



**ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ  
ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ – ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ  
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ  
ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ  
ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ**

ΑΘΗΝΑ

ΙΟΥΝΙΟΣ 2009

---

1	ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ.....	3
1.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	5
1.2	ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: Ιστορικό .....	8
1.3	ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: Μεθοδολογία εφαρμογής εγχειριδίου .....	13
1.3.1	Μεθοδολογία προσέγγισης .....	13
1.3.2	Σκοπός.....	15
1.3.3	Πού απευθύνεται το εγχειρίδιο.....	15
1.3.4	Η τελική δομή του εγχειριδίου .....	15
1.3.5	Όροι και Προϋποθέσεις εφαρμογής του Εγχειριδίου Διασφάλισης – Βελτίωσης Ποιότητας στις Μονάδες Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης.....	16
1.4	ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: Εγχειρίδιο Οδηγιών για την Αυτοαξιολόγηση και την Υποστήριξη της Εξωτερικής Αξιολόγησης .....	19
1.4.1	Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	19
1.4.2	Β. ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ .....	19
1.4.2.1	Β.1. Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ.....	20
1.4.2.2	Β.2. Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ .....	22
1.4.3	Γ. ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΟΔΗΓΟΥ ΒΑΘΜΟΔΟΤΗΣΗΣ.....	27
1.4.3.1	Γ. 1. ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΠΡΩΤΗΣ ΣΕΛΙΔΑΣ ΤΟΥ ΟΔΗΓΟΥ ΒΑΘΜΟΔΟΤΗΣΗΣ .....	27
1.4.3.2	Γ.2. ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΤΟΥ ΟΔΗΓΟΥ ΒΑΘΜΟΔΟΤΗΣΗΣ .....	30
1.4.3.3	Γ3. ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΟ ΤΕΛΟΣ ΤΟΥ ΟΔΗΓΟΥ .....	33
1.4.3.4	Γ4. ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ ΤΟΥ ΟΔΗΓΟΥ 38	
1.4.4	Δ. ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ .....	39
1.4.4.1	ΓΕΝΙΚΑ.....	39
1.4.5	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ .....	45
1.4.5.1	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1.....	46
1.4.5.2	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2.....	51

1.4.5.3	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 .....	53
1.5	ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: Εγχειρίδιο Οδηγιών για τη διεξαγωγή της εξωτερικής αξιολόγησης .....	54
1.5.1	Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	55
1.5.2	Β. ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ.....	56
1.5.3	Β.1. ΕΞΟΙΚΕΙΩΣΗ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ.....	56
1.5.4	Β.2. Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ .....	59
1.5.5	Γ. ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΝΤΥΠΟΥ ΒΑΘΜΟΔΟΤΗΣΗΣ.....	65
1.5.6	Δ. ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ .....	67
1.5.7	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ .....	70
1.5.7.1	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1.....	71
1.6	ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ .....	74
1.6.1	Πρόγραμμα εκπαίδευσης συντονιστών αυτοαξιολόγησης.....	74
1.6.2	Πρόγραμμα εκπαίδευσης εξωτερικών αξιολογητών.....	80
1.7	ΓΛΩΣΣΑΡΙ.....	86
1.8	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	90
2	ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ.....	92
2.1	ΟΔΗΓΟΣ ΒΑΘΜΟΔΟΤΗΣΗΣ .....	93
2.2	ΦΑΚΕΛΟΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ .....	169
2.3	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ, ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ & ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΑΔΕΙΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ .....	229

## **1 ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ**

Το εγχειρίδιο αποτελείται από δύο μέρη: το πρώτο μέρος περιλαμβάνει τη μεθοδολογία και τις οδηγίες εφαρμογής ενώ το δεύτερο μέρος περιλαμβάνει τον οδηγό βαθμοδότησης και δύο βοηθήματα.

**Στο πρώτο μέρος**, η εισαγωγή του εγχειριδίου αναφέρεται στην έννοια της ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης και την αποστολή των μονάδων που την παρέχουν ως υπηρεσία καθώς και στην αναγκαιότητα για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των μονάδων.

**Στο δεύτερο μέρος** παρατίθεται ο οδηγός ο οποίος συμπεριλαμβάνει τα κριτήρια και υποκριτήρια ανά εξεταζόμενο πεδίο, τα πιθανά πεδία βελτίωσης, την περιγραφή της κατάστασης ανά κριτήριο και την τεκμηρίωση που επιτρέπει την απόδοση βαθμολογίας ανά κριτήριο. Το δεύτερο μέρος συμπληρώνεται από δύο βοηθήματα, ένα που επιτρέπει τη συλλογή της απαραίτητης ανά κριτήριο τεκμηρίωσης και ένα με τις προδιαγραφές της υλικοτεχνικής υποδομής, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

Το εγχειρίδιο διασφάλισης – βελτιωσης της ποιότητας στις μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης εκπονήθηκε από τη Μονάδα Υποστήριξης και Παρακολούθησης Ι του Προγράμματος ΨΥΧΑΡΓΩΣ – Β΄ΦΑΣΗ. Στο παρόν κείμενο **έχουν ενσωματωθεί οι παρατηρήσεις του ΚΕ.Σ.Υ. όπως αυτές διατυπώθηκαν στην υπ' αριθμ. 18 απόφασης της 219<sup>ης</sup> /08.01.2009 Ολομέλειας του ΚΕ.Σ.Υ.** Η εν λόγω απόφαση εγκρίθηκε από τον Υπουργό Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης στις 03.03.2009. Το παρόν εγχειρίδιο **έχει δεσμευτικό χαρακτήρα** για τις Μονάδες Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης που αφορά.

## **1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Οι μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης έχουν πλέον μια έντονη παρουσία στη χώρα μας. Έχοντας ξεπεράσει τον αριθμό των 400, οι ξενώνες, τα οικοτροφεία και τα διαμερίσματα παρέχουν ευρύ φάσμα υπηρεσιών σε περισσότερους από 3000 ανθρώπους, η συντριπτική πλειονότητα των οποίων είχαν διανύσει μικρές ή μεγάλες περιόδους της ζωής τους σε ψυχιατρικά ιδρύματα.

Σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο που ορίζει την οργάνωση και λειτουργία αυτών των μονάδων (ΚΥΑ 876/2000, άρθρο 7), οι στόχοι τους είναι:

- α.. Βελτίωση των κοινωνικών ικανοτήτων των ατόμων με ψυχικές διαταραχές μέσω της αύξησης των κοινωνικών δεξιοτήτων τους και της απασχόλησης*
- β. Διαρκής βελτίωση της λειτουργικότητας των ατόμων και ελαχιστοποίηση των ανικανοτήτων και μειονεξιών τους*
- γ. Διασφάλιση της ποιότητας της ζωής και της αυτόνομης διαβίωσης στην κοινότητα*
- δ. Μείωση του στίγματος και των διακρίσεων*
- ε. Διασφάλιση της ποιότητας της φροντίδας για τα άτομα με ψυχικές διαταραχές".*

Οι στόχοι αυτοί ταυτίζονται εν πολλοίς με την επιδίωξη των σκοπών της ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης. Είναι γνωστό πως στο ελληνικό θεσμικό πλαίσιο<sup>1</sup> έχει ενσωματωθεί η Συναινετική Διακήρυξη των WHO-WAPR για την Ψυχοκοινωνική Αποκατάσταση η οποία ορίζεται ως *"μια διαδικασία που πρέπει να δώσει στα άτομα με έκπτωση, ανικανότητα ή αναπηρία οφειλόμενη σε ψυχική ασθένεια όλες τις ευκαιρίες με σκοπό την επίτευξη ενός όσο το δυνατό υψηλότερου επιπέδου ανεξάρτητης λειτουργίας στην κοινότητα. Η ΨΚΑ αφορά – κατά συνέπεια – τόσο τη βελτίωση των ατομικών δεξιοτήτων, όσο την εισαγωγή περιβαλλοντικών τροποποιήσεων, κατά τρόπο ώστε να διευκολύνει την επίτευξη ενός καλού επιπέδου ποιότητας ζωής για οποιονδήποτε πάσχει από μια ψυχική διαταραχή, κυρίως δε αν έχει υποστεί αναστολή της προσωπικής και κοινωνικής του λειτουργικότητας. Η ΨΚΑ είναι ουσιώδες και αναπόσπαστο μέρος της συνολικής ανάληψης των ατόμων με αναπηρία. Περιλαμβάνει πολλά υποκείμενα: τους χρήστες, τους επαγγελματίες, τις οικογένειες, τους εργοδότες, τους υπεύθυνους των οργανισμών και των τοπικών φορέων, την κοινότητα στο σύνολό της. Με δεδομένη αυτή την πολυπλοκότητα, οι τρόποι διεξαγωγής της ΨΚΑ ποικίλουν ανάλογα με τους χώρους, τα κοινωνικά, πολιτισμικά, οικονομικά, πολιτικά και οργανωσιακά πλαίσια".*

Θα ήταν σκόπιμο να υπογραμμιστούν ορισμένα σημεία αυτού του ορισμού που αποτελούν καινοτομίες.

Κατά πρώτον, *"επίτευξη ενός όσο το δυνατό υψηλότερου επιπέδου ανεξάρτητης λειτουργίας στην κοινότητα"* δε σημαίνει αναγκαστικά *"επανεένταξη"*: η επανεένταξη είναι η καλύτερη έκβαση της ΨΚΑ, αλλά όχι η μοναδική, διαφορετικά διατρέχουμε τον κίνδυνο να επιλέγουμε τα άτομα αποκλείοντας

<sup>1</sup> ΚΥΑ 876/2000, άρθρο 1, παράγραφος γ

εκείνα με υψηλό βαθμό αναπηρίας ή "μη επανεντάξιμα". Η δήλωση στη συναινετική διακήρυξη είναι άλλωστε σαφής: "... οποιονδήποτε πάσχει από μια ψυχική διαταραχή".

Επίσης, αξίζει να επισημανθεί ότι η ΨΚΑ περιλαμβάνει δύο βασικές διαστάσεις παρέμβασης: ανάπτυξη προσωπικών ικανοτήτων και ανάπτυξη περιβαλλοντικών πόρων.

Ιδιαίτερα αναφορικά με την ανάπτυξη των περιβαλλοντικών πόρων, σε αυτούς συγκαταλέγονται και εκείνοι που εκπροσωπούνται από τις μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης και ψυχικής υγείας.

Τέλος, καθίσταται σαφές πως καθήκον των μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης είναι η παροχή των υπηρεσιών στην **κοινότητα**.

Προχωρώντας ακόμη περισσότερο αυτές τις επισημάνσεις, ο A. Barbato, πρώην πρόεδρος της WAPR, έγραψε για την ψυχοκοινωνική αποκατάσταση (Barbato, 2006):

- "Η ψυχοκοινωνική αποκατάσταση δεν είναι μια *τεχνική*. Είναι μια *στρατηγική* που λειτουργεί στο όριο μεταξύ του ατόμου, του διαπροσωπικού του δικτύου και του ευρύτερου κοινωνικού πλαισίου.
- Η προσέγγιση της ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης πρέπει να είναι *ανθρωπιστική*, όχι *φιλάνθρωπη*. Η ανθρωπιστική προσέγγιση συνταιριάζει μια ηθική και μια επιστημονική θέση.
- Ο στόχος της ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης είναι η *λειτουργική ανικανότητα*, όχι η *χρονιότητα*. Έχουμε αποδείξεις ότι τα προβλήματα κοινωνικής λειτουργικότητας μπορούν να παρατηρηθούν ήδη από την πρώτη εκδήλωση πολλών ψυχικών διαταραχών, αναδεικνύοντας την ανάγκη για πρώιμες αποκαταστασιακές προσεγγίσεις. Ακόμη και σε οξείες καταστάσεις, όπως η διαταραχή μετατραυματικού στρες μετά από καταστροφές, ο ρόλος της αποκατάστασης πρέπει να αναγνωρισθεί.
- Ο στόχος της ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης είναι οι *ψυχοκοινωνικοί παράγοντες κινδύνου* που οδηγούν στην ανάπτυξη και διατήρηση της κοινωνικής ανικανότητας η οποία συνδέεται με ψυχικές διαταραχές. Ένας αυξανόμενος αριθμός επαρκώς τεκμηριωμένων ερευνών δείχνει το σημαντικό ρόλο των κοινωνικών/περιβαλλοντικών παραγόντων κινδύνου, όπως η μετανάστευση, η ζωή στις πόλεις, οι φυλετικές διακρίσεις, τα παιδικά τραύματα, σε μείζονες ψυχικές διαταραχές.
- Ο σφαιρικός στόχος της ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης μπορεί να συνοψιστεί στον τίτλο *κοινωνική ένταξη*.
- Συνεπώς, πρέπει να δοθεί προσοχή στους *κοινωνικούς/διαπροσωπικούς δείκτες αποτελέσματος*, οι οποίοι πρέπει να είναι διακριτοί έναντι του *κλινικού αποτελέσματος*."

Επίσης, όπως υποστηρίζει ο Rössler (2006), για την ψυχοκοινωνική αποκατάσταση άλλα αποτελέσματα, πέραν των κλινικών καταστάσεων, είναι σημαντικά και, ειδικότερα, η λειτουργικότητα

του κοινωνικού ρόλου (συμπεριλαμβάνονται εδώ οι κοινωνικές σχέσεις, η εργασία, ο ελεύθερος χρόνος καθώς επίσης και η ποιότητα ζωής και η επιβάρυνση της οικογένειας).

Για την ελληνική πραγματικότητα, στη συγκεκριμένη ιστορική περίοδο που διανύουμε, ένα ακόμη στοιχείο πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη: οι μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης εξυπηρετούν σχεδόν αποκλειστικά το στόχο της αποασυλοποίησης. Η συντριπτική πλειονότητα των φιλοξενούμενων σε αυτές τις μονάδες ασθενών είναι πρώην έγκλειστοι στα ψυχιατρικά νοσοκομεία. Είναι γνωστές σε όλους οι συνθήκες διαβίωσης στα ψυχιατρικά νοσοκομεία και η κατάφωρη καταπάτηση των στοιχειωδών ανθρωπίνων δικαιωμάτων των εγκλειστών σε αυτά. Κατά συνέπεια, ένας από τους κυριότερους στόχους που πρέπει να πετύχουν οι μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης σχετίζεται με την **υποστήριξη της διαβίωσης στην κοινότητα με αξιοπρέπεια και σεβασμό των δικαιωμάτων όλων όσων φιλοξενούνται σε αυτές**, έχοντας βιώσει στο παρελθόν τη βία και τη μιζέρια του ασύλου. Στη συγκεκριμένη λοιπόν ιστορική φάση που διανύουμε (της αποασυλοποίησης), η αποτελεσματικότητα των μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης θα πρέπει – κατά τη γνώμη μας – να αποτιμάται όχι τόσο σε όρους επίτευξης της αυτονομίας ή (ακόμη λιγότερο) της ίασης από μεριάς του εξυπηρετούμενου (ασθενούς), όσο σε μια προσπάθεια απάντησης στο ακόλουθο ερώτημα: **κατά πόσο μια μονάδα διασφαλίζει το δικαίωμα του ατόμου με χρόνια και σοβαρή ψυχική διαταραχή (συνήθως δε και με αναπηρίες που προέρχονται από άλλο τύπου παθολογικά αίτια και βέβαια τον μακρόχρονο ιδρυματισμό) για αξιοπρεπή διαβίωση στην κοινότητα, για κατάλληλη φροντίδα, ανάλογη των αναγκών του, για σεβασμό της προσωπικότητάς του, για παροχή ενός πλαισίου που θα υποστηρίξει την ολόπλευρη ανάπτυξή του;**

Η λειτουργία των μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης και η ανάγκη επίτευξης των στόχων τους θέτει επιτακτικά το ζήτημα της διαχείρισης της **ποιότητάς** τους, με κύριες συνιστώσες τη διασφάλιση και τη συνεχή βελτίωσή της. Ως ποιότητα ορίζεται *"το μέτρο του κατά πόσον οι υπηρεσίες αυξάνουν τις πιθανότητες να υπάρξουν επιθυμητές εκβάσεις ως προς την ψυχική υγεία και αφετέρου ακολουθούν την τρέχουσα επιστημονική πρακτική, βάσει στοιχείων"* (ΠΟΥ, 2004). Βέβαια, στις συγκεκριμένες συνθήκες, η ποιότητα των μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης της χώρας μας θα μπορούσε να ταυτίζεται με την επίτευξη του στόχου της υποστήριξης της αξιοπρεπούς διαβίωσης στην κοινότητα, όπως αναφέρθηκε προηγουμένως.

Σε κάθε περίπτωση, η ανάγκη να εκπονηθεί μια διαδικασία διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας των μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης ήταν εμφανής. Αυτή η διαδικασία θα πρέπει να είναι διαρθρωμένη κατά τρόπο ώστε να βοηθά αφενός την αυτοαξιολόγηση και εξωτερική αξιολόγηση αυτών των μονάδων, αφετέρου την εισαγωγή παρεμβάσεων στην κατεύθυνση της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας κάθε μονάδας ξεχωριστά.



## 1.2 ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: Ιστορικό

Το Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης και η αρμόδια Διεύθυνση Ψυχικής Υγείας ανέλαβε, το 2005, την πρωτοβουλία να ικανοποιήσει την ανάγκη καθιέρωσης διαδικασίας αξιολόγησης και βελτίωσης ποιότητας στις μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης. Αρχικά, ζητήθηκε από τη Μονάδα Υποστήριξης και Παρακολούθησης να συντάξει ένα σχέδιο Οδηγού για τη διασφάλιση της ποιότητας σε αυτές τις μονάδες. Για τη σύνταξη του πρώτου σχεδίου ελήφθησαν υπόψη οι κατευθύνσεις του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας (WHO, 1994, 1997, ΠΟΥ, 2004). Στη συνέχεια, το σχέδιο που συντάχθηκε απεστάλη, στο πλαίσιο μιας ευρείας διαδικασίας διαβούλευσης, από τον τότε Υπουργό σε περισσότερους από 550 φορείς (συμπεριλαμβανομένων των μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης) και ζητήθηκε η συμβολή τους στην επεξεργασία του.

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαβούλευσης, το σχέδιο οδηγού εμπλουτίστηκε με τις συνεισφορές όσων συμμετείχαν σε αυτή.

Στη συνέχεια ξεκίνησε η εκπόνηση του συνόλου της διαδικασίας και η πιλοτική εφαρμογή της, μια διαδικασία η οποία θα επέτρεπε την προτυποποίηση της μεθοδολογίας εφαρμογής της και την ολοκλήρωση της προσπάθειας που θα οδηγούσε σε ένα **εγχειρίδιο** το οποίο θα έπρεπε να περιλαμβάνει ό,τι απαιτείται για την εφαρμογή της διαδικασίας διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας.

### **Η πιλοτική εφαρμογή της διαδικασίας διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας σε μονάδες της Διοίκησης Υγειονομικής Περιφέρειας Θεσσαλίας**

Η ανάγκη για την προτυποποίηση των διαδικασιών διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας στις μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης, ο έλεγχος εγκυρότητας του σχετικού Οδηγού βαθμολόγησης που προέκυψε από τη διαδικασία διαβούλευσης και η απαραίτητη “δοκιμασία” του σε πραγματικό περιβάλλον οδήγησαν στην ανάγκη διεξαγωγής **πιλοτικής εφαρμογής** σε δείγμα μονάδων.

Η πιλοτική εφαρμογή επικεντρώθηκε σε μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης της Θεσσαλίας.

Η δοκιμασία της διαδικασίας διαμέσου της πιλοτικής εφαρμογής αποτέλεσε την εκ των ων ουκ άνευ συνθήκη για την επιτυχή ολοκλήρωση του εγχειρήματος. Η πιλοτική εφαρμογή επέτρεψε:

- την αξιόπιστη περαίωση της διαδικασίας, με ένα δομημένο εργαλείο, όπου ο εμπλεκόμενος σε αυτή, ακολουθώντας προκαθορισμένα, προτυποποιημένα βήματα, θα μπορεί να την επαναλάβει και να αποτιμήσει τις υπηρεσίες με τον ίδιο τρόπο (**επαναληψιμότητα διαδικασίας - αξιοπιστία**)
- όλοι όσοι συμμετέχουν στη διαδικασία αξιολόγησης θα καταλαβαίνουν με τον ίδιο τρόπο κάθε διάσταση της ποιότητας και με τον ίδιο τρόπο θα την αξιολογούν (**αντικειμενικότητα αξιολόγησης**)
- αυτό το οποίο αξιολογείται κάθε φορά θα είναι αυτό που έχει εκ των προτέρων οριστεί ότι

αξιολογείται – εν προκειμένω η βελτίωση της ποιότητας (**εγκυρότητα αξιολόγησης**).

Υπενθυμίζεται ότι στόχος είναι η βελτίωση της ποιότητας (και η ιχνηλάτιση της σχετικής διαδικασίας) σε συνδυασμό με την αξιολόγηση και όχι το καθένα μόνο του.

Η πιλοτική εφαρμογή σε μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης στην περιοχή της Θεσσαλίας ξεκίνησε στις αρχές Νοεμβρίου του 2006 και ολοκληρώθηκε τον Ιούνιο του 2007.

Στη συνέχεια, αποτυπώνονται συνοπτικά τα στάδια – βήματα της πιλοτικής εφαρμογής.

### **Στάδιο - Βήμα 1<sup>ο</sup>:**

#### **Ενημέρωση-κινητοποίηση**

Έπειτα από πρόσκληση της τ. ΔΥΠΕ έλαβε χώρα Συνάντηση Εργασίας των μελών των Τομεακών Επιτροπών Ψυχικής Υγείας Θεσσαλίας, των εκπροσώπων των φορέων οι οποίοι λειτουργούν μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης στην Θεσσαλία και των επιστημονικών υπευθύνων των παραπάνω μονάδων.

Αντικείμενο της Συνάντησης ήταν η συμφωνία για συμμετοχή ενός συγκεκριμένου αριθμού μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης της τ. ΔΥΠΕ Θεσσαλίας στην πιλοτική εφαρμογή και η κινητοποίηση των στελεχών των μονάδων σ' αυτή τη διαδικασία.

### **Στάδιο - Βήμα 2<sup>ο</sup>:**

#### **Επιλογή μονάδων που συμμετείχαν στην πιλοτική εφαρμογή – ταυτοποίηση συντονιστών αυτοαξιολόγησης και εξωτερικών αξιολογητών**

Από τις μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης στην Θεσσαλία που εκδήλωσαν ενδιαφέρον επιλέχθηκε ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα 6 μονάδων:

1. Ξενώνας "Φιλύρα" Α' φάσης «Ψυχαργός» του Γ.Ν. Βόλου
2. Ξενώνας "Ζέφυρος" Α' φάσης «Ψυχαργός» του Γ.Ν. Καρδίτσας
3. Προστατευμένο Διαμέρισμα Α' του Γ.Ν. Λάρισας
4. Προστατευμένο Διαμέρισμα Β' του Γ.Ν. Λάρισας
5. Οικοτροφείο Τρικάλων "Διογένηιο" του Ν.Π.Ι.Δ. Ε.Π.Α.Ψ.Υ.
6. Οικοτροφείο Φαρσάλων "Εστία" του Ν.Π.Ι.Δ. Θ.Ε.Ψ.Υ.Π.Α

Επίσης, στην πιλοτική εφαρμογή έλαβαν μέρος και 2 εργαζόμενοι από οικοτροφείο της Θ.Ε.Ψ.Υ.Π.Α. που επρόκειτο να ξεκινήσει τη λειτουργία του στην Λάρισα στις αρχές του 2007. Η ένταξη αυτής της μονάδας στην πιλοτική εφαρμογή κρίθηκε σκόπιμη προκειμένου να διαπιστωθεί η επίδραση της διαδικασίας σε μια μονάδα η οποία εξ αρχής ενσωματώνει στη λειτουργία της τις απαιτήσεις για διασφάλιση και βελτίωση της ποιότητας.

Από κάθε μονάδα ορίστηκαν εθελοντικά και στη βάση προκαθορισμένων κριτηρίων δύο

εργαζόμενοι, ως συντονιστές της διαδικασίας αυτοαξιολόγησης. Ο ορισμός τους έτυχε και της έγκρισης του φορέα τους.

Οι εργαζόμενοι που έλαβαν μέρος στην πιλοτική εφαρμογή με το ρόλο του συντονιστή ήταν:

- Ξενώνας "Φιλύρα": **Ελένη Κλειάρη**, νοσηλεύτρια ΤΕ, **Αναστασία Δεληγιαννίδη**, εργοθεραπεύτρια
- Ξενώνας "Ζέφυρος": **Αθανάσιος Αγραφιώτης**, ψυχολόγος, **Αχιλλέας Γεωργίου**, νοσηλευτής ΤΕ
- Προστατευμένα Διαμερίσματα Γ.Ν. Λάρισας: **Μαρία Κωστούλη**, κοιν. λειτουργός, **Σταματία Λάτρα**, νοσηλεύτρια ΤΕ
- Οικοτροφείο Τρικάλων "Διογένειο": **Βασιλική Χήρα**, κοιν. λειτουργός, **Κων/να Πετσιά**, ειδική εκπαιδευτρια φυσικής αγωγής
- Οικοτροφείο Φαρσάλων "Εστία": **Λάμπρος Ιωακείμ**, διοικητικός υπεύθυνος, **Δήμητρα Σκρίμπα**, ψυχολόγος,
- Οικοτροφείο Λάρισας της Θ.Ε.Ψ.Υ.Π.Α. (υπό ίδρυση): **Κων/να Πουλιάρη**, ψυχολόγος, **Ιωάννης Παπαγεωργίου**, λογιστής.

Την κινητοποίηση των συντονιστών αυτοαξιολόγησης καθ' όλη τη διάρκεια της πιλοτικής εφαρμογής ανέλαβε η **Βασιλική Μπατρακούλη**, ψυχολόγος, συνεργάτιδα της Μονάδας Υποστήριξης και Παρακολούθησης στην Υγειονομική Περιφέρεια Θεσσαλίας.

Στο ίδιο διάστημα καθορίστηκαν, στη βάση προκαθορισμένων κριτηρίων, τα 6 πρόσωπα, που συγκρότησαν την ομάδα των εξωτερικών αξιολογητών με τεκμηριωμένη γνώση, εμπειρία και τεχνογνωσία στο αντικείμενο.

Την ομάδα των εξωτερικών αξιολογητών επιλέχθηκαν να συγκροτήσουν οι:

- **Ασημόπουλος Χαρίσιος**, Δρ. κοιν. λειτουργός, ΕΨΥΠΕ
- **Βλαντής Αλέξανδρος**, οικονομολόγος-οικονομέτρης
- **Ζαχαριάς Ευάγγελος**, κοιν. λειτουργός, ΥΥΚΑ
- **Μεγαλόφωνος Σίμος**, Δρ. χημικός μηχανικός, σύμβουλος επιχειρήσεων
- **Παπαδόπουλος Ιωάννης**, ψυχίατρος, επιμ. Α' ΕΣΥ, ΨΝΑ
- **Τσαπάλου Χριστίνα**, νοσηλεύτρια ΤΕ, επιστ. υπεύθυνη οικοτροφείου Αργυρούπολης του ΨΝΑ.

Τα πρόσωπα αυτά ανέλαβαν την εφαρμογή των διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης, με βάση τον Οδηγό βαθμοδότησης.

Διευκρινίζεται ότι τόσο κατά τη διαδικασία της αυτοαξιολόγησης, όσο και κατά τη διαδικασία εξωτερικής αξιολόγησης, τα στελέχη που εμπλέκονταν ως συντονιστές αυτοαξιολόγησης και ως εξωτερικοί αξιολογητές **δοκίμασαν την αξιοπιστία, την εγκυρότητα, την αντικειμενικότητα και την επαναληψιμότητα του Οδηγού μόνο και δεν αξιολόγησαν τις μονάδες ψυχοκοινωνικής**

### **αποκατάστασης του δείγματος.**

#### **Στάδιο – Βήμα 3<sup>ο</sup>:**

##### **Εκπαίδευση συντονιστών αυτοαξιολόγησης και εξωτερικών αξιολογητών**

Η μεθοδολογία για την αξιολόγηση και τη διασφάλιση-βελτίωση της ποιότητας αποτέλεσε το αντικείμενο επιμόρφωσης - εκπαίδευσης των ατόμων που ανέλαβαν το συντονισμό της διαδικασίας αυτοαξιολόγησης και εξωτερικής αξιολόγησης.

Οι συντονιστές αυτοαξιολόγησης και οι εξωτερικοί αξιολογητές παρακολούθησαν σχετικό πρόγραμμα επιμόρφωσης - εκπαίδευσης, με ευθύνη της Μονάδας Υποστήριξης και Παρακολούθησης του προγράμματος "Ψυχαργός-Β' φάση".

Στόχος της εκπαιδευτικής αυτής διαδικασίας ήταν η γνώση της συγκεκριμένης διαδικασίας αξιολόγησης, η ομογενοποίηση των αντιλήψεων, η κοινή στάση όλων στις ακολουθούμενες διαδικασίες και εντέλει, η διατύπωση κριτικών παρατηρήσεων τόσο για τα κριτήρια και υποκριτήρια του Οδηγού, όσο και για τις ακολουθούμενες διαδικασίες.

Για την ολοκλήρωση του επιμορφωτικού – εκπαιδευτικού προγράμματος των συντονιστών αυτοαξιολόγησης διεξήχθησαν 4 εκπαιδευτικές συναντήσεις συνολικής διάρκειας 46 ωρών στην Λάρισα. Αντιστοίχως, οι εξωτερικοί αξιολογητές παρακολούθησαν πρόγραμμα εκπαίδευσης στην Αθήνα, συνολικής διάρκειας 24 ωρών.

#### **Στάδιο – Βήμα 4<sup>ο</sup>:**

##### **Αυτοαξιολόγηση και εξωτερική αξιολόγηση των δομών**

Στο στάδιο αυτό διεξήχθη αφενός η διαδικασία αυτοαξιολόγησης (Φεβρουάριος 2007), με ευθύνη των συντονιστών κάθε μονάδας και η σύνταξη των σχετικών εκθέσεων (Μάρτιος 2007), αφετέρου η εξωτερική αξιολόγηση από τους συντονιστές εξωτερικής αξιολόγησης και η σύνταξη των αντίστοιχων εκθέσεων (Απρίλιος-Μάιος 2007).

#### **Στάδιο-Βήμα 5<sup>ο</sup>:**

##### **Επεξεργασία δεδομένων για την προτυποποίηση της μεθοδολογίας**

Αφού ολοκληρώθηκε το προηγούμενο στάδιο, ακολούθησε η επεξεργασία των δεδομένων που προέκυψαν.

Στη διαδικασία αυτή μετείχαν τα στελέχη της Μονάδας Υποστήριξης & Παρακολούθησης, οι συντονιστές της αυτοαξιολόγησης και οι συντονιστές της εξωτερικής αξιολόγησης, σε κοινές ή όχι συναντήσεις, προκειμένου να διατυπωθούν τυχόν αστοχίες του Οδηγού και των διαδικασιών και να διατυπωθούν προτάσεις βελτιστοποίησης αυτών.

Η διαδικασία οδήγησε στην προτυποποίηση της μεθοδολογίας και έλαβε χώρα τον Ιούνιο του 2007.

**Στάδιο - Βήμα 6°:**

**Αναθεώρηση Οδηγού Αξιολόγησης**

Στη βάση των αποτελεσμάτων του προηγούμενου σταδίου έγινε η αναθεώρηση του Εγχειριδίου Διασφάλισης και Βελτίωσης της Ποιότητας, κατά τρόπο ώστε να αποκτήσει την εγκυρότητα που απαιτείται (Ιούνιος 2007).

**Στάδιο – Βήμα 7°:**

**Ολοκλήρωση του εγχειριδίου**

Το εγχειρίδιο, στην ολοκληρωμένη του μορφή, περιλαμβάνει τον Οδηγό βαθμοδότησης, εκπαιδευτικό πρόγραμμα συντονιστών αξιολόγησης και αυτοαξιολόγησης, οδηγίες και μεθοδολογία υλοποίησης (Ιούνιος και αρχές Ιουλίου 2007).

## **1.3 ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: Μεθοδολογία εφαρμογής εγχειριδίου**

Η μεθοδολογία της αξιολόγησης της ποιότητας στις μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης βασίζεται σε δύο άξονες, την αυτοαξιολόγηση και την εξωτερική αξιολόγηση, και προβλέπει τις ακόλουθες ενέργειες:

- 1. Ορισμός των συντονιστών αυτοαξιολόγησης και των εξωτερικών αξιολογητών**
- 2. Εκπαίδευση των συντονιστών αυτοαξιολόγησης και των εξωτερικών αξιολογητών**
- 3. Αυτοαξιολόγηση**
- 4. Εξωτερική αξιολόγηση**
- 5. Ανατροφοδότηση συντονιστών μονάδων**
- 6. Επαναξιολόγηση.**

### **1.3.1 Μεθοδολογία προσέγγισης**

Το εγχειρίδιο βασίζεται στην αντίληψη πως στις δομές ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης η ποιότητα είναι δυνατόν να αποτιμηθεί μέσω κριτηρίων που αναφέρονται κυρίως σε κατηγορίες – ενότητες όπως η καταλληλότητα της υλικοτεχνικής υποδομής για τους χρήστες – ενόικους, η ποσοτική επάρκεια του προσωπικού, η τήρηση διοικητικών και διαχειριστικών διαδικασιών, η οργάνωση ενός σωστού αρχείου. Επιπροσθέτως, η ποιότητα συσχετίζεται με τη συμμόρφωση ως προς το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία των συγκεκριμένων δομών. Οι παραπάνω κατηγορίες – ενότητες προσεγγίζονται με ένα αρκετά ευδιάκριτο, μετρήσιμο και αντικειμενικό τρόπο. Όμως, ένα εργαλείο διασφάλισης ποιότητας που λαμβάνει υπόψη τις παραπάνω παραμέτρους και μόνο, δεν είναι βέβαιο ότι αποδίδει με επάρκεια την ποιοτική διάσταση της φροντίδας που παρέχεται στους ενόικους ή την ποιότητα της διαβίωσης σε μια συγκεκριμένη δομή. Η προσέγγιση των ευδιάκριτων στοιχείων δεν διευκολύνει απαραίτητα την κατανόηση-αναγνώριση των περισσότερο περίπλοκων – λεπτών (με την έννοια των δυσδιάκριτων) ή των απροσδιόριστων (με την έννοια των θεωρητικών) πλευρών της ζωής στη μονάδα ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης.

