μεταξύ τους, θα θέσει στόχους, θα μετρήσει τα αποτελέσματα και θα κάνει βελτιώσεις.

Ο οργανισμός με το ISO 9001:2000 αναπτύσσει τα κριτήρια για ένα καλό διοικητικό σύστημα ποιότητας. Τα κριτήρια αυτά αναπτύσσονται από ομάδα ειδικών στη διοίκηση ποιότητας. Αυτά τα κριτήρια αποτελούν τη βάση ορθών διοικητικών πρακτικών:

1. θέση ποιοτικών στόχων
2. διασφάλιση της κατανόησης και της εκπλήρωσης των αναγκών του κοινού στόχου
3. κατάλληλη εκπαίδευση
4. έλεγχος των διαδικασιών παροχής της υπηρεσίας
5. συνεργασία με προμηθευτές που μπορούν να παρέχουν ποιοτικά προϊόντα
6. διόρθωση τυχόν προβλημάτων και διασφάλιση ότι δε θα επαναληφθούν

Από τη στιγμή που τεθούν τα κριτήρια, θα πραγματοποιηθεί έλεγχος από ειδικό επιθεωρητή. Αν ακολουθούνται όλα τα κριτήρια η εταιρία θα λάβει την πιστοποίηση ISO 9001.

Οι προϋποθέσεις για την πιστοποίηση ISO περιλαμβάνουν: το σχεδιασμό των διαδικασιών, την εκτέλεση τους, τη βελτίωση τους.

Η πιστοποίηση προσφέρει πλεονεκτήματα στον οργανισμό που θα την επιλέξει.

Στα πλεονεκτήματα λειτουργίας του οργανισμού αναφέρονται:

- αυξημένη παραγωγικότητα
- λιγότερα λάθη
- αυξημένη ικανοποίηση εργαζομένων
- συνεχής βελτίωση

- αυξημένα κέρδη

Στα πλεονεκτήματα προβολής ανήκουν:

- ένα διεθνώς αναγνωρισμένο σύστημα ολικής ποιότητας
- αυξημένες ευκαιρίες σε συνεργασίες
- αυξημένη ικανοποίηση πελατών

Το σύστημα ποιότητας εκδηλώνεται και εφαρμόζεται, στο ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης, στη σχέση της με τους πελάτες, στην υποδομή της, στο εργασιακό περιβάλλον, στον προσδιορισμό και διαχείριση των διαδικασιών, στην πραγματοποίηση ελέγχων.

Ανθρώπινο δυναμικό

Εξασφαλίζει πως διαθέτει την απαραίτητη εκπαίδευση και τις γνώσεις για να εκτελέσει την εργασία του. Αυτό βέβαια προϋποθέτει πως έχουν προσδιοριστεί τα προσόντα και οι απαιτήσεις σε εκπαίδευση για την κάθε θέση στην επιχείρηση.

Όλοι οι εργαζόμενοι πρέπει να έχουν συμπληρώσει την απαιτούμενη εκπαίδευση. Αυτή η εκπαίδευση μπορεί να είναι κατά τη διάρκεια της εργασίας, σε γκρουπ, ή κατ' άτομο.

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης έχει γίνει αξιολόγηση της αποδοτικότητας της . αυτό πραγματοποιείται είτε με ειδικά γραπτά τεστ, παρατήρηση του εργαζομένου εν ώρα εργασίας, ή κάποια άλλη αξιολόγηση σύμφωνα με συγκεκριμένα στάνταρ.

Πελάτες

Η διοίκηση θα πρέπει να εξασφαλίσει πως το σύστημα ποιότητας προσδιορίζει και ικανοποιεί τις ανάγκες του καταναλωτή. Η ικανοποίηση εξαρτάται από κάθε εργαζόμενο. Ο οργανισμός θα πρέπει να συνεχίσει να παρέχει τους απαραίτητους πόρους για τη διατήρηση του συστήματος ολικής ποιότητας, τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του, την ενίσχυση της ικανοποίησης του καταναλωτή.

Άλλοι πόροι που πρέπει η επιχείρηση να ελέγξει, να προσδιορίσει, να προγραμματίσει, είναι: η υλικοτεχνική υποδομή, και το εργασιακό περιβάλλον.

Υποδομή

Οι φυσικοί πόροι που χρειάζονται για την παραγωγή προϊόντος και υπηρεσίας ποιότητας είναι:

- Οι εγκαταστάσεις
- Ο εξοπλισμός
- Η διάταξη του εξοπλισμού
- Ο διαθέσιμος χώρος εργασίας
- Οι υποστηρικτικές υπηρεσίες
- Εργασιακό περιβάλλον
- Το εργασιακό περιβάλλον περιλαμβάνει παράγοντες όπως:
- Η θερμοκρασία
- Οι θόρυβοι
- Η φωτεινότητα
- Η καθαριότητα

Διαδικασίες

Για την παραγωγή ενός προϊόντος, ή η υπηρεσίας πραγματοποιούνται συγκεκριμένες διαδικασίες, οι οποίες μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε:

- Σχετικές με τον πελάτη
- Αγορές
- Παραγωγή και προσφορά υπηρεσίας/ προϊόντος

Αυτές οι διαδικασίες θα πρέπει να σχεδιασθούν. Οι παράμετροι που πρέπει να προσδιορισθούν είναι:

- Με ποιο τρόπο θα ελέγχονται οι διαδικασίες

- Ποιοι είναι οι στόχοι ποιότητας για κάθε μία
- Ποια αρχεία- έγγραφα θα καταγράφουν τη διαδικασία
- Ποια είναι τα κριτήρια για την αποδοχή της διαδικασίας ως ποιοτικής

Οι διαδικασίες θα πρέπει να ελέγχονται. Ένας καλός ελεγκτικός μηχανισμός πρέπει να πραγματοποιείται καθημερινά, με συνέπεια, με τη συμμετοχή κάθε εργαζόμενου.

Η συνέπεια εξασφαλίζεται με:

- Εκπαίδευση των εργαζομένων για την εκτέλεση της διαδικασίας
- Τήρηση αρχείου
- Παροχή πληροφόρησης για τα χαρακτηριστικά που πρέπει να χαρακτηρίζουν το παραγόμενο προϊόν, υπηρεσία.

Κάθε εργαζόμενος θα πρέπει να χρησιμοποιεί το επίσημο, και ενημερωμένο εγχειρίδιο οδηγιών που αφορούν στην εργασία του.

Διαχείριση διαδικασιών σχετικές με τον πελάτη:

- Προσδιορισμός των αναγκών του
- Επαναξιολόγηση των αναγκών
- Καθιέρωση συνεχούς επικοινωνίας με τον πελάτη

Αγορές:

Τα υλικά και οι υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται για την παραγωγή προϊόντος/ παροχή υπηρεσίας, πρέπει να ανταποκρίνονται στα κριτήρια που έχουν από πριν προσδιοριστεί.

Η διαδικασία αυτή συντελεί στην αξιολόγηση των προμηθευτών και τον προσδιορισμό του καταλληλότερου, ώστε να μπορέσει η επιχείρηση να διατηρήσει την επιθυμητή ποιότητα.

Παραγωγή προϊόντος/ υπηρεσίας:

Για την παραγωγή προϊόντος/ υπηρεσίας θα πρέπει η επιχείρηση να αναπτύξει και να σχεδιάσει μια διαδικασία με συγκεκριμένα στάδια.

Η διαδικασία θα περιλαμβάνει: Σχεδιασμό των παραμέτρων, Έλεγχο εισροών, Προεπισκόπηση, Πιστοποίηση, Εγκυρότητα, Έλεγχο αλλαγών.

Έλεγχοι

Για τη συνεχή βελτίωση του συστήματος ποιότητας η επιχείρηση θα πρέπει να πραγματοποιεί έλεγχο, μετρήσεις των αποτελεσμάτων, ανάλυση τους και προτάσεις βελτιώσεις.

Στο πλαίσιο αυτών των ελέγχων, θα πρέπει να πραγματοποιείται μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών, και συγκεκριμένα πως οι πελάτες αντιλαμβάνονται την απόδοση της επιχείρησης, και κατά πόσο καλύπτονται οι ανάγκες τους από την επιχείρηση.

Επίσης θα πρέπει να πραγματοποιούνται εσωτερικοί έλεγχοι που θα καταδεικνύουν τη σύγκλιση με τα πρότυπα ποιότητας. Αυτοί οι έλεγχοι:

- Μετρούν την αποτελεσματικότητα των προτύπων ποιότητας
- Επιτρέπουν τη διευθέτηση προβλημάτων
- Επιτρέπουν την πραγματοποίηση βελτιωτικών κινήσεων

Ακόμη θα πραγματοποιούνται έλεγχοι του τελικού προϊόντος/ υπηρεσίας, ώστε να εξασφαλίζεται ότι ο πελάτης δε θα έρθει αντιμέτωπος με ένα προϊόν/ υπηρεσία κατώτερη ποιοτικά.

Γενικά, διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες θα πρέπει να υιοθετούνται από όλους τους εργαζομένους.

Το σύστημα ISO συνεχώς ανανεώνεται, και κυκλοφορεί ανάλογα με τις ανάγκες σε νέες εκδόσεις.

Το σύστημα ISO 9001:2008 δεν εισάγει σημαντικές αλλαγές. Οι αλλαγές του επεξηγούν ορισμένες έννοιες πληρέστερα σύμφωνα με την εμπειρία εφαρμογής του σε διάφορους επιχειρηματικούς τομείς. Επίσης αυξάνουν τη συμβατότητα του με το σύστημα ISO 14001:2004, το οποίο χρησιμοποιούν συνήθως οι οργανισμοί που έχουν ISO 9001:2000 (Schlickman & House). (Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009)

2.4. Πεδίο εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΕΔΠ) ΣΤΟ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΧΙΟΥ

Το **φαρμακευτικό Τμήμα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** δραστηριοποιείται στην προμήθεια, εισαγωγή, αποθήκευση, διακίνηση και διάθεση φαρμάκων και φαρμακευτικού υλικού σύμφωνα με το σχετικό Π.Δ 108(ΦΕΚ 50/07-04-1993)

Η συνολική λειτουργία του **Φαρμακευτικού Τμήματος** διέπεται από το σχετικό Νομοθετικό και Κανονιστικό Πλαίσιο, το οποίο και έχει ληφθεί υπόψη για την ανάπτυξη του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Το **Φαρμακευτικό Τμήμα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** εξαιρεί από την εφαρμογή του ΣΔΠ τις εξής παραγράφους του Διεθνούς Προτύπου **ΕΛΟΤ EN ISO 9001/2000:**

- Παρ. 7.3: το Τμήμα δεν αναπτύσσει καινούρια προϊόντα ή υπηρεσίες καθώς η λειτουργία της καθορίζεται από το σχετικό Νομοθετικό και Κανονιστικό Πλαίσιο.
- Παρ.7.5.2.: το Τμήμα δεν υλοποιεί διεργασίες το αποτέλεσμα των οποίων δεν μπορεί να επαληθευτεί με τη διενέργεια των απαραίτητων ποιοτικών ελέγχων. Ποιοτικοί έλεγχοι έχουν καθοριστεί και γίνονται σε όλα τα κρίσιμα σημεία την υλοποίηση των διεργασιών του Τμήματος. Για τους ελέγχους αυτούς τηρούνται τα απαραίτητα Αρχεία Ποιότητας.

Το **Φαρμακευτικό Τμήμα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** υπάγεται στον Εργαστηριακό Τομέα της Ιατρικής Υπηρεσίας του Νοσοκομείου.

Οι οργανικές θέσεις του Νοσοκομειακού Φαρμακείου, έτσι όπως αυτές περιγράφονται στο ΦΕΚ 644/30-09-1986 είναι:

- 1 θέση Κλάδου ΠΕ Φαρμακοποιών

- 4 θέσεις Κλάδου ΔΕ Βοηθών φαρμακείου.

Το Φαρμακευτικό Τμήμα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου στελεχώνεται απο:

1. Τον Προϊστάμενο Διευθυντή Φαρμακοποιό (ΠΕ)
2. 3 βοηθούς φαρμακείου (ΔΕ)
3. 1 εργάτη (ΔΕ)

Κατά διαστήματα το Τμήμα υποστηρίζεται διοικητικά απο εκπαιδευόμενους διοικητικούς υπαλλήλους των οποίων ο χρόνος απασχόλησής τους είναι πάντοτε μικρής διάρκειας.

Το **Φαρμακευτικό Τμήμα του Γενικού Νομαρχιακού Νοσοκομείου Χίου** εξυπηρετεί:

- Τις Κλινικές του Νοσοκομείου (δυναμικότητας 100 κλινών)
- Τα Διατομεακά Τμήματα του Νοσοκομείου(Εργαστήρια, Χειρουργείο, Αιμοδοσία, Αναισθησιολογικό)
- Τη μονάδα Τεχνητού Νεφρού
- Τα εξωτερικά Ιατρεία
- Το Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ)
- Τους οικονομικά αδύνατους
- Τα ασφαλιστικά ταμεία για συγκεκριμένα ιδιοσκευάσματα, τα οποία καθορίζονται με Κ.Υ.Α.
- Το ΕΚΑΒ του νησιού
- Το Κέντρο Υγείας Πυργίου
- Τα Αγροτικά Ιατρεία του Νησιού μέσω του Κέντρου Υγείας Πυργίου
- Τις φυλακές της Χίου
- Το Ψυχιατρικό Ξενώνα “Ψυχαργός”
- Τους ασθενείς του AIDS.
- Τους μετανάστες οι οποίοι φθάνουν στο νισή (σύμφωνα με απόφαση του Διοικητή του Νοσοκομείου κ το σχέδιο <ΠΟΣΕΙΔΩΝΙΟ> της Ν.Α. Χίου)
- Διάφορους φορείς (Παιδική Εξοχή Σκλάβων κλπ) ύστερα από υποβολή αιτήματός τους και απόφαση της Διοίκησης του Νοσοκομείου.

Για το ΕΚΑΒ, τα εργαστήρια, το Κέντρο Υγείας Πυργίου και τα Αγροτικά Ιατρεία του νησιού το Νοσοκομειακό Φαρμακείο έχει την ευθύνη, μόνο για τη διακίνηση των φαρμάκων και του φαρμακευτικού υλικού.

Για την αποτελεσματική υλοποίηση των δραστηριοτήτων του το Φαρμακείο στεγάζεται στον ευρύτερο χώρο του Γενικού Νοσοκομείου Χίου. Το σύνολο των εγκαταστάσεων του Φαρμακείου περιλαμβάνει:

- Το χώρο του Φαρμακείου
- Το εργαστήριο- χώρο αποθήκευσης και ετοιμασίας φαρμάκων
- Το Γραφείο του Διευθυντή
- Το χώρο με τα γραφεία του προσωπικού
- Τρεις αποθηκευτικούς χώρους υγειονομικού υλικού
- Χώρους υγιεινής για το προσωπικό (W.C.)

Δομή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ)

Γενικές Απαιτήσεις

Η προσπάθεια του **Φαρμακευτικού Τμήματος του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** μέσα από μία συνεχή για τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει και την επίτευξη των στόχων του για την Ποιότητα την οδήγησε σ'ενα λεπτομερή σχεδιασμό του ΣΔΠ μέσα από:

- Τον προσδιορισμό, σχεδιασμό και ανάπτυξη όλων των απαραίτητων για την παροχή των υπηρεσιών των διεργασιών.
- Τη διάθεση και τον έλεγχο όλων των απαραίτητων δεδομένων και πληροφοριών για την υλοποίηση των διεργασιών αυτών.
- Τη διάθεση όλων των απαραίτητων πόρων σε κατάλληλο και εκπαιδευόμενο προσωπικό, εγκαταστάσεις, μέσα και εξοπλισμό για την αποτελεσματική υλοποίηση των διεργασιών του.
- Τον προσδιορισμό και τη διενέργεια όλων των απαραίτητων ελέγχων για την επιβεβαίωση της συμμόρφωσης των προϊόντων και των υπηρεσιών που

παρέχονται και της καταλληλότητας του εξοπλισμού και των διεργασιών που χρησιμοποιούνται.

- Την ανάπτυξη και εφαρμογή Διαδικασιών για την παρακολούθηση της λειτουργίας και τη βελτίωση του ΣΔΠ
- Τη θέσπιση, παρακολούθηση και επίτευξη αντικειμενικών στόχων ποιότητας.
- Την πιστή εφαρμογή του ΣΔΠ απ'όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό του.

Απαιτήσεις για την Τεκμηρίωση

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του **Φαρμακευτικού Τμήματος του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** τεκμηριώνεται σε τέσσερα επίπεδα:

a) Πρώτο Επίπεδο (Στρατηγικό)

Το Επίπεδο αυτό περιλαμβάνει την Πολιτική Ποιότητας με τους αντικειμενικούς στόχους ποιότητας του Τμήματος καθώς κ το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας. Αποτελεί μια γενική περιγραφή του ΣΔΠ του Τμήματος και καθορίζει τους στόχους του ως προς την Ποιότητα, τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της σε σχέση με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου **ΕΛΟΤ EN ISO 9001/2000**.

b) Δεύτερο Επίπεδο(Γακτικό)

Το επίπεδο αυτό περιλαμβάνει τις Διαδικασίες, οι οποίες περιγράφουν λεπτομερώς τον τρόπο λειτουργίας του ΣΔΠ. Καθορίζουν το Πότε, Πώς, Γιατί, Που και από Ποιόν γίνονται όλες οι ενέργειες μέσα στα πλαίσια του ΣΔΠ. Οι Διαδικασίες διανέμονται εντός του τμήματος και αποτελούν σημαντικό κομμάτι της τεχνογνωσίας του.

c) Τρίτο Επίπεδο (Λειτουργικό)

Το επίπεδο αυτό περιλαμβάνει τις Οδηγίες Εργασίας, τα Έντυπα και τα Αρχεία του ΣΔΠ. Οι Οδηγίες αποτελούν εκείνα τα έγγραφα που καθοδηγούν το πρόσωπο στις καθημερινές του ασχολίες Κι εξασφαλίζουν την απρόσκοπη λειτουργία του ΣΔΠ. Τα Έντυπα και τα Αρχεία του ΣΔΠ εξασφαλίζουν την εύρυθμη λειτουργία του Συστήματος.

d) Τέταρτο Επίπεδο (Υποδομής)

Το επίπεδο αυτό περιλαμβάνει όλα τα υποστηρικτικά έγγραφα (υλικό υποδομής) του ΣΔΠ. Τα έγγραφα αυτά είναι Διεθνή και Εθνικά Πρότυπα, σχετική Νομοθεσία, Εγχειρίδια Συντήρησης εξοπλισμού και χρήσης λογισμικών συστημάτων.

Όλα τα έγγραφα και τα δεδομένα του ΣΔΠ ταυτοποιούνται, ελέγχονται, εγκρίνονται για την επάρκειά τους και διανέμονται από εξουσιοδοτημένο προσωπικό σύμφωνα με τη σχετική **Διαδικασία Φ6-01, Διαχείριση Εγγράφων ΣΔΠ**.

Ιδιαίτερη μέριμνα έχει ληφθεί για τα έγγραφα εξωτερικής προέλευσης τα οποία είναι απαραίτητα για την αποτελεσματική λειτουργία του ΣΔΠ και παρέχουν πληροφορίες για τον τρόπο λειτουργίας της Διεύθυνσης. Ο έλεγχος των εγγράφων αυτών γίνεται σύμφωνα με τη **Διαδικασία Φ6-01, Διαχείριση Εγγράφων ΣΔΠ**.

Τα Αρχεία Ποιότητας αποτελούν τις αντικειμενικές αποδείξεις για την αποτελεσματική λειτουργία του ΣΔΠ του Τμήματος και χειρίζονται σύμφωνα με τη **Διαδικασία Φ6-02, Διαχείριση Εγγράφων ΣΔΠ**, όπου καθορίζονται οι υπεύθυνοι και ο χρόνος τήρησης των Αρχείων καθώς και ο τρόπος με τον οποίο αυτά καταστρέφονται μετά το πέρας του απαιτούμενου διαστήματος τήρησης τους.

Όλα τα Αρχεία Ποιότητας αποτελούν επίσημα έγγραφα και χειρίζονται με τέτοιο τρόπο ώστε να παραμένουν ευανάγνωστα, να αποθηκεύονται και να προστατεύονται από οποιαδήποτε φθορά ή απώλεια. Τα Αρχεία Ποιότητας είναι διαθέσιμα στο Φορέα Πιστοποίησης μέσα στα πλαίσια της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των ασθενών.

Ευθύνη της Διοίκησης

Δέσμευση της Διοίκησης

Η ανάπτυξη, η αποτελεσματική εφαρμογή και η βελτίωση του ΣΔΠ του **Φαρμακευτικού Τμήματος του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** εξασφαλίζεται από την έμπρακτη δέσμευση του Διευθυντή του Τμήματος και του Διοικητή του Νοσοκομείου στις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου **ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000** και η οποία αποδεικνύεται με:

- Την κοινοποίηση σε όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό της σημασίας που έχει για το Τμήμα η ικανοποίηση των απαιτήσεων των Πελατών του και η συμμόρφωση με Νομικές και Κανονιστικές Απαιτήσεις.

- Την έκδοση και έγκριση της Πολιτικής Ποιότητας και την αξασφάλιση όλων των απαραίτητων πόρων για την υλοποίησή της.
- Την καθιέρωση αντικειμενικών στόχων ποιότητας για τις δραστηριότητες του Τμήματος.
- Τη διεξαγωγή τακτικών Ανασκοπήσεων Διοίκησης για την παρακολούθηση της καταλληλότητας και αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ και τον προγραμματισμό των ενεργειών βελτίωσής του.

Εστίαση στον Πελάτη

Αποτελεί συνείδηση όλου του προσωπικού του **Φαρμακευτικού Τμήματος του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** ότι η παροχή αποτελεσματικών και ποιοτικών υπηρεσιών αποτελεί κυρίαρχο και βασικό στόχο για όλους. Στα πλαίσια της επίτευξης αυτού του βασικού στόχου όλο το προσωπικό θα πρέπει να λειτουργεί και να συμπεριφέρεται με βάση τους κανόνες της εκπαίδευσης και εμπειρίας, τις απαιτήσεις και τις αρμοδιότητες της θέσης του και πάντα μέσα στα πλαίσια που καθορίζονται από το σχετικό Νομοθετικό και Κανονιστικό Πλαίσιο και τις αρχές του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Στα πλαίσια της υποστήριξης αυτής της πελατοκεντρικής πολιτικής έχουν αναπτυχθεί τεκμηριωμένες διαδικασίες οι οποίες προσδιορίζουν τον τρόπο για την αποτελεσματική επικοινωνία με τους "Πελάτες" του Τμήματος, την αντιμετώπιση των παραπόνων που εκφράζονται και τη μέτρηση της ικανοποίησης των προσώπων και των οργανισμών που είναι αποδέκτες των υπηρεσιών που υλοποιεί και των προϊόντων που διεθέτει το Τμήμα.

Πολιτική Ποιότητας

Το **Φαρμακευτικό Τμήμα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** έχει καθορίσει την Πολιτική Ποιότητας η οποία περιέχει τις κατευθύνσεις και τους στόχους ποιότητας του Τμήματος και αποτελεί την έκφραση της δέσμευσής της Διοίκησης του Νοσοκομείου στις αρχές του ΣΔΠ. Το κείμενο της έχει κοινοποιηθεί σε όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό.

Ο κάθε εργαζόμενος γνωρίζει τον τρόπο και το βαθμό συμμετοχής του στην υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας το κείμενο της οποίας δίνεται παρακάτω:

Η Διοίκηση του Γενικού Νοσοκομείου Χίου εκτιμώντας τη σημασία του **Φαρμακευτικού Τμήματος** στην παροχή ποιοτικής υγειονομικής περίθαλψης αποφάσισε να εγκαταστήσει σε αυτό ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας συνοψίζοντας στους:

- Συμμόρφωση με τις σχετικές Νομοθετικές Διατάξεις.
- Καλύτερη οργάνωση του Τμήματος.
- Συστηματοποίηση και βελτίωση των λειτουργιών του Τμήματος.
- Αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση και καλύτερη επικοινωνία με τα άλλα Τμήματα και Κλινικές του Νοσοκομείου.
- Ικανοποίηση των αναγκών των ασθενών που εξυπηρετεί.
- Ασφάλη διαχείριση και διάθεση των φαρμάκων.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει το **Φαρμακευτικό Τμήμα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου**, σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 9001:2000**, έχει σαν σκοπό την τεκμηριωμένη επίτευξη των παραπάνω στόχων και τη συνεχή βελτίωση σε όλα τα επίπεδα και ανασκοπείται τακτικά με σκοπό τον επαναπροσδιορισμό των στόχων ποιότητας και τον προγραμματισμό ενεργειών βελτίωσης.

Η Διοίκηση του Γενικού Νοσοκομείου Χίου δεσμεύεται ότι θα στηρίζει την εφαρμογή και συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Φαρμακευτικού Τμήματος παρέχοντας όλους τους απαραίτητους πόρους σε ανθρώπινο δυναμικό, εκπαίδευση και υλικοτεχνική υποδομή.

Ευθύνες, Αρμοδιότητες και Εσωτερική Επικοινωνία

Η οργανωτική δομή του **Φαρμακευτικού Τμήματος** αποτελεί μέρος της οργανωτικής δομής του **Γενικού Νοσοκομείου Χίου**. Η οργανωτική δομή του Τμήματος καθορίζεται από το Οργανόγραμμά του.

Πέρα από τις συγκεκριμένες υπευθυνότητες και δικαιοδοσίες, όπως αυτές καθορίζονται από το σχετικό Νομοθετικό Πλαίσιο και τις συλλογικές Συμβάσεις,

έχουν εκδοθεί Περιγραφές Θέσεων Εργασίας σύμφωνα με τη σχετική **Διαδικασία Φ5-01, Καθορισμός Οργανωτικής Δομής.**

Το εμπλεκόμενο προσωπικό είναι επίσης υπεύθυνο για:

- Την ποιότητα της εργασίας του
- Την εδραίωση και τήρηση προγραμμάτων αποτελεσματικών διορθωτικών ενεργειών πρόληψης και μη επανεμφάνισης αναγνωρισμένων ή δυναμικών παρατυπιών στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται ή στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
- Την εξασφάλιση της τήρησης των εγκεκριμένων Διαδικασιών του ΣΔΠ
- Την εξασφάλιση της εφαρμογής των προγραμματισμένων λύσεων

Οι λειτουργικές σχέσεις μεταξύ των δραστηριοτήτων των διαφόρων Τμημάτων του Γενικού Νοσοκομείου Χίου που εμπλέκονται στην υλοποίηση των υπηρεσιών του Φαρμακευτικού Τμήματος προσδιορίζονται με σαφήνεια και πληρότητα μέσα από τις επίσημες Διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Τμήματος.

