



ΕΙΔΙΚΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΝΕΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ
στα πλαίσια του έργου με τίτλο
«Λειτουργική διασύνδεση φορέων πρωτοβάθμιας φροντίδας
υγείας με τις μονάδες υγείας με τη χρήση ενιαίων προτύπων
ποιότητας - διαδικασιών»



Ημερίδα: Τετάρτη 4 Νοεμβρίου 2015 Ηράκλειο Κρήτης



Δομή Παρουσίασης

2

- Βασικά Στοιχεία του Έργου
- Στόχοι του Έργου
- Εργασίες του Συμβούλου
- Ανάπτυξη Helpdesk
- Εκπαίδευση Συμμετεχόντων στην Πιλοτική Εφαρμογή
- Πιλοτική Εφαρμογή του Μοντελοποιημένου Συστήματος
- Βέλτιστες Πρακτικές
- Δημοσιότητα & Διάχυση Αποτελεσμάτων
- Συνολική αξιολόγηση – Πρόταση

Βασικά Στοιχεία του Έργου

3

- **Τίτλος** : Λειτουργική διασύνδεση φορέων πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας με τις μονάδες υγείας με τη χρήση ενιαίων προτύπων ποιότητας – διαδικασιών
- **Αναθέτουσα Αρχή**: Ειδικός Λογαριασμός Πανεπιστημίου Κρήτης
- **Ανάδοχος**: Διαδικασία Σύμβουλοι Επιχειρήσεων Α.Ε.
- **Διάρκεια** : 6 μήνες
- **Χρηματοδότηση** : Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013», με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και Εθνικούς πόρους.

Στόχοι του Έργου

4

Το έργο αποσκοπεί στη **λειτουργική διασύνδεση όλων των δομών ΠΦΥ**), είτε αυτές είναι υπηρεσίες των εξωτερικών ιατρείων των νοσοκομείων, δημόσιας υγείας και κοινωνικής φροντίδας, είτε αναφέρονται στο δημόσιο τομέα (ΕΟΠΥΥ) και τον ιδιωτικό τομέα. Αναφέρονται επιγραμματικά ως ακολούθως:

- με υπηρεσίες νοσοκομειακής περίθαλψης, δημόσιας υγείας και κοινωνικής φροντίδας στα πλαίσια του ενιαίου χώρου ΠΦΥ, με την χρήση ενιαίων προτύπων-διαδικασιών ποιότητας, καθώς και
- Δημόσιου - ΕΟΠΥΥ - Ιδιωτικών φορέων, κ.α. με την χρήση ενιαίων προτύπων - διαδικασιών ποιότητας.

Στόχοι του Έργου

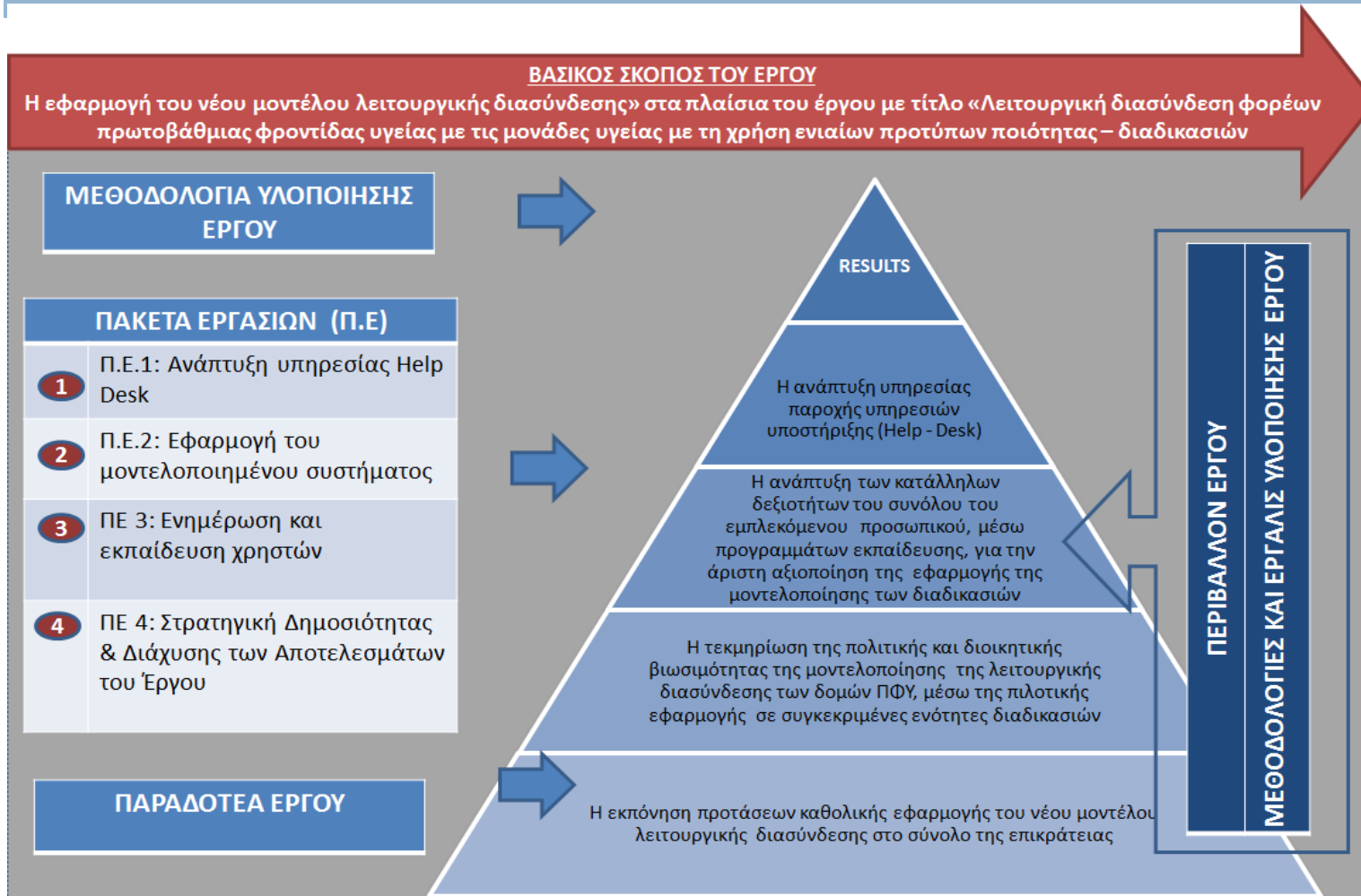
5

Η συγκεκριμένη προσέγγιση είναι συμβατή με δράσεις προσαρμογής των υπηρεσιών Υγείας στο πλαίσιο της Διοικητικής Μεταρρύθμισης (ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ) και με το νέο ασφαλιστικό πλαίσιο, ενώ **λαμβάνει υπόψη**, τις σχετικές μελέτες για τις απαιτούμενες παρεμβάσεις και την αποτίμηση αποτελεσμάτων των αλλαγών γεωγραφικής κατανομής, αποτύπωσης και αποτίμησης των υφιστάμενων υπηρεσιών υγείας στις περιφέρειες σε επίπεδο κατανομής πόρων ΕΣΥ.

