



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
7^η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ
ΓΝ ΛΑΣΙΘΙΟΥ-ΓΝΚΥ ΝΕΑΠΟΛΕΩΣ «ΔΙΑΛΥΝΑΚΕΙΟ»
(ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΕΔΡΑΣ-ΑΓΙΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ)
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ
ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ

Ταχ. Δ/ση: Κ. Παλαιολόγου & Κνωσσού
Ταχ. Κώδικας: 72100, Άγιος Νικόλαος
Πληροφορίες: κ. ΚΛΩΝΟΣ ΝΙΚΟΣ
Τηλέφωνο: 2841343148-151
Τηλεομ/πία: 2841083327
Ηλ. Δ/ση: gramm-protokolo@agnhosp.gr

**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ-
ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ ΓΝ Λασιθίου (Ο.Μ.Ε. Αγίου Νικολάου)**

Σύνταξη & Επιμέλεια

Κλώνος Νικόλαος

Μασσάρου Δέσποινα

Μπατσίλα Αναστασία

Άγιος Νικόλαος

Σεπτέμβριος 2023

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΤΗΡΗΣΗ ΓΕΝΙΚΟΥ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ, ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ.....	3
1.1.	Πρωτοκόλληση Εγγράφων.....	3
1.2.	Χρήση Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου.....	6
1.3.	Διατήρηση Αρχείου.....	7
2.	ΣΥΝΤΑΓΟΛΟΓΙΑ ΑΠΛΗΣ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΗΣ ΣΥΝΤΑΓΗΣ ΝΑΡΚΩΤΙΚΩΝ	8
3.	ΘΕΩΡΗΣΕΙΣ	9
3.1.	Θεώρηση Ακριβούς Αντιγράφου	9
4.	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ.....	10
5.	ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	10
5.1.	Τοιχοκόλληση και Επίδοση Εγγράφων.....	10
5.2.	Αποστολή Αλληλογραφίας	10
5.3.	Σαρώσεις και Φωτοτυπίες.....	11
6.	ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΠΡΟΣ ΑΣΘΕΝΕΙΣ –ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	12
7.	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΛΗΞΙΑΡΧΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ ΓΕΝΝΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΘΑΝΑΤΩΝ	12

Οι κύριες λειτουργίες και αρμοδιότητες σύμφωνα και με τον Οργανισμό του Γενικού Νοσοκομείου Αγίου Νικολάου Κρήτης (ΦΕΚ 3485/Β΄) του Τμήματος είναι:

1. ΤΗΡΗΣΗ ΓΕΝΙΚΟΥ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ, ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ

1.1. Πρωτοκόλληση Εγγράφων

Τα είδη των εγγράφων που πρωτοκολλούνται είναι ενδεικτικά τα παρακάτω:

- Αιτήσεις υπαλλήλων του νοσοκομείου που περιλαμβάνουν:
αιτήσεις αδειών (άδειες κύησης, ασθένειας τέκνου, άνευ αποδοχών, αναρρωτικές άδειες),
αιτήσεις για έκδοση βεβαιώσεων/ πιστοποιητικών,
αναφορές ποικίλου περιεχομένου,
αιτήσεις για υπηρεσιακά θέματα,
αιτήσεις μετακίνησης εκτός έδρας.
- Αιτήσεις πολιτών: αιτήσεις για έκδοση ιατρικών πιστοποιητικών, βεβαιώσεων ή για θέματα σχετικά με την νοσηλεία ή τις εξετάσεις τους, δωρεές, αναφορές.

ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΔΙΚΛΙΔΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Πλήρης διασφάλιση προσωπικών δεδομένων που περιλαμβάνονται στις αιτήσεις και τα συνημμένα έγγραφα τους.	Χαρακτηρισμός της αίτησης κατά την ηλεκτρονική πρωτοκόλληση ως εμπιστευτικό και παράδοση της έντυπης μορφής μόνο στον αρμόδιο υπάλληλο που θα διεκπεραιώσει το αίτημα.
Υποβολή ελλιπών ή ανυπόγραφων αιτήσεων.	Προσεκτικός έλεγχος κατά την κατάθεση της αίτησης με την παρουσία του υπαλλήλου/ πολίτη και παραπομπή τους στο αρμόδιο τμήμα σε περίπτωση ανάγκης επίλυσης αποριών.