Ως Εκπρόσωπος του Φαρμακευτικού Τμήματος έχει οριστεί ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας (ΥΔΠ), ο οποίος έχει την ευθύνη της Διαχείρισης του Συστήματος και της διεξαγωγής Εσωτερικών Επθεωρήσεων Ποιότητας καθώς και της λήψης κάθε πρόσφορου μέτρου με σκοπό να διασφαλίζεται ότι:

- Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της Διεύθυνσης έχει σχεδιαστεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου **ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000** και συνεχίζει να είναι σε πλήρη συμφωνία με αυτό.
- Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας υλοποιείται χωρίς αποκλίσεις.
- Καταβάλλονται όλες οι απαραίτητες προσπάθειες για την υλοποίηση της πολιτικής Ποιότητας και την επίτευξη των στόχων ποιότητας της.

Στις αρμοδιότητες και δικαιοδοσίες του Εκπροσώπου Διοίκησης περιλαμβάνονται:

- Η γραπτή αναφορά στη Διοίκηση της εφαρμογής και της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ καθώς και των αναγκαίων αλλαγών ή βελτιώσεων.
- Η επικοινωνία και διασύνδεση με μέρη εκτός του Τμήματος για θέματα που σχετίζονται με το Σύστημα για την Ποιότητα.

- Η εκπροσώπηση του Τμήματος σε θέματα για την Ποιότητα σε Εξωτερικούς Φορείς.

Ανασκόπηση Διοίκησης

Για την εξακρίβωση της αποτελεσματικότητας και της σταθερότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας καθώς και για την εξασφάλιση της συνεχούς συμμόρφωσής του με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου **ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000** διενεργούνται ετήσιες Ανασκοπήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του **Φαρμακευτικού Τμήματος του Γενικού Νοσοκομείου Χίου**.

Στις Ανασκοπήσεις αυτές συμμετέχουν:

- Ο Διοικητής του Νοσοκομείου
- Ο Διευθυντής του Φαρμακευτικού Τμήματος
- Ο ΥΔΠ
- Οποιοσδήποτε κριθεί απαραίτητο από το Διευθυντή ή τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

Τα θέματα που συνήθως εξετάζονται, σ' αυτές τις συσκέψεις είναι τα εξής:

- Πεπραγμένα από την προηγούμενη συνάντηση
- Στόχοι ποιότητας (επίτευξη παλιών και θέσπιση νέων)
- Απολογισμός των δραστηριοτήτων του Τμήματος
- Ανάγκες σε πόρους (εξοπλισμό, προσωπικό και εκπαίδευση)
- Αλλαγές στο ΣΔΠ
- Αποτελέσματα στατιστικής επεξεργασίας δεδομένων
- Αποτελέσματα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων
- Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες
- Παράπονα Πελατών
- Ικανοποίηση Πελατών
- Αλλαγές/βελτιώσεις στις υπηρεσίες που παρέχονται
- Μη συμμορφώσεις που αντιμετωπίστηκαν
- Οικονομικά αποτελέσματα της χρονιάς που πέρασε
- Ο,τιδήποτε κριθεί απαραίτητα απο τους συμμετέχοντες

Εκτός από τις τακτικές Ανασκοπήσεις της Διοίκησης είναι δυνατόν να πραγματοποιηθούν και έκτακτες Ανασκοπήσεις στην περίπτωση που παρουσιάζονται

συνεχή και εκτενή προβλήματα στη λειτουργία του Τμήματος ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες όπως και η σχετική **Διαδικασία Φ5-02, Διενέργεια Ανασκόπησης Διοίκησης – Καθορισμός Στόχων Ποιότητας**, περιγράφει.

Για τις Ανασκοπήσεις Διοίκησης τηρούνται πρακτικά τα οποία κοινοποιούνται κάθε φορά και στο Διοικητή του Γενικού Νοσοκομείου Χίου.

Διαχείριση Πόρων

➤ *Ανθρώπινοι Πόροι*

Για την υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας το **Φαρμακευτικό Τμήμα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** διαθέτει το κατάλληλο προσωπικό έτσι ώστε να είναι δυνατή η αποτελεσματική υλοποίηση όλων των διεργασιών του καθώς και η συνεχή βελτίωση, όχι μόνο της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών που παρέχει, αλλά και του εγκατεστημένου ΣΔΠ με τελικό στόχο την αύξηση της ικανοποίησης των “πελατών”.

Η επιλογή και η πρόσληψη όλου του προσωπικού γίνεται σύμφωνα με τις κείμενες κάθε φορά Νομοθετικές Διατάξεις.

- Όλοι οι εργαζόμενοι επιλέγονται για τα συγκεκριμένα προσόντα τους και για τη δυνατότητα τους να εργάζονται ομαδικά.
- Η εκτίμηση στη φάση της επιλογής βασίζεται στις υπάρχουσες γνώσεις, τις δεξιότητες και στην εμπειρία και ικανότητά τους.
- Οι διαδικασίες εκπαίδευσης οργανώνονται έτσι ώστε, να ικανοποιούν τις τρέχουσες και τις προβλεπόμενες ανάγκες του Φαρμακευτικού Τμήματος.
- Όλες οι σχετικές δραστηριότητες Εκπαίδευσης / Κατάρτισης των εργαζομένων καταγράφονται στα Αρχεία Εκπαίδευσης του Τμήματος.

Η γενικότερη επίδοση του προσωπικού παρακολουθείται από το Διευθυντή του Τμήματος και κατά τον τρόπο αυτό εντοπίζονται οι όποιες ανάγκες πρόσθετης

Εκπαίδευσης. Παράλληλα αξιολογείται η επίδοση του προσωπικού τόσο καθημερινά, όσο και κατά τη διάρκεια των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας.

Η όποια εκπαίδευση / κατάρτιση και αξιολόγηση προσωπικού διενεργείται σύμφωνα με τις οδηγίες της **Διαδικασίας Φ6-03, Επιλογή, Εκπαίδευση και Αξιολόγηση Προσωπικού.**

➤ *Υποδομή – Εξοπλισμος*

Το **Φαρμακευτικό Τμήμα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** γνωρίζοντας τη σπουδαιότητα της υποδομής και του μηχανολογικού εξοπλισμού στην ποιότητα των φαρμάκων που διακινεί και των υπηρεσιών που παρέχει, διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό για την υλοποίηση των διεργασιών της.

Η διατήρηση των Εγκαταστάσεων του Τμήματος σε καλή κατάσταση αλλά και του εξοπλισμού σε κατάσταση που να διασφαλίζει την απρόσκοπτη λειτουργία του, αναφορικά με την ποσοτική και ποιοτική του απόδοση, επιτυγχάνεται με την εφαρμογή προληπτικής / επανορθωτικής συντήρησης σύμφωνα με τη σχετική **Διαδικασία Φ5-04, Συντήρηση Περιβάλλοντος Εργασίας.** Για την υλοποίηση κάθε εργασίας συντήρηση το προσωπικό της Διεύθυνσης Φαρμάκων επικοινωνεί με το Τεχνικό Τμήμα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου, το οποίο και αναλαμβάνει να υλοποιήσει τις απαραίτητες ενέργειες συντήρησης ή επισκευής του εξοπλισμού και της υποδομής του Τμήματος.

➤ *Περιβάλλον Εργασίας*

Το **Φαρμακευτικό Τμήμα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** διαθέτει όλες τις απαραίτητες Εγκαταστάσεις σε χώρους για την ασφαλή αποθήκευση των φαρμάκων και του υγειονομικού υλικού που διαχειρίζεται.

Όλοι οι χώροι είναι κλειστοί και κλιματίζονται.

Η θερμοκρασία στα ψυγεία παρακολουθείται με όργανα τα οποία συνδέονται με συναγερμό σε περίπτωση που υπερβούν τα καθορισμένα όρια. Τα όργανα αυτά διακριβώνονται σύμφωνα με τη Διαδικασία **Φ6-09, Διακρίβωση Μετρητικού Εξοπλισμού**.

Για την αποθήκευση του υγειονομικού υλικού χρησιμοποιούνται μεταλλικά ράφια για εύκολο καθαρισμό και απολυμανση.

Οι εργασιακοί χώροι έχουν σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να παρέχεται η δυνατότητα στους εργαζομένους αξιοπρεπούς και ασφαλούς εργασίας σύμφωνα με τις κείμενες Νομοθετικές και Κανονιστικές Διατάξεις.

Υλοποίηση της Υπηρεσίας

Σχεδιασμός της Υλοποίησης Υπηρεσιών

Η διαρκής και επίμονη προσπάθεια του **Φαρμακευτικού Τμήματος του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** για την παροχή ποιοτικών και αποτελεσματικών υπηρεσιών και την επίτευξη των στόχων του για την Ποιότητα την οδήγησε στο λεπτομερή σχεδιασμό και ανάπτυξη των διεργασιών της έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η βελτίωση των υπηρεσιών αυτών μέσα από:

- Τη στελέχωση όλων των θέσεων από κατάλληλα εκπαιδευόμενο και έμπειρο προσωπικό
- Τη διάθεση όλων των απαραίτητων εγγράφων και δεδομένων των σχετικών με τις προδιαγραφές και τον τρόπο υλοποίησης των υπηρεσιών αυτών
- Την εξασφάλιση της απαραίτητης υλικοτεχνικής υποδομής
- Τη διάθεση όλων των απαραίτητων υλικών για την υλοποίηση του συνόλου των υπηρεσιών

- Την αποτελεσματική συνεργασία με όλα τα Τμήματα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου
- Την πιστή εφαρμογή του ΣΔΠ απ'όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό

Για την καλύτερη και αποτελεσματικότερη υλοποίηση των υπηρεσιών του το **Φαρμακευτικό Τμήμα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** εφαρμόζει τις παρακάτω Διαδικασίες :

- Φ1-01, Διάθεση Φαρμάκων και Υλικού σε Κλινικές του Νοσοκομείο
- Φ2-01, Διάθεση Φαρμάκων και Υλικού σε Διατομεακά Τμήματα
- Φ2-02, Διάθεση Φαρμάκων και Υλικού σε Εξωτερικά Ιδρύματα
- Φ3-01, Αγορές Φαρμάκων και Φαρμακευτικού Υλικού
- Φ3-02, Αποθήκευση Φαρμάκων και Φαρμακευτικού Υλικού
- Φ3-04, Επιλογή και Αξιολόγηση Προμηθευτών
- Φ4-01, Διαχείριση Ναρκωτικών Φαρμάκων
- Λεπτομερείς Οδηγίες Εργασίας, όπου χρειάζεται.

Διεργασίες που σχετίζονται με τους “Πελάτες”

Το **Φαρμακευτικό Τμήμα του Γενικού Νομαρχιακού Νοσοκομείου Χίου** εξυπηρετεί:

- Τις Κλινικές του Νοσοκομείου (δυναμικότητας 100 κλινών)
- Τα Διατομεακά Τμήματα του Νοσοκομείου (εργαστήρια, Χειρουργείο, Αιμοδοσία, Αναισθησιολογικό)
- Τη μονάδα Τεχνητού Νεφρού
- Τα Εξωτερικά Ιατρεία
- Το Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ)
- Τους οικονομικά αδυνάτους
- Τα ασφαλιστικά ταμεία για συγκεκριμένα ιδιοσκευάσματα, τα οποία καθορίζονται με Κ.Υ.Α.
- Το ΕΚΑΒ του νησιού

- Το Κέντρο Υγείας Πυργίου
- Τα Αγροτικά Ιατρεία του Νησιού μέσω του Κέντρου Υγείας Πυργίου
- Τις Φυλακές της Χίου
- Το Ψυχιατρικό Ξενώνα "Ψυχαργός"
- Τους ασθενείς του AIDS.
- Τους μετανάστες οι οποίοι φθάνουν στο νησί (σύμφωνα με απόφαση του Διοικητή του Νοσοκομείου και το σχέδιο <ΠΟΣΕΙΔΩΝΙΟ> της Ν.Α. Χίου)
- Διάφορους φορείς (Παιδική Εξοχή Σκλαβιών κλπ) ύστερα από υποβολή αιτήματός τους και απόφαση της Διοίκησης του Νοσοκομείου.

Για το ΕΚΑΒ, τα εργαστήρια, το Κέντρο Υγείας Πυργίου και τα Αγροτικά Ιατρεία του νησιού το Νοσοκομειακό Φαρμακείο έχει την ευθύνη, μόνο για τη διακίνηση των φαρμάκων και του φαρμακευτικού υλικού.

Η διάθεση των φαρμάκων από το **Φαρμακευτικό Τμήμα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** γίνεται προγραμματισμένα σύμφωνα με τις σχετικές Διαδικασίες:

- **Φ1-01, Διάθεση Φαρμάκων και Υλικού σε Κλινικές του Νοσοκομείου**
- **Φ2-01, Διάθεση Φαρμάκων και Υλικού σε Διατομεακά Τμήματα**
- **Φ2-02, Διάθεση Φαρμάκων σε Εξωτερικά Ιδρύματα**
- **Φ4-02, Διαχείριση Ναρκωτικών Φαρμάκων**

Το **Φαρμακευτικό Τμήμα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** σε καμία περίπτωση δεν πραγματοποιεί και δεν έχει υποχρέωση διανομής των φαρμάκων και του υλικού το οποίο διακινεί και διαθέτει προς τα Τμήματα του Νοσοκομείου και τους άλλους Φορείς.

Το **Φαρμακευτικό Τμήμα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** πιστό στην Πολιτική Ποιότητας και στη δέσμευσή του για την ικανοποίηση των αναγκών των "Πελατών" του, οι οποίες συνίστανται στη Συστηματική εξέταση των Παραπόνων και λήψη των κατάλληλων Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών για την επίλυση των προβλημάτων (σύμφωνα με τη Διαδικασία **Φ6-08, Διαχείριση Παραπόνων Πελατών**).

Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Νέων Προϊόντων/Υπηρεσιών

Το **Φαρμακευτικό Τμήμα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** δεν αναπτύσσει καινούργια προϊόντα ή υπηρεσίες καθώς η λειτουργία του καθορίζεται από το σχετικό Νομοθετικό και Κανονιστικό Πλαίσιο.

Προμήθειες

Για την αποτελεσματική παροχή των υπηρεσιών της η το Φαρμακευτικό Τμήμα έχει στενή συνεργασία με τα Υπόλοιπα Τμήματα και Κλινικές του Γενικού Νοσοκομείου Χίου και κυρίως με το Οικονομικό Τμήμα, ώστε να εξασφαλίζεται η αποτελεσματική και απρόσκοπτη λειτουργία του Νοσοκομείου.

Στα πλαίσια αυτής της εσωτερικής διαδικασίας Προμηθειών, το Φαρμακευτικό Τμήμα συνεργάζεται και με την Τεχνική Υπηρεσία του Νοσοκομείου, η οποία παρέχει υπηρεσίες συντήρησης και επισκευής του εξοπλισμού και των υποδομών.

Η επικοινωνία με τα αντίστοιχα Τμήματα και Κλινικές περιγράφεται στις σχετικές Διαδικασίες:

- **Φ1-01, Διάθεση Φαρμάκων και Υλικού σε Κλινικές του Νοσοκομείου**
- **Φ2-01, Διάθεση φαρμάκων και Υλικού Διατομεακά Τμήματα**
- **Φ3-01, Αγορές Φαρμάκων και Φαρμακευτικού Υλικού**
- **Φ5-04, Συντήρηση Περιβάλλοντος Εργασίας**

Η παρακολούθηση της επιδόσης και της αποτελεσματικής συνεργασίας των Προμηθευτών γίνεται με την καταγραφή των μη συμμορφώσεων τους σύμφωνα με τη σχετική Διαδικασία **Φ3-04, Επιλογή και Αξιολόγηση Προμηθευτών**.

Παραγωγή και Παροχή Υπηρεσιών

Το **Φαρμακευτικό Τμήμα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** πιστό στην Πολιτική Ποιότητας και στις απαιτήσεις του ΣΔΠ εξασφαλίζει ότι όλες οι εργασίες υλοποιούνται κάτω από ελεγχόμενες συνθήκες.

Οι συνθήκες αυτές περιλαμβάνουν:

- Συμμόρφωση με Νομικές και Κανονιστικές Διατάξεις
- Τεκμηριωμένες Διαδικασίες και Οδηγίες Εργασίας που καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο εκτελούνται οι εργασίες
- Έμπειρο και κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό
- Κατάλληλη υλικοτεχνική υποδομή
- Συστηματική συντήρηση της υλικοτεχνικής υποδομής
- Συνεχή παρακολούθηση των συνθηκών υλοποίησης των εργασιών
- Κατάλληλους ελέγχους των φαρμάκων σε όλα τα στάδια χειρισμού από το προσωπικό του Τμήματος σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ΣΔΠ.

Καμία ενέργεια δεν πραγματοποιείται από προσωπικό που δεν έχει την κατάλληλη εκπαίδευση, εμπειρία ή θέση για να την εκτελέσει. Οι Διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας καθώς και οι σχετικές Νομοθετικές και Κανονιστικές Διατάξεις καθορίζουν τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα που απαιτούνται για την εκτέλεση των εργασιών.

Όποτε διαπιστώνεται η ανάγκη για αλλαγή ή βελτίωση της λειτουργίας του **Φαρμακευτικού Τμήματος του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** μέσω:

- Της αλλαγής της οργανωτικής δομής
- Της αλλαγής του σχετικού Νομοθετικού και Κανονιστικού Πλαισίου
- Της αλλαγής της υλικοτεχνικής υποδομής
- Της αλλαγής των μεθόδων υλοποίησης των εργασιών
- Της εκπαίδευσης / κατάρτισης προσωπικού

Εξασφαλίζεται ότι η αλλαγή αυτή θα ενσωματωθεί στο υπάρχον ΣΔΠ χωρίς να επηρεάσει την ακεραιότητα και την αποτελεσματικότητά του.

Όλα τα φάρμακα αναγνωρίζονται μοναδικά με βάση:

- Την ταυτότητά τους
- Την πατρίδα
- Τον κωδικό της ταινίας γνησιότητας

Οι αποθηκευτικοί χώροι του Φαρμακευτικού Τμήματος είναι κατάλληλα διαχωρισμένοι και σημασμένοι, ενώ ταυτόχρονα χρησιμοποιούνται ετικέτες σήμανσης που υποδηλώνουν ανά πάσα στιγμή την κατάσταση ελέγχου των φαρμάκων, έτσι ώστε να αποφευχθεί η διάθεση φαρμάκων τα οποία δεν έχουν υποστεί τους απαραίτητους ελέγχους για να απελευθερωθούν. Για τη διάθεση των φαρμάκων στους Πελάτες τηρείται η αρχή **FIFO (first in – first out)**.

Μέσα από τα Αρχεία που δημιουργούνται εξασφαλίζεται πλήρης ιχνηλασιμότητα σχετικά με τις εργασίες που εκτελέστηκαν και το προσωπικό που τις εκτέλεσε καθώς και τα φάρμακα που διακινούνται από το Φαρμακευτικό Τμήμα.

Όλα τα φάρμακα διαχειρίζονται και αποθηκεύονται με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να μην υποστούν καμία φθορά ή απώλεια. Για την αποθήκευση των φαρμάκων υπάρχουν κατάλληλοι ελεγχόμενοι αποθηκευτικοί χώροι. Η θερμοκρασία των ψυγείων αποθήκευσης ελέγχεται από σύστημα συνδεδεμένο με ηχητικό συναγερμό, έτσι ώστε να προλαμβάνεται οποιαδήποτε υποβάθμιση της ποιότητας των φαρμάκων λόγω κακών συνθηκών αποθήκευσης και συντήρησης.

Ο χειρισμός των φαρμάκων από το προσωπικό του **Φαρμακευτικού Τμήματος του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** σε όλα τα στάδια της παραμονής τους στις εγκαταστάσεις του Τμήματος περιγράφεται από τις παρακάτω Διαδικασίες :

- **Φ3-01, Αγορές Φαρμάκων και Φαρμακευτικού Υλικού**
- **Φ3-02, Αποθήκευση Φαρμάκων και Φαρμακευτικού Υλικού**

Έλεγχος των Συσκευών Παρακολούθησης και Μέτρησης

Όλα τα όργανα και οι συσκευές που χρησιμοποιούνται για την πραγματοποίηση μετρήσεων ελέγχονται ή διακριβώνονται με ελεγχόμενο τρόπο έτσι ώστε, να διασφαλίζεται ότι ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του ΣΔΠ.

Όλα τα Ποιοτικώς Κρίσιμα Όργανα καταγράφονται σ' ένα Αρχείο, το οποίο περιέχει τις εξής πληροφορίες :

- Την ταυτότητα της συσκευής (ονομασία, τύπος, μοντέλο, κατασκευαστής)
- Την ακρίβεια και την περιοχή εφαρμογής

- Την μέθοδο διακρίβωσης (όταν απαιτείται)

Όλα τα όργανα και οι συσκευές, που χρειάζονται διακρίβωση, διακρίβώνονται σε Πιστοποιημένα Εξωτερικά Εργαστήρια με τη χρήση Διεθνών Προτύπων και Μεθόδων Διακρίβωσης σύμφωνα, όπως η σχετική **Διαδικασία Φ6-09, Διακρίβωση Μετρητικού Εξοπλισμού**, περιγράφει.

Ταυτοποιούνται μ'ενα μοναδικό τρόπο έτσι ώστε, να υποδηλώνεται σε κάθε στιγμή η κατάσταση στην οποία βρίσκονται σε σχέση με τις απαιτήσεις για Διακρίβωση. Οι μη διακριβωμένες συσκευές και οι εκτός λειτουργίας σημαίνονται κατάλληλα έτσι ώστε, να μη χρησιμοποιούνται έως ότου επιδιορθωθούν.

Στις περιπτώσεις όπου αποδεικνύεται ότι ο εξοπλισμός μετρήσεων είναι εκτός των ορίων διακρίβωσης, τα αποτελέσματα των προηγούμενων ελέγχων εκτιμούνται και υλοποιούνται οι κατάλληλες κάθε φορά διορθωτικές ενέργειες.

Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση

Ικανοποίηση Πελατών

Ένας από τους σημαντικότερους δείκτες παρακολούθησης της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ είναι η ικανοποίηση των Πελατών του **Φαρμακευτικού Τμήματος**, η οποία μετριέται με τη χρήση των κατάλληλων Ερωτηματολογίων.

Τα αποτελέσματα των μετρήσεων αυτών αναλύονται και παρουσιάζονται κατά τη διάρκεια της Ανασκόπησης Διοίκησης, όπως περιγράφεται και στη σχετική **Διαδικασία Φ6-07, Μετρηση Ικανοποίησης Πελατών**.

Με βάση τα αποτελέσματα αυτά ανασκοπείται η Πολιτική Ποιότητας του Τμήματος, καθορίζονται οι στόχοι ποιότητας και αποφασίζεται ποια στοιχεία του ΣΔΠ θα παρακολουθούνται μέσω του Ερωτηματολογίου Ικανοποίησης.

Ταυτόχρονα προγραμματίζεται η υλοποίηση απαραίτητων Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών καθώς και αλλαγών και βελτιώσεων στο ΣΔΠ.

Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας

Για να διαπιστωθεί και εξασφαλισθεί ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που παρέχονται από το **Φαρμακευτικό Τμήμα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου**, αλλά και το ΣΔΠ συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις Ποιότητας διεξάγονται περιοδικές Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας, σύμφωνα με τη σχετική **Διαδικασία Φ6-05, Διενέργεια Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας**.

Οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας προγραμματίζονται στην αρχή του έτους και διενεργούνται από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό το οποίο είναι ανεξάρτητο με την ελεγχόμενη δραστηριότητα ή τη διαδικασία που επιθεωρείται. Σε κάθε περίπτωση μπορούν να χρησιμοποιούνται και **“Εξωτερικοί Συνεργάτες”** για την πραγματοποίηση αυτών των επιθεωρήσεων.

Οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας περιλαμβάνουν τις ακόλουθες φάσεις:

- Προγραμματισμός
- Προετοιμασία για Επιθεώρηση
- Ενημέρωση επιθεωρούμενων
- Διενέργεια της Επιθεώρησης
- Συζήτηση για τα ευρήματα με τους επιθεωρούμενους
- Σύνταξη αναφοράς αποτελεσμάτων
- Παρακολούθηση Διορθωτικών Ενεργειών

Πλήρη στοιχεία για την προετοιμασία, την εκτέλεση και τα αποτελέσματα των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας τηρούνται από τον ΥΠΔ σαν μέρος των Αρχείων Ποιότητας και αποτελούν σημαντικά στοιχεία για την Ετήσια Ανασκόπηση από τη Διοίκηση.

Εκτός από τις προγραμματισμένες, μπορεί να διενεργούνται και έκτακτες Εσωτερικές Επιθεωρήσεις ποιότητας με απόφαση του Διευθυντή του Τμήματος ή του ΥΠΔ στις παρακάτω περιπτώσεις:

1. Μία συγκεκριμένη δραστηριότητα είναι ιδιαίτερα σημαντική στην υλοποίηση των υπηρεσιών
2. Σε κάποια δραστηριότητα εντοπίστηκε χαμηλότερη απόδοση από το απαιτούμενο επίπεδο

3. Παρουσιάζονται επαναλαμβανόμενες μη συμμορφώσεις.
4. Έχουν αλλάξει οι υπευθυνότητες του προσώπου του Τμήματος.
5. Έχει αλλάξει ο τρόπος εκτέλεσης των εργασιών.

Παρακολούθηση και Μέτρηση Διεργασιών

Αποτελεί ευθύνη των υπεύθυνων κάθε θέσης εργασίας η συνεχής και συστηματική παρακολούθηση των διεργασιών που υλοποιούνται και η αναφορά των όποιων προβλημάτων στον ΥΔΠ για τη λήψη των καταλλήλων Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών.

Μέσα από τις τεκμηριωμένες Διαδικασίες καθορίζονται οι τρόποι παρακολούθησης και μέτρησης των διεργασιών του Τμήματος και η επικοινωνία των όποιων προβλημάτων εντοπίζονται στον ΥΔΠ έτσι ώστε να εξασφαλίζεται συνεχώς η παροχή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών και η αποτελεσματική λειτουργία του ΣΔΠ.

Η αποτελεσματικότητα των διεργασιών του **Φαρμακευτικού Τμήματος του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** εξασφαλίζεται μέσα από τη διενέργεια των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας, την αντιμετώπιση των μη συμμορφώσεων που εντοπίζονται, των παραπόνων που εκφράζονται και την έγκαιρη υλοποίηση των απαραίτητων διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών. Όλα τα παραπάνω στοιχεία εξετάζονται κατά τη διάρκεια της Ανασκόπησης Διοίκησης και αν απαιτηθεί δρομολογούνται οι απαραίτητες αλλαγές για τη βελτίωση των διεργασιών της Διεύθυνσης.

Παρακολούθηση και Μέτρηση Προϊόντων/Υπηρεσιών

Προκειμένου να διασφαλίζεται και να επαληθεύεται η τήρηση των προδιαγραφών Ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων κ υπηρεσιών, το **Φαρμακευτικό Τμήμα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** έχει καθιερώσει και τηρεί τεκμηριωμένες Διαδικασίες για την πραγματοποίηση των απαραίτητων ελέγχων.

Οι έλεγχοι αυτοί αφορούν:

- Στους ελέγχους των εισερχομένων φαρμάκων
- Στην παρακολούθηση και τον αυτοέλεγχο των διεργασιών κατά την εκτέλεσή τους από το εμπλεκόμενο προσωπικό

Όλοι οι έλεγχοι πραγματοποιούνται από εκπαιδευμένο και εξουσιοδοτημένο προσωπικό. Για όλους τους ελέγχους που πραγματοποιούνται τηρούνται τα κατάλληλα Αρχεία ως αποδείξεις συμμόρφωσης.