Η υλοποίηση του έργου πραγματοποιήθηκε σε 4 Πακέτα Εργασιών άμεσα συνυφασμένα μεταξύ τους ως προς το αντικείμενο. Αυτό συμβαίνει διότι το **έργο περιελάμβανε ενέργειες σχεδιαστικού– οργανωτικού και υποστηρικτικού χαρακτήρα.**

Εργασίες του Συμβούλου

6



Εφαρμογή του Νέου Μοντέλου Λειτουργικής Διασύνδεσης



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ Α.Ε.
Συμβουλοι Επιχειρησεων

Ανάπτυξη Helpdesk

7

Ο Ανάδοχος ανέπτυξε **σύστημα καταγραφής του συνόλου των συμβάντων / παρατηρήσεων της υπηρεσίας Help Desk**, η οποία είχε ως στόχο την καθολική τεχνική υποστήριξη των επαγγελματιών υγείας (ΠΦΥ και μονάδες υγείας) και λοιπών στελεχών που συμμετείχαν στην εφαρμογή, χρήση και διαχείριση του συνολικού συστήματος μοντελοποίησης των διαδικασιών της λειτουργικής διασύνδεσης με τις μονάδες υγείας.

Το σύστημά είναι open-source CMS τοποθετημένο σε Web Content Management System, παρέχοντάς επιπρόσθετες δυνατότητες για την διευκόλυνση των απαραίτητων εργασιών δημοσίευσης ηλεκτρονικού περιεχομένου στην διαχείριση των πληροφοριών από την ιστοσελίδα του έργου <http://Id.ucdc.uoc.gr/>

Ανάπτυξη Helpdesk

8

Είσοδος

Η είσοδος στο HELPDESK γίνεται επιλέγοντας από το μενού της ιστοσελίδας την αντίστοιχη επιλογή HELPDESK



Ανάπτυξη Helpdesk

9

Σύνδεση με το HELPDESK

Αρχική Έργο Ομάδα Έργου Διασύνδεση Φορέων ΠΘΥ **Help Desk** Φόρουμ Χρήσιμο Υλικό Νέες - Ανακοινώσεις

Η υπηρεσία Help Desk έχει ως στόχο την καθολική τεχνική υποστήριξη των επαγγελματιών υγείας (ΠΘΥ και μονάδες υγείας) και λοιπών στελεχών που συμμετέχουν στη εφαρμογή, χρήση και διαχείριση του συνολικού συστήματος μοντελοποίησης των διαδικασιών της λειτουργικής διασύνδεσης με τις μονάδες υγείας.

Κύριοι στόχοι του help desk αποτελούν:

- Η εκτενής παρακολούθηση / διαχείριση της διαδικασίας επίλυσης προβλημάτων.
- Η σταδιακή μείωση των αιτήσεων / κλήσεων για υποστήριξη / βοήθεια η οποία προϋποθέτει ότι όλα τα προβλήματα / λάθη λύνονται σωστά και στο σωστό χρόνο και οι χρήστες αρχίζουν να μεθαίνουν τις εφαρμογές που χρησιμοποιούν.
- Η πρόληψη και άμεση επίλυση προβλήματος κεντροποιώντας τα αιτήματα των χρηστών και των εμπλεκόμενων.
- Η περοχή μοναδικού σημείου κατεργασίας προβλημάτων.
- Η παραγωγή στατιστικών «ανάυσεων» και «εναφορών» οι οποίες περιέχουν λεπτομέρειες όπως εφαρμογές, τύποι προβλημάτων κατηγορίες λάθων, συχνότητα εμφάνισης λάθους, κλπ.

⇒ Συνδεθείτε εδώ για υποβολή αιτημάτων συνδρομής ⇒

Ανάπτυξη Helpdesk

10

Συμπλήρωση Φόρμας



ΕΡΓΟ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΦΟΡΕΩΝ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ
ΥΓΕΙΑΣ ΜΕ ΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ
ΕΝΔΙΑΙΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Γραφείο Υποστήριξης Έργου (Helpdesk)

Εργαλείο Ανίχνευσης Προβλημάτων

* Απαιτείται

ΥΠΕ *

τα παρακάτω στοιχεία επικοινωνίας είναι μόνο για διευκρινήσεις

Στοιχεία Φορέα

Ονοματεπώνυμο

Οργανική μονάδα

email

Ανάπτυξη Helpdesk

11

Συμπλήρωση Φόρμας

Το ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε 4 κύριες κατηγορίες,

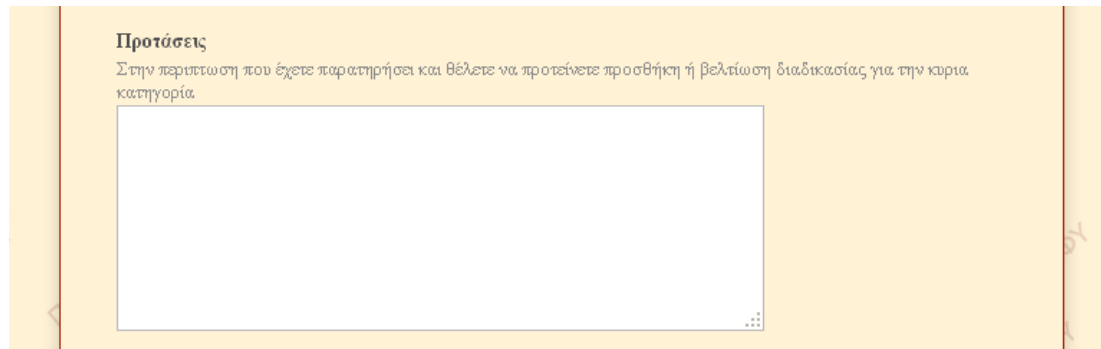
- 1.Χρόνιο Νόσημα,
- 2.Έκτακτο ή επείγον,
- 3.Κατ' οίκον φροντίδα &
- 4.Πρόληψη

Ανάπτυξη Helpdesk

12

Συμπλήρωση Φόρμας

Η φόρμα που έχει αναπτυχθεί έχει τη δυνατότητα να υποβάλει σχόλια – προτάσεις ανεξάρτητα από τα ερωτηματολόγια προκειμένου να αξιοποιηθούν από τον Φορέα για τη βελτίωση της διαδικασίας για κάθε κύρια διαδικασία.