Μια προσέγγιση που φαίνεται να διαμορφώνει θετικούς όρους για την υπέρβαση της εγγενούς αυτής αδυναμίας είναι να συνδυαστούν κατηγορίες κριτηρίων που προαναφέρθηκαν, με κριτήρια σχετικά με βασικές αξίες που "τροφοδοτούν" την ποιότητα ζωής στους περισσότερους ανθρώπους, όπως λ.χ. η δυνατότητα να παίρνουν αποφάσεις για τον τρόπο ζωής τους ή να έχουν εξασφαλισμένα τα βασικά ατομικά και κοινωνικά δικαιώματα. Ένας κατάλογος βασικών αρχών που συνεισφέρουν στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής θα μπορούσε να περιλαμβάνει:

- ✦ *Την αξιοπρέπεια* : αναγνώριση – κατοχύρωση της αυταξίας των ανθρώπων, ανεξάρτητα από τις συνθήκες που επικρατούν, σεβασμό της μοναδικότητάς τους και των προσωπικών τους αναγκών

- *Την ιδιωτικότητα* : το δικαίωμα των ανθρώπων να είναι ανενόχλητοι και ελεύθεροι από αυθαίρετες – απρόσκλητες επισκέψεις ή από τη δημόσια προσοχή
- *Την αυτονομία*: ύπαρξη ευκαιριών στο άτομο να δρα και να σκέπτεται χωρίς παρεμβάσεις από άλλο πρόσωπο
- *Την επιλογή*: ευκαιρία να επιλέγει το άτομο ελεύθερα και κατόπιν επαρκούς πληροφόρησης, από ένα σύνολο επιλογών και προοπτικών κατάλληλων για την περίπτωση του
- *την άσκηση των δικαιωμάτων*: δυνατότητα διατήρησης όλων των θεσμικά κατοχυρωμένων ατομικών και κοινωνικών δικαιωμάτων που συνδέονται με την ιδιότητα του ατόμου ως ελεύθερου πολίτη
- *την αίσθηση προσωπικής ολοκλήρωσης*: η συνειδητοποίηση των προσωπικών φιλοδοξιών και ικανοτήτων σε όλες τις πλευρές της ζωής.

Η "διασταύρωση" κατηγοριών κριτηρίων που προσεγγίζουν συγκεκριμένες ενότητες (φυσικό περιβάλλον, διοικητικές ρυθμίσεις, διαδικασία φροντίδας, σχέσεις με οικογένεια και κοινότητα), με κριτήρια που συσχετίζονται με τις προαναφερθείσες αξίες και διαπερνούν τις παραπάνω κατηγορίες με οριζόντιο τρόπο, αποτελούν το πλαίσιο του παρόντος εγχειριδίου. Όπως προαναφέρθηκε, η μεθοδολογική βάση προέρχεται από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, εφόσον θεωρήθηκε ότι η συγκεκριμένη μεθοδολογία, αλλά και οι γενικότερες προσεγγίσεις του Π.Ο.Υ. στα θέματα της διασφάλισης-βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών ψυχικής υγείας αποτελούν αποδεκτό και ικανοποιητικό πλαίσιο για την ανάπτυξη αντίστοιχων παρεμβάσεων με τον πλέον αξιόπιστο τρόπο. Ταυτόχρονα, τα κριτήρια που ενσωματώνονται στο Εγχειρίδιο Διασφάλισης και Βελτίωσης της Ποιότητας στις Μονάδες Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης εκλογικεύουν τις προδιαγραφές οργάνωσης και λειτουργίας που θέτει η ΚΥΑ Α3α/οικ.876 (ΦΕΚ 661/τ.Β΄/23-5-2000) για τις συγκεκριμένες μονάδες.

### **1.3.2 Σκοπός**

Σκοπός της όλης προσπάθειας είναι η αναγωγή της ποιοτικής λειτουργίας των μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης σε ζήτημα πρώτης προτεραιότητας, που επηρεάζει με θετικό τρόπο το σύνολο των συντελεστών: για τα άτομα με προβλήματα ψυχικής υγείας, η ποιότητα διασφαλίζει ότι θα έχουν τη φροντίδα που χρειάζονται. Για την οικογένεια, η ποιότητα διασφαλίζει την παροχή υποστήριξης και συμβάλλει στη διατήρηση της οικογενειακής συνοχής. Για τους επαγγελματίες ψυχικής υγείας και τους διαχειριστές των υπηρεσιών, η ποιότητα διασφαλίζει την αποτελεσματικότητα και την ικανοποίηση από το παραγόμενο έργο. Επίσης, παρέχει ένα βήμα για τη διεκδίκηση των απαραίτητων πόρων για τη διασφάλιση και βελτίωσή της. Για τους σχεδιαστές της αντίστοιχης πολιτικής, η διασφάλιση της ποιότητας είναι το εργαλείο για τη βελτίωση της ψυχικής υγείας του πληθυσμού, για την αποδοτική σχέση κόστους-αποτελέσματος, για την αξιολόγηση και εκλογίκευση του συστήματος (ΠΟΥ, 2004).

Το εγχειρίδιο δεν αποτελεί μέτρο αξιολόγησης της απόδοσης των μονάδων αυτών σε μια χρονική στιγμή, αλλά εργαλείο διαχρονικής παρακολούθησης δυνατών και αδύνατων σημείων με στόχο τη συνεχή βελτίωση της ποιότητάς τους.

### **1.3.3 Πού απευθύνεται το εγχειρίδιο**

Το εγχειρίδιο απευθύνεται στο προσωπικό των μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης, στους φορείς διαχείρισης αυτών των μονάδων, στα μέλη των Τομεακών Επιτροπών Ψυχικής Υγείας και σε όσους εμπλέκονται με άμεσο ή έμμεσο τρόπο σε διαδικασίες που συμβάλλουν στη διασφάλιση και βελτίωση της ποιότητας στις μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης.

Η δομή του παρόντος εγχειριδίου περιλαμβάνει τα κριτήρια και τα υποκριτήρια, τον τρόπο βαθμολόγησης κάθε υποκριτηρίου, τα στάδια-βήματα της πιλοτικής εφαρμογής

### **1.3.4 Η τελική δομή του εγχειριδίου**

Στην τελική του μορφή, στο εγχειρίδιο περιλαμβάνεται:

- εισαγωγικό σημείωμα για τη βελτίωση της ποιότητας και τη μεθοδολογία που ακολουθείται,
- οδηγός βαθμολόγησης (με βαθμό σημαντικότητας για κάθε κριτήριο),
- οδηγίες για τη διεξαγωγή της διαδικασίας (αυτοαξιολόγησης και αξιολόγησης), τη βαθμολόγηση και τη σύνταξη των αντίστοιχων εκθέσεων
- πρόγραμμα εκπαίδευσης των συντονιστών της αυτοαξιολόγησης και των εξωτερικών



αξιολογητών.

Η εθελοντική, ενεργητική συμμετοχή του προσωπικού των μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης, αλλά και – όπως θα δούμε στη συνέχεια – η διευκόλυνση της διαδικασίας από τις διοικήσεις των φορέων υλοποίησης, η υποστήριξη από τις θεσμικές αρχές –ΥΠΕ και Δ/ση Ψυχικής Υγείας του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης - αποτελούν τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την επιτυχία αυτής της προσπάθειας.

### **1.3.5 Όροι και Προϋποθέσεις εφαρμογής του Εγχειριδίου Διασφάλισης – Βελτίωσης Ποιότητας στις Μονάδες Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης**

Ο σκοπός του εγχειριδίου αυτού – και κατ' επέκταση τα προσδοκώμενα οφέλη - είναι πρωτίστως ο εντοπισμός των περιοχών που χρήζουν βελτίωσης στη διασφάλιση της ποιότητας υπηρεσιών που παρέχονται στους ενοίκους των μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης. Στη συνέχεια, ο καθορισμός των αιτίων των μη συμμορφώσεων αυτών και η άμεση λήψη διορθωτικών ενεργειών. Τέλος, αποτελεί έναν πολύτιμο οδηγό για τη χάραξη πολιτικής αλλαγών βάσει τεκμηριωμένων στόχων. Καθίσταται λοιπόν σαφές ότι σκοπός του εγχειριδίου δεν είναι να τεθεί μια κλίμακα μέτρησης και (κατ' επέκταση) σύγκρισης της απόδοσης των υπηρεσιών που θα τον εφαρμόσουν, εν προκειμένω των μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης

Στο εγχειρίδιο αυτό εμπεριέχονται κατευθυντήριες οδηγίες για τον προγραμματισμό δραστηριοτήτων ή την εφαρμογή διαδικασιών που έχουν προκύψει από συναίνεση σε τεκμηριωμένα δεδομένα της τρέχουσας διεθνούς και ελληνικής πραγματικότητας. Η ανάγκη αναθεώρησης του εγχειριδίου μπορεί να προκύψει με τρόπο ανάλογο με αυτόν που τεκμηριώνει την ανάγκη δημιουργίας νέων κριτηρίων. Ανεξαρτήτως της ύπαρξης έκτακτης αναθεώρησης, το εγχειρίδιο αυτό πρέπει να επαναξιολογείται από Ειδική Ομάδα Εργασίας τουλάχιστον ανά 4 έτη. Η όποια αναθεώρηση θα πρέπει να στηρίζεται σε νέο θεσμικό πλαίσιο και σε νέα τεκμηριωμένη βιβλιογραφία και να γίνεται με συστηματικό τρόπο.

Η εφαρμογή βασικών όρων και προϋποθέσεων εφαρμογής διασφαλίζουν κατά το μέγιστο δυνατό τρόπο την αξιοπιστία και εγκυρότητα του εγχειριδίου καθώς και την επίτευξη επίδρασης σε επίπεδο γνώσεων και στάσεων των επαγγελματιών ψυχικής υγείας που εργάζονται σε τέτοιες μονάδες. Στη συνέχεια παρουσιάζονται αυτές οι προϋποθέσεις σε επίπεδο μονάδας ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης, εξωτερικού περιβάλλοντος μονάδας και εφαρμογής εγχειριδίου.

## 1. Όροι και Προϋποθέσεις εφαρμογής σε επίπεδο μονάδας ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης

Κάθε προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας σε οποιοδήποτε οργανισμό ξεκινά με τη δέσμευση της ηγεσίας. Η προτεινόμενη διαδικασία δε θα μπορούσε να αποκλίνει από αυτή τη βασική αρχή. Κατά συνέπεια:

- Ο υπεύθυνος της μονάδας θα πρέπει να έχει δηλώσει την επιθυμία να δεσμευθεί για τη διαδικασία διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας της μονάδας με ό,τι αυτό συνεπάγεται.
- Το ίδιο βέβαια θα πρέπει να ισχύει και για όλους τους εργαζόμενους της μονάδας.

Επιπλέον, θεωρείται εκ των ων ουκ άνευ συνθήκη όλοι οι μετέχοντες στην εφαρμογή του εγχειριδίου να γνωρίζουν πολύ καλά τις αρχές ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης και το ισχύον θεσμικό πλαίσιο. Ταυτόχρονα θα πρέπει να γνωρίζουν πολύ καλά όλη τη φιλοσοφία του εν λόγω εγχειριδίου και να κατανοούν τα κριτήρια και τα υποκριτήρια.

Για το σκοπό αυτό απαιτείται η εκπαίδευση όλων των εμπλεκόμενων στη διαδικασία (συντονιστές αυτοαξιολόγησης και εξωτερικοί αξιολογητές, αλλά και όλα τα μέλη της Πολυκλαδικής Θεραπευτικής Ομάδας), βάσει του ειδικού προγράμματος εκπαίδευσης που προτείνεται στο παρόν εγχειρίδιο. Πολύ σημαντικό επίσης είναι να τηρηθούν τα κριτήρια επιλογής των συντονιστών αυτοαξιολόγησης και των εξωτερικών αξιολογητών, καθώς και η τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων.

Η μονάδα θα πρέπει σε κρίσιμα στάδια εφαρμογής της διαδικασίας να έχει ενημερώσει και να προετοιμάζει τους ενοίκους της, σε ιδιαίτερες δε καταστάσεις (βλ. προστατευόμενα διαμερίσματα) η σύμφωνη γνώμη των ενοίκων θεωρείται όχι απλά επιθυμητή αλλά απαραίτητη.

## 2. Όροι και Προϋποθέσεις εφαρμογής σε επίπεδο εξωτερικού περιβάλλοντος Μονάδας

Πέρα από τη δέσμευση του υπεύθυνου της μονάδας για την αποδοτική εφαρμογή της διαδικασίας, απαιτείται και η δέσμευση για παροχή της απαιτούμενης υποστήριξης και του υπεύθυνου φορέα που εποπτεύει τη μονάδα (π.χ. Ψυχιατρικό ή Γενικό Νοσοκομείο, ΝΠΙΔ). Χωρίς την ανταπόκριση του φορέα στις βελτιωτικές δράσεις, για διαχειριστικά κυρίως θέματα, δεν είναι δυνατή η επίτευξη της αναμενόμενης βελτίωσης στην ποιότητα των υπηρεσιών αυτών.

Παράλληλα αξίζει να σημειωθεί ότι υπάρχει περιορισμός λόγω της έλλειψης ολοκληρωμένης προσέγγισης διασφάλισης – βελτίωσης της ποιότητας στο σύνολο του συστήματος που περιβάλλει τις υπηρεσίες αυτές (άλλες υπηρεσίες ψυχικής υγείας, τομέας υγείας, δημόσιος τομέας). Κατά συνέπεια, αυτή η δυστοκία θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ως σημαντικός περιοριστικός παράγοντας για την εκπλήρωση μέρους τουλάχιστον των προσδοκώμενων αποτελεσμάτων.

## 3. Όροι και Προϋποθέσεις εφαρμογής εγχειριδίου εν γένει

Τα παρακάτω αφορούν σε γενικές προϋποθέσεις εφαρμογής της όλης διαδικασίας:

- Το εγχειρίδιο αφορά αποκλειστικά και μόνο τις μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης (Οικοτροφεία, Ξενώνες, Προστατευόμενα Διαμερίσματα)

- Το εγχειρίδιο δε χρησιμοποιείται με σκοπό τη συγκριτική αξιολόγηση επίδοσης διαφορετικών μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης
- Η όλη εκτίμηση στηρίζεται στην ύπαρξη σχεδίου πρόβλεψης για συγκεκριμένες διαδικασίες και στον εντοπισμό ιχνών εφαρμογής τους
- Με τη χρήση του εγχειριδίου η μονάδα αποτιμάται σε μια χρονική στιγμή και αναδεικνύεται η δυνατότητα των πεδίων αλλά και του επιδιωκόμενου βαθμού βελτίωσης
- Η αποτελεσματικότητα της διαδικασίας αυξάνει με τη συνέχεια εφαρμογής της.

Είναι ευνόητο πως η δημιουργία ενός **μηχανισμού** ο οποίος θα αναλάβει συνολικά την εφαρμογή είναι απαραίτητη. Ο μηχανισμός θα έχει ως αρμοδιότητα

- την οργάνωση, παρακολούθηση και εποπτεία των διαδικασιών,
- την εκπαίδευση και πιστοποίηση των αξιολογητών (συντονιστών αυτοαξιολόγησης και εξωτερικών αξιολογητών)
- τη συλλογή, επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων που προκύπτουν από τις αξιολογήσεις σε περιφερειακό και εθνικό επίπεδο
- την παρακολούθηση και υποστήριξη των βελτιωτικών δράσεων σε επίπεδο μονάδων
- την αναθεώρηση (επικαιροποίηση) του εγχειριδίου (ή/και των επιμέρους στοιχείων στα οποία διαρθρώνεται) σε τακτά χρονικά διαστήματα.

## **1.4 ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: Εγχειρίδιο Οδηγιών για την Αυτοαξιολόγηση και την Υποστήριξη της Εξωτερικής Αξιολόγησης**

### **1.4.1 Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Οι οδηγίες για τη διεξαγωγή της αυτοαξιολόγησης και την υποστήριξη της εξωτερικής αξιολόγησης αποσκοπούν στην αποσαφήνιση της διαδρομής εφαρμογής των διαδικασιών διασφάλισης – βελτίωσης της ποιότητας στις Μονάδες Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης. Οι οδηγίες απευθύνονται στο προσωπικό των Μονάδων, ενσωματώνουν δε αναλυτικές κατευθύνσεις τόσο για τη διαδικασία αυτοαξιολόγησης, όσο και για την υποστήριξη της εξωτερικής αξιολόγησης. Επίσης, συμπεριλαμβάνουν οδηγίες για τη συμπλήρωση του βασικού εργαλείου αποτίμησης της ποιότητας – του Οδηγού Βαθμοδότησης – και τη σύνταξη της Έκθεσης αυτοαξιολόγησης

Η μελέτη και κατανόηση των οδηγιών αυτών αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχή εφαρμογή των διαδικασιών διασφάλισης – βελτίωσης της ποιότητας στις Μονάδες Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης. Ως εκ τούτου, οι εμπλεκόμενοι με τις διαδικασίες αυτοαξιολόγησης θα πρέπει όχι μόνο να γνωρίζουν σε βάθος τα περιλαμβανόμενα στο Εγχειρίδιο Διασφάλισης- Βελτίωσης της Ποιότητας, αλλά και να είναι σε θέση να ενημερώνουν τα στελέχη των Μονάδων ως προς τις συγκεκριμένες διαδικασίες.

Σημειώνεται, επίσης, ότι οι εμπλεκόμενοι με τις διαδικασίες αυτοαξιολόγησης θα πρέπει να κατέχουν, πέρα από τις οδηγίες της διαδικασίας που τους αφορά άμεσα, το πλαίσιο της συνολικής διαδικασίας.. Παράλληλα, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι, καθ' όλη τη διαδικασία της αυτοαξιολόγησης, οι εμπλεκόμενοι μπορούν να ανατρέχουν στο θεσμικό πλαίσιο από το οποίο εκπορεύονται τα κριτήρια, όπου αυτό είναι απαραίτητο. Επιπλέον, έννοιες που έχουν ιδιαίτερα χαρακτηρισικά στο χώρο της Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης, έννοιες σχετιζόμενες με διστάσεις ποιότητας, αλλά και άλλες οι οποίες κρίθηκαν αναγκαίο να διευκρινιστούν παρατίθενται στην ενότητα «Γλωσσάρι» και συμβάλλουν στην αρτιότερη κατανόηση και κατά συνέπεια αξιολόγηση κάθε κριτηρίου ξεχωριστά.

### **1.4.2 Β. ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**

#### **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:**

Τόσο τα μέλη των Πολυκλαδικών Θεραπευτικών Ομάδων (ΠΘΟ) όσο και οι εξωτερικοί αξιολογητές θα πρέπει να έχουν εξοικείωση με τα ακόλουθα κείμενα:

- **N. 2071/1992**, κεφάλαιο Στ' για την ψυχική υγεία
- **N. 2716/1999** για την ανάπτυξη των υπηρεσιών ψυχικής υγείας
- **Κ.Υ.Α. 876/ΦΕΚ 661/τ. Β'23-5-2000** για τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας των μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης
- **ΔΥ8/Β/οικ.70071/30-6-2004** Απόφαση του Γενικού Γραμματέα Υπουργείου Υγείας και

Κοινωνικής Αλληλεγγύης με αρ. πρωτ. για τις προδιαγραφές των κτηρίων στα οποία είναι εγκατεστημένες μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης

- ο **Ν. 2472/97** για την προστασία των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων
- ο **Συναινετική Διακήρυξη για την Ψυχοκοινωνική Αποκατάσταση** (ΠΟΥ/WAPR, 1996), η οποία έχει ενσωματωθεί στην ΚΥΑ 876/2000
- ο **Ν. 2519/1997**, το άρθρο 1 για την Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ασθενών.
- ο **Αρχές για την προστασία των ατόμων με ψυχικά νοσήματα και τη βελτίωση των υπηρεσιών ψυχικής υγείας**, ψήφισμα 46/119 της Γενικής Συνόδου του ΟΗΕ (17 Δεκεμβρίου 1991)
- ο **Π.Ο.Υ., Βελτίωση της ποιότητας στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας**, έκδοση ΥΥΚΑ – Δ/ση Ψυχικής Υγείας, Αθήνα, 2004

#### **1.4.2.1 Β.1. Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**

Η διαδικασία διασφάλισης- βελτίωσης της ποιότητας προϋποθέτει την εμπλοκή του συνόλου του προσωπικού της μονάδας. Επιπλέον, προϋποθέτει τη δέσμευση των υπευθύνων (του φορέα που εποπτεύει τη μονάδα και του επιστημονικά υπεύθυνου της μονάδας) περί αποδοχής του σκοπού της όλης διαδικασίας, συναίνεσης στις διαδικασίες εκπαίδευσης και υποστήριξης του προσωπικού το οποίο θα αναλάβει τον κρίσιμο ρόλο του συντονισμού της όλης διαδικασίας, καθώς και επί των δράσεων-ενεργειών που πρέπει να αναληφθούν, αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία αυτοαξιολόγησης-αξιολόγησης, για την εισαγωγή βελτιωτικών παρεμβάσεων, στο μέτρο που αυτές τους αφορούν.

Στη συνέχεια ακολουθούν αναλυτικά τα βήματα της διαδικασίας αυτοαξιολόγησης.

##### **Βήμα 1<sup>ο</sup>**

Για την αυτοαξιολόγηση επιλέγονται, από τα μέλη της Πολυκλαδικής Θεραπευτικής Ομάδας (ΠΘΟ) της μονάδας, εκείνα που θα αναλάβουν το συντονισμό της διεξαγωγής της. Τα κριτήρια επιλογής των συντονιστών (καλό είναι να μην υπερβαίνουν τα 2 άτομα) είναι:

1. Οικειοθελής συμμετοχή
2. Επιθυμία να φέρουν σε πέρας το έργο
3. Εμπειρία στην ψυχοκοινωνική αποκατάσταση (τρία χρόνια εμπειρίας στον τομέα είναι επιθυμητά)
4. Να έχουν πανεπιστημιακή ή τεχνολογική εκπαίδευση
5. Να έχουν γνώσεις χειρισμού Η/Υ
6. Να μην είναι ο επιστημονικός υπεύθυνος ή ο υπεύθυνος της μονάδας.

Είναι ευνόητο πως η ομάδα αυτή πρέπει να είναι εξοικειωμένη με τη χρήση του **Εγχειριδίου Διασφάλισης - Βελτίωσης Ποιότητας** και του **Οδηγού Βαθμοδότησης**. Για το σκοπό αυτό **προβλέπεται η εκπαίδευση της ομάδας των συντονιστών, διαμέσου της διεξαγωγής ειδικού εκπαιδευτικού προγράμματος.**

Αφού εκπαιδευτούν κατάλληλα, οι συντονιστές αναλαμβάνουν την υποστήριξη της ΠΘΟ καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας αυτοαξιολόγησης.

## **Βήμα 2<sup>ο</sup>**

Ο υπεύθυνος της μονάδας, σε συνεργασία με τα υπόλοιπα μέλη της ΠΘΟ, ορίζει (α) τα μέλη εκείνα που θα είναι υπεύθυνα για τη συλλογή των δεδομένων που εξυπηρετούν το σκοπό της αυτοαξιολόγησης, καθώς και το χρονικό διάστημα για τη συλλογή τους και (β) τους υπεύθυνους για την αρχική αξιολόγηση κάθε πεδίου του Οδηγού Βαθμοδότησης.

Οι συντονιστές, αφού εκπαιδεύουν, καθοδηγούν τους υπόλοιπους για τον τρόπο συλλογής των απαραίτητων δεδομένων, ώστε να καταστεί δυνατή η τεκμηρίωση της βαθμολογίας. Είναι εκ των ων ουκ άνευ η συμμετοχή ολόκληρης της ΠΘΟ στις διαδικασίες αυτοαξιολόγησης και για το σκοπό αυτό απαιτείται η ταυτόχρονη μετάδοση των πληροφοριών από τους συντονιστές που συμμετέχουν στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα σε όλα τα μέλη της ΠΘΟ.

## **Βήμα 3<sup>ο</sup>**

Αφού ολοκληρωθεί η συλλογή των απαραίτητων δεδομένων και η δημιουργία φακέλου τεκμηρίωσης (υπόδειγμα των περιεχομένων φακέλου τεκμηρίωσης, η ΠΘΟ οργανώνει τον απαραίτητο αριθμό συναντήσεων, σκοπός των οποίων είναι η βαθμολόγηση της μονάδας σύμφωνα με τα κριτήρια του Οδηγού Βαθμοδότησης. Κάθε ένα κριτήριο πρέπει να βαθμολογηθεί ξεχωριστά και με τη συμμετοχή όλης της ομάδας, κατόπιν εισήγησης των υπεύθυνων για την αρχική αξιολόγηση κάθε πεδίου και με την υποστήριξη των συντονιστών, οι οποίοι έχουν λάβει και σχετική εκπαίδευση. Η βαθμολογία θα πρέπει να προκύπτει από συναίνεση των μελών της ομάδας και, αν αυτή δεν επιτυγχάνεται, θα πρέπει να αναφέρεται η διαφορά και να αιτιολογείται.

Για τη βαθμοδότηση κάθε κριτηρίου λαμβάνονται υπόψη :

- η γνώση των ίδιων των μελών της ΠΘΟ,
- η παρατήρηση,
- η μελέτη σχετικών τεκμηρίων (όπου απαιτούνται),
- η συζήτηση με μέλη του προσωπικού και ενοίκους,
- η συνέντευξη με τον ή τους υπεύθυνους (της μονάδας, τομέων δραστηριοτήτων, κλπ.), άλλους εμπλεκόμενους.

Για την τεκμηρίωση της βαθμοδότησης κάθε κριτηρίου απαραίτητο είναι να επισυνάπτονται τα κατά περίπτωση σχετικά τεκμήρια ή αντίγραφα τους (π.χ. αντίγραφο της άδειας λειτουργίας, αντίγραφο του εσωτερικού κανονισμού λειτουργίας) προσέχοντας να έχει απαλειφθεί, στην περίπτωση τεκμηρίων που έχουν να κάνουν με ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα, οτιδήποτε θα μπορούσε να τα αποκαλύψει. Για όσα τεκμήρια απαιτείται, ζητείται συναίνεση από το πρόσωπο αναφοράς για τη διασφάλιση των αρχών προστασίας προσωπικών δεδομένων (π.χ. ιατρικό αρχείο μέλους προσωπικού). Αναλυτικότερες οδηγίες για τη διαδικασία βαθμοδότησης παρατίθενται στο επόμενο κεφάλαιο του παρόντος.

Τέλος για όσα κριτήρια είναι απαραίτητο καταγράφονται *πεδία βελτίωσης*, τα οποία αποτελούν και το εφελτήριο διορθωτικών ενεργειών.

#### **Βήμα 4°**

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας αυτοαξιολόγησης, οι συντονιστές της διεξαγωγής της συντάσσουν σχετική έκθεση και στη συνέχεια παρουσιάζουν τα αποτελέσματα σε όλη την ομάδα κατά τη διάρκεια συνάντησης που οργανώνεται επί τούτου.

Τα αποτελέσματα συζητιούνται και στη συνέχεια οι συντονιστές συντάσσουν την **τελική Έκθεση αυτοαξιολόγησης**, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις που ακολουθούν σε επόμενο κεφάλαιο του παρόντος.

Η τελική έκθεση αυτοαξιολόγησης και όσα από τα συνημμένα σε αυτήν τεκμήρια απαιτούν μελέτη (για παράδειγμα, ο εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας, διάφορα πρωτόκολλα και πολιτικές) πρέπει να είναι στη διάθεση των εξωτερικών αξιολογητών πριν τη διεξαγωγή των επισκέψεών τους.

### **1.4.2.2 Β.2. Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**

#### **Βήμα 1°**

Η ομάδα που πραγματοποιεί τις επισκέψεις εξωτερικής αξιολόγησης αποτελείται από **3 επαγγελματίες διαφορετικών ειδικοτήτων**. Ένα τουλάχιστον μέλος της ομάδας θα πρέπει να έχει αποδεδειγμένη μακρόχρονη εμπειρία στην ψυχοκοινωνική αποκατάσταση. Ένα επίσης μέλος θα πρέπει να έχει αποδεδειγμένη εμπειρία σε συστήματα διαχείρισης ποιότητας στο χώρο της υγείας ή των υπηρεσιών γενικότερα. Το άτομο αυτό θα πρέπει να έχει και μια βασική εμπειρία και γνώση των ιδιαιτεροτήτων των υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας και Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης. Στην ομάδα καλό είναι να εκπροσωπούνται διαφορετικές εμπειρίες και στάσεις, κατά τρόπο ώστε να επιτραπούν οι δημιουργικές συζητήσεις και ανταλλαγές απόψεων μεταξύ των μελών της. Οι εξωτερικοί αξιολογητές θα έχουν παρακολουθήσει κοινή εκπαιδευτική διαδικασία, αντίστοιχη με αυτή των συντονιστών της αυτοαξιολόγησης. Όπου απαιτείται, θα πρέπει να παρέχεται επιπρόσθετη και εξατομικευμένη εκπαίδευση. Η ομάδα πρέπει να επιλέξει το **συντονιστή** της, ο οποίος έχει το καθήκον να πραγματοποιήσει τις επαφές με τη μονάδα στην οποία θα γίνει η επίσκεψη, να συντονίζει τις συζητήσεις μεταξύ των μελών της ομάδας, να ομιλεί εξ ονόματος της ομάδας στις θεσμικές συναντήσεις, να συντονίσει τη σύνταξη της τελικής έκθεσης και να την παραδώσει.

#### **Βήμα 2°**

Ο συντονιστής της ομάδας εξωτερικών αξιολογητών πρέπει να συμφωνήσει με τον υπεύθυνο της μονάδας τις ημερομηνίες πραγματοποίησης της επίσκεψης καθώς και τη διάρκειά της. Η επίσκεψη πρέπει να πραγματοποιηθεί σε ημέρες κατά τις οποίες διεξάγονται οι κύριες δραστηριότητες στη μονάδα. Επιπλέον, πρέπει να είναι παρόντα τα περισσότερα μέλη της πολυκλαδικής θεραπευτικής ομάδας, ώστε οι επισκέπτες να έχουν τη δυνατότητα να δουν τις κύριες δραστηριότητες της μονάδας. Ειδικά όσον αφορά στα προστατευόμενα διαμερίσματα, η κατόπιν ενημέρωσης (με ευθύνη της ΠΘΟ)

συναίνεση των ενοίκων τους για τη διαδικασία είναι απαραίτητη.

Η διάρκεια της επίσκεψης ποικίλει ανάλογα με το μέγεθος της μονάδας και την τυπολογία των παρεμβάσεων. Προτείνεται λοιπόν η διάρκεια της επίσκεψης για εξωτερική αξιολόγηση να κυμαίνεται μεταξύ της μίας έως δυο ημερών. Σε κάθε περίπτωση, δε μπορεί να έχει διάρκεια μικρότερη των δύο ημερών.

Η διάρκεια αλλά και η όλη διαδικασία της επίσκεψης σε όλες τις μονάδες δεν πρέπει να διαταράσσει τη ζωή των ενοίκων και για αυτό θα πρέπει να επιδιώκονται σχετικές συζητήσεις προετοιμασίας από τα μέλη της ΠΘΟ με όλους τους ένοικους. Οι εξωτερικοί αξιολογητές οφείλουν να έχουν εξασφαλίσει διαβεβαίωση από τους συντονιστές αυτοξιολόγησης ότι έχει ολοκληρωθεί η προετοιμασία των ενοίκων για την επικείμενη παρουσία τους και τη διαδικασία εξωτερικής αξιολόγησης. Όσον αφορά στα Προστατευόμενα Διαμερίσματα, η επίσκεψη θα μπορούσε να περιλάβει α. το χώρο του διαμερίσματος και β. το χώρο της μονάδας που είναι υπεύθυνη για τη λειτουργία του διαμερίσματος (στην οποία εδρεύει το προσωπικό, αλλά και φυλάσσονται συνήθως τα έγγραφα που αφορούν στη λειτουργία του διαμερίσματος, πχ αρχεία των ενοίκων και του προσωπικού).

Οι συντονιστές της αυτοαξιολόγησης της μονάδας πρέπει να εξασφαλίσουν πως θα διατεθούν στους εξωτερικούς αξιολογητές (Ε.Α.) όλες οι απαραίτητες προκαταρκτικές πληροφορίες και υλικά (έκθεση αυτοαξιολόγησης, φάκελος τεκμηρίωσης). Ο συντονιστής της ομάδας Ε.Α. πρέπει να φροντίσει για την έγκαιρη και πλήρη απόκτησή τους και να αποστείλει έγκαιρα τα υλικά αυτά σε κάθε ένα μέλος της ομάδας του ώστε να έχουν καιρό να τα μελετήσουν και να τα συζητήσουν μεταξύ τους.

Τέλος, ο συντονιστής της ομάδας Ε.Α. πρέπει να φροντίσει – όταν απαιτείται – τις απαραίτητες ενέργειες για τη μετακίνηση, διαμονή και διατροφή των επισκεπτών, τη διαθεσιμότητα ενός γραφείου στη μονάδα που θα δεχθεί την επίσκεψη, γραφική ύλη, κλπ. Για τα προστατευόμενα διαμερίσματα, το γραφείο είναι καλό να βρίσκεται στη μονάδα που υποστηρίζει το διαμέρισμα (συνήθως Ξενώνας).

Οι παραπάνω διαδικασίες προετοιμασίας της εξωτερικής αξιολόγησης μπορούν να ομαδοποιηθούν ως ακολούθως:

- ⇒ Ενημέρωση όλου του προσωπικού για τις ημέρες που θα διεξαχθεί, ώστε να επιτευχθεί ο μεγαλύτερος αριθμός προσωπικού που θα παρίσταται και τις 2 ημέρες της εξωτερικής αξιολόγησης.
- ⇒ Προετοιμασία και συζήτηση με τους ένοικους
- ⇒ Διασφάλιση χώρου όπου θα μπορούν να κρατήσουν σημειώσεις οι εξωτερικοί αξιολογητές
- ⇒ Οι συντονιστές θα πρέπει να έχουν διαθέσιμα ό,τι στοιχεία σχετίζονται με την τεκμηρίωση των κριτηρίων (φάκελος τεκμηρίωσης και ό,τι άλλο). Ό,τι δεν εμπίπτει στη δική τους αρμοδιότητα σχετικά με τεκμηρίωση, αιτιολόγηση κλπ θα πρέπει να γίνεται παραπομπή στον καθ' ύλη αρμόδιο της Μονάδας. Αν αυτός αιτιολογημένα δεν παρίσταται, τότε επιμελείται της ενημέρωσης των εξωτερικών αξιολογητών όποιος τον αντικαθιστά και, τέλος, αν ούτε αυτός παρίσταται, τότε αναλαμβάνουν οι συντονιστές.
- ⇒ Αν υπάρχει οργανωμένη διασύνδεση της Μονάδας με φορείς συλλογικών μορφών (π.χ. σύλλογοι) ή/και συγγενείς των ενοίκων, καλό είναι να ορισθεί μια συγκεκριμένη ώρα (όχι καθ' όλη τη διάρκεια της εξωτερικής αξιολόγησης) όπου θα έρθουν σε επικοινωνία εκπρόσωποι αυτών με τους εξωτερικούς



αξιολογητές.