Έλεγχος μη Συμμορφούμενων Προϊόντων

Όλα τα υλικά που εντοπίζονται να έχουν ένα ή περισσότερα χαρακτηριστικά που αποκλίνουν από τις προδιαγραφές και τις απαιτήσεις του ΣΔΠ, χαρακτηρίζονται ως **‘Μη Συμμορφούμενα’** σύμφωνα με τη **Διαδικασία Φ6-06, Διαχείριση μη Συμμορφούμενων Προϊόντων**.

Τα μη συμμορφούμενα υλικά απομονώνονται από τα άλλα και σημαίνουν έτσι ώστε να αποφευχθεί η χρήση τους.

Όλα τα μη συμμορφούμενα υλικά καταγράφονται στα προδιαγεγραμμένα Έντυπα, όπου προσδιορίζεται η αιτία της μη συμμόρφωσης και η απόφαση για τη διάθεσή τους.

Ιδιαίτερη μέριμνα λαμβάνεται και για τα φάρμακα που αποσύρονται από την αγορά με απόφαση των αρμόδιων Αρχών. Αρχεία για τις ποσοτητες και την τελική διάθεσή των φαρμάκων αυτών τηρούνται από εξουσιοδοτημένο προσωπικό.

Στατιστική Επεξεργασία Δεδομένων

ΤΟ **Φαρμακευτικό Τμήμα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** αξιοποιεί με στατιστική επεξεργασία τις πληροφορίες που συγκεντρώνονται κατά τη λειτουργία

του ΣΔΠ. Η αξιοποίηση αυτή επεκτείνεται σε όσα στοιχεία μπορούν να βοηθήσουν την καλύτερη απόδοση του Συστήματος και της λειτουργίας της.

Η επέκταση εφαρμογής των Στατιστικών Τεχνικών γίνεται με την πάροδο του χρόνου και την εξοικείωση του εμπλεκόμενου προσωπικού με τη χρήση και χρησιμότητά τους. Η επεξεργασία των στοιχείων δημιουργεί μετρήσιμα μεγέθη και μέσα από τις ενέργειες που σχετίζονται, τίθενται οι στόχοι βελτιστοποίησης των τιμών των μεγεθών αυτών.

Η μέθοδος συγκέντρωσης, ανάλυσης και παρουσίασης των δεδομένων που συγκεντρώνονται κατά τη διάρκεια της λειτουργίας του ΣΔΠ της Διεύθυνσης παρουσιάζεται στη σχετική Διαδικασία **Φ5-02, Διενέργεια Ανασκόπησης Διοίκησης – Καθορισμός Στόχων Ποιότητας.**

Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες

Στα πλαίσια της πρόληψης και αντιμετώπισης των μη συμμορφώσεων και της συνεχούς βελτιώσης του ΣΔΠ του **Φαρμακευτικού Τμήματος του Γενικού Νοσοκομείου Χίου** εφαρμόζεται ένα αποτελεσματικό Προγραμμα Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών σύμφωνα με τη Διαδικασία **Φ6-04, Υλοποίηση Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών.**

Οι ανεπιθύμητες καταστάσεις που αντιμετωπίζονται από τη Διαδικασία, μπορεί να είναι αποτελέσματα:

- Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας
- Παραπόνων Πελατών
- Επαναλαμβανόμενων μη συμμορφώσεων

Το Πρόγραμμα Διορθωτικών Ενεργειών προβλέπει λεπτομερή αξιολόγηση των αιτιών που προκάλεσαν τη μη συμμόρφωση και τις επιπτώσεις που μπορεί να έχει στη λειτουργία της Διεύθυνσης. Στη συνέχεια προσδιορίζεται η απαραίτητη Διορθωτική Ενέργεια για την εξάλειψη της μη συμμόρφωσης και την αποφυγή επανάληψής της.

Στην προσπάθεια της συνεχούς μείωσης των μησυμμορφώσεων και της βελτίωσης του ΣΔΠ εντάσσεται και το Πρόγραμμα Προληπτικών Ενεργειών που εφαρμόζεται από το Φαρμακευτικό Τμήμα.

Το Πρόγραμμα αυτό περιλαμβάνει:

- Τη Δέσμευση της Διοίκησης στην Πολιτική Ποιότητας και τις αρχές του ΣΔΠ
- Την καθιέρωση τεκμηριωμένων Διαδικασιών για την καθοδήγηση του προσωπικού στην καθημερινή του εργασία
- Την εκπαίδευση του προσωπικού στις απαιτήσεις της εργασίας του
- Τη συνεχή και λεπτομερή ανάλυση και γρήγορη αντιμετώπιση από εξουσιοδοτημένο προσωπικό των παραπάνων που εκφράζονται
- Τη συστηματική συγκέντρωση, επεξεργασία και ανάλυση των πληροφοριών των Αρχείων Ποιότητας
- Την Ανασκόπηση του ΣΔΠ
- Την ενθάρρυνση των εργαζομένων, από την πλευρά της Διοίκησης, για βελτιώσεις του τρόπου λειτουργίας του Τμήματος

Τα αποτελέσματα, τόσο των Προληπτικών όσο και των Διορθωτικών Ενεργειών, καταγράφονται και παρακολουθούνται από τον ΥΔΠ και αποτελούν σημαντικό στοιχείο της Ανασκόπησης της Διοίκησης ως απόδειξη της αποτελεσματικής λειτουργίας και βελτίωσης του ΣΔΠ. (Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 :

ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

3.1 ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η ασφάλεια και η υγιεινή της εργασίας αποτελεί ένα από τα σοβαρότερα θέματα κοινωνικής προστασίας που απασχολούν τη σύγχρονη κοινωνία.

Τα εργατικά ατυχήματα και οι επαγγελματικές ασθένειες εκτός από τις συνέπειες που προκαλούν στους ίδιους τους εργαζόμενους, στις οικογένειές τους και στην επιχείρηση, δημιουργούν και δυσβάσταχτες οικονομικές υποχρεώσεις στα ασφαλιστικά ταμεία και την εθνική οικονομία.

Σύμφωνα με τα στοιχεία του **Ευρωπαϊκού Οργανισμού για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία**, κάθε χρόνο στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης συμβαίνουν περίπου 5.500 θανατηφόρα εργατικά ατυχήματα και 4.500.000 εργατικά ατυχήματα με μεγαλύτερη των τριών ημερών διάρκεια απουσίας από την εργασία. Η ετήσια απώλεια σε ημέρες εργασίας υπολογίζεται στα 146.000.000 €, ενώ το άμεσο κόστος αποζημιώσεων στα 20.000.000 δισεκατομμύρια €.

Γίνεται αντιληπτό λοιπόν, ότι η πρόληψη και η εξάλειψη των εργατικών ατυχημάτων είναι επιτακτική ανάγκη και κοινωνικό καθήκον. (Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009)

3.1.1 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Από τα πρώτα χρόνια ίδρυσης και λειτουργίας του Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας (ΔΟΕ) και υπό την συνεχή πίεση του εργατικού κινήματος στις κοινωνίες της Δύσης άρχισαν να εκδίδονται νόμοι και διατάγματα με στόχο την προστασία των εργαζομένων από τους επαγγελματικούς κινδύνους.

Με την ίδρυση των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων η αντιμετώπιση του θέματος της ασφάλειας των εργαζομένων παίρνει συγκεκριμένη μορφή

Η Συνθήκη ΕΚΑΧ ενθαρρύνει την τεχνική και οικονομική έρευνα σχετικά με την ασφάλεια της εργασίας. Με πολυετή προγράμματα που θεσπίζει η Επιτροπή στα πεδία της υγιεινής και της ασφάλειας μέσα στα ανθρακωρυχεία ,στις λοιπές εξορυκτικές δραστηριότητες και στις βιομηχανίες άνθρακα και χάλυβα, επιδιώκεται η συγκέντρωση πληροφοριών για την εξύψωση των συνθηκών εργασίας ,την εκτίμηση και πρόληψη των κινδύνων που ενσκήπτουν στο εργασιακό περιβάλλον. Ένα μόνιμο όργανο για την ασφάλεια και την υγιεινή υποβάλλει γνώμες και προτάσεις στις κυβερνήσεις για θέματα αρμοδιότητάς του.

Η Συνθήκη Ευρατόμ παρείχε στην Κοινότητα την δυνατότητα εφαρμογής μιας δραστηρικής πολιτικής για την προστασία των εργαζομένων και των πληθυσμών από τους κινδύνους που οφείλονται στις ιοντίζουσες ακτινοβολίες. Στο πεδίο της υγιεινής, η οδηγία του Συμβουλίου καθορίζει τα ουσιώδη μέτρα σχετικά με την προστασία από τις ακτινοβολίες των ατόμων που υποβάλλονται σε ιατρικές εξετάσεις και θεραπείες

Για την υπόλοιπη οικονομία, η οποία καλύπτεται από την **Συνθήκη ΕΟΚ**, οι πρωτοβουλίες για την βελτίωση των συνθηκών εργασίας ξεκίνησαν από τον τομέα των μεταφορών, τομέας που χαρακτηρίζεται από ειδικές συνθήκες εργασίας. Με το πρόγραμμα κοινωνικής δράσης του 1974 τα κράτη μέλη αναλαμβάνουν την υποχρέωση να επιδιώξουν μια γενική βελτίωση των συνθηκών εργασίας .Συστάθηκε

η Επιτροπή για την ασφάλεια, την υγιεινή και την προστασία της υγείας στον τόπο εργασίας με συμβουλευτικό χαρακτήρα ενώ στα πλαίσια των τριών προγραμμάτων δράσης που υιοθετήθηκαν μεταξύ του 1976 και του 1995 εκδόθηκαν μια σειρά οδηγιών για την προστασία των εργαζομένων.

Η Ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη του 1987 ενδυνάμωσε την αρμοδιότητα της Κοινότητας στα θέματα της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων. Η Επιτροπή εγκαθίδρυσε ένα σύστημα αμοιβαίας πληροφόρησης σχετικά με τις νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις που διέπουν το συγκεκριμένο πεδίο. Το 1989, το Συμβούλιο θέσπισε μια οδηγία – πλαίσιο σχετικά με την εφαρμογή των μέτρων που αποβλέπουν στην προώθηση της βελτίωσης της ασφαλείας και της υγείας των εργαζομένων στον τόπο εργασίας, βάσει της οποίας εκδόθηκαν μέχρι σήμερα αρκετές οδηγίες ειδικής εφαρμογής οι οποίες αποβλέπουν κυρίως στη θέσπιση ελάχιστων προδιαγραφών (ΕΕ L 183/29.6.1989).

Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Υγεία και την Ασφάλεια στην Εργασία έχει σαν βασικές αρμοδιότητες τη συλλογή και τη διάδοση πληροφοριών τεχνικού, οικονομικού και επιστημονικού χαρακτήρα ως προς την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία, την προώθηση ανταλλαγών πληροφοριών και εμπειριών μεταξύ των κρατών μελών, την παροχή στην Επιτροπή των απαραίτητων πληροφοριών για την προετοιμασία και την αξιολόγηση νομοθετικών κειμένων και τη δημιουργία ενός δικτύου που θα συνδέει τα κέντρα των κρατών μελών.

Το τέταρτο κοινοτικό πρόγραμμα (1996-2000) στον τομέα της ασφάλειας, της υγιεινής και της υγείας στον τόπο εργασίας, είχε σαν στόχους την εδραίωση και την εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας, την αποτίμηση των επιπτώσεων που έχουν οι άλλες κοινοτικές πολιτικές επί της ασφάλειας και της υγείας καθώς και την προώθηση ενεργειών ευαισθητοποίησης και άλλων μη νομοθετικών μέτρων.

Στη χώρα μας μέχρι το 1985 το νομοθετικό πλαίσιο για την ασφάλεια και υγεία των εργαζομένων καθόριζε μόνο κανόνες τεχνικού χαρακτήρα για την πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου ενώ παρουσίαζε **δύο βασικές ελλείψεις**: την απουσία της συμμετοχής των εργαζομένων και ανυπαρξία μιας κατάλληλης εσωτερικής οργάνωσης στην επιχείρηση που θα αντιμετώπιζε τα θέματα αυτά συστηματικά.

Με την ψήφιση του Ν.1568\85 εισάγονται για πρώτη φορά οι θεσμοί του **Τεχνικού Ασφαλείας** και του **Γιατρού Εργασίας** και η εκπροσώπηση της συμμετοχής των

εργαζομένων τόσο στο πλαίσιο της επιχείρησης όσο και στα αρμόδια όργανα κοινωνικού διαλόγου σε εθνικό και νομαρχιακό επίπεδο. Στη συνέχεια συμπληρώνεται με το ΠΔ17/96 που εναρμονίζει το εθνικό δίκαιο με τις Οδηγίες 89/391/ΕΟΚ και 91/383/ΕΟΚ. (Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009).

3.2.ΟΡΙΣΜΟΙ

Σύμφωνα με το Π.Δ. 17/96 «**Μέτρα για τη βελτίωση της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων κατά την εργασία σε συμμόρφωση με τις οδηγίες 89/391/ΕΟΚ και 91/383/ΕΟΚ**»

- **Εργαζόμενος** είναι κάθε πρόσωπο που απασχολείται από έναν εργοδότη με οποιαδήποτε σχέση εργασίας, συμπεριλαμβανομένων των ασκουμένων και των μαθητευομένων εκτός από το οικιακό υπηρετικό προσωπικό.
- **Εργοδότης** είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο συνδέεται με σχέση εργασίας με τον εργαζόμενο και έχει την ευθύνη για την επιχείρηση ή/και την εγκατάσταση
- **Επιχείρηση** είναι κάθε επιχείρηση, εκμετάλλευση, εγκατάσταση και εργασία του ιδιωτικού και του δημοσίου τομέα, ανεξαρτήτως κλάδου οικονομικής δραστηριότητας στον οποίο κατατάσσεται.
- **Τόπος εργασίας**, κάθε χώρος όπου βρίσκονται ή μεταβαίνουν οι εργαζόμενοι εξ αιτίας της εργασίας τους και που είναι κάτω από τον έλεγχο του εργοδότη

Πρόληψη είναι το σύνολο των διατάξεων ή μέτρων που λαμβάνονται ή προβλέπονται καθ'όλα τα στάδια της δραστηριότητας της επιχείρησης, με στόχο την αποφυγή ή τη μείωση των επαγγελματικών κινδύνων.(Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009).

-

3.3. ΓΕΝΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΡΓΟΔΟΤΩΝ

ΑΡΧΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΔΟΤΗ

« Ο εργοδότης είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων στην επιχείρησή του»

Σε όλες τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα ανεξαρτήτως κλάδου οικονομικής δραστηριότητας και αριθμού εργαζομένων, ο εργοδότης έχει την υποχρέωση να παρέχει στους εργαζόμενους υπηρεσίες προστασίας και πρόληψης του επαγγελματικού κινδύνου.

Στα πλαίσια των ευθυνών του πρέπει να λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα για :

- Την προστασία της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων.
- Την πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων.
- Την ενημέρωση και κατάρτιση των εργαζομένων
- Τη δημιουργία της απαραίτητης οργάνωσης
- Την παροχή των αναγκαίων μέσων αποφυγής κινδύνων

Ειδικότερα :

- Σε όλες τις επιχειρήσεις ανεξαρτήτως αριθμού εργαζομένων ο εργοδότης έχει την υποχρέωση να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες Τεχνικού Ασφαλείας(άρθρο 4 του Π.Δ. 17/96)
- Ο εργοδότης προκειμένου να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις για παροχή Υπηρεσιών Προστασίας & Πρόληψης ,δύναται να επιλέξει μεταξύ των περιπτώσεων ανάθεσης των καθηκόντων Τ.Α. & Γ.Ε :
 - Σε εργαζόμενους στην επιχείρηση
 - Σε άτομα εκτός της επιχείρησης
 - Σε εξωτερικές Υπηρεσίες Προστασίας & Πρόληψης (ΕΞΥΠΠ)
 - Η συνδυασμό μεταξύ αυτών των δυνατοτήτων

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Κάθε επιχείρηση που ιδρύεται και απασχολεί πάνω από 70 άτομα οφείλει εντός τριών (3) μηνών από τη λειτουργία της να υποβάλει για κύρωση στα αρμόδια όργανα κανονισμό εργασίας, που σύμφωνα με το Ν.1767/1988, η κατάρτισή του γίνεται από τον εργοδότη και το συμβούλιο εργαζομένων, εφ' όσον υπάρχει. Εσωτερικός κανονισμός ρυθμίζει τις σχέσεις εργασίας, ανάμεσα στους εργαζομένους στις επιχειρήσεις αυτές και στους εργοδότες.

ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Αρμόδια υπηρεσία για την κύρωση του κανονισμού εργασίας είναι:

- Οι επιθεωρήσεις εργασίας νομαρχιακού επιπέδου για τις ιδιωτικές επιχειρήσεις
- Η Διεύθυνση Όρων Εργασίας του Υπουργείου Εργασίας - Τμήμα ατομικής σύμβασης, για τις ασκούμενες από το δημόσιο ή για λογαριασμό αυτού
- Επιχειρήσεις δήμων και κοινοτήτων των Ν.Π.Δ.Δ. εν γένει, των τραπεζών, των δημοσίων επιχειρήσεων, κλινικών κλπ.

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗ

ΠΟΙΕΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΕΥΘΥΝΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΔΟΤΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Ο εργοδότης έχει την ευθύνη για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων στην επιχείρησή του (Ν. 1568/85, οδηγία 89/391/ΕΟΚ).

ΓΕΝΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΔΟΤΗ

Σε όλες τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα ανεξάρτητα του κλάδου οικονομικής δραστηριότητας ο εργοδότης έχει υποχρέωση:

- Να λαμβάνει κάθε μέτρο που απαιτείται ώστε να εξασφαλίζονται οι εργαζόμενοι και οι τρίτοι που παρευρίσκονται στους τόπους εργασίας, από κάθε κίνδυνο που μπορεί να απειλήσει την υγεία ή τη σωματική τους ακεραιότητα. Να εφαρμόζει κάθε υπόδειξη των τεχνικών και υγειονομικών επιθεωρητών εργασίας και γενικά να διευκολύνει το έργο τους μέσα στην επιχείρηση.
- Να επιβλέπει την ορθή εφαρμογή των μέτρων υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας.
- Να διασφαλίζει την προληπτική και περιοδική επίβλεψη της υγείας των εργαζομένων εξειδικευμένα, με βάση τους κάθε φορά επαγγελματικούς κινδύνους στους οποίους εκτίθενται.
- Να παίρνει συλλογικά μέτρα προστασίας των εργαζομένων για την πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων.
- Να ενημερώνει τους εργαζόμενους για τους επαγγελματικούς κινδύνους από την εργασία τους και για τη νομοθεσία που ισχύει σχετικά με την υγιεινή και την ασφάλεια της εργασίας και για τον τρόπο εφαρμογής της στην επιχείρηση.
- Να καταρτίζει πρόγραμμα προληπτικής δράσης και βελτίωσης των συνθηκών εργασίας στην επιχείρηση.
- Να παρέχει τα αναγκαία μέσα για την εφαρμογή των παραπάνω σκοπών.
- Να τηρεί ειδικό βιβλίο ατυχημάτων στο οποίο να καταχωρούνται τα αίτια και η περιγραφή του ατυχήματος.

ΠΟΙΕΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΕΙΔΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΔΟΤΗ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΟ ΜΕΓΕΘΟΣ ΚΑΙ ΤΗ ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Σε όλες τις επιχειρήσεις ανεξαρτήτως αριθμού εργαζομένων ο εργοδότης έχει την υποχρέωση να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες τεχνικού ασφαλείας.

- Στις επιχειρήσεις που απασχολούν 50 και πάνω εργαζόμενους ο εργοδότης έχει την υποχρέωση να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες γιατρού εργασίας.
- Επιπλέον, στις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν μόλυβδο - αμιάντο - καρκινογόνες ουσίες - βιολογικούς παράγοντες και από την εκτίμηση των κινδύνων καταδεικνύεται κίνδυνος για την υγεία ή την ασφάλεια των εργαζομένων, ανεξάρτητα από τον αριθμό των εργαζομένων που απασχολούνται στην επιχείρηση, ο εργοδότης έχει την υποχρέωση να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες του γιατρού εργασίας.
- Ο εργοδότης προκειμένου να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του για παροχή Υπηρεσιών προστασίας και πρόληψης, δύναται να επιλέξει μεταξύ των περιπτώσεων ανάθεσης των καθηκόντων τεχνικού ασφάλειας και γιατρού εργασίας:
 - ο σε εργαζόμενους στην επιχείρηση
 - ο σε άτομα εκτός της επιχείρησης
 - ο σε Εξωτερικές Υπηρεσίες Προστασίας και Πρόληψης (ΕΞΥΠΠ) ή συνδυασμό μεταξύ αυτών των δυνατοτήτων.
- Στις επιχειρήσεις που απασχολούν λιγότερους από 50 εργαζόμενους και εφ' όσον υπάγονται στην κατηγορία επικινδυνότητας Γ όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 του Π.Δ.294/88, ο εργοδότης μπορεί να αναλάβει ο ίδιος τις υποχρεώσεις του τεχνικού ασφάλειας, εφόσον επιμορφωθεί κατάλληλα.

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΔΟΤΗ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ

- Ο εργοδότης έχει την υποχρέωση σε περίπτωση εργατικού ατυχήματος να το αναγγείλει μέσα σε 24 ώρες (για ατυχήματα στις οικοδομές και τεχνικά έργα) ή 48 ώρες για τα υπόλοιπα, στις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Εργασίας (Τοπική Επιθεώρηση Εργασίας), στο Ι.Κ.Α. και στο Αστυνομικό Τμήμα της περιοχής.
- Να τηρεί ειδικό βιβλίο ατυχημάτων στο οποίο να αναγράφονται η περιγραφή και τα αίτια του ατυχήματος.

- Να τηρεί κατάλογο των εργατικών ατυχημάτων που είχαν ως συνέπεια για τον εργαζόμενο ανικανότητα εργασίας μεγαλύτερη των τριών εργάσιμων ημερών.
- Να τηρεί ειδικό βιβλίο καταχώρησης των μετρήσεων και των αποτελεσμάτων ελέγχου του εργασιακού περιβάλλοντος και ιατρικών εξετάσεων.

Να εφαρμόζει τις υποδείξεις των τεχνικών και υγειονομικών επιθεωρητών εργασίας και γενικά να διευκολύνει το έργο τους, μέσα στην επιχείρηση κατά τους ελέγχους. (Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009)

3.4.ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΑΠΟ ΦΥΣΙΚΟΥΣ ΚΑΙ ΒΙΟΛΟΓΙΚΟΥΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

Για την προστασία της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων και για την πρόληψη των κινδύνων που προέρχονται ή μπορούν να προέλθουν από την έκθεση των εργαζομένων σε φυσικούς, χημικούς και βιολογικούς παράγοντες κατά την εργασία Ο εργοδότης οφείλει:

- Να κάνει εκτίμηση των κινδύνων.
- Να λαμβάνει τεχνικά και οργανωτικά μέτρα.
- Να εξασφαλίζει ιατρικό έλεγχο των εργαζομένων, προληπτικό και περιοδικό, χωρίς επιβάρυνση για τους εργαζόμενους, δηλαδή οι δαπάνες βαρύνουν τον εργοδότη.

Να προβαίνει σε ειδική ενημέρωση των εργαζομένων. (Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009)

3.5.ΟΡΓΑΝΑ Υ.Α.Ε. - ΚΥΡΩΣΕΙΣ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- Στις επιχειρήσεις που απασχολούν πάνω από 50 άτομα οι εργαζόμενοι έχουν δικαίωμα να συνιστούν επιτροπή υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας, αποτελούμενη από εκλεγμένους αντιπροσώπους στην επιχείρηση.
- Στις επιχειρήσεις που απασχολούν από 20 άτομα και πάνω οι εργαζόμενοι έχουν δικαίωμα να επιλέγουν εκπροσώπους, με ειδική αρμοδιότητα σε θέματα προστασίας της ασφάλειας και της υγείας τους.
- Στις επιχειρήσεις που απασχολούν κάτω από 20 άτομα οι εργαζόμενοι έχουν δικαίωμα να διαβουλεύονται μεταξύ τους και να επιλέγουν με πλειοψηφία εκπρόσωπό τους για την υγιεινή και ασφάλεια στην εργασία.

Ο εργοδότης οφείλει να θέτει στη διάθεση των εκπροσώπων των εργαζομένων, επαρκή άδεια με αποδοχές, καθώς και τα αναγκαία μέσα προκειμένου να μπορούν να εκπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους για την υγιεινή και ασφάλεια στην εργασία. Ο χρόνος αυτός δεν μπορεί να είναι μικρότερος από το ένα τρίτο (1/3) του ελάχιστου χρόνου απασχόλησης του τεχνικού ασφάλειας.

ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στο Υπουργείο Εργασίας έχει συσταθεί και λειτουργεί το Συμβούλιο Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας (ΣΥΑΕ) αρμόδιο να γνωμοδοτεί σε θέματα ασφάλειας και υγείας των εργαζομένων.

ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΟΡΓΑΝΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

Ο έλεγχος της εφαρμογής των διατάξεων για την υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων γίνεται από τους τεχνικούς και υγειονομικούς επιθεωρητές εργασίας που υπάγονται σε υπηρεσίες των Νομαρχιών.

ΠΟΙΕΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΚΥΡΩΣΕΙΣ

Σύμφωνα με το άρθρο 24 του Ν. 2224/94, οι τεχνικοί επιθεωρητές εργασίας έχουν το δικαίωμα να επιβάλλουν χρηματικά πρόστιμα ως 3.000.000 δραχμές για κάθε παράβαση, να κάνουν προσωρινή διακοπή λειτουργίας των επιχειρήσεων για χρονικό διάστημα μέχρι 6 ημέρες και να εισηγούνται μέχρι και οριστική διακοπή της λειτουργίας των επιχειρήσεων. Επίσης σύμφωνα με το άρθρο 25 του Ν.2224/94 κάθε εργοδότης, παρασκευαστής ή κατασκευαστής, εισαγωγέας ή προμηθευτής που παραβαίνει από πρόθεση τις διατάξεις της νομοθεσίας για την υγιεινή και ασφάλεια της εργασίας τιμωρείται με φυλάκιση ή με χρηματική ποινή 100.000 δραχμών ή και με τις δύο ποινές. Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων από αμέλεια τιμωρούνται με φυλάκιση μέχρι ενός έτους ή με χρηματική ποινή. (Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009)

3.6.ΠΟΙΕΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Οι εργαζόμενοι έχουν υποχρέωση να εφαρμόζουν τις συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας και να φροντίζουν ανάλογα με τις δυνατότητες τους για την ασφάλεια και την υγεία των ίδιων και των άλλων ατόμων που επηρεάζονται από τις ενέργειες και παραλείψεις τους κατά την εργασία.