Προτάσεις

Στην περίπτωση που έχετε παρατηρήσει και θέλετε να προτείνετε προσθήκη ή βελτίωση διαδικασίας για την κυρία κατηγορία

Ανάπτυξη Helpdesk

13

Συμπλήρωση Φόρμας

Τέλος, η εφαρμογή προσφέρει τη δυνατότητα αξιολόγησης κάθε διαδικασίας με τη χρήση διαβαθμισμένης κλίμακας, ώστε να εξάγονται στατιστικά στοιχεία για την έκδοση ποιοτικών και ποσοτικών αναφορών.

ΕΡΓΟ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΦΟΡΕΩΝ ΠΡΟΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΦΡΟΝΤΙΑΣ
ΥΓΕΙΑΣ ΜΕ ΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ
ΕΝΔΙΑΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Γραφείο Υποστήριξης Έργου (Helpdesk)

Αξιολόγηση της κατηγορίας 1. ΧΡΟΝΙΟ ΝΟΣΗΜΑ
Παρακαλώ αξιολογήστε την παρούσα διαδικασία 1. ΧΡΟΝΙΟ ΝΟΣΗΜΑ

1 2 3 4 5

Καλά ○ ○ ○ ○ ○ Άριστο

Προτάσεις
Στην περίπτωση που έχετε παρατηρήσει και θέλετε να προτείνετε προσθήκη ή βελτίωση διαδικασίας για την κυρία κατηγορία

100% Τα καταφέρατε.

100% Τα καταφέρατε.

Ανάπτυξη Helpdesk

14

Σημειώνεται ότι:

Ο Ανάδοχος εκτός από το διαδικτυακό help desk (ειδική ηλεκτρονική φόρμα- web based) ανέπτυξε και φυσικό help desk (τηλεφωνικό κέντρο, email, φαξ)

Επίσης, τα στελέχη του Αναδόχου που παρείχαν επιτόπια υποστήριξη στις δομές ΠΦΥ κατά την πιλοτική λειτουργία διατήρησαν τακτή επικοινωνία με τις ομάδες Χρηστών που συμμετείχαν στην Πιλοτική Λειτουργία και μετά το πέρας αυτής.

Εκπαίδευση Συμμετεχόντων στην Πιλοτική Εφαρμογή

15

Αποστολή του εκπαιδευτικού προγράμματος αποτέλεσαν τα εξής:

- Η παροχή των απαραίτητων γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων του συμμετέχοντος ανθρώπινου δυναμικού για να μπορεί να ανταποκριθεί στην εφαρμογή του μοντέλου λειτουργικής διασύνδεσης των φορέων ΠΦΥ
- Η δημιουργία επάλληλων δικτύων στελεχών που θα συμβάλλουν στη διάδοση της χρήσης και της κουλτούρας των αλλαγών, στοχεύοντας στην ομαλή υλοποίηση και λειτουργία του συνόλου του Έργου.

Εκπαίδευση Συμμετεχόντων στην Πιλοτική Εφαρμογή

16

Για την πραγματοποίηση του εκπαιδευτικού προγράμματος αναπτύχθηκε από τον Ανάδοχο ολοκληρωμένο σύστημα εκπαίδευσης και τηλε-συνεργασίας (ΟΣΕΤ) το οποίο αποτελείται από δύο υποσυστήματα:

□ Υποσύστημα σύγχρονης τηλε- εκπαίδευσης

Το Υποσύστημα σύγχρονης τηλε- εκπαίδευσης έγινε σε "πραγματικό χρόνο" και αφορά τόσο στην ανταλλαγή απόψεων όσο και εκπαιδευτικού υλικού. Ειδικότερα, το προτεινόμενο σύστημα σύγχρονης τηλεκατάρτισης πραγματοποιήθηκε μέσω της πλατφόρμας εκπαίδευσης web Openmeetings είναι:

<http://webconf.datacenter.uoc.gr>

□ Υποσύστημα ασύγχρονης τηλε- εκπαίδευσης

Το Υποσύστημα ασύγχρονης τηλεκατάρτισης (Asynchronous Web Based Training) βασίστηκε στην πιο ενημερωμένη έκδοση του MOODLE. Η διεύθυνση της υπηρεσίας ασύγχρονης εκπαίδευσης είναι: <http://ld.ucdc.uoc.gr/moodle/login/index.php>

Εκπαίδευση Συμμετεχόντων στην Πιλοτική Εφαρμογή

17

Οι θεματικές ενότητες που εξετάστηκαν τόσο μέσω της σύγχρονης, όσο και μέσω της ασύγχρονης εκπαίδευσης ήταν οι εξής:

- **Νέες ανασχεδιασμένες διαδικασίες βάσει ερωτηματολογίων**
- **Χρήση Ολοκληρωμένου Συστήματος Εκπαίδευσης και Τηλε-συνεργασίας - ΟΣΕΤ**
- **Διαχείριση της αλλαγής - Μεταβίβαση της «κουλτούρας» της «δικτύωσης» των υγειονομικών δομών και των υπηρεσιών που αναπτύσσονται**

Στην εκπαίδευση συμμετείχαν στελέχη από τις δομές που έλαβαν μέρος στην πιλοτική εφαρμογή, στελέχη του Αναδόχου και της Αναθέτουσας Αρχής.

Πιλοτική Εφαρμογή του Μοντελοποιημένου Συστήματος

18

Στο πλαίσιο του Υποέργου 2 πραγματοποιήθηκε η υλοποίηση πιλοτικής λειτουργίας σε δομές ΠΦΥ της ηλεκτρονικής εφαρμογής (πληροφοριακό σύστημα) που αναπτύχθηκε κατά το Υποέργο 1 και η οποία στόχευε στην υποστήριξη του συστήματος καταγραφής και ηλεκτρονικής αποτύπωσης επιλεγμένων προτύπων διαδικασιών λειτουργικής διασύνδεσης των μονάδων ΠΦΥ.