- Καλό θα είναι να υπάρχει και η δυνατότητα χορήγησης στους εξωτερικούς αξιολογητές αφεισημάτων και ενός ελαφρού γεύματος

Κρίνεται τέλος αναγκαίο να σημειωθεί ότι η διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης δε θα πρέπει να απέχει χρονικά περισσότερο από 2 εβδομάδες από τη διαδικασία της αυτοαξιολόγησης.

### **Βήμα 3<sup>ο</sup>**

Οι Ε.Α πρέπει να προγραμματίσουν μια συνάντηση πριν την έναρξη πραγματοποίησης της επίσκεψης. Στην πρώτη τους συνάντηση, οι Ε.Α (α) ανταλλάσσουν απόψεις σχετικές με το προκαταρκτικό υλικό που έχουν μελετήσει, προσπαθώντας να ταυτοποιήσουν εκ των προτέρων τα δυνατά και τα αδύναμα σημεία της μονάδας που θα επισκεφθούν και (β) συμφωνούν για εκείνες τις πτυχές στις οποίες θεωρούν πως πρέπει να εμβαθύνουν.

### **Βήμα 4<sup>ο</sup>**

Για την υποδοχή των ΕΑ φροντίζει ο υπεύθυνος της μονάδας. Οι Ε.Α οδηγούνται από τον υπεύθυνο της μονάδας σε ένα γραφείο το οποίο μπορούν να χρησιμοποιούν για τη δουλειά τους. Στη συνέχεια, καλό είναι ο συντονιστής να οδηγήσει τους Ε.Α στους χώρους της μονάδας και να τους συστήσει τους εργαζόμενους, καθένα ξεχωριστά. Στην περίπτωση που η επίσκεψη αφορά σε προστατευόμενο διαμέρισμα, τα προηγούμενα λαμβάνουν χώρα στην επιβλέπουσα το διαμέρισμα μονάδα.

Η πραγματική επίσκεψη ξεκινά πάντα με μια συνάντηση διάρκειας μιας ώρας με τους υπεύθυνους της μονάδας (συμπεριλαμβάνονται και οι υπεύθυνοι επιμέρους προγραμμάτων και δραστηριοτήτων). Σε αυτή τη συνάντηση οι Ε.Α προσπαθούν να κατανοήσουν τις κυριότερες στρατηγικές και επιχειρησιακές επιλογές της μονάδας, το οργανόγραμμά της, τους πόρους της, την εσωτερική της οργάνωση και τη διασύνδεση με άλλες μονάδες που ενδεχομένως λειτουργούν στην περιοχή, τα δυνατά και αδύναμα σημεία της διοίκησής της.

Κατά τη διάρκεια της συνάντησης οι Ε.Α θα κάνουν ερωτήσεις ακολουθώντας το περίγραμμα του Οδηγού, δίνοντας έμφαση στα κριτήρια στα οποία σημειώθηκε χαμηλή βαθμολογία στην αυτοαξιολόγηση και ζητώντας στοιχεία για την αιτιολόγηση των πιο υψηλών βαθμών. Συνήθως, οι υπεύθυνοι δίνουν πολύ θετική άποψη, αλλά δεν είναι σπάνιες και οι πολύ αυστηρές κριτικές ματιές. Οι πληροφορίες που δίνονται σε αυτή την πρώτη συνάντηση επαληθεύονται στη συνέχεια, διαμέσου άμεσων παρατηρήσεων, ερωτήσεων σε περισσότερους εργαζόμενους διαφορετικών ειδικοτήτων, συνεντεύξεων με τους ενοίκους, ή άλλους εμπλεκόμενους που ενδεχομένως παρευρίσκονται (π.χ., συγγενείς των ενοίκων, εκπροσώπους τοπικών φορέων, κ.ά.).

### **Βήμα 5<sup>ο</sup>**

Η παρατήρηση των χαρακτηριστικών της υποδομής και του εξοπλισμού συνήθως απαιτεί λίγο χρόνο. Σε τελευταία ανάλυση, στην ψυχοκοινωνική αποκατάσταση δεν έχουν σημασία τόσο τα κτήρια όσο αυτά που γίνονται εντός κι εκτός αυτών. Σε κάθε περίπτωση, είναι σημαντική η παρατήρηση, ακολουθώντας τον Οδηγό, του κατά πόσο οι χώροι είναι επαρκείς, άνετοι, φωτεινοί και με καλή πρόβλεψη για ψύξη/θέρμανση, αν υπάρχει και τηρείται αρχείο ηλεκτρομηχανολογικών βλαβών εγκαταστάσεων και κτηρίου, αν τα μπάνια είναι επαρκή κι αν όλα είναι καθαρά. Είναι επίσης σημαντικό να παρατηρηθεί πώς είναι ντυμένοι οι ενοικοί, αν είναι

καθαροί, αν κάποιος κοιμάται ή είναι απομονωμένος από τους άλλους, πώς οι εργαζόμενοι αλληλεπιδρούν με τους ενοίκους και ποια εν γένει συναισθηματική ατμόσφαιρα επικρατεί.

Σκόπιμο είναι να γίνουν συνεντεύξεις με ενοίκους, ρωτώντας τους για παράδειγμα αν αισθάνονται άνετα να μιλήσουν για τις εμπειρίες τους με γιατρούς ή ψυχολόγους που έρχονται απ' έξω να επισκεφτούν τη μονάδα. Οι συζητήσεις καλό είναι να διεξάγονται κατ' ιδίαν, εκτός αν οι ίδιοι οι ένοικοι ζητούν την παρουσία εργαζομένων της μονάδας.

Κάνοντας ερωτήσεις στο προσωπικό, οι επισκέπτες είναι σημαντικό να έχουν κατά νου το εγχειρίδιο και τα δυνατά/αδύναμα σημεία που αναδείχθηκαν κατά την αυτοαξιολόγηση, ώστε να μπορούν να αποφασίσουν κατά πόσο η άποψη που σχημάτισαν από τη μελέτη των αποτελεσμάτων της αυτοαξιολόγησης αντιστοιχεί στην πραγματικότητα.

Χρειάζεται να υποβληθούν οι ίδιες ερωτήσεις σε εργαζόμενους διαφορετικών ειδικοτήτων, κατά τρόπο ώστε να είναι δυνατή η αξιολόγηση της ίδιας πτυχής από διαφορετικές απόψεις και να καταστεί εφικτός ο σχηματισμός μιας κρίσης, όσο το δυνατό πιο αντικειμενικής και διεξοδικής.

Χρειάζεται επίσης να αξιολογηθεί το επίπεδο γνώσης, αποδοχής και εφαρμογής διαδικασιών και κατευθυντήριων γραμμών **ως προς τη λειτουργία της μονάδας**. Οι διαδικασίες και οι κατευθυντήριες γραμμές μπορεί να μην είναι αποδεκτές. Μπορεί να είναι γνωστές μόνο σ' όποιον τις συνέταξε ή τις υπέγραψε ή μπορεί ακόμη και να έχουν ξεχαστεί. Για την αξιολόγηση της ποιότητας των διαδικασιών και των κατευθυντήριων γραμμών, οι αξιολογητές πρέπει να ανατρέχουν συνεχώς στα περιεχόμενα του Οδηγού.

## **Βήμα 6<sup>ο</sup>**

Αποτελεί καλή πρακτική η οργάνωση εξειδικευμένων συναντήσεων και με εκπροσώπους των ενοίκων και των συγγενών καθώς και –ενδεχομένως– συλλογικών μορφών (σύλλογοι, οργανισμοί) που είναι ιδιαίτερα σημαντικές και συμμετέχουν είτε στις δραστηριότητες της μονάδας είτε στη διασύνδεσή της με την κοινότητα.

Θα μπορούσε να διεξαχθεί ομαδική συνάντηση με τους ενοίκους, στην οποία ενδεχομένως καλούνται να συμμετέχουν – αν υπάρχουν στην περιοχή – εκπρόσωποι από οργανώσεις χρηστών υπηρεσιών ψυχικής υγείας. Την ευθύνη για το συντονισμό παρουσίας αυτών κατά τη διάρκεια της εξωτερικής αξιολόγησης έχουν οι συντονιστές της αυτοαξιολόγησης.

## **Βήμα 7<sup>ο</sup>**

Η συνάντηση έχει ήδη προβλεφθεί στο πρόγραμμα της επίσκεψης ως η τελευταία πράξη, διαρκεί δύο ώρες τουλάχιστον και είναι ανοικτή σε όλους τους ενδιαφερόμενους. Κατά τη διάρκεια όλης της επίσκεψης οι Ε.Α. υπενθυμίζουν στους συνομιλητές τους πότε και πώς θα διεξαχθεί η συνάντηση και τους κινητοποιούν προκειμένου να συμμετέχουν. Ο υπεύθυνος της μονάδας έχει το καθήκον να κλείσει τη συζήτηση όλης της ομάδας με τους Ε.Α.

## **Βήμα 8<sup>ο</sup>**

Η Έκθεση που συντάσσεται από τους Ε.Α. αποστέλλεται στον υπεύθυνο της μονάδας που δέχτηκε την επίσκεψη εντός δέκα ημερολογιακών ημερών από την ολοκλήρωση της επίσκεψης των Ε.Α., έτσι ώστε να μην

απέχουν οι πληροφορίες της από την πραγματικά εκτιμηθείσα κατάσταση τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή.

Η Έκθεση περιέχει μια σύνοψη όσων παρατηρήθηκαν για κάθε τομέα του εγχειριδίου, με τις αντίστοιχες προτάσεις βελτίωσης και τα τελικά συμπεράσματα στα οποία επισημαίνονται εκ νέου τα δυνατά σημεία και συνοψίζονται οι σημαντικότερες συστάσεις.

Αν από την επίσκεψη αξιολόγησης προκύψει η ανάγκη λήψης άμεσων μέτρων προκειμένου να ικανοποιηθούν βασικά και άκρως απαραίτητα κριτήρια και υποκριτήρια, θα πρέπει αυτά να επισημανθούν και να ξεκινήσουν το συντομότερο παρεμβάσεις βελτίωσης. Γι' αυτό το σκοπό συμπληρώνεται ειδικό έντυπο, το οποίο υποστηρίζει τη σχετική διαδικασία. Όταν ολοκληρωθούν οι παρεμβάσεις βελτίωσης, γίνεται επανάληψη της επίσκεψης με σκοπό την επιβεβαίωση της βελτίωσης της κατάστασης.

Επίσης, προγραμματίζεται επίσκεψη της ομάδας των Ε.Α. (ή, τουλάχιστον του συντονιστή της ομάδας των Ε.Α.) στη μονάδα, προκειμένου να συζητηθεί η έκθεση και οι διαπιστώσεις της. Τα συμπεράσματα που θα προκύψουν από αυτή τη συνάντηση θα θεωρούνται η εναρκτήρια διαδικασία ενεργοποίησης βελτιωτικών δράσεων.

### **Βήμα 9<sup>ο</sup>**

Μετά από διάστημα έξι μηνών (ή ενός έτους) επαναλαμβάνεται η επίσκεψη η οποία θα αποσκοπεί στη διαπίστωση του βαθμού υλοποίησης των βελτιωτικών παρεμβάσεων. Μ' αυτόν τον τρόπο μπορεί να ξεκινήσει ένας νέος κύκλος βελτίωσης της ποιότητας.

### 1.4.3 Γ. ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΟΔΗΓΟΥ ΒΑΘΜΟΔΟΤΗΣΗΣ

Το Εγχειρίδιο Διασφάλισης – Βελτίωσης της Ποιότητας σε Μονάδες Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης εξασφαλίζει έναν κύκλο αυτοαξιολόγησης και εξωτερικής αξιολόγησης πλήρως καθορισμένο. Κάθε ομάδα θα πρέπει να συγκεντρώσει την απαραίτητη τεκμηρίωση, να καταγράψει πρακτικές και να πάρει συνεντεύξεις. Κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης ο οδηγός βαθμοδότησης θα είναι το κοινό πλαίσιο αναφοράς όλων των ομάδων. Οι αξιολογήσεις θα πρέπει να στηρίζονται σε στοιχεία που προκύπτουν από την εμπειρία (εντός και εκτός της συγκεκριμένης μονάδας), την παρακολούθηση και τη συζήτηση. Όλα τα στοιχεία θα πρέπει να συγκλίνουν στην αποτύπωση της πραγματικής κατάστασης και, αν αυτό δεν είναι δυνατό ή τίθεται υπό ερώτηση, θα πρέπει να καταγράφεται ως τέτοιο. Η καλή αξιολόγηση επιτυγχάνεται με πλήρη διαφάνεια στα δυνατά και αδύνατα σημεία, αλλά και στην περιοχή της βαθμολόγησης.

Θα πρέπει να λαμβάνεται συνεχώς υπόψη η σύνταξη της Έκθεσης (αυτο)αξιολόγησης για την οποία θα χρειασθούν αναλυτικά στοιχεία τεκμηρίωσης των δυνατών και αδύνατων σημείων, τα οποία και θα αποτελέσουν το στρατηγικό σχεδιασμό βελτίωσης και τις προτεινόμενες βελτιώσεις ή αλλαγές στόχων.

Στη συνέχεια περιγράφεται το περιεχόμενο κάθε περιοχής – ενότητας του Οδηγού όπως αυτές εμφανίζονται.

#### 1.4.3.1 Γ. 1. ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΠΡΩΤΗΣ ΣΕΛΙΔΑΣ ΤΟΥ ΟΔΗΓΟΥ ΒΑΘΜΟΔΟΤΗΣΗΣ

(“ΕΝΤΥΠΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ  
ΓΙΑ ΤΗ ΜΟΝΑΔΑ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ”)

**A. Μονάδα/ είδος μονάδας:**.....

*Συμπληρώνεται σύμφωνα με την έγκριση σκοπιμότητας ή/και την άδεια λειτουργίας*

**B. Ημερομηνία έναρξης λειτουργίας της μονάδας:** /\_\_/\_\_/\_\_/\_\_/\_\_/\_\_/\_\_/

*Σημειώνεται αυτή που έχει επίσημα δηλωθεί στη Διεύθυνση Ψυχικής Υγείας ή άλλες αρμόδιες αρχές*

**Γ. Δυναμικότητα:** /\_\_/\_\_/

*Αναφέρεται ο αριθμός προβλεπόμενων θέσεων*

**Δ. Αριθμός ενοίκων:** /\_\_/\_\_/ **Άντρες:** /\_\_/\_\_/ **Γυναίκες:** /\_\_/\_\_/

*Ο αριθμός των κατειλημμένων θέσεων. Εδώ πρέπει να συμπληρωθεί ο αριθμός των φιλοξενουμένων που είναι υπ' ευθύνη της συγκεκριμένης μονάδας την ημέρα που ξεκινά η διαδικασία. Περιλαμβάνονται όσοι εκείνη την ημέρα λείπουν με άδεια, νοσηλεύονται προσωρινά για παθολογικούς λόγους σε γενικό νοσοκομείο, για ψυχιατρικούς λόγους σε ψυχιατρικό τμήμα γενικού νοσοκομείου ή ψυχιατρικό νοσοκομείο, κλπ. Στην τελευταία περίπτωση (νοσηλεία για ψυχιατρικούς λόγους), αν η ομάδα δεν έχει ακόμη αποφασίσει αν θα ξαναδεχτεί τον ασθενή, τον εγγράφουμε στη δύναμή της. Σε διαφορετική περίπτωση (π.χ., μετά από επαναλαμβανόμενες νοσηλείες, η ομάδα της μονάδας έχει αποφασίσει να τον αφήσει εκεί όπου νοσηλεύεται) τον προσθέτουμε στην αντίστοιχη ερώτηση που έπεται. Τέλος συμπληρώνεται ξεχωριστά ο αριθμός των ανδρών και των γυναικών*

ενοίκων.

**Ε. Μέσος όρος ηλικίας ενοίκων:** / \_\_\_/\_\_\_/    **Άντρες:** / \_\_\_/\_\_\_/    **Γυναίκες:** / \_\_\_/\_\_\_/

Συμπληρώνεται ο μέσος όρος ηλικίας των ενοίκων (προσθέτουμε τις ηλικίες όλων των ενοίκων και διαιρούμε δια του αριθμού τους, συμπληρώνουμε το πηλίκο)

**ΣΤ. Αριθμός ενοίκων με σωματική αναπηρία**

(προσδιορίστε το είδος της σωματικής αναπηρίας): / \_\_\_/\_\_\_/

---

---

---

---

---

Συμπληρώνεται ο αριθμός των ενοίκων με σωματική αναπηρία καθώς και το είδος της αναπηρίας που έχει ο/η καθένας/καθεμία κατά τρόπο που να καθίσταται σαφές ποια μέτρα πρέπει να ληφθούν ώστε οι χώροι και ο εξοπλισμός να είναι προσβάσιμα σε αυτούς/αυτές και ότι εν γένει λαμβάνεται υπόψη η αναπηρία τους.

**Ζ. Αριθμός ενοίκων που νοσηλεύτηκαν σε ψυχιατρικό τμήμα κατά το προηγούμενο έτος** / \_\_\_/\_\_\_/

**Μέση διάρκεια νοσηλείας:** / \_\_\_/\_\_\_/

Πρόκειται για στοιχεία που αφορούν μόνο σε περιστασιακές νοσηλείες (ανεξαρτήτως διάρκειας) για ψυχιατρικούς λόγους (συνήθως ο λόγος είναι η υποτροπή). Σε αυτές τις περιπτώσεις η νοσηλεία γίνεται είτε σε ψυχιατρικό τμήμα γενικού νοσοκομείου είτε σε ψυχιατρικό νοσοκομείο ή ιδιωτική ψυχιατρική κλινική, ο ασθενής δε διαγράφεται από τη δύναμη της μονάδας και μετά το πέρας της νοσηλείας επιστρέφει σε αυτήν.

Το πρώτο στοιχείο ("Αριθμός ενοίκων που νοσηλεύτηκαν για ψυχιατρικούς λόγους σε ανάλογη μονάδα κατά το περασμένο έτος") αφορά αποκλειστικά αυτές τις περιπτώσεις, ανεξάρτητα από τον αριθμό των νοσηλειών (δηλ. ένας ασθενής μπορεί να έχει περισσότερες της μιας νοσηλειών κατά το υπό διερεύνηση χρονικό διάστημα). Ως "περασμένο έτος" εννοείται το χρονικό διάστημα των 12 μηνών που προηγείται της ημερομηνίας συμπλήρωσης του εντύπου βαθμοδότησης.

Το δεύτερο στοιχείο [" μέση διάρκεια νοσηλείων" (σε αριθμό ημερών)] προκύπτει από το άθροισμα του συνολικού αριθμού των ημερών νοσηλείας δια του αριθμού των νοσηλειών.

**Η. Αριθμός θανάτων ενοίκων κατά το τελευταίο έτος:** / \_\_\_/\_\_\_/

**Άντρες:** / \_\_\_/\_\_\_/    **Γυναίκες:** / \_\_\_/\_\_\_/

Συμπληρώνεται ο αριθμός των θανάτων ενοίκων κατά το προηγούμενη της συμπλήρωσης του εντύπου βαθμοδότησης δωδεκαμήνου. Δίνονται ξεχωριστά στοιχεία για άνδρες και γυναίκες.

**Θ. Αριθμός μελών προσωπικού:**

**Πλήρους απασχόλησης:** /\_\_/\_/\_\_\_/ **Κατηγορίες εκπαίδευσης :** ΠΕ : /\_\_/\_/\_\_\_/  
ΤΕ: /\_\_/\_/\_\_\_/  
ΔΕ: /\_\_/\_/\_\_\_/  
ΥΕ: /\_\_/\_/\_\_\_/

**Μερικής απασχόλησης:** /\_\_/\_/\_\_\_/ **Κατηγορίες εκπαίδευσης :** ΠΕ : /\_\_/\_/\_\_\_/  
ΤΕ: /\_\_/\_/\_\_\_/  
ΔΕ: /\_\_/\_/\_\_\_/  
ΥΕ: /\_\_/\_/\_\_\_/

Συμπληρώνεται ο αριθμός των μελών του προσωπικού διακρίνοντας όσους εργάζονται με καθεστώς πλήρους απασχόλησης απ' όσους εργάζονται με καθεστώς μερικής απασχόλησης στη μονάδα. Σε περίπτωση που μέλος του προσωπικού εργάζεται και σε άλλες μονάδες του ίδιου φορέα, αυτό σημαίνει ότι είναι μερικής απασχόλησης στη μονάδα για την οποία καταγράφονται στοιχεία. Τα μέλη του προσωπικού διακρίνονται ανά κατηγορία εκπαίδευσης.

**Επιστημονικός Υπεύθυνος της μονάδας:** \_\_\_\_\_

Συμπληρώνεται το ονοματεπώνυμο και η ιδιότητα του επιστημονικού υπεύθυνου της μονάδας.

**Ημερομηνία έναρξης συμπλήρωσης Εντύπου Βαθμοδότησης** /\_\_/\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

Συμπληρώνεται η ημερομηνία έναρξης συμπλήρωσης του εντύπου βαθμοδότησης

**Ημερομηνία ολοκλήρωσης συμπλήρωσης εντύπου βαθμοδότησης** /\_\_/\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

Συμπληρώνεται η ημερομηνία ολοκλήρωσης συμπλήρωσης του εντύπου βαθμοδότησης (κανονικά, συμπίπτει με την ολοκλήρωση της διαδικασίας αυτοαξιολόγησης)

**Υπεύθυνοι συμπλήρωσης εντύπου:**

\_\_\_\_\_

Συμπληρώνεται το ονοματεπώνυμο των συντονιστών αυτοαξιολόγησης.

### 1.4.3.2 Γ.2. ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΤΟΥ ΟΔΗΓΟΥ ΒΑΘΜΟΔΟΤΗΣΗΣ

---

#### Περιοχή «Πεδίο»

---

Στον εν λόγω Οδηγό υπάρχουν τέσσερα πεδία, αυτό του **φυσικού περιβάλλοντος**, των **διοικητικών ρυθμίσεων**, της **διαδικασίας φροντίδας και αποκατάστασης** και των **σχέσεων με τις άλλες υπηρεσίες υγείας και ψυχικής υγείας, την οικογένεια και την κοινότητα** εν γένει. Αποτελούν ουσιαστικά τέσσερις βασικές ομάδες κριτηρίων, οι οποίες συγκεντρώνουν όλους τους στόχους και τις προϋποθέσεις για τη διασφάλιση και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των μονάδων.

---

#### Περιοχή «Κριτήριο»

---

Σε κάθε «Πεδίο» αντιστοιχεί ένας αριθμός κριτηρίων τα οποία και αριθμούνται με ενιαίο αύξοντα αριθμό. Ως κριτήριο ορίζεται μια συστηματικά αναπτυγμένη δήλωση (statement) που μπορεί να χρησιμοποιηθεί στην εκτίμηση της καταλληλότητας συγκεκριμένων αποφάσεων, υπηρεσιών, και εκβάσεων υγειονομικής περίθαλψης (Institute of Medicine 1992). Η δήλωση αυτή σχετίζεται με την ποιότητα μιας διαδικασίας (Institute of Medicine, 1992), δίνοντας ένα ευπροσδιόριστο και μετρήσιμο στοιχείο της υγειονομικής περίθαλψης, που περιγράφει την ποιότητα και που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να την αξιολογήσει (Irvine και Irvine 1991). Τα κριτήρια πρέπει να χαρακτηρίζονται από σαφήνεια, πληρότητα, ευελιξία, λογική συνέπεια και να οδηγούν σε σαφές άμεσο ή έμμεσο όφελος για τους ενοίκους της μονάδας.

---

#### Περιοχή «Βαθμός σημαντικότητας κριτηρίου»

---

Στην ίδια περιοχή του κριτηρίου υπάρχει σχετική σήμανση του βαθμού σημαντικότητας, η οποία όμως σε καμία περίπτωση δεν υπονοεί ιεραρχικό διαχωρισμό των κριτηρίων. Η διάκριση που γίνεται τίθεται καθαρά σε δύο επίπεδα, στα **υποχρεωτικά** κριτήρια (**κόκκινο πλαίσιο**) τα οποία σχετίζονται άμεσα με το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των μονάδων και τα **ουσιώδη** κριτήρια (**πράσινο πλαίσιο**) τα οποία είτε προκύπτουν εμμέσως από το θεσμικό πλαίσιο των μονάδων ή/και άλλων υπηρεσιών υγείας στις οποίες υπάγονται, είτε αποτελούν τεκμηριωμένες συστάσεις από διεθνείς οργανισμούς που αναφέρονται σε θέματα διασφάλισης ποιότητας, ψυχικής υγείας και δικαιωμάτων ασθενών.

Εφιστάται η προσοχή για ορισμένα κριτήρια τα οποία δεν χρήζουν εφαρμογής σε κατηγορίες μονάδων με ομάδες ενοίκων με κάποια συγκεκριμένα χαρακτηριστικά. Αυτά σημαίνονται με την έκφραση «**δεν αφορά...**» (μπλε χρώμα) που συνοδεύεται από τη συντομογραφία του είδους της μονάδας που δεν αφορά. Τα κριτήρια σε αυτή την περίπτωση δεν θα αξιολογούνται για τις συγκεκριμένες μονάδες.

### **Περιοχή «Επεξηγήσεις κριτηρίου»**

---

Στην ενότητα αυτή περιέχονται ορισμοί, περιπτώσεις αναφοράς ή αποκλεισμού, παραδείγματα, θεσμικό πλαίσιο αναφοράς και άλλες πληροφορίες που διευκρινίζουν το υπό αξιολόγηση κριτήριο αλλά και προσδίδουν ένα κοινό πλαίσιο ερμηνείας από όλους τους αξιολογητές.

### **Περιοχή «Διαστάσεις κριτηρίου»**

---

Οι διαστάσεις κριτηρίου αποτελούν επί το πλείστον υποκριτήρια που συνθέτουν το υπό εξέταση κριτήριο. Χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή στην ενότητα αυτή διότι η αποδοχή ύπαρξης ή ο αποκλεισμός αντίστοιχα κάθε υποκριτηρίου για την υπό αξιολόγηση μονάδα, παίζει καθοριστικό ρόλο στην λήψη απόφασης βαθμοδότησης. Τα υποκριτήρια αυτά θα πρέπει να εξετάζονται με τη σειρά που παρατίθενται στον οδηγό.

Η ικανοποίηση ενός υποκριτηρίου σημειώνεται με *S* στο αντίστοιχο (διπλανό) τετράγωνο.

Εφιστάται η προσοχή για ορισμένα υποκριτήρια τα οποία χρήζουν εφαρμογής σε συγκεκριμένες κατηγορίες μονάδων. Αυτά σημαίνονται με παρένθεση αμέσως μετά το υποκριτήριο και θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τη βαθμοδότηση του κριτηρίου (κάποια υποκριτήρια δεν συνυπολογίζονται για κάποιες μονάδες).

### **Περιοχή «Πεδία βελτίωσης»**

---

Στην ενότητα αυτή εντοπίζονται οι περιοχές αδυναμίας με σκοπό την άμεση διάγνωση και την εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών. Εδώ καταγράφονται τα σημεία που εντοπίζονται ότι πρέπει να αλλάξουν καθώς και οι προθέσεις της μονάδας να το κάνει αμέσως μετά την αυτοαξιολόγηση, ή αργότερα, ή άγνωστο τότε, γιατί δεν υπάρχουν πόροι ή εξ αιτίας άλλων κωλυμάτων, που πρέπει να αναφέρονται περισσότερο εκτεταμένα στην έκθεση αυτοαξιολόγησης.

### **Περιοχή «Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης»**

---

Στην ενότητα αυτή περιγράφεται η κατάσταση που επικρατεί αναφορικά με κάθε συγκεκριμένο κριτήριο στην υπό αυτοαξιολόγηση μονάδα. Οι αναφορές θα πρέπει να είναι συγκεκριμένες και αιτιολογημένες και να μη στηρίζονται απλά στην κατάφαση ή άρνησης πλήρωσης του κάθε υποκριτηρίου. Θα πρέπει να αναφέρονται ή/και να περιγράφονται τα στοιχεία εκείνα της μονάδας που τεκμαίρουν την ύπαρξη ή μη του υποκριτηρίου.

### **Περιοχή «Τεκμηρίωση»**

---

Στην ενότητα αυτή καταγράφονται αναλυτικά όλα τα σχετικά αρχεία ή γραπτά κείμενα, ει δυνατόν με πλήρη ονομασία και τις λεπτομέρειες εγγραφής, όπως ημερομηνία τελευταίας έκδοσης και σελίδας σχετικών αρχείων, όπου εφαρμόζεται που τεκμηριώνουν την τήρηση του κριτηρίου στο σύνολό του ή στα επί μέρους



υποκριτήρια. Επίσης, στις περιπτώσεις που δεν υπάρχουν γραπτά κείμενα ή αυτά δεν βρίσκουν εφαρμογή για το συγκεκριμένο κριτήριο καταγράφεται ο τρόπος άντλησης των σχετικών ενδείξεων (παρατήρηση, απόψεις/συνεντεύξεις προσωπικού, απόψεις/συνεντεύξεις ενοίκων κ.ά), που μπορεί να είναι πάνω από ένας.

Όλα αυτά θα πρέπει να συγκλίνουν ως αποδεικτικά στην αποτίμηση του υπό αξιολόγηση κριτηρίου. Καλό θα είναι, όπως έχει ήδη επισημανθεί στα βήματα (2) και (3) της διαδικασίας αυτοαξιολόγησης, να έχει υπάρξει από την αρχή μέριμνα για τη δημιουργία του φακέλου τεκμηρίωσης που θα περιέχει όλο το έντυπο υλικό ανά κριτήριο (όταν τεκμηριώνεται μέσα από έγγραφα), μέρος του οποίου θα παραδοθεί κατά τη διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης.

---

### **Περιοχή «Βαθμολογία»**

---

Η τελική αποτίμηση του κριτηρίου γίνεται με τη βαθμοδότησή του με βάση την παρακάτω κλίμακα:

- 1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται
- 2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς
- 3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως

Για τη απόδοση των βαθμών 1 και 3 υπάρχει ομοιογένεια σε όλη την έκταση του οδηγού, εκτός αν αναφέρεται διαφορετικά. Στις περισσότερες περιπτώσεις, για να βαθμολογηθεί μια μονάδα με 3 θα πρέπει να πληροί όλα τα υποκριτήρια του εν λόγω κριτηρίου (εκτός φυσικά για εκείνα που δεν αφορούν σε ορισμένες μονάδες). Για να βαθμολογηθεί με 2 θα πρέπει να εξεταστεί η σύνθεση σε είδος και σε πλήθος των υποκριτηρίων (πάλι θα πρέπει να δοθεί προσοχή για εκείνα τα υποκριτήρια που δεν αφορούν σε κάποιες μονάδες). Ο βαθμός 1 δίδεται σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση.

### 1.4.3.3 Γ3. ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΟ ΤΕΛΟΣ ΤΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

Η συγκεντρωτική βαθμολογία της Μονάδας Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης που εφάρμοσε τη διαδικασία που περιγράφηκε ως τώρα προσδιορίζεται ανά **πεδίο κριτηρίων** (φυσικό περιβάλλον, διοικητικές ρυθμίσεις, διαδικασίες φροντίδας και αποκατάστασης και σχέσεις με οικογένεια, λοιπές μονάδες υγείας & ψυχικής υγείας και κοινότητα), ανά **βαθμό σημαντικότητας κριτηρίου** (υποχρεωτικό, ουσιώδες) αλλά και ανά **κλίμακα βαθμοδότησης** για το συγκεκριμένο κριτήριο (δεν ικανοποιείται, ικανοποιείται μερικώς, ικανοποιείται πλήρως). Η ανάλυση αυτή κρίνεται αναγκαία προκειμένου να είναι δυνατή κατά το μέγιστο βαθμό η λεπτομερής αποτύπωση του επιπέδου ποιότητας της μονάδας καθώς και τα πεδία που χρήζουν βελτιωτικές δράσεις.

Οι πίνακες που ακολουθούν μπορεί να χρησιμοποιηθούν για την εξαγωγή της βαθμολογίας της μονάδας (η χρήση του σχετικού λογισμικού εξάγει αυτόματα τα αποτελέσματα από τη στιγμή εισαγωγής της βαθμοδότησης κάθε κριτηρίου). Επειδή υπάρχει μικρή διαφοροποίηση στο πλήθος των υποχρεωτικών και ουσιωδών κριτηρίων ανά είδος Μονάδας (Οικοτροφείο, Ξενώνας, Προστατευόμενο Διαμέρισμα), θα πρέπει για τη συγκεντρωτική βαθμολογία να χρησιμοποιηθεί ο αντίστοιχος πίνακας. Σε περίπτωση χειρόγραφης εξαγωγής βαθμολογίας θα πρέπει να προσεχθούν οι περιορισμοί που σημαίνονται με μπλε και κόκκινο χρώμα.

Ειδικότερα στη στήλη **ΠΕΔΙΟ / ΚΛΙΜΑΚΑ ΒΑΘΜΟΔΟΤΗΣΗΣ** παρατίθενται τα τέσσερα πεδία του οδηγού αλλά και η κλίμακα βαθμοδότησης η οποία βέβαια είναι ίδια για όλα τα κριτήρια του οδηγού. Στη στήλη αυτή επίσης σημαίνονται με διαφορετικό χρώμα κάποιες ειδικές περιπτώσεις που, ανάλογα με τη Μονάδα Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης όπου εφαρμόζεται ο οδηγός, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη.