Ειδικότερα οι εργαζόμενοι οφείλουν:

- Να χρησιμοποιούν σωστά τις μηχανές, τις συσκευές, τα εργαλεία, τις επικίνδυνες ουσίες, τα μεταφορικά και άλλα μέσα.
- Να χρησιμοποιούν σωστά τον ατομικό προστατευτικό εξοπλισμό τους.
- Να μην θέτουν εκτός λειτουργίας, αλλάζουν ή μετατοπίζουν αυθαίρετα τους μηχανισμούς ασφάλειας των μηχανών, εργαλείων, συσκευών, εγκαταστάσεων.
- Να αναφέρουν αμέσως στον εργοδότη όλες τις καταστάσεις που παρουσιάζουν άμεσο και σοβαρό κίνδυνο για την ασφάλεια και την υγεία τους.
- Να διευκολύνουν τον εργοδότη, ώστε να καταστεί δυνατή η εκπλήρωση όλων των καθηκόντων ή απαιτήσεων, που επιβάλλονται από την αρμόδια επιθεώρηση εργασίας στον εργοδότη για την προστασία της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων.

Να διευκολύνουν τον εργοδότη, ώστε να μπορεί να εγγυηθεί ότι το περιβάλλον και οι συνθήκες εργασίας είναι ασφαλείς και χωρίς κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία εντός του πεδίου δραστηριότητάς τους. (Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009)

3.7. ΠΙΝΑΚΑΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΝΟΜΟΘΕΤΗΜΑΤΩΝ

Σήμερα υπάρχουν σε ισχύ περίπου 180 νομοθετήματα που αφορούν τα θέματα υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας, ενώ συνεχώς γίνονται προσθήκες που σχετίζονται κυρίως με προσθήκες ή τροποποιήσεις ορίων και τιμών έκθεσης σε διάφορους χημικούς παράγοντες. Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει τα βασικά, γενικά νομοθετήματα τα οποία πρέπει κατ' αρχήν να μελετήσει ο κάθε ενδιαφερόμενος πριν προχωρήσει σε λεπτομερέστερη ανάλυση.

ΠΑ 14-3-1934	Περί υγιεινής και ασφαλείας των εργατών και υπαλλήλων των πάσης φύσεως βιομηχανικών και βιοτεχνικών εργοστασίων, εργαστηρίων κλπ
Ν. 1568/85	Υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων
ΠΑ. 294/88	Ελάχιστος χρόνος απασχόλησης, επίπεδο γνώσεων και ειδικότητα τεχνικού ασφαλείας και γιατρού εργασίας
ΥΑ 131099/1989	Προστασία των εργαζόμενων από τους κινδύνους που διατρέχει η υγεία τους με την απαγόρευση ορισμένων ειδικών παραγόντων και/ή ορισμένων δραστηριοτήτων
ΠΑ. 85/91	Προστασία εργαζομένων από το θόρυβο
ΠΑ 395/1994	Ελάχιστες προδιαγραφές ασφαλείας και υγείας για τη χρησιμοποίηση εξοπλισμού εργασίας από τους εργαζόμενους κατά την εργασία τους σε συμμόρφωση με την οδηγία 89/655/ΕΟΚ
ΠΑ 88/99	Τροποποίηση του π.δ. 395/94
ΠΑ 304/2000	Τροποποίηση του π.δ. 395/94
ΠΑ 396/1994	Ελάχιστες προδιαγραφές ασφαλείας και υγείας για τη χρήση από τους εργαζόμενους εξοπλισμών ατομικής προστασίας κατά την

εργασία σε συμμόρφωση προς την οδηγία του Συμβουλίου 89/656/ΕΟΚ

ΠΑ 398/1994 Ελάχιστες προδιαγραφές ασφάλειας και υγείας κατά την εργασία με οθόνες οπτικής απεικόνισης σε συμμόρφωση με την οδηγία του Συμβουλίου 90/270/ΕΟΚ

ΠΑ 397/1994 Ελάχιστες προδιαγραφές ασφάλειας και υγείας κατά την χειρωνακτική διακίνηση φορτίων που συνεπάγεται κίνδυνο ιδίως για τη ράχη και την οσφυϊκή χώρα των εργαζομένων σε συμμόρφωση προς την οδηγία του Συμβουλίου 90/269/ΕΟΚ

ΠΑ 105/1995 Ελάχιστες προδιαγραφές για την σήμανση ασφάλειας ή/ και υγείας στην εργασία σε συμμόρφωση με την Οδηγία 92/58/ΕΟΚ

ΠΑ 186/1995 Προστασία των εργαζομένων από κινδύνους που διατρέχουν λόγω της έκθεσής τους σε βιολογικούς παράγοντες κατά την εργασία σε συμμόρφωση με τις οδηγίες του Συμβουλίου 90/679/ΕΟΚ και 93/88/ΕΟΚ Τροποποίηση π.δ. 186/95

ΠΑ 174/1997 Τροποποίηση του π.δ. 186/95

ΠΑ 15/1999

ΠΑ 16/1996 Ελάχιστες προδιαγραφές ασφάλειας και υγείας στους χώρους εργασίας σε συμμόρφωση με την οδηγία 89/654/ΕΟΚ

ΠΑ. 95/99 Όροι ίδρυσης και λειτουργίας ΕΞΥΠΠ

ΠΑ. 17/96 Μέτρα για τη βελτίωση της ασφάλειας & υγείας των εργαζομένων

ΠΑ. 159/99 Τροποποίηση του ΠΑ 17/96

ΠΑ 88/1999 Ελάχιστες προδιαγραφές για την οργάνωση του χρόνου εργασίας σε συμμόρφωση με την οδηγία 93/104/ΕΚ

ΠΑ **Χημικοί παράγοντες**
338/2001

ΠΑ **Χημικοί παράγοντες**
339/2001

(Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 :

ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΧΙΟΥ – ΣΚΥΛΙΤΣΕΙΟ

Οι μονάδες υγείας είναι κατά κύριο λόγο ο τελικός εκφραστής κάθε συστήματος υγείας. Εντός των ορίων των δραστηριοτήτων του συστήματος είναι οι Υγειονομικές Υπηρεσίες δηλαδή οι θεραπευτικές ιατρικές και προληπτικές φροντίδες και περίθαλψης. Αυτές οι υπηρεσίες που παράγονται σε αυτές τις Μονάδες λειτουργούν στο πλαίσιο του συστήματος υγείας και αποτελούν οργανισμούς. Η μονάδα που θα εξετάσουμε, το Γενικό Νοσοκομείο Χίου «ΣΚΥΛΙΤΣΕΙΟ» είναι μια τέτοια μονάδα η οποία αποτελεί Δημόσιο Νοσηλευτικό Ίδρυμα.

4.1. ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Το Γενικό νοσοκομείο Χίου είναι το μοναδικό Νοσηλευτικό ίδρυμα που λειτουργεί στο νομό Χίου. Αρχισε να λειτουργεί στα τέλη του 19ου αιώνα ως φιλανθρωπικό ίδρυμα από δωρεές κυρίως Χιωτών του εξωτερικού (Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009).



Οι εργασίες ανέγερσης του Σκυλίτσειου Νοσοκομείου Χίου, άρχισαν το 1883, με την οικονομική στήριξη των αδελφών Ζαννή, Ιωάννη και Ματθαίου Σκυλίτση. Παρά τα προσκόμματα των τουρκικών αρχών, το Νοσοκομείο παραδόθηκε σε λειτουργία τον Σεπτέμβριο του 1886. Η ανέγερσή του, που έγινε στον χώρο του παλαιού Λοιμοκαθατηρίου, κόστισε 6.100 λίρες Αγγλίας.

Το 1937 το Νοσοκομείο περιελάμβανε τα παρακάτω τμήματα (Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009):

Χειρουργικό και Παθολογικό, με δύναμη 64 κλινών.

Ψυχιατρείο που ιδρύθηκε το 1899 από τον Παύλο Σκυλίτση, με δύναμη 60 κλινών.

Αργέντειο Φθισιατρείο που ιδρύθηκε από τους Παντελή και Φανή Αργέντη το 1913, με δύναμη 20 κλινών.

Τμήμα Λοιμωδών Νόσων, με δύναμη 10 κλινών.

Μικροβιολογικό και Βιοχημικό Τμήμα.

Ακτινολογικό Τμήμα, που ιδρύθηκε το 1931 με δαπάνη της Έλενας Βενιζέλου, το γένος Σκυλίτση.

Αστυκλινική, που ανηγέρθη το 1911, με δαπάνη της οικογενείας Αργέντη.

Το Νοσοκομείο περιελάμβανε επίσης το Γηροκομείο με δύναμη 60 κλινών, το Εκθετοτροφείο με 10 κλίνες, το απολυμαντήριο και το Νεκροτομείο.

Σταθμοί για τη λειτουργία του Νοσοκομείου αποτελούν :

- Η ίδρυση το 1910 της εν Λονδίνω Επιτροπής υπέρ των Ορθοδόξων Εκπαιδευτικών και Φιλανθρωπικών καταστημάτων της Χίου, με την γενναία στήριξη που προσέφερε κατά καιρούς στο Νοσοκομείο.
- Η δημοσίευση του Νόμου 2508/20, με τον οποίο τη διαχείριση του Νοσοκομείου αναλαμβάνει η Ανωτέρα Ενοριακή Αντιπροσωπεία, με Πρόεδρο τον εκάστοτε Μητροπολίτη Χίου. Προβλέπει τη λειτουργία του ως Ν.Π.Ι.Δ. μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα όπου παρέχονταν χειρουργικές, παθολογικές, και ψυχιατρικές υπηρεσίες.
- Η αλλαγή της νομικής μορφής από Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου το 1953 με Ν.Δ. 2592. Το 1965 γίνεται δημόσιο νοσοκομείο και το 1983 με τις διατάξεις του Ν. 1397/83 εντάσσεται στο «Εθνικό Σύστημα Υγείας» και ορίζεται ως: Νομαρχιακό Γενικό Νοσοκομείο Χίου «Σκυλίτσειο».
- Η Αναμόρφωση του Οργανισμού του Νοσοκομείου το 1986 με δυνατότητα 100 κλινών με την Υπουργική απόφαση αρ. Α3β/οικ. 14152/86, με σκοπό πάντα τη παροχή Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας περίθαλψης.
- Η ένταξη του Γενικού Νοσοκομείου Χίου το 2001 στο Πε.Σ.Υ.Π. Βορείου Αιγαίου με την ίδρυση του Περιφερειακού Συστήματος Υγείας με το νόμο 2889/01.

Το 1988 ιδρύεται το Κέντρο Υγείας Πυργίου.

Το 1990 ιδρύεται η Μ.Τ.Ν. Σχολή Νοσοκόμων (σήμερα Α κύκλου ΤΕΕ)

Το 1994 υπάγονται στο Κ.Υ. Πυργίου τα αγροτικά ιατρεία του Νομού.

Το 2002 ιδρύεται Ψυχιατρικός ξενώνας στα πλαίσια του προγράμματος «ψυχαργός»

Η αποστολή και ο ρόλος του νοσοκομείου είναι:

- Η παροχή, στο πλαίσιο και στην έκταση της διάρθρωσης της Ιατρικής του Υπηρεσίας, πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας περίθαλψης, ισότιμα για κάθε πολίτη, ανεξάρτητα από την οικονομική, κοινωνική και επαγγελματική του κατάσταση, σύμφωνα με τους κανόνες του Εθνικού Συστήματος Υγείας.
- Η ανάπτυξη και προαγωγή της ιατρικής έρευνας.
- Η εφαρμογή προγραμμάτων ειδίκευσης, συνεχούς εκπαίδευσης γιατρών καθώς και εκπαίδευσης και επιμόρφωσης λειτουργιών άλλων κλάδων Υγείας για τη βέλτιστη παροχή υπηρεσιών.

Το Νοσοκομείο Χίου σήμερα, το οποίο βρίσκεται δύο περίπου χιλιόμετρα βόρεια της πόλης της Χίου έχει δυναμικότητα 100 κλινών και συγκεκριμένα κατανέμονται ως εξής (Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009) :

Χειρουργικός Τομέας

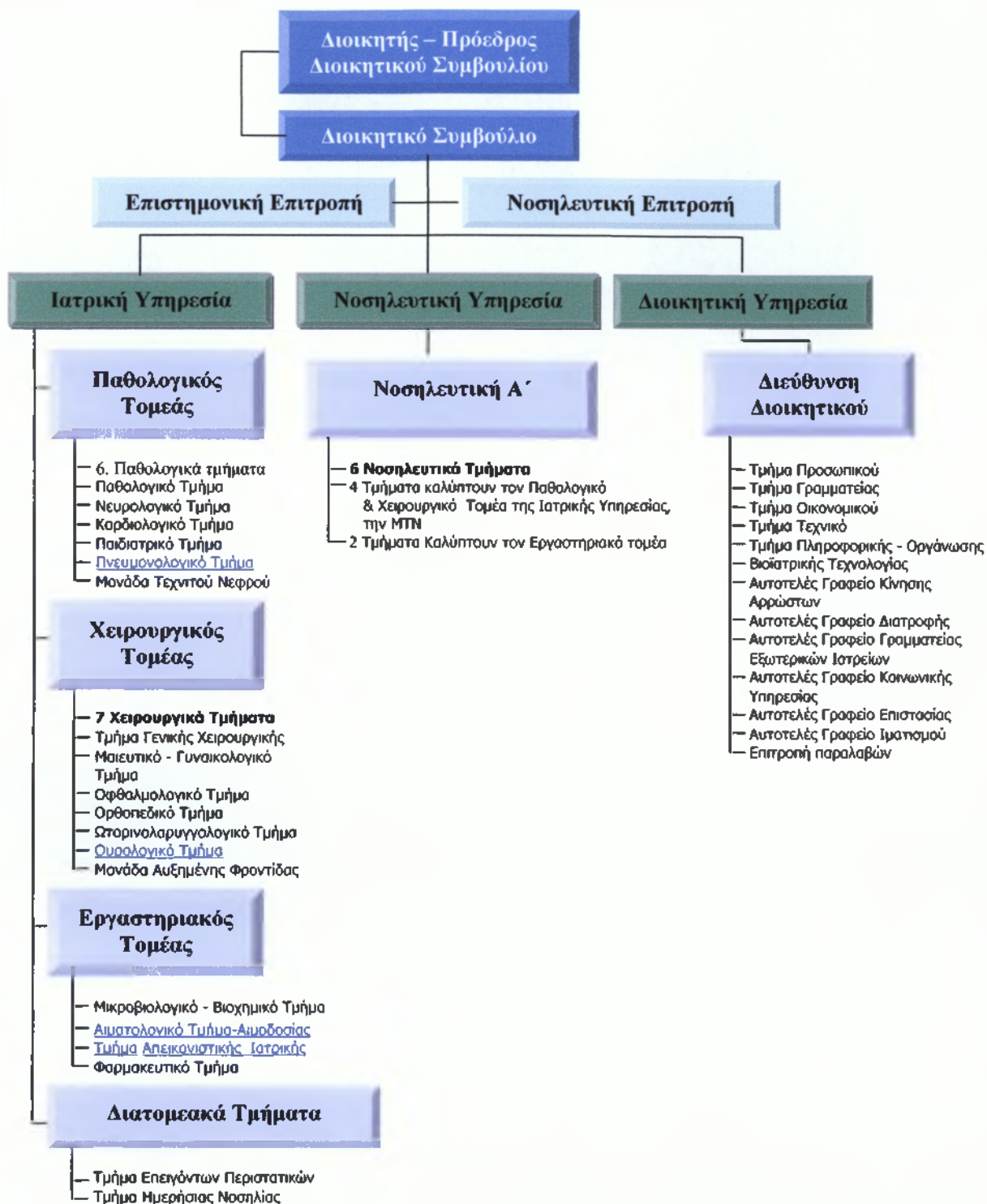
Τμήμα	Κλίνες
Χειρουργικό	22
Ορθοπεδικό	6
Ουρολογικό	6
ΩΡΛ	5
Μαιευτικό – Γυναικολογικό	14

Παθολογικός Τομέας

Τμήμα	Κλίνες
Παθολογικό	18
Πνευμονολογικό	6

Καρδιολογικό	10
Παιδιατρικό	4
Νευρολογικό	4

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ



Στόχος του νοσοκομείου είναι η ικανοποίηση του ασθενούς από την παραμονή του στο Νοσοκομείο. Η παροχή καλών και ποιοτικών υπηρεσιών υγείας είναι καθήκον όλων των εργαζομένων και της διοίκησης. Γι αυτό δεν πρέπει σε καμία περίπτωση ο ασθενής να εκφράζει την ευγνωμοσύνη του με μορφή Υλικής ή χρηματικής ανταμοιβής στο προσωπικό. (Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009)

4.2. Νομική Μορφή, Επωνυμία, Έδρα και Σφραγίδα του Νοσοκομείου Χίου

1) Το Γενικό Νοσοκομείο Χίου <Σκυλίτσειο> , που υπάγεται στις διατάξεις του ν.δ.2592/1953 "Περί οργανώσεως της Ιατρικής Αντίληψης" (ΦΕΚ 254/Α), από τη δημοσίευση του ν. 3329/2005 (ΦΕΚ 81 Α'), αποτελεί Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ) το οποίο υπόκειται στον έλεγχο και την εποπτεία του Διοικητή της 2^{ης} Υγειονομικής Περιφέρειας Πειραιώς και Αιγαίου, διέπεται από τις διατάξεις του εν λόγω νόμου και φέρει την επωνυμία <Γενικό Νοσοκομείο Χίου <ΣΚΥΛΙΤΣΕΙΟ>>.

2) Έδρα του Νοσοκομείου είναι η πόλη της Χίου.

Το Νοσοκομείο έχει δική του σφραγίδα στρογγυλή, η οποία αποτελείται από τρεις επάλληλους ομόκεντρους κύκλους, ως εξής: εσωτ. Κύκλος: Έμβλημα της Ελληνικής Δημοκρατίας, ενδιάμεσος κύκλος: 2η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΚΑΙ ΑΙΓΑΙΟΥ – ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΧΙΟΥ <ΣΚΥΛΙΤΣΕΙΟ>, Εξωτ. Κύκλος: ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ. (Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009)

3)

4.2.1. Σκοπός του Νοσοκομείου

1. Η παροχή Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας φροντίδας υγείας στο πληθυσμό ευθύνης της 2ης ΥΠΕ Πειραιώς και Αιγαίου, καθώς και σε ασθενείς που παραπέμπονται από άλλες Υγειονομικές Περιφέρειες.

Η φροντίδα υγείας παρέχεται ισότιμα σε κάθε πολίτη ανεξάρτητα από την οικονομική, κοινωνική και επαγγελματική του κατάσταση, σύμφωνα με τους κανόνες του Εθνικού Συστήματος Υγείας και της Κοινωνικής Ασφάλισης.

2. Η ειδίκευση, η συνεχής εκπαίδευση και η επιμόρφωση ιατρών, νοσηλευτών και άλλων επαγγελματιών υγείας, με την ανάπτυξη και εφαρμογή ανάλογων εκπαιδευτικών προγραμμάτων.
3. Η ανάπτυξη και προαγωγή της έρευνας στον τομέα της υγείας. Στην κατεύθυνση αυτή εφαρμόζει και αναπτύσσει ερευνητικά προγράμματα και συνεργάζεται με άλλους συναφείς φορείς, καθώς και διεθνείς οργανισμούς, επιστημονικά και ερευνητικά κέντρα.
4. Η συνεργασία με τα νοσηλευτικά ιδρύματα και άλλες μονάδες υγείας της υγειονομικής περιφέρειας για την ανάπτυξη και αναβάθμιση συνολικά της παρεχόμενης φροντίδας υγείας και ειδικότερα σε ότι αφορά την εφαρμογή εκπαιδευτικών προγραμμάτων, καθώς και ειδικών προγραμμάτων μελέτης και αξιολόγησης θεμάτων, που αφορούν το χώρο της υγείας στη 2η ΥΠΕ Πειραιώς και Αιγαίου, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν.3329/2005 <Εθνικό Σύστημα Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και λοιπές διατάξεις>, όπως συμπληρώθηκε με τις διατάξεις του ν.3527/2007 (Α' 35) με τις οποίες ορίζεται ο τρόπος νοσηλευτικής, επιστημονικής, εκπαιδευτικής και λειτουργικής διασύνδεσης.
5. Εφαρμογή νέων μεθόδων και μορφών περίθαλψης με στόχο την αποτελεσματική προώθηση της υγείας των πολιτών.
6. Η ανάπτυξη διαδικασιών που διευκολύνουν τους στρατηγικούς στόχους που τίθενται από το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, τη 2η ΥΠΕ Πειραιώς και Αιγαίου και το Διοικητικό Συμβούλιο του Νοσοκομείου. Η ανάπτυξη και προαγωγή της ιατρικής έρευνας. (Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009)

4.2.2.Όργανα Διοίκησης

Τα όργανα διοίκησης του Νοσοκομείου είναι:

1. Το Διοικητικό Συμβούλιο, που λειτουργεί με βάση τις διατάξεις του άρθρου 7 του ν.3329/2005, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.
2. Ο Διοικητής του νοσοκομείου (παρ. 7,8ν του άρθρου 7 του ίδιου ως άνω νόμου).

Δύναμη Κλινών

Η συνολική δύναμη του νοσοκομείου ορίζεται σε εκατόν εβδομήντα (170) οργανικές κλίνες.

4.2.3.Διάκριση Υπηρεσιών

- Το Νοσοκομείο απαρτίζεται από τις ακόλουθες Υπηρεσίες, Αυτοτελές Τμήμα και Ειδικό Γραφείο:

A. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- a) Ιατρική,
- b) Νοσηλευτική,
- c) Διοικητική-Οικονομική,

B. ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ

Οργάνωσης και Πληροφορικής

C. ΕΙΔΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

Γραφείο Υποδομής Ασθενών

- Κάθε Υπηρεσία, Αυτοτελές Τμήμα και Ειδικό Γραφείο έχει τη δική του ιεραρχική διάρθρωση και συγκρότηση. Το Αυτοτελές Τμήμα Οργάνωσης και Πληροφορικής και το Ειδικό Γραφείο Υποδοχής Ασθενών υπάγονται απευθείας στο Διοικητή του Νοσοκομείου.

Διάρθρωση Ιατρικής Υπηρεσίας

1. Η Ιατρική Υπηρεσία του Γενικού Νοσοκομείου Χίου <ΣΚΥΛΙΤΣΕΙΟ> αποτελεί Διεύθυνση και διαρθρώνεται σε Τομείς, στους οποίους λειτουργούν Τμήματα, καθώς και Διατομεακά Τμήματα και λοιπά Τμήματα, ως εξής:

A. ΤΟΜΕΙΣ

- a) Παθολογικός Τομέας με δυναμικότητα 84 κλινών
- b) Χειρουργικός Τομέας με δυναμικότητα 71 κλινών
- c) Εργαστηριακός τομέας
- d) Τομέας Ψυχικής Υγείας με δυναμικότητα 8 κλινών

Κάθε Τομέας διαρθρώνεται σε Τμήματα και Μονάδες ως εξής:

a) Παθολογικός Τομέας

Τμήματα:

1. Παθολογικό
2. Καρδιολογικό
3. Παιδιατρικό
4. Πνευμονολογικό
5. Νευρολογικό

Μονάδες:

1. Εμφραγμάτων
2. Εξωνεφρικής Κάθαρσης
3. Ενδοσκοπήσεων
4. Αιμοδυναμική

b) Χειρουργικός Τομέας Τμήματα:

1. Γενικής Χειρουργικής
2. Ορθοπαιδικό
3. Μαιευτικό- Γυναικολογικό
4. Αναισθησιολογικό
5. Ωτορινολαρυγγολογικό
6. Ωφθαλμολογικό
7. Ουρολογικό

Μία (1) Μονάδα Μεταναισθητικής Φροντίδας (Μ.Μ.Α.Φ.)

ε. Εργαστηριακός Τομέας Τμήματα

1. Μικροβιολογικό
2. Βιοχημικό
3. Αιματολογικό
4. Αιμοδοσίας
5. Ακτινοδιαγνωστικό
6. Φαρμακευτικό

δ. Τομέας Ψυχικής υγείας

➤ Ψυχιατρικό Τμήμα

Β. ΔΙΑΤΟΜΕΑΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ με δυναμικότητα (7) κλινών

1. Μονάδα Εντατικής Θεραπείας
2. Ημερήσιας Νοσηλείας
3. Επειγόντων Περιστατικών

Γ. ΛΟΙΠΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

- Παραιατρικού Προσωπικού
- Κοινωνικής Εργασίας
- Διαιτολογίας – Διατροφής

2. Οι κενές κλίνες των Τμημάτων και Μονάδων του αυτού Τομέα χρησιμοποιούνται για την εξυπηρέτηση ασθενών και άλλων Τμημάτων και Μονάδων του αυτού Τομέα και σε εξαιρετικές περιπτώσεις Τμημάτων και Μονάδων άλλου Τομέα, μετά από εισηγήσεις του Διευθυντή της Ιατρικής Υπηρεσίας και την τελική απόφαση του Διοικητή.
3. Στους Τομείς, λειτουργούν τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία αντίστοιχων ειδικοτήτων των γιατρών που υπηρετούν. Ο αριθμός των εξωτερικών ιατρείων για κάθε ειδικότητα καθορίζεται με αποφάσεις του Διοικητή, ύστερα από εισήγηση του Διευθυντή Ιατρικής Υπηρεσίας.

Διάρθρωση Νοσηλευτικής Υπηρεσίας

1. Η Νοσηλευτική Υπηρεσία αποτελεί Διεύθυνση και διαρθρώνεται σε τρεις (3) τομείς.

Κάθε Νοσηλευτικός Τομέας διαρθρώνεται σε Νοσηλευτικά Τμήματα που ακολουθούν τη διάρθρωση της Ιατρικής Υπηρεσίας, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 8 του ν. 2889/2001, οι οποίοι λειτουργούν σε επίπεδο Υποδιευθύνσεων, ως ακολούθως:

1ος ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ διαρθρώνεται σε 4 τμήματα, που καλύπτουν τα Τμήματα και τις Μονάδες του Παθολογικού Τομέα της Ιατρικής Υπηρεσίας.

2ος ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ διαρθρώνεται σε 4 τμήματα που καλύπτουν τα Τμήματα και τη Μονάδα του Χειρουργικού Τομέα και τα Χειρουργεία.

3ος ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ διαρθρώνεται σε 4 τμήματα που καλύπτουν τα Τμήματα του Εργαστηριακού Τομέα, τον Τομέα Ψυχικής Υγείας και τα Διατομεακά Τμήματα της Ιατρικής Υπηρεσίας.

- Στο Νοσοκομείο συνιστάται Νοσηλευτική Επιτροπή κατά τα οριζόμενα στις διατάξεις του άρθρου 115 του ν.2071/1992, όπως ισχύει, η οποία αποτελείται από:
- A. Τον Προϊστάμενο/η της Νοσηλευτικής Υπηρεσίας, ως Πρόεδρο
 - B. Ένα (1) Προϊστάμενο Τμήματος από κάθε νοσηλευτικό τομέα.
 - C. Ένα (1) νοσηλευτή τμήματος από κάθε νοσηλευτικό τομέα.