Κατά την πιλοτική εφαρμογή του αποτυπώθηκαν και αξιολογήθηκαν από τον Ανάδοχο οι εξής διαδικασίες - τύποι περιπτώσεων στις συμμετέχουσες δομές πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας:

- ο **Διαχείριση ασθενούς με χρόνια νόσημα**
- ο **Διαχείριση ασθενούς με έκτακτο ή επείγον πρόβλημα υγείας**
- ο **Διαχείριση ασθενούς στο σπίτι (κατ' οίκον φροντίδα)**
- ο **Δράσεις πρόληψης και προαγωγής υγείας**

Πιλοτική Εφαρμογή του Μοντελοποιημένου Συστήματος

19

Για την αποτελεσματική υποστήριξη του προγράμματος πιλοτικής λειτουργίας ο Ανάδοχος παρείχε το απαιτούμενο προσωπικό για την επιτόπια υποστήριξη του προγράμματος στις εξής γεωγραφικές περιοχές :

- 7η Υγειονομική Περιφέρεια - Κρήτη
 - ▣ Ηράκλειο
 - ▣ Ρέθυμνο
 - ▣ Χανιά
- Νησιά Νοτίου Αιγαίου 2ης Υγειονομικής Περιφέρειας
 - ▣ Ρόδος
 - ▣ Κως

Ειδικότερα:

Πιλοτική Εφαρμογή του Μοντελοποιημένου Συστήματος

20

Συμμετέχουσα Δομή ΠΦΥ	Συμμετέχουσα Μονάδα Δομής ΠΦΥ	Περιστατικό – Διαδικασία που θα παρακολουθείται σε πιλοτική εφαρμογή
Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Ηρακλείου	- ΤΕΙ - Ψυχιατρική Κλινική Ενηλίκων – Εξωτερικά Ιατρεία - ΤΕΠ	- Χρόνιο νόσημα - Έκτακτο ή επείγον περιστατικό - Πρόληψη
Γενικό Νοσοκομείο Ηρακλείου «Βενιζέλειο – Παναανείου»	- ΤΕΙ - Ψυχιατρικό Τμήμα– Εξωτερικά Ιατρεία - ΤΕΠ	- Χρόνιο νόσημα - Έκτακτο ή επείγον περιστατικό - Πρόληψη
Δήμος Ηρακλείου	Διεύθυνση Κοινωνικής Ανάπτυξης: Πρόγραμμα Βοήθεια στο Σπίτι	Κατ' οίκον (φροντίδα στο σπίτι)

Πιλοτική Εφαρμογή του Μοντελοποιημένου Συστήματος

21

Συμμετέχουσα Δομή ΠΦΥ	Συμμετέχουσα Δομή ΠΦΥ	Μονάδα	Περιστατικό – Διαδικασία που θα παρακολουθείται σε πιλοτική εφαρμογή
Γενικό Νοσοκομείο Ρεθύμνου	▪ ΤΕΙ ▪ ΤΕΠ ▪ Ψυχιατρικό Τμήμα		▪ Χρόνιο νόσημα ▪ Έκτακτο ή επείγον περιστατικό ▪ Πρόληψη
Κέντρο Υγείας Σπηλίου			▪ Χρόνιο νόσημα ▪ Έκτακτο ή επείγον περιστατικό ▪ Πρόληψη

Πιλοτική Εφαρμογή του Μοντελοποιημένου Συστήματος

22

Συμμετέχουσα Δομή ΠΦΥ	Συμμετέχουσα Μονάδα Δομής ΠΦΥ	Περιστατικό – Διαδικασία που θα παρακολουθείται σε πιλοτική εφαρμογή
Γενικό Νοσοκομείο Χανίων “Άγιος Γεώργιος”	- ΤΕΙ - ΤΕΠ - Ψυχιατρικό Τμήμα-Ψυχιατρική Κλινική Ενηλίκων	- Χρόνιο νόσημα - Έκτακτο ή επείγον περιστατικό - Πρόληψη
Δήμος Χανίων	Κοινοφελής επιχείρηση Δήμου Χανίων: Πρόγραμμα Βοήθεια στο Σπίτι	Κατ’ οίκον (φροντίδα στο σπίτι)

Πιλοτική Εφαρμογή του Μοντελοποιημένου Συστήματος

23

Συμμετέχουσα Δομή ΠΦΥ	Συμμετέχουσα Δομής ΠΦΥ	Μονάδα	Περιστατικό – Διαδικασία που θα παρακολουθείται σε πιλοτική εφαρμογή
Γενικό Νοσοκομείο Ρόδου "Ανδρέας Παπανδρέου"	- ΤΕΙ - ΤΕΠ		- Χρόνιο νόσημα - Έκτακτο ή επείγον περιστατικό - Πρόληψη
Κέντρο Υγείας Αρχάγγελου Ρόδου			- Χρόνιο νόσημα - Έκτακτο ή επείγον περιστατικό - Πρόληψη
Δήμος Ρόδου	Πρόγραμμα Βοήθεια στο Σπίτι		Κατ' οίκον (φροντίδα στο σπίτι)
Γενικό Νοσοκομείο – Κ.Υ ΚΩ	- ΤΕΙ - ΤΕΠ		- Χρόνιο νόσημα - Έκτακτο ή επείγον περιστατικό, - Πρόληψη
Δήμος Κω	Πρόγραμμα Βοήθεια στο Σπίτι		Κατ' οίκον (φροντίδα στο σπίτι)

Πιλοτική Εφαρμογή του Μοντελοποιημένου Συστήματος

24

Για την απρόσκοπτη και αποτελεσματική υλοποίηση του προγράμματος πιλοτικής λειτουργίας, αναπτύχθηκε ένα ολοκληρωμένο σχέδιο δράσης στο οποίο αποτυπώθηκαν οι απαιτούμενες δράσεις συντονισμού και εφαρμογής του προγράμματος.

- Έγκριση από την Αναθέτουσα Αρχή των δομών ΠΦΥ που προτείνονται να λάβουν μέρος στην πιλοτική λειτουργία
- Αποστολή σχετικών επιστολών ενημέρωσης των δομών που θα λάβουν μέρος στην πιλοτική λειτουργία
- Προσδιορισμός χρηστών που θα συμμετέχουν στην πιλοτική λειτουργία από την πλευρά των δομών ΠΦΥ
- Υλοποίηση της εκπαίδευσης των χρηστών των δομών ΠΦΥ που θα λάβουν μέρος στην πιλοτική λειτουργία
- Εγκατάσταση στελεχών Αναδόχου επιτόπιας υποστήριξης στις δομές ΠΦΥ που θα λάβουν μέρος στην πιλοτική λειτουργία
- Υλοποίηση της πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος
- Προβολή και διάχυση των αποτελεσμάτων της πιλοτικής λειτουργίας μέσα από την ιστοσελίδα του έργου, ανακοινώσεις/άρθρα, ενημερωτικά δελτία και ενημερωτικά φυλλάδια

Πιλοτική Εφαρμογή του Μοντελοποιημένου Συστήματος

25

Ως κύριοι εμπλεκόμενοι στη ροή των διαδικασιών

- Διαχείριση ασθενούς με χρόνιο νόσημα
- Διαχείριση ασθενούς με έκτακτο ή επείγον πρόβλημα υγείας
- Δράσεις πρόληψης και προαγωγής υγείας

αναγνωρίζονται οι γιατροί, οι οποίοι υποστηρίζονται επικουρικά από νοσηλευτές.

