

Protocol

Patients Friendly Hospitals



**Κάτοχος του παρόντος εγγράφου είναι η
TÜV AUSTRIA HELLAS Μ.Ε.Π.Ε
Τεχνικοί έλεγχοι – Επιθεωρήσεις
Πιστοποιήσεις – Εκπαίδευση
Λ. Μεσογείων 429, 15343, Αγία Παρασκευή**

Η **TÜV AUSTRIA HELLAS** Μ.Ε.Π.Ε διατηρεί όλα τα δικαιώματα. Απαγορεύεται οποιαδήποτε αναπαραγωγή όλου ή μέρους του εγγράφου με οποιαδήποτε τρόπο, μηχανικό ή ηλεκτρονικό, χωρίς την έγγραφη συγκατάθεση του κατόχου του Πρωτοκόλλου. Οποιοδήποτε μη εγκεκριμένη χρήση απαγορεύεται και υπόκειται σε νομικές ενέργειες.

Το Πρωτόκολλο Patients Friendly Hospitals είναι διαθέσιμο ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα:

<http://www.tuvaustriahellas.gr/>

ή μέσω email στο:

certification@tuvaustriahellas.gr

1 Σκοπός**2 Πεδίο Εφαρμογής****3 Ορισμοί**

3.1	Ασθενής.....	6
3.2	Μονάδες Υγείας.....	6
3.3	Φορέας Πιστοποίησης.....	6
3.4	Έλεγχος.....	6
3.5	Ενδιαφερόμενα μέρη.....	6
3.6	Εμπλεκόμενα μέρη.....	6

4 Κατηγορίες Ελέγχων

4.1	Έλεγχος προαξιολόγησης.....	6
4.2	Έλεγχος Αρχικής Πιστοποίησης.....	6-7
4.3	Ετήσιος έλεγχος επιτήρησης.....	7
4.4	Έλεγχος Επαναπιστοποίησης.....	7

5 Διαδικασία Πιστοποίησης

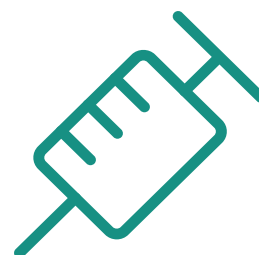
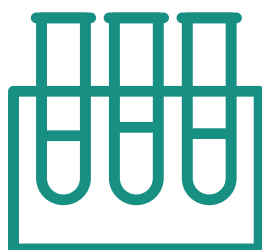
5.1	Σχεδιασμός του ελέγχου.....	7
5.2	Συμφωνία και Προγραμματισμός ελέγχου.....	7
5.3	Αναφορά αποτελεσμάτων (reporting)	7-8
5.4	Υπολογισμός Διάρκειας Ελέγχου.....	8
5.5	Κύκλος Πιστοποίησης.....	8
5.6	Προγραμματισμός ελέγχων και χρονοδιάγραμμα.....	8
5.7	Σχήμα, μορφή και δομή πιστοποιητικού.....	8-9

6 Κριτήρια Ελέγχου

6.1	Διαδικασίες Διαχείρισης.....	9-10
6.2	Αναμονή - Επικοινωνία - Administration - Διαχείριση Πληροφοριών....	10
6.3	Εγκαταστάσεις - Υποδομές - Χώροι κοινού.....	11
6.4	Προσωπικό - Εκπαίδευση.....	12
6.5	Σχεδιασμός και Μηχανισμός μέτρησης και επαλήθευσης.....	12



7	Σύστημα Αξιολόγησης Κριτηρίων – Προϋποθέσεις Απονομής Πιστοποιητικού	13
8	Διαχείριση Παραπόνων / Ενστάσεων / Καταγγελιών	13
8.1	Παράπονα.....	13
8.2	Ενστάσεις.....	14
8.3	Χειρισμός παραπόνων που αφορούν στις απαιτήσεις του ελέγχου.....	14
8.4	Καταγγελία από τρίτο μέρος.....	14
8.5	Τεκμηρίωση και παρακολούθηση.....	14
9	Ανάκληση Πιστοποίησης	14-15
10	Ιδιοκτησία και Διαχείριση του Σήματος Πιστοποίησης	16
10.1	Λήξη του δικαιώματος χρήσης.....	16-17
11	Διασφάλιση Ποιότητας (Scheme Safeguarding)	17
11.1	Αξιοπιστία.....	17
11.2	Ανεξαρτησία / Αμεροληψία / Ακεραιότητα.....	17
11.3	Εμπιστευτικότητα.....	18
11.4	Επιτροπή Ακεραιότητας.....	18
11.5	Αυτοέλεγχος.....	18
12	Απαιτήσεις για Ελεγκτές	18
12.1	Εκπαίδευση ελεγκτών.....	18
12.2	Μεθοδολογία έγκρισης επιθεωρητών.....	19
12.2.1	Έναρξη συνεργασίας.....	19
12.2.2	Παρακολούθηση συνεργασίας.....	19
13	Παράρτημα 1 – Αίτηση Ένταξης στο Σήμα Ποιότητας	20
14	Παράρτημα 2 - Πιστοποιητικό	21



1 Σκοπός

Σκοπός του Πρωτοκόλλου είναι να καθορίσει τις απαιτήσεις και τις διαδικασίες για την επιθεώρηση και την πιστοποίηση Μονάδων Υγείας για τα καθορισμένα κριτήρια που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση και τη φιλικότητά τους προς τους χρήστες.

2 Πεδίο Εφαρμογής

Το πεδίο εφαρμογής αφορά αποκλειστικά σε Μονάδες Υγείας με βάση τις συγκεκριμένες δραστηριότητες και τις υπηρεσίες που είναι σε θέση να υλοποιούν.

3 Ορισμοί

3.1 Ασθενής

Άτομο που χρειάζεται περίθαλψη.

3.2 Μονάδες Υγείας

Νοούνται νομικά πρόσωπα (νοσοκομεία, ιδιωτικές κλινικές, θεραπευτήρια χρόνιων παθήσεων, ιδιωτικά διαγνωστικά εργαστήρια κ.τ.λ.), τα οποία παρέχουν υπηρεσίες φροντίδας υγείας και οι οποίες σκοπό έχουν τη θεραπεία, τη διάγνωση, την πρόληψη και την αποκατάσταση της υγείας.

3.3 Φορέας Πιστοποίησης

Φορέας Πιστοποίησης του παρόντος Πρωτοκόλλου, είναι η **TÜV AUSTRIA HELLAS**, εφεξής ΤΑΗ, ως ανεξάρτητος οργανισμός παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών ελέγχου.

3.4 Έλεγχος

Έλεγχος είναι η διαδικασία εξέτασης μιας υπηρεσίας ή του σχεδιασμού της και ο προσδιορισμός της συμμόρφωσής της με ειδικές απαιτήσεις ή στη βάση της επαγγελματικής κρίσης, με γενικές απαιτήσεις.

3.5 Ενδιαφερόμενα μέρη

Ως ενδιαφερόμενα μέρη νοούνται οι μέτοχοι της Μονάδας Υγείας, οι ασθενείς και οι συνοδοί τους.