Διάρθρωση Διοικητικής – Οικονομικής Υπηρεσίας

Η Διοικητική - Οικονομική – Υπηρεσία αποτελεί Διεύθυνση και διαρθρώνεται σε δύο (2) Υποδιευθύνσεις ως ακολούθως:

- a) Υποδιεύθυνση Διοικητικού – Οικονομικού
- b) Υποδιεύθυνση Τεχνικού

Κάθε Υποδιεύθυνση διαρθρώνεται σε Τμήματα και Αυτοτελή Γραφεία ως ακολούθως:

a) Υποδιεύθυνση Διοικητικού- Οικονομικού

aa) Τμήματα

1. Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού
2. Γραμματείας
3. Γραμματείας Εξωτερικών Ιατρείων και Επιγόντων Περιστατικών
4. Κίνησης Ασθενών
5. Οικονομικού
6. Προμηθειών

ββ) Αυτοτελή Γραφεία

1. Επιστασίας
2. Ιματισμού

b) Υποδιεύθυνση Τεχνικού Τμήματα

1. Τεχνικού
2. Βιοιατρικής Τεχνολογίας

Κάθε τμήμα μπορεί να διαρθρώνεται εσωτερικά και να ασκεί τις αρμοδιότητες του σε γραφεία κατά αντικείμενο ή ομοειδή αντικείμενα.

Αρμοδιότητες Ιατρικής Υπηρεσίας

1. Οι αρμοδιότητες της Ιατρικής Υπηρεσίας του Νοσοκομείου ορίζονται ως ακολούθως:
 - a) Η προώθηση και προαγωγή της υγείας.
 - b) Η εκπαίδευση του προσωπικού που στελεχώνει την υπηρεσία.
 - c) Η παροχή υπηρεσιών υγείας.
 - d) Ο προγραμματισμός και ο έλεγχος των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.
 - e) Η κατάρτιση πρωτοκόλλων για την παροχή και ανάπτυξη των παρεχόμενων ιατρικών υπηρεσιών από τη Διεύθυνση, τους τομείς και τα τμήματα.

- f) Η οργάνωση και προώθηση της έρευνας.
- g) Η συνεργασία με τις άλλες υπηρεσίες του νοσοκομείου για την συνεχή βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών υγείας.
- h) Η εποπτεία της εφημερίας και της αποτελεσματικής λειτουργίας των νοσοκομειακών κλινών καθώς και η επιστημονική εποπτεία της λειτουργίας των Εξωτερικών Ιατρείων, των Επειγόντων Περιστατικών και των Χειρουργείων.
- i) Η συνεργασία με τις άλλες υπηρεσίες του νοσοκομείου για τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.

2. Αρμοδιότητες του Φαρμακευτικού Τμήματος:

Ο προγραμματισμός προμηθειών, η φύλαξη, η χορήγηση, η διανομή, η διακίνηση και διαχείριση του φαρμακευτικού και λοιπού υλικού αρμοδιότητες του Ε.Ο.Φ. Η ευθύνη του επιστημονικού ελέγχου του συνταγολογίου, η εκτέλεση οποιασδήποτε συνταγής που θα ζητήσει το ιατρικό τμήμα, καθώς και ο έλεγχος των προς εκτέλεση συνταγών. Οι αρμοδιότητες του νοσοκομειακού φαρμακείου καθορίζονται λεπτομερώς στο άρθρο 4 του π.δ. 108/1993 (Α' 50).

3. Αρμοδιότητες του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας:

Η ευθύνη και η συμπαράσταση των νοσηλευομένων του νοσοκομείου σε κάθε κοινωνικό πρόβλημα. Η αναζήτηση και διερεύνηση των αιτίων που προκαλούν τα προβλήματα αυτά κατά περίπτωση και γενικά η φροντίδα και η ψυχολογική υποστήριξη για την αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων των ασθενών στο πλαίσιο της γενικότερης κοινωνικής πολιτικής της πολιτείας.

4. Αρμοδιότητες του Τμήματος Παραιατρικού Προσωπικού:

Η ευθύνη των δραστηριοτήτων του προσωπικού των κλάδων Ιατρικών Εργαστηρίων, Ραδιολόγων – Ακτινολόγων, Χειριστών Ιατρικών Συσκευών, καθώς και άλλων επιστημόνων συναφών κλάδων υγείας σε ότι αφορά την οργάνωση, τον προγραμματισμό και την εκτέλεση Ιατρικών και Νοσηλευτικών πράξεων.

5. Αρμοδιότητες του Τμήματος Διαιτολογίας – Διατροφής:

Φροντίζει για την σύνταξη και τον έλεγχο των καθημερινών διατροφικών αναγκών των εσωτερικών ασθενών, καθώς για την πληροφόρηση των ασθενών των εξωτερικών ιατρείων που έχουν ανάγκη από διαιτητική αγωγή. Στη μονάδα αυτή εντάσσονται επίσης οι επιστημονικές, οργανωτικές,

εκπαιδευτικές και διοικητικές δραστηριότητες όλων όσων απασχολούνται με τα τρόφιμα από την προμήθεια μέχρι την κατανάλωση τους.

Αρμοδιότητες Νοσηλευτικής Υπηρεσίας

Οι αρμοδιότητες της Νοσηλευτικής Υπηρεσίας ορίζονται ως ακολούθως:

α) Η παροχή νοσηλευτικής φροντίδας στους ασθενείς, σύμφωνα με τους κανόνες και τα διδάγματα της Νοσηλευτικής Επιστήμης στο πλαίσιο των κατευθύνσεων των υπευθύνων σε κάθε περίπτωση ιατρικών.

β. Η προώθηση και η προσαγωγή της νοσηλευτικής επιστήμης, της συνεχιζόμενης εκπαίδευσης, επιμόρφωσης και της έρευνας στον τομέα αυτό.

γ. Ο προγραμματισμός και ο έλεγχος του προσωπικού και των παρεχόμενων υπηρεσιών.

δ. Η τήρηση των αρχών λειτουργίας του Νοσοκομείου όπως καθορίζονται από διατάξεις νομών, Π.Δ., τον εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας και τις αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου και του Διοικητού αυτού.

ε. Η συνεργασία με τις άλλες υπηρεσίες του νοσοκομείου.

Αρμοδιότητες Διοικητικής-Οικονομικής Υπηρεσίας

Οι αρμοδιότητες της Διοικητικής-Οικονομικής Υπηρεσίας κατά Τμήματα και Αυτοτελές Γραφείο ορίζονται ως ακολούθως:

1. Τμήμα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού

α. Φροντίζει για τη βέλτιστη διοίκηση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.

β. Χειρίζεται κάθε θέμα που έχει σχέση με την υπηρεσιακή κατάσταση του Νοσοκομείου.

γ. Είναι υπεύθυνο για την τήρηση του αρχείου των εργαζόμενων στο νοσοκομείο, των συνταξιοδοτήσεων, των απολύσεων και των προσλήψεων.

δ. Έχει την ευθύνη για την για την τήρηση του αρχείου για τις βάρδιες, πάσης φύσεως άδειες, εφημερίες, υπερωρίες όλου του προσωπικού και την έγκριση τους σε συνεργασία με τις αντίστοιχες Διευθύνσεις.

ε. Είναι υπεύθυνο για τον διοικητικό έλεγχο των αδειών ασθένειας και των άλλων κατηγοριών αδειών όλου του προσωπικού και την αρχειοθέτηση τους.

στ. Καταρτίζει και παρακολουθεί προγράμματα, εκπαίδευσης , επιμόρφωσης και έρευνας προσωπικού σε συνεργασία με το αρμόδιο τμήμα.

2. Τμήμα Γραμματείας

α. Είναι υπεύθυνο για την γραμματειακή υποστήριξη όλων των ιατρικών και νοσηλευτικών τμημάτων και μονάδων του νοσοκομείου.

β. Έχει την ευθύνη παροχής πληροφοριών γενικής φύσεως προς το κοινό και τους ασθενείς.

γ. Είναι υπεύθυνο για την διατήρηση αρχείου, την τήρηση του γενικού πρωτόκολλου και την διακίνηση της αλληλογραφίας (και της ηλεκτρονικής).

δ. Βεβαιώνει το γνήσιο της υπογραφής και επικυρώνει αντίγραφα.

3. Τμήμα Οικονομικού

α. Όλες τις λογιστικές δραστηριότητες, την τήρηση της φορολογικής νομοθεσίας, την παρακολούθηση παγίων και αποσβέσεων.

β. Την είσπραξη των ληξιπρόθεσμων χρεών.

γ. Την διατήρηση των αποδεικτικών στοιχείων της πιστωτικής πολιτικής.

δ. Τη διαχείριση των χρημάτων του νοσοκομείου.

ε. Την έκδοση περιοδικών αναφορών της ταμιακής ρευστότητας του νοσοκομείου, τα ισοζύγια εσόδων, εξόδων και υλικών.

στ. Τις πάσης φύσεως οικονομικές συναλλαγές με τις τράπεζες, ασφαλιστικούς οργανισμούς, προμηθευτές κ.λ.π. (πληρωμές, εισπράξεις, έκδοση επιταγών).

ζ. Την προετοιμασία της μισθοδοσίας του προσωπικού, την έκδοση και τον έλεγχο των καταστάσεων μισθοδοσίας.

η. Την σύνταξη του οικονομικού σχεδιασμού – προϋπολογισμού, τον έλεγχο παρακολούθησης του, καθώς και τον απολογισμό κατά μήνα και έτος.

θ. Την κοστολόγηση ανά ιατρική πράξη και τη σύνταξη και παρακολούθηση των τμηματικών προϋπολογισμών.

ι. Τον έλεγχο των αναλώσεων και των αποθεμάτων των αναλώσιμων υλικών και των φαρμάκων.

ια. Την έκδοση μηνιαίων αναφορών για τα οικονομικά στοιχεία του νοσοκομείου.

ιβ. Τη σύνταξη εκθέσεων με το λειτουργικό απολογισμό του νοσοκομείου.

ιγ. Την εκπόνηση των μελετών επενδύσεων (οικονομικό μέρος).

4. Τμήμα προμηθειών

Έχει την ευθύνη:

α. Της διενέργειας όλων των προμηθειών αναλώσιμου και μη υλικού.

β. Της τήρησης του μητρώου προμηθευτών.

γ. Της σύνταξης του ενιαίου Προγράμματος Προμηθειών.

δ. Της διεκπεραίωσης των διαγωνισμών και κατάρτισης των συμβάσεων.

ε. Της οργάνωσης και λειτουργίας των αποθηκών του Νοσοκομείου, γενικού υγειονομικού, τεχνικού και άλλου υλικού. Της διεξαγωγής περιοδικών και ετήσιων απογραφών και παραλαβής και χρέωσης κάθε αναλώσιμου και μη υλικού.

5. Τμήμα Κίνησης Ασθενών

α. Φροντίζει για την έκδοση εισιτηρίων, την εισαγωγή των ασθενών, την έκδοση εξιτηρίων και την τήρηση καταλόγου αναμονής εισαγωγής.

β. Τηρεί αρχείο κενών κλινών και ενημερώνει τους ασθενείς για την εισαγωγή τους σύμφωνα με τη σειρά στον κατάλογο αναμονής.

γ. Φροντίζει για τη λογιστική παρακολούθηση του λογαριασμού των νοσηλευομένων, τη χρέωση δαπανών νοσηλείας και την έκδοση των δελτίων παροχής υπηρεσιών και λοιπών παραστατικών στοιχείων. Μεριμνά για την τήρηση και ενημέρωση των ιατρικών φακέλων.

6. Τμήμα Γραμματείας Εξωτερικών Ιατρείων και Επειγόντων Περιστατικών

α. Είναι υπεύθυνο για την γραμματειακή υποστήριξη των τακτικών εξωτερικών ιατρείων, των απογευματινών εξωτερικών ιατρείων και των Επειγόντων Περιστατικών.

β. Φροντίζει για την υποδοχή και την εξυπηρέτηση σ' αυτά των πολιτών . Τηρεί τα αρχεία και τα βιβλία κίνησης των εξωτερικών ιατρείων και των Επειγόντων Περιστατικών και καταγράφει την επίσκεψη των ασθενών.

γ. Ρυθμίζει την σειρά προσέλευσης των πολιτών και προγραμματίζει την επανεξέταση τους με προσυνεννόηση.

δ. Χορηγεί πιστοποιητικά στους ενδιαφερόμενους μετά από υποβολή σχετικής αίτησης τους.

ε. Φροντίζει για την είσπραξη των ανάλογων εσόδων.

στ. Έχει την ευθύνη της φύλαξης και αρχειοθέτησης των ιατρικών φακέλων όλων των ασθενών.

ζ. Βεβαιώνει το γνήσιο της υπογραφής και επικυρώνει αντίγραφα.

7. Αυτοτελές Γραφείο Επιστασίας

α. Μερμνά για τον καθαρισμό, ευπρεπισμό και την καλή εμφάνιση του νοσοκομείου.

β. Έχει την ευθύνη για την εκτέλεση των γενικών εργασιών και των μεταφορών εντός και εκτός του Νοσοκομείου.

γ. Έχει την ευθύνη του τηλεφωνικού κέντρου.

δ. Έχει την ευθύνη ασφάλειας του προσωπικού, των επισκεπτών και νοσηλεύομενων στο νοσοκομείο , καθώς και της φύλαξης των κτιρίων, και του πάσης φύσεως εξοπλισμού του νοσοκομείου.

8. Αυτοτελές Γραφείο Ιματισμού

α. Μέρμνα για την εξασφάλιση και τη συντήρηση του αναγκαίου ιματισμού για τις ανάγκες του νοσοκομείου.

β. ευθύνεται για τη διαχείριση, τον καθαρισμό, την εν γένει συντήρηση και ανανέωση του ιματισμού, στολών προσωπικού, κλινοσκεπασμάτων, καθώς και για τη φύλαξη, επιδιόρθωση και διανομή τους.

9. Τμήμα τεχνικού.

α. Επιμελείται τη συντήρηση και τις επισκευές όλων των οικοδομικών στοιχείων των κτιρίων του νοσοκομείου και τον κάθε μορφής ξενοδοχειακού

τύπου εξοπλισμό του νοσοκομείου, καταβάλλοντας ιδιαίτερη φροντίδα για την εξασφάλιση της προσβασιμότητας των ΑΜΕΑ.

β. Έχει την ευθύνη της συντήρησης του περιβάλλοντος χώρου είτε αναφέρεται σε περιοχές με φύτευση είτε σε χώρους στάθμευσης φροντίζοντας για την εξασφάλιση της προσβασιμότητας των ΑΜΕΑ.

γ. Διατηρεί πλήρες αρχείο κλειδιών και αναπαράγει τον απαιτούμενο αριθμό ύστερα από εγκριση των αρμόδιων οργάνων.

δ. καταρτίζει μελέτες για την εκτέλεση των έργων, επιβλέπει την εκτέλεση τους, σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις, και έχει την ευθύνη για την παραλαβή τους.

ε. συντάσσει και ενημερώνει κατ' έτος τον σχεδιασμό επέκτασης και αναβάθμισης της τεχνικής υποδομής και του εξοπλισμού του νοσοκομείου. Τα στοιχεία αυτά υποβάλλει στην Υποδιεύθυνση Οικονομικού, για να ληφθούν υπόψη για την κατάρτιση του προϋπολογισμού και του σχεδίου ανάπτυξης του νοσοκομείου.

στ. Έχει την ευθύνη της εκτέλεσης έργων ανάπτυξης, συντήρησης και διαρκούς βελτίωσης των μηχανολογικών, ηλεκτρικών και ψυκτικών εγκαταστάσεων του Νοσοκομείου και την προμήθεια του απαραίτητου εξοπλισμού και υλικών.

ζ. Έχει την ευθύνη για την ομαλή λειτουργία των ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων, παροχής αερίων, των εγκαταστάσεων παροχής νάρκωσης στα χειρουργεία και γενικά για την ομαλή λειτουργία των τεχνολογικών εγκαταστάσεων.

η. Επιμελείται την καλή λειτουργία, τις επισκευές και τη συντήρηση του τηλεφωνικού κέντρου και των τηλεφωνικών συσκευών, των μεγαφωνικών εγκαταστάσεων, των εγκαταστάσεων παραγωγής και διανομής τηλεοπτικού συστήματος, των εγκαταστάσεων τηλεχειρισμού και ελέγχου φωτισμού, της πυρασφάλειας.

θ. Επιμελείται την καλή λειτουργία και συντήρηση των εφεδρικών γεννητριών του νοσοκομείου.

ι. Επιμελείται και συντηρεί τις εγκαταστάσεις γειώσεων και αλεξικέραυνου. Φροντίζει για την αποτελεσματική λειτουργία των συστημάτων πυρανίχνευσης και πυρασφάλειας.

ια. Παρακολουθεί κι ελέγχει την ομαλή διανομή ηλεκτρικής ενέργειας στο νοσοκομείο σε 24ωρη βάση.

ιβ. Έχει την ευθύνη συντήρησης των οχημάτων του νοσοκομείου.

ιγ. Είναι υπεύθυνο για την εφαρμογή της ενεργειακής πολιτικής που ακολουθεί το νοσοκομείο. Παρακολουθεί τις καταναλώσεις ενέργειας και καυσίμων και συντάσσει μελέτες βελτιστοποίησης της απόδοσης των ενεργειακών συστημάτων του νοσοκομείου.

10. Τμήμα Βιοιατρικής Τεχνολογίας Είναι υπεύθυνο για:

- a) Την ορθολογική χρήση και την ομαλή λειτουργία της τεχνικής υποστήριξης του ιατρικού εξοπλισμού του νοσοκομείου και των αναλωσίμων γι αυτά υλικών.
- b) Τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών με βάση διεθνή πρότυπα και κανόνες ασφαλείας.
- c) Τη διασφάλιση της ασφαλούς και αποδοτικής λειτουργίας των μηχανημάτων και την εφαρμογή των διεθνών κανόνων ασφαλείας και προστασίας των ασθενών και του προσωπικού συμπεριλαμβανομένης και της ακτινοθεραπείας.
- d) Τη διενέργεια προληπτικής και επισκευαστικής συντήρησης μηχανημάτων ιατρικού εξοπλισμού, τη σύνταξη και την επίβλεψη τήρησης των συμβολαίων συντήρησης.
- e) Την παρακολούθηση των τεχνικών εξελίξεων στη βιοιατρική τεχνολογία και την μελέτη νέων τεχνολογιών στο νοσοκομείο.
- f) Την εισήγηση προμήθειας νέου εξοπλισμού καθώς και την ανανέωση του υπάρχοντος.
- g) Τη διαχείριση και διερεύνηση δυσμενών περιστατικών που σχετίζονται με τον ιατροτεχνολογικό εξοπλισμό.
- h) Την ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού του Νοσοκομείου στην ασφαλή και αποδοτική λειτουργία του ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού και την επιμόρφωση του προσωπικού του Τμήματος σε θέματα συντήρησης των ιατρικών μηχανημάτων.

- i) Την καταγραφή, αρχειοθέτηση και παρακολούθηση του εξοπλισμού και την τεχνολογική υποστήριξη των αναλόγων ερευνητικών προγραμμάτων.

Αρμοδιότητες Αυτοτελούς Τμήματος Οργάνωσης και Πληροφορικής

Οι αρμοδιότητες του Τμήματος είναι:

1. Ο χειρισμός όλων των θεμάτων οργάνωσης των υπηρεσιών του Νοσοκομείου.
2. Η μελέτη, υπόδειξη και παρακολούθηση εφαρμογής μέτρων για την απλούστευση γραφειοκρατικών τύπων και διαδικασιών και την κατάργηση περιττών διατυπώσεων, σε συνεργασία με τις κατ' αντικείμενο Υπηρεσίες του Νοσοκομείου, καθώς και η εφαρμογή συστήματος διοίκησης με στόχους και μέτρηστης αποδοτικότητας.
3. Η εγκατάσταση κάθε νέας εφαρμογής πληροφορικής και η έναρξη λειτουργίας της.
4. Η διαχείριση της κάθε εφαρμογής από συστηματικής και λειτουργικής πλευράς.
5. Η εκπαίδευση του προσωπικού του νοσοκομείου σε θέματα συστημάτων πληροφορικής και η αποτελεσματική εκμετάλλευση των συστημάτων πληροφορικής.
6. Η συνεχής παρακολούθηση των νέων τεχνολογιών και η αξιολόγηση της δυνατότητας αξιοποίησής τους από το Νοσοκομείο.
7. Οι περιοδικές και ετήσιες εκθέσεις λειτουργίας.
8. Η διαχείριση και λειτουργία του πληροφορικού εξοπλισμού, η βελτιστοποίηση της αξιοποίησής του εξοπλισμού σε συνάρτηση και με τις εφαρμογές που λειτουργούν σε κάθε τμήμα του εξοπλισμού.
9. Η εγκατάσταση και συντήρηση τοπικού ή ευρύτερου δικτύου υπολογιστών.
10. Η διεκδίκηση της πρόσβασης των χρηστών στο δίκτυο.

11. Η διαχείριση της επικοινωνίας του εσωτερικού δικτύου με εξωτερικά δίκτυα.
12. Η προστασία του δικτύου και η αριστοποίηση των πόρων του δικτύου, (δίσκων, κτλ)
13. Η διαχείριση της απόδοσης του δικτύου και τη σχεδίαση της επέκτασης του δικτύου.
14. Η κατάρτιση μελετών και τεχνικών προδιαγραφών για την προμήθεια εξοπλισμού πληροφορικής.

2) 15. Αναπτύσσει περιορισμένης έκτασης εφαρμογές για:

- a. την επέκταση της λειτουργικότητας του δικτύου και των υποσυστημάτων της ιατρικής και διοικητικής υπηρεσίας,
- b. την προσαρμογή ειδικών πακέτων λογισμικού, για περιορισμένης έκτασης εφαρμογές,
- c. την παρακολούθηση των δεικτών ιατρο-νοσηλευτικής και διοικητικο-οικονομικής λειτουργίας του νοσοκομείου,
- d. την πρόσβαση στο διαδίκτυο.

16. Καταρτίζει το Στρατηγικό Πλάνο Πληροφορικής, με βάση τους γενικότερους στρατηγικούς στόχους του Νοσοκομείου, αλλά και τις ειδικότερες λειτουργικές ανάγκες του.

17. Παρακολουθεί την υλοποίηση του Στρατηγικού Πλάνου και ενημερώνεται για την πορεία των έργων πληροφορικής, των τυχόν προβλημάτων ή καθυστερήσεων ή ακόμη και για τυχόν αποκλίσεις από τον αρχικά προβλεπόμενο προϋπολογισμό έργων.

18. Υποβάλλει και δέχεται προτάσεις προς και από τα αρμόδια τμήματα για την εκπόνηση των μελετών και την παρακολούθηση των διαδικασιών που σχετίζονται με την εγκατάσταση των νέων συστημάτων πληροφορικής.

19. Είναι υπεύθυνο για την λήψη και γενικά την συλλογή πληροφοριών από τα διάφορα υποσυστήματα του νοσοκομείου για τη διοίκηση και την ιατρική υπηρεσία.

Αρμοδιότητες Γραφείο Υποδοχής Ασθενών

Το Γραφείο Υποδοχής Ασθενών οργανώνεται και λειτουργεί σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 6 παρ. 4του ν.2889/2001 και τις σχετικές εγκυκλίους ή αποφάσεις του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής αλληλεγγύης και είναι αρμόδιο για την υποδοχή, καθοδήγηση, υποβοήθηση και πληροφόρηση των προσερχόμενων ασθενών και των συνοδών τους για τους κανόνες λειτουργίας του Νοσοκομείου.

Θέσεις Προσωπικού

Οι θέσεις προσωπικού του Γενικού Νοσοκομείου Χίου «ΣΚΥΛΙΤΣΕΙΟ» διακρίνονται ως εξής:

1) ΚΑΤΗΡΟΡΙΑ ΕΙΔΙΚΩΝ ΘΕΣΕΩΝ

- Μια (1) οργανική θέση της κατηγορίας Ειδικών Θέσεων (Ε.Θ) του άρθρου 80 του ν.3528/2007, με βαθμό 1^ο, η οποία καταλαμβάνεται από το Διοικητή του Νοσοκομείου.
- Μια (1) θέση ειδικού Επιστημονικού προσωπικού με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου, διάρκειας ενός έτους, του άρθρου 7 (παρ.10) του ν.3329/2005.

2) ΘΕΣΕΙΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η Ιατρική Υπηρεσία στελεχώνεται:

- A. Από γιατρούς του κλάδου γιατρών ΕΣΥ, που συνιστώνται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 25 του ν.1397/1983, στον κλάδο γιατρών ΕΣΥ του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και κατανέμονται στο νοσοκομείο αυτό, όπως παρακάτω:

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΒΑΘΜΟΣ			ΣΥΝΟΛΟ
	Δ/ΝΤΗΣ	ΕΠΑ	ΕΠΒ	
ΠΑΘΟΛΟΓΙΑΣ	1	1	3	5
ΚΑΡΔΙΟΛΟΓΙΑΣ	1	1	2	4
ΠΑΙΔΙΑΤΡΙΚΗΣ	1	1	2	4
ΝΕΥΡΟΛΟΓΙΑΣ	1	1	1	3
ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗΣ	1	1	3	5

ΟΡΘΟΠΕΔΙΚΗΣ	1	-	2	3
ΟΥΡΟΛΟΓΙΑΣ	1	-	2	3
ΩΡΛ	1	-	1	2
ΟΦΘΑΛΜΟΛΟΓΙΑΣ	1	1	1	3
ΜΑΙΕΥΤΙΚΗΣ- ΓΥΝΑΙΚΟΛΟΓΙΑΣ	1	1	1	3
ΑΝΑΙΣΘΗΣΙΟΛΟΓΙΑΣ	1	1	2	4
ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΒΙΟΠΑΘΟΛΟΓΙΑΣ	1	-	2	3
ΑΚΤΙΝΟΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΗΣ	1	1	3	5
ΝΕΦΡΟΛΟΓΙΑΣ	1	1	-	2
ΟΔΟΝΤΙΑΤΡΙΚΗΣ	-	-	1	1
ΠΝΕΥΜΟΝΟΛΟΓΙΑ ΦΥΜΑΤΟΛΟΓΙΑ	1	1	-	2
ΑΙΜΑΤΟΛΟΓΙΑΣ ή ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΒΙΟΠΑΘΟΛΟΓΙΑΣ ή ΠΑΘΟΛΟΓΙΑΣ	1	-	1	2
ΙΑΤΡ.ΒΙΟΠΑΘΟΛΟΓ ΙΑΣ ή ΑΙΜΑΤΟΛΟΓΙΑΣ	1	-	1	2
ΙΑΤΡΙΚΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	-	-	1	1
ΠΑΘΟΛΟΓΙΑΣ ή ΚΑΡΔΙΟΛΟΓΙΑΣ ή ΑΝΑΙΣΘΗΣΙΟΛΟΓΙΑΣ ή ΠΝΕΥΜΟΝΟΛΟΓΙΑΣ ή ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗΣ	1	1	1	3
ΔΕΡΜΑΤΟΛΟΓΙΑΣ ΑΦΡΟΔΙΣΙΟΛΟΓΙΑΣ	1	-	1	1
ΓΑΣΤΡΕΝΤΕΡΟΛΟΓΙ ΑΣ	-	-	1	1
ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΗΣ	1	1	1	3

ΚΥΤΤΑΡΟΛΟΓΙΑΣ	-	-	1	1
ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΗΣ ΟΓΚΟΛΟΓΙΑΣ	-	-	1	1
ΕΝΔΟΚΡΙΝΟΛΟΓΟΣ	-	-	1	1
ΑΛΛΕΡΓΙΟΛΟΓΟΣ	-	-	1	1
ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΗΣ ΑΝΑΤΟΜΙΚΗΣ	-	-	1	1
ΦΥΣΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	-	-	1	1
ΣΥΝΟΛΟ	19	13	39	71

Για την κατάληψη των βαθμίδων Δ/ντή και Επιμελητή Α΄, στη ΜΕΘ εκτός της κατοχής του τίτλου μιας (1) εκ των ανωτέρω ειδικοτήτων (ΠΑΘΟΛΟΓΙΑΣ Ή ΚΑΡΔΙΟΛΟΓΙΑΣ Ή ΑΝΑΙΣΘΗΣΙΟΛΟΓΙΑΣ Ή ΠΝΕΥΜΟΝΟΛΟΓΙΑΣ Ή ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗΣ), απαιτείται και η συνδρομή των προϋποθέσεων του άρθρου 84 του ν.2071/1992.