Ωστόσο, στην περίπτωση της Διαχείρισης ασθενούς στο σπίτι (κατ' οίκον φροντίδα) οι εμπλεκόμενοι ορίζονται ανάλογα με την περίπτωση του κάθε περιστατικού, καθώς και με τις ανάγκες των ασθενών. Ειδικότερα, η παρουσία του οικογενειακού βοηθού είναι αρκετά συχνή κυρίως για την κάλυψη καθημερινών αναγκών, όπως ψώνια. Επίσης, ο κοινωνικός λειτουργός και ο ψυχολόγος διαδραματίζουν ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο παράλληλα με τους νοσηλευτές και φυσικά τους γιατρούς αναφορικά με σχεδιασμό, την εφαρμογή και την αποτίμηση της παρέμβασης στο πλαίσιο της εξατομικευμένης φροντίδας για τον ασθενή.

Πιλοτική Εφαρμογή του Μοντελοποιημένου Συστήματος

26

Κατά την πιλοτική εφαρμογή του μοντελοποιημένου συστήματος αποτυπώθηκαν κάποια σημεία συμφόρησης, τα οποία εμπόδιζαν την αποτελεσματική λειτουργία του. Ειδικότερα:

- **Η απουσία ηλεκτρονικού αρχείου:** Στις περισσότερες δομές δεν διατηρείτε ηλεκτρονικό αρχείο. Τα στοιχεία του ασθενή καταχωρούνται ηλεκτρονικά καθώς και οι εργαστηριακές εξετάσεις, το ιστορικό όμως διατηρείτε χειρόγραφα και αυτό δημιουργεί και καθυστερήσεις αλλά και απουσία συνέχειας στην παρακολούθηση του ασθενή.
- **Απουσία απαραίτητης υλικοτεχνικής υποδομής** και ειδικότερα σύνδεσης internet και δικτύου στα ΤΕΙ και ΤΕΠ των Νοσοκομείων και στα Κέντρα Υγείας : Το εν λόγω κενό στην τεχνολογική υποδομή των δομών δημιουργεί δυσκολίες ανταπόκρισης σε αρκετές περιπτώσεις σε ανάλογες καθυστερήσεις.

Πιλοτική Εφαρμογή του Μοντελοποιημένου Συστήματος

27

- **Η απουσία γραφείου διαλογής/υποδοχής:** Στις περισσότερες δομές δεν υπάρχει σχετικό γραφείο και οι ασθενείς απλά στέκονται στην ουρά, γεγονός που δημιουργεί σχετική συμφόρηση. Εξαίρεση αποτελεί το γυναικολογικό τμήμα των εξωτερικών ιατρείων, το οποίο έχει διοικητική υποδοχή.
- **Η απουσία διοικητικού προσωπικού:** Σε αρκετές δομές παρουσιάζεται έλλειψη στο διοικητικό προσωπικό και ως εκ τούτου σχετικά διοικητικά έγγραφα, χρειάζεται να συμπληρώνονται από γιατρούς γεγονός που δημιουργεί αναμονή και σχετική συμφόρηση.
- **Η έλλειψη υγειονομικού υλικού:** Υπάρχουν σοβαρές ελλείψεις στο υγειονομικών υλικό των δομών, οι οποίες έχουν ως αποτέλεσμα τόσο την καθυστέρηση αντιμετώπισης των περιστατικών (κυρίως των επειγόντων) όσο και την πλήρη αδυναμία αντιμετώπισης τους και επομένως την παραπομπή τους σε δομή της ΔΦΥ.

Βέλτιστες Πρακτικές

28

Μετά την ολοκλήρωση της Πιλοτικής Εφαρμογής ο Ανάδοχος παρουσίασε συστηματικά **Συστήματα Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας** επιλεγμένων Ευρωπαϊκών χωρών ώστε να δώσει προτάσεις επίλυσης προβλημάτων, τα οποία αφορούν και την Ελλάδα.

Η επιλογή των χωρών basίστηκε στα κριτήρια της δομής και διάρθρωσης του συστήματος Πρωτοβάθμιας φροντίδας Υγείας , του επιπέδου των δαπανών για την υγεία και τις σημαντικές μεταρρυθμιστικές προσπάθειες που έχουν κάνει.

Έτσι επιλέχθηκαν:

- τρεις χώρες με κυρίαρχο σύστημα διεύθυνσης – συντονισμού του συνολικού συστήματος υγείας το κρατικοοικονομικό Beveridge (**Μ. Βρετανία, Φινλανδία, Δανία**),
- δύο χώρες με κυρίαρχο μηχανισμό δομής και λειτουργίας το κορπορατιστικό μοντέλο Bismark (**Γερμανία και Ολλανδία**) και
- μια χώρα με κάποια στοιχεία του μοντέλου της αγοράς (**Ελβετία**).

Βέλτιστες Πρακτικές

29

Το γνωστικό ενδιαφέρον της ανάλυσης των συστημάτων πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας των επιλεγμένων χωρών **επικεντρώθηκε στις εξής περιοχές:**

- Γενικά χαρακτηριστικά,
- Οργάνωση και χρηματοδότηση,
- Ποιότητα,
- Νέες μορφές παροχής φροντίδας υγείας,
- Αξιολόγηση

Βέλτιστες Πρακτικές

30

Λαμβάνοντας υπόψη τις συνιστώσες του Ελληνικού Συστήματος Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας αλλά και τα βασικότερα χαρακτηριστικά που συνθέτουν τις βέλτιστες συνθήκες οργάνωσης και λειτουργίας των Ευρωπαϊκών συστημάτων υγείας που μελετήθηκαν προκύπτουν κάποιες **προτάσεις βελτίωσης των συνθηκών λειτουργίας του Ελληνικού Συστήματος**. Ειδικότερα:

- **Αποκέντρωση – το σύστημα υγείας βρίσκεται κοντά στον πολίτη-χρήστη των υπηρεσιών**
- **Γενικοί Γιατροί, Ομάδες Γενικών Γιατρών, gatekeeping**
- **Διαπραγματεύσεις και στοιχεία ελεγχόμενου ανταγωνισμού, σφαιρικοί προϋπολογισμοί**
- **Διασφάλιση της ποιότητας, Οδηγίες, Δικαιώματα των ασθενών, νομική κάλυψη**

Αναλυτικότερα:

Βέλτιστες Πρακτικές

31

- **Ο Θεσμός του Γενικού Γιατρού ή αλλιώς Οικογενειακού, ο οποίος είναι ευρύτατα διαδεδομένος στις Ευρωπαϊκές χώρες** (Μ. Βρετανία, Δανία, Ολλανδία, Φινλανδία, Γερμανία), λειτουργεί ως «gatekeeper» για τα ανώτερα επίπεδα φροντίδας υγείας (Νοσοκομεία και εξειδικευμένοι γιατροί). Πιο συγκεκριμένα, είτε επιτρέπεται η πρόσβαση στους εξειδικευμένους γιατρούς και στα νοσοκομεία μόνο με παραπομπή του Γενικού γιατρού (Δανία, Μ. Βρετανία, Ολλανδία), είτε παρέχονται θετικά κίνητρα στους ασφαλισμένους για παραχώρηση του δικαιώματος επιλογής του γιατρού τους, για παράδειγμα η μείωση ή η επιστροφή ενός ποσοστού της εισφοράς (Ελβετία, ορισμένα Καντόνια).
- **Η θέσπιση δεικτών ποιότητας** για τα αποτελέσματα των θεραπειών, την ικανοποίηση των ασθενών και των προμηθευτών των υπηρεσιών υγείας, η έκδοση οδηγιών για την ιατρική φροντίδα και οργάνωση, είναι μια ακόμα σύγχρονη τάση στην Ευρώπη. Η διασφάλιση της ποιότητας είναι ζήτημα προτεραιότητας σε όλες τις χώρες. Στην Ολλανδία η υπευθυνότητα τοποθετείται στα χέρια των προμηθευτών των υπηρεσιών υγείας και οι κρατικές αρχές παίζουν υποβοηθητικό ρόλο. Στην Ελβετία ήδη ισχύει η υποχρεωτική συνεχιζόμενη εκπαίδευση για τους γιατρούς σε ετήσια βάση.

Βέλτιστες Πρακτικές

32

- **Η αποκέντρωση στη λήψη των αποφάσεων**, μπορεί να δρομολογηθεί ικανοποιητικά αν μελετηθεί ένα ισχυρό πλεονέκτημα του Φινλανδικού συστήματος: η συσχέτιση της χρηματοδότησης μέσω φορολογίας με την οργάνωση και παροχή των υπηρεσιών υγείας σε τοπικό επίπεδο (Κέντρα Υγείας). Είναι απαραίτητη η προηγούμενη ανάπτυξη των κατάλληλων οργανωτικών δομών και λειτουργικών διαδικασιών πριν την ανάθεση διαμεσολαβητικού ρόλου πλήρους μορφής του γενικού γιατρού προς τις άλλες υπηρεσίες ή ακόμη περισσότερο η ανάθεση ευθυνών ρυθμιστή των δαπανών υγείας με την εντολή διαχείρισης προϋπολογισμών.
- **Τέλος, ο σχεδιασμός και ο έλεγχος του αριθμού των γιατρών που δραστηριοποιούνται σε κάθε γεωγραφική περιφέρεια ανά ορισμένο αριθμό κατοίκων** είναι μια απαραίτητη διαδικασία για την συστηματική ανάπτυξη του συστήματος πρωτοβάθμιας φροντίδας (Δανία, 1325 εγγεγραμμένοι ασθενείς ανά γενικό γιατρό).

Δημοσιότητα & Διάχυση Αποτελεσμάτων

33

Σχέδιο Επικοινωνιακής Πολιτικής

Δράσεις Επικοινωνίας – Δημοσιότητας

- 
- Ανάπτυξη – Συντήρηση δικτυακού τόπου

- 
- Διοργάνωση και Υλοποίηση 2 Ημερίδων

- 
- Ανάπτυξη και διάχυση έντυπου και ψηφιακού υλικού

Δημοσιότητα & Διάχυση Αποτελεσμάτων

34

Ανάπτυξη – Συντήρηση διαδικτυακού τόπου

Η ιστοσελίδα <http://ld.ucdc.uoc.gr/> έχει ως πυρήνα το σύστημα διαχείρισης περιεχομένου (content management system – CMS) "Joomla".



Δημοσιότητα & Διάχυση Αποτελεσμάτων

35

Ανάπτυξη – Συντήρηση διαδικτυακού τόπου

Ο διαδικτυακός τόπος διαιρείται σε επτά (7) ενότητες, μη συμπεριλαμβανομένης της αρχικής σελίδας, στην οποία αναφέρονται όλα τα βασικά χαρακτηριστικά καθώς και όλες οι απαραίτητες πληροφορίες, όχι μόνο για την ενημέρωση των εμπλεκόμενων (επαγγελματιών υγείας) αλλά και για την ευρύτερη ενημέρωση των πολιτών. Αναλυτικότερα:

- Έργο
- Ομάδα Έργου
- Διασύνδεση Φορέων ΠΦΥ
- Help Desk
- Φόρουμ
- Χρήσιμο Υλικό
- Νέα – Ανακοινώσεις

Δημοσιότητα & Διάχυση Αποτελεσμάτων

36

Ανάπτυξη – Συντήρηση διαδικτυακού τόπου

Στα πλαίσια ωστόσο της εκτεταμένης χρήσης των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, εκτός από την ιστοσελίδα έχουν δημιουργηθεί αντίστοιχες σελίδες τόσο στο **Facebook (Λειτουργική Διασύνδεση ΠΦΥ)** και στο **twitter (Διασύνδεση ΠΦΥ)**. Ειδικότερα:



Δημοσιότητα & Διάχυση Αποτελεσμάτων

37

Ανάπτυξη – Συντήρηση διαδικτυακού τόπου



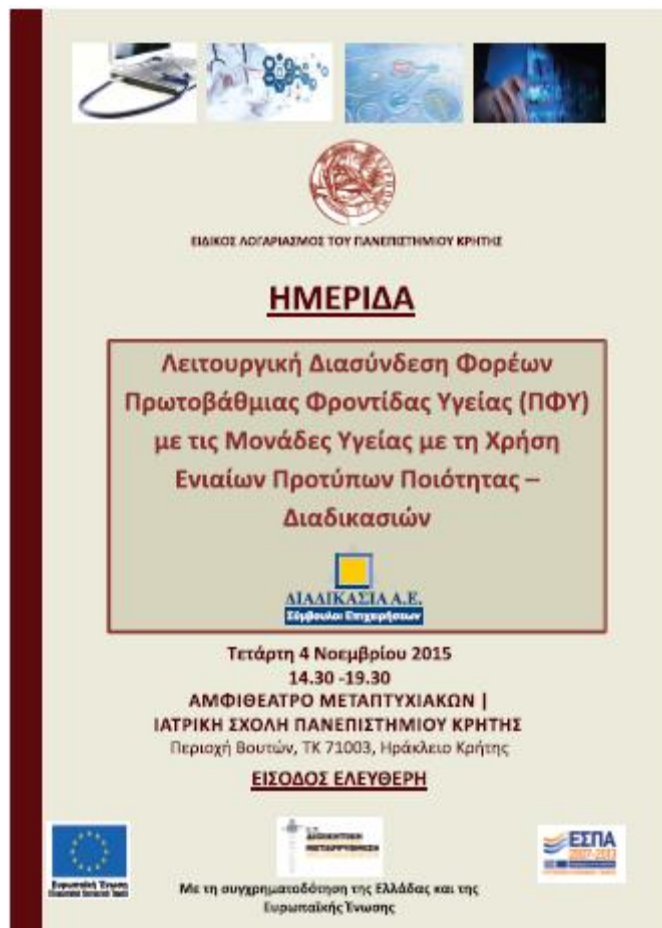
Δημοσιότητα & Διάχυση Αποτελεσμάτων

38

Διοργάνωση και Υλοποίηση 2 Ημερίδων

Ο Ανάδοχος διοργανώνει και υλοποιεί δύο (2) ημερίδες για την διάχυση των αποτελεσμάτων του έργου.

Ειδικότερα, στις 4 Νοεμβρίου 2015 ημέρα Τετάρτη πραγματοποιείται η ημερίδα στο Ηράκλειο στο Αμφιθέατρο Μεταπτυχιακών της Ιατρικής Σχολής Ηρακλείου και



The poster is for a conference titled "ΗΜΕΡΙΔΑ" (Conference) organized by "ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ Α.Ε. Σύμβουλοι Επιχειρήσεων". The conference is a "Λειτουργική Διασύνδεση Φορέων Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας (ΠΦΥ) με τις Μονάδες Υγείας με τη Χρήση Ενιαίων Προτύπων Ποιότητας - Διαδικασιών" (Operational Linkage of Primary Care Providers (PCPs) with Health Units using Uniform Quality Standards - Procedures). It is scheduled for "Τετάρτη 4 Νοεμβρίου 2015" (Thursday, 4 November 2015) from "14.30 -19.30" at the "ΑΜΦΙΘΕΑΤΡΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ | ΙΑΤΡΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ" (Metropolitan Amphitheatre | Faculty of Medicine, University of Crete), located in "Περιοχή Βουτών, ΤΚ 71003, Ηράκλειο Κρήτης" (Bouton area, postal code 71003, Heraklion, Crete). The poster also mentions "ΕΙΣΟΔΟΣ ΕΛΕΥΘΕΡΗ" (Free Admission). At the bottom, it features logos for the "Ευρωπαϊκή Ένωση" (European Union), "ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ" (Hellenic Republic), and "ΕΣΠΑ 2014-2020" (ERDF 2014-2020), along with the text "Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης" (With the co-financing of Greece and the European Union).

Δημοσιότητα & Διάχυση Αποτελεσμάτων

39

Διοργάνωση και Υλοποίηση 2 Ημερίδων

στις 12 Νοεμβρίου 2015 ημέρα Πέμπτη θα πραγματοποιηθεί η ημερίδα στην Αθήνα στο Αμφιθέατρο της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Υγείας.



ΕΙΔΙΚΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ

ΗΜΕΡΙΔΑ

Λειτουργική Διασύνδεση Φορέων
Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας (ΠΦΥ)
με τις Μονάδες Υγείας με τη Χρήση
Ενιαίων Προτύπων Ποιότητας –
Διαδικασιών


ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ Α.Ε.
Σύμβουλοι Επιχειρήσεων

Πέμπτη 12 Νοεμβρίου 2015
09.00- 14.00
ΑΜΦΙΘΕΑΤΡΟ | ΕΘΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΣΔΥ)
Λεωφόρος Αλεξάνδρας 196, 115 21, Αθήνα

ΕΙΣΟΔΟΣ ΕΛΕΥΘΕΡΗ


Ευρωπαϊκή Ένωση
European Union


ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
MINISTRY OF HEALTH


ΕΣΠΑ
NSRF

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της
Ευρωπαϊκής Ένωσης

Δημοσιότητα & Διάχυση Αποτελεσμάτων

40

Ανάπτυξη και Διάχυση Έντυπου και Ψηφιακού Υλικού

Ενημερωτικά Δελτία (Newsletters)

Στο σύνολο του έργου αναπτύχθηκαν συνολικά τρία (3) ενημερωτικά φυλλάδια, ειδικότερα ένα κάθε δίμηνο αναφοράς τα οποία συμβάδίζουν με την πορεία εξέλιξης του έργου.

Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) αναρτήθηκαν συνολικά σε 30 ιστοτόπους φορέων, στους οποίους απέστειλε σχετικές επιστολές ο Ανάδοχος και υλοποίησε τη σχετική επικοινωνία.

Αναλυτικότερα:

Δημοσιότητα & Διάχυση Αποτελεσμάτων

41

Ανάπτυξη και Διάχυση Έντυπου και Ψηφιακού Υλικού

Ενημερωτικά Δελτία (Newsletters)

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

No 1

Παρουσίαση του έργου «Λειτουργική
διασύνδεση φορέων πρωτοβάθμιας
φροντίδας υγείας με τις μονάδες υγείας με
τη χρήση ενιαίων προτύπων– διαδικασιών»

Ιούνιος 2015



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

No 2

Παρουσίαση της υλοποίησης της πιλοτικής
λειτουργίας του έργου «Λειτουργική
διασύνδεση φορέων πρωτοβάθμιας φροντίδας
υγείας με τις μονάδες υγείας με τη χρήση
ενιαίων προτύπων– διαδικασιών»

Αύγουστος 2015



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

No 3

Παρουσίαση αποτελεσμάτων του έργου
«Λειτουργική διασύνδεση φορέων
πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας με τις μονάδες
υγείας με τη χρήση ενιαίων προτύπων–
διαδικασιών»

Οκτώβριος 2015



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ Α.Ε.
Συμβουλευτική Επιχειρησεων

Δημοσιότητα & Διάχυση Αποτελεσμάτων

42

Ανάπτυξη και Διάχυση Έντυπου και Ψηφιακού Υλικού

Άρθρα – Ανακοινώσεις Εφημερίδων

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις του έργου, ο Ανάδοχος ανέπτυξε τρία (3) άρθρα αναφορικά με το περιεχόμενο του έργου για τα οποία ανέλαβε και τη διαδοχική δημοσίευση τους σε 10 πανελλαδικές εφημερίδες συνολικά .