- Εισερχόμενη αλληλογραφία (έντυπη)

Εισερχόμενη αλληλογραφία παραλαμβάνει η Γραμματεία με οποιοδήποτε μέσο. Ανοίγονται μόνο οι φάκελοι που δεν έχουν κάποια ένδειξη εμπιστευτικού ή όσοι απευθύνονται προς τον Διοικητή ή προς τον Διοικητικό Διευθυντή. Συστημένοι φάκελοι αλληλογραφίας, που αφορούν προσωπικά σε υπαλλήλους του

Νοσοκομείου, καθώς και προσωπική αλληλογραφία δεν παραλαμβάνονται από την Γραμματεία.

Τα έγγραφα αφού παραληφθούν από την Γραμματεία, καταχωρούνται στο Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο και λαμβάνουν αριθμό πρωτοκόλλου. Τα είδη της εισερχόμενης αλληλογραφίας που πρωτοκολλούνται ενδεικτικά μπορεί να είναι προσφορές διαγωνισμών και δείγματα προμηθειών, έγγραφα από το Υπουργείο Υγείας, δικαστικές ή εξώδικες πράξεις, παραγγελίες Ιατροδικαστικής Υπηρεσίας/ Αστυνομικών Τμημάτων για εκτέλεση ιατρικών γνωματεύσεων, διάφορα έγγραφα από δημόσιους φορείς κλπ.

Επίσης γίνεται σάρωση σε όλα τα έγγραφα της εισερχόμενης αλληλογραφίας και αποθηκεύονται στο ηλεκτρονικό αρχείο ημερησίως. Τέλος, καταγράφονται στο βιβλίο διεκπεραίωσης κατά ημερομηνία και τμήμα, με το θέμα τους και τον αριθμό πρωτοκόλλου. Για το κάθε έγγραφο, υπογράφει ο αρμόδιος προϊστάμενος ή υπάλληλος για το αντίστοιχο τμήμα και το παραλαμβάνει.

ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΔΙΚΛΙΔΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Πλήρης διασφάλιση προσωπικών δεδομένων που εμπεριέχονται στην αλληλογραφία.	• Προσεκτικός έλεγχος του παραλήπτη της εισερχόμενης αλληλογραφίας, ώστε να μην παραληφθεί προσωπική αλληλογραφία υπαλλήλων. • Προσεκτικός έλεγχος του παραλήπτη της εισερχόμενης αλληλογραφίας, ώστε να μην ανοιχθούν φάκελοι που απευθύνονται στο γραφείο του Διοικητή ή εμπιστευτική αλληλογραφία. • Μέριμνα ώστε να παραδοθεί η αλληλογραφία στον αρμόδιο υπάλληλο
Ελλιπής σάρωση εγγράφων (κακή ποιότητα σάρωσης, σάρωση μονής όψης αντί διπλής με αποτέλεσμα να μην σαρωθούν όλες οι σελίδες).	• Επιλογή σωστών ρυθμίσεων του σαρωτή. • Έλεγχος αρχείων σαρωμένων εγγράφων πριν την αρχειοθέτηση ή την επισύναψη στην εφαρμογή ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου.
Απώλεια αλληλογραφίας κατά την μεταφορά της είτε από τον υπάλληλο της Γραμματείας είτε από τον αρμόδιο υπάλληλο που την παραλαμβάνει από την Γραμματεία.	Δημιουργία αντιγράφων και καταγραφή στο βιβλίο διεκπεραίωσης της αλληλογραφίας, της ημερομηνίας και του υπαλλήλου που την παραλαμβάνει, ο οποίος και υπογράφει στο βιβλίο.

- Εισερχόμενη αλληλογραφία μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail)

Η εισερχόμενη αλληλογραφία με e-mail συνήθως αφορά:

έγγραφα από το Υπουργείο Υγείας,

έγγραφα από τις Υ.ΠΕ.,

αιτήσεις πολιτών,

αιτήσεις εργαζομένων προς τα διάφορα τμήματα για άδειες ή έκδοση βεβαιώσεων/ πιστοποιητικών

αιτήσεις που αφορούν άλλα υπηρεσιακά θέματα,

αναφορές,

προσφορές και ενημερώσεις από προμηθευτές,

ενημερωτικά για σεμινάρια κ.α.

