



ο ηλεκτροφωτισμός, οι παιδικές χαρές, οι χώροι στάθμευσης και πρασίνου και η κατάσταση των πεζοδρομίων.

Όσον αφορά τις υπηρεσίες της κεντρικής κυβέρνησης, η δομή της ερώτησης θα είναι η ίδια, ωστόσο θα αξιολογούνται τόσο «φυσικές» υπηρεσίες, όπως ο ΕΦΚΑ, η ΑΑΔΕ, η ΔΥΠΑ, οι αστικές συγκοινωνίες (μετρό, ΟΑΣΑ κ.λπ.) και το Κτηματολόγιο, όσο και οι ψηφιακές, όπως η ηλεκτρονική συνταγογράφηση, το my health, οι ψηφιακές υπηρεσίες εφορίας και Κτηματολογίου.

Σε ξεχωριστή ερώτηση θα ζητείται αξιολόγηση για τις υπηρεσίες του gov.gr μία προς μία (υπεύθυνη δήλωση, αντίγραφο ποινικού μητρώου, ραντεβού για ταυτότητα κ.λπ.) προκειμένου να διαπιστωθεί αν είναι εύχρηστες για τον πολίτη.

Στο τρίτο σκέλος ο πολίτης θα καλείται να απαντήσει ποιες υπηρεσίες και φορείς έχει επισκεφθεί το τελευταίο έτος, ενώ θα μπορεί να διατυπώσει σχόλια για οποιαδήποτε υπηρεσία του Δημοσίου επιθυμεί. Θα αναρωτηθεί κανείς πώς θα αξιοποιηθεί ο όγκος των δεδομένων και τι θα συμβεί, για παράδειγμα, με δήμους οι οποίοι δεν έχουν καλές επιδόσεις. Κυβερνητικές πηγές εκτιμούν ότι και μόνο η δημοσιοποίηση των αποτελεσμάτων της έρευνας θα είναι αρκετή ώστε να κινητροδοτήσει τους φορείς του Δημοσίου, αλλά και τους περιφερειάρχες και τους δημάρχους της χώρας, να βελτιώσουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Σε κάθε περίπτωση, το ερωτηματολόγιο θα είναι πλήρως ανωνυμοποιημένο και η επεξεργασία των απαντήσεων θα γίνει ομαδοποιημένα. Σύμφωνα με τα συναρμώδια υπουργεία, δεν υπάρχει καμία δυνατότητα αντιστοίχισης των απαντήσεων με τον/την ερωτώμενο/η, θα υπάρχει ωστόσο ομαδοποίηση ανά δήμο και περιφέρεια. Μάλιστα, ειδικά για την αυτοδιοίκηση μελετάται η δυνατότητα διπλών απαντήσεων του πολίτη, τόσο για τον τόπο μόνιμης κατοικίας ή εργασίας του όσο και για τον τόπο όπου διατηρεί την οικογενειακή του μερίδα ή έχει τα εκλογικά του δικαιώματα.

Οι ασθενείς θα βαθμολογούν τα δημόσια νοσοκομεία

Την εμπειρία από τη νοσηλεία τους θα καταγράφουν σε ειδικό έντυπο αξιολόγησης όσοι παίρνουν εξιτήριο

Του **ΣΠΥΡΟΥ ΜΟΥΡΕΛΑΤΟΥ**
s.mourelatos@realnews.gr

■ **ΣΕ ΤΡΟΧΙΑ** επιτάχυνσης της υλοποίησης των αναγκαίων μεταρρυθμίσεων, αλλά και της αντιμετώπισης διαχρονικών παθογενειών του κράτους, εισέρχεται η κυβέρνηση, με πρώτο βήμα την καθιέρωση ειδικού εντύπου αξιολόγησης στα δημόσια νοσοκομεία, στο οποίο θα καταγράφουν την εμπειρία τους από τη νοσηλεία όλοι οι ασθενείς που παίρνουν εξιτήριο.