Αναλυτικότερα:

- **1ο Άρθρο:** Λειτουργική διασύνδεση φορέων Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας από το Πανεπιστήμιο Κρήτης
- **2ο Άρθρο:** Πιλοτική λειτουργία του έργου της Λειτουργικής διασύνδεσης φορέων Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας
- **3ο Άρθρο:** Ημερίδες του έργου της Λειτουργικής διασύνδεσης φορέων Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας σε Αθήνα και Ηράκλειο

Δημοσιότητα & Διάχυση Αποτελεσμάτων

43

Ανάπτυξη και Διάχυση Έντυπου και Ψηφιακού Υλικού

Ενημερωτικά Φυλλάδια

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις του έργου αναπτύχθηκαν (2) δύο ενημερωτικά φυλλάδια και αποστάλθηκαν σε επιλεγμένους παραλήπτες, οι οποίοι προσδιορίστηκαν από την Αναθέτουσα Αρχή. Τα εν λόγω ενημερωτικά φυλλάδια προσέφεραν περισσότερο στοχευμένη πληροφόρηση, κυρίως για τους τομείς της ΠΦΥ, οι οποίοι εξετάστηκαν. Ειδικότερα, τα οχτώ σελίδων Α4 ενημερωτικά φυλλάδια εξέτασαν τα κάτωθι θέματα:

- **1ο : Η ΨΥΧΙΚΗ ΥΓΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΥΓΕΙΑΣ: ΣΥΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**
- **2ο : Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΑΣΘΕΝΩΝ, ΜΕ ΧΡΟΝΙΕΣ ΠΑΘΗΣΕΙΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΥΓΕΙΑΣ**

Τα ενημερωτικά φυλλάδια εκτυπώθηκαν σε 10.000 αντίτυπα (5.000 από το κάθε ένα).

Αναλυτικότερα:

Δημοσιότητα & Διάχυση Αποτελεσμάτων

44

Ανάπτυξη και Διάχυση Έντυπου και Ψηφιακού Υλικού

Ενημερωτικά Φυλλάδια



Εφαρμογή του Νέου Μοντέλου Λειτουργικής Διασύνδεσης

Συνολική Αξιολόγηση – Πρόταση

45

Η ανάγκη για τη δημιουργία ενός **νέου – πιο συνεκτικού – πλαισίου για την ΠΦΥ**, στο οποίο οι **δομές της ΠΦΥ** δεν είναι απλώς διοικητικά και λειτουργικά συνδεδεμένες με το σύστημα υγείας, αλλά **αποτελούν θεμέλιό** του και όπου το **επίκεντρο αποτελεί το άτομο-οικογένεια**, ο πληθυσμός-κοινότητα, το δομημένο-φυσικό περιβάλλον, καθώς και οι κοινωνικοοικονομικοί παράγοντες που επιδρούν στην υγεία είναι ιδιαίτερα έντονη.

Απαραίτητες προϋποθέσεις αποτελούν η ανάπτυξη του Υγειονομικού Χάρτη και του Ηλεκτρονικού Φακέλου Υγείας, καθώς και η τομεοποίηση των ΥΠΕ για θέματα ΠΦΥ ανάλογα με τις πληθυσμιακές και γεωγραφικές ιδιαιτερότητές τους και με βάση τις πραγματικές ανάγκες υγείας των πληθυσμών ευθύνης

Συνολική Αξιολόγηση – Πρόταση

46

Εφόσον οι διαθέσιμοι πόροι είναι πολύ περιορισμένοι, προτείνονται τα ακόλουθα άμεσα μέτρα για την επίτευξη της πλήρους λειτουργικής διασύνδεσης των δομών της ΠΦΥ. Αναλυτικότερα:

- δημιουργία τοπικού (ανά ΥΠΕ) Χάρτη Υγείας, με όλους τους διαθέσιμους πόρους (δημόσιους, δημοτικούς, κοινωνικούς)
- δημιουργία Ηλεκτρονικού Φακέλου Υγείας, ενιαίου για όλες τις υπηρεσίες του ΕΣΥ
- δημιουργία Διευθύνσεων ΠΦΥ στις ΥΠΕ
- δημιουργία διακριτού κωδικού για τον προϋπολογισμό της ΠΦΥ, στις ΥΠΕ
- καθορισμός από τις ΥΠΕ των Τομέων ΠΦΥ, με βάση τις γεωγραφικές, πληθυσμιακές και κοινωνικό-οικονομικές ιδιαιτερότητες

Συνολική Αξιολόγηση – Πρόταση

47

- μεταφορά των Διευθύνσεων Δημόσιας Υγείας των Περιφερειών, στις ΥΠΕ
- συνεργασία με εθελοντικές δομές υγείας και κοινωνικής φροντίδας (κοινωνικά ιατρεία, δομές αλληλεγγύης, κ.α.)
- διαρκή ενημέρωση του πληθυσμού για το ενιαίο δίκτυο ΠΦΥ και την χρήση του
- στελέχωση
- αξιοποίηση όλων των εργαζόμενων στις δομές υγείας και κοινωνικής φροντίδας των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης (λειτουργική διασύνδεση)
- **συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση όλων των εργαζομένων στις δομές της ΠΦΥ με στόχο την ανάπτυξη μιας διαφορετικής αντίληψης ολοκληρωμένης φροντίδας και όχι μόνο συνταγογραφίας και διακίνησης των πολιτών μέσα στο σύστημα**

Η παρακολούθηση των προγραμμάτων συνεχιζόμενης εκπαίδευσης και κατάρτισης χρειάζεται να αποτελέσει συμβατική υποχρέωση όλων των εργαζόμενων στις δομές του δικτύου ΠΦΥ. Η υλοποίησή τους θα πραγματοποιείται από τις ΥΠΕ.

Ευχαριστούμε για τον χρόνο σας
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ Α.Ε.