3.6 Εμπλεκόμενα μέρη

Εμπλεκόμενα μέρη για το παρόν Πρωτόκολλο αποτελούν: ο Φορέας Πιστοποίησης **TÜV AUSTRIA HELLAS** και οι Μονάδες Υγείας.

4 Κατηγορίες Ελέγχων

Η κατηγοριοποίηση των ελέγχων γίνεται βάσει του σκοπού τους. Συγκεκριμένα οι κατηγορίες των ελέγχων είναι οι παρακάτω:

4.1 Έλεγχος Προαξιολόγησης

Έλεγχος που πραγματοποιείται μετά από απαίτηση της Μονάδας Υγείας, με σκοπό την αξιολόγηση της ετοιμότητάς του για την πιστοποίηση και βασίζεται στα κριτήρια ελέγχου του παρόντος Πρωτοκόλλου.

4.2 Έλεγχος Αρχικής Πιστοποίησης

Ο Έλεγχος Αρχικής Πιστοποίησης είναι ο έλεγχος που γίνεται για την αρχική ένταξη της Μονάδας Υγείας στο Σήμα Ποιότητας «**Patients Friendly Hospitals**». Εκτελείται σε χρόνο και

ημερομηνία που συμφωνούνται μεταξύ της Μονάδας Υγείας και της ΤΑΗ. Κατά τη διάρκεια αυτού του ελέγχου, ελέγχεται η Μονάδα Υγείας στο σύνολό της, σε σχέση με την τεκμηρίωσή της, τις σχετικές διαδικασίες και σύμφωνα με τα κριτήρια απαιτήσεων του παρόντος Πρωτοκόλλου.

4.3 Ετήσιος Έλεγχος Επιτήρησης

Έλεγχος που πραγματοποιείται με σκοπό να επαληθευτεί ότι η Μονάδα Υγείας εξακολουθεί να πληροί τις απαιτήσεις του παρόντος Πρωτοκόλλου.

4.4 Έλεγχος Επαναπιστοποίησης

Ο έλεγχος Επαναπιστοποίησης περιλαμβάνει ένα πλήρες και εμπεριστατωμένο έλεγχο μιας Μονάδας Υγείας, που έχει ως αποτέλεσμα την έκδοση νέου πιστοποιητικού.

Κατά τη διάρκεια του Ελέγχου Επιτήρησης και του Ελέγχου Επαναπιστοποίησης, όλα τα κριτήρια των απαιτήσεων του παρόντος Πρωτοκόλλου αξιολογούνται από τον ελεγκτή.

5 Διαδικασία Πιστοποίησης

Η διαδικασία πιστοποίησης καθορίζει τα στάδια και τα βήματα που ακολουθούνται για τη Μονάδα Υγείας, από τη λήψη του αιτήματος για ένταξη στο Σήμα Ποιότητας «Patients Friendly Hospitals» μέχρι και την απονομή του πιστοποιητικού. Συγκεκριμένα τα βήματα είναι τα παρακάτω:

5.1 Σχεδιασμός του ελέγχου

Αφορά στην ανασκόπηση και αξιολόγηση των στοιχείων της ενδιαφερόμενης για ένταξη στο Σήμα Ποιότητας «Patients Friendly Hospitals» των Μονάδων Υγείας, ώστε να καθοριστούν τα χαρακτηριστικά και οι απαιτήσεις του ελέγχου.

Η Μονάδα Υγείας συμπληρώνει την Αίτηση Αξιολόγησης για ένταξη στο Σήμα Ποιότητας «Patients Friendly Hospitals», καταγράφοντας τα δεδομένα που αφορούν στην ταυτότητά της και τις δραστηριότητές της. Τα στοιχεία αυτά ανασκοπούνται από την ΤΑΗ με σκοπό να καθοριστούν τα χαρακτηριστικά της επιθεώρησης (χρονική διάρκεια, ομάδα επιθεώρησης, κόστος κ.τ.λ.). Το πεδίο εφαρμογής θα περιλαμβάνει όλους τους τομείς δραστηριότητας της Μονάδας Υγείας που αφορούν στην παροχή υπηρεσιών φροντίδας υγείας, χωρίς να δίνεται η επιλογή εξαίρεσης.

5.2 Συμφωνία και Προγραμματισμός ελέγχου

Με τη Συμφωνία και τον Προγραμματισμό, καθορίζονται τα ακριβή στοιχεία και οι προϋποθέσεις για τη διενέργεια του ελέγχου αναφορικά με:

- ✓ Ομάδα ελέγχου, η οποία διαθέτει την απαιτούμενη επάρκεια για το απαιτούμενο πεδίο εφαρμογής – δραστηριότητες
- ✓ Διάρκεια ελέγχου, η οποία θα είναι επαρκής ώστε να ελεγχθούν όλες οι απαιτήσεις του Πρωτοκόλλου
- ✓ Χρονικός προσδιορισμός διενέργειας του ελέγχου σε συμφωνία με τη Μονάδα Υγείας

5.3 Αναφορά αποτελεσμάτων (reporting)

Μετά από κάθε έλεγχο προετοιμάζεται μία πλήρης αναφορά αποτελεσμάτων.

Η αναφορά υποδιαιρείται σε διαφορετικά τμήματα:

- ✓ Πληροφορίες για την ταυτότητα της Μονάδας Υγείας (Επωνυμία, Διεύθυνση, κ.τ.λ.)
- ✓ Ακριβή περιγραφή των δραστηριοτήτων
- ✓ Αποτέλεσμα του ελέγχου

- ✓ Περίληψη σε μορφή πίνακα για όλα τα κεφάλαια
- ✓ Ανακεφαλαίωση όλων των κεφαλαίων και παρατηρήσεις
- ✓ Παρατηρήσεις σχετικά με τις απαιτήσεις του Πρωτοκόλλου
- ✓ Ξεχωριστός κατάλογος, (συμπεριλαμβανομένων των εξηγήσεων) όλων των απαιτήσεων που αξιολογήθηκαν
- ✓ Έγκριση και απελευθέρωση της έκθεσης ελέγχου από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων της ΤΑΗ, για την έκδοση του πιστοποιητικού

5.4 Υπολογισμός Διάρκειας Ελέγχου

Ελάχιστη χρονική διάρκεια της επιθεώρησης είναι η μία ανθρωπομέρα (ΑΗ) των 8 ωρών και περιλαμβάνει τον χρόνο του επιτόπιου ελέγχου και τη σύνταξη της έκθεσης αποτελεσμάτων (audit report).

Η διάρκεια της επιθεώρησης υπολογίζεται κατά περίπτωση λαμβάνοντας υπόψη τους παρακάτω παράγοντες:

- ✓ Συνολικό αριθμό εμπλεκόμενου αριθμού του προσωπικού
- ✓ Τη δυναμικότητα της Μονάδας Υγείας
- ✓ Τη συνολική έκταση που καταλαμβάνει η Μονάδα Υγείας

5.5 Κύκλος Πιστοποίησης:

Η διάρκεια της πιστοποίησης ξεκινά από την ημερομηνία έναρξης ισχύος και της έκδοσης του πιστοποιητικού και έχει διάρκεια τριών ημερολογιακών ετών (36 μήνες).