Μπορεί με την αλλαγή φρουράς στο υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών, αλλά και με τα πρώτα δείγματα γρα-

και σύμφωνα με τις ίδιες πληροφορίες, τόσο το υπουργείο Υγείας, όσο και η διοίκηση του εκάστοτε νοσοκομείου θα καλούνται να δίνουν υποχρεωτικά ανά τρίμηνο την αξιολόγηση των πολιτών, ώστε στο τέλος του έτους να εκδίδουν επίσηια έκθεση προόδου και ενεργειών, με στόχο τη βελτίωση των προβληματικών υπηρεσιών. Αξίζει να σημειωθεί πως το έργο αφορά τη δημιουργία εφαρμογής για τη μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών που εξέρχονται των νοσοκομείων του ΕΣΥ, εξαιρουμένων σε αυτή τη φάση των παιδιατρικών και των ψυχιατρικών, και χρηματοδοτείται από τους πόρους του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.

Η εφαρμογή

Κυβερνητικά στελέχη τονίζουν ότι με την έκδοση του εξιτηρίου από το νοσοκομείο το σύστημα μέσω της διαλειτουργικότητας με την ΗΔΙΚΑ αποκτά πρόσβαση στα στοιχεία επικοινωνίας με τον ασθενή μέσω του αριθμού του κινητού τηλεφώνου του. Ακολούθως και μέσω εξωτερικής υπηρεσίας αποστέλλεται sms στον ασθενή με μοναδικό υπερσύνδεσμο, που τον οδηγεί στη σελίδα σύνδεσης. Εν συνεχεία, ο χρήστης αυθεντικοποιείται μέσω Taxisnet ή συνδέεται στην εφαρμογή μέσω μοναδικού συνδέσμου. Ο ασθενής εισέρχεται στην πλατφόρμα συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ανώνυμα. Μετά τη συμπλήρωσή του, ο ασθενής θα λάβει ένα ευχαριστήριο sms. Τα ανωνυμοποιημένα δεδομένα συλλέγονται και αποθηκεύονται σε βάση δεδομένων, ενώ παρέχεται η δυνατότητα συγκεντρωτικής παρουσίασής τους σε σύστημα διοικητικής πληροφόρησης. Επίσης, προβλέπεται διαβαθμισμένη πρόσβαση στα δεδομένα μόνο σε εξουσιοδοτημένους χρήστες. Τέτοιοι χρήστες, όπως προσθέτουν κυβερνητικά στελέχη, είναι το υπουργείο Υγείας, οι κατά τόπους ΔΥΠΕ, αλλά και τα εκάστοτε νοσοκομεία.

Σύμφωνα με τους εμπνευστές της συγκεκριμένης μεταρρύθμισης, οι στόχοι που έχουν τεθεί είναι, μεταξύ άλλων, ο εντοπισμός των θετικών σημείων αλλά και των προβλημάτων, η υποβολή προτάσεων βελτίωσης, καθώς και η λήψη διορθωτικών ενεργειών. Και αυτό γιατί κατά το παρελθόν οι όποιες εσωτερικές έρευνες ικανοποίησης των ασθενών στα

Παρακαλώ διαβάστε προσεκτικά τις ερωτήσεις που ακολουθούν και απαντήστε σύμφωνα με την εμπειρία από την πρόσφατη νοσηλεία σας στο Νοσοκομείο XXXXXXXXX:	
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ (Οι τίτλοι των factors δεν θα εμφανίζονται στην ηλεκτρονική μορφή προς συμπλήρωση)	
1. Με ποιον τρόπο έγινε η εισαγωγή σας στο Νοσοκομείο;	
☐ Μέσω του Τμήματος Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ)	
☐ Ήταν προγραμματισμένη	
1α. Αν η εισαγωγή σας έγινε μέσω ΤΕΠ, πόσος χρόνος χρειάστηκε να περιμένετε στα ΤΕΠ μέχρι την εισαγωγή σας;	
..... ώρες	