Τα e-mail που πρωτοκολλούνται εισάγονται στο πρόγραμμα ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, μαζί με τα τυχόν συνημμένα αρχεία ώστε να λάβουν αριθμό πρωτοκόλλου και να αποσταλούν στο αρμόδιο τμήμα. Όλα τα εισερχόμενα e-mail παραμένουν στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο της Γραμματείας.

ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΔΙΚΛΙΔΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Υποβολή μέσω email αιτήσεων με ελλιπή στοιχεία π.χ. χωρίς αναγραφή θέματος από τον αποστολέα.	Επικοινωνία με τον αποστολέα του e-mail και συμπλήρωση των ελλিপών στοιχείων ή αποστολή νέου e-mail από τον αποστολέα.
Αποστολή μέσω e-mail αλληλογραφίας που δεν πρωτοκολλείται ή που δεν διεκπεραιώνεται από την Γραμματεία (π.χ. διαφημιστικά).	Γίνεται ενημέρωση του αρμόδιου τμήματος σε περίπτωση διαφημίσεων- προσκλήσεων συνεδρίων κλπ.
Παράβλεψη email το οποίο εισήλθε ως ανεπιθύμητο (spam).	Συνεχής έλεγχος φακέλου των ανεπιθύμητων μηνυμάτων από τους υπαλλήλους.
Πρωτοκόλληση e-mail που αποδεικνύεται απάτη π.χ. κακόβουλου περιεχόμενου.	• Έλεγχος του αποστολέα και ενημέρωση του τμήματος της Πληροφορικής για την εξακρίβωση του αποστολέα και όπου κριθεί απαραίτητο για περαιτέρω ενέργειες. • Αρχαιοθέτηση του πρωτοκολλημένου εγγράφου.

1.2. Χρήση Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου

Τα έγγραφα αφού παραληφθούν από την Γραμματεία, καταχωρούνται αυθημερόν στο Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο και λαμβάνουν αριθμό πρωτοκόλλου. Κατά την πρωτοκόλληση ακολουθείται η εξής διαδικασία:

- Σαρώνεται το έγγραφο.
- Αποθηκεύεται στο φάκελο της τρέχουσας ημερομηνίας.
- Εισάγεται στην εφαρμογή του πρωτοκόλλου DocuTracks. Στο πρόγραμμα αυτό καταχωρείται το θέμα του εγγράφου, ο αποστολέας και η διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας του αποστολέα (σε περίπτωση που πρόκειται για e-mail). Στη συνέχεια, επισυνάπτεται το έγγραφο(-α) και αποθηκεύεται, παίρνει ηλεκτρονικό αριθμό πρωτοκόλλου και αποστέλλεται στον Διοικητικό Διευθυντή για χαρακτηρισμό. Οι αποστολείς των αιτήσεων/ εγγράφων λαμβάνουν αυτόματα ενημέρωση με τον αριθμό πρωτοκόλλου (και κατά περίπτωση αντίγραφο) εάν έχει καταχωρηθεί το αντίστοιχο πεδίο.

Για τη διεκπεραίωση απόρρητης ή και εμπιστευτικής αλληλογραφίας, ανάλογα με το βαθμό ασφαλείας, το έγγραφο χαρακτηρίζεται ως:

A) άκρως απόρρητο B) απόρρητο Γ) εμπιστευτικό Δ) αδιαβάθμητο

Επίσης, αποδίδεται βαθμός προτεραιότητας. Οι βαθμοί προτεραιότητας είναι:

A) εξαιρετικά επείγον B) επείγον Γ) κοινό

Όλα τα έγγραφα καταχωρούνται αυθημερόν στην εφαρμογή του Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου.

ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΔΙΚΛΙΔΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Συνημμένα αρχεία των οποίων η μορφή δεν υποστηρίζεται από την εφαρμογή ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου. Αδυναμία επισύναψης λόγω μεγάλου αριθμού χαρακτήρων του θέματος ή περιγραφής)	Συνεργασία με το τμήμα Πληροφορικής ή/ και επικοινωνία με τον αποστολέα του email.
Επισύναψη εκ παραδρομής λάθος αίτησης ή λάθος στην καταχώριση θέματος/ αποστολέα.	• Έλεγχος επισυναπτόμενου αρχείου πριν την οριστικοποίηση και προσεκτική πληκτρολόγηση. • Επανέλεγχος όλων των δεδομένων και των συνημμένων εγγράφων πριν την αποστολή για χαρακτηρισμό.