Ως έναρξη ισχύος της πιστοποίησης ορίζεται ο χρόνος επιβεβαίωσης της πλήρους συμμόρφωσης της Μονάδας Υγείας, επί των απαιτήσεων του Πρωτοκόλλου, μετά τον επιτόπιο Έλεγχο (Αρχικής Πιστοποίησης, επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης) της Ομάδας Ελέγχου του φορέα ΤΑΗ.

Για τη διατήρηση της ισχύος του πιστοποιητικού διεξάγονται ετήσιοι έλεγχοι επιτήρησης. Πριν τη λήξη ισχύος του πιστοποιητικού διεξάγεται ο έλεγχος επαναπιστοποίησης για την ανανέωση του πιστοποιητικού για την επόμενη τριετία

Απόφαση πιστοποίησης	1 ^η ετήσια επιτήρηση	2 ^η ετήσια επιτήρηση	Επαναπιστοποίηση
15/09/2016	15/09/2017	15/09/2018	15/09/2019

Το νέο πιστοποιητικό θα εκδίδεται σε συνέχεια του προηγούμενου με τον ίδιο αριθμό εγγραφής.

5.6 Προγραμματισμός ελέγχων και χρονοδιάγραμμα

Οι έλεγχοι επιτήρησης πρέπει να διεξάγονται ετησίως με τελευταία ημερομηνία την ημερομηνία απόφασης πιστοποίησης μετά τον έλεγχο αρχικής πιστοποίησης. Αντίστοιχα ο έλεγχος επαναπιστοποίησης πρέπει να ολοκληρώνεται μέσα στο ίδιο χρονικό περιθώριο.

Για παράδειγμα:

Στην περίπτωση υπέρβασης των παραπάνω χρονικών ορίων, το πιστοποιητικό θα μπαίνει σε Παύση για 6 μήνες και μετά την παρέλευση του διαστήματος αυτού σε Ανάκληση.

5.7 Σχήμα, μορφή και δομή πιστοποιητικού:

Η ΤΑΗ εκδίδει Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης για τις απαιτήσεις του παρόντος Πρωτοκόλλου. Στο πιστοποιητικό αναφέρονται:

- ✓ Το όνομα του Πρωτοκόλλου και τα κριτήρια ελέγχου
- ✓ Η επωνυμία και η διεύθυνση της Μονάδας Υγείας
- ✓ Το πεδίο εφαρμογής
- ✓ Η ημερομηνία έναρξης και λήξης ισχύος της πιστοποίησης. Στην περίπτωση επαναπιστοποίησης θα αναγράφονται όλες οι προηγούμενες περίοδοι πιστοποίησης
- ✓ Ο μοναδικός αριθμός εγγραφής του πιστοποιητικού
- ✓ Το όνομα, το σήμα και η διεύθυνση της ΤΑΗ
- ✓ Διακριτική σήμανση ιριδίζουσας μορφής με το σήμα της ΤΑΗ για την αποφυγή παράτυπης αναπαραγωγής του πιστοποιητικού
- ✓ Δήλωση με την οποία θα αναφέρεται ότι το πιστοποιητικό ανήκει στην ΤΑΗ και απαγορεύεται η με οποιοδήποτε τρόπο αναπαραγωγή του

Το πιστοποιητικό θα έχει τη μορφή που παρουσιάζεται στο Παράρτημα 2 του παρόντος Πρωτοκόλλου.

6 Κριτήρια ελέγχου

Τα παρακάτω κριτήρια ελέγχονται κατά τον επιτόπιο έλεγχο της Μονάδας Υγείας που ενδιαφέρεται να πιστοποιηθεί με βάση τις απαιτήσεις του παρόντος Πρωτοκόλλου και να λάβει το Σήμα Ποιότητας.

Τα κριτήρια εντάσσονται στους ακόλουθους 5 πυλώνες:

1. Διαδικασίες Διαχείρισης
2. Αναμονή – Επικοινωνία – Administration – Διαχείριση Πληροφοριών
3. Εγκαταστάσεις – Υποδομές – Χώροι κοινού
4. Προσωπικό – Εκπαίδευση
5. Σχεδιασμός και Μηχανισμός μέτρησης και παρακολούθησης

Τα κριτήρια αναλύονται παρακάτω ανά πυλώνα:

6.1 Διαδικασίες Διαχείρισης

ΠΥΛΩΝΑΣ Ι

A/A Περιγραφή

- 1) Έχει καταγραφεί και αποτυπωθεί η πολιτική της Μονάδας Υγείας έναντι των απαιτήσεων του παρόντος Πρωτοκόλλου
- 2) Εύκολη πρόσβαση στη Μονάδα Υγείας (γεωγραφική θέση, Μέσα Μαζικής Μεταφοράς, οδικό δίκτυο)
- 3) Διατίθεται επαρκής χώρος στάθμευσης (parking) συνοδών μέσα ή σε κοντινή απόσταση από τη Μονάδα Υγείας

- | |
|---|
| 4) Διατίθενται οι υποδομές για τη διευκόλυνση πρόσβασης σε ΑΜΕΑ και ειδικές ομάδες (π.χ. εγκύους) |
| 5) Διατίθενται χώροι απασχόλησης παιδιών (σε χώρους που επιτρέπεται) |
| 6) Διατίθενται χώροι εκτέλεσης θρησκευτικών αναγκών |
| 7) Η Μονάδα Υγείας διαθέτει διαχωρισμένους χώρους (π.χ. σαλόνι επισκεπτών, χώρος αναμονής ασθενών) με ευδιάκριτη και κατανοητή σήμανση. Υπάρχει σήμανση για την καθοδήγηση και την περιήγηση στους χώρους των ασθενών και συνοδών |
| 8) Εφαρμόζεται διαδικασία για την ασφάλεια των εγκαταστάσεων και υποδομών. Έχουν ληφθεί τα απαραίτητα μέτρα για την ασφάλεια του κοινού |

6.2 Αναμονή - Επικοινωνία - Administration - Διαχείριση Πληροφοριών

ΠΥΛΩΝΑΣ II

A/A Περιγραφή

- | |
|--|
| 1) Έχει εκτιμηθεί ο μέσος χρόνος αναμονής ανά υπηρεσία ή/και τμήμα |
| 2) Εξασφαλίζεται η ενημέρωση του κοινού (ασθενών και συνοδών) για τις διαδικασίες, τα απαιτούμενα έγγραφα κ.τ.λ. Υπάρχουν υποδομές ή/και μέσα πληροφόρησης του κοινού (π.χ. φυλλάδια, οθόνες αφής) |
| 3) Εξασφαλίζεται η ύπαρξη εξειδικευμένου προσωπικού για παροχή πληροφοριών ή/και καθοδήγηση του κοινού |
| 4) Η μορφή και τα περιεχόμενα στοιχεία και έγγραφα αποτελεσμάτων εξετάσεων και γνωματεύσεων έχουν τυποποιηθεί |
| 5) Εφαρμόζεται διαδικασία και περιορισμοί κατά την παράδοση, κοινοποίηση και δημοσιοποίηση εγγράφων αποτελεσμάτων εξετάσεων και γνωματεύσεων |
| 6) Έχουν καθορισθεί το ωράριο, οι περιορισμοί και προϋποθέσεις επισκεπτηρίου και παραμονής συνοδών |