Η στήλη **ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ** διακρίνεται σε δύο επί μέρους στήλες. Στη στήλη **ΠΛΗΘΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΜΕ ΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΒΑΘΜΟ / ΠΛΗΘΟΣ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΕΔΙΟΥ** υπολογίζεται για κάθε βαθμό της κλίμακας βαθμοδότησης ένα πηλίκιο που ορίζεται:

Πλήθος υποχρεωτικών κριτηρίων του πεδίου αυτού που πήραν το συγκεκριμένο βαθμό

---

Το σύνολο των υποχρεωτικών κριτηρίων του πεδίου

Στη συνέχεια, στη στήλη **ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑ ΒΑΘΜΟ ΚΛΙΜΑΚΑΣ**, κάθε πλήθος χωριστά πολλαπλασιάζεται με το βαθμό της κλίμακας. Για παράδειγμα, αν από τα 10 υποχρεωτικά κριτήρια του πεδίου "Φυσικό Περιβάλλον" η Μονάδα έχει:

2 υποχρεωτικά κριτήρια με βαθμό 1 τότε  $2 \times 1 = 2$  και

2 υποχρεωτικά κριτήρια με βαθμό 2 τότε  $2 \times 2 = 4$  και

6 υποχρεωτικά κριτήρια με βαθμό 3 τότε  $6 \times 3 = 18$

τότε η μονάδα συγκεντρώνει  $2 + 4 + 18 = 24$  βαθμούς επί συνόλου 30 που θα μπορούσε να πάρει αν σε όλα τα υποχρεωτικά κριτήρια του πεδίου "Φυσικό περιβάλλον" (10 το πλήθος) είχε πάρει 3. Στο τέλος κάθε πεδίου κριτηρίων εμφανίζεται το μερικό σύνολο βαθμολογίας (στο σύνολο του πεδίου), ξεχωριστά ανά βαθμό σημαντικότητας κριτηρίου.

Αντίστοιχη λογική διέπει και τη βαθμολογία που αφορά στα ουσιαστικά κριτήρια. Στο τέλος εμφανίζεται η συγκεντρωτική βαθμολογία ανά χαρακτήρα κριτηρίου.

Σε κάθε περίπτωση τονίζεται ότι η βαθμολόγηση δεν είναι αυτοσκοπός για το συγκεκριμένο οδηγό αλλά αποτελεί εργαλείο για τον εύκολο εντοπισμό των πεδίων που χρήζουν βελτιωτικών δράσεων κατά προτεραιότητα. Ταυτόχρονα είναι ένα εργαλείο διαχρονικής συγκριτικής αξιολόγησης της βελτίωσης της ποιότητας της Μονάδας κατόπιν των βελτιωτικών δράσεων που προέκυψαν από την εφαρμογή της όλης διαδικασίας Διασφάλισης – Βελτίωσης Ποιότητας με βάση τον Οδηγό.

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΗΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ ΟΙΚΟΤΡΟΦΕΙΟΥ  
ΑΝΑ ΠΕΔΙΟ ΟΔΗΓΟΥ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

ΠΕΔΙΟ / ΚΛΙΜΑΚΑ ΒΑΘΜΟΔΟΤΗΣΗΣ		ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ		ΟΥΣΙΩΔΗ ΚΡΙΤΗΡΙΑ	
		ΠΛΗΘΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΜΕ ΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΒΑΘΜΟ / ΠΛΗΘΟΣ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΕΔΙΟΥ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑ ΒΑΘΜΟ ΚΛΙΜΑΚΑΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΜΕ ΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΒΑΘΜΟ / ΠΛΗΘΟΣ ΟΥΣΙΩΔΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΕΔΙΟΥ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑ ΒΑΘΜΟ ΚΛΙΜΑΚΑΣ
1	<b>Φυσικό περιβάλλον</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$n_1 / 10$ ή 9	$S_1 = n_1 \times 1$	$v_1 / 5$ ή 4	$\Sigma_1 = v_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$n_2 / 10$ ή 9	$S_2 = n_2 \times 2$	$v_2 / 5$ ή 4	$\Sigma_2 = v_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$n_3 / 10$ ή 9	$S_3 = n_3 \times 3$	$v_3 / 5$ ή 4	$\Sigma_3 = v_3 \times 3$
	<b>Σημ: Αν η Μονάδα είναι ΝΠΔΔ, διαιρέτης=9 Αν η Μονάδα δε φιλοξενεί άτομα με γνωσιακά προβλήματα, διαιρέτης=4</b>				
	<b>Μερικό Σύνολο</b>		$S_1 + S_2 + S_3 / 30$ (ή 27)		$\Sigma_1 + \Sigma_2 + \Sigma_3 / 15$ (ή 12)
2	<b>Διοικητικές ρυθμίσεις</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$a_1 / 11$	$D_1 = a_1 \times 1$	$\alpha_1 / 9$	$\Delta_1 = \alpha_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$a_2 / 11$	$D_2 = a_2 \times 2$	$\alpha_2 / 9$	$\Delta_2 = \alpha_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$a_3 / 11$	$D_3 = a_3 \times 3$	$\alpha_3 / 9$	$\Delta_3 = \alpha_3 \times 3$
		<b>Μερικό Σύνολο</b>		$D_1 + D_2 + D_3 / 33$	
3	<b>Διαδικασία φροντίδας - αποκατάστασης</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$e_1 / 16$	$G_1 = e_1 \times 1$	$\epsilon_1 / 7$	$\Gamma_1 = \epsilon_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$e_2 / 16$	$G_2 = e_2 \times 2$	$\epsilon_2 / 7$	$\Gamma_2 = \epsilon_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$e_3 / 16$	$G_3 = e_3 \times 3$	$\epsilon_3 / 7$	$\Gamma_3 = \epsilon_3 \times 3$
	<b>Σημ: Αν υπάρχει ασθενής με ειδικές διατροφικές ανάγκες, διαιρέτης=17</b>				
	<b>Μερικό Σύνολο</b>		$G_1 + G_2 + G_3 / 48$ (ή 51)		$\Gamma_1 + \Gamma_2 + \Gamma_3 / 21$
4	<b>Σχέσεις με άλλες υπηρεσίες, οικογένεια, κοινότητα</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$r_1 / 4$	$L_1 = r_1 \times 1$	$\rho_1 / 2$	$\Lambda_1 = \rho_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$r_2 / 4$	$L_2 = r_2 \times 2$	$\rho_2 / 2$	$\Lambda_2 = \rho_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$r_3 / 4$	$L_3 = r_3 \times 3$	$\rho_3 / 2$	$\Lambda_3 = \rho_3 \times 3$
		<b>Μερικό Σύνολο</b>		$L_1 + L_2 + L_3 / 12$	
	<b>Σύνολο</b>		<b>ΑΝ δεν είναι ΝΠΔΔ / 123 (ή 126) ΑΝ είναι ΝΠΔΔ / 120 (ή 123)</b>		<b>/ 69</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΗΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΟΜΕΝΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ  
ΑΝΑ ΠΕΔΙΟ ΟΔΗΓΟΥ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

ΠΕΔΙΟ / ΚΛΙΜΑΚΑ ΒΑΘΜΟΔΟΤΗΣΗΣ		ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ		ΟΥΣΙΩΔΗ ΚΡΙΤΗΡΙΑ	
		ΠΛΗΘΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΜΕ ΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΒΑΘΜΟ / ΠΛΗΘΟΣ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΕΔΙΟΥ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑ ΒΑΘΜΟ ΚΛΙΜΑΚΑΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΜΕ ΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΒΑΘΜΟ / ΠΛΗΘΟΣ ΟΥΣΙΩΔΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΕΔΙΟΥ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑ ΒΑΘΜΟ ΚΛΙΜΑΚΑΣ
1	<b>Φυσικό περιβάλλον</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$n_1 / 9$	$S_1 = n_1 \times 1$	$v_1 / 2$	$\Sigma_1 = v_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$n_2 / 9$	$S_2 = n_2 \times 2$	$v_2 / 2$	$\Sigma_2 = v_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$n_3 / 9$	$S_3 = n_3 \times 3$	$v_3 / 2$	$\Sigma_3 = v_3 \times 3$
	<b>Αν η Μονάδα είναι ΝΠΔΔ</b> <b>Μερικό Σύνολο</b>	<b>Διαιρέτης=8</b>	$S_1 + S_2 + S_3 / 27$ (ή 24)		$\Sigma_1 + \Sigma_2 + \Sigma_3 / 6$
2	<b>Διοικητικές ρυθμίσεις</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$a_1 / 11$	$D_1 = a_1 \times 1$	$\alpha_1 / 9$	$\Delta_1 = \alpha_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$a_2 / 11$	$D_2 = a_2 \times 2$	$\alpha_2 / 9$	$\Delta_2 = \alpha_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$a_3 / 11$	$D_3 = a_3 \times 3$	$\alpha_3 / 9$	$\Delta_3 = \alpha_3 \times 3$
	<b>Μερικό Σύνολο</b>		$D_1 + D_2 + D_3 / 33$		$\Delta_1 + \Delta_2 + \Delta_3 / 27$
3	<b>Διαδικασία φροντίδας - αποκατάστασης</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$e_1 / 16$	$G_1 = e_1 \times 1$	$\epsilon_1 / 7$	$\Gamma_1 = \epsilon_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$e_2 / 16$	$G_2 = e_2 \times 2$	$\epsilon_2 / 7$	$\Gamma_2 = \epsilon_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$e_3 / 16$	$G_3 = e_3 \times 3$	$\epsilon_3 / 7$	$\Gamma_3 = \epsilon_3 \times 3$
	<b>Αν υπάρχει ασθενής με ειδικές διατροφικές ανάγκες, διαιρέτης=17</b> <b>Μερικό Σύνολο</b>		$G_1 + G_2 + G_3 / 48$ (ή 51)		$\Gamma_1 + \Gamma_2 + \Gamma_3 / 21$
4	<b>Σχέσεις με άλλες υπηρεσίες, οικογένεια, κοινότητα</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$r_1 / 4$	$L_1 = r_1 \times 1$	$\rho_1 / 2$	$\Lambda_1 = \rho_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$r_2 / 4$	$L_2 = r_2 \times 2$	$\rho_2 / 2$	$\Lambda_2 = \rho_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$r_3 / 4$	$L_3 = r_3 \times 3$	$\rho_3 / 2$	$\Lambda_3 = \rho_3 \times 3$
	<b>Μερικό Σύνολο</b>		$L_1 + L_2 + L_3 / 12$		$\Lambda_1 + \Lambda_2 + \Lambda_3 / 6$
<b>Σύνολο</b>			<b>ΑΝ δεν είναι ΝΠΔΔ /120 (ή123) ΑΝ είναι ΝΠΔΔ /117 (ή 120)</b>		<b>/ 60</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΗΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ ΞΕΝΩΝΑ  
ΑΝΑ ΠΕΔΙΟ ΟΔΗΓΟΥ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

ΠΕΔΙΟ / ΚΛΙΜΑΚΑ ΒΑΘΜΟΔΟΤΗΣΗΣ		ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ		ΟΥΣΙΩΔΗ ΚΡΙΤΗΡΙΑ	
		ΠΛΗΘΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΜΕ ΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΒΑΘΜΟ / ΠΛΗΘΟΣ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΕΔΙΟΥ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑ ΒΑΘΜΟ ΚΛΙΜΑΚΑΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΜΕ ΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΒΑΘΜΟ / ΠΛΗΘΟΣ ΟΥΣΙΩΔΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΕΔΙΟΥ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑ ΒΑΘΜΟ ΚΛΙΜΑΚΑΣ
1	<b>Φυσικό περιβάλλον</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$n_1 / 10$ ή 9	$S_1 = n_1 \times 1$	$v_1 / 3$	$\Sigma_1 = v_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$n_2 / 10$ ή 9	$S_2 = n_2 \times 2$	$v_2 / 3$	$\Sigma_2 = v_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$n_3 / 10$ ή 9	$S_3 = n_3 \times 3$	$v_3 / 3$	$\Sigma_3 = v_3 \times 3$
	<b>Σημ: Αν η Μονάδα είναι ΝΠΔΔ, διαιρέτης=9</b> <b>Μερικό Σύνολο</b>		$S_1 + S_2 + S_3 / 30$ (ή 27)		$\Sigma_1 + \Sigma_2 + \Sigma_3 / 9$
2	<b>Διοικητικές ρυθμίσεις</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$a_1 / 11$	$D_1 = a_1 \times 1$	$\alpha_1 / 9$	$\Delta_1 = \alpha_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$a_2 / 11$	$D_2 = a_2 \times 2$	$\alpha_2 / 9$	$\Delta_2 = \alpha_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$a_3 / 11$	$D_3 = a_3 \times 3$	$\alpha_3 / 9$	$\Delta_3 = \alpha_3 \times 3$
	<b>Μερικό Σύνολο</b>		$D_1 + D_2 + D_3 / 33$		$\Delta_1 + \Delta_2 + \Delta_3 / 27$
3	<b>Διαδικασία φροντίδας - αποκατάστασης</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$e_1 / 16$ ή 17	$G_1 = e_1 \times 1$	$\epsilon_1 / 7$	$\Gamma_1 = \epsilon_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$e_2 / 16$ ή 17	$G_2 = e_2 \times 2$	$\epsilon_2 / 7$	$\Gamma_2 = \epsilon_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$e_3 / 16$ ή 17	$G_3 = e_3 \times 3$	$\epsilon_3 / 7$	$\Gamma_3 = \epsilon_3 \times 3$
	<b>Σημ: Αν υπάρχει ασθενής με ειδικές διατροφικές ανάγκες, διαιρέτης=17</b> <b>Μερικό Σύνολο</b>		$G_1 + G_2 + G_3 / 48$ (ή 51)		$\Gamma_1 + \Gamma_2 + \Gamma_3 / 21$
4	<b>Σχέσεις με άλλες υπηρεσίες, οικογένεια, κοινότητα</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$r_1 / 4$	$L_1 = r_1 \times 1$	$\rho_1 / 2$	$\Lambda_1 = \rho_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$r_2 / 4$	$L_2 = r_2 \times 2$	$\rho_2 / 2$	$\Lambda_2 = \rho_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$r_3 / 4$	$L_3 = r_3 \times 3$	$\rho_3 / 2$	$\Lambda_3 = \rho_3 \times 3$
	<b>Μερικό Σύνολο</b>		$L_1 + L_2 + L_3 / 12$		$\Lambda_1 + \Lambda_2 + \Lambda_3 / 6$
	<b>Σύνολο</b>		<b>ΑΝ δεν είναι ΝΠΔΔ /123 (ή 126) ΑΝ είναι ΝΠΔΔ /120 (ή 123)</b>		<b>/ 63</b>

#### 1.4.3.4 Γ4. ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ ΤΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

Η διασφάλιση – βελτίωση της ποιότητας των μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης συνδέεται άρρηκτα με τη συνεχή βελτίωση των διαδικασιών και εργαλείων που χρησιμοποιούνται για την αποτίμησή της. Η συμπλήρωση της συγκεκριμένης ενότητας έχει ως στόχο την επικαιροποίηση και συνεχή βελτίωση του Οδηγού, ώστε να συνεχίσει να αποτελεί ένα χρήσιμο και αξιόπιστο εργαλείο.

##### Τα «πρέπει και τα μη» της αυτοαξιολόγησης:

- Καλό είναι να υπάρχει διαθέσιμο σε έντυπη και εύκολα ανακτήσιμη μορφή το θεσμικό πλαίσιο Μονάδων Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης.
- Κατά την έναρξη θα πρέπει να έχουν συγκεντρωθεί όλα τα έντυπα αρχεία, έγγραφα που θα χρησιμοποιηθούν ως τεκμήρια ικανοποίησης κριτηρίων (φάκελος τεκμηρίωσης). Επικοινωνήστε έγκαιρα με όλες τις αρμόδιες υπηρεσίες για τη συλλογή τους.
- Η διαδικασία της αυτοαξιολόγησης δε θα πρέπει να περιοριστεί σε δράσεις των συντονιστών, αλλά του συνόλου του προσωπικού της μονάδας. Σε περίπτωση διαφωνιών, αυτές θα πρέπει να καταγράφονται.
- Είναι πολύ σημαντική η διαχείριση με ηρεμία από τους εσωτερικούς συντονιστές αυτοαξιολόγησης της όποιας εσωτερικής αντίστασης στη διαδικασία αξιολόγησης.
- Οι συντονιστές αυτοαξιολόγησης θα πρέπει να απεμπλακούν από τους συναισθηματικούς δεσμούς ή συγκρούσεις της μονάδας τους και κάνουν την αξιολόγηση ως «άγνωστοι», χωρίς προϋπάρχουσες εντυπώσεις, πρόσφατες θετικές επιδόσεις της μονάδας, υπερεκτιμήσεις κ.ά.
- Η εμπειρία των συντονιστών αυτοαξιολόγησης από τη μονάδα χρησιμοποιείται μόνο όσον αφορά στη συγκέντρωση δεδομένων για την απόφαση βαθμοδότησης
- Διατηρείστε το κριτήριο της *ισορροπημένης ανάλυσης* σε όλα τα πεδία. Μην είστε φειδωλοί στις περιγραφές, γιατί αυτό θα στερήσει κατά πολύ τις δυνατότητες μετα-ανάλυσης της αξιολόγησης.
- Μην κάνετε αόριστες αξιολογικές κρίσεις (π.χ. το κριτήριο δεν πληρούται στη μονάδα μας). Τα πάντα θα πρέπει να ακολουθούνται από «γιατί» και «διότι».

## 1.4.4 Δ. ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

### 1.4.4.1 ΓΕΝΙΚΑ

---

Με το πέρας της αυτοαξιολόγησης ετοιμάζεται σε ηλεκτρονική μορφή η Έκθεση Αυτοαξιολόγησης η οποία εξυπηρετεί τους εξής σκοπούς:

- ⇒ Αποτελεί συνοπτική παρουσίαση των ευρημάτων αλλά και αποτελεσμάτων από την όλη διαδικασία αυτοαξιολόγησης της μονάδας
- ⇒ Συνιστά έναν πρώτο οδηγό συγκεντρωμένης με συστηματικό τρόπο πληροφορίας, για την λήψη αποφάσεων και διορθωτικών παρεμβάσεων με ορισμένο χρονοδιάγραμμα
- ⇒ Αποτελεί άτυπα ένα έντυπο δέσμευσης των μελών της μονάδας για τεκμηριωμένες βελτιωτικές ενέργειες
- ⇒ Είναι το υλικό που θα χρησιμοποιήσουν οι εξωτερικοί αξιολογητές για να αποκτήσουν την πρώτη εικόνα από τη συγκεκριμένη μονάδα, να έχουν μια πρώτη προσέγγιση της διαδικασίας αυτοαξιολόγησης (με τις όποιες ιδιαιτερότητες), των ευρημάτων και αποτελεσμάτων της. Επισημαίνουμε ότι σε καμία περίπτωση **δεν αναμένεται από κανέναν 100% αντικειμενική αξιολόγηση, αλλά η όσο το δυνατό πιο αποτελεσματική αξιολόγηση.**

**Η έκθεση θα πρέπει να αναδεικνύει ως επίκεντρο της όλης διαδικασίας αυτοαξιολόγησης τις ιδιαιτερότητες, ανάγκες και δικαιώματα των ενοίκων**

Η έκθεση συντάσσεται από τους συντονιστές αυτοαξιολόγησης. Η πρώτη μορφή της έκθεσης (μαζί με τα παραρτήματά της) θα διακινηθεί:

1. στον Επιστημονικά υπεύθυνο της Μονάδας
2. σε όλο το προσωπικό της μονάδας

Οι όποιες παρατηρήσεις θα πρέπει να ενσωματωθούν, και οι τυχόν αντιρρήσεις επί συγκεκριμένων σημείων θα πρέπει να προσδιορίζονται ονομαστικά και να αιτιολογούνται από τον εκάστοτε εισηγητή. Η έγκριση της έκθεσης (όπως διαφαίνεται και από το σχετικό έντυπο που επισυνάπτεται στο Παράρτημα) γίνεται από τον επιστημονικά υπεύθυνο της Μονάδας.

---

### ΠΡΩΤΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΥΠΑΡΧΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

---

1. **Περιγραφή της μονάδας** (ιστορικό, χαρακτηριστικά ενοίκων, προσωπικού, κοινότητας, διαχρονικά λειτουργικά στοιχεία μονάδας αν υπάρχουν π.χ. προσλήψεις- αποχωρήσεις προσωπικού, αριθμός ενοίκων ανά έτος).

**Ιστορικό της μονάδας**

- ⇒ Αριθμός και σύνθεση προσωπικού κατά την έναρξη λειτουργίας, μεταβολές στη διάρκεια του χρόνου, π.χ. εκπαίδευση του προσωπικού (αρχική, συνεχιζόμενη).



- Αριθμός ασθενών στην αρχή, προέλευση (πηγή παραπομπής), χαρακτηριστικά (διαγνώσεις, λειτουργικότητα, διάρκεια παραμονής στο ψυχιατρικό νοσοκομείο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, στάση έναντι της μετακίνησης από την πηγή παραπομπής στη μονάδα), μεταβολές στο πέρασμα του χρόνου.
- Βαθμός υποστήριξης εκ μέρους του φορέα πριν και κατά την εγκατάσταση.
- Στάση της κοινότητας πριν και κατά την εγκατάσταση, μεταβολές στη διάρκεια του χρόνου.
- Άλλες μονάδες ψυχικής υγείας-ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης που λειτουργούσαν στον ίδιο τομέα και σχέσεις με αυτές

#### **Υφιστάμενη κατάσταση**

- Λειτουργικότητα των ενοίκων, σχέσεις με την κοινότητα και τις οικογένειες, εργασιακή κατάσταση, προγράμματα αποκαταστασιακών δράσεων σε εξέλιξη, προσδοκίες και προοπτικές για το μέλλον.
- Προγράμματα εκπαίδευσης του προσωπικού σε εξέλιξη, λειτουργία ΠΘΟ, σχέσεις με την κοινότητα και δράσεις που απευθύνονται σε αυτήν, σχέσεις με το φορέα και βαθμός υποστήριξης της μονάδας απ' αυτόν
- Σχέσεις με άλλες μονάδες ψυχικής – ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης που λειτουργούν στον ίδιο τομέα.

#### **Συνεχής βελτίωση της ποιότητας**

- Ενέργειες συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας που έχουν ήδη υλοποιηθεί.

2. **Διαδικασία αυτοαξιολόγησης** - Περιληπτική παρουσίαση της προσπάθειας αυτοαξιολόγησης με τη μορφή εισαγωγικής ενημέρωσης (πως οργανώθηκε, πως υλοποιήθηκε, τι αντιστάσεις υπήρχαν, τι επίδραση είχε)
3. **Περιγραφή κατάστασης μονάδας (ανά πεδίο και κριτήριο)** – Αποτύπωση της κατάστασης της μονάδας όπως αυτή είχε την περίοδο της αυτοαξιολόγησης, ενσωματώνοντας και την έως τότε εμπειρία. Προσοχή χρειάζεται ώστε να μην αποτελεί απλά μια καταφατική ή αρνητική επαναδιατύπωση του κριτηρίου αλλά να παρουσιάζεται με σαφή, συνοπτικό και κατανοητό τρόπο η υφιστάμενη κατάσταση.
4. **Δυνατά σημεία** - Παρουσιάζεται οτιδήποτε η μονάδα θεωρεί ως εξέχουσα δράση, κάτι για το οποίο είναι περήφανη, οτιδήποτε περιλαμβάνει θετικές διαστάσεις οι οποίες είναι υπό έλεγχο και πάνω στις οποίες μπορεί να επενδυθεί ο σχεδιασμός, ανήκει ή προσεγγίζει τη σφαίρα της αριστείας ή της καλής πρακτικής.
5. **Περιοχές** που χρήζουν **ιδιαίτερης προσοχής** (ανά πεδίο με τη μορφή εκτεταμένων παραγράφων). Κάθε σημείο θα φέρει όπου είναι δυνατό και αδρή περιγραφή ανάλυσης αιτίων. Ειδικότερα τα κριτήρια από τα οποία μπορούν να προκύψουν τέτοιες περιοχές είναι ενδεικτικά ως ακολούθως:
  - Πεδίο Φυσικό περιβάλλον: 6, 15
  - Πεδίο Διοικητικές Ρυθμίσεις: 23, 25, 26, 28
  - Διαδικασία Φροντίδας: 41, 42, 46, 54, 55, 56

Αν κριθεί αναγκαίο μπορεί να αναφερθούν και σημεία τα οποία δεν περιλαμβάνονται άμεσα ή έμμεσα στον οδηγό βαθμοδότησης.

6. **Πεδία βελτίωσης** - Περιοχές που χρήζουν προσοχής (ανά πεδίο, με τη μορφή εκτεταμένων παραγράφων). Κάθε σημείο θα φέρει όπου είναι εφικτό και αδρή περιγραφή ανάλυσης αιτίων.
7. **Ανάγκες εκπαίδευσης** Περιλαμβάνει ιεραρχημένες ανάγκες σε πεδία εκπαίδευσης τα οποία θα πρέπει να δηλώνονται με σαφήνεια. Είναι προφανές ότι οι ανάγκες εκπαίδευσης προκύπτουν για τα κριτήρια όπου υπάρχουν πεδία βελτίωσης και η ανάλυση αιτίων ανέδειξε ως έναν παράγοντα την απουσία ή έλλειψη εκπαίδευσης.

---

## **ΔΕΥΤΕΡΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

---

8. **Βελτιωτικές ενέργειες** που προέκυψαν από τη διαδικασία αυτοαξιολόγησης και οι οποίες υλοποιήθηκαν έως την ημερομηνία παράδοσης της έκθεσης (αναφέρονται και τα τυχόν προβλήματα που υπήρξαν και ο τρόπος αντιμετώπισής τους). Οι ενέργειες αυτές αναφέρονται σε εκείνες τις δράσεις που ξεκίνησαν και ολοκληρώθηκαν επιτυχώς στο ανωτέρω διάστημα.
9. **Πρόγραμμα Περαιτέρω Βελτιωτικών Δράσεων.** (βλπ. και σχετικό έντυπο στο Παράρτημα). Μέρος της έκθεσης θα είναι το σχέδιο βελτίωσης ποιότητας της μονάδας. Ο χρόνος έναρξης εφαρμογής του σχεδίου είναι αμέσως μετά το πέρας της δεύτερης συνάντησης με τους εξωτερικούς αξιολογητές. Τα στάδια υλοποίησης θα πρέπει να ακολουθούν την προτυποποιημένη δομή που δίνεται. Θα πρέπει να είναι σαφώς ορισμένα και να μην περιλαμβάνουν πολλαπλές προεκτάσεις ενδεχομένως σε άλλες δράσεις. Επίσης για κάθε δράση θα πρέπει να εμπλέκονται οι περισσότερο σχετιζόμενοι με αυτήν. Με την τήρηση αυτών μειώνεται ο κίνδυνος μη ουσιαστικής ενεργοποίησης αυτών των μηχανισμών.

Η λογική των δράσεων αυτών εμπεριέχει τους στόχους επίτευξης, σαφώς ορισμένους, πώς αυτοί θα προσεγγισθούν, ποιοι θα είναι υπεύθυνοι και υλοποιητές της διαδικασίας, σε πόσο χρόνο θα γίνουν οι βελτιωτικές δράσεις, ποια τα αναμενόμενα αποτελέσματα και τι αναμένεται στην επαλήθευση αυτών προς όφελος του ενοίκου. Βασική εναρκτήρια διαδικασία αυτού του προγράμματος είναι η ιεράρχηση των δράσεων αυτών σε επείγουσες, άμεσες και κανονικές.

**Τα κριτήρια που βοηθούν στην ιεράρχηση είναι:**

- **Ό,τι διασφαλίζει τα δικαιώματα των ενοίκων και δεν τηρείται**
- **Ό,τι προκύπτει από το θεσμικό πλαίσιο και δεν τηρείται ή είναι ανεπαρκές**
- **Δράσεις που έχουν μεγάλη επίδραση στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών**
- **Δράσεις που είναι εύκολο να επιτευχθούν**

Το πρόγραμμα θα πρέπει να περιλαμβάνει και συναντήσεις ελέγχου προόδου και επαλήθευσης βελτιώσεων. Οι χρονικοί προσδιορισμοί θα πρέπει να είναι ρεαλιστικοί (ούτε πολύ σύντομοι, αλλά και ούτε αναίτιες καθυστερήσεις). Σε όποιες περιπτώσεις η εφαρμογή κρίθηκε επείγουσα και οδήγησε σε λήψη εκτάκτων μέτρων, τότε θα πρέπει η επιβεβαίωση των επιθυμητών αποτελεσμάτων να γίνει εντός ενός μήνα από την ημερομηνία **απόφασης υλοποίησης δράσης.**

Το σχέδιο βελτιωτικών δράσεων είναι δυναμικό και πρέπει να παρακολουθείται για το βαθμό υλοποίησής του καθημερινά. Ορίζεται μια συνολική εκτίμηση της πορείας βελτιωτικών δράσεων στο μεσοδιάστημα του αρχικού σχεδιασμού. Αυτή γίνεται σε κοινή συνάντηση της ΠΘΟ. **Τα στάδια που θα πρέπει να είναι συμπληρωμένα στην Έκθεση για κάθε δράση αφορούν τουλάχιστον στα πρώτα πέντε του ειδικού εντύπου καταγραφής :**

- Περιγραφή δράσης βελτίωσης
- Υπεύθυνος δράσης
- Ομάδα δράσης
- Σκοπός βελτιωτικής δράσης
- Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Η ενότητα αυτή αποτελεί το **εφαλτήριο των βελτιωτικών δράσεων** για την προσέγγιση του επιθυμητού επιπέδου φροντίδας. Πρέπει να είναι επικεντρωμένη σε **απτά αποτελέσματα και οφέλη για τους ενοίκους**. Ουσιαστικά αποτελεί το εργαλείο διασφάλισης της ποιότητας, βάσει του οποίου θα πρέπει να κινηθούν όλες οι δραστηριότητες της Μονάδας ως την επόμενη αυτοαξιολόγηση και εξωτερική αξιολόγηση.

Πιθανά εμπόδια κατά την εφαρμογή των βελτιωτικών δράσεων ανά κατηγορία προέλευσης θα πρέπει να λαμβάνονται εκ των προτέρων υπόψη (για παράδειγμα εμπόδια από το φορέα υποστήριξης Μονάδας, οικονομικά, διαθέσιμοι ανθρωπίνοι αλλά και υλικοί πόροι, στάσεις επαγγελματιών, περιβάλλον)

**10. Προληπτικές ενέργειες** (προαιρετική ενότητα) αφορούν σε εν δυνάμει καταστάσεις που μπορεί να οδηγήσουν σε ανεπιθύμητα αποτελέσματα. Αποτελεί πρόληψη εμφάνισης αυτών και ορίζεται

- Περιγραφή προληπτικής ενέργειας - Πρότασης Βελτίωσης
- Χώρος δραστηριότητας
- Υπολογιζόμενο κόστος (κατά προσέγγιση) σε ανθρώπινους και υλικούς πόρους (όπου είναι δυνατόν)
- Πιθανός χρόνος υλοποίησης
- Μη συμμορφώσεις-προβλήματα που παρεμποδίζονται (προλαμβάνονται) μέσω της συγκεκριμένης πρότασης – αίτια που μπορεί να τα δημιουργήσουν
- Συνολικό όφελος από την εφαρμογή της συγκεκριμένης ενέργειας

**11. Επίλογος έκθεσης.** Γίνεται συνοπτική παρουσίαση των σημαντικότερων σημείων της έκθεσης, αναφορές για το μέλλον της Μονάδας, ένας πρώτος προσδιορισμός επόμενης αυτοαξιολόγησης και στην περίπτωση που έχει προκύψει από τη διαδικασία αυτοαξιολόγησης, το νέο όραμα της Μονάδας.

---

## ΤΡΙΤΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΕΚΘΕΣΗΣ

---

### 12. Παράρτημα «Έντυπο Δράσεων Βελτίωσης Ποιότητας»

### 13. Άλλα παραρτήματα (προαιρετική ενότητα)

---

## ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

---

Η έκθεση αυτοαξιολόγησης θα πρέπει να διακρίνεται από χαρακτηριστικά τα οποία αυξάνουν το βαθμό αξιοποίησής της. Ειδικότερα:

- Θα πρέπει να διακρίνεται για την οργάνωσή της και το κατανοητό ύφος γραφής, τον επαγγελματικό της χαρακτήρα, τη σαφήνεια, την ακρίβεια και όχι τις γενικότητες, τη συνάφεια με το υπό μελέτη θέμα, την αναγκαία σε βάθος και έκταση προσέγγιση των προβλημάτων και τη λογική συνέχεια.
- Η έκταση της έκθεσης θα πρέπει να είναι ισορροπημένη (ούτε υπερβολικά μεγάλη, ούτε υπερβολικά σύντομη)
- Θα πρέπει να ακολουθείται η δομή η οποία προτείνεται στο παρόν εγχειρίδιο
- Θα πρέπει να συνοδεύεται από τον επικαιροποιημένο φάκελο τεκμηρίωσης. Συχνά θα γίνονται αναφορές στην έκθεση σε υλικό που περιέχεται στον εν λόγω φάκελο. Κάθε αξιολογική κρίση θα πρέπει να είναι πλήρως τεκμηριωμένη και να αναφέρεται ο τρόπος τεκμηρίωσής της (δεδομένα, παρατηρήσεις, έγγραφα). Όπου δεν υπάρχουν τεκμήρια για αρνητική ή για θετική αξιολόγηση θα πρέπει να αναφέρονται ως τέτοια.
- Θα πρέπει να αποσκοπεί στη χρήση των αποτελεσμάτων της για βελτίωση ποιότητας.
- Σωστός τρόπος έκθεσης των αποτελεσμάτων της αυτοαξιολόγησης είναι εκείνος που θα δώσει στον αποδέκτη την πιο ρεαλιστική αλλά και την πιο ακριβή εικόνα των ευρημάτων.
- Σωστός τρόπος σημαίνει κατανοητός, σαφής, πρακτικός, όχι παραπλανητικός,.

---

## ΣΧΕΣΗ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

---

Ένα αντίγραφο της Έκθεσης της Μονάδας μαζί με τα παραρτήματα θα έχει κάθε εξωτερικός αξιολογητής που θα οριστεί για τη διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης της μονάδας. Οι ερωτήσεις των εξωτερικών αξιολογητών θα προσανατολίζονται στα ευρήματα της έκθεσης και στις δικές τους παρατηρήσεις. Θα ζητηθούν τεκμήρια για όσα υποστηρίζονται στην έκθεση, θα γίνουν ερωτήσεις σχετικά με τη διαδικασία της αυτοαξιολόγησης και θα αναζητήσουν μέσα στην έκθεση πώς η διαδικασία της αυτοαξιολόγησης οδήγησε σε βελτιωτικές ενέργειες που έγιναν ή μέλλουν να γίνουν.

Οι εξωτερικοί αξιολογητές θα αναμένουν από τις εκθέσεις αυτοαξιολόγησης:

- Να δοθεί μια ακριβής παρουσίαση της κατάστασης της μονάδας
- Να ενημερωθούν για τη συνολική διαδικασία της αυτοαξιολόγησης

- Να διακρίνουν κρίσεις βασισμένες σε ακριβή δεδομένα και τεκμήρια.