φής των **Χρίστου Δήμα** και **Κωνσταντίνου Κυρανάκη**, η κυβέρνηση να επιχειρεί να πείσει ότι έχει και την πολιτική βούληση και το know how να παραγάγει άμεσο και χειροπιαστό αποτέλεσμα στο πολύπαθο πεδίο των μέσων μαζικής μεταφοράς, όμως ο πρωθυπουργός δεν σκοπεύει να περιορίσει τη σύγκρουσή του με τις χρόνιες υστερήσεις μόνον στον τομέα των μεταφορών, όπως σημειώνουν στενοί του συνεργάτες. Στις αρχές του μήνα, εξάλλου, και συγκεκριμένα στις 5 Μαρτίου, ο πρωθυπουργός είχε προϊδεάσει για τις προθέσεις του, στο πλαίσιο της προ ημερησίας διατάξεως συζήτησης στη Βουλή για τα Τέμπη, λέγοντας ότι «η Νέα Δημοκρατία θα εισηγηθεί να κατοχυρωθεί θεσμικά και συνταγματικά η αξιολόγηση στο Δημόσιο κατά την επερχόμενη Συνταγματική Αναθεώρηση. Όπως σας παρουσιάζει κατ’ αποκλειστικότητα σήμερα η Realnews, το Μέγαρο Μαξίμου είναι έτοιμο να επεκτείνει σε λίγες ημέρες την αξιολόγηση στο Δημόσιο και στον νευραλγικό χώρο του Εθνικού Συστήματος Υγείας, η αναβάθμιση του οποίου αποτελεί μείζονα στόχο της δεύτερης κυβερνητικής θητείας του **Κυριάκου Μητσοτάκη**.

Ερωτηματολόγιο

Συγκεκριμένα, από τον Απρίλιο κάθε ασθενής που θα παίρνει εξιτήριο από νοσηλεία σε νοσοκομείο θα λαμβάνει μέσω του gov.gr ερωτηματολόγιο, με το οποίο θα αξιολογεί τις υπηρεσίες, είτε με απαντήσεις «ναι/όχι», είτε με απαντήσεις διαβάθμισης (καθόλου/λίγο/μέτρια/πολύ), ενώ θα μπορεί να καταθέτει ψηφιακά τις παρατηρήσεις του. Ακολούθως

νοσοκομεία ήταν μεμονωμένες, ενώ απουσίαζε μια κοινή μεθοδολογία αξιολόγησης στο σύνολο των νοσοκομείων. Ως εκ τούτου, όπως σημειώνουν τα ίδια πρόσωπα, μέχρι πρότινος η πληροφορία ήταν αποσπασματική και κατακερματισμένη, ενώ κατεγράφη αδυναμία δευτερογενούς επεξεργασίας των δεδομένων για τη λήψη διορθωτικών ενεργειών και τη χάραξη πολιτικών.

Τα οφέλη

Κυβερνητικά στελέχη σημειώνουν ότι ανάμεσα στα οφέλη είναι ο έγκαιρος εντοπισμός προβλημάτων και η χάραξη τεκμηριωμένων πολιτικών, η βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των νοσοκομείων, η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η μείωση των ανεκπλήρωτων αναγκών του πληθυσμού, η ενίσχυση της ανθρωποκεντρικής διάστασης του ΕΣΥ, καθώς και η πραγματοποίηση συγκρίσεων και ο εντοπισμός των καλών πρακτικών. Τέλος, σύμφωνα με αρμόδιους κυβερνητικούς αξιωματούχους, η εν λόγω εφαρμογή ενεργοποιείται εντός του επόμενου μήνα, ενώ τον Ιούνιο αναμένεται να γίνει η πρώτη αξιολόγηση της λειτουργίας της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Σύμφωνα με τον διαθέσιμο προγραμματισμό, τον Ιούλιο έχει προβλεφθεί η πραγματοποίηση τυχόν διορθωτικών ενεργειών, ενώ τον Οκτώβριο αναμένεται να εκτιμηθεί κατά πόσο υπάρχει δυνατότητα επέκτασης της εφαρμογής για την αξιολόγηση της εμπειρίας στα τμήματα επειγόντων περιστατικών ή σε ειδικές κατηγορίες νοσοκομείων, όπως τα παιδιατρικά.