- 7)** Διατίθεται επικοινωνιακό υλικό (οπτικοακουστικό ή έντυπο) στην τοπική γλώσσα ή διάλεκτο και στα Αγγλικά και οποιαδήποτε άλλη γλώσσα κριθεί απαραίτητο
- 8)** Το εξουσιοδοτημένο προσωπικό που έρχεται σε επαφή με το κοινό γνωρίζει πέραν της μητρικής, τουλάχιστον και την Αγγλική γλώσσα
- 9)** Το κοινό ενημερώνεται σχετικά με τη διαδικασία παραπόνων. Εκπαιδευμένο προσωπικό διατίθεται σε 24ωρη βάση

6.3 Εγκαταστάσεις – Υποδομές – Χώροι κοινού

ΠΥΛΩΝΑΣ III

A/A Περιγραφή

- 1)** Ο ιατρικός εξοπλισμός είναι επαρκής, εγκεκριμένος (σήμανση CE) και ελέγχεται / συντηρείται συστηματικά
- 2)** Ο διαθέσιμος χώρος μεταξύ κλινών είναι 1-2 m. Οι χώροι /σαλόνια συνάθροισης συνοδών και τα δωμάτια των ασθενών διαθέτουν τον ελάχιστο εξοπλισμό (κομοδίνα, ντουλάπες, τουαλέτα κ.τ.λ.)
- 3)** Προγραμματίζεται η συστηματική υγιεινή και καθαρισμός των χώρων και δωματίων. Ο απαιτούμενος εξοπλισμός είναι διαθέσιμος
- 4)** Εξασφαλίζεται ο εξοπλισμός και η πρόσβαση σε μηχανισμούς ειδοποίησης ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού
- 5)** Η λειτουργία, οι όροι και προϋποθέσεις για τα κυλικεία ή/και τα εστιατόρια έχουν καθορισθεί. Τα κυλικεία ή/και εστιατόρια είναι χωροθετημένα
- 6)** Διατίθενται πρόσθετες παροχές και διευκολύνεται η χρήση τους (π.χ. ψυγείο στα δωμάτια, ελεύθερη πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω wifi, τηλεόραση, συνδρομητικά κανάλια)

6.4 Προσωπικό – Εκπαίδευση**ΠΥΛΩΝΑΣ IV****A/A Περιγραφή**

- 1) Τα κριτήρια, οι προϋποθέσεις, η επάρκεια και οι γνώσεις του εμπλεκόμενου προσωπικού έχουν καθορισθεί
- 2) Το νεοπροσλαμβανόμενο προσωπικό ενημερώνεται και εκπαιδεύεται
- 3) Διεξάγεται συστηματική ή/και περιοδική αξιολόγηση προσωπικού
- 4) Η εμφάνιση και ενδυμασία του προσωπικού ανά ιδιότητα είναι ομοιογενής
- 5) Η κατάσταση και εικόνα γραφείων και χώρων του προσωπικού που έρχεται σε επαφή με το κοινό είναι ευπρεπής

6.5 Σχεδιασμός και Μηχανισμός μέτρησης και επαλήθευσης**ΠΥΛΩΝΑΣ V****A/A Περιγραφή**

- 1) Έχουν καθιερωθεί μετρήσιμοι δείκτες παρακολούθησης των εφαρμόσιμων πρακτικών και διαδικασιών σχετικών με τη φιλικότητα της Μονάδας υγείας
- 2) Εξασφαλίζεται η ανατροφοδότηση πληροφοριών και δεδομένων από το κοινό (συνοδοί και ασθενείς) συνολικά ή/και ανά τμήμα (π.χ. με ερωτηματολόγια ικανοποίησης, με ηλεκτρονικό σύστημα μέτρησης, με οθόνες αφής κ.τ.λ.)
- 3) Χρησιμοποιούνται άλλες πρακτικές μέτρησης ικανοποίησης πελάτη (π.χ. χρήση mystery client)
- 4) Επιδιώκεται συνεχής βελτίωση. Διατίθεται Διαδικασία επεξεργασίας δεδομένων
Εξασφαλίζεται η επικοινωνία και ενημέρωση της Διοίκησης για τη λήψη μέτρων

7 | Σύστημα Αξιολόγησης κριτηρίων – Προϋποθέσεις απονομής Πιστοποιητικού

Οι Μονάδες Υγείας αξιολογούνται για όλα τα κριτήρια που είναι εφαρμόσιμα και βαθμολογούνται σύμφωνα με το ακόλουθο σύστημα αξιολόγησης των κριτηρίων:

Σύστημα Αξιολόγησης

Μονάδες	Τήρηση κριτηρίου
1	Μη τήρηση κριτηρίου
3	Μερική τήρηση κριτηρίου
5	Πλήρης τήρηση κριτηρίου

Κριτήρια που δεν είναι εφαρμόσιμα στη Μονάδα Υγείας, δεν θα λαμβάνουν βαθμολογία.

Προϋπόθεση για την απονομή του Πιστοποιητικού αποτελεί η συγκέντρωση ποσοστού τήρησης των κριτηρίων ανά Πυλώνα κατά 50% και 60% στο σύνολο των κριτηρίων.

8 | Διαχείριση παραπόνων / ενστάσεων / καταγγελιών

8.1 Παράπονα

Αφορούν σε εκφράσεις δυσαρέσκειας οι οποίες άπτονται θεμάτων εξυπηρέτησης πελατών και προέρχονται από την ελεγχόμενη Μονάδα Υγείας ή άλλο ενδιαφερόμενο μέρος. Ενδεικτικά αναφέρονται τα ακόλουθα:

- ✓ Καθυστερήσεις στη διεκπεραίωση των ελέγχων
- ✓ Προβλήματα συμπεριφοράς του προσωπικού του φορέα Πιστοποίησης
- ✓ Θέματα που αφορούν στη λειτουργία της Μονάδας Υγείας και έχουν άμεση σχέση με το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησής της

8.2 Ενστάσεις

Η υποβολή ενστάσεων σχετίζεται με θέματα αμφισβήτησης από πλευράς των ενδιαφερομένων μερών της ανεξάρτητης και αντικειμενικής κρίσης του προσωπικού που διενήργησε τον έλεγχο, της τεχνικής ικανότητας του προσωπικού που εμπλέκεται στη διεξαγωγή των ελέγχων, της αξιοπιστίας του κ.λ.π.

8.3 Χειρισμός παραπόνων που αφορούν στις απαιτήσεις του ελέγχου

Τα παράπονα αυτού του είδους υποβάλλονται εγγράφως προς την ΤΑΗ και συνοδεύονται απαραίτητως από σχετική τεκμηρίωση (αν δεν παρέχεται εξ αρχής από τον ενδιαφερόμενο, ζητείται από την ΤΑΗ να υποβληθεί με τη μορφή συμπληρωματικού στοιχείου).

Για τη διερεύνηση και το χειρισμό συγκροτείται ομάδα, την οποία αποτελούν άτομα με επαρκή τεχνική κατάρτιση (συναφή με το αντικείμενο διερεύνησης). Η ομάδα είναι τουλάχιστον τριμελής και σε αυτήν μπορούν να συμμετέχουν συμβουλευτικά και εξωτερικά μέρη. Ανάλογα με το υπό διερεύνηση αντικείμενο, μπορεί να ζητηθεί γνωμοδότηση ή συνδρομή από σχετική δημόσια αρχή.