- B. Από ειδικευόμενους γιατρούς που τοποθετούνται σε θέσεις ειδικευόμενων γιατρών που έχουν συσταθεί με οποιονδήποτε τρόπο μέχρι την δημοσίευση της απόφασης αυτής ή συνιστώνται σύμφωνα με τις διατάξεις που ισχύουν κάθε φορά.
- C. Από άλλους επιστήμονες και λοιπό προσωπικό που προσφέρουν συναφείς υπηρεσίες με το έργο της Ιατρικής Υπηρεσίας των παρακάτω κατηγοριών και κλάδων, σε καθένα από τους οποίους οι αντίστοιχες θέσεις ορίζονται ως εξής:

I. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΕ

Κλάδος Π.Ε Φαρμακευτικής

Δύο (2) θέσεις

Κλάδος ΠΕ Χημείας –Βιοχημείας –Βιολογίας

Πέντε (5) θέσεις

Κλάδος ΠΕ Διαιτολόγων

Μία (1) θέση

Κλάδος ΠΕ Ψυχολόγων

Μία (1) θέση

II. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΕ Κοινωνικής Εργασίας

Τρεις (3) θέσεις

Κλάδος ΤΕ Ιατρικών Εργαστηρίων

Δέκα τέσσερις (14) θέσεις

Κλάδος ΤΕ Ραδιολογίας και Ακτινολογίας

Τρεις (3) θέσεις

Κλάδος ΤΕ Φυσικοθεραπείας

Δύο (2) θέσεις

Κλάδος ΤΕ Εργοθεραπείας

Μία (1) θέση

Κλάδος ΤΕ Λογοθεραπείας

Μία (1) θέση

Κλάδος ΤΕ Δημόσιας Υγιεινής

Μία (1) θέση

Κλάδος ΤΕ Τεχνολογίας Τροφίμων

Μία (1) θέση

III. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΕ

Κλάδος ΔΕ Βοηθών Ιατρικών και Βιολογικών Εργαστηρίων

Έξι (6) θέσεις

Κλάδος ΔΕ Χειριστών Ιατρικών συσκευών

Δώδεκα (12) θέσεις

Κλάδος ΔΕ Βοηθών Φαρμακείου

Τέσσερις (4) θέσεις

Κλάδος ΔΕ Μαγείρων

Πέντε (5) θέσεις

3.ΘΕΣΕΙΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η Νοσηλευτική Υπηρεσία στελεχώνεται από προσωπικό των παρακάτω κατηγοριών και κλάδων, σε καθένα από τους οποίους οι αντίστοιχες θέσεις ορίζονται ως εξής:

I. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΕ Κλάδος ΠΕ Νοσηλευτικής Δέκα (10) θέσεις

II. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΕ

Κλάδος ΤΕ Νοσηλευτικής

Εκατό (100) θέσεις

Κλάδος ΤΕ Επισκεπτών-τριών

Τρεις (3) θέσεις

Κλάδος ΤΕ Μαιευτικής

Δώδεκα (12) θέσεις

Κλάδος ΤΕ Βρεφονηπιοκόμων

Δύο (2) θέσεις

III. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΕ

Κλάδος ΔΕ Νοσηλευτικής

Εβδομήντα (70) θέσεις

Κλάδος ΔΕ Πρακτικών Νοσοκόμων (Προσωρινός)

Είκοσι δύο (22) θέσεις

IV. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΕ

Κλάδος ΥΕ Βοηθητικού Υγειονομικού Προσωπικού Τριάντα (30) θέσεις

Ο κλάδος αυτός περιλαμβάνει τις ειδικότητες Νοσοκόμων, Βοηθών Θαλάμου, Μεταφορέων Ασθενών, Νεκροτομών – Σαβανωτών- Αποτεφρωτών. Η κατανομή των θέσεων στις παραπάνω ειδικότητες γίνεται κάθε φορά με την απόφαση προκήρυξης αυτών.

4.ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η Διοικητική – Οικονομική Υπηρεσία στελεχώνεται από προσωπικό των παρακάτω κατηγοριών και κλάδων, σε καθένα από τους οποίους οι αντίστοιχες θέσεις ορίζονται ως εξής:

I. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΕ

Κλάδος ΠΕ διοικητικός- Λογιστικός

Επτά (7) θέσεις

Κλάδος ΠΕ Μηχανικών

Δύο (2) θέσεις

Ο κλάδος αυτός περιλαμβάνει τις ειδικότητες: Ηλεκτρολόγων- Μηχανικών, Μηχανολόγων-Μηχανικών, Ηλεκτρονικών-Μηχανικών, Πολιτικών-Μηχανικών, Αρχιτεκτόνων . Η κατανομή των θέσεων στις παραπάνω

ειδικότητες γίνεται κάθε φορά με την απόφαση προκήρυξης αυτών.

Κλάδος ΠΕ Πληροφορικής Δύο (2) θέσεις Κλάδος ΠΕ Νηπιαγωγών Μία (1) θέση

II. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΕ

Κλάδος ΤΕ Διοίκησης Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας
Δέκα (10) θέσεις

Κλάδος ΤΕ Πληροφορικής
Τέσσερις (4) θέσεις

Κλάδος ΤΕ Λογιστικής
Τέσσερις (4) θέσεις

Κλάδος ΤΕ Μηχανικών
Τέσσερις (4) θέσεις

Ο κλάδος αυτός περιλαμβάνει τις εξής ειδικότητες: Τεχνολογίας Ιατρικών Οργάνων, Ηλεκτρονικών- Τεχνιτών, Υπομηχανικών, Σχεδιαστών και άλλες συναφείς ειδικότητες. Η κατανομή των θέσεων αυτών στις ειδικότητες γίνεται κάθε φορά με την απόφαση προκήρυξης αυτών.

Μία από τις παραπάνω θέσεις καταλαμβάνεται από τον τεχνικό ασφάλειας κατά τις ισχύουσες διατάξεις.

Κλάδος ΤΕ Μηχανοτεχνίτου – Μηχανικού (Προσωρινός)
Μία (1) θέση

III. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΕ

Κλάδος ΔΕ Διοικητικών Γραμματέων Δέκα οκτώ (18)
Θέσεις

Ο κλάδος αυτός περιλαμβάνει τις ειδικότητες: Διοικητικού-Λογιστικού, Αποθηκαρίων, Εισπρακτόρων, Δακτυλογράφων, Αρχαιοθετών, Ταμιά. Η κατανομή των θέσεων στις ειδικότητες γίνεται κάθε φορά με την απόφαση προκήρυξης αυτών.

Κλάδος ΔΕ Προσωπικού Η/Υ
Έξι (6) θέσεις

Κλάδος ΔΕ Τηλεφωνητών
Έξι (6) θέσεις

Κλάδος ΔΕ Τεχνικού

Δέκα τρεις (13) θέσεις

Ο κλάδος αυτός περιλαμβάνει τις ειδικότητες :

Μηχανοτεχνιτών , Ηλεκτροτεχνιτών, Ηλεκτρονικών Τεχνιτών, Θερμαστών, Εργοδηγών, Σχεδιαστών, Κοπτριών-Ραπτριών-Γαζωτριών, Υδραυλικών- Θερμουδραυλικών ,Σιδηρουργών-Οξυγονοκολλητών- Αλουμινοκατασκευαστών, Οικοδομικών- Κτιστών –Αμμοκονιαστών, Ξυλουργών-Επιλοποιών, Ψυκτικών, Κουρέων, Κλιβανιστών – Απολυμαντών- Αποστειρωτών, Συντηρητών και άλλων συναφών ειδικοτήτων. Η κατανομή των θέσεων στις παραπάνω ειδικότητες γίνεται κάθε φορά με την απόφαση προκήρυξης αυτών.

Κλάδος ΔΕ Οδηγών

Επτά (7) θέσεις

Κλάδος ΔΕ Προσωπικό Ασφάλειας

Μία (1) θέση

IV. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΕ

Κλάδος ΥΕ Προσωπικού Καθαριότητας

Έντεκα (11) θέσεις

Ο κλάδος αυτός περιλαμβάνει τις ειδικότητες: Καθαριστών-τριών, Πλυντών/τριών, Πρεσσαδόρων- Σιδερωτών/τριών, Επιμέλειας κήπων.

Η κατανομή των θέσεων στις παραπάνω ειδικότητες γίνεται κάθε φορά με την απόφαση προκήρυξης αυτών.

(Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009):

4.2.4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Το σύνολο των οργανικών εξόδων του προϋπολογισμού για το 2007 ανέρχεται στο ποσό των(-3.241.397,57) μείον τριών εκατομμυρίων διακοσίων σαράντα μία χιλιάδων τριακοσίων ενανήντα επτά κόμμα πενήντα επτά Ευρώ έναντι (-3.513.958,56) μείον τριών εκατομμυρίων πεντακοσίων δεκατριών χιλιάδων εννιακοσίων πενήντα οκτώ κόμμα πενήντα έξι Ευρώ του προϋπολογισμού του έτους 2008, δηλαδή μικρότερο κατά (272.560,97) διακόσιες εβδομήντα δύο χιλιάδων πεντακοσίων εξήντα κόμμα ενενήντα επτά Ευρώ μικρότερη ζημία από το 2008. Η αύξηση του προϋπολογισμού οφείλεται στις αλλαγές που προήλθαν στον οργανισμό του Νοσοκομείου.

		ΣΥΝΟΛΟ ΧΡΗΣΗΣ 2007	ΣΥΝΟΛΟ ΧΡΗΣΗΣ 2008
Α. ΕΣΟΔΑ ΧΡΗΣΕΩΣ			
1	Έσοδα από Κύρια Δραστηριότητα	5.649.979,64	6.304.013,99
2	Έσοδα από Επιχειρηματική Δραστηριότητα	0	0
3	Λοιπά Έσοδα (δεν περιλαμβάνεται η Επιχορήγηση από τον Τακτικό Προϋπολογισμό)	141.653,09	53.953,98
Σύνολο Οργανικών Εσόδων		5.791.632,73	6.357.949,97

Β. ΕΞΟΔΑ ΧΡΗΣΕΩΣ			
1	ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	7.480.737,26	8.023.489,17
1.1	Πρώτες και βοηθητικές ύλες	6.234.760,77	6.804.488,30
1.2	Αναλώσιμα Υλικά	1.177.625,99	1.171.730,04
1.3	Ανταλλακτικά Πάγιων στοιχείων	68.350,50	47.270,83
2	ΑΜΟΙΒΕΣ ΚΑΙ ΕΞΟΔΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	10.222.026,54	11.064.515,43
2.1	Μισθοί- Ημερομίσθια	10.173.235,53	10.953.355,02
2.2	Αποζημίωση για εκπαιδευτική άδεια	0	0
2.3	Εργοδοτικές εισφορές	43.325,24	69.389,57
2.4	Παραπέμενες παροχές	5.465,77	41.770,84
3	ΑΜΟΙΒΕΣ ΚΑΙ ΕΞΟΔΑ ΤΡΙΤΩΝ	769.498,72	645.175,00
4	ΠΑΡΟΧΕΣ ΤΡΙΤΩΝ	604.105,47	702.997,79
4.1	ΔΕΗ	133.240,06	170.684,30
4.2	ΕΥΔΑΠ	87.362,86	115.668,95
4.3	ΟΤΕ	42.458,33	47.008,27
4.4	Ενοίκια	9.714,88	11.206,26
4.5	Ασφάλιστρα	0	61.799,027
4.6	Επισκευές- Συντηρήσεις	331.329,34	296.630,74
5	ΦΟΡΟΙ- ΤΕΛΗ	0	0
6	ΔΙΑΦΟΡΑ ΕΞΟΔΑ	172.327,61	361.886,82
7	ΤΟΚΟΙ ΚΑΙ ΣΥΝΑΦΗ ΕΞΟΔΑ	0	4.021,51

Γ. ΟΡΓΑΝΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	-13.457.062,87	-14.444.131,75
---------------------------------	-----------------------	-----------------------

ΧΡΗΣΕΩΣ (Α-Β)		
Δ. ΕΚΤΑΚΤΑ ΕΞΟΔΑ	0	0
Ε. ΕΚΤΑΚΤΑ ΕΞΟΔΑ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	0	0
Ζ. ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	10.215.665,28	10.930.173,19

Ο Προυπολογισμός του 2007, 2008 αναλύεται ως εξής:

➤ **ΣΥΝΟΛΟ ΟΡΓΑΝΙΚΩΝ ΕΣΟΔΩΝ:**

ΈΣΟΔΑ ΧΡΗΣΕΩΣ + ΛΟΙΠΑ ΕΣΟΔΑ

(Δεν συμπεριλαμβάνεται η επιχορήγηση από τον Τακτικό Προυπολογισμό)

2007: 5.649.979,64+141.653,09=5.791.632,73Ευρώ

2008: 6.304.013 + 53.935,98 = 6.357.949,97Ευρώ

➤ **ΈΞΟΔΑ ΧΡΗΣΕΩΣ:**

ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ: 2007: 7.480.737,26Ευρώ

2008: 8.023.489,17Ευρώ

ΑΜΟΙΒΕΣ ΚΑΙ ΈΞΟΔΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ: 2007:10.222.026,54,Ευρώ

2008: 11.064.515,43Ευρώ

ΑΜΟΙΒΕΣ ΚΑΙ ΈΞΟΔΑ ΤΡΙΤΩΝ: 2007: 769.498,72Ευρώ

2008: 645.175,00Ευρώ

ΠΑΡΟΧΕΣ ΤΡΙΤΩΝ: 2007:604.105,47Ευρώ

2008:702.997,79Ευρώ

ΔΙΑΦΟΡΑ ΈΞΟΔΑ: 2007:172.327,61Ευρώ

2008: 361.882,82Ευρώ

ΣΥΝΟΛΟ ΟΡΓΑΝΙΚΩΝ ΕΞΟΔΩΝ: 2007: 19.248.694,6Ευρώ

2008: 20.802.081Ευρώ

ΟΡΓΑΝΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ: 2007: -13.457.062,87Ευρώ

2008: -14.444.131,75Ευρώ

**ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ: 2007: 10.215.665 Ευρώ
2008: 10.930.173 Ευρώ**

Η αύξηση του προϋπολογισμού οφείλεται στη δημιουργία και λειτουργία του Ψυχιατρικού Τομέα, ο οποίος στεγάζεται σε δύο αίθουσες αναμονής 30 τετραγωνικών, σε δύο αποθηκευτικούς χώρους 3 τετραγωνικών και μίας τουαλέτας 2 τετραγωνικών.

- Αύξηση εργαζομένων Ιατρικού προσωπικού του Παθολογικού Τομέα από 18 άτομα σε 21. (Προβλεπόμενες θέσεις 43)
- Αύξηση εργαζομένων Ιατρικού προσωπικού του Χειρουργικού Τομέα από 19 άτομα σε 24. (Προβλεπόμενες θέσεις 32)
- Αύξηση εργαζομένων εκτός Ιατρικού- Νοσηλευτικού προσωπικού από 24 άτομα σε 25. (Προβλεπόμενες θέσεις 57)

4.2.5.ΤΜΗΜΑΤΙΚΗ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2007-2008

/α	Τμήμα/ Μονάδα	Συνολικός αριθμός Εισαγωγών	Έκβαση πορείας νοσηλείας			Σύνολο Εισαχθέντων ανά ασφαλιστικό Ταμείο			
			Ίαση	Βελτίωση	Θάνατος	ΙΚΑ	ΟΓΑ	ΔΗΜΟΣΙΟ	ΆΛΛΑ
	ΠΑΘ/ΓΙΚΗ	2134	6	1302	84	759	362	133	880
	ΠΝΕΥΜ/ΚΟ	280	1	164	19	86	60	11	123
	ΝΕΥΡ/ΓΙΚΟ	270		164	5	94	68	14	102
	ΠΑΙΔ/ΤΡΙΚΟ	197	3	153		93	19	22	63

5	ΚΑΡ/ΓΙΚΗ	601	1	411	13	183	148	38	232
Σύνολο	Τομέα	3482	11	2194	121	1215	657	218	1400

ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ 2007

Πίνακας 1

Σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα το 2007 στον Παθολογικό Τομέα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου είχαμε 3482 εισαγωγές εκ των οποίων 11 περιπτώσεις είχαν ίαση, 2194 παρουσίασαν βελτίωση και παρατηρούνται και 121 απώλειες.

Από τις 3482 εισαγωγές οι 1215 ήταν ασφαλισμένοι στο ΙΚΑ, οι 657 στον ΟΓΑ, οι 218 στο ΔΗΜΟΣΙΟ και οι 1400 σε ΆΛΛΑ ασφαλιστικά ταμεία.

Το 2007 έχουμε 63,3% Θετικά αποτελέσματα.

ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ 2008

	Τμήμα/ Μονάδα	Συνολικός αριθμός Εισαγωγών	Έκβαση πορείας νοσηλείας			Σύνολο Εισαχθέντων από ασφαλιστικό Ταμείο			
			Ίαση	Βελτίωση	Θάνατος	ΙΚΑ	ΟΓΑ	ΔΗΜΟΣΙΟ	ΆΛΛΑ
	ΠΑΘ/ΓΙΚΗ	1980	4	1180	93	625	380	121	854
	ΠΝΕΥΝ/ΚΟ	272	1	167	17	87	36	15	134
	ΝΕΥΡ/ΚΗ	305		180	16	110	60	16	279
	ΠΑΙΔ/ΚΗ	261	5	189		119	18	23	160
	ΚΑΡ/ΓΙΚΗ	697	2	479	15	241	130	48	278
ολο	Τομέα	3515	12	2188	141	1182	624	223	1705

Πίνακας 1.1

Σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα στον Παθολογικό Τομέα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου το 2008 πραγματοποιήθηκαν 3.515 εισαγωγές εκ των οποίων οι 12 παρουσίασαν ίαση, οι 2188 βελτίωση και παρουσιάστηκαν 141 θάνατοι.

Από τις 3515 εισαγωγές οι 1182 ήταν ασφαλισμένοι στο ΙΚΑ, οι 624 στον ΟΓΑ, οι 223 στο ΔΗΜΟΣΙΟ και οι 1705 σε 'ΆΛΛΑ ασφαλιστικά ταμεία.

Το 2008 έχουμε 62,5% θετικά αποτελέσματα.

ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ 2007

α/α	Τμήμα/ Μονάδα	Συνολικός αριθμός Εισαγωγών	Έκβαση πορείας νοσηλείας			Σύνολο Εισαχθέντων ανά ασφαλιστικό Ταμείο			
			Ίαση	Βελτίωση	Θάνατος	ΙΚΑ	ΟΓΑ	ΔΗΜΟΣΙΟ	ΆΛΛΑ
1	ΧΕΙΡ/ΚΗ	1367	360	760	12	497	249	81	540
2	ΟΡΘΠ/ΚΟ	358	148	171	5	111	70	24	153
3	ΟΥΡ/ΓΙΚΟ	581	193	331	2	158	205	45	176
4	ΓΥΝ/ΚΗ	759	86	651	5	183	95	44	437
5	ΟΦΘ/ΚΗ	147	35	103	0	46	45	3	53
6	ΩΡΛ	4	1	2	0	0	2	0	2
7	ΜΑΦ	18		2		6	1	1	10
Σύνολο	Τομέα	3234	823	2020	24	901	667	198	1371

Πίνακας 2

Στο Χειρουργικό Τομέα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου το 2007 είχαμε 3234 εισαγωγές εκ των οποίων οι 823 παρουσίασαν ίαση, οι 2020 βελτίωση, παρουσιάστηκαν επίσης 24 απώλειες.

Από τις 3234 εισαγωγές οι 901 ήταν ασφαλισμένοι στο ΙΚΑ, οι 667 στον ΟΓΑ, οι 198 στο ΔΗΜΟΣΙΟ και οι 1371 σε ΆΛΛΑ ασφαλιστικά ταμεία.

Το 2007 στο Χειρουργικό Τομέα είχαμε 87,9% θετικά αποτελέσματα.

ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ 2008

Τμήμα/ Μονάδα	Συνολικός αριθμός Εισαγωγών	Έκβαση πορείας νοσηλείας			Σύνολο Εισαχθέντων ανά ασφαλιστ Ταμείο			
		Ίαση	Βελτίωση	Θάνατος	ΙΚΑ	ΟΓΑ	ΔΗΜΟΣΙΟ	ΑΛΛ.
ΧΕΙΡ/ΚΗ	1396	308	856	20	511	229	86	570
ΟΡΘ/ΔΙΚΟ	452	43	376	4	152	109	34	157
ΟΥΡ/ΚΟ	540	169	321	2	176	159	24	181
ΓΥΝ/ΚΗ	898	90	785		268	114	62	454
ΟΦΘ/ΓΙΚΟ	267	62	195		86	98	9	74
Ω.Ρ.Λ	48	10	34		18	7	3	20
ο Τομέα	3601	682	2567	26	1211	716	218	1456

Πίνακας 2.1

Στο Χειρουργικό Τομέα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου το 2008 είχαμε 3601 εισαγωγές εκ των οποίων οι 682 παρουσίασαν ίαση, οι 2567 βελτίωση επίσης παρουσιάστηκαν 26 απώλειες.

Από τις 3601 εισαγωγές οι 1211 ήταν ασφαλισμένοι στο ΙΚΑ, οι 716 στον ΟΓΑ, οι 218 στο ΔΗΜΟΣΙΟ και οι 1456 σε ΆΛΛΑ ασφαλιστικά ταμεία.

Το 2008 στο Χειρουργικό Τομέα είχαμε 90,2% θετικά αποτελέσματα.

ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ

α/α	Τμήμα/ Μονάδα	Εξετάσεις			Συνολικός αριθμός Εξετάσεων 2008	Σύνολο Εξετάσεων σε εσωτερικούς ασθενείς που έχουν νοσηλευτεί στο νοσοκομείο 2008	Σύνολο εξετάσεων σε εξωτερικούς ασθενείς 2008
		Συνολικός αριθμός Εξετάσεων 2007	Σύνολο Εξετάσεων σε εσωτερικούς ασθενείς που έχουν νοσηλευτεί στο νοσοκομείο 2007	Σύνολο εξετάσεων σε εξωτερικούς ασθενείς 2007			
1	ΑΚΤΙΝΟΛ	11756			23738		
2	ΥΠΕΡΗΧΟΙ	14818			11850		
3	ΜΑΣΤΟΓΡΑ	2653			1980		
4	ΑΞΟΝΙΚΟΣ	6031			6137		
5	ΒΙΟΧΗΜΙΚΟ	430231	208709	221522	450688	221571	229117
6	ΜΙΚΡΟΒΙΟΛ	6808	3348	3460	8141	4068	4073
7	ΑΝΟΣΟΛΟΓ	68071	32989	35082	62195	27640	34555
8	ΣΤΕΦ/ΦΟΣ	136			208		
9	ΑΓΓΙΟ/ΚΕΣ				37		
Σύνολο	Τομέα	540.504	245.046	260.064	564974	253279	267745

Πίνακας 3

Στον πίνακα 3 βλέπουμε το συνολικό αριθμό εξετάσεων που πραγματοποιήθηκαν το 2007 και 2008 στον Εργαστηριακό Τομέα του Γενικού Νοσοκομείου Χίου, οι εξετάσεις αυτές για το 2007 ανέρχονται σε 540.504 εκ των οποίων οι 245.046 πραγματοποιήθηκαν σε εσωτερικούς ασθενείς που έχουν νοσηλευτεί στο νοσοκομείο και οι 260.064 σε εξωτερικούς ασθενείς.

Το 2008 στον Εργαστηριακό Τομέα πραγματοποιήθηκαν 564.974 εκ των οποίων οι 253.279 πραγματοποιήθηκαν σε εσωτερικούς ασθενείς που έχουν νοσηλευτεί στο νοσοκομείο και οι 267.745 σε εξωτερικούς ασθενείς. Στο 2008 έχουμε την έναρξη των Αγγειολογικών εξετάσεων.

α/α	Ιατρεία 2007	Συνολικός αριθμός εξετασθέντων ατόμων 2007	Συνολικός αριθμός εξετασθέντων ατόμων 2008
Σύνολο Ιατρείων			
1	ΠΑΘΟΛΟΓ	7337	9456
2	ΧΕΙΡΟΥΡΓ	7342	7464
3	ΩΡΛ	2810	3348
4	ΠΑΙΔ/ΚΟ	2088	1537
5	ΟΡΘΟΠ	3297	3776
6	ΟΦΘΑΛΜ	3897	5101
7	ΔΕΡΜΑΤ	2280	2551
8	ΚΑΡΔ/ΚΟ	1491	1369
9	ΟΥΡ/ΚΟ	1072	1939
10	ΟΔΟΝΤΙΑΤ	1130	972
11	Μ+Γ	12420	12481
12	ΝΕΥΡΟΛ	1464	1302
13	ΝΕΦΡ	660	505
14	ΠΝΕΥΜΟΝ	1414	1919

ΤΜΗΜΑ/ΜΟΝΑΔΑ	2007	2008
--------------	------	------

15	ΨΥΧΙΑΤΡΙΚ	1674	1646
Σύνολο Τομέα		50376	55366

Πίνακας 4

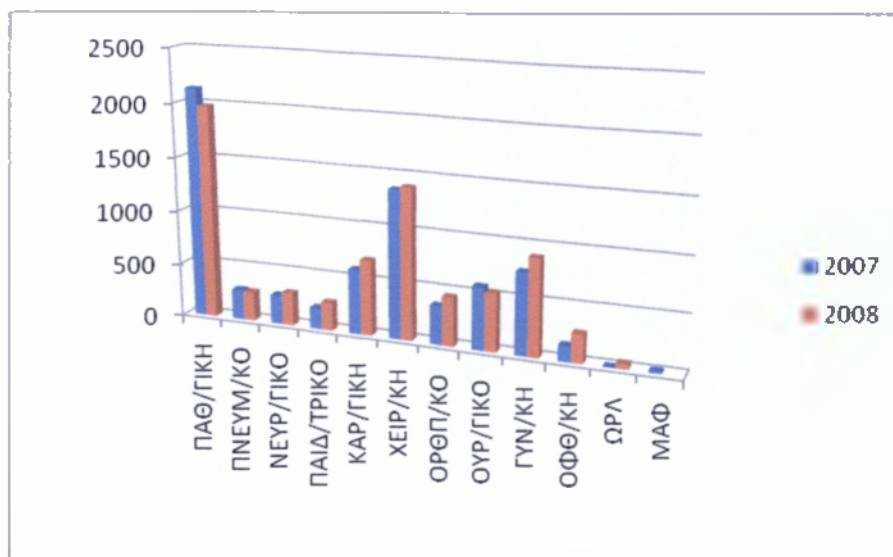
Στον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε το συνολικό αριθμό των εξετασθέντων ατόμων στα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία για το 2007 και 2008. Βλέπουμε μια αύξηση στον αριθμό των εξετάσεων το 2008 κατά 4,7%.

ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΗ	2134	1980
ΠΝΕΥΜΟΝΟΛΟΓΙΚΟ	280	272
ΝΕΥΡΟΛΟΓΙΚΟ	270	305
ΠΑΙΔΙΑΤΡΙΚΟ	197	261
ΚΑΡΔΙΟΛΟΓΙΚΗ	601	697
ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗ	1367	1396
ΟΡΘΟΠΕΔΙΚΟ	358	452
ΟΥΡΟΛΟΓΙΚΟ	581	540
ΓΥΝΑΙΚΟΛΟΓΙΚΗ	759	898
ΟΦΘΑΛΜΟΛΟΓΙΚΗ	147	267
Ω.Ρ.Λ.	4	48
Μ.Α.Φ	8	

Στον πίνακα και στο σχεδιάγραμμα γίνεται αναφορά στον αριθμό εισιτηρίων για τα έτη 2007-2008.

ΠΙΝΑΚΑΣ :ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2007-2008
Πηγή :Γενικό Νοσοκομείο Χίου "Σκυλιτσειο"

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2007-2008



ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑ: ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2007-2008

Όπως προκύπτει από τα παραπάνω παρατηρούμε:

- Αύξηση των εισαγωγών σε όλα τα τμήματα εκτός από το Πνευμονολογικό, το Ουρολογικό και την Παθολογική κλινική στο 2008.
- Μεγάλη αύξηση στον αριθμό εισιτηρίων για το 2008 έχουμε στο Παιδιατρικό Τμήμα και τη Γυναικολογική κλινική λόγω πιθανής αύξησης των γεννήσεων, οπότε και των παιδιών κ των γυναικών που θα χρειαστούν νοσηλεία. Την Καρδιολογική και την Οφθαλμολογική κλινική λόγω της αύξησης των ηλικιωμένων, το Ορθοπεδικό τμήμα το οποίο κάθε χρόνο και ειδικά τα καλοκαίρια δέχεται άτομα με κακώσεις από κάποιο τροχαίο ατύχημα και τέλος το Νευρολογικό τμήμα που σε αυτό «βοήθησε» και η λειτουργία του Ψυχιατρικού τμήματος ενώ μείωση παρατηρείται στο Πνευμονολογικό τμήμα και την Παθολογική κλινική και την Ω.Ρ.Λ..
- Σύμφωνα με τον αριθμό εισιτηρίων κάθε κλινικής παρατηρούμε ότι τα περισσότερα εισιτήρια τα έχουμε στην Παθολογική και τα λιγότερα στην Ω.Ρ.Λ.

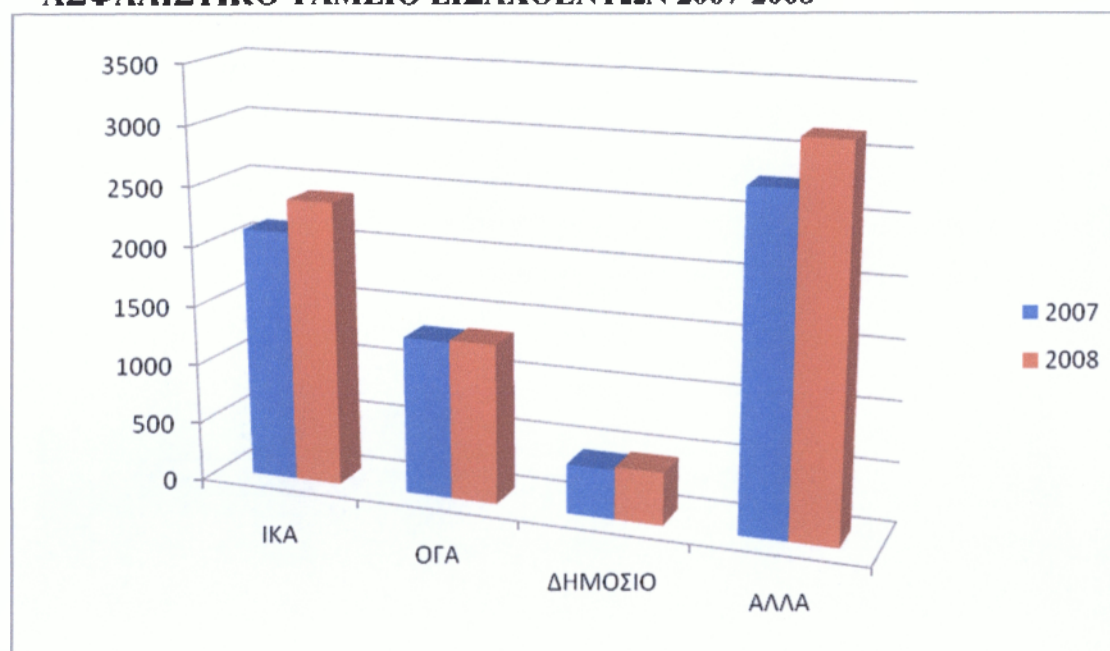
Στον πίνακα και το σχεδιάγραμμα γίνεται αναφορά στο ασφαλιστικό ταμείο των εισαχθέντων για τα έτη 2007-2008

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	2007	2008
ΙΚΑ	2116	2393
ΟΓΑ	1324	1340
ΔΗΜΟΣΙΟ	Γενικό 416	441
ΑΛΛΑ	2771	3161

ΠΙΝΑΚΑΣ:ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΕΙΣΑΧΘΕΝΤΩΝ 2007-2008

Πηγή: Νοσοκομείο Χίου "Σκυλιτσειο"

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΕΙΣΑΧΘΕΝΤΩΝ 2007-2008



ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑ: ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΕΙΣΑΧΘΕΝΤΩΝ 2007-2008

Όπως προκύπτει από τα παραπάνω παρατηρούμε:

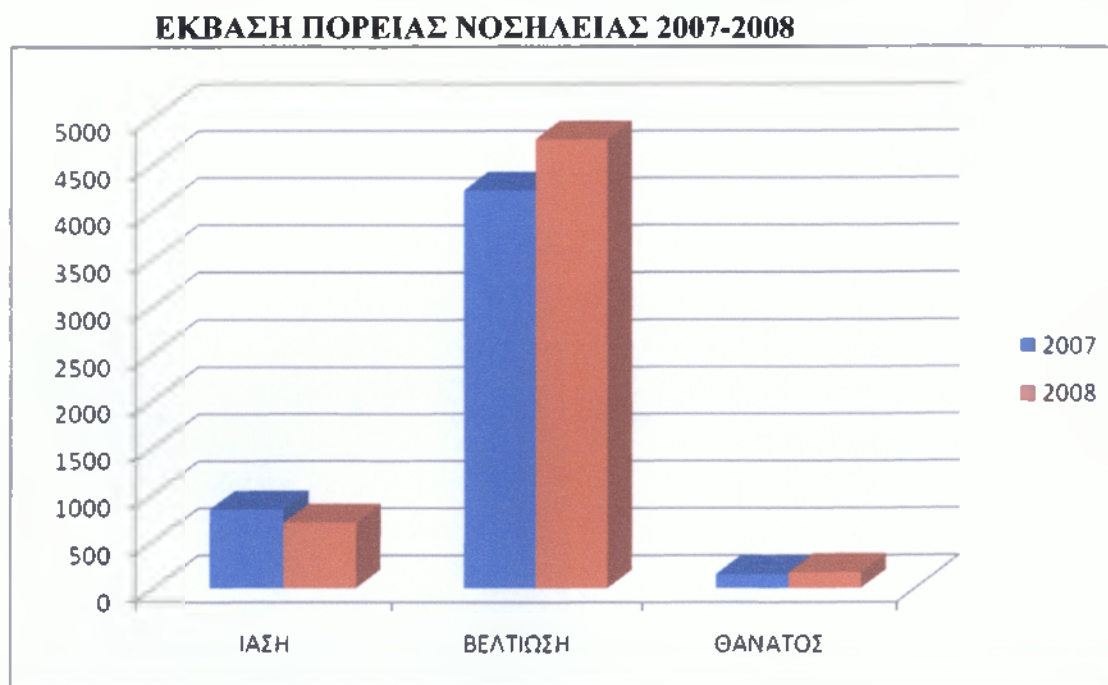
- Αύξηση του αριθμού εισαχθέντων σε όλα τα ασφαλιστικά ταμεία το 2008 .
- Το ασφαλιστικό ταμείο του ΙΚΑ παρουσιάζει τον μεγαλύτερο αριθμό εισαχθέντων ενώ το ΔΗΜΟΣΙΟ το χαμηλότερο, μη λαμβάνοντας υποψηφίους μας τα «ΑΛΛΑ» ασφαλιστικά ταμεία.

Στον πίνακα και στο σχεδιάγραμμα γίνεται αναφορά στην έκβαση της πορείας νοσηλείας για το 2007-2008

ΕΚΒΑΣΗ ΠΟΡΕΙΑΣ ΝΟΣΗΛΕΙΑΣ	2007	2008
ΙΑΣΗ	834	694
ΒΕΛΤΙΩΣΗ	4214	4755
ΘΑΝΑΤΟΣ	145	167

ΠΙΝΑΚΑΣ:ΕΚΒΑΣΗ ΠΟΡΕΙΑΣ ΝΟΣΗΛΕΙΑΣ 2007-2008

Πηγή: Νοσοκομείο Χίου "Σκυλίτσειο"



ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑ:ΕΚΒΑΣΗ ΠΟΡΕΙΑΣ ΝΟΣΗΛΕΙΑΣ 2007-2008

Όπως προκύπτει από τα παραπάνω παρατηρούμε:

- Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ είναι αυτή που κυριαρχεί και στα δυο έτη.
- Αύξηση της ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ της υγείας των εισαχθέντων για το 2008.
- Μείωση της ΙΑΣΗΣ για το 2008.
- Χαμηλό επίπεδο ΘΑΝΑΤΩΝ και στα δυο έτη με μια μικρή αύξηση για το 2008.

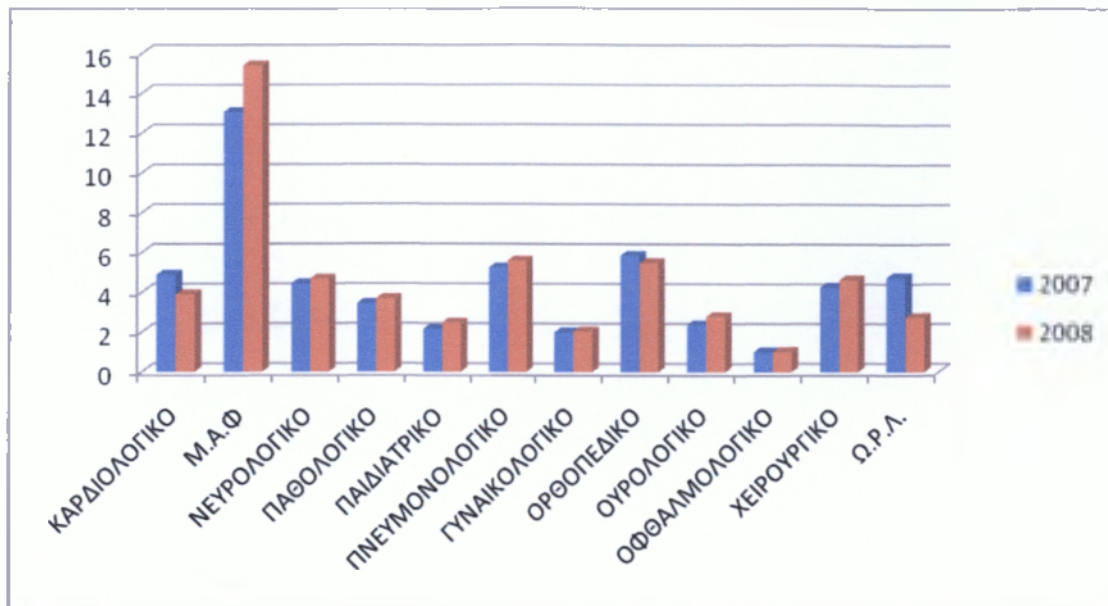
Στον πίνακα και στο σχεδιάγραμμα γίνεται αναφορά στη μέση διάρκεια νοσηλείας για τα έτη 2007-2008

ΚΛΙΝΙΚΗ	2007	2008
ΚΑΡΔΙΟΛΟΓΙΚΟ	4,88	3,906
Μ.Α.Φ	13,06	15,400
ΝΕΥΡΟΛΟΓΙΚΟ	4,43	4,683
ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΟ	3,44	3,678
ΠΑΙΔΙΑΤΡΙΚΟ	2,14	2,458
ΠΝΕΥΜΟΝΟΛΟΓΙΚΟ	5,24	5,588
ΓΥΝΑΙΚΟΛΟΓΙΚΟ	1,99	2,050
ΟΡΘΟΠΕΔΙΚΟ	5,85	5,488
ΟΥΡΟΛΟΓΙΚΟ	2,37	2,782
ΟΦΘΑΛΜΟΛΟΓΙΚΟ	1,02	1,026
ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΟ	4,27	4,636
Ω.Ρ.Λ.	4,75	2,750

ΠΙΝΑΚΑΣ :ΜΕΣΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΝΟΣΗΛΕΙΑΣ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2007-2008

Πηγή : Γενικό Νοσοκομείο Χίου "Σκυλιτσειο"

ΜΕΣΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΝΟΣΗΛΕΙΑΣ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2007-2008



ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑ:ΜΕΣΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΝΟΣΗΛΕΙΑΣ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2007-2008

Όπως προκύπτει από τα παραπάνω παρατηρούμε:

- Αυξημένη Μέση Διάρκεια Νοσηλείας στη Μ.Α.Φ. και τα δύο έτη με έμφαση στο 2008
- Αύξηση σημειώθηκε το 2008 στο Νευρολογικό, Παθολογικό, Παιδιατρικό, Πνευμονολογικό, Ουρολογικό, Χειρουργικό.
- Μείωση στη Μέση Διάρκεια Νοσηλείας παρουσιάζεται στο Καρδιολογικό και το Ω.Ρ.Λ. τομέα το 2008.

Μικρότερη Μέση Διάρκεια Νοσηλείας παρουσιάζει κ στα δυο χρόνια το Οφθαλμολογικό τμήμα, όπου είναι κ το μόνο τμήμα που είναι σχεδόν στα ίδια επίπεδα με το 2007. (Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009)

4.3.ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΙΣ ΚΛΙΝΙΚΕΣ

Η εισαγωγή του ασθενούς στο Νοσοκομείο αποφασίζεται σε συνεργασία με τον θεράποντα ιατρό. Η εισαγωγή μπορεί να γίνει άμεσα μετά από ιατρική εξέταση από τα εξωτερικά ιατρεία, η να προγραμματιστεί σε άλλο προκαθορισμένο χρόνο.

Και στις δυο περιπτώσεις η εισαγωγή ρυθμίζεται από το συντονιστή του γραφείου κίνησης (Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009).



Στην περίπτωση μιας προγραμματισμένης εισαγωγής ο ασθενής περνάει πρώτα από το γραφείο εξυπηρέτησης-κίνησης.

Ο ασθενής κατά την εισαγωγή, θα χρειαστεί να προσκομίσει:

- βιβλιάριο υγείας
- βιβλίο νοσηλείας και παραπεμπτικό με το ραντεβού
- τα προσωπικά του φάρμακα και το διαιτολόγιο αν έχει
- την καρτέλα με τα στοιχεία αίματος του

ΤΑΚΤΙΚΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ - ΑΝΑΜΟΝΗ

Α/Α	ΙΑΤΡΕΙΟ	ΗΜΕΡΕΣ	ΡΑΝΤΕΒΟΥ
1.	ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΟ	Καθημερινά	ΟΧΙ
2.	ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΟ	Καθημερινά	ΟΧΙ
3.	ΔΕΡΜΑΤΟΛΟΓΙΚΟ	Καθημερινά	ΝΑΙ & ΟΧΙ
4.	ΟΔΟΝΤΙΑΤΡΙΚΟ	Καθημερινά	ΝΑΙ
5.	ΟΡΘΟΠΑΙΔΙΚΟ	ΤΡΙΤΗ-ΠΕΜΠΤΗ	ΝΑΙ
6.	ΟΦΘΑΛΜΟΛΟΓΙΚΟ	ΔΕΥΤΕΡΑ-ΤΕΤΑΡΤΗ- ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ	ΝΑΙ
7.	ΠΝΕΥΜΟΝΟΛΟΓΙΚΟ	ΔΕΥΤΕΡΑ-ΤΕΤΑΡΤΗ- ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ	ΝΑΙ
8.	ΝΕΥΡΟΛΟΓΙΚΟ	ΔΕΥΤΕΡΑ-ΤΕΤΑΡΤΗ- ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ	ΝΑΙ
9.	ΟΥΡΟΛΟΓΙΚΟ	ΔΕΥΤΕΡΑ-ΤΕΤΑΡΤΗ	ΝΑΙ
10.	ΝΕΦΡΟΛΟΓΙΚΟ	ΤΡΙΤΗ-ΠΕΜΠΤΗ	ΝΑΙ
11.	ΠΑΙΔΙΑΤΡΙΚΟ	Καθημερινά	ΝΑΙ & ΟΧΙ
12.	ΚΑΡΔΙΟΛΟΓΙΚΟ	ΤΡΙΤΗ-ΤΕΤΑΡΤΗ- ΠΕΜΠΤΗ	ΝΑΙ
13.	ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΟ	ΔΕΥΤΕΡΑ-ΤΕΤΑΡΤΗ- ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ	ΝΑΙ
14.	ΜΑΙΕΥΤΙΚΟ / ΓΥΝΑΙΚΟΛΟΓΙΚΟ	ΔΕΥΤΕΡΑ - ΤΡΙΤΗ - ΤΕΤΑΡΤΗ-ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ	ΝΑΙ
15.	ΜΙΚΡΟΒΙΟΛΟΓΙΚΟ	-	ΝΑΙ
16.	ΑΚΤΙΝΟΛΟΓΙΚΟ	Καθημερινά ΑΠΟΓΕΥΜΑ	ΝΑΙ
17.	ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΟ	ΔΕΥΤΕΡΑ-ΤΕΤΑΡΤΗ- ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ	ΝΑΙ

ΙΑΤΡΙΚΕΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΕΣ

	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ
<input type="checkbox"/>	ΠΑΘΟΛΟΓΙΑ
<input type="checkbox"/>	ΚΑΡΔΙΟΛΟΓΙΑ
<input type="checkbox"/>	ΠΑΙΔΙΑΤΡΙΚΗ
<input type="checkbox"/>	ΝΕΥΡΟΛΟΓΙΑ
<input type="checkbox"/>	ΔΕΡΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΑΦΡΟΔΙΣΙΟΛΟΓΙΑ
<input type="checkbox"/>	ΠΝΕΥΜ/ΓΙΑ ΦΥΜΑΤ/ΓΙΑ
<input type="checkbox"/>	ΝΕΦΡΟΛΟΓΙΑ
<input type="checkbox"/>	ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗ
<input type="checkbox"/>	ΟΡΘΟΠΕΔΙΚΗ
<input type="checkbox"/>	ΟΥΡΟΛΟΓΙΑ
<input type="checkbox"/>	ΓΑΣΤΡΕΝΤΕΡΟΛΟΓΙΑ
<input type="checkbox"/>	Ω.Ρ.Λ.
<input type="checkbox"/>	ΟΦΘΑΛΜ/ΓΙΑ
<input type="checkbox"/>	ΜΑΙΕΥΤΙΚΗ –ΓΥΝΑΙΚΟΛΟΓΙΑ
<input type="checkbox"/>	ΑΝΑΙΣΘΗΣΙΟΛΟΓΙΑ

<input type="checkbox"/>	ΜΙΚΡΟΒΙΟΛΟΓΙΑ
<input type="checkbox"/>	ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΗ
<input type="checkbox"/>	ΒΙΟΠΑΘΟΛΟΓΙΑ
<input type="checkbox"/>	ΑΚΤΙΝΟΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΗ
<input type="checkbox"/>	ΑΙΜΟΔΟΣΙΑ
<input type="checkbox"/>	ΟΔΟΝΤΙΑΤΡΙΚΗ
<input type="checkbox"/>	ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗ

(Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009)

4.4.ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ

Σκιαγραφώντας ένα περίγραμμα της Υγιεινής και Ασφάλεια της Εργασίας, από τη σκοπιά της Ιατρικής περιλαμβάνονται (Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009):

1. Αρχικές εξετάσεις εργαζομένων, πριν την Τοποθέτηση σε θέση εργασίας.
2. Περιοδικές εξετάσεις και εφαρμογή μεθόδων διαλογής για προσυμπτωματικό έλεγχο νοσημάτων.
3. Εμβολιασμοί εργαζομένων.
4. Συμβουλευτικές υπηρεσίες σε άλλες μονάδες της εταιρείας.
5. Έρευνα των περιβαλλοντικών παραμέτρων του χώρου εργασίας.
6. Στενή συνεργασία με τους οικογενειακούς ιατρούς της κοινότητας.
7. Συνεργασία με τις τοπικές υπηρεσίες δημόσιας υγιεινής.

8. Εκπαίδευση εργαζομένων.
9. Συμβολή στην επιδημιολογική επιτήρηση των ομάδων κινδύνου.
10. Ιατρική επιτήρηση για τη χρήση των ατομικών μέσων προστασίας.
11. Διασφάλιση της εμπιστευτικότητας ιατρικών ιστορικών των εργαζομένων.
12. Επιστημονική συμβολή στην ερμηνεία και εφαρμογή της νομοθεσίας.
13. Ιατρική συμβολή στα προβλήματα των εργαζομένων σε σχέση με τον απουσιασμό από την εργασία για λόγους υγείας.
14. Προσδιορισμός των κινδύνων για την υγεία από τα παραγόμενα από την εταιρεία προϊόντα.
15. Εκπαίδευση εργαζομένων σε θέματα πρώτων βοηθειών στο χώρο εργασίας.
16. Συμβουλευτική και εκπαίδευση των εργαζομένων σε ζητήματα ιατρικού ενδιαφέροντος.
17. Επιθεώρηση των χειρισμών σε τρόφιμα και των πρακτικών υγιεινής σε εγκαταστάσεις εστίασης.

Ο χώρος του νοσοκομείου, όπου όλο το προσωπικό διακατέχεται από ιδιαίτερες ευαισθησίες πάνω στα θέματα υγείας, είναι από τους πολυπλοκότερους, όσον αφορά το πεδίο της υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας και παρουσιάζει ορισμένες ιδιαιτερότητες που θα πρέπει να διερευνηθούν.

Επισημάνθηκε ότι οι δράσεις μιας υπηρεσίας Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας όπου πρωτίστως εδράζεται και ασκείται η Ιατρική της Εργασίας, είναι σκόπιμο να μην εξαντλούνται στους τυπικούς περιορισμούς των υποχρεώσεων μιας συνήθους επιχείρησης απέναντι στην εθνική και κοινοτική νομοθεσία.

Άλλωστε το παρεχόμενο προϊόν ενός δημόσιου νοσοκομείου, οι ιατρικές του παροχές δηλαδή, δεν μπορεί παρά να είναι προσπελάσιμες από όλους τους πολίτες της περιοχής αναφοράς του ιδρύματος.

Δεν είναι δυνατό άλλωστε το ίδιο το δημόσιο νοσοκομείο να διακρίνει τους εργαζόμενους σε δύο κατηγορίες (τους εντός συστήματος και τους εκτός νοσοκομείου), παρέχοντας μόνο στους μεν υπηρεσίες υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας και αρνούμενο στους δε τον συμβουλευτικό του ρόλο.

Σύμφωνα με όσα προαναφέρθηκαν, προτείνεται οι δραστηριότητες της Ιατρικής της Εργασίας μέσα σε ένα Γενικό Νοσοκομείο να μην περιορίζονται σε ρόλο εσωτερικής υπηρεσίας του νοσηλευτικού ιδρύματος, αλλά συνολικά να αναφέρονται:

- πρωτίστως στους εργαζόμενους του νοσοκομείου (επαγρύπνηση, επιτήρηση της υγείας των εργαζομένων και των συνθηκών του περιβάλλοντος εργασίας),
- δευτερευόντως σε ζητήματα αναγνώρισης επαγγελματικών νοσημάτων νοσηλευόμενων ασθενών εντός του νοσοκομείου,
- αλλά κατ' επέκταση και σε προβλήματα επαγγελματικής υγιεινής των πολιτών της περιοχής αναφοράς του νοσοκομείου.

Έτσι, η Υπηρεσία Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας του Νοσοκομείου θα μπορεί να διαδραματίσει ουσιαστικό ρόλο στη σύνδεση του Νοσοκομείου με την Κοινωνία, όχι μόνο ως φορέας διαχείρισης της ασθένειας, αλλά με ολιστική αντιμετώπιση γύρω από τα ζητήματα προαγωγής της υγείας σε πληθυσμιακή βάση, όσον αφορά τους δυνητικά νοσογόνους παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία.

Το προσωπικό ενός νοσοκομείου παρουσιάζει ορισμένες ιδιαιτερότητες που δεν πρέπει να παραβλεφθούν στην όλη προσέγγιση των ζητημάτων υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας:

- το παραγωγικό κομμάτι του νοσηλευτικού ιδρύματος λειτουργεί αδιάλειπτα σε συνεχή βάση με βάρδιες, είτε με συνεχή εργασία,
- υπάρχει συνεχής επαφή των εργαζομένων με νοσούντες πολίτες, καθώς και με τους συγγενείς τους που βρίσκονται υπό ένταση,
- συχνά είναι απαραίτητο να λαμβάνονται κρίσιμες αποφάσεις υπό πίεση, με παράβλεψη των συνθηκών υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας, λόγω της κρισιμότητας αντιμετώπισης των περιστατικών (ιδιαίτερα στο Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών και στο Χειρουργικό Τομέα),
- νοούνται αυστηρά πρωτόκολλα αντιμετώπισης των διαφόρων νοσημάτων και επομένως απουσιάζει η ευκαμψία στην οργάνωση της εργασίας,
- η έντονη παρουσία εκπαιδευόμενου προσωπικού που δεν διασφαλίζει την εφαρμογή συγκεκριμένων μνημονίων,

- η ισχυρή συμμετοχή του γυναικείου φύλου (ιδιαίτερα στο νοσηλευτικό τομέα) επιβάλλει μέριμνα για ειδικές εργασιακές ρυθμίσεις σε σχέση με κύηση και τον θηλασμό (που προβλέπονται και νομοθετικά).