	• Δυνατότητα επεξεργασίας της καταχώρισης σε περίπτωση λάθους.
Αμφιβολία ως προς το ποια έγγραφα/ email πρέπει να αποθηκευτούν στην εφαρμογή ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου και να λάβουν αριθμό. (π.χ. προσκλήσεις, διαφημίσεις, συνέδρια κλπ.)	• Έλεγχος του αποστολέα και του περιεχομένου. Κατόπιν, συνεννόηση με τον Προϊστάμενο του τμήματος της Γραμματείας. • Εξασφάλιση ότι τα εισερχόμενα έγγραφα παραδίδονται στο αρμόδιο τμήμα, ακόμα και αν δεν διανεμηθούν μέσω της εφαρμογής DocuTracks.
Αναζήτηση από υπαλλήλους άλλων τμημάτων εισερχόμενων εγγράφων/ email.	• Προώθηση τους στον Διοικητικό Διευθυντή, ο οποίος φροντίζει για την προώθησή τους στους υπαλλήλους (αν πρόκειται για email). • Διατήρηση και αρχειοθέτηση όλων των εγγράφων σε ψηφιακή μορφή.

1.3. Διατήρηση Αρχείου

Το τμήμα της Γραμματείας οφείλει να διατηρεί αρχείο με όλα τα εισερχόμενα έγγραφα. Στόχος είναι η διατήρηση και η αποτελεσματική ανάκτηση αυτών στο συντομότερο δυνατό διάστημα. Αρχειοθετούνται σε ψηφιακή μορφή όλη η εισερχόμενη αλληλογραφία, οι αιτήσεις και το σύνολο των εισερχόμενων εγγράφων στο τμήμα της Γραμματείας, είτε αυτά πρωτοκολλούνται είτε όχι ανά ημερομηνία και έτος. Τα έντυπα, αφού ψηφιοποιηθούν, παραδίδονται στο αρμόδιο τμήμα.

ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΔΙΚΛΙΔΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Διασφάλιση προστασίας προσωπικών δεδομένων.	Προτυποποίηση διαδικασιών με στόχο την ασφαλή αρχειοθέτηση και αποθήκευση των εγγράφων σε ψηφιακή μορφή. Τα ψηφιοποιημένα έγγραφα μπορούν να αναγνωστούν και να χρησιμοποιηθούν μόνο με τη χρήση των προσωπικών κωδικών των υπαλλήλων του τμήματος της Γραμματείας.

2. ΣΥΝΤΑΓΟΛΟΓΙΑ ΑΠΛΗΣ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΗΣ ΣΥΝΤΑΓΗΣ ΝΑΡΚΩΤΙΚΩΝ

Το τμήμα της Γραμματείας είναι υπεύθυνο για την θεώρηση των βιβλίων ναρκωτικών ειδικής συνταγής και των βιβλίων απλής συνταγής. Αρχικά, το τμήμα προμηθεύεται από την αποθήκη υλικού τον απαραίτητο αριθμό βιβλίων για το επόμενο έτος κατά τη διάρκεια του ημερολογιακού έτους και ανάλογα τις ανάγκες που διαμορφώνονται από τη χρήση τους .

Τα βιβλία αριθμούνται, φυλλομετρούνται και σφραγίζονται και κατόπιν θεωρούνται από τον Προϊστάμενο της Γραμματείας και τον Διοικητικό Διευθυντή.

Ειδικά για τα βιβλία ειδικής συνταγής, συντάσσεται διαβιβαστικό και μεταφέρονται από υπάλληλο της γραμματείας στην Περιφερειακή Ενότητα Λασιθίου (Γενική Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας), όπου σφραγίζονται ανά φύλλο και θεωρούνται από την αρμόδια υπάλληλο της Διεύθυνσης. Επιστρέφονται, αρχειοθετούνται και φυλάσσονται στο χώρο της Γραμματείας. Για τη παράδοση τους στα τμήματα , συμπληρώνεται το βιβλίο στο οποίο καταγράφεται η κλινική και το όνομα του υπαλλήλου της κλινικής (προϊσταμένη ή υπάλληλος), που παραλαμβάνει το βιβλίο, ο αριθμός του βιβλίου και η ημερομηνία παραλαβής. Καταχωρείται επίσης η ημερομηνία επιστροφής των συμπληρωμένων βιβλίων και υπογράφει ο υπάλληλος που τα παραλαμβάνει. Με μέριμνα της Διεύθυνσης Νοσηλευτικής Υπηρεσίας και του Τμήματος Γραμματείας γίνεται η ανάλογη διάθεση στα τμήματα του Νοσοκομείου ανάλογα με τη συχνότητα χρήσης του κάθε τμήματος.