8.4 Καταγγελία από τρίτο μέρος

Αφορά σε καταγγελίες από ενδιαφερόμενα μέρη, που δεν σχετίζονται με την ελεγχόμενη Μονάδα Υγείας.

Η ΤΑΗ λαμβάνει μέριμνα ώστε να συγκεντρωθούν κατά το δυνατό όλα τα στοιχεία που τεκμηριώνουν την καταγγελία και τα αντιπαραβάλλει με τα ευρήματα του πιο πρόσφατου ελέγχου που διενεργήθηκε. Η ΤΑΗ μπορεί να αποφασίσει:

- ✓ Επικοινωνία με τον πελάτη ή/και το ενδιαφερόμενο μέρος για λήψη στοιχείων σχετικών με την καταγγελία, ή
- ✓ Διενέργεια εκ νέου ελέγχου, για να διαπιστωθεί η ορθότητα των αποτελεσμάτων του αρχικού ελέγχου ή των ισχυρισμών της καταγγελίας

Σε περίπτωση που διαπιστωθεί η ορθότητα των ισχυρισμών της καταγγελίας και ανάλογα με τη σοβαρότητα της έλλειψης, η ΤΑΗ αποφασίζει για τις διορθωτικές ενέργειες, που θα υλοποιηθούν από τη Μονάδα Υγείας ή προχωρά στην ανάκληση του πιστοποιητικού.

Σε κάθε περίπτωση που διαπιστώνεται ενέργεια τρίτου μέρους, η οποία βλάπτει το κύρος του ελέγχου ή του φορέα πιστοποίησης, η ΤΑΗ διερευνά την αναγκαιότητα επιβολής κυρώσεων με κάθε νόμιμο μέσο.

8.5 Τεκμηρίωση και παρακολούθηση

Όλες οι ενέργειες που υλοποιούνται στο πλαίσιο χειρισμού πάσης φύσεως παραπόνων / ενστάσεων / καταγγελιών είναι τεκμηριωμένες. Κατ' ελάχιστο προσδιορίζονται τα ακόλουθα:

- ✓ Οι λεπτομέρειες εφαρμογής
- ✓ Ο / οι υπεύθυνος/οι υλοποίησης
- ✓ Ο χρόνος υλοποίησης
- ✓ Ο αρμόδιος επαλήθευσης της επάρκειας και αποτελεσματικότητας των ενεργειών

9 Ανάκληση πιστοποίησης

Η πιστοποίηση μπορεί να ανακληθεί στην περίπτωση που ισχύει τουλάχιστον ένα από τα ακόλουθα:

- ✓ Οικονομικές οφειλές προς την ΤΑΗ
- ✓ Μη τήρηση των όρων της σύμβασης της Μονάδας Υγείας με την ΤΑΗ, τόσο ως προς τα οικονομικά στοιχεία, όσο και ως προς άλλες απαιτήσεις που διέπουν την πιστοποίηση

- ✓ Ο έλεγχος καταδεικνύει τη μη τήρηση των κριτηρίων σε ποσοστό που δεν επιτρέπει την συνέχιση της ισχύος του πιστοποιητικού
- ✓ Άρνηση ή απροθυμία του πελάτη για συμμόρφωση προς νέες απαιτήσεις που απορρέουν από την κείμενη νομοθεσία ή τροποποιήσεις των απαιτήσεων του Πρωτοκόλλου που αποφασίζονται από τον φορέα πιστοποίησης
- ✓ Καταγγελίας ή παραπόνου. Στην περίπτωση που υπάρξει καταγγελία ή παράπονο από οποιοδήποτε ενδιαφερόμενο μέρος, ο φορέας πιστοποίησης διατηρεί το δικαίωμα διερεύνησης του εν λόγω περιστατικού. Στην περίπτωση, που διαπιστωθεί ότι το παράπονο ή η καταγγελία είναι αιτιολογημένα εις βάρος της μονάδας υγείας, ο φορέας μπορεί να προβεί στην ανάκληση της πιστοποίησης

Σε κάθε περίπτωση που η ΤΑΗ κρίνει ότι συντρέχει ένας τουλάχιστον από τους προαναφερθέντες λόγους, ενημερώνει τη Μονάδα Υγείας γραπτώς, τουλάχιστον 30 ημέρες πριν την ανάκληση του πιστοποιητικού, παραθέτοντας:

- ✓ Τους λόγους για τους οποίους προτίθεται να προβεί στην ενέργεια αυτή
- ✓ Το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο βάσει του οποίου τεκμηριώνεται η αξίωση ανάκλησης της πιστοποίησης
- ✓ Τυχόν ενέργειες που μπορούν να υλοποιηθούν από τη Μονάδα Υγείας προκειμένου να αποφευχθεί η ανάκληση (εφόσον υφίστανται τέτοιες, κατά την κρίση της ΤΑΗ)

Η Μονάδα Υγείας μπορεί να υποβάλει ένσταση επί των ισχυρισμών της ΤΑΗ. Οι ενστάσεις εξετάζονται από την Επιτροπή Ακεραιότητας του φορέα, ο οποίος στο πλαίσιο διερεύνησης δύναται να λαμβάνει νομική ή άλλη συμβουλή όπως απαιτείται κατά περίπτωση.

Ενστάσεις δεν μπορούν να υποβάλλονται εφόσον παρέλθει διάστημα 30 ημερών από την κοινοποίηση στη Μονάδα Υγείας της πρόθεσης ανάκλησης πιστοποίησης.

Η αποδοχή της ένστασης της Μονάδας Υγείας από την ΤΑΗ γίνεται εγγράφως και σε χρονικό διάστημα όχι μεγαλύτερο από 20 ημέρες από την υποβολή αυτής.

Τα αποτελέσματα εξέτασης της ένστασης από την ΤΑΗ κοινοποιούνται εγγράφως στον υποβάλλοντα.

Στην περίπτωση θετικού αποτελέσματος, αποδοχής δηλαδή της ένστασης, ο φορέας δεν οφείλει να προβεί σε καμία άλλη ενέργεια, πέραν της γραπτής κοινοποίησης της απόφασης αυτής στον πελάτη.

Στην περίπτωση που ο φορέας πιστοποίησης εμμένει στην αρχική του θέση, δηλαδή απορρίπτει τους ισχυρισμούς και τα στοιχεία που συνοδεύουν την ένσταση, τότε ο φορέας πιστοποίησης προβαίνει στην ανάκληση πιστοποίησης και:

- ✓ Ενημερώνει σχετικά ενδιαφερόμενα/εμπλεκόμενα μέρη, όπως απαιτείται κατά την κρίση της ΤΑΗ
- ✓ Ανακοινώνει σε όλα τα μέσα ή/και δίκτυα στα οποία δραστηριοποιείται την πράξη ανάκλησης
- ✓ Η Μονάδα Υγείας υποχρεούται να επιστρέψει εντός 7 ημερών το πρωτότυπο πιστοποιητικό στην ΤΑΗ

10 | Ιδιοκτησία και διαχείριση του σήματος πιστοποίησης



✓ Το δικαίωμα για τη χρήση του Σήματος Πιστοποίησης για την πιστοποίηση των Μονάδων Υγείας ισχύει αποκλειστικά για την επιχείρηση που ελέγχθηκε από τον Φορέα