Οι εξωτερικοί αξιολογητές θα δουν σε αυτή την πρώτη φάση πώς η ομάδα προτίθεται να δράσει μελλοντικά ώστε να επιτύχει βελτιώσεις (σε μελλοντικές αξιολογήσεις θα ελέγχουν και κατά πόσο απέδωσαν οι διορθωτικές ενέργειες).

---

#### **1.4.5 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ**

---

### 1.4.5.1 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

<p style="text-align: center;"><b>ΕΚΘΕΣΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>«.....»</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ΒΑΣΕΙ ΟΔΗΓΟΥ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ-ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b></p>
--

<b>Ημερομηνία: //2009</b>	<b>ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ</b> 1. (Ονοματεπώνυμο, ιδιότητα) 2. (Ονοματεπώνυμο, ιδιότητα)
<b>Ημερομηνία: //2009</b>	<b>Ο Επιστημονικά Υπεύθυνος της Μονάδας:</b> (Ονοματεπώνυμο, ιδιότητα)

### **Ομάδα Αυτοαξιολόγησης**

**α/α**

**Όνοματεπώνυμο**

**Ιδιότητα**



**Σημείωμα Επιστημονικά Υπεύθυνου Μονάδας**

(1 σελίδα)

*(περιγράφονται – χωρίς να είναι απόλυτα δεσμευτικά – τα οφέλη που προέκυψαν στο επίπεδο της διαχείρισης της μονάδας, αλλά και ειδικότερα για τους ίδιους τους ενοίκους και εργαζόμενους της μονάδας)*

Ονοματεπώνυμο  
(υπογραφή)

### **Σημείωμα Συντονιστών Αυτοαξιολόγησης**

(1 σελίδα)

*(περιγράφονται – χωρίς να είναι απόλυτα δεσμευτικά – τα οφέλη που προέκυψαν από την όλη διαδικασία, τα βασικά σημεία που θεωρούν ως σημαντικά ευρήματα – με τη μορφή Bullets-μια μικρή περίληψη των πεδίων που θα κινηθούν οι βελτιωτικές δράσεις και πιθανά πεδία που χρήζουν περαιτέρω διερεύνησης ή/και παρακολούθησης)*

Ονοματεπώνυμο  
(υπογραφή)

Ονοματεπώνυμο  
(υπογραφή)

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

### ΠΡΩΤΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΥΠΑΡΧΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

1. Περιγραφή της μονάδας
2. Διαδικασία αυτοαξιολόγησης
3. Περιγραφή κατάστασης μονάδας ανά κριτήριο
4. Δυνατά σημεία μονάδας
5. Περιοχές ιδιαίτερης προσοχής
6. Πεδία βελτίωσης
7. Ανάγκες εκπαίδευσης

### ΔΕΥΤΕΡΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

8. Βελτιωτικές ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν
9. Πρόγραμμα περαιτέρω βελτιωτικών δράσεων
10. Προληπτικές ενέργειες (προαιρετική ενότητα)
11. Επίλογος έκθεσης

### ΤΡΙΤΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

12. Παράρτημα «Έντυπα Δράσεων Βελτίωσης Ποιότητας»
13. Παράρτημα "Έντυπο Χρονοδιαγράμματος Βελτιωτικών Δράσεων"

#### 1.4.5.2 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

<p style="text-align: center;"><b>ΕΝΤΥΠΟ ΔΡΑΣΕΩΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ΤΗΣ</b></p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p style="text-align: center;"><b>(στοιχεία μονάδας)</b></p>
---

**ΣΥΝΤΑΞΗ:** (Όνοματεπώνυμο και ιδιότητες συντονιστών)

**ΕΓΚΡΙΣΗ:** (ονοματεπώνυμο/ ιδιότητα επιστημονικά υπεύθυνου)

**ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ:** / /20... – / /20...

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ:** / /20....

**Σημειώνεται ένα για κάθε δράση**

<b>Πεδίο δράσης: (π.χ. Φυσικό Περιβάλλον)</b>	
<b>Δράση Βελτίωσης 1</b>	(περιγραφή της δράσης. Η δράση μπορεί να προκύπτει ως εντοπισμός μη συμμόρφωσης με αντίστοιχο κριτήριο ή υποκριτήριο του οδηγού. Επειδή συνήθως προβάλλεται ως λύση σε κάποιο πρόβλημα θα πρέπει στο χώρο αυτό να γίνεται και μια μικρή αναφορά στην ανάλυση αιτίων του προβλήματος)
<b>Υπεύθυνος δράσης</b>	(το άτομο που θα είναι υπεύθυνο για το συντονισμό υλοποίησης δράσης, παρακολούθησης και επιβεβαίωσης αποτελεσμάτων δράσης)
<b>Ομάδα δράσης</b>	(τα άτομα που θα εργαστούν για να φέρουν σε πέρας την εν λόγω δράση. Μπορεί να είναι άτομα τόσο από το προσωπικό της μονάδας όσο και εκτός αυτής)
<b>Σκοπός Βελτιωτικής Δράσης</b>	(σε τι αποβλέπει η διορθωτική αυτή ενέργεια με <b><u>απτό αποτέλεσμα και όφελος για τους ενοίκους</u></b> )
<b>Προσδοκώμενα αποτελέσματα</b>	(μετρήσιμα ή απτά στοιχεία που καταδεικνύουν την επίτευξη του σκοπού)
<b>Αναμενόμενοι περιορισμοί</b>	(πρόβλεψη πιθανών εμποδίων που θα δυσκολέψουν την εφαρμογή της δράσης)
<b>Αναγκαίοι ανθρωπίνι πόροι</b>	(προσωπικό, εργασιοώρες και άλλες σχετιζόμενες αλλαγές που ενδεχομένως θα χρειασθούν για την υλοποίηση της δράσης)
<b>Αναγκαίοι οικονομικοί πόροι</b>	(απαιτείται αιτιολόγηση για τις όποιες δαπάνες)
<b>Έναρξη βελτιωτικής δράσης</b>	(ημερομηνία έναρξης)
<b>Ολοκλήρωση ενεργειών</b>	(ημερομηνία ολοκλήρωσης δράσης. Πρέπει να τεθεί εκ των προτέρων για να υπάρχει χρονικός ορίζοντας - στόχος)
<b>Αξιολόγηση κατάστασης μεσοδιαστήματος</b>	(στο πρώτο μισό δίνεται ανατροφοδότηση του σχεδίου δράσης και προλαμβάνονται τυχόν αποκλίσεις)
<b>Αιτίες ενδεχόμενων καθυστερήσεων</b>	(για την επίτευξη του ανωτέρω σταδίου απαιτείται να εντοπισθούν οι αιτίες που εμποδίζουν την εφαρμογή και να ξεπεραστούν)
<b>Έλεγχος επίτευξης αποτελεσμάτων</b>	(ο υπεύθυνος δράσης ελέγχει αν τελικά επιτεύχθηκε η επιθυμητή βελτίωση διασταυρώνοντας τα πραγματικά αποτελέσματα με τα προσδοκώμενα. Αποτελεί την επαλήθευση των διορθωτικών ενεργειών)
<b>Μη προσδοκώμενα αποτελέσματα</b>	(ο υπεύθυνος δράσης μετά τον έλεγχο αποτελεσμάτων βελτιωτικής δράσης ελέγχει και για την ύπαρξη μη αναμενόμενων αποτελεσμάτων)
<b>Εδραίωση βελτιωτικής δράσης</b>	(αν τα αποτελέσματα ήταν τα επιθυμητά ο υπεύθυνος δράσης περιγράφει τι πρέπει να γίνει ώστε η δράση αυτή να καθιερωθεί και να αποφευχθεί η επανάληψη του προβλήματος)
<b>Αναθεώρηση βελτιωτικής δράσης</b>	(αν τα αποτελέσματα δεν ήταν τα επιθυμητά ο υπεύθυνος δράσης περιγράφει τι πρέπει να γίνει ώστε να προσεγγιστούν τα επιθυμητά αποτελέσματα)

### 1.4.5.3 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

#### ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ

ΔΡΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	ΒΑΘΜΟΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ*	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΡΑΣΗΣ												
			ΙΑΝ	ΦΕΒ	ΜΑΡ	ΑΠΡ	ΜΑΙ	ΙΟΥΝ	ΙΟΥΛ	ΑΥΓ	ΣΕΠ	ΟΚΤ	ΝΟΕ	ΔΕΚ
1														
2														

\*Ε: επείγον  
Α: άμεσα  
Κ: κανονικός

## ***1.5 ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: Εγχειρίδιο Οδηγιών για τη διεξαγωγή της εξωτερικής αξιολόγησης***

### 1.5.1 Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

---

Οι οδηγίες για τη διεξαγωγή της εξωτερικής αξιολόγησης (από κοινού με την παράθεση των βημάτων της διαδικασίας αυτοαξιολόγησης) αποσκοπούν στην αποσαφήνιση της διαδρομής εφαρμογής των διαδικασιών διασφάλισης – βελτίωσης της ποιότητας στις Μονάδες Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης. Απευθύνονται στις ομάδες των εξωτερικών αξιολογητών και ενσωματώνουν αναλυτικές κατευθύνσεις για την συνολική διαδικασία, τη συμπλήρωση του βασικού εργαλείου αποτίμησης της ποιότητας – του Οδηγού Βαθμοδότησης – και τη σύνταξη των Εκθέσεων Εξωτερικής Αξιολόγησης.

Η μελέτη και κατανόηση των περιεχομένων του συγκεκριμένου εντύπου αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχή εφαρμογή των διαδικασιών διασφάλισης – βελτίωσης της ποιότητας στις Μονάδες Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης. Ως εκ τούτου, οι εμπλεκόμενοι με τις διαδικασίες εξωτερικής αξιολόγησης θα πρέπει όχι μόνο να γνωρίζουν σε βάθος τα περιλαμβανόμενα στο Εγχειρίδιο Διασφάλισης-Βελτίωσης της Ποιότητας, αλλά και να είναι σε θέση να ενημερώνουν τα στελέχη των Μονάδων ως προς τις συγκεκριμένες διαδικασίες.

Σημειώνεται, επίσης, ότι οι εξωτερικοί αξιολογητές θα πρέπει να κατέχουν, πέρα από τις οδηγίες της διαδικασίας που τους αφορά άμεσα, το πλαίσιο της συνολικής διαδικασίας. Ως εκ τούτου και για την εξοικείωση των εξωτερικών αξιολογητών, στο παρόν κείμενο παρατίθενται και τα βήματα της διαδικασίας αυτοαξιολόγησης. Παράλληλα, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι, καθ' όλη τη διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης, οι εμπλεκόμενοι θα ανατρέχουν συνεχώς στο θεσμικό πλαίσιο από το οποίο εκπορεύεται το κάθε κριτήριο. Επιπλέον, έννοιες που έχουν ιδιαίτερα χαρακτηριστικά στο χώρο της Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης, έννοιες σχετιζόμενες με διαστάσεις ποιότητας, αλλά και άλλες οι οποίες κρίθηκαν αναγκαίο να διευκρινιστούν παρατίθενται στην ενότητα «Γλωσσάρι» και συμβάλλουν στην αρτιότερη κατανόηση και κατά συνέπεια αξιολόγηση κάθε κριτηρίου ξεχωριστά



## 1.5.2 Β. ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

### ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

Οι εξωτερικοί αξιολογητές θα πρέπει να έχουν εξοικείωση με τα ακόλουθα κείμενα:

- ο **N. 2071/1992**, κεφάλαιο Στ' για την ψυχική υγεία
- ο **N. 2716/1999** για την ανάπτυξη των υπηρεσιών υπηρεσίες ψυχικής υγείας
- ο **Κ.Υ.Α. 876/ΦΕΚ 661/τ. Β'23-5-2000** για τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας των μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης
- ο **ΔΥ8/Β/οικ.70071/30-6-2004** Απόφαση του Γενικού Γραμματέα Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης με αρ. πρωτ. για τις προδιαγραφές των κτηρίων στα οποία είναι εγκατεστημένες μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης
- ο **N. 2472/97** για την προστασία των προσωπικών δεδομένων
- ο **Συναινετική Διακήρυξη για την Ψυχοκοινωνική Αποκατάσταση** (ΠΟΥ/WAPR, 1996), η οποία έχει ενσωματωθεί στην ως άνω ΚΥΑ
- ο **N. 2519/1997**, το άρθρο 1 για την Επιτροπή Ελέγχου Προστασίας των Δικαιωμάτων των Ασθενών.
- ο **Αρχές για την προστασία των ατόμων με ψυχικά νοσήματα και τη βελτίωση των υπηρεσιών ψυχικής υγείας**, ψήφισμα 46/119 της Γενικής Συνόδου του ΟΗΕ (17 Δεκεμβρίου 1991)
- ο **Π.Ο.Υ., Βελτίωση της ποιότητας στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας**, έκδοση ΥΥΚΑ – Δ/ση Ψυχικής Υγείας, Αθήνα, 2004

## 1.5.3 Β.1. ΕΞΟΙΚΕΙΩΣΗ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Η διαδικασία διασφάλισης-βελτίωσης της ποιότητας προϋποθέτει την εμπλοκή του συνόλου του προσωπικού της μονάδας τόσο στη διαδικασία αυτοαξιολόγησης όσο και στις δράσεις διαρκούς βελτίωσης. Επιπλέον, προϋποθέτει τη δέσμευση των υπευθύνων (του φορέα που εποπτεύει τη μονάδα και του επιστημονικά υπεύθυνου της μονάδας) περί αποδοχής του σκοπού της όλης διαδικασίας, συναίνεσης στις διαδικασίες εκπαίδευσης και υποστήριξης του προσωπικού το οποίο θα αναλάβει τον κρίσιμο ρόλο του συντονισμού της όλης διαδικασίας, καθώς και επί των δράσεων-ενεργειών που πρέπει να αναληφθούν αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία αυτοαξιολόγησης- εξωτερικής αξιολόγησης, για την εισαγωγή βελτιωτικών παρεμβάσεων.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα βήματα της διαδικασίας αυτοαξιολόγησης.

### Βήμα 1<sup>ο</sup>

Για την αυτοαξιολόγηση επιλέγονται, από τα μέλη της ΠΘΟ της μονάδας, εκείνα που θα αναλάβουν το

συντονισμό της διεξαγωγής της. Τα κριτήρια επιλογής των συντονιστών (καλό είναι να μην υπερβαίνουν τα 2 άτομα) είναι:

7. Να οριστούν βάσει της οικειοθελούς συμμετοχής
8. Να έχουν επιθυμία να φέρουν σε πέρας το έργο
9. Να έχουν εμπειρία στην ψυχοκοινωνική αποκατάσταση (τρία χρόνια εμπειρίας στον τομέα είναι επιθυμητά)
10. Να έχουν πανεπιστημιακή ή τεχνολογική εκπαίδευση
11. Να έχουν γνώσεις χειρισμού Η/Υ
12. Να μην είναι ο επιστημονικός υπεύθυνος ή ο υπεύθυνος της μονάδας.

Είναι ευνόητο πως η ομάδα αυτή πρέπει να είναι εξοικειωμένη με τη χρήση του **Εγχειριδίου Διασφάλισης και Βελτίωσης Ποιότητας και του Οδηγού Βαθμοδότησης**. Για το σκοπό αυτό **προβλέπεται η εκπαίδευση της ομάδας των συντονιστών, με τη συμμετοχή τους σε εξειδικευμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα**.

Αφού εκπαιδευτούν κατάλληλα, οι συντονιστές αναλαμβάνουν την υποστήριξη της ΠΘΟ καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας αυτοαξιολόγησης.

### **Βήμα 2<sup>ο</sup>**

Ο υπεύθυνος της μονάδας, σε συνεργασία με τα υπόλοιπα μέλη της ΠΘΟ, ορίζει (α) τα μέλη εκείνα που θα είναι υπεύθυνα για τη συλλογή των δεδομένων που εξυπηρετούν το σκοπό της αυτοαξιολόγησης, καθώς και το χρονικό διάστημα για τη συλλογή των δεδομένων και (β) τους υπεύθυνους για την αρχική αξιολόγηση κάθε πεδίου του Οδηγού Βαθμοδότησης.

Οι συντονιστές, αφού εκπαιδευτούν, καθοδηγούν τους υπόλοιπους για τον τρόπο συλλογής των απαραίτητων στοιχείων, ώστε να καταστεί δυνατή η τεκμηρίωση της βαθμολογίας. Είναι εκ των ων ουκ άνευ η συμμετοχή ολόκληρης της ΠΘΟ στις διαδικασίες αυτοαξιολόγησης και για το σκοπό αυτό απαιτείται η ταυτόχρονη μετάδοση των πληροφοριών από τους συντονιστές που συμμετέχουν στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα σε όλα τα μέλη της ΠΘΟ.

### **Βήμα 3<sup>ο</sup>**

Αφού ολοκληρωθεί η συλλογή των απαραίτητων δεδομένων, η ΠΘΟ οργανώνει τον απαραίτητο αριθμό συναντήσεων, σκοπός των οποίων είναι η βαθμολόγηση της μονάδας σύμφωνα με τα κριτήρια του Οδηγού και η αιτιολόγηση της βαθμολόγησης (διαμέσου της περιγραφής της υφιστάμενης κατάστασης). Κάθε ένα κριτήριο πρέπει να βαθμολογηθεί ξεχωριστά και με τη συμμετοχή όλης της ομάδας. Η τελική βαθμολόγηση των κριτηρίων θα γίνει από το σύνολο της ΠΘΟ, κατόπιν εισήγησης των εν λόγω υπεύθυνων και με την υποστήριξη των συντονιστών, οι οποίοι έχουν λάβει και σχετική εκπαίδευση.

Για τη βαθμοδότηση κάθε κριτηρίου λαμβάνονται υπόψη :

- η γνώση των ίδιων των μελών της ΠΘΟ,
- η παρατήρηση,
- η μελέτη σχετικών τεκμηρίων (όπου απαιτούνται),
- η συζήτηση με μέλη του προσωπικού και ενοίκους,

- η συνέντευξη με τον ή τους υπεύθυνους (της μονάδας, τομέων δραστηριοτήτων, κλπ.), άλλους εμπλεκόμενους.

Για την τεκμηρίωση της βαθμοδότησης κάθε κριτηρίου απαραίτητο είναι να επισυνάπτονται τα κατά περίπτωση σχετικά τεκμήρια ή αντίγραφα τους (π.χ. αντίγραφο της άδειας λειτουργίας, αντίγραφο του εσωτερικού κανονισμού λειτουργίας) προσέχοντας να έχει απαλειφθεί, στην περίπτωση τεκμηρίων που έχουν να κάνουν με ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα, οτιδήποτε θα μπορούσε να τα αποκαλύψει. Για όσα τεκμήρια απαιτείται, ζητείται συναίνεση από το πρόσωπο αναφοράς για τη διασφάλιση των αρχών προστασίας προσωπικών δεδομένων (π.χ. ιατρικό αρχείο μέλους προσωπικού). Αναλυτικότερες οδηγίες για τη διαδικασία βαθμοδότησης παρατίθενται στο επόμενο κεφάλαιο του παρόντος.

Τέλος για όσα κριτήρια είναι απαραίτητο καταγράφονται *πεδία βελτίωσης*, τα οποία αποτελούν και το εφελτήριο διορθωτικών ενεργειών.

#### **Βήμα 4<sup>ο</sup>**

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας αυτοαξιολόγησης, οι συντονιστές της διεξαγωγής της συντάσσουν σχετική έκθεση και στη συνέχεια παρουσιάζουν τα αποτελέσματα καθώς και τον τρόπο διεξαγωγής της αυτοαξιολόγησης σε όλη την ομάδα κατά τη διάρκεια συνάντησης που οργανώνεται επί τούτου.

Τα αποτελέσματα συζητιούνται και στη συνέχεια οι συντονιστές συντάσσουν την **τελική Έκθεση αυτοαξιολόγησης**, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις που ακολουθούν σε κεφάλαιο του αντίστοιχου Εγχειριδίου Οδηγιών για τη διεξαγωγή της αυτοαξιολόγησης.

Η τελική έκθεση αυτοαξιολόγησης και όσα από τα συνημμένα σε αυτήν τεκμήρια απαιτούν μελέτη (για παράδειγμα, ο εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας, διάφορα πρωτόκολλα και πολιτικές) πρέπει να είναι στη διάθεση των εξωτερικών αξιολογητών πριν τη διεξαγωγή των επισκέψεών τους.

## 1.5.4 B.2. Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

### Βήμα 1<sup>ο</sup>

Η ομάδα που πραγματοποιεί τις επισκέψεις εξωτερικής αξιολόγησης αποτελείται από **3 επαγγελματίες διαφορετικών ειδικοτήτων**. Ένα τουλάχιστον μέλος της ομάδας θα πρέπει να έχει αποδεδειγμένη μακρόχρονη εμπειρία στην ψυχοκοινωνική αποκατάσταση. Ένα επίσης μέλος θα πρέπει να έχει αποδεδειγμένη εμπειρία σε συστήματα διαχείρισης ποιότητας στο χώρο της υγείας ή των υπηρεσιών γενικότερα. Το άτομο αυτό θα πρέπει να έχει και μια βασική εμπειρία και γνώση των ιδιαιτεροτήτων των υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας και Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης.

Στην ομάδα καλό είναι να εκπροσωπούνται διαφορετικές εμπειρίες και στάσεις, κατά τρόπο ώστε να επιτραπούν οι δημιουργικές συζητήσεις και ανταλλαγές απόψεων μεταξύ των μελών της. Οι εξωτερικοί αξιολογητές θα έχουν παρακολουθήσει κοινή εκπαιδευτική διαδικασία, αντίστοιχη με αυτή των συντονιστών της εσωτερικής αξιολόγησης. Όπου απαιτείται θα πρέπει να παρέχεται επιπρόσθετη και εξατομικευμένη εκπαίδευση.

Η ομάδα πρέπει να επιλέξει το **συντονιστή** της, ο οποίος έχει το καθήκον να πραγματοποιήσει τις επαφές με τη μονάδα στην οποία θα γίνει η επίσκεψη, να συντονίζει τις συζητήσεις μεταξύ των μελών της ομάδας, να ομιλεί εξ ονόματος της ομάδας στις θεσμικές συναντήσεις, να συντονίσει τη σύνταξη της τελικής αναφοράς και να την παραδώσει.

### Βήμα 2<sup>ο</sup>

Ο συντονιστής της ομάδας εξωτερικών αξιολογητών πρέπει να συμφωνήσει με τον υπεύθυνο της μονάδας τις ημερομηνίες πραγματοποίησης της επίσκεψης καθώς και τη διάρκειά της. Η επίσκεψη πρέπει να πραγματοποιηθεί σε ημέρες κατά τις οποίες διεξάγονται οι κύριες δραστηριότητες στη μονάδα. Επιπλέον, πρέπει να είναι παρόντα τα περισσότερα μέλη της πολυκλαδικής θεραπευτικής ομάδας, ώστε οι επισκέπτες να έχουν τη δυνατότητα να δουν τις κύριες δραστηριότητες της μονάδας. Ειδικά όσον αφορά στα προστατευόμενα διαμερίσματα, η κατόπιν ενημέρωσης (με ευθύνη της ΠΘΟ) συναίνεση των ενοίκων τους για τη διαδικασία είναι απαραίτητη.

Η διάρκεια της επίσκεψης ποικίλει ανάλογα με το μέγεθος της μονάδας και την τυπολογία των παρεμβάσεων. Σε κάθε περίπτωση, δε μπορεί να έχει διάρκεια μικρότερη των δύο ημερών. Απ' την άλλη, για πρακτικούς και διοικητικούς-οικονομικούς λόγους δε μπορεί να υπερβαίνει σε διάρκεια τις 2 ημέρες. Ένας τρόπος κατανομής του χρόνου της επίσκεψης είναι να έχει **διάρκεια 2 ημερών σε δύο διαφορετικές βάρδιες\***.

Η διάρκεια αλλά και η όλη διαδικασία της επίσκεψης σε όλες τις μονάδες δεν πρέπει να διαταράσσει τη ζωή των ενοίκων και για αυτό θα πρέπει να επιδιώκονται σχετικές συζητήσεις προετοιμασίας από τα μέλη της ΠΘΟ με όλους τους ένοικους. Οι εξωτερικοί αξιολογητές οφείλουν να έχουν εξασφαλίσει διαβεβαίωση από τους

\* Όσον αφορά στα Προστατευόμενα Διαμερίσματα, η επίσκεψη θα μπορούσε να περιλάβει α. το χώρο του διαμερίσματος και β. το χώρο της μονάδας που είναι υπεύθυνη για τη λειτουργία του διαμερίσματος (στην οποία εδρεύει το προσωπικό, αλλά και φυλάσσονται συνήθως τα έγγραφα που αφορούν στη λειτουργία του διαμερίσματος, πχ αρχεία των ενοίκων και του προσωπικού)

συντονιστές αυτοξιολόγησης ότι έχει ολοκληρωθεί η προετοιμασία των ενοίκων για την επικείμενη παρουσία τους και τη διαδικασία εξωτερικής αξιολόγησης.

Οι συντονιστές της αυτοαξιολόγησης της μονάδας πρέπει να εξασφαλίσουν πως θα διατεθούν στους εξωτερικούς αξιολογητές (Ε.Α.) όλες οι απαραίτητες προκαταρκτικές πληροφορίες και υλικά (έκθεση αυτοαξιολόγησης, φάκελος τεκμηρίωσης). Ο συντονιστής της ομάδας Ε.Α. πρέπει να φροντίσει για την έγκαιρη και πλήρη απόκτησή τους και να αποστείλει έγκαιρα τα υλικά αυτά σε κάθε ένα μέλος της ομάδας του ώστε να έχουν καιρό να τα μελετήσουν και να τα συζητήσουν μεταξύ τους.

Τέλος, ο συντονιστής της ομάδας Ε.Α. πρέπει να φροντίσει – όταν απαιτείται – τις απαραίτητες ενέργειες για τη μετακίνηση, διαμονή και διατροφή των επισκεπτών, τη διαθεσιμότητα ενός γραφείου στη μονάδα που θα δεχθεί την επίσκεψη, γραφική ύλη, κλπ. Για τα προστατευόμενα διαμερίσματα, το γραφείο είναι καλό να βρίσκεται στη μονάδα που τα επιβλέπει.

Οι παραπάνω διαδικασίες προετοιμασίας της εξωτερικής αξιολόγησης μπορούν να ομαδοποιηθούν ως ακολούθως:

- Ενημέρωση όλου του προσωπικού για τις ημέρες που θα διεξαχθεί ώστε να επιτευχθεί ο μεγαλύτερος αριθμός προσωπικού που θα παρίσταται και τις 2 ημέρες της εξωτερικής αξιολόγησης.
- Προετοιμασία και συζήτηση με τους ένοικους
- Διασφάλιση χώρου όπου θα μπορούν να κρατήσουν σημειώσεις οι εξωτερικοί αξιολογητές
- Οι συντονιστές θα πρέπει να έχουν διαθέσιμα ό,τι στοιχεία σχετίζονται με την τεκμηρίωση των κριτηρίων (φάκελος τεκμηρίωσης και ό,τι άλλο). Ό,τι δεν εμπίπτει στη δική τους αρμοδιότητα σχετικά με τεκμηρίωση, αιτιολόγηση κλπ θα πρέπει να γίνεται παραπομπή στον καθ' ύλη αρμόδιο της Μονάδας. Αν αυτός αιτιολογημένα δεν παρίσταται, τότε επιμελείται της ενημέρωσης των εξωτερικών αξιολογητών όποιος τον αντικαθιστά και, τέλος, αν ούτε αυτός παρίσταται, τότε αναλαμβάνουν οι συντονιστές.
- Αν υπάρχει οργανωμένη διασύνδεση της Μονάδας με φορείς συλλογικών μορφών (π.χ. σύλλογοι) ή/και συγγενείς των ενοίκων καλό είναι να ορισθεί μια συγκεκριμένη ώρα (όχι καθ' όλη τη διάρκεια της εξωτερικής αξιολόγησης) όπου θα έρθουν σε επικοινωνία εκπρόσωποι αυτών με τους εξωτερικούς αξιολογητές.
- Καλό θα είναι να υπάρχει και η δυνατότητα χορήγησης στους εξωτερικούς αξιολογητές αφεψημάτων και ενός ελαφρού γεύματος

Κρίνεται τέλος αναγκαίο να σημειωθεί ότι η διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης δε θα πρέπει να απέχει χρονικά περισσότερο από 2 εβδομάδες από τη διαδικασία της αυτοαξιολόγησης.

### **Βήμα 3<sup>ο</sup>**

Οι Ε.Α. πρέπει να προγραμματίσουν μια συνάντηση πριν την έναρξη πραγματοποίησης της επίσκεψης. Στην πρώτη τους συνάντηση, οι Ε.Α. (α) ανταλλάσσουν απόψεις σχετικές με το προκαταρκτικό υλικό που έχουν μελετήσει, προσπαθώντας να ταυτοποιήσουν εκ των προτέρων τα δυνατά και τα αδύναμα σημεία της μονάδας που θα επισκεφθούν και (β) συμφωνούν για εκείνες τις πτυχές στις οποίες θεωρούν πως πρέπει να εμβαθύνουν.

Επίσης γίνεται ο καταμερισμός των πεδίων αξιολόγησης, για την ταχύτερη διεκπεραίωση της διαδικασίας χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν θα υπάρχει διασταυρούμενη αξιολόγηση. Η τελική αξιολόγηση και βαθμοδότηση της μονάδας θα προκύψει από συναίνεση των Ε.Α. και για το λόγο αυτό θα πρέπει όλοι να έχουν μια γενικότερη εκτίμηση ενός εκάστου κριτηρίου αναφορικά με τη μονάδα ανεξάρτητα του αρχικού καταμερισμού.

#### **Βήμα 4<sup>ο</sup>**

Για την υποδοχή των ΕΑ φροντίζει ο υπεύθυνος της μονάδας. Οι Ε.Α οδηγούνται από τον υπεύθυνο της μονάδας σε ένα γραφείο το οποίο μπορούν να χρησιμοποιούν για τη δουλειά τους. Στη συνέχεια, καλό είναι ο συντονιστής να οδηγήσει τους Ε.Α στους χώρους της μονάδας και να τους συστήσει τους εργαζόμενους, καθένα ξεχωριστά. Στην περίπτωση που η επίσκεψη αφορά σε προστατευόμενο διαμέρισμα, τα προηγούμενα λαμβάνουν χώρα στον επιβλέποντα ξενώνα.

Η πραγματική επίσκεψη ξεκινά πάντα με μια συνάντηση διάρκειας μιας ώρας με τους υπεύθυνους της μονάδας (συμπεριλαμβάνονται και οι υπεύθυνοι επιμέρους προγραμμάτων και δραστηριοτήτων). Σε αυτή τη συνάντηση οι Ε.Α προσπαθούν να κατανοήσουν τις κυριότερες στρατηγικές και επιχειρησιακές επιλογές της μονάδας, το οργανόγραμμά της, τους πόρους της, την εσωτερική της οργάνωση και τη διασύνδεση με άλλες μονάδες που ενδεχομένως λειτουργούν στην περιοχή, τα δυνατά και αδύναμα σημεία της διοίκησής της.

Κατά τη διάρκεια της συνάντησης οι Ε.Α θα κάνουν ερωτήσεις ακολουθώντας το περίγραμμα του Οδηγού, δίνοντας έμφαση στα κριτήρια στα οποία σημειώθηκε χαμηλή βαθμολογία στην αυτοαξιολόγηση και ζητώντας στοιχεία για την αιτιολόγηση των πιο υψηλών βαθμών. Συνήθως, οι υπεύθυνοι δίνουν πολύ θετική άποψη, αλλά δεν είναι σπάνιες και οι πολύ αυστηρές κριτικές ματιές. Οι πληροφορίες που δίνονται σε αυτή την πρώτη συνάντηση επαληθεύονται στη συνέχεια, διαμέσου άμεσων παρατηρήσεων, ερωτήσεων σε περισσότερους εργαζόμενους διαφορετικών ειδικοτήτων, συνεντεύξεων με τους ενοίκους, ή άλλους εμπλεκόμενους που ενδεχομένως παρευρίσκονται (π.χ., συγγενείς των ενοίκων, εκπροσώπους τοπικών φορέων, κ.ά.).

#### **Βήμα 5<sup>ο</sup>**

Η παρατήρηση των χαρακτηριστικών της υποδομής και του εξοπλισμού συνήθως απαιτεί λίγο χρόνο. Σε τελευταία ανάλυση, στην ψυχοκοινωνική αποκατάσταση δεν έχουν σημασία τόσο τα κτήρια όσο αυτά που γίνονται εντός κι εκτός αυτών. Σε κάθε περίπτωση, είναι σημαντική η παρατήρηση, ακολουθώντας τον Οδηγό, του κατά πόσο οι χώροι είναι επαρκείς, άνετοι, φωτεινοί και με καλή πρόβλεψη για ψύξη/θέρμανση, αν υπάρχει και τηρείται αρχείο ηλεκτρομηχανολογικών βλαβών εγκαταστάσεων και κτηρίου, αν τα μπάνια είναι επαρκή κι αν όλα είναι καθαρά. Είναι επίσης σημαντικό να παρατηρηθεί πως είναι ντυμένοι οι ένοικοι, αν είναι καθαροί, αν κάποιος κοιμάται ή είναι απομονωμένος από τους άλλους, πώς οι εργαζόμενοι αλληλεπιδρούν με τους ενοίκους και ποια εν γένει συναισθηματική ατμόσφαιρα επικρατεί.

Σκόπιμο είναι να γίνουν συνεντεύξεις με ενοίκους, ρωτώντας τους για παράδειγμα αν αισθάνονται άνετα να μιλήσουν για τις εμπειρίες τους με γιατρούς ή ψυχολόγους που έρχονται απ' έξω να επισκεφτούν τη

μονάδα. Οι συζητήσεις καλό είναι να διεξάγονται κατ' ιδίαν, εκτός αν οι ίδιοι οι ένοικοι ζητούν την παρουσία εργαζομένων της μονάδας.

Κάνοντας ερωτήσεις στο προσωπικό σημαντικό είναι οι επισκέπτες να έχουν κατά νου το εγχειρίδιο και τα δυνατά/αδύναμα σημεία που αναδείχθηκαν κατά την αυτοαξιολόγηση, ώστε να μπορούν να αποφασίσουν κατά πόσο η άποψη που σχημάτισαν από τη μελέτη των αποτελεσμάτων της αυτοαξιολόγησης αντιστοιχεί στην πραγματικότητα.