Το πρόσθετο ζήτημα που επιβαρύνει τις συνθήκες άσκησης της Ιατρικής της Εργασίας στο χώρο των υπηρεσιών παροχής φροντίδας υγείας, είναι ότι η λειτουργία του νοσοκομείου είναι προσανατολισμένη στην αντιμετώπιση του νοσήματος και όχι στην πρόληψη και την προαγωγή της υγείας και επομένως ελλείπει η κουλτούρα δημόσιας υγείας από το προσωπικό. (Γενικό Νοσοκομείο Χίου, Σκυλίτσειο, 2009)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5:**ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ**

5.1 Μεθοδολογία έρευνας

Ένας στόχος της παρούσας πτυχιακής είναι η μέτρηση του επιπέδου της ικανοποίησης των χρηστών του Γενικού Νοσοκομείου Χίου “ΣΚΥΛΙΤΣΕΙΟ”.

5.2. Επιλογή Δείγματος

Τα πρωτογενή δεδομένα συγκεντρώθηκαν με την χρήση ερωτηματολογίου στο Γενικό Νοσοκομείο Χίου “ΣΚΥΛΙΤΣΕΙΟ”. Διανεμήθηκε ένα ερωτηματολόγιο, το οποίο δόθηκε στους χρήστες.

Λόγω της πολυπλοκότητας του νοσοκομείου αλλά και λόγω της κατάστασης υγείας των ασθενών, το μέγεθος του δείγματος είναι 100 άτομα και το ποσοστό αποδοχής ήταν 100%. Όλοι οι χρήστες ήταν πρόθυμοι να βοηθήσουν. Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από τους ασθενείς ή από τους συγγενείς αυτών, ενώ υπήρχαν κάποιες περιπτώσεις που τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν μέσω συνέντευξης από τους ίδιους λόγω της κατάστασης υγείας τους. Η επιλογή των χρηστών έγινε τυχαία και ολοκληρώθηκε στο διάστημα που λάμβανε χώρα η πρακτική μου άσκηση. Ύστερα από σχετική αίτηση στην διεύθυνση του νοσοκομείου και έγκριση αυτής, τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν από τους εργαζόμενους.

]

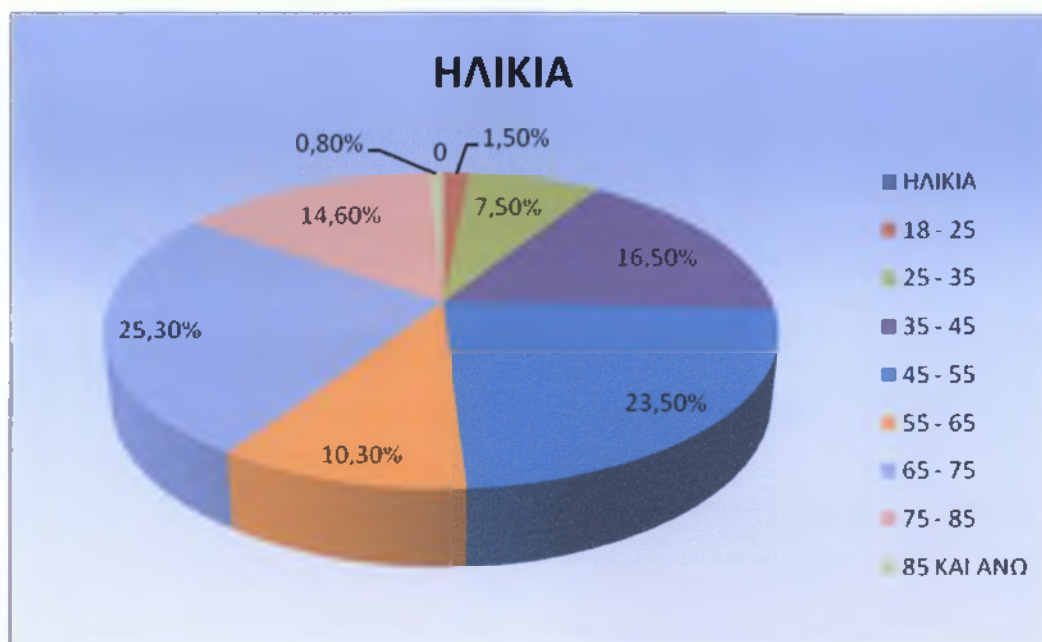
5.3 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το ερωτηματολόγιο των χρηστών χωρίζεται σε τέσσερις ενότητες. Η μία ενότητα αποτελείται από ερωτήσεις με τα δημογραφικά στοιχεία του χρήστη, η δεύτερη ενότητα αποτελείται από ερωτήσεις για τις ιατρικές, νοσηλευτικές και διοικητικές υπηρεσίες της κλινικής, η τρίτη ενότητα αποτελείται από ερωτήσεις που αφορούν την ξενοδοχειακή υποδομή της κλινικής και η τέταρτη ενότητα αποτελείται από ερωτήσεις που αφορούν τον τομέα των εξετάσεων.

Ερώτηση 1: Ηλικία

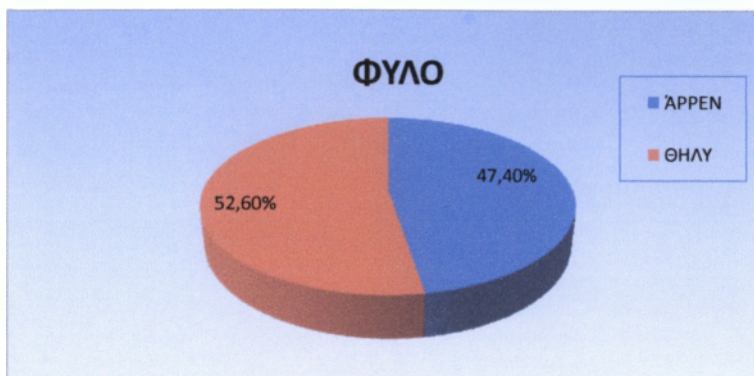
Στο παρακάτω διάγραμμα 5.1 παρουσιάζεται η ηλικία των ασθενών.



5.1 Διάγραμμα κατανομής ηλικίας

Ερώτηση 2: Φύλο

Στο παρακάτω διάγραμμα 5.2 παρουσιάζεται το φύλο των ασθενών.



5.2 Διάγραμμα κατανομής φύλου των ασθενών

Ερώτηση 3: Συνολική διάρκεια στην κλινική:

Στο παρακάτω διάγραμμα 5.3 παρουσιάζεται η συνολική διάρκεια στην κλινική των ασθενών.



5.3 Διάγραμμα συνολικής διάρκειας στην κλινική

Μικρότερο ποσοστό στη Συνολική Διάρκεια Νοσηλείας συναντάμε για 10 κ' Άνω ημέρες νοσηλείας με ποσοστό 13.70%, ακολουθεί 19.80% με Διάρκεια Νοσηλείας 6

έως 10 ημέρες, το επόμενο ποσοστό 23% για Διάρκεια Νοσηλείας 1 νύχτας και το μεγαλύτερο ποσοστό στη Διάρκεια Νοσηλείας 43.5% για ημέρες Νοσηλείας από 2 έως 5.

Ερώτηση 4: Έχετε ξανά νοσηλευτεί στο νοσοκομείο;

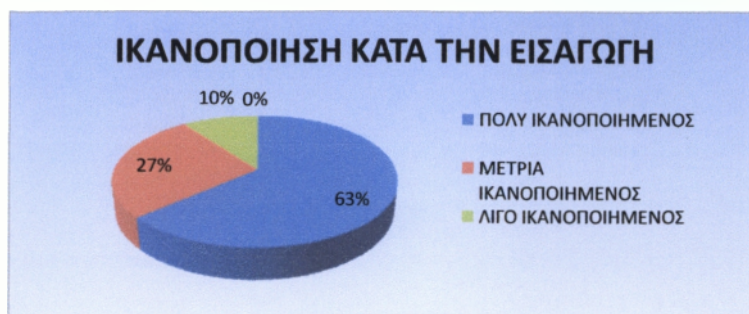
Στο παρακάτω διάγραμμα 5.4 παρουσιάζεται το ενδεχόμενο να γίνεται νοσηλεία για πρώτη φορά ή όχι.



5.4 Διάγραμμα τύπου νοσηλείας

Ερώτηση 5: Είστε ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση του προσωπικού της υποδοχής κατά την εισαγωγή σας;

Στο παρακάτω διάγραμμα 5.5 παρουσιάζεται η ικανοποίηση του ασθενή κατά την εισαγωγή του από την εξυπηρέτηση του προσωπικού.



5.5 Διάγραμμα ικανοποίησης κατά την εισαγωγή

Ερώτηση 6: Είστε ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση του νοσηλευτικού προσωπικού στο Τμήμα που νοσηλευτήκατε;

Στο παρακάτω διάγραμμα 5.6 παρουσιάζεται η ικανοποίηση του ασθενή από την εξυπηρέτηση του νοσηλευτικού προσωπικού στο τμήμα που νοσηλεύτηκε.



5.6 Διάγραμμα ικανοποίησης στο τμηματική εξυπηρέτηση

Στο διάγραμμα αυτό παρουσιάζεται ένα μεγάλο ποσοστό από καθόλου ικανοποιημένους ασθενείς, η αιτία προσδιορίζεται στην έλλειψη προσωπικού σε όλους τους τομείς του νοσοκομείου.

Ερώτηση 7: Είστε ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση του προσωπικού των Εργαστηρίων(Μικροβιολογικό, Ακτινολογικό, κτλ);
Στο διάγραμμα 5.7 παρουσιάζεται η ικανοποίηση του ασθενή από την εξυπηρέτηση του προσωπικού των εργαστηρίων.



5.7 Διάγραμμα ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση των εργαστηρίων

Ερώτηση 8: Είστε ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση σας από την γραμματεία και το ταμείο κατά την έξοδό σας από την κλινική;

Στο παρακάτω διάγραμμα 5.8 παρουσιάζεται η ικανοποίηση των ασθενών από την εξυπηρέτηση από την γραμματεία και το ταμείο κατά την έξοδο του από την κλινική.



5.8 Διάγραμμα ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση της γραμματείας και του ταμείου

Στο διάγραμμα αυτό η λίγο κ η καθόλου ικανοποίηση των ασθενών οφείλεται στο ότι οι ηλικιωμένοι θεωρούν μεγάλη ταλαιπωρία την όλη διαδικασία για την παραλαβή του εξιτηρίου τους.

Ερώτηση 9: Είστε ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση και την συμπεριφορά των ιατρών που σας παρακολούθησαν κατά την νοσηλεία σας;

Στο παρακάτω διάγραμμα 5.9 παρουσιάζεται η ικανοποίηση των ασθενών από την εξυπηρέτηση και την συμπεριφορά των θεραπών ιατρών.



5.9 Διάγραμμα ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση και τη συμπεριφορά των θεραπών ιατρών

Στο διάγραμμα αυτό οι ασθενείς που είναι λίγο, μέτρια ή ακόμα και καθόλου ικανοποιημένοι είναι για το λόγο του ότι οι ασθενείς είναι πολυάριθμοι σε σχέση με τους ιατρούς.

Ερώτηση 10: Είστε ικανοποιημένος από τη γενική καθαριότητα της κλινικής;

Στο παρακάτω διάγραμμα 5.10 παρουσιάζεται η ικανοποίηση του ασθενή από τη γενική καθαριότητα της κλινικής.



5.10 Διάγραμμα ικανοποίησης από την γενική καθαριότητα του νοσοκομείου

Στο σχεδιάγραμμα αυτό το ποσοστό ικανοποίησης των ασθενών όσο αναφορά την καθαριότητα του νοσοκομείου μας δημιουργεί την αίσθηση ότι το σύστημα καθαριότητας υπολειτουργεί.

Ερώτηση 11: Είστε ικανοποιημένος από την ησυχία της κλινικής;

Στο παρακάτω διάγραμμα 5.11 παρουσιάζεται η ικανοποίηση του ασθενή από την ώρες κοινής ησυχίας που επικρατούσαν στην κλινική.



5.11 Διάγραμμα ικανοποίησης από την ησυχία που επικρατεί στους χώρους

Σε αυτό το σημείο το υψηλό επίπεδο ικανοποίησης οφείλεται στην καλή επιτήρηση που γίνεται από τα άτομα της ασφάλειας του νοσοκομείου.

Ερώτηση 12: Είστε ικανοποιημένος από τις συνθήκες παραμονής σας στο νοσοκομείο;

Στο παρακάτω διάγραμμα 5.12 παρουσιάζεται η ικανοποίηση των ασθενών από τις συνθήκες παραμονής τους στην κλινική.



5.12 Διάγραμμα ικανοποίησης από τις συνθήκες παραμονής στο νοσοκομείο

Το ποσοστό των ατόμων που είναι μέτρια ή λίγο ικανοποιημένοι οφείλεται στο ότι οι ασθενείς λόγω του πόνου της εκάστοτε αρρώστιας τους, δύσκολα ικανοποιούνται.

Ερώτηση 13: Είστε ικανοποιημένος με τον χρόνο αναμονής σας για τις εξετάσεις σας;

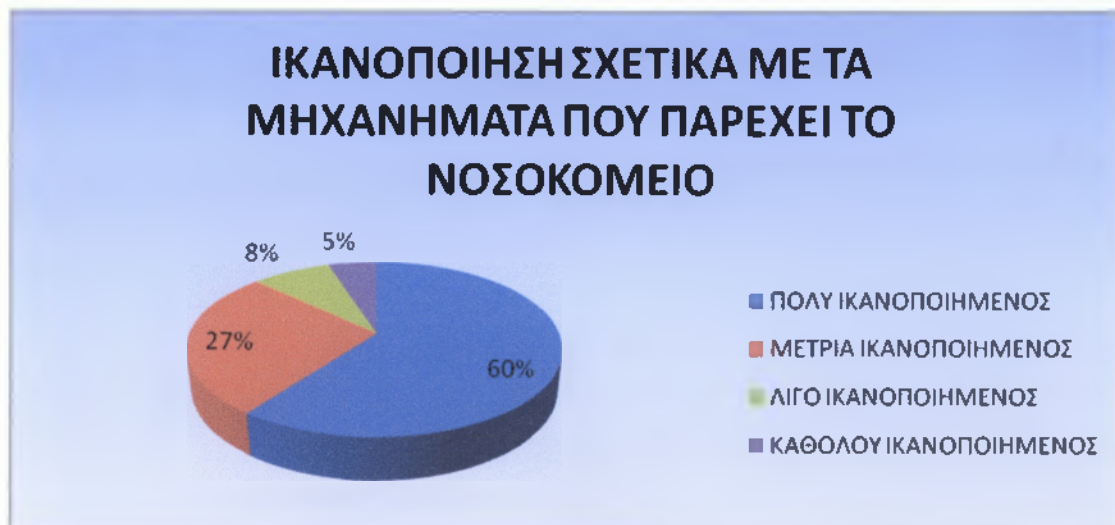
Στο παρακάτω διάγραμμα 5.13 παρουσιάζεται η ικανοποίηση των ασθενών σχετικά με το χρόνο αναμονής τους για να παραλάβουν τις εξετάσεις τους.



5.13 Διάγραμμα ικανοποίησης για το χρόνο αναμονής παραλαβής των εξετάσεων

Στο σχεδιάγραμμα αυτό φαίνονται τα προβλήματα που υπάρχουν στην λειτουργία των τμημάτων από την έλλειψη του προσωπικού.

Ερώτηση 14: Είστε ικανοποιημένος με τα μηχανήματα που διαθέτει το νοσοκομείο;
Στο παρακάτω διάγραμμα 5.14 παρουσιάζεται η ικανοποίηση του ασθενή σε σχέση με τα μηχανήματα που τους παρέχει το νοσοκομείο.



5.14 Διάγραμμα ικανοποίησης σχετικά με τα μηχανήματα που παρέχει το νοσοκομείο

Σε αυτό το σχεδιάγραμμα συναντάμε το πρόβλημα της αναμονής για να μπορέσει ο ασθενής να κάνει τις απαραίτητες εξετάσεις.

Ερώτηση 15: Είστε ικανοποιημένος με τις παροχές υπηρεσίας που σας δόθηκαν κατά την διάρκεια της εξέτασης σας;

Στο παρακάτω διάγραμμα 5.15 παρουσιάζεται η ικανοποίηση του ασθενή σε σχέση με τις παροχές υπηρεσίας που του δόθηκαν κατά τη διάρκεια της εξέτασης του.



5.15 Διάγραμμα ικανοποίησης σχετικά με τις παροχές υπηρεσίας κατά τη διάρκεια της εξέτασης

Ο ασθενής βρίσκεται σε τέτοια ψυχολογική αναταραχή κ κάμψη που έχει ανάγκη τις παρεχόμενες υπηρεσίες καθ' όλη τη διάρκεια που βρίσκεται στο νοσοκομείο.

Ερώτηση 16: Είστε ικανοποιημένος με την επικοινωνία σας με το προσωπικό του νοσοκομείου;

Στο παρακάτω διάγραμμα 5.16 παρουσιάζεται η ικανοποίηση του ασθενή σε σχέση με την επικοινωνία τους με το προσωπικό του νοσοκομείου.



5.16 Διάγραμμα ικανοποίησης του ασθενή με την επικοινωνία του με το προσωπικό
Στο σχεδιάγραμμα αυτό βλέπουμε ένα μεγάλο ποσοστό να είναι μέτρια ικανοποιημένο με την επικοινωνία του με το προσωπικό, αυτό οφείλεται στο ότι το μειωμένο προσωπικό είχε πολλές υποχρεώσεις και είναι σε μία εγρήγορση ώστε να τα προλάβει όλα, ο χρόνος του λοιπόν δεν του αφήνει πολλά περιθώρια ώστε να μπορέσει να μιλήσει με τους ασθενείς.

Ερώτηση 17: Είστε ικανοποιημένος με την επιστημονική κατάρτιση και τεχνογνωσία του προσωπικού;

Στο παρακάτω διάγραμμα 5.17 παρουσιάζεται η ικανοποίηση των ασθενών με την επιστημονική κατάρτιση και τεχνογνωσία του προσωπικού.



5.17 Διάγραμμα ικανοποίησης για την επιστημονική κατάρτιση και τεχνογνωσία του προσωπικού

Στο διάγραμμα βλέπουμε ότι ένα μεγάλο ποσοστό είναι πολύ ικανοποιημένο με την επιστημονική κατάρτιση και τεχνογνωσία του προσωπικού.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ -ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Από την επεξεργασία του θέματος προέκυψαν τα παρακάτω συμπεράσματα:

1. Το Νοσοκομείο Χίου παρουσιάζει βασικές ελλείψεις αλλά αυτή τη στιγμή γίνεται επέκταση του Νοσοκομείου και θα υπάρξουν βελτιώσεις στην κτιριακή δομή των Διοικητικών Υπηρεσιών και των κλινικών.
2. Το Νοσοκομείο Χίου στεγάζεται στο κέντρο του νησιού για άμεση μετάβαση των ασθενών στο χώρο υγείας, στεγάζεται σε ένα οικόπεδο με τετραγωνικό εμβαδόν 6741 και το εμβαδον του κτίσματος ανέρχεται σε 965,5 τετραγωνικά μέτρα.
3. Στην είσοδο του νοσοκομείου υπάρχει στάση TAXI, και στάση λεωφορείου, όπου με τα δρομολόγια του καλύπτει ολόκληρο το πληθυσμό του νησιού, επίσης στην είσοδο του νοσοκομείου υπάρχουν δύο φαρμακεία για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ασθενών
4. Ο περιβάλλοντας χώρος του νοσοκομείου είναι γεμάτος δέντρα, λουλούδια, κιόσκια, παγκάκια για τους επισκέπτες.
5. Υπάρχουν επαρκής κατευθυντήριες πινακίδες στις εισόδους των κτιρίων οι οποίες ενημερώνουν τους επισκέπτες για τους χώρους που επιθυμούν να επισκεφθούν.
6. Η κίνηση Ασθενών βρίσκεται μπροστά στην είσοδο του νοσοκομείου και διευκολύνεται η πρόσβαση των νεοεισερχόμενων. Κοντά στην κίνηση Ασθενών είναι συγκεντρωμένες όλες οι Διοικητικές Υπηρεσίες με αποτέλεσμα να μην ταλαιπωρούνται οι ασθενείς.
7. Βασικές ελλείψεις υπάρχουν σε ειδικότητες που κρίνονται απαραίτητες για την περιοχή όπως : Ακτινοθεραπευτές- Ογκολόγοι, Αφροδισιολόγοι, Ιατροδικαστές, Παιδοψυχίατροι, Ρευματολόγοι, Λοιμωξιολόγοι.
8. Βασικό πρόβλημα αποτελεί η μη κάλυψη θέσεων βασικών ειδικοτήτων όπως: Αλλεργιολόγοι, Ενδοκρινολόγοι, Κυτταρολόγοι και Παθολογικής Ογκολογίας.
9. Η έλλειψη προσωπικού σε όλες τις υπηρεσίες αποτελεί ένα σημαντικό πρόβλημα και μειώνει την αποδοτικότητα του Νοσοκομείου.
10. Λόγω του μεγάλου φόρτου εργασίας του τμήματος μηχανογράφησης υπάρχει αισθητή καθυστέρηση στη διεκπεραίωση των γραφειοκρατικών εργασιών με συνέπεια να δημιουργούνται εντάσεις
11. Θα βοηθούσε πολύ στη λειτουργία του Νοσοκομείου η ύπαρξη ηλεκτρικού συστήματος παρακολούθησης καθώς και η ύπαρξη επιθεώρησης καθοριότητας του χώρου.

12. Όσον αφορά την κτιριακή χωροκατανομή κρίνεται αναγκαία η ύπαρξη διαφορετικών χώρων υγιεινής για τους ασθενείς και τους επισκέπτες, επίσης χρειάζονται μεγαλύτεροι αποθηκευτικοί χώροι για την καλύτερη λειτουργία του κάθε Τομέα.
13. Σύμφωνα με τους πίνακες στην Τμηματική Παροχή Υπηρεσιών παρατηρούμε ότι τα θετικά αποτελέσματα από την εκβαση της πορείας της νοσηλείας των ασθενών στον Παθολογικό τομέα το 2007 και 2008 βρίσκεται στα ίδια επίπεδα σε αντίθεση με το Χειρουργικό Τομέα που παρουσιάζει μία αύξηση 2.3% το 2008.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 1.Γενικό Νοσοκομείο Χίου «Σκυλίτσειο»
- 2.Ελληνική Εταιρία Διοίκησης Επιχειρήσεων- σημειώσεις στο θέμα ηγεσία σελ 4
- 3.Ευρωπαϊκή Συμβουλευτική Επιτροπή για τα δικαιώματα των ασθενών. Διακήρυξη για την προαγωγή των δικαιωμάτων των ασθενών στην Ευρώπη. Έκδοση Περιφερειακού Γραφείου Ευρώπης, Άμστερνταμ, 1994
- 4.Κανελλόπουλος(1990),Μάνατζμεντ αποτελεσματική Διοίκηση. Σε επιχειρήσεις και οργανισμούς, International Publishing
- 5.Κουτουζης et al, 1994, Βασικές Αρχές Διοίκησης Διαχείρισης (Management) Υπηρεσιών Υγείας, εκδόσεις Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, Πάτρα
- 6.N. 2716/1999, ΦΕΚ Τεύχος Α' 96/17-5-1999

- 45 – 55
55 – 65
65 – 75
75 – 85
85 και άνω

- 2) Φύλο: Άρρεν
Θήλυ

- 3) Συνολική διάρκεια νοσηλείας:
- | | |
|-------------|--------------------------|
| 1 νύχτα | <input type="checkbox"/> |
| 2-5 νύχτες | <input type="checkbox"/> |
| 6-10 νύχτες | <input type="checkbox"/> |
| 10 και άνω | <input type="checkbox"/> |

- 4) Έχετε ξανά νοσηλευτεί στο νοσοκομείο; Έχω ξανά νοσηλευτεί
Δεν έχω ξανά νοσηλευτεί

- 5) Είστε ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση του προσωπικού της υποδοχής κατά την εισαγωγή σας;

- Πολύ ικανοποιημένος
Μέτρια ικανοποιημένος
Λίγο ικανοποιημένος
Καθόλου ικανοποιημένος

- 6) Είστε ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση του νοσηλευτικού προσωπικού στο τμήμα που νοσηλευτήκατε;

- Πολύ ικανοποιημένος
Μέτρια ικανοποιημένος
Λίγο ικανοποιημένος
Καθόλου ικανοποιημένος

7) Είστε ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση του προσωπικού των εργαστηρίων (Μικροβιολογικό, Ακτινολογικό, κτλ);

- Πολύ ικανοποιημένος
- Μέτρια ικανοποιημένος
- Λίγο ικανοποιημένος
- Καθόλου ικανοποιημένος

8) Είστε ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση σας από την γραμματεία και το ταμείο κατά την έξοδό σας από την κλινική;

- Πολύ ικανοποιημένος
- Μέτρια ικανοποιημένος
- Λίγο ικανοποιημένος
- Καθόλου ικανοποιημένος

9) Είστε ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση και την συμπεριφορά των ιατρών που σας παρακολούθησαν κατά την νοσηλεία σας;

- Πολύ ικανοποιημένος
- Μέτρια ικανοποιημένος
- Λίγο ικανοποιημένος
- Καθόλου ικανοποιημένος

10) Είστε ικανοποιημένος από τη γενική καθαριότητα της κλινικής;

- Πολύ ικανοποιημένος
- Μέτρια ικανοποιημένος
- Λίγο ικανοποιημένος
- Καθόλου ικανοποιημένος

11) Είστε ικανοποιημένος από την ησυχία της κλινικής;

- Πολύ ικανοποιημένος
- Μέτρια ικανοποιημένος
- Λίγο ικανοποιημένος
- Καθόλου ικανοποιημένος

12) Είστε ικανοποιημένος από τις συνθήκες παραμονής σας στο νοσοκομείο;

- Πολύ ικανοποιημένος
- Μέτρια ικανοποιημένος
- Λίγο ικανοποιημένος
- Καθόλου ικανοποιημένος

13) Είστε ικανοποιημένος με τον χρόνο αναμονής σας για τις εξετάσεις σας;

- Πολύ ικανοποιημένος
- Μέτρια ικανοποιημένος
- Λίγο ικανοποιημένος
- Καθόλου ικανοποιημένος

14) Είστε ικανοποιημένος με τα μηχανήματα που διαθέτει το νοσοκομείο;

- Πολύ ικανοποιημένος
- Μέτρια ικανοποιημένος
- Λίγο ικανοποιημένος
- Καθόλου ικανοποιημένος

15) Είστε ικανοποιημένος με τις παροχές υπηρεσίας που σας δόθηκαν κατά την διάρκεια της εξέτασής σας;

- Πολύ ικανοποιημένος
- Μέτρια ικανοποιημένος
- Λίγο ικανοποιημένος
- Καθόλου ικανοποιημένος

16) Είστε ικανοποιημένος με την επικοινωνία σας με το προσωπικό του νοσοκομείου;

- Πολύ ικανοποιημένος
- Μέτρια ικανοποιημένος
- Λίγο ικανοποιημένος
- Καθόλου ικανοποιημένος

17) Είστε ικανοποιημένος με την επιστημονική κατάρτιση και τεχνογνωσία του προσωπικού;

Πολύ ικανοποιημένος

Μέτρια ικανοποιημένος

Λίγο ικανοποιημένος

Καθόλου ικανοποιημένος