✓ Η χρήση του σήματος δεν μπορεί να μεταβιβασθεί από την Μονάδα Υγείας σε τρίτον ή σε διάδοχο αυτής (π.χ. αλλαγή επωνυμίας της Μονάδας Υγείας). Το σήμα πρέπει να είναι ευανάγνωστο, να πληροί τις προδιαγραφές που αναφέρονται στο παρόν Πρωτόκολλο και να μπορεί να διακρίνεται καθαρά. Η Μονάδα Υγείας δεν έχει το δικαίωμα να επιφέρει κανενός είδους αλλαγή χωρίς πρότερη ενημέρωση της **TÜV AUSTRIA HELLAS**

✓ Η Μονάδα Υγείας έχει την υποχρέωση να χρησιμοποιεί το Σήμα Πιστοποίησης κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να μην δημιουργείται

στο κοινό σύγχυση ή παραπλάνηση σχετικά με το είδος του πεδίου που επιθεωρήθηκε / αξιολογήθηκε από την **TÜV AUSTRIA HELLAS**

- ✓ Σε περίπτωση που εγερθούν αξιώσεις κατά του Φορέα Πιστοποίησης εξαιτίας αυθαίρετης, παράνομης και αντίθετης στις διατάξεις του παρόντος Πρωτοκόλλου, χρήσης του Σήματος Αξιολόγησης από τη Μονάδα Υγείας, η Μονάδα Υγείας είναι υποχρεωμένη να απαλλάξει το Φορέα Πιστοποίησης από κάθε τυχόν αξίωση τρίτων. Το ίδιο ισχύει και στην περίπτωση που εγερθούν αξιώσεις τρίτων κατά του Φορέα Πιστοποίησης για ισχυρισμούς που έγιναν για διαφημιστικούς λόγους εκ μέρους της Μονάδας Υγείας και δεν ανταποκρίνονται στους όρους χρήσης του Σήματος Αξιολόγησης ή δημιουργούν σύγχυση ή παραπλάνηση σχετικά με το είδος του πεδίου που επιθεωρήθηκε / αξιολογήθηκε από την **TÜV AUSTRIA HELLAS**
- ✓ Η Μονάδα Υγείας δεν προβαίνει σε / ή δεν επιτρέπει οποιαδήποτε παραπλανητική δήλωση αναφορικά με την πιστοποίησή του
- ✓ Μετά από αναστολή ή ανάκληση της πιστοποίησης, διακόπτει τη χρήση του συνόλου των διαφημιστικών μέσων που περιέχουν αναφορά στην πιστοποίηση
- ✓ Αναθεωρεί όλα τα διαφημιστικά έντυπα, όταν έχει μειωθεί ή τροποποιηθεί το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης
- ✓ Δεν υπαινίσσεται ότι η πιστοποίηση ισχύει για δραστηριότητες που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης
- ✓ Δεν χρησιμοποιεί την πιστοποίησή του κατά τέτοιο τρόπο που θα φέρει τον Φορέα πιστοποίησης σε ανυποληψία με αποτέλεσμα να χαθεί η εμπιστοσύνη του κοινού

10.1 Λήξη του δικαιώματος χρήσης

Το δικαίωμα της Μονάδας Υγείας να χρησιμοποιεί το σήμα και να κατέχει το Πιστοποιητικό παύει με άμεση ενέργεια, εάν:

- ✓ Η Μονάδα Υγείας δεν προβαίνει στην ΤΑΗ τις σημαντικές αλλαγές στη δομή της επιχείρησης που έχουν άμεση επίδραση στην πιστοποίηση (π.χ. αλλαγή στη νομική μορφή, στην έδρα του Εντολέα)
- ✓ Το αποτέλεσμα των ελέγχων δεν δικαιολογεί τη διατήρηση της ισχύος του πιστοποιητικού
- ✓ Δεν καταβάλλει την αμοιβή της ΤΑΗ μέσα στην προθεσμία που έχει συμφωνηθεί

Το δικαίωμα της Μονάδας Υγείας να χρησιμοποιεί το σήμα και να διατηρεί το Πιστοποιητικό παύει επίσης άμεσα, όταν η Μονάδα Υγείας χρησιμοποιεί το σήμα με τρόπο που αντίκειται στις διατάξεις της σύμβασης. Η ΤΑΗ έχει το δικαίωμα σε περίπτωση μη ικανοποίησης των όρων του παρόντος άρθρου να προβεί στην αφαίρεση του Πιστοποιητικού και στην ακύρωσή του.

Με τη λήξη του δικαιώματος χρήσης η Μονάδα Υγείας είναι υποχρεωμένη να επιστρέψει το Πιστοποιητικό στην ΤΑΗ.

11 Διασφάλιση ποιότητας (Scheme Safeguarding)

11.1 Αξιοπιστία

Η ΤΑΗ αναλαμβάνει υποχρέωση παροχής μόνο των υπηρεσιών που εμπίπτουν στο πεδίο δραστηριοποίησής της και μεριμνά για την εξασφάλιση των απαιτούμενων συνθηκών για την ορθή παροχή αυτών.

Τόσο η ΤΑΗ όσο και οι εκπρόσωποί της δεν διατυπώνουν κατά οποιονδήποτε τρόπο βεβαιότητα για επίτευξη αποτελεσμάτων που είναι αμφίβολα πριν την ολοκλήρωση της παροχής της υπηρεσίας, δηλαδή τη διενέργεια του ελέγχου.

11.2 Ανεξαρτησία / Αμεροληψία / Ακεραιότητα

Όλοι οι εμπλεκόμενοι στη διαδικασία του ελέγχου από μέρους του φορέα Πιστοποίησης οφείλουν να πληρούν τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

- ✓ Να μην ασκούν παρεμφερή δραστηριότητα με εκείνη του ελεγχόμενου ή / και να μην εμπλέκονται σε αντίστοιχη δραστηριότητα τρίτου
- ✓ Να μην παρέχουν κανενός είδους υπηρεσία άμεσα ή έμμεσα στη Μονάδα Υγείας και να μην σχετίζονται με καθιονδδήποτε τρόπο με τη Μονάδα Υγείας

Γενικά, ο φορέας Πιστοποίησης και το προσωπικό του δεν πρέπει να συνδέονται με δραστηριότητες οι οποίες μπορεί να έρχονται σε σύγκρουση με την ανεξαρτησία της κρίσης και την ακεραιότητά τους.

Όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη πρέπει να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες του φορέα Πιστοποίησης, χωρίς να υφίστανται αδικαιολόγητες οικονομικές ή άλλες προϋποθέσεις. Τόσο η διαδικασία του ελέγχου, όσο και οι λοιπές διαδικασίες που αφορούν στην εν γένει λειτουργία της ΤΑΗ πρέπει να διεξάγονται κατά τρόπο αμερόληπτο.

Το προσωπικό της ΤΑΗ δηλώνει τη διατήρηση της ανεξαρτησίας, ακεραιότητας και αμεροληψίας του κατά την άσκηση των καθηκόντων του, καθώς και τη διασφάλιση από μέρους του της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών που περιέχονται στην αντίληψή του εγγράφως. Η έγγραφη δέσμευση του προσωπικού ανανεώνεται ετησίως, ενώ για νεοπροσλαμβανόμενο προσωπικό, αυτή πραγματοποιείται πριν από την ανάληψη των καθηκόντων του.