Στο τέλος κάθε έτους τα συνταγολόγια αρχειοθετούνται και φυλάσσονται στο αρχείο της Γραμματείας ενώ σε περίπτωση που κάποια δεν θα χρησιμοποιηθούν ακυρώνονται και αρχειοθετούνται με τα υπόλοιπα.

ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΔΙΚΛΙΔΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Λάθος αρίθμηση σελίδων.	Φυλλομέτρηση και επανέλεγχος σε κάθε στάδιο της αρίθμησης.
Ελλιπείς σελίδες λόγω ελαττώματος στα βιβλία.	Επιστροφή των ελλιπών βιβλίων με διαβιβαστικό έγγραφο στο τμήμα Διαχείρισης Υλικού.
Ειδικά για τα βιβλία ειδικής συνταγής, υπάρχει κίνδυνος να μην επαρκούν ιδιαίτερα στο τέλος του χρόνου λόγω θεώρησης περιορισμένου αριθμού προς αποφυγή ακυρώσεων	Διακίνηση περιορισμένου αριθμού βιβλίων στις κλινικές και συνεχή παρακολούθηση ιδιαίτερα προς το τέλος του έτους .

3. ΘΕΩΡΗΣΕΙΣ

Σε κάθε πρωτότυπο έγγραφο τίθεται πάντα η στρογγυλή σφραγίδα δίπλα από την υπογραφή του Διοικητή, του Αναπληρωτή Διοικητή του Νοσοκομείου ή του Διοικητικού Διευθυντή. Στο ακριβές αντίγραφο, η στρογγυλή σφραγίδα τίθεται δίπλα στην υπογραφή του Διοικητικού Διευθυντή ή Προϊσταμένου της Γραμματείας ή του βεβαιών τη θεώρηση.

Ενδεικτικά αναφέρονται έγγραφα που σφραγίζονται:

- Πρωτόκολλα παραλαβής
- Δελτία παραγγελίας
- Έγγραφα Μισθοδοσίας
- Χρηματικά εντάλματα
- Συμβάσεις
- Εξετάσεις και παραπεμπτικά ιατρών

ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΔΙΚΛΙΔΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Απουσία υπογραφής του υπογράφοντα.	Επιστροφή στον αρμόδιο για υπογραφή που εκκρεμεί και εκ νέου παραλαβή των εγγράφων για σφραγίδα και παράδοση στον αρμόδιο υπάλληλο/ πολίτη.
Εμπρόθεσμη ολοκλήρωση σημαντικών εγγράφων λόγω μεγάλου όγκου εισερχόμενων εγγράφων.	Προσεκτικός έλεγχος και οργάνωση εγγράφων ανά τμήμα και κατά προτεραιότητα (κατόπιν επικοινωνίας με τα αντίστοιχα τμήματα) με στόχο την ομαλή ροή των διαδικασιών.

3.1. Θεώρηση Ακριβούς Αντιγράφου

Φυσική θεώρηση από τον Προϊστάμενο του τμήματος υπογεγραμμένων εγγράφων που υπογράφονται από τον Διοικητή/ Διοικητικό Διευθυντή ή άλλο προϊστάμενο ή υπάλληλο του Νοσοκομείου μας καθώς και ιατρικών γνωματεύσεων του Ιατρικού προσωπικού. Επίσης, θεωρούνται υπογεγραμμένα έγγραφα ασθενών ή επισκεπτών με φυσική παρουσία και έλεγχο ταυτοπροσωπίας του υπογράφοντος.

4. ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ

Ψηφιακή υπογραφή από τον Προϊστάμενο του τμήματος διαφόρων εξερχόμενων υπηρεσιακών εγγράφων, συμβάσεων, βεβαιώσεων κλπ. από τα διάφορα τμήματα του Νοσοκομείου, τα οποία υπογράφονται με ψηφιακή υπογραφή μέσω της εφαρμογής Σ.Η.ΔΕ. (Websign) με τη λήψη ειδικού κωδικού ασφαλείας ανά έγγραφο και αποστολή του ψηφιακά υπογεγραμμένου αρχείου στον αρχικό αποστολέα τους.