Χρειάζεται να υποβληθούν οι ίδιες ερωτήσεις σε εργαζόμενους διαφορετικών ειδικοτήτων, κατά τρόπο ώστε να είναι δυνατή η αξιολόγηση της ίδιας πτυχής από διαφορετικές απόψεις και να καταστεί εφικτός ο σχηματισμός μιας κρίσης, όσο το δυνατό πιο αντικειμενικής και διεξοδικής.

Χρειάζεται επίσης να αξιολογηθεί το επίπεδο γνώσης, αποδοχής και εφαρμογής διαδικασιών και κατευθυντήριων γραμμών ως προς τη λειτουργία της μονάδας. Οι διαδικασίες και οι κατευθυντήριες γραμμές μπορεί να μην είναι αποδεκτές. Μπορεί να είναι γνωστές μόνο σ' όποιον τις συνέταξε ή τις υπέγραψε ή μπορεί ακόμη και να έχουν ξεχαστεί. Για την αξιολόγηση της ποιότητας των διαδικασιών και των κατευθυντήριων γραμμών, οι αξιολογητές πρέπει να ανατρέχουν συνεχώς στα περιεχόμενα του Οδηγού.

## **Βήμα 6<sup>ο</sup>**

Αποτελεί καλή πρακτική η οργάνωση εξειδικευμένων συναντήσεων και με εκπροσώπους των ενοίκων και των συγγενών καθώς και –ενδεχομένως– συλλογικών μορφών (σύλλογοι, οργανισμοί) που είναι ιδιαίτερα σημαντικές και συμμετέχουν είτε στις δραστηριότητες της μονάδας είτε στη διασύνδεσή της με την κοινότητα.

Θα μπορούσε να διεξαχθεί ομαδική συνάντηση με τους ενοίκους, στην οποία ενδεχομένως καλούνται να συμμετέχουν – αν υπάρχουν στην περιοχή – εκπρόσωποι από οργανώσεις χρηστών υπηρεσιών ψυχικής υγείας. Την ευθύνη για το συντονισμό παρουσίας αυτών κατά τη διάρκεια της εξωτερικής αξιολόγησης έχουν οι συντονιστές της αυτοαξιολόγησης.

Κατά τη διάρκεια της συνάντησης καταβάλλεται προσπάθεια ώστε να μιλήσουν όλοι, με κατάλληλη διαχείριση ωστόσο όποιου μιλάει υπερβολικά πολύ για τη δική του προσωπική κλινική ιστορία. Οι ερωτήσεις θα πρέπει να είναι τέτοιες που να κατορθώνουν να εκμαιεύουν την άποψη των ασθενών επί των ίδιων ζητημάτων που συζητήθηκαν με τους εργαζομένους. Θα ζητηθεί κατόπιν να απαντήσουν σε ερωτήσεις αναφορικά με το πώς ήταν η διαδικασία ένταξής τους στη μονάδα, πώς ήταν η υποδοχή τους, πώς κρίνουν τις εν εξελίξει δραστηριότητες, αν έχουν προβλήματα στις σχέσεις τους με τους επαγγελματίες ή στο να απευθύνουν ιδιαίτερα αιτήματα, αν αισθάνονται ότι τους φέρονται με σεβασμό, τι συμβαίνει τις στιγμές της κρίσης, ποια είναι (κατά τη γνώμη τους) τα δυνατά και τα αδύναμα σημεία της μονάδας, αν θα τη σύστηναν σ' ένα φίλο ή συγγενή τους με παρόμοια προβλήματα. Είναι σημαντική η δημιουργία ενός χαλαρού κλίματος ώστε ο καθένας να αισθάνεται ελεύθερος να πει την άποψή του και να εκφράσει την κρίση του (όσο κοινότοπη ή μη αποδεκτή από τους άλλους κι αν είναι) χωρίς να επικρίνεται. Καλό είναι επίσης να εκφράζεται η εκτίμηση στην προσπάθειά τους να βοηθήσουν την ομάδα των αξιολογητών να κατανοήσει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο την κατάσταση. Σε τέτοιες περιπτώσεις σκόπιμο είναι να μη συμμετέχουν οι υπεύθυνοι της μονάδας.

Πρέπει πάντα να υπενθυμίζουμε στην αρχή της συνάντησης πως οτιδήποτε ειπωθεί καλύπτεται από εμπιστευτικότητα και σε καμιά περίπτωση δε θα γίνει αναφορά των ονομάτων των κριτών.

Με τον ίδιο περίπου τρόπο διεξάγονται και οι συναντήσεις με συγγενείς ή άλλους.

### **Βήμα 7<sup>ο</sup>**

Η συνάντηση έχει ήδη προβλεφθεί στο πρόγραμμα της επίσκεψης ως η τελευταία πράξη, διαρκεί δύο ώρες και είναι ανοικτή σε όλους τους ενδιαφερόμενους. Κατά τη διάρκεια όλης της επίσκεψης οι Ε.Α. υπενθυμίζουν στους συνομιλητές τους πότε και πώς θα διεξαχθεί η συνάντηση και τους κινητοποιούν προκειμένου να συμμετέχουν.

Πριν την έναρξη της συνάντησης οι Ε.Α. κάνουν μια συζήτηση μεταξύ τους για μια ώρα και ανταλλάσσουν απόψεις για τη μονάδα που επισκέφτηκαν. Είναι καθήκον του συντονιστή της εξωτερικής αξιολόγησης να προσπαθήσει να συμφιλιώσει τις διαφορετικές γνώμες και να φτάσει σε μια άποψη την οποία όλοι συμφιλιώνονται. Αν κάτι τέτοιο δεν είναι δυνατό, πρέπει να επισημάνουν τα σημεία στα οποία διαφωνούν, τα οποία θα σημειωθούν και στην τελική Έκθεση των εξωτερικών αξιολογητών. Σε κάθε περίπτωση οι αξιολογητές θα χρειαστεί να συμφωνήσουν επί του περιεχομένου των δηλώσεών τους και ποιος θα τις εκφωνήσει.

Στο πρώτο μέρος της τελικής συνάντησης, ο εκπρόσωπος της ομάδας των Ε.Α. εκφράζει τις κυρίαρχες γνώμες της ομάδας και παρουσιάζει, αν αυτό είναι εφικτό, μια σύντομη περιγραφή των συμπερασμάτων της εξωτερικής αξιολόγησης. Στη συνέχεια γίνεται συζήτηση με όλη την ομάδα, η οποία περιλαμβάνει διευκρινήσεις, εξηγήσεις, αίτια λήψης αποφάσεων κλπ. Για κάποιες από τις βελτιωτικές ενέργειες που είτε έχουν άκρως επείγοντα χαρακτήρα είτε μπορούν να δρομολογηθούν σε σύντομο χρονικό διάστημα, ο Επιστημονικά Υπεύθυνος της μονάδας μπορεί να αποφασίσει άμεση ενεργοποίηση και αποστολή της σχετικής τεκμηρίωσης (π.χ., μια καινούρια απόφαση, μια γραπτή διαδικασία, ένα αρχείο, κοκ) στην ομάδα των εξωτερικών αξιολογητών ΠΡΙΝ συνταχθεί η τελική έκθεσή τους.

Οι εξωτερικοί αξιολογητές υπογραμμίζουν τα πεδία που θα χρησιμοποιήσουν ως εμπειρία σε άλλες επισκέψεις αξιολόγησης. Ένας εξάλλου από τους σκοπούς της αξιολόγησης είναι η δημιουργία μιας κοινής γνώσης την οποία θα μοιράζονται όλες οι μονάδες που συμμετέχουν στη διαδικασία.

Στο δεύτερο μέρος της τελικής συνάντησης, το οποίο διαρκεί μισή-μία ώρα, διεξάγεται η συζήτηση. Οι συμμετέχοντες προσκαλούνται να πουν κατά πόσο συμφιλιώνονται τη γνώμη της ομάδας Ε.Α. και ποιοι είναι λόγοι ενδεχόμενης διαφωνίας.

Η συζήτηση συνήθως αφορά σε διευκρινίσεις και εξηγήσεις, για παράδειγμα κάποια εξήγηση γύρω από το πώς αποφάσισαν να υιοθετήσουν την τάδε έναντι της δείνα πρακτικής, ή τους λόγους για τους οποίους δεν έχουν τροποποιήσει κάποια άλλη.

Είναι καθήκον του υπεύθυνου της μονάδας να κλείσει τη συνάντηση με τα σχόλιά του και τη δέσμευσή του για την εισαγωγή βελτιωτικών παρεμβάσεων.

Τέλος, τονίζεται ότι η όλη διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης έχει ως κεντρικό στόχο τη βοήθεια της Μονάδας για τον εντοπισμό των πεδίων που χρήζουν βελτιωτικών αλλαγών.

### **Βήμα 8<sup>ο</sup>**

Η Έκθεση που συντάσσεται από τους Ε.Α. αποστέλλεται στον υπεύθυνο της μονάδας που δέχτηκε την επίσκεψη εντός δέκα ημερολογιακών ημερών από την ολοκλήρωση της επίσκεψης των Ε.Α., έτσι ώστε να μην



απέχουν οι πληροφορίες της από την πραγματικά εκτιμηθείσα κατάσταση τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή.

Η Έκθεση περιέχει μια σύνοψη όσων παρατηρήθηκαν για κάθε τομέα του Οδηγού, με τις αντίστοιχες προτάσεις βελτίωσης και τα τελικά συμπεράσματα στα οποία επισημαίνονται εκ νέου τα δυνατά σημεία και συνοψίζονται οι σημαντικότερες συστάσεις.

Αν από την επίσκεψη αξιολόγησης προκύψει η ανάγκη λήψης άμεσων μέτρων προκειμένου να ικανοποιηθούν βασικά και άκρως απαραίτητα κριτήρια και υποκριτήρια, θα πρέπει αυτά να επισημανθούν και να ξεκινήσουν το συντομότερο παρεμβάσεις βελτίωσης. Γι' αυτό το σκοπό συμπληρώνεται ειδικό έντυπο, το οποίο υποστηρίζει τη σχετική διαδικασία. Όταν ολοκληρωθούν οι παρεμβάσεις βελτίωσης, γίνεται επανάληψη της επίσκεψης με σκοπό την επιβεβαίωση της βελτίωσης της κατάστασης.

Το ύφος της έκθεσης θα πρέπει να είναι θετικό και ενισχυτικό. Οι όποιες αρνητικές διαστάσεις ή η μη πλήρωση των πεδίων, κριτηρίων ή υποκριτηρίων του Οδηγού θα αναφέρονται με συγκεκριμένο τρόπο και με επαρκή τεκμηρίωση. Επιπλέον, θα συνοδεύονται από τις προτεινόμενες δράσεις βελτίωσης, καθώς και τα υποκείμενα των βελτιωτικών δράσεων. Για το σκοπό αυτό αναφέρονται οι συγκεκριμένες ευθύνες που αναλογούν ανά επίπεδο λήψης αποφάσεων.

Αναλυτικές κατευθύνσεις για τη σύνταξη της Έκθεσης εξωτερικής αξιολόγησης παρατίθενται σε επόμενη ενότητα. Ως προς τη διαδικασία, είναι σκόπιμο η σύνταξη του σχεδίου της Έκθεσης, σε μια πρώτη μορφή, να γίνει με τη μορφή σημειώσεων τις αμέσως επόμενες ημέρες της επίσκεψης, όταν η μνήμη είναι ακόμη πρόσφατη, ενώ η διαμόρφωση της τελικής Έκθεσης τις επόμενες ημέρες. (Σημειώσεις πρέπει να τηρούνται και κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης)

Η Έκθεση, με ευθύνη του συντονιστή της ομάδας Ε.Α., αποστέλλεται στον υπεύθυνο της μονάδας που δέχτηκε την επίσκεψη. Επίσης προγραμματίζεται επίσκεψη της ομάδας των Ε.Α. (ή, τουλάχιστον του συντονιστή της ομάδας) στη μονάδα, προκειμένου να συζητηθεί η έκθεση και οι διαπιστώσεις της. Τα συμπεράσματα που θα προκύψουν από αυτή τη συνάντηση θα θεωρούνται η εναρκτήρια διαδικασία ενεργοποίησης βελτιωτικών δράσεων

### **Βήμα 9<sup>ο</sup>**

Μετά από διάστημα έξι μηνών (ή ενός έτους) επαναλαμβάνεται η επίσκεψη, η οποία θα αποσκοπεί στη διαπίστωση του βαθμού υλοποίησης των βελτιωτικών παρεμβάσεων. Μ' αυτόν τον τρόπο μπορεί να ξεκινήσει ένας νέος κύκλος βελτίωσης της ποιότητας.

### **1.5.5 Γ. ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΝΤΥΠΟΥ ΒΑΘΜΟΔΟΤΗΣΗΣ**

Ο Οδηγός Διασφάλισης – Βελτίωσης Ποιότητας σε Μονάδες Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης εξασφαλίζει έναν κύκλο αυτοαξιολόγησης και εξωτερικής αξιολόγησης πλήρως καθορισμένο. Κάθε ομάδα θα πρέπει να συγκεντρώσει την απαραίτητη τεκμηρίωση, να καταγράψει πρακτικές και να πάρει συνεντεύξεις. Κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης ο οδηγός θα είναι το κοινό πλαίσιο αναφοράς όλων των ομάδων. Οι αξιολογήσεις θα πρέπει να στηρίζονται σε στοιχεία που προκύπτουν από την εμπειρία (εντός και εκτός της συγκεκριμένης μονάδας), την παρακολούθηση και τη συζήτηση. Όλα τα στοιχεία θα πρέπει να συγκλίνουν στην αποτύπωση της πραγματικής κατάστασης και, αν αυτό δεν είναι δυνατό ή τίθεται υπό ερώτηση, θα πρέπει να καταγράφεται ως τέτοιο. Η καλή αξιολόγηση επιτυγχάνεται με πλήρη διαφάνεια στα δυνατά και αδύνατα σημεία αλλά και στην περιοχή της βαθμολόγησης.

Θα πρέπει να λαμβάνεται συνεχώς υπόψη η σύνταξη της Έκθεσης αξιολόγησης για την οποία θα χρειασθούν αναλυτικά στοιχεία τεκμηρίωσης των δυνατών και αδύνατων σημείων, τα οποία και θα αποτελέσουν το στρατηγικό σχεδιασμό βελτίωσης και τις προτεινόμενες βελτιώσεις ή αλλαγές στόχων.

Στη συνέχεια περιγράφεται το περιεχόμενο κάθε περιοχής – ενότητας του οδηγού όπως αυτές εμφανίζονται.

#### **Γ.1. ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΤΟΥ ΕΝΤΥΠΟΥ ΒΑΘΜΟΔΟΤΗΣΗΣ**

**ΒΛΕΠΕ ΕΝΟΤΗΤΑ Γ2 ΤΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**

#### **Γ2. ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΟ ΤΕΛΟΣ ΤΟΥ ΟΔΗΓΟΥ**

**ΒΛΕΠΕ ΕΝΟΤΗΤΑ Γ3 ΤΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**

### Γ3. ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ ΤΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

Η διασφάλιση – βελτίωση της ποιότητας των μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης συνδέεται άρρηκτα με τη συνεχή βελτίωση των διαδικασιών και εργαλείων που χρησιμοποιούνται για την αποτίμησή της. Η συμπλήρωση της συγκεκριμένης ενότητας έχει ως στόχο την επικαιροποίηση και συνεχή βελτίωση του Οδηγού, ώστε να συνεχίσει να αποτελεί ένα χρήσιμο και αξιόπιστο εργαλείο.

#### Τα «πρέπει και τα μη» της αξιολόγησης:

- Επειδή οι εξωτερικοί αξιολογητές ειδικά στα πρώτα στάδια εφαρμογής του οδηγού δεν αναμένεται να είναι αρκετά εξοικειωμένοι με τη διαδικασία απαιτείται η πολύ καλή γνώση του περιεχομένου αλλά και των αρχών που διέπουν το σύνολο του οδηγού
- Σε καμία περίπτωση που οι Ε.Α. δε θα πρέπει να μπαίνουν σε διαδικασίες αξιολογικών συγκρίσεων με άλλες Μονάδες που γνωρίζουν, έχουν εργαστεί, εργάζονται ή / και επιβλέπουν. Η όλη διαδικασία θα πρέπει να στηρίζεται στον έλεγχο τήρησης ή μη των κριτηρίων και υποκριτηρίων του οδηγού.
- Και οι τρεις Ε.Α. θα πρέπει να γνωρίζουν τον οδηγό στο σύνολό του. Μπορεί να γίνει ένας καταμερισμός πεδίων ή κριτηρίων για την ταχύτερη διεκπεραίωση κάποιων σταδίων (π.χ. έλεγχος τεκμηρίωσης που απαιτεί επίδειξη αρχείων) αλλά για όλα τα πεδία και κριτήρια θα πρέπει να έχουν μια άποψη.
- Είναι πολύ σημαντική η διαχείριση με ηρεμία από τους εξωτερικούς αξιολογητές της όποιας εσωτερικής αντίστασης στη διαδικασία αξιολόγησης.
- Είναι πολύ σημαντικό να μην απέχει η διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης πολύ από τη διαδικασία της αυτοαξιολόγησης, έτσι ώστε να μην έχουν συντελεστεί σημαντικές αλλαγές στο περιβάλλον που θα αξιολογηθεί.
- Θα πρέπει να τηρείται το κριτήριο της *σύμμετρης ανάλυσης* σε όλα τα πεδία.
- Δε θα πρέπει να γίνονται αόριστες αξιολογικές κρίσεις (π.χ. το κριτήριο δεν πληρούται στη μονάδα). Τα πάντα θα πρέπει να ακολουθούνται από «γιατί» και «διότι».

## 1.5.6 Δ. ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

### Σκοποί

Η Έκθεση Εξωτερικής Αξιολόγησης εξυπηρετεί τους εξής σκοπούς:

- Αποτελεί συνοπτική παρουσίαση των ευρημάτων αλλά και αποτελεσμάτων από την όλη διαδικασία εξωτερικής αξιολόγησης της μονάδας
- Είναι το υλικό που θα χρησιμοποιήσουν οι συντονιστές αυτοαξιολόγησης αλλά και όλη η Μονάδα ως εργαλείο αλλαγών για τη βελτίωση της ποιότητας
- Αποτελεί το σημείο αναφοράς και σύγκρισης για την επόμενη εξωτερική αξιολόγηση

**Η έκθεση θα πρέπει να αναδεικνύει ως επίκεντρο της όλης διαδικασίας αξιολόγησης τις ιδιαιτερότητες, ανάγκες και δικαιώματα των ενοίκων**

Η έκθεση συντάσσεται από τους συντονιστές της εξωτερικής αξιολόγησης κατόπιν συναίνεσης της ομάδας των αξιολογητών επί των θιγομένων σημείων. Η έκθεση (μαζί με τα παραρτήματά της) θα διακινήθουν στην υπό μελέτη Μονάδα Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης (συντονιστές αυτοαξιολόγησης, επιστημονικά υπεύθυνο και όλο το προσωπικό αυτής)

### Περιεχόμενα έκθεσης (βλπ σχετικό έντυπο, Παράρτημα 1)

Στη συνέχεια παρατίθενται τα περιεχόμενα της έκθεσης αυτοαξιολόγησης με σχετικό σχολιασμό.

**Εξώφυλλο** (βάσει προτύπου)

**Σημείωμα Ομάδας Εξωτερικής Αξιολόγησης**

**Πίνακας Περιεχομένων**

### ΠΡΩΤΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΥΠΑΡΧΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

1. **Διαδικασία εξωτερικής αξιολόγησης** - Περιληπτική παρουσίαση της διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης με την μορφή εισαγωγικής ενημέρωσης (αξιολόγηση της οργάνωσης, της υλοποίησης, ενδεχόμενες αντιστάσεις, επιδράσεις στο προσωπικό, επιδράσεις στους ενοίκους)
2. **Περιγραφή κατάστασης μονάδας ανά πεδίο** – Αποτύπωση της κατάστασης της μονάδας όπως αυτή είχε την περίοδο της εξωτερικής αξιολόγησης ανά πεδίο αξιολόγησης, ενσωματώνοντας και την έως τότε εμπειρία. Προσοχή χρειάζεται ώστε να παρουσιάζεται με σαφή, συνοπτικό και κατανοητό τρόπο η τεκμηρίωση της υπάρχουσας κατάστασης.
3. **Δυνατά σημεία.**( αναλυτική περιγραφή ανά πεδίο )
4. **Περιοχές που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής.** Κάθε σημείο θα φέρει όπου είναι δυνατό και αδρή περιγραφή ανάλυσης πιθανών αιτιών. Ειδικότερα τα κριτήρια από τα οποία μπορούν να προκύψουν

τέτοιες περιοχές είναι ως ακολούθως:

- Πεδίο Φυσικό περιβάλλον: 6, 15
- Πεδίο Διοικητικές Ρυθμίσεις: 23, 25, 26, 28
- Διαδικασία Φροντίδας: 41, 42, 46, 54, 55, 56

Αν κριθεί αναγκαίο μπορεί να αναφερθούν και σημεία τα οποία δεν περιλαμβάνονται άμεσα ή έμμεσα στον εφαρμοζόμενο οδηγό.

Ουσιαστικά οι περιοχές που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής αποτελούν τα πλέον κρίσιμα πεδία βελτίωσης που απαιτούν άμεση παρέμβαση.

5. **Πεδία βελτίωσης** - Περιοχές που χρήζουν προσοχής (ανά κριτήριο – υποκριτήριο με τη μορφή εκτεταμένων παραγράφων). Κάθε σημείο θα φέρει όπου είναι εφικτό και αδρή περιγραφή ανάλυσης πιθανών αιτιών.
6. **Ανάγκες εκπαίδευσης** (ανά κριτήριο – υποκριτήριο με τη μορφή εκτεταμένων παραγράφων). Θα περιλαμβάνει ιεραρχημένες ανάγκες σε πεδία εκπαίδευσης τα οποία θα πρέπει να δηλώνονται με σαφήνεια. Είναι προφανές ότι οι ανάγκες εκπαίδευσης προκύπτουν για τα κριτήρια όπου υπάρχουν πεδία βελτίωσης και η ανάλυση αιτιών ανέδειξε ως έναν παράγοντα την απουσία ή έλλειψη εκπαίδευσης.

#### **ΔΕΥΤΕΡΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

7. **Βελτιωτικές ενέργειες** που προτείνονται ανά πεδίο, κριτήριο ή/και υποκριτήριο. Βασική εναρκτήρια διαδικασία αυτού του προγράμματος είναι η ιεράρχηση των δράσεων αυτών σε επείγουσες, άμεσες και κανονικές. Τα κριτήρια που βοηθούν στην ιεράρχηση είναι:

- Ό,τι διασφαλίζει τα δικαιώματα των ενοίκων και δεν τηρείται
- Ό,τι προκύπτει από το θεσμικό πλαίσιο και δεν τηρείται ή είναι ανεπαρκές
- Δράσεις που έχουν μεγάλη επίδραση στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Δράσεις που είναι εύκολο να επιτευχθούν

Η ενότητα αυτή αποτελεί το εφαλτήριο των βελτιωτικών δράσεων για την προσέγγιση του επιθυμητού επιπέδου φροντίδας. Πρέπει να είναι επικεντρωμένη σε απτά αποτελέσματα και οφέλη για τους ενοίκους. Ουσιαστικά αποτελεί το εργαλείο διασφάλισης της ποιότητας, βάσει του οποίου θα πρέπει να κινηθούν όλες οι δραστηριότητες της Μονάδας ως την επόμενη αυτοαξιολόγηση και εξωτερική αξιολόγηση.

8. **Προληπτικές ενέργειες** (προαιρετική ενότητα) (αφορούν σε εν δυνάμει καταστάσεις που μπορεί να οδηγήσουν σε ανεπιθύμητα αποτελέσματα. Αποτελεί πρόληψη εμφάνισης αυτών και ορίζεται

- Περιγραφή προληπτικής ενέργειας - Πρότασης Βελτίωσης
- Χώρος δραστηριότητας
- Μη συμμορφώσεις-προβλήματα που παρεμποδίζονται (προλαμβάνονται) μέσω της συγκεκριμένης πρότασης – αίτια που μπορεί να τα δημιουργήσουν
- Συνολικό όφελος από την εφαρμογή της συγκεκριμένης ενέργειας

- **Επίλογος έκθεσης.** Γίνεται συνοπτική παρουσίαση των σημαντικότερων σημείων της έκθεσης, αναφορές για το μέλλον της Μονάδας,

## ΤΡΙΤΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

### 10. Άλλα παραρτήματα (προαιρετική ενότητα)

#### Τα χαρακτηριστικά της έκθεσης

Η έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης θα πρέπει να διακρίνεται από χαρακτηριστικά τα οποία αυξάνουν το βαθμό αξιοποίησής της. Ειδικότερα

- ⇒ Θα πρέπει να διακρίνεται για την οργάνωσή της και το κατανοητό ύφος γραφής, τον επαγγελματικό της χαρακτήρα, τη σαφήνεια, την ακρίβεια και όχι τις γενικότητες, τη συνάφεια με το υπό μελέτη θέμα, την αναγκαία σε βάθος και έκταση προσέγγιση των προβλημάτων και τη λογική συνέχεια.
- ⇒ Όχι υπερβολικά μεγάλη και όχι υπερβολικά μικρή έκθεση
- ⇒ Θα πρέπει να ακολουθείται η δομή η οποία προτείνεται στο παρόν εγχειρίδιο
- ⇒ Θα πρέπει να αποσκοπεί στη χρήση των αποτελεσμάτων της για βελτίωση ποιότητας.
- ⇒ Σωστός τρόπος έκθεσης των αποτελεσμάτων της αυτοαξιολόγησης είναι εκείνος που θα δώσει στον αποδέκτη την πιο ρεαλιστική αλλά και την πιο ακριβή εικόνα των ευρημάτων.
- ⇒ Θα πρέπει να αποσταλεί στις Μονάδες εντός δέκα ημερολογιακών ημερών από την ολοκλήρωση της διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης.
- ⇒ Η έκθεση θα πρέπει να έχει ήπιο ύφος και να επικεντρώνεται στη βοήθεια της εξωτερικής αξιολόγησης για τον εντοπισμό των πεδίων που χρήζουν βελτιωτικών δράσεων.

### **1.5.7 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ**

1.5.7.1 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

**ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ**

**ΕΚΘΕΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ  
ΤΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ**

«.....»

**ΒΑΣΕΙ ΟΔΗΓΟΥ**

**ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ-ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

**Ημερομηνία Υποβολής:**  
//2007

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ  
1. (Ονοματεπώνυμο, ιδιότητα)

ΜΕΛΗ ΟΜΑΔΑΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ  
2. (Ονοματεπώνυμο, ιδιότητα)  
3. (Ονοματεπώνυμο, ιδιότητα)

**Περίοδος Διεξαγωγής  
Εξωτερικής Αξιολόγησης:**

//2007 - //2007

**Διάχυση Έκθεσης**

Μονάδα Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης «.....»



## **Σημείωμα Ομάδας Εξωτερικών Αξιολογητών**

*(1σελίδα)*

*(περιγράφονται – χωρίς να είναι απόλυτα δεσμευτικά – τα οφέλη που προέκυψαν στο επίπεδο της διαχείρισης της μονάδας, αλλά και ειδικότερα για τους ίδιους τους ενοίκους και εργαζόμενους της μονάδας, μια μικρή περίληψη των πεδίων που θα κινηθούν οι βελτιωτικές δράσεις και πιθανά πεδία που χρήζουν περαιτέρω διερεύνησης ή/και παρακολούθησης)*

*Ονοματεπώνυμο  
(υπογραφή)*

*Ονοματεπώνυμο  
(υπογραφή)*

*Ονοματεπώνυμο  
(υπογραφή)*

## **ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ**

### **ΠΡΩΤΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΥΠΑΡΧΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ**

- 1.** Διαδικασία εξωτερικής αξιολόγησης
- 2.** Περιγραφή κατάστασης μονάδας ανά πεδίο
- 3.** Δυνατά σημεία μονάδας
- 4.** Περιοχές ιδιαίτερης προσοχής
- 5.** Πεδία βελτίωσης
- 6.** Ανάγκες εκπαίδευσης

### **ΔΕΥΤΕΡΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

- 7.** Βελτιωτικές ενέργειες που προτείνονται
- 8.** Αναγκαίοι ανθρώπινοι και υλικοί πόροι για βελτίωση ποιότητας
- 9.** Πιθανά εμπόδια κατά την εφαρμογή βελτιωτικών δράσεων - Προτάσεις αντιμετώπισης των εμποδίων
- 10.** Προληπτικές ενέργειες (προαιρετική ενότητα)
- 11.** Επίλογος έκθεσης

### **ΤΡΙΤΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ**

## 1.6 ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

### 1.6.1 Πρόγραμμα εκπαίδευσης συντονιστών αυτοαξιολόγησης

<b>Σκοπός του προγράμματος</b>	Η εξοικείωση των εμπλεκομένων στις διαδικασίες διασφάλισης – βελτίωσης της ποιότητας στις μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης, με τις έννοιες και τις πρακτικές της ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης, την έννοια της ποιότητας και τις μεθοδολογίες διασφάλισης και βελτίωσής της και τέλος, η εξοικείωση με τη χρήση του εγχειριδίου διασφάλισης – βελτίωσης της ποιότητας.
<b>Οι στόχοι του προγράμματος</b>	<p>Οι στόχοι του προγράμματος διαρθρώνονται σε τρία επίπεδα:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>x Στο επίπεδο των <b>γνώσεων</b>: να μάθουν οι εκπαιδευόμενοι τις γενικές και ειδικές έννοιες που συνδέονται με τη διαδικασία διασφάλισης - βελτίωσης της ποιότητας στις μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης και τη μεθοδολογία, διαμέσου της οποίας θα προσεγγίσουν και θα εφαρμόσουν το σχετικό εγχειρίδιο. να αποκτήσουν τις γνώσεις που απαιτούνται για τη μεταφορά της αποκτηθείσας τεχνογνωσίας και εμπειρίας και σε άλλα στελέχη του τομέα ψυχικής υγείας.</li><li>x Στο επίπεδο των <b>ικανοτήτων</b>: να είναι οι εκπαιδευόμενοι σε θέση να διεξάγουν το σύνολο της διαδικασίας διασφάλισης – βελτίωσης της ποιότητας στις μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης, για τις οποίες θα συντονίσουν την εσωτερική αυτοαξιολόγηση.</li><li>x Στο επίπεδο των <b>στάσεων</b>: να υιοθετήσουν οι εκπαιδευόμενοι την κουλτούρα της ποιότητας και της βελτίωσής της ως συστατικό στοιχείο της λειτουργίας των μονάδων.</li></ul>

<b>Εκπαιδευτικές ενότητες και περιεχόμενό τους</b>	<p><b>A. Εισαγωγικές έννοιες διοίκησης συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας</b></p> <p><i>Παρουσιάζονται οι έννοιες της ποιότητας και η μεθοδολογία της συνεχούς βελτίωσής της.</i></p>
	<p><b>B. Ποιότητα και υπηρεσίες υγείας - Εφαρμογές στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας</b></p> <p><i>Παρουσιάζεται και συζητιέται, από ιστορική σκοπιά, η εισαγωγή της ποιότητας στην υγεία και οι εφαρμογές στις υπηρεσίες υγείας και ψυχικής υγείας. Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στη μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε ως βάση για την εκπόνηση του εγχειριδίου (ΠΟΥ, 1994, 1997, 2004).</i></p>
	<p><b>Γ1. Ψυχοκοινωνική αποκατάσταση: Έννοια και πρακτικές εφαρμογές.</b></p> <p><i>Για την έννοια και τις πρακτικές εφαρμογές της ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης χρησιμοποιείται η Συναινετική Διακήρυξη για την Ψυχοκοινωνική Αποκατάσταση της Παγκόσμιας Οργάνωσης Υγείας και της Παγκόσμιας Εταιρείας Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης (1996), η οποία έχει ενσωματωθεί στο ελληνικό θεσμικό πλαίσιο.</i></p> <p><i>Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην κατανόηση της ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης, ως μιας ανοικτής διαδικασίας στρατηγικού χαρακτήρα, η οποία, ως αντίληψη, διαπερνά το σύνολο των πρακτικών, που απευθύνονται στα άτομα με σοβαρές και χρόνιες ψυχικές διαταραχές.</i></p>
	<p><b>Γ2. Μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης: σκοπός, στόχοι, οργάνωση, λειτουργία (σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο)</b></p> <p><i>Για την οργάνωση και λειτουργία των μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης χρησιμοποιείται ως βάση η ΚΥΑ 876/2000 και καταβάλλεται προσπάθεια σύγκρισης όσων ορίζει η απόφαση με όσα πραγματικά συμβαίνουν στις μονάδες όπου εργάζονται οι εκπαιδευόμενοι.</i></p>
<p><b>Δ. Παρουσίαση του εγχειριδίου διασφάλισης - βελτίωσης της ποιότητας στις μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης: κριτήρια και υποκριτήρια</b></p> <p><i>Παρουσιάζεται ο οδηγός διασφάλισης – βελτίωσης της ποιότητας αναλυτικά, ανά κριτήριο.</i></p> <p><i>Αιτιολογούνται οι συγκεκριμένες επιλογές και παρέχεται η δυνατότητα στους εκπαιδευόμενους να σχολιάσουν την εφαρμοσιμότητά τους, τη συνάφειά τους με το σκοπό και τους στόχους της μεθοδολογίας, ώστε να εξοικειωθούν με τη λογική στην οποία βασίζεται ο οδηγός.</i></p>	

<b>Ε. Η βαθμοδότηση των κριτηρίων</b> <i>Παρουσιάζεται και συζητιέται ο τρόπος απόδοσης βαθμολογίας σε κάθε κριτήριο. Διεξάγονται ασκήσεις.</i>
<b>Στ. Η διαδικασία αυτοαξιολόγησης της ποιότητας: πώς οργανώνεται, πώς διεξάγεται</b> <i>Παρουσιάζονται και συζητούνται οι οδηγίες για την εφαρμογή της διαδικασίας αυτοαξιολόγησης. Αναφορά σε παραδείγματα και διεξαγωγή ασκήσεων.</i>
<b>Ζ. Η σύνταξη της έκθεσης αυτοαξιολόγησης</b> <i>Παρουσιάζεται και συζητιέται ο τρόπος σύνταξης της έκθεσης αυτοαξιολόγησης. Δίνεται έμφαση στην κατανόηση της ανάγκης ν' ακολουθηθεί συγκεκριμένο υπόδειγμα επί του οποίου δίνονται εξηγήσεις και διεξάγονται ασκήσεις.</i>
<b>Η. Προετοιμασία της εξωτερικής αξιολόγησης – Συνεργασία με την ομάδα των εξωτερικών αξιολογητών</b> <i>Παρουσιάζεται και συζητιέται ο τρόπος προετοιμασίας της εξωτερικής αξιολόγησης και η συνεργασία της μονάδας με την ομάδα των εξωτερικών αξιολογητών.</i>
<b>Θ. Προτάσεις επί των απαιτούμενων βελτιωτικών παρεμβάσεων: σύνταξη και υποβολή. Παρακολούθηση των αλλαγών – επαναξιολόγηση</b> <i>Παρουσιάζεται και συζητιέται ο τρόπος με τον οποίο πρέπει να γίνονται οι προτάσεις για την εισαγωγή βελτιώσεων, οι προτεραιότητες, η παρακολούθηση και ο έλεγχος των βελτιώσεων. Επίσης, παρουσιάζεται και συζητιέται ο τρόπος με τον οποίο διεξάγονται οι επανέλεγχοι.</i>
<b>Ι. Αξιολόγηση του προγράμματος εκπαίδευσης</b> <i>Διεξαγωγή της αξιολόγησης του προγράμματος από τους εκπαιδευόμενους βάσει συγκεκριμένης μεθοδολογίας</i>