11.3 Εμπιστευτικότητα

Απαγορεύεται ρητά η χρήση στοιχείων που περιέχονται στην αντίληψη της ΤΑΗ κατά την άσκηση της δραστηριότητάς της προς ίδιο όφελος ή όφελος τρίτων.

Στις περιπτώσεις που η ΤΑΗ κρίνει ότι υπάρχουν σοβαροί λόγοι για τους οποίους θα πρέπει να χρησιμοποιήσει κατά οποιονδήποτε τρόπο πληροφοριακό υλικό του πελάτη, οφείλει να έχει εξασφαλίσει εκ των προτέρων την έγγραφη άδεια της Μονάδας Υγείας.

Από την υποχρέωση εμπιστευτικότητας εξαιρούνται στοιχεία που αντιβαίνουν στην κείμενη νομοθεσία, καθώς και περιπτώσεις που η ΤΑΗ καλείται από δικαστική αρχή να συνδράμει.

11.4 Επιτροπή Ακεραιότητας

Η Επιτροπή Ακεραιότητας αποτελείται από τρία τουλάχιστον μέλη, τα οποία προέρχονται από τον φορέα Πιστοποίησης, Ανεξάρτητη σχετική Αρχή και εκπρόσωπο του Ιατρικού Συλλόγου. Οι εκπρόσωποι των φορέων που συμμετέχουν στην επιτροπή ορίζονται εγγράφως από τον φορέα που εκπροσωπούν και ο ορισμός τους έχει τριετή ισχύ.

Η Επιτροπή Ακεραιότητας συγκαλείται τουλάχιστον μία φορά ετησίως με σκοπό να εξετάσει τη συμβατότητα της λειτουργίας του φορέα Πιστοποίησης με απαιτήσεις του παρόντος Πρωτοκόλλου.

Οι αποφάσεις της επιτροπής λαμβάνονται σε πλαίσιο αντικειμενικότητας και αμεροληψίας και κοινοποιούνται στην ΤΑΗ, καθώς και σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.

11.5 Αυτοέλεγχος

Η ΤΑΗ οφείλει να διενεργεί αυτοελέγχους με ετήσια τουλάχιστον συχνότητα προκειμένου να εξασφαλίσει την ποιότητα και καταλληλότητα των παρεχομένων υπηρεσιών.

Ο αυτοέλεγχος διενεργείται κατά τρόπο ώστε να περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητές της (εσωτερική λειτουργία και παροχή υπηρεσίας), ενώ τα άτομα που διενεργούν τον αυτοέλεγχο μπορούν να έχουν παρουσία κατά τη διενέργεια ελέγχου.

12 Απαιτήσεις για ελεγκτές

Το προσωπικό που εργάζεται για την ΤΑΗ τηρεί τους κανόνες ανεξαρτησίας, αμεροληψίας, αντικειμενικότητας και εμπιστευτικότητας που αναφέρονται σε προηγούμενη παράγραφο του παρόντος Πρωτοκόλλου.

Οι ελεγκτές της ΤΑΗ για να κριθούν ικανοί να διεξάγουν ελέγχους βάσει των απαιτήσεων του παρόντος Πρωτοκόλλου πρέπει να πληρούν τα κάτωθι προσόντα:.

- ✓ Να είναι ήδη αναγνωρισμένοι επιθεωρητές σε τουλάχιστον ένα Σύστημα Διαχείρισης
- ✓ Να έχουν παρακολουθήσει επιμορφωτικό σεμινάριο σχετικό με το αντικείμενο του ελέγχου το οποίο διενεργείται από την ΤΑΗ
- ✓ Να έχουν συμμετάσχει σε 2 τουλάχιστον ελέγχους
- ✓ Να γνωρίζουν τις αρχές του ελέγχου
- ✓ Να γνωρίζουν το Πρωτόκολλο του ελέγχου

12.1 Εκπαίδευση ελεγκτών

Όλοι οι ελεγκτές που συνεργάζονται με τον φορέα παρακολουθούν αρχική εισαγωγική εκπαίδευση και αφορά στα ακόλουθα:

- ✓ Καθήκοντα ελεγκτή
- ✓ Σχετικό νομοθετικό πλαίσιο

- ✓ Λειτουργία και απαιτήσεις του παρόντος Πρωτοκόλλου

Η ΤΑΗ οφείλει να ενημερώνεται για τυχόν αλλαγές στις απαιτήσεις (νομοθετικές ή άλλες) και να οργανώνει έγκαιρα σχετικές εκπαιδεύσεις των επιθεωρητών της. Η ανάγκη εκπαίδευσης των επιθεωρητών μπορεί να προκύπτει:

- ✓ Έπειτα από αναθεώρηση του παρόντος Πρωτοκόλλου
- ✓ Έπειτα από τον εντοπισμό σοβαρών ελλείψεων στη διενέργεια των ελέγχων
- ✓ Από την απαίτηση αναβάθμισης των γνώσεων και ικανοτήτων των ελεγκτών ώστε να συμβαδίζουν με τις τρέχουσες τεχνολογικές εξελίξεις που υιοθετούνται από την ΤΑΗ

Η επιλογή του τρόπου εκπαίδευσης εξαρτάται από το αντικείμενο εκπαίδευσης, το αν υφίσταται νομοθετική απαίτηση για αναγνωρισμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης, τη διαθεσιμότητα (από άποψη χρόνου) εσωτερικού εκπαιδευτή.

Ο φορέας τηρεί ενημερωμένο φάκελο με πλήρη στοιχεία εκπαίδευσης για όλους τους συνεργαζόμενους ελεγκτές.