Επίσης, ψηφιακή θεώρηση ακριβές αντιγράφου εγγράφων γίνεται μέσω της εφαρμογής του ψηφιακού πρωτοκόλλου σε όλα τα εξερχόμενα έγγραφα τα οποία χρίζουν θεώρησης προκειμένου να χρησιμοποιηθούν ανάλογα.

5. ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

5.1. Τοιχοκόλληση και Επίδοση Εγγράφων

- Το τμήμα της Γραμματείας συντάσσει διαβιβαστικό του εγγράφου, το οποίο υπογράφεται από δύο διοικητικούς υπαλλήλους του Νοσοκομείου ως μάρτυρες και κατόπιν τοιχοκολλείται στον πίνακα ανακοινώσεων του Νοσοκομείου. Το αποδεικτικό αποδίδεται στο αρμόδιο τμήμα και το αντίγραφο αρχειοθετείται στην Γραμματεία.
- Η επίδοση εγγράφου προς υπαλλήλους του Νοσοκομείου πραγματοποιείται σε συνεννόηση με το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού, με ταυτόχρονη υπογραφή και παραλαβή του εγγράφου από τον υπάλληλο. Το αποδεικτικό της επίδοσης αρχειοθετείται στο τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού.

ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΔΙΚΛΙΔΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Τυχόν εκ παραδρομής αφαίρεση εγγράφου από τον πίνακα ανακοινώσεων.	Περιοδικός έλεγχος για την ορθή τοιχοκόλληση.

5.2. Αποστολή Αλληλογραφίας

Το τμήμα της Γραμματείας είναι υπεύθυνο για την αποστολή της αλληλογραφίας των διοικητικών και λοιπών τμημάτων του Νοσοκομείου. Επιπλέον, το τμήμα είναι αρμόδιο για την αποστολή δειγμάτων από την Μ/Γ Κλινική στο Ινστιτούτο Υγείας του Παιδιού (Νοσοκομείο Παιδών Αγία Σοφία) και για την αποστολή των Βεβαιώσεων Παρακράτησης Φόρων στους προμηθευτές του Νοσοκομείου. Η αποστολή της αλληλογραφίας γίνεται μέσω:

- Courier

Για όλη η εξερχόμενη αλληλογραφία γίνεται η παραλαβή των φακέλων από το χώρο του Νοσοκομείου και αποστέλλεται σε εβδομαδιαία βάση κατάσταση η οποία και αρχειοθετείται στο τμήμα

- Ελληνικά ταχυδρομεία ΕΛΤΑ

Όλη η εξερχόμενη αλληλογραφία καταγράφεται στο βιβλίο διεκπεραίωσης και ο κάθε φάκελος λαμβάνει αριθμό διεκπεραίωσης. Ειδικά η αλληλογραφία που αποστέλλεται μέσω ΕΛΤΑ, καταγράφεται σε κατάσταση αναλυτικής καταχώρισης, η οποία επιστρέφεται θεωρημένη και παραδίδεται στο τμήμα του Λογιστηρίου του Νοσοκομείου.

ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΔΙΚΛΙΔΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Επιστροφή αλληλογραφίας λόγω μη αποδοχής παραλαβής είτε λόγω λανθασμένης διεύθυνσης αποστολής.	• Καταγραφή της αλληλογραφίας που αποστέλλεται στο βιβλίο διεκπεραίωσης (αποστολέας, παραλήπτης, αρ. πρωτοκόλλου). • Επιστροφή στο αρμόδιο τμήμα που κάνει την αποστολή και διόρθωση λάθος ονόματος παραλήπτη, διεύθυνσης αποστολής κ.λπ.

5.3. Σαρώσεις και Φωτοτυπίες

Το τμήμα της Γραμματείας επιβλέπει τη λειτουργία των φωτοτυπικών μηχανημάτων του τμήματος. Ακόμη, έχει αναλάβει τις διαδικασίες της ενημέρωσης της χρέωσης- χρήσης- συνόλου αποτυπώσεων, καθώς και της ενημέρωσης service της εταιρείας.