<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι και εκπαιδευτικό υλικό</b>	<p><b>α) Τεχνικές</b> Εμπλουτισμένες εισηγήσεις, Εργασία σε μικρές ομάδες, Ατομικές γραπτές εργασίες (ασκήσεις), Παιχνίδι ρόλων (για την επίσκεψη, τις συνεντεύξεις, κλπ), Συζητήσεις σε μεγάλη ομάδα, Εποπτεία, Case studies</p> <p><b>β) Εκπαιδευτικό υλικό</b> Flip chart Video projector και Η/Υ Έντυπα ασκήσεων Σημειώσεις Συγγράμματα - Βιβλία</p>
---	--

Ωρολόγιο πρόγραμμα	Ημερομηνίες – Ωράριο - Εκπαιδευτικές ενότητες	Διάρκεια σε ώρες
	<p><b>1<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 16:30</b></p> <p>Έναρξη προγράμματος</p> <p>A. Εισαγωγικές έννοιες διοίκησης συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας</p> <p>B. Ποιότητα και υπηρεσίες υγείας - Εφαρμογές στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας</p>	7
	<p><b>2<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 16:30</b></p> <p>Γ1. Ψυχοκοινωνική αποκατάσταση: Έννοια και πρακτικές εφαρμογές.</p> <p>Γ2. Μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης: σκοπός, στόχοι, οργάνωση, λειτουργία (σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο)</p>	7
	<p><b>3<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 16:30</b></p> <p>Δ. Παρουσίαση του εγχειριδίου διασφάλισης-βελτίωσης της ποιότητας στις μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης: κριτήρια και υποκριτήρια</p>	7
	<p><b>4<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 16:30</b></p> <p>Ε. Η βαθμοδότηση των κριτηρίων</p>	7
	<p><b>5<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 16:30</b></p> <p>Ε. Η βαθμοδότηση των κριτηρίων (συνέχεια)</p>	7

	<p><b>6<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 16:30</b></p> <p>Ε. Η βαθμοδότηση των κριτηρίων (συνέχεια)</p>	7
	<p><b>7<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 16:30</b></p> <p>Ε. Η βαθμοδότηση των κριτηρίων (συνέχεια)</p>	7
	<p><b>8<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 16:30</b></p> <p>Στ. Η διαδικασία αυτοαξιολόγησης της ποιότητας: πώς οργανώνεται, πώς διεξάγεται</p>	7
	<p><b>9<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 16:30</b></p> <p>Ζ. Η σύνταξη της έκθεσης αυτοαξιολόγησης</p>	7
	<p><b>10<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 16:30</b></p> <p>Η. Προετοιμασία της εξωτερικής αξιολόγησης – Συνεργασία με την ομάδα των εξωτερικών αξιολογητών</p> <p>Θ. Προτάσεις επί των απαιτούμενων βελτιωτικών παρεμβάσεων: σύνταξη και υποβολή. Παρακολούθηση των αλλαγών – επαναξιολόγηση</p>	7
	<p><b>11<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 12:30</b></p> <p>Ι. Αξιολόγηση του προγράμματος εκπαίδευσης</p>	3



### 1.6.2 Πρόγραμμα εκπαίδευσης εξωτερικών αξιολογητών.

<b>Σκοπός του προγράμματος</b>	Η εξοικείωση των εμπλεκομένων στις διαδικασίες διασφάλισης – βελτίωσης της ποιότητας στις μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης, με τις έννοιες και τις πρακτικές της ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης, την έννοια της ποιότητας και τις μεθοδολογίες διασφάλισης και βελτίωσής της και τέλος, η εξοικείωση με τη χρήση του εγχειριδίου διασφάλισης – βελτίωσης της ποιότητας.
<b>Οι στόχοι του προγράμματος</b>	Οι στόχοι του προγράμματος διαρθρώνονται σε τρία επίπεδα: x Στο επίπεδο των <b>γνώσεων</b> : να μάθουν οι εκπαιδευόμενοι τις γενικές και ειδικές έννοιες που συνδέονται με τη διαδικασία διασφάλισης - βελτίωσης της ποιότητας στις μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης και τη μεθοδολογία, διαμέσου της οποίας θα προσεγγίσουν και θα εφαρμόσουν το σχετικό εγχειρίδιο.  x Στο επίπεδο των <b>ικανοτήτων</b> : να είναι οι εκπαιδευόμενοι σε θέση να διεξάγουν το σύνολο της διαδικασίας διασφάλισης – βελτίωσης της ποιότητας στις μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης, για τις οποίες θα αναλάβουν την εξωτερική αξιολόγηση.  x Στο επίπεδο των <b>στάσεων</b> : να υιοθετήσουν οι εκπαιδευόμενοι την κουλτούρα της ποιότητας και της βελτίωσής της ως συστατικό στοιχείο της λειτουργίας των μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης.

<p><b>Εκπαιδευτικές ενότητες και περιεχόμενό τους</b></p>	<p><b>A. Εισαγωγικές έννοιες διοίκησης συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας</b></p> <p><i>Παρουσιάζονται οι έννοιες της ποιότητας και η μεθοδολογία της συνεχούς βελτίωσής της.</i></p>
	<p><b>B. Ποιότητα και υπηρεσίες υγείας - Εφαρμογές στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας</b></p> <p><i>Παρουσιάζεται και συζητιέται, από ιστορική σκοπιά, η εισαγωγή της ποιότητας στην υγεία και οι εφαρμογές στις υπηρεσίες υγείας και ψυχικής υγείας. Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στη μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε ως βάση για την εκπόνηση του εγχειριδίου (ΠΟΥ, 1994, 1997, 2004).</i></p>
	<p><b>Γ1. Ψυχοκοινωνική αποκατάσταση: Έννοια και πρακτικές εφαρμογές.</b></p> <p><i>Για την έννοια και τις πρακτικές εφαρμογές της ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης χρησιμοποιείται η Συναινετική Διακήρυξη για την Ψυχοκοινωνική Αποκατάσταση της Παγκόσμιας Οργάνωσης Υγείας και της Παγκόσμιας Εταιρείας Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης (1996), η οποία έχει ενσωματωθεί στο ελληνικό θεσμικό πλαίσιο. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην κατανόηση της ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης, ως μιας ανοικτής διαδικασίας στρατηγικού χαρακτήρα, η οποία, ως αντίληψη, διαπερνά το σύνολο των πρακτικών, που απευθύνονται στα άτομα με σοβαρές και χρόνιες ψυχικές διαταραχές.</i></p>
	<p><b>Γ2. Μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης: σκοπός, στόχοι, οργάνωση, λειτουργία (σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο)</b></p> <p><i>Για την οργάνωση και λειτουργία των μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης χρησιμοποιείται ως βάση η ΚΥΑ 876/2000.</i></p>
<p><b>Δ. Παρουσίαση του εγχειριδίου διασφάλισης - βελτίωσης της ποιότητας στις μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης: κριτήρια και υποκριτήρια</b></p> <p><i>Παρουσιάζεται ο οδηγός διασφάλισης – βελτίωσης της ποιότητας αναλυτικά, ανά κριτήριο. Αιτιολογούνται οι συγκεκριμένες επιλογές και παρέχεται η δυνατότητα στους εκπαιδευόμενους να σχολιάσουν την εφαρμοσιμότητά τους, τη συνάφειά τους με το σκοπό και τους στόχους της μεθοδολογίας, ώστε να εξοικειωθούν με τη λογική στην οποία βασίζεται ο οδηγός.</i></p>	

<b>Ε. Η βαθμοδότηση των κριτηρίων</b> <i>Παρουσιάζεται και συζητιέται ο τρόπος απόδοσης βαθμολογίας σε κάθε κριτήριο. Διεξάγονται ασκήσεις.</i>
<b>Στ. Η διαδικασία εξωτερικής αξιολόγησης της ποιότητας: πώς οργανώνεται, πώς διεξάγεται</b> <i>Παρουσιάζονται και συζητούνται οι οδηγίες για την εφαρμογή της διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης.</i>
<b>Ζ. Η σύνταξη της έκθεσης αξιολόγησης</b> <i>Παρουσιάζεται και συζητιέται ο τρόπος σύνταξης της έκθεσης αξιολόγησης. Δίνεται έμφαση στην κατανόηση της ανάγκης ν' ακολουθηθεί συγκεκριμένο υπόδειγμα επί του οποίου δίνονται εξηγήσεις και διεξάγονται ασκήσεις.</i>
<b>Η. Προτάσεις επί των απαιτούμενων βελτιωτικών παρεμβάσεων: σύνταξη και υποβολή. Παρακολούθηση των αλλαγών – επαναξιολόγηση</b> <i>Παρουσιάζεται και συζητιέται ο τρόπος με τον οποίο πρέπει να γίνονται οι προτάσεις για την εισαγωγή βελτιώσεων, οι προτεραιότητες, η παρακολούθηση και ο έλεγχος των βελτιώσεων. Επίσης, παρουσιάζεται και συζητιέται ο τρόπος με τον οποίο διεξάγονται οι επανέλεγχοι.</i>
<b>Θ. Αξιολόγηση του προγράμματος εκπαίδευσης</b> <i>Διεξαγωγή της αξιολόγησης του προγράμματος από τους εκπαιδευόμενους βάσει συγκεκριμένης μεθοδολογίας</i>

<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι και εκπαιδευτικό υλικό</b></p>	<p><b>α) Τεχνικές</b> Εμπλουτισμένες εισηγήσεις, Εργασία σε μικρές ομάδες, Ατομικές γραπτές εργασίες (ασκήσεις), Παιχνίδι ρόλων (για την επίσκεψη, τις συνεντεύξεις, κλπ), Συζητήσεις σε μεγάλη ομάδα, Εποπτεία, Case studies</p> <p><b>β) Εκπαιδευτικό υλικό</b> Flip chart Video projector και Η/Υ Έντυπα ασκήσεων Σημειώσεις Συγγράμματα - Βιβλία</p>
--	--

Ωρολόγιο πρόγραμμα	Ημερομηνίες – Ωράριο - Εκπαιδευτικές ενότητες	Διάρκεια σε ώρες
	<p><b>1<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 16:30</b></p> <p>Έναρξη προγράμματος</p> <p>A. Εισαγωγικές έννοιες διοίκησης συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας</p> <p>B. Ποιότητα και υπηρεσίες υγείας - Εφαρμογές στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας</p>	7
	<p><b>2<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 16:30</b></p> <p>Γ1. Ψυχοκοινωνική αποκατάσταση: Έννοια και πρακτικές εφαρμογές.</p> <p>Γ2. Μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης: σκοπός, στόχοι, οργάνωση, λειτουργία (σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο)</p>	7
	<p><b>3<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 16:30</b></p> <p>Δ. Παρουσίαση του εγχειριδίου διασφάλισης-βελτίωσης της ποιότητας στις μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης: κριτήρια και υποκριτήρια</p>	7
	<p><b>4<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 16:30</b></p> <p>Ε. Η βαθμοδότηση των κριτηρίων</p>	7
	<p><b>5<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 16:30</b></p> <p>Ε. Η βαθμοδότηση των κριτηρίων (συνέχεια)</p>	7

	<p><b>6<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 16:30</b></p> <p>Ε. Η βαθμοδότηση των κριτηρίων (συνέχεια)</p>	<p>7</p>
	<p><b>7<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 16:30</b></p> <p>Ε. Η βαθμοδότηση των κριτηρίων (συνέχεια)</p>	<p>7</p>
	<p><b>8<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 16:30</b></p> <p>Στ. Η διαδικασία εξωτερικής αξιολόγησης της ποιότητας: πώς οργανώνεται, πώς διεξάγεται</p>	<p>7</p>
	<p><b>9<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 16:30</b></p> <p>Ζ. Η σύνταξη της έκθεσης αξιολόγησης</p>	<p>7</p>
	<p><b>10<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 16:30</b></p> <p>Η. Προτάσεις επί των απαιτούμενων βελτιωτικών παρεμβάσεων: σύνταξη και υποβολή. Παρακολούθηση των αλλαγών – επαναξιολόγηση</p>	<p>7</p>
	<p><b>11<sup>η</sup> ημέρα</b> <b>09:30 – 12:30</b></p> <p>Θ. Αξιολόγηση του προγράμματος εκπαίδευσης</p>	<p>3</p>

## 1.7 ΓΛΩΣΣΑΡΙ

**Ανάγκη:** Η έννοια της ανάγκης μπορεί να θεωρηθεί από δύο σκοπιές (α) *ανάγκη για φροντίδα* (οι απαιτήσεις για συγκεκριμένες *ενέργειες ή παρεμβάσεις*, οι οποίες έχουν τη δυνατότητα να βελτιώνουν τα συμπτώματα ενός προβλήματος υγείας) και (β) *ανάγκη για υπηρεσίες* (οι ανάγκες για εκείνους τους *εξειδικευμένους φορείς* ή τις υπηρεσίες, οι οποίες αναλαμβάνουν την παροχή και την κάλυψη των αναγκών για φροντίδα)

**Ανάλυση αιτιών – cause and effect analysis:** Μέθοδος που στηρίζεται στον εντοπισμό όλων των προγενέστερων γεγονότων/καταστάσεων που θεωρείται ότι οδήγησαν στο πρόβλημα, αναπαριστώντας τις λογικές και χρονολογικές διασυνδέσεις ανάμεσά τους. Τα γεγονότα μπορούν να έχουν άμεση ή έμμεση σχέση με το πρόβλημα. Η ανάλυση αιτιών κατασκευάζεται ξεκινώντας από το τελευταίο χρονικά γεγονός, και για κάθε γεγονός που προηγήθηκε και έχει εντοπισθεί, τίθενται συστηματικά οι ερωτήσεις: α) από ποιο προηγούμενο γεγονός X έχει προκληθεί άμεσα το Ψ; α) ήταν αρκετό από μόνο του το X να προκαλέσει το Ψ; γ) εάν όχι, ποια άλλα γεγονότα X1, X2, ...Xn ήταν επίσης αναγκαία ώστε να προκληθεί το Ψ; Η ανάλυση αυτή μπορεί να οδηγήσει σε πιθανές αλλαγές, με αποτέλεσμα την ανάπτυξη και τον σχεδιασμό πιθανών λύσεων. Διευκολύνει την επιλογή και την εφαρμογή μιας προτεινόμενης δράσης.

**Αποϊδρωματισμός:** Το σύνολο των δράσεων οι οποίες προάγουν τη μετάθεση της εστίας της ψυχιατρικής περίθαλψης από τα ψυχιατρικά νοσοκομεία στην κοινότητα και ό,τι αυτό συνεπάγεται για τους ψυχικά πάσχοντες, τις οικογένειές τους, την κοινότητα εν γένει και βέβαια το σύστημα ψυχιατρικής περίθαλψης.

**Ατομικό Θεραπευτικό Πρόγραμμα:** Ένα κοινά συμφωνημένο με τον ασθενή σύνολο καθημερινών, προγραμματισμένων και εξατομικευμένων δράσεων που αποσκοπεί αφενός στην κάλυψη των αναγκών αποκατάστασης του ασθενούς, αφετέρου στην άσκηση και υποστήριξη του προκειμένου να μπορέσει να ζήσει ως πολίτης απολαμβάνοντας τα δικαιώματά του.

**Αυτοαξιολόγηση – self – assessment:** Η εσωτερική ατομική και συλλογική διαδικασία που στόχο έχει την αξιολόγηση του αποτελέσματος, της διαδικασίας και του συστήματος εργασίας. Δημιουργείται ένα πεδίο σημείων ελέγχου των διαδικασιών και διεξάγονται συστηματικές διαγνωστικές αναλύσεις των αιτιών των διαφορών ανάμεσα στα αποτελέσματα και στους στόχους. Στη συνέχεια επικεντρώνεται στα λίγα αίτια που έχουν σημαντικό αντίκτυπο και σε δεύτερο επίπεδο γίνεται η συστημική αναζήτηση αιτιών όπου και μπορεί να διαπιστωθεί ότι αυτά ενδεχομένως να επηρεάζουν και άλλες διαδικασίες.

**Αυτονομία:** Για τους σκοπούς της αποκατάστασης, ως αυτονομία ορίζεται η επίγνωση των προσωπικών ορίων και η ικανότητα αναζήτησης υποστήριξης για την επίτευξη στόχων πέραν των ορίων αυτών.

**Βαθμολόγηση – scoring:** Η απόδοση ενός βαθμού που με τη χρήση αριθμών που ο καθένας αντιπροσωπεύει μια συγκεκριμένη κατάσταση.

**Γραπτή πολιτική:** Γραπτό κείμενο οδηγιών για τη διαχείριση/αντιμετώπιση συγκεκριμένων καταστάσεων κατά τρόπο σύμφωνο με τις αρχές του οργανισμού που τις διατυπώνει και εφαρμόζει. Η ύπαρξη γραπτών πολιτικών επιτρέπει, μεταξύ άλλων, τη διασφάλιση της χωρίς διακρίσεις παροχής υπηρεσιών σε όλους ανεξαιρέτως τους εξυπηρετούμενους του οργανισμού.

**Διαδικασία:** Ο τρόπος με τον οποίο παρέχονται οι υπηρεσίες ψυχικής υγείας ή εκείνες οι δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα για να παρασχεθούν οι υπηρεσίες ψυχικής υγείας

**Διαδικασία φροντίδας:** Μια συστηματική δραστηριότητα απευθυνόμενη ή εξασκούμενη σε ένα άτομο με σκοπό τη βελτίωση της υγείας, τη θεραπεία ασθένειας ή/ και της αποκατάστασης, ή για την εξαγωγή διάγνωσης. Κάποιο είδος μεθόδου και συστηματικής εφαρμογής εμπλέκονται.

**Διασφάλιση ποιότητας – quality assurance:** Είναι η τυπική και συστηματική άσκηση αναγνώρισης προβλημάτων κατά την παροχή οποιασδήποτε υπηρεσίας, ο σχεδιασμός δραστηριοτήτων ώστε να ξεπεραστούν τα προβλήματα, και να διεξαχθεί επανέλεγχος ώστε να επιβεβαιωθεί ότι κανένα καινούριο πρόβλημα δεν έχει δημιουργηθεί και ότι οι διορθωτικές ενέργειες ήταν αποτελεσματικές.

**Διατομεακή συνεργασία:** Πολλοί παράγοντες που συσχετίζονται με τις ψυχικές διαταραχές διατρέχουν σχεδόν όλους τους τομείς της δημόσιας ζωής (π.χ., εκπαίδευση, εργασία, εμπόριο, στέγαση, δικαιοσύνη). Η *διατομεακή συνεργασία* είναι ουσιώδης ώστε οι πολιτικές και πρακτικές της ψυχικής υγείας να ωφεληθούν από τις σχετικές με αυτήν πολιτικές άλλων τομέων. Επιπλέον, ο χώρος της ψυχικής υγείας πρέπει να εισάγει τα δεδομένα του σε άλλους δημόσιους τομείς, έτσι ώστε οι δραστηριότητες τους και οι πολιτικές τους να συνεισφέρουν στην ψυχική υγεία και όχι να αφαιρούν.

**Διεργασία – process:** Μια δραστηριότητα που χρησιμοποιεί πόρους και υφίσταται διαχείριση για να καταστήσει δυνατή τη μετατροπή εισερχόμενων σε εξερχόμενα. Τα εξερχόμενα από μια διεργασία αποτελούν άμεσα τα εισερχόμενα στην επόμενη διεργασία. Η εφαρμογή αυτών των διεργασιών και η αλληλεπίδρασή τους αποτελούν το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του οργανισμού.

**Έλεγχος ποιότητας – quality control:** Περιλαμβάνει τις ενέργειες εκείνες που παρέχουν τη δυνατότητα μέτρησης και ρύθμισης των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος, αγαθού ή υπηρεσίας βάσει καθορισμένων απαιτήσεων.

**Εμπιστευτικότητα αρχείων – classified archives:** Η προστασία του περιεχομένου των αρχείων που περιέχουν πληροφορίες προσωπικού και ευαίσθητου χαρακτήρα (π.χ. ιατρικά αρχεία). Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα θεωρείται κάθε πληροφορία που αναφέρεται στο υποκείμενο των δεδομένων. Ευαίσθητα δεδομένα είναι τα δεδομένα που αφορούν τη φυλετική ή εθνική προέλευση, τα πολιτικά φρονήματα, τις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις, τη συμμετοχή σε ένωση, σωματείο και συνδικαλιστική οργάνωση, την υγεία, την κοινωνική πρόνοια και τη ερωτική ζωή, καθώς και τα σχετικά με ποινικές διώξεις ή καταδίκες.

**Ένδειξη – indication:** Η πιθανή βεβαίωση ενός γεγονότος ή μια κατάσταση.

**Ένταξη:** Οποιαδήποτε ενέργεια, δράση, αντίληψη, διαδικασία κλπ έχει να κάνει με την αύξηση της αίσθησης του ανήκειν σε μια κοινότητα, αλλά και στη βελτίωση των πρακτικών μιας κοινότητας σχετικά με την αύξηση της ικανότητάς της να υποδέχεται (και να ανέχεται...).

**Εξωτερική αξιολόγηση – external assessment:** Η διαδικασία διαπίστωσης σωστής λειτουργίας και εφαρμογής των Διαδικασιών και των Οδηγιών Ποιότητας από αξιολογητές που επιλέγονται για το σκοπό αυτό εκτός της Μονάδας. Τα ευρήματά της μπορεί να αφορούν: αποκλίσεις στον τρόπο λειτουργίας από τα αναφερόμενα στις σχετικές διαδικασίες της Μονάδας βάσει του Οδηγού Διασφάλισης – Βελτίωσης ποιότητας και δυνατότητες βελτίωσης των ίδιων των διαδικασιών λειτουργίας.

**Επαγγελματική εξουθένωση:** Ο όρος εκφράζει την ψυχοσωματική καταπόνηση του εργαζόμενου και την εξάντληση όλων των προσωπικών ψυχικών του αποθεμάτων κατά την προσπάθεια προσαρμογής του στις καθημερινές δυσκολίες που σχετίζονται με την επαγγελματική του δραστηριότητα

**Ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα – impressible personal data:** Ευαίσθητα δεδομένα είναι τα δεδομένα που αφορούν τη φυλετική ή εθνική προέλευση, τα πολιτικά φρονήματα, τις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις, τη συμμετοχή σε ένωση, σωματείο και συνδικαλιστική οργάνωση, την υγεία, την κοινωνική πρόνοια και τη ερωτική ζωή, καθώς και τα σχετικά με ποινικές διώξεις ή καταδίκες.

**Ιδρυματισμός:** Διαδικασία που απογυμνώνει τους ανθρώπους από τους κανονικούς κοινωνικούς ρόλους – εργαζόμενου, γονιού, φίλου – αφήνοντάς τους μόνο το ρόλο του ψυχικά ασθενή. Από τη στιγμή που ένας άνθρωπος πιστεύει ότι ο κύριος ρόλος του στη ζωή είναι αυτός του ψυχικά ασθενή, είναι ιδρυματοποιημένος.

**Κατευθυντήριες γραμμές:** Συστάσεις κλινικής συμπεριφοράς, επεξεργασμένες διαμέσου μιας διαδικασίας συστηματικής ανασκόπησης της βιβλιογραφίας και των απόψεων ειδικών, με σκοπό να βοηθήσουν τους γιατρούς και τους ασθενείς να αποφασίσουν τις πιο κατάλληλες διαδικασίες περίθαλψης σε ιδιαίτερες κλινικές καταστάσεις.

**Κοινότητα:** Ένας συγκεκριμένος τόπος, οι κάτοικοί του και οι μεταξύ τους διαχρονικές και συγχρονικές σχέσεις.

**Κοινωνικές δεξιότητες:** Μαθημένα στοιχεία κοινωνικής συμπεριφοράς – λεκτικής και μη – που οι άνθρωποι χρησιμοποιούν προκειμένου να επιτύχουν στόχους κοινωνικής αλληλεπίδρασης και επικοινωνίας, να



επηρεάσουν τις στάσεις, τη συναισθηματική κατάσταση και τη συμπεριφορά των άλλων ή να προκαλέσουν αντιδράσεις συνεργασίας, συμμόρφωσης ή υποταγής.

**Κριτήριο – criterion:** Μια συστηματικά αναπτυγμένη δήλωση (statement) που μπορεί να χρησιμοποιηθεί στην εκτίμηση της καταλληλότητας συγκεκριμένων αποφάσεων, υπηρεσιών, και εκβάσεων υγειονομικής περίθαλψης. Η δήλωση αυτή σχετίζεται με την ποιότητα μιας διαδικασίας δίνοντας ένα ευπροσδίοριστο και μετρήσιμο στοιχείο της υγειονομικής περίθαλψης, που περιγράφει την ποιότητα και που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να την αξιολογήσει.

**Λειτουργικότητα:** Ένα σύνολο δεξιοτήτων και ικανοτήτων που αφορούν στην απόδοση ενός ρόλου. Η λειτουργικότητα αφορά, μεταξύ άλλων, σε αυτοφροντίδα, κατανόηση και εκφορά λόγου, ικανότητα μάθησης, κινητικότητα, ικανότητα για αυτοπροσδιορισμό, ικανότητα για ανεξάρτητη διαβίωση, ικανότητα για οικονομική αυτονομία.

**Μη επιθυμητό συμβάν – adverse event:** Γεγονός που πραγματικά ή υποθετικά προκαλείται από το σύστημα παροχής υπηρεσιών υγείας ή από τους επαγγελματίες υγείας και όχι από την ενυπάρχουσα πάθηση του ασθενή. Αναφέρονται ως διαδικασίες που αποτυγχάνουν να ολοκληρωθούν σύμφωνα με το προσδοκώμενο ή ως δράσεις που ακολουθούν λάθος πλάνο για την επίτευξη των επιθυμητών στόχων. Η πρωτογενής αιτία των μη επιθυμητών συμβάντων δεν είναι ποτέ ο ένοικος ή η κατάστασή του, αλλά οι ελλείψεις, μη συνεπείς ή ακατάλληλες διαδικασίες λειτουργίας, φροντίδας και αποκατάστασης που ακολουθούνται από τη μονάδα στο σύνολό της ή σε ένα μέρος της. Τα αποτελέσματα των μη επιθυμητών συμβάντων μπορεί να είναι μη αναστρέψιμα και η πρόληψή τους στηρίζεται στην τήρηση των προβλεπόμενων διεργασιών για κάθε περίπτωση χωριστά.

**Μη συμμόρφωση – non conformance:** Η μη εκπλήρωση μιας ανάγκης ή προσδοκίας, η οποία διατυπώνεται ρητά, συνήθως συναγόμενη ή υποχρεωτική.

**Μηχανική καθήλωση:** Σωματικός περιορισμός, που φτάνει μέχρι την πλήρη ακινητοποίηση (συνήθως σε κλίνη), με τη χρήση "μηχανικών" μέσων (συνήθως ιμάντες).

**Μονάδα Ψυχικής Υγείας:** Δομή στην οποία διενεργείται η πρόληψη και η διάγνωση της ψυχικής διαταραχής, η θεραπεία της και η συνέχιση της θεραπευτικής αγωγής, η κοινωνική επανένταξη και η επαγγελματική αποκατάσταση προσώπων που πάσχουν από ψυχική διαταραχή.

**Μονάδα Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης :** Πρόκειται για μονάδα ψυχικής υγείας (βλ. λήμμα) όπου παρέχονται υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης για ενήλικες, παιδιά ή εφήβους και έχει σκοπό την τοποθέτηση και ψυχιατρική παρακολούθηση, σε χώρους διαβίωσης, θεραπείας και υποστήριξης, για μακρόχρονη ή βραχεία παραμονή των ατόμων με ψυχικές διαταραχές και σοβαρά ψυχοκοινωνικά προβλήματα, όταν δεν έχουν στέγη ή κατάλληλο οικογενειακό περιβάλλον, μετά από αίτησή τους, με σύμφωνη γνώμη του θεράποντος ψυχιάτρου ή της θεραπευτικής ψυχιατρικής ομάδας.

**Ξενώνας:** Μονάδα Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης που φιλοξενεί άτομα με ψυχικές διαταραχές και σοβαρά ψυχοκοινωνικά προβλήματα για διαβίωση, θεραπεία και υποστήριξη ύστερα από αίτησή τους και με τη σύμφωνη γνώμη του θεράποντος ψυχιάτρου ή της θεραπευτικής ψυχιατρικής ομάδας με σκοπό την επίτευξη ικανοποιητικού βαθμού ανεξάρτητης λειτουργίας τους στην κοινότητα. Ειδικότερα στους ξενώνες φιλοξενούνται άτομα με ψυχικές διαταραχές που δεν έχουν οικογενειακό περιβάλλον, ή άτομα που κρίνεται ότι είναι θεραπευτική ή προσωρινή απομάκρυνσή τους από το περιβάλλον της οικογένειάς τους ή που χρειάζονται μια περίοδο προσαρμογής και επανεκπαίδευσης για την ζωή στην κοινότητα. Η λειτουργία του ξενώνα είναι ανοικτή στην κοινωνία και προσομοιάζει με οικογενειακό περιβάλλον. Οι ξενώνες διαβαθμίζονται ανάλογα με το χρόνο παραμονής των ατόμων με ψυχικές διαταραχές και του βαθμού υποστήριξης αυτών.

**Οικοτροφείο:** Μονάδα Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης υψηλού βαθμού προστασίας, στο οποίο φιλοξενούνται για διαβίωση, θεραπεία και υποστήριξη άτομα με ψυχικές διαταραχές με σκοπό να διασφαλισθεί η παραμονή τους στην κοινότητα και η συνέχιση των σχέσεων των ατόμων αυτών με τη ζωή και τη δράση της τοπικής κοινωνίας. Δεν υπάρχει περιορισμός στο χρόνο παραμονής σε αυτό.

**Ουσιώδες Κριτήριο:** Κριτήριο (βλ. λήμμα) η ικανοποίηση του οποίου δίνει τη δυνατότητα για αξιολόγηση της βελτίωσης της ποιότητας

**Παράπονο – complaint:** Οποιαδήποτε αναγγελία μη ικανοποίησης από τον ένοικο (ή συνοδό/συγγενή του) που σχετίζεται με τον τρόπο παροχής υπηρεσιών ή εκτέλεση των εργασιών της Μονάδας.

**Ποιότητα:** Το μέτρο του κατά πόσον οι υπηρεσίες αυξάνουν τις πιθανότητες να υπάρξουν επιθυμητές εκβάσεις ως προς την ψυχική υγεία και αφετέρου ακολουθούν την τρέχουσα επιστημονική πρακτική, βάσει στοιχείων.

**Προληπτικές ενέργειες – preventive actions:** Ενέργειες για την εξάλειψη των αιτιών των πιθανών (εν δυνάμει) μη συμμορφώσεων έτσι ώστε να μην επιτρέπεται η εμφάνισή τους. Οι προληπτικές ενέργειες πρέπει να είναι κατάλληλες για τις επιπτώσεις των εν δυνάμει προβλημάτων.

**Προστατευόμενο Διαμέρισμα:** Χώρος στέγασης σε πολυκατοικίες ή μονοκατοικίες, ατόμων με ψυχικές διαταραχές ή νοητική υστέρηση με δευτερογενείς ψυχικές διαταραχές τα οποία έχουν αυξημένες αλλά όχι πλήρεις ικανότητες αυτοφροντίδας και αυτοεξυπηρέτησης. Η Ψυχοκοινωνική φροντίδα που παρέχεται στα άτομα που διαμένουν στα προστατευμένα διαμερίσματα έχει σκοπό την επίτευξη της μεγαλύτερης δυνατής ανεξαρτησίας, αυτονομίας και αποτελεσματικότητας τους, ώστε να λειτουργήσουν στην κοινότητα με επιτυχία και στόχο την πλήρη αυτόνομη διαβίωση.

**Πρόσωπο αναφοράς:** Επαγγελματίας ο οποίος έχει την ευθύνη της κινητοποίησης των υπηρεσιών και των πόρων, του συντονισμού και της οργάνωσης των παρεμβάσεων που προβλέπει το Ατομικό Θεραπευτικό Πρόγραμμα για το συγκεκριμένο ασθενή. Το πρόσωπο αναφοράς έχει την ευθύνη της συμπλήρωσης του φακέλου του ασθενούς και της παρουσίασης της πορείας του στην πολυκλαδική ομάδα.

**Πρώτες Βοήθειες:** Ενέργειες που γίνονται όσο το δυνατόν γρηγορότερα για την αρχική φροντίδα του αρρώστου ή τραυματισμένου μέχρι να φτάσει σε οργανωμένη ιατρική βάση.

**Συνεχής Βελτίωση της Ποιότητας – continuous quality improvement:** Ως βελτίωση ορίζεται η κάθε διαφοροποίηση με θετική επίπτωση στην αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας καθώς και στην οργανωτική δομή, τεχνολογία και στο ανθρώπινο δυναμικό του οργανισμού.

**Συνεχιζόμενη εκπαίδευση:** Όλες οι μορφές και τύποι εκπαίδευσης, που μπορούν να ακολουθήσουν άτομα τα οποία διαθέτουν τυπική εκπαίδευση οποιουδήποτε επιπέδου και είναι εργαζόμενοι. Ο όρος εκφράζει την διαρκή ανάγκη για συνεχόμενη προσαρμογή στις αυξανόμενες ανάγκες της ζωής.

**Τεκμηρίωση – documentation:** Η απτή απόδειξη προς κάθε ενδιαφερόμενο ότι ο οργανισμός εφαρμόζει στην πραγματικότητα ό,τι διατείνεται ότι εφαρμόζει.