12.2 Μεθοδολογία έγκρισης επιθεωρητών

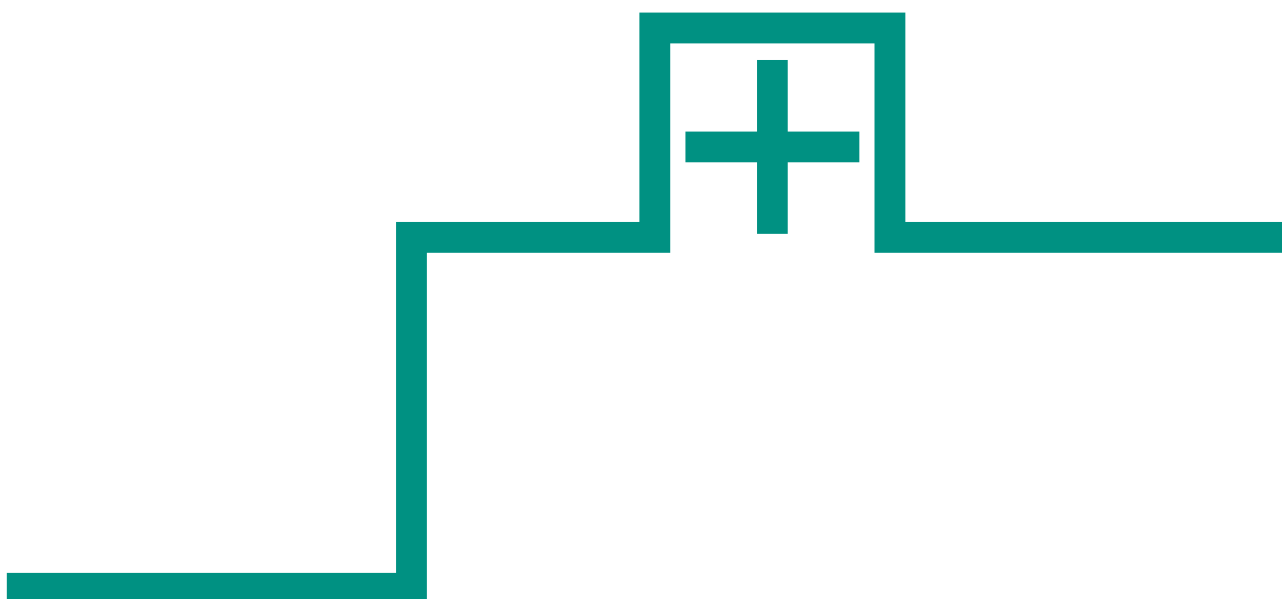
12.2.1 Έναρξη συνεργασίας

Ο φορέας συγκεντρώνει τα στοιχεία που τεκμηριώνουν την προϋπηρεσία σχετικά με το αντικείμενο (αν υπάρχει), καθώς και τα στοιχεία που αφορούν στην εκπαίδευση ή / και επιμόρφωση του συνεργάτη. Εν συνέχεια ο φορέας:

- ✓ Αξιολογεί το φάκελο του υποψήφιου συνεργάτη
- ✓ Οργανώνει τη θεωρητική και πρακτική του εκπαίδευση
- ✓ Προχωρά σε τελική αξιολόγηση και έγκριση του υποψήφιου συνεργάτη, εφ' όσον τηρούνται όλες οι απαραίτητες προϋποθέσεις

12.2.2 Παρακολούθηση συνεργασίας

Ο φάκελος του ελεγκτή αξιολογείται σε ετήσια βάση από την ΤΑΗ προκειμένου για συνέχιση της συνεργασίας.



13 Παράρτημα 1 Αίτηση Ένταξης στο Σήμα Ποιότητας

ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ
ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ PATIENTS FRIENDLY HOSPITALS

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

ΕΠΩΝΥΜΙΑ			
ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΗ ΕΠΩΝΥΜΙΑ			
ΕΔΡΑ		Τ.Κ. – ΠΟΛΗ	
		ΦΑΞ	
		URL	
Α.Φ.Μ.		Δ.Ο.Υ.	
ΤΟΠΟΣ ΟΠΟΥ ΘΑ ΓΙΝΕΙ Η ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ :			
ΑΛΛΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ / ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ:			
ΕΠΙΘΥΜΕΙΤΕ ΝΑ ΓΙΝΕΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΙ ΣΕ ΑΥΤΕΣ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ; ☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ			
ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ :			
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ			
ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ			
ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ:			
ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ (Αναλυτική αναφορά των τομέων δραστηριότητας)			
ΒΑΣΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:			
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ - ΜΟΝΙΜΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ		ΒΑΡΔΙΕΣ :	
ΕΠΟΧΙΑΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ		ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΒΑΡΔΙΑ:	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ		ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΛΙΝΩΝ	
ΥΠΑΡΞΗ ΑΛΛΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ	ΑΝ ΝΑΙ ΑΝΑΦΕΡΑΤΕ ΤΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ	
ΕΠΙΘΥΜΕΙΤΕ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ;		☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ	
ΕΠΙΘΥΜΗΤΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ (ΜΗΝΑΣ / ΕΤΟΣ) :			
ΑΛΛΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ – ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			
Δηλώνω υπεύθυνα ότι η επιχείρηση διαθέτει εν ισχύ όλα τα απαραίτητα νομιμοποιητικά έγγραφα που αφορούν στη λειτουργία της.			
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ		ΥΠΟΓΡΑΦΗ και ΣΦΡΑΓΙΔΑ	
Παρακαλούμε να σταλεί στην TUV AUSTRIA HELLAS στο FAX : 210 5203990 ή στο certification@tuvaustriahellas.gr			
Για οποιαδήποτε πληροφορία ή διευκρίνιση μη διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μας στο 2105220920			
ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ			
Ημερομηνία	(συμπληρώνεται από τον Φορέα)		Υπογραφή

14 Παράρτημα 2 Πιστοποιητικό

CERTIFICATE ZERTIFIKAT ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ CERTIFICATO 证书 شهادة



ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ

Για τις απαιτήσεις του
Πρωτοκόλλου Patients Friendly Hospitals

Τεκμηριώθηκε και βεβαιώνεται μέσω
των Διαδικασιών της TÜV AUSTRIA, ότι η

Επωνυμία Μονάδας Υγείας
Διεύθυνση Μονάδας Υγείας

Εφαρμόζει τις απαιτήσεις για την ποιότητα εξυπηρέτησης και των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε συμφωνία με το παραπάνω Πρωτόκολλο για το ακόλουθο πεδίο εφαρμογής.

XXXXX

Αριθ. Εγγραφής Πιστοποιητικού: xxxxx

Οργανισμός Πιστοποίησης
TÜV AUSTRIA

Ισχύει έως: xxxx-xx-xx
Αρχική πιστοποίηση: xxxx-xx-xx

Έλεγχος Ανανέωσης έως: xxxx-xx-xx

Αθήνα, xxxx-xx-xx

Η παρούσα Πιστοποίηση πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τη Διαδικασία Ελέγχου της **TÜV AUSTRIA** και επιτηρείται σε τακτά χρονικά διαστήματα.

TÜV AUSTRIA HELLAS

Λ. Μεσογείων 429

Τ.Κ. 153 43 Αθήνα, Ελλάδα

www.tuvaustriahellas.grTÜV AUSTRIA
GROUP

The reproduction of this document is subject to the approval by TÜV AUSTRIA HELLAS | Αναπαραγωγή του παρόντος μόνο κατόπιν έγκρισης της TÜV AUSTRIA HELLAS

Στοιχεία Επικοινωνίας TÜV AUSTRIA HELLAS

ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ:

Λεωφ. Μεσογείων 429,
153 43 Αγία Παρασκευή

T: +30 210 5220920

F: +30 210 5203990

E: info@tuvaustriahellas.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β.ΕΛΛΑΔΑΣ:

Χάλκης 8
10° χμ. Εθνικής Οδού
Θεσσαλονίκης - Μουδανιών
570 01 Πυλαία Θεσσαλονίκη

T.Θ.: 4207

T: +30 2310 941100

F: +30 2310 941105

E: thessaloniki@tuvaustriahellas.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΡΗΤΗΣ:

Ανδρέα Παπανδρέου 6
713 05 Ηράκλειο Κρήτης

T: +30 2810 244150

F: +30 2810 244551

E: iraklio@tuvaustriahellas.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΑΙΓΑΙΟΥ:

Θεοκρίτου 57
811 00 Μυτιλήνη

T: +30 22510 40504-5

F: +30 22510 40502

E: mitilini@tuvaustriahellas.gr



TÜV
AUSTRIA
HELLAS

<http://www.tuvaustriahellas.gr/>

Έκδοση 1
Ιούνιος 2016