Επίσης, εξυπηρετεί τη σάρωση και τη φωτοτύπηση εγγράφων για τους εξής:

- Προσωπικό άλλων τμημάτων, με τη χρήση σχετικών κωδικών ανά τμήμα
- Εξωτερικών ιατρικών και κλινικών (φόρμες χειρουργείων-τμημάτων κλπ.)
- Φόρμες αιτήσεων διοικητικής υπηρεσίας (άδειες , αναφορές , αιτήσεις κλπ.)
- Αντίγραφα εξετάσεων ασθενών από το αρχείο (γνωματεύσεις ιατρών, αιματολογικές εξετάσεις, ακτινολογικές εξετάσεις, καρδιογραφήματα κ.α.)
- Προγράμματα Νοσηλευτικής Υπηρεσίας

ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΔΙΚΛΙΔΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Βλάβη ή διακοπή λειτουργίας φωτοτυπικού μηχανήματος με αποτέλεσμα την αδυναμία σάρωσης ή/ και φωτοτύπησης εγγράφων.	• Ενημέρωση του αρμόδιου τεχνικού του Νοσοκομείου, καθώς και ενημέρωση της εταιρείας. • Χρήση δεύτερου φωτοτυπικού μηχανήματος ή εξεύρεση εναλλακτικής λύσης για την εξυπηρέτηση περιπτώσεων που επείγουν.
Λόγω φόρτου εργασίας και λήξης των απαραίτητων συμβάσεων, υπάρχει πιθανότητα να καθυστερήσει η προμήθεια αναλωσίμων (μελάνι, κόλλες A4 κ.α.) και να διαταραχθεί η ομαλή λειτουργία των φωτοτυπικών μηχανημάτων.	Συχνός έλεγχος ποσότητας αναλωσίμων και έγκαιρη παραγγελία προς τα αρμόδια τμήματα.

6. ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΠΡΟΣ ΑΣΘΕΝΕΙΣ –ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

Το τμήμα της Γραμματείας ενημερώνει, καθοδηγεί και παρέχει πληροφορίες προς τους ασθενείς και το κοινό. Εξυπηρετεί είτε με την ενημέρωση σχετικά με την υποβολή κάθε είδους αιτήσεων είτε με την υπόδειξη της απαιτούμενης διαδρομής για την ολοκλήρωση της εκάστοτε διαδικασίας. Βοηθάει και συμπαραστέκεται στους νοσηλευόμενους του Νοσοκομείου και παραπέμπει στην κοινωνική υπηρεσία για τη λύση τυχόν κοινωνικού προβλήματος. Επίσης, το τμήμα είναι υπεύθυνο για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση του κοινού και την απάντηση ερωτήσεων σχετικά με το Νοσοκομείο.

ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΔΙΚΛΙΔΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Αδυναμία πληροφόρησης προς το κοινό λόγω ελλιπούς ενημέρωσης σχετικά με συγκεκριμένα θέματα που αφορούν άλλα τμήματα.	Επικοινωνία με τα αρμόδια τμήματα για έγκυρη ενημέρωση, ώστε να εξυπηρετηθούν άμεσα οι πολίτες.

7. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΛΗΞΙΑΡΧΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ ΓΕΝΝΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΘΑΝΑΤΩΝ

Καταγραφή στο βιβλίο διεκπεραίωσης και απόδοση αριθμού διεκπεραίωσης των συμβάντων γεννήσεων και θανάτων κατά ημερομηνία. Καταγράφεται

επίσης ο αριθμός ταυτότητας του πολίτη που προσκομίζει την πράξη, ο οποίος υπογράφει στο βιβλίο για το αντίστοιχο συμβάν.

ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΔΙΚΛΙΔΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Μη προσκόμιση αστυνομικής ταυτότητας του προσώπου που φέρει τα έγγραφα με αποτέλεσμα την αδυναμία ολοκλήρωσης της διαδικασίας.	Εξακρίβωση και επαλήθευση των στοιχείων μέσω άλλου επίσημου εγγράφου του πολίτη.
Ελλιπή έγγραφα (απουσία αριθμών ΑΓΜΑ/ ΑΒΘ, προσωπικών στοιχείων, ημερομηνία συμβάντος, υπογραφής ιατρού, θεώρησης κλπ.).	• Επικοινωνία με ιατρό/ γραφείο κίνησης ώστε να συμπληρωθούν οι ελλείψεις πληροφορίες. • Παραπομπή του πολίτη στον Διοικητικό Διευθυντή/ Προϊστάμενο της Γραμματείας για θεώρηση του εγγράφου.