**Τομεακή Επιτροπή Ψυχικής Υγείας (ΤΕΨΥ):** Πενταμελές όργανο του ΤΟΨΥ (βλ. λήμμα) με αρμοδιότητες εισηγητικές, γνωμοδοτικές, συντονιστικές, εποπτικές, παρακολούθησης και αξιολόγησης για τον τομέα ευθύνης του.

**Τομέας Ψυχικής Υγείας (ΤΟΨΥ):** Οι Υγειονομικές Περιφέρειες διαιρούνται σε Τομείς Ψυχικής Υγείας, με κριτήρια γεωγραφικά και πληθυσμιακά, στους οποίους εντάσσονται Μονάδες Ψυχικής Υγείας (Μ.Ψ.Υ.) που οργανώνονται σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου 2716/1999 για την ανάπτυξη των υπηρεσιών ψυχικής υγείας.

**Υποκριτήριο – sub criterion:** Διαστάσεις που συνθέτουν κάποιο κριτήριο

**Υποχρεωτικό Κριτήριο:** Κριτήριο (βλ. λήμμα) το οποίο αναφέρεται σε νομική προϋπόθεση ή προδιαγραφή σχετική με τη δομή και λειτουργία ενός οργανισμού.

**Ψυχοκοινωνική αποκατάσταση:** "Η ΨΚΑ είναι μια διαδικασία που πρέπει να δώσει στα άτομα με έκπτωση, ανικανότητα ή αναπηρία οφειλόμενη σε ψυχική ασθένεια όλες τις ευκαιρίες με σκοπό την επίτευξη ενός όσο το δυνατό υψηλότερου επιπέδου ανεξάρτητης λειτουργίας στην κοινότητα" (Συναινετική Διακήρυξη WHO-WAPR, 1996).

## 1.8 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Barbato A. Psychosocial rehabilitation and severe mental disorders: a public health approach, *World Psychiatry*, 2006, 5, 3: 162-163
- Conti T. (2001), *Αυτοαξιολόγηση επιχειρήσεων και οργανισμών – Η πορεία προς την επιχειρηματική τελειοποίηση*, Eco-Q Εκδόσεις Management, Κορωπί.
- Gopee N., The role of peer assessment and peer review in nursing, *British Journal of Nursing*, 2001, 10(20), 115-121
- Hearnshaw H., Harker M., Cheater F., Baker B, Grimshaw B., Expert consensus on the desirable characteristics of review criteria for improvement of health care quality, *Quality in Health Care* 2000;10;173-178
- Herman R., Somekh D., Silcerhielm H., Goldener E., Glover G., Pirkis J., Main J., Chan A. Quality indicators for international benchmarking of mental health care, *International Journal for Quality in Health Care*; September 2006: pp. 31–38 10.1093/intqhc/mzl025
- Hermann R, Mattke S, and the members of the OECD Mental Health Care Panel (2004) *Selecting indicators for the quality of mental health care at the health systems level in OECD countries*, Directorate for Employment, Labour and Social Affairs, Employment, Labour and Social Affairs Committee, (OECD Health Technical Papers No 17 DELSA/ELSAWD/HTP(2004) 17)
- Institute of Medicine (1992), *Guidelines for Clinical Practice: From Development to Use*, National Academic Press, Washington DC
- Irvine D. & Irvine S. (1991), *Making Sense of Audit*, Radcliffe Medical Press, Oxford
- Juran J. (1973) *Quality Planning and Analysis*, McGraw Hill Publishing Company LTT, New Delhi
- Juran JM, Godfery AB, (1999) *Juran's Quality Handbook*, 5th ed. McGraw-Hill, International Publications
- Milbank Memorial Fund (2003), *Implementing the Resident Assessment Instrument: Case Studies of Policymaking for Long-Term Care in Eight Countries*, Milbank Memorial Fund, New York
- Morosini, P., Casacchia, M., Roncone, R.(2000), *Qualita' dei servizi di salute mentale*, Il Pensiero Scientifico Editore, Roma
- Pioli R., Rossi G., Morosini P. (2003), *Accreditamento volontario tra pari delle strutture residenziali riabilitative in salute mentale*, Centro Scientifico Editore, Torino
- Rapert M., Wren B., Service quality as a competitive opportunity, *Journal of Services Marketing*, 1994, (12) 3:223-35
- Rössler W, Psychiatric rehabilitation today: an overview, *World Psychiatry*, 2006, 5, 3: 151-157
- Weinstein J., Involving mental health service users in quality assurance *Health Expectations*, 2006, 9:98–109
- WHO (1994), *Quality Assurance in Mental Health Care/ Check-Lists and Glossaries*, Vol. 1 WHO/MNH/MND 94.17 Division of Mental Health and Prevention of Substance Abuse, Geneva
- WHO (1997), *Quality Assurance in Mental Health Care/ Check-Lists and Glossaries*, Vol. 2 WHO/MNH/MND

97.2 Division of Mental Health and Prevention of Substance Abuse, Geneva

WHO-WAPR, (1996), *Ψυχοκοινωνική Αποκατάσταση, Συναινετική Διακήρυξη*, ελληνική έκδοση υπ' ευθύνη του Ελληνικού Κλάδου της WAPR, Αθήνα

Wieman DA, Jain N.(2005), *The HSIP Quality Report Workgroup, The MHSIP Quality Report Toolkit, Mental Health Statistics Improvement Program, A Companion Document for the MHSIP Quality Report May*, The Evaluation Center@HSRI

Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (2005), *Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης*, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης, Διεύθυνση Ποιότητας και Αποδοτικότητας, Αθήνα

Μαδιανός, Μ. (1994), *Η ψυχιατρική μεταρρύθμιση και η ανάπτυξή της – Από τη Θεωρία στην Πράξη*, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα

Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης (2005), *Πρωτόκολλο συνεργασίας ΚΕΣΥ – ΕΛΟΤ για την τυποποίηση στον Τομέα της Υγείας*

Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, (2003) Διεύθυνση Ψυχικής Υγείας – Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, *Πακέτο οδηγιών για την πολιτική και τις υπηρεσίες υγείας, Βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών ψυχικής υγείας*, Αθήνα

## **2 ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ**

## **2.1 ΟΔΗΓΟΣ ΒΑΘΜΟΔΟΤΗΣΗΣ**

## ΕΝΤΥΠΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΜΟΝΑΔΑ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

A. Μονάδα/ είδος μονάδας:..... B.

Ημερομηνία έναρξης λειτουργίας της μονάδας: /\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Γ.

Δυναμικότητα: /\_\_\_/\_\_\_/

Δ. Αριθμός ενοίκων: /\_\_\_/\_\_\_ Άντρες: /\_\_\_/\_\_\_ Γυναίκες: /\_\_\_/\_\_\_

Ε. Μέσος όρος ηλικίας ενοίκων: /\_\_\_/\_\_\_ Άντρες: /\_\_\_/\_\_\_ Γυναίκες: /\_\_\_/\_\_\_

ΣΤ. Αριθμός ενοίκων με σωματική αναπηρία: /\_\_\_/\_\_\_

(προσδιορίστε το είδος της σωματικής αναπηρίας):

---

---

---

Z. Αριθμός ενοίκων που νοσηλεύτηκαν για ψυχιατρικούς λόγους σε μονάδα νοσηλείας κατά το προηγούμενο εξάμηνο /\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Μέση διάρκεια νοσηλείων (σε ημέρες) : /\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

H. Αριθμός θανάτων ενοίκων κατά το τελευταίο έτος: /\_\_\_/\_\_\_

Άντρες: /\_\_\_/\_\_\_ Γυναίκες: /\_\_\_/\_\_\_

Θ. Αριθμός μελών προσωπικού:

Πλήρους απασχόλησης: /\_\_\_/\_\_\_ Κατηγορίες εκπαίδευσης : ΠΕ : /\_\_\_/\_\_\_  
ΤΕ: /\_\_\_/\_\_\_  
ΔΕ: /\_\_\_/\_\_\_  
ΥΕ: /\_\_\_/\_\_\_

Μερικής απασχόλησης: /\_\_\_/\_\_\_ Κατηγορίες εκπαίδευσης : ΠΕ : /\_\_\_/\_\_\_  
ΤΕ: /\_\_\_/\_\_\_  
ΔΕ: /\_\_\_/\_\_\_  
ΥΕ: /\_\_\_/\_\_\_

Επιστημονικός Υπεύθυνος της μονάδας:

---

Ημερομηνία έναρξης συμπλήρωσης Εντύπου Βαθμοδότησης /\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Ημερομηνία ολοκλήρωσης συμπλήρωσης Εντύπου Βαθμοδότησης /\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Υπεύθυνος συμπλήρωσης εντύπου:

<b>ΠΕΔΙΟ 1. Φυσικό Περιβάλλον</b>		
<b>Κριτήριο 1</b>		<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>
<b>Η μονάδα είναι εγκαταστημένη εντός της κοινότητας.</b>		
<b>Επεξηγήσεις</b> Η εγκατάσταση της μονάδας εντός της κοινότητας διευκολύνει την αποκαταστασιακή διαδικασία και την όσμωση των ενοίκων με τη ζωή της κοινότητας. Είναι σημαντικό να αναπτύσσονται στον περίγυρο της μονάδας οι ζωτικές δραστηριότητες της κοινότητας (διαβίωσης - επαγγελματικές - κοινωνικές - εκπαιδευτικές - εξυπηρέτησης αναγκών υγείας και κοινωνικής φροντίδας). Είναι επίσης σημαντικό η χωροθέτηση της μονάδας να επιτρέπει την πρόσβαση με τα δημόσια μέσα μεταφοράς ή, τουλάχιστον, στις περιπτώσεις μονάδων (ΞΕΝ-ΟΙΚ) που βρίσκονται στα όρια της κοινότητας, να υπάρχει μεταφορικό μέσο στη μονάδα που διευκολύνει τις μετακινήσεις των ενοίκων		
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Η βαθμολόγηση του συγκεκριμένου κριτηρίου λαμβάνει υπόψη τη χωροθέτηση της μονάδας:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b> 1) ..... ..... 2) ..... ..... 3) ..... .....
1.1. εντός της κοινότητας		
1.2. στις παρυφές της κοινότητας		
1.3. σε απόσταση μέχρι 500 μέτρα από τα όρια της κοινότητας, αλλά με πρόσβαση σε δημόσια μέσα μεταφοράς ή/και διαθεσιμότητα μέσου μεταφοράς εκ μέρους της μονάδας, κατάλληλου για τη διευκόλυνση των μετακινήσεων των ενοίκων		
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)		
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Φυλλάδιο με τη διεύθυνση ή/και σχεδιάγραμμα χωροθέτησης της Μονάδας - Άδεια αυτοκινήτου για χρήση της Μονάδας - δρομολόγια λεωφορείων ή ΚΤΕΛ )		
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ:1.1, ΟΙΚ:1.1. ή 1.2., Ξ: 1.1.
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ:1.2., ΟΙΚ: 1.3., Ξ: 1.2. ή 1.3.
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση
<b>Βαθμολογία.....</b>		



<b>ΠΕΔΙΟ 1. Φυσικό Περιβάλλον</b>		
<b>Κριτήριο 2</b>	<b>ΔΕΝ ΑΦΟΡΑ ΝΠΔΔ</b>	<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>
<b>Η μονάδα διαθέτει άδεια λειτουργίας.</b>		
<b>Επεξηγήσεις</b>		
Σύμφωνα με την ΥΑ 1962/2000, μετά την έκδοση άδειας ίδρυσης οι μονάδες ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης του ιδιωτικού - μη κερδοσκοπικού τομέα πρέπει να αποκτήσουν άδεια λειτουργίας. Η διαδικασία για την έκδοση άδειας λειτουργίας προβλέπει την αποστολή μιας σειράς δικαιολογητικών (περιγράφονται στο άρθρο 8 της ως άνω Απόφασης) στο Υπουργείο Υγείας. Η άδεια λειτουργίας εκδίδεται με ευθύνη του Υπουργείου μετά την ολοκλήρωση μιας σειράς διαδικασιών, οι οποίες δεν εξαρτώνται από το φορέα διαχείρισης της μονάδας, ούτε βέβαια από την ίδια τη μονάδα.		
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>
2.1. Η μονάδα έχει άδεια λειτουργίας		1) ..... .....
2.2. Η μονάδα δε διαθέτει άδεια λειτουργίας, αλλά έχει προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες που προβλέπονται στην ΥΑ 1962/2000 ώστε να αποκτήσει		2) ..... .....
2.3. Η μονάδα δε διαθέτει άδεια λειτουργίας ούτε έχει προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να αποκτήσει.		3) ..... .....
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)		
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Άδεια λειτουργίας - τα προβλεπόμενα στο αρ. 8 της ΚΥΑ 1268/2000 δικαιολογητικά έγγραφα)		
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 2.1.
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 2.2.
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 2.3.
<b>Βαθμολογία.....</b>		

<b>ΠΕΔΙΟ 1. Φυσικό Περιβάλλον</b>			
<b>Κριτήριο 3</b>		<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>	
<b>Η μονάδα φιλοξενεί τον προβλεπόμενο αριθμό ενοίκων.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b> Εξετάζεται αν ο αριθμός των ενοίκων βρίσκεται εντός του ορίου που προβλέπουν η έγκριση σκοπιμότητας ή/και η άδεια λειτουργίας.			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>	
3.1. Η ύπαρξη $\pm$ 2 ενοίκων από το όριο (Ξ, ΟΙΚ) Η ύπαρξη $\pm$ 1 ενοίκου από το όριο (ΠΔ) και με την προϋπόθεση ότι επαρκούν οι χώροι για τη φιλοξενία των υπεράριθμων ενοίκων		1) ..... ..... 2) ..... ..... 3) ..... .....	
3.2. Η ύπαρξη $\pm$ 3-4 ενοίκων από το όριο (Ξ, ΟΙΚ) Η ύπαρξη $\pm$ 2 ενοίκων από το όριο (ΠΔ) και με την προϋπόθεση ότι επαρκούν οι χώροι για τη φιλοξενία των υπεράριθμων ενοίκων			
3.3. Η ύπαρξη $\pm$ 5 ή περισσότερων ενοίκων (Ξ, ΟΙΚ)			
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Έγκριση σκοπιμότητας ή/και Άδεια λειτουργίας)			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 3.1.	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 3.2.	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΟΙΚ,Ξ: 3.3. ΠΔ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

<b>ΠΕΔΙΟ 1. Φυσικό Περιβάλλον</b>		
<b>Κριτήριο 4</b>		<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>
<b>Ο χώρος είναι επαρκής και λειτουργικός για τη διαβίωση και τις δραστηριότητες του προβλεπόμενου για τη μονάδα αριθμού ενοίκων.</b>		
<b>Επεξηγήσεις</b>		
Υπάρχουν συγκεκριμένες προδιαγραφές για τους χώρους, οι οποίες περιλαμβάνονται στην ΚΥΑ 876/2000/ΦΕΚ 661/τ. Β' /23-5-2000 και στην Απόφαση του Γενικού Γραμματέα Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης με αρ. πρωτ. ΔΥ8/Β/οικ.70071/30-6-2004. Σε ιδιαίτερες περιπτώσεις – αστικά κέντρα – αναγνωρίζονται μικρές παρεκκλίσεις που δεν επιδρούν στη λειτουργικότητα της δομής. Ταυτόχρονα, είναι σημαντικό τα κοινόχρηστα δωμάτια να είναι διαρρυθμισμένα έτσι ώστε να επιτρέπουν στους ενοίκους να διεξάγουν τις αγαπημένες δραστηριότητες ή ενδιαφέροντα, όπως και η ύπαρξη διαθέσιμου χώρου τόσο για εσωτερικές όσο και για εξωτερικές δραστηριότητες (αύλιος χώρος).		
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b>	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>
Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:		1) .....
4.1. Η μονάδα συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές της ΚΥΑ 876/2000 ως προς την επιφάνεια των χώρων διαβίωσης και των κοινόχρηστων χώρων		2) .....
4.2. Η μονάδα συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές της ΚΥΑ 876/2000 ως προς το είδος των χώρων διαβίωσης και των κοινόχρηστων χώρων		3) .....
4.3. Οι χώροι διαβίωσης και οι κοινόχρηστοι χώροι διαθέτουν τις κατάλληλες συνθήκες φωτισμού		.....
4.4. Οι χώροι διαβίωσης και οι κοινόχρηστοι χώροι διαθέτουν τις κατάλληλες συνθήκες θέρμανσης – αερισμού		
4.5. Η μονάδα έχει τις απαραίτητες διαμορφώσεις ώστε να μπορεί να φιλοξενήσει ΑΜΕΑ.		
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)</b>		
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις) (ενδεικτικά: Οικοδομική άδεια – τοπογραφικά σχέδια)</b>		
<b>Βαθμολογία.....</b>		
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί τέσσερα από τα πέντε υποκριτήρια <b>ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ που δεν φιλοξενούν ΑΜΕΑ:</b> Πληροί 3 από τα 4.1., 4.2., 4.3., 4.4.
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση

<b>ΠΕΔΙΟ 1. Φυσικό Περιβάλλον</b>			
<b>Κριτήριο 5</b>		<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>	
<b>Η μονάδα διαθέτει τον απαιτούμενο ηλεκτρικό &amp; ηλεκτρονικό εξοπλισμό, καθώς και εξοπλισμό διακόσμησης.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b> Η ΚΥΑ 876/2000 και η Απόφαση του Γενικού Γραμματέα του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης με αρ. πρωτ. ΔΥ8/Β/οικ.70071/30-6-2004 προβλέπουν τον εξοπλισμό που είναι απαραίτητος για την εύρυθμη λειτουργία των μονάδων.			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b> 1) ..... ..... 2) ..... ..... 3) ..... .....	
5.1. Η μονάδα διαθέτει τον απαιτούμενο ηλεκτρικό εξοπλισμό			
5.2. Η μονάδα διαθέτει τον απαιτούμενο ηλεκτρονικό εξοπλισμό			
5.3. Η μονάδα διαθέτει τον απαιτούμενο εξοπλισμό διακόσμησης			
5.4. Όλος ο απαιτούμενος εξοπλισμός που προβλέπεται από την ΚΥΑ 876/2000 είναι σε λειτουργική κατάσταση			
5.5. Υπάρχει πρόβλεψη και δυνατότητα για συντήρηση και άμεση επιδιόρθωση σε περίπτωση βλάβης του εξοπλισμού που είναι απαραίτητος για τη λειτουργία της μονάδας			
5.6. Υπάρχει πρόβλεψη και δυνατότητα για την άμεση αντικατάσταση του εξοπλισμού που είναι απαραίτητος για τη λειτουργία της μονάδας, αλλά έχει περιπέσει σε αχρηστία			
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Αρχείο βλαβών και επισκευών, αρχείο εγγυήσεων και πολιτικής aftersales)			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Τουλάχιστον 5.1., 5.2., 5.3., 5.4.	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

<b>ΠΕΔΙΟ 1. Φυσικό Περιβάλλον</b>		
<b>Κριτήριο 6</b>		<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>
<b>Η μονάδα είναι ασφαλής για τους ενοίκους και το προσωπικό.</b>		
<b>Επεξηγήσεις</b>		
Η μονάδα συμμορφώνεται με την Απόφαση του Γενικού Γραμματέα Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης με αρ. πρωτ. ΔΥ8/Β/οικ.70071/30-6-2004, ως προς τα θέματα ασφάλειας υλικών, κατασκευών και εγκαταστάσεων.		
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>
6.1. Η μονάδα διαθέτει μελέτη πυρασφάλειας.		1) .....
6.2. Τα στηθαία των εξωστών ή των ημι-υπαίθριων χώρων έχουν το ελάχιστο ύψος για να μη δημιουργείται κίνδυνος για τους ενοίκους.		2) .....
6.3. Τα πατώματα στους χώρους διαβίωσης και στους κοινόχρηστους χώρους είναι αντιολισθητικά.		3) .....
6.4. Δεν υπάρχουν ανισοσταθμίες στα δάπεδα ή οι υπάρχουσες ανισοσταθμίες έχουν αντιμετωπισθεί με κατάλληλο τρόπο, σύμφωνα και με την ανωτέρω Απόφαση		.....
6.5. Οι εγκαταστάσεις της μονάδας (ηλεκτρικό ρεύμα, ζεστό νερό, υγραέριο ή φυσικό αέριο κλπ) πληρούν τις προδιαγραφές της ανωτέρω Απόφασης		
6.6. Οι πόρτες τις μονάδας πληρούν τις προδιαγραφές της ανωτέρω Απόφασης		
6.7. Ο εξοπλισμός της μονάδας (έπιπλα, χαλιά, διακοσμητικά αντικείμενα κλπ) είναι ασφαλής για τους ενοίκους και το προσωπικό		
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)		
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Μελέτη πυρασφάλειας, πιστοποιητικό ηλεκτρολόγου εγκαταστάτη , πιστοποιητικό εγκαταστάτη παροχής φυσικού αερίου (εφόσον υπάρχει), Παρατήρηση)		
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί πέντε τουλάχιστον από τα επτά υποκριτήρια
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση
<b>Βαθμολογία.....</b>		

<b>ΠΕΔΙΟ 1. Φυσικό Περιβάλλον</b>			
<b>Κριτήριο 7</b>		<b>ΔΕΝ ΑΦΟΡΑ ΠΔ</b>	<b>(ΞΕΝ-ΟΙΚ)ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>
<b>Υπάρχει κατάλληλος χώρος για τις ατομικές και ομαδικές συναντήσεις.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b> Για παράδειγμα, για την υποδοχή, τις ιατρικές εξετάσεις, τις δραστηριότητες της εργοθεραπείας, κλπ. Ο ίδιος χώρος μπορεί να χρησιμοποιείται για διαφορετικούς θεραπευτικούς και άλλους σκοπούς, αλλά όχι κατά την ίδια χρονική στιγμή. Ταυτόχρονα, είναι ανάγκη να εξυπηρετούνται οι επισκέπτες της μονάδας και οι συγγενείς των ενοίκων. Συνθήκες που διασφαλίζουν την ιδιωτικότητα και την εμπιστευτικότητα σε κάποιους από τους χώρους είναι ουσιώδεις .			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:		Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>
7.1. Η μονάδα διαθέτει κατάλληλο (σε όρους μεγέθους-φωτισμού-αερισμού) χώρο για ατομικές συναντήσεις (θεραπευτικού χαρακτήρα - επαφής του ενοίκου με τους οικείους του)			1) ..... .....
7.2. Η μονάδα διαθέτει κατάλληλο (σε όρους μεγέθους-φωτισμού-αερισμού) χώρο για τις ομαδικές συναντήσεις ( των ενοίκων - των επισκεπτών με το προσωπικό )			2) ..... .....
7.3. Οι χώροι ατομικών συναντήσεων εξασφαλίζουν τις κατάλληλες συνθήκες ιδιωτικότητας - εμπιστευτικότητας			3) ..... .....
7.4. Η αξιοποίηση των χώρων συσχετίζεται με θετικό τρόπο με την ομαλή εξέλιξη του ημερήσιου σχεδίου φροντίδας των ενοίκων			
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Ημερήσιο πρόγραμμα φροντίδας των ενοίκων - Παρατήρηση)			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΟΙΚ,Ξ: Πληροί τρία από τα τέσσερα υποκριτήρια	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

<b>ΠΕΔΙΟ 1. Φυσικό Περιβάλλον</b>		
<b>Κριτήριο 8</b>		<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>
<b>Προβλέπεται επαρκής και κατάλληλος χώρος για τον κάθε ένοικο όπου μπορεί να αποθηκεύει και να διατηρεί τα προσωπικά του αντικείμενα.</b>		
<b>Επεξηγήσεις</b>		
Δε χρειάζεται να είναι μια ακριβής ή τυποποιημένη διευθέτηση. Πρέπει να υπάρχει τουλάχιστον ένας ασφαλής χώρος για την αποθήκευση μερικών ρούχων και ειδών προσωπικής φροντίδας.		
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>
8.1. Ύπαρξη ατομικού κομοδίνου και ατομικής ντουλάπας - ή κοινής ντουλάπας με συγκεκριμένο για τον ένοικο χώρο - στο δωμάτιο του ενοίκου, καθώς επίσης και συγκεκριμένου ατομικού χώρου για τα είδη προσωπικής φροντίδας του ενοίκου στο μπάνιο ή, εναλλακτικά, κοινό χώρο για την οργανωμένη αποθήκευση των ειδών προσωπικής φροντίδας των ενοίκων στο μπάνιο		1) ..... ..... 2) ..... ..... 3) ..... .....
8.2. Ύπαρξη κομοδίνου που αναλογεί σε περισσότερους από ένα ενοίκους ή/και κοινής ντουλάπας με απροσδιόριστο ανά ένοικο χώρο ή/και την ανυπαρξία χώρου στο μπάνιο για αποθήκευση των ειδών προσωπικής υγιεινής του ενοίκου		
8.3. Απουσία ατομικού ή ατομικώς προσδιορισμένου αποθηκευτικού χώρου για τον ένοικο τόσο στο δωμάτιο όσο και στο μπάνιο		
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)		
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Παρατήρηση)		
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 8.1.
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 8.2.
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 8.3.
<b>Βαθμολογία.....</b>		

<b>ΠΕΔΙΟ 1. Φυσικό Περιβάλλον</b>		
<b>Κριτήριο 9</b>		<b>ΟΥΣΙΩΔΕΣ</b>
<b>Η μονάδα είναι διαμορφωμένη κατά τρόπο ώστε κάθε ένοικος να έχει τον προσωπικό του χώρο.</b>		
<b>Επεξηγήσεις</b> Η σημαντική πτυχή αυτού του κριτηρίου είναι ότι για κάθε ένοικο εξασφαλίζεται ζωτικός χώρος προσωπικού χαρακτήρα. Ο συγκεκριμένος χώρος μπορεί να είναι μέρος του δωματίου του και να περιλαμβάνει αντικείμενα επίπλωσης (καρέκλα -μικρό τραπέζι) και διακόσμησης. Επισημαίνεται πως σύμφωνα με την ΚΥΑ 876/2000 τα δωμάτια πρέπει να είναι δίκλινα και αποκλίσεις επιτρέπονται μόνο μετά από σχετική έγκριση από τη Δ/νση Ψυχικής Υγείας.		
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b> 1) ..... ..... 2) ..... ..... 3) ..... .....
9.1. Η διαρρύθμιση της μονάδας διευκολύνει την ύπαρξη συγκεκριμένου χώρου ώστε ο ένοικος να έχει τη δυνατότητα να τον ορίζει ως δικό του προσωπικό χώρο		
9.2. Τα αντικείμενα επίπλωσης και διακόσμησης στους χώρους διαβίωσης της μονάδας υποδηλώνουν την ύπαρξη «προσωπικών χώρων»		
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)		
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Παρατήρηση – συνέντευξη με ενοίκους)		
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί ένα από τα δύο υποκριτήρια
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση
<b>Βαθμολογία.....</b>		



<b>ΠΕΔΙΟ 1. Φυσικό Περιβάλλον</b>		
<b>Κριτήριο 10</b>		<b>ΔΕΝ ΑΦΟΡΑ ΠΔ-ΞΕΝ (ΟΙΚ)ΟΥΣΙΩΔΕΣ</b>
<b>Σημείωση: ΟΙΚ όπου φιλοξενούνται άτομα με γνωσιακά προβλήματα</b>		
<b>Η μονάδα είναι διαρρυθμισμένη και διακοσμημένη κατά τρόπο ώστε να αποτρέπεται η δημιουργία σύγχυσης.</b>		
<b>Επεξηγήσεις</b>		
<p>Η χρήση διαφορετικών χρωμάτων, ιδιαίτερα για κάθε πόρτα υπνοδωματίου και κάθε λουτρού είναι πολύ βοηθητική, όπως επίσης και ο διαφορετικός τύπος επίπλωσης. Οι συχνές αλλαγές και αντικαταστάσεις θα πρέπει να αποφεύγονται. Η χωροθέτηση της επίπλωσης θα πρέπει να διευκολύνει την κινητικότητα.</p>		
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b>	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>
Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:		1) .....
10.1. Λαμβάνονται υπόψη σχετικά γνωσιακά προβλήματα των ενοίκων και η μονάδα διαρρυθμίζεται και εξοπλίζεται ανάλογα.		2) .....
10.2. Στη μονάδα χρησιμοποιούνται σύμβολα και σήματα που διευκολύνουν τον προσανατολισμό στο χώρο και το χρόνο		3) .....
10.3. Η πρόσβαση των ενοίκων από τα δωμάτιά τους στους κοινόχρηστους χώρους και το αντίθετο είναι εύκολη.		.....
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)</b>		
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις) (ενδεικτικά: Παρατήρηση)</b>		
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΟΙΚ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΟΙΚ: Πληροί δύο από τα τρία υποκριτήρια
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΟΙΚ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση
<b>Βαθμολογία.....</b>		

<b>ΠΕΔΙΟ 1. Φυσικό Περιβάλλον</b>			
<b>Κριτήριο 11</b>			<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>
<b>Η χωροθέτηση και τα είδη υγιεινής στις τουαλέτες και τα λουτρά έχουν σχεδιασθεί κατά τρόπο ώστε να λαμβάνονται υπόψη οι (μόνιμες ή περιστασιακές) ειδικές λειτουργικές ικανότητες των ενοίκων.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b> Τα εγκατεστημένα είδη υγιεινής και ο τρόπος κατά τον οποίο έχουν τοποθετηθεί θα πρέπει να διευκολύνουν τους ενοίκους να επιτύχουν τον ύψιστο βαθμό ασφάλειας, ανεξαρτησίας και ιδιωτικότητας. Πρέπει, επίσης, να λαμβάνεται υπ' όψιν η ανάγκη μερικών ενοίκων για μόνιμη ή περιστασιακή βοήθεια.			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>	
11.1. Η χωροθέτηση των χώρων υγιεινής διευκολύνει τους ενοίκους		1) .....	
11.2. Ο εξοπλισμός των χώρων υγιεινής παρέχει τη μέγιστη ασφάλεια κατά την επιτέλεση των σωματικών λειτουργιών των ενοίκων		2) .....	
11.3. Ο εξοπλισμός των χώρων υγιεινής ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ενοίκων της συγκεκριμένης μονάδας		3) .....	
11.4. Οι χώροι υγιεινής διασφαλίζουν την ιδιωτικότητα στην επιτέλεση των σωματικών λειτουργιών των ενοίκων		.....	
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδειξεις)</b> (ενδεικτικά: Παρατήρηση)			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί τρία από τα τέσσερα υποκριτήρια	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

<b>ΠΕΔΙΟ 1. Φυσικό Περιβάλλον</b>			
<b>Κριτήριο 12</b>		<b>ΔΕΝ ΑΦΟΡΑ ΠΔ</b>	<b>(ΟΙΚ - Ξ) ΟΥΣΙΩΔΕΣ</b>
<b>Το προσωπικό καταβάλλει προσπάθεια ώστε η μονάδα να είναι καθαρή και με συμμετοχή των ενοίκων.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b>			
Τα υποκριτήρια που ακολουθούν συνιστούν τις διαστάσεις της καθαριότητας.			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b>	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b> 1) ..... ..... 2) ..... ..... 3) ..... .....	
Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:			
12.1. Το πάτωμα πλένεται ή σκουπίζεται καθημερινά			
12.2. Οι τοίχοι, τα ράφια, τα τζάμια, τα είδη υγιεινής κλπ είναι καθαρά			
12.3. Τα απορρίμματα απομακρύνονται καθημερινά			
12.4. Η μονάδα δεν έχει δυσάρεστες οσμές			
12.5. Οι ένοικοι, εφόσον το επιτρέπει η λειτουργική τους κατάσταση, συμμετέχουν στις εργασίες καθαριότητας της μονάδας			
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)</b>			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις) (ενδεικτικά: Παρατήρηση – συνέντευξη με λειτουργικούς ενοίκους - Ημερήσιο πρόγραμμα καθαριότητας)</b>			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΟΙΚ,Ξ: 12.1., 12.2.,12.3. (και 12.5. - στην περίπτωση διαμονής λειτουργικών ενοίκων)	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

<b>ΠΕΔΙΟ 1. Φυσικό Περιβάλλον</b>		
<b>Κριτήριο 13</b>		<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>
<b>Η μονάδα διαθέτει προς χρήση επαρκή και κατάλληλα κλινοσκεπάσματα, καθίσματα και σκεύη εστίασης για όλους τους ενοίκους.</b>		
<b>Επεξηγήσεις</b> Οι τοπικές – κλιματολογικές συνθήκες και οι ιδιαίτερες ανάγκες ενοίκων λαμβάνονται υπόψη κατά την εκτίμηση αυτού του κριτηρίου. Είναι αναμενόμενο να υπάρχει μικρό απόθεμα στα είδη ιματισμού. Καθαρά σκεύη εστίασης πρέπει να είναι διαθέσιμα για όλους τους ενοίκους σε κάθε γεύμα. Επίσης, καθίσματα θα πρέπει να είναι διαθέσιμα και για τους επισκέπτες της μονάδας		
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b> 1) ..... ..... 2) ..... ..... 3) ..... .....
13.1. Η μονάδα συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές της ΚΥΑ 876/2000 ως προς την ύπαρξη επαρκούς ιματισμού		
13.2. Η μονάδα συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές της ΚΥΑ 876/2000 ως προς την επάρκεια των καθισμάτων για τους ενοίκους και τους επισκέπτες		
13.3. Η μονάδα διαθέτει επαρκή εξοπλισμό εστίασης για την παρασκευή και συντήρηση φαγητού		
13.4. Η μονάδα διαθέτει επαρκή αριθμό σκευών για κάθε γεύμα των ενοίκων		
13.5. Ο εξοπλισμός των παραπάνω κατηγοριών ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ενοίκων της συγκεκριμένης μονάδας		
13.6. Η ποιότητα και ποσότητα του υπάρχοντος ιματισμού λαμβάνει υπόψη τις τοπικές κλιματολογικές συνθήκες		
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)		
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Κατάσταση υλικού - Παρατήρηση)		
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα κριτήρια
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί τουλάχιστον τα 13.1., 13.2., 13.3. & 13.4.
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση
<b>Βαθμολογία.....</b>		

<b>ΠΕΔΙΟ 1. Φυσικό Περιβάλλον</b>			
<b>Κριτήριο 14</b>			<b>ΟΥΣΙΩΔΕΣ</b>
<b>Η μονάδα διαθέτει αναλώσιμο υλικό πρώτων βοηθειών.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b> Η μονάδα διαθέτει κατάλληλο χώρο για το αναλώσιμο υλικό των πρώτων βοηθειών, το οποίο περιλαμβάνει τουλάχιστον αντισηπτικό, απορροφητικό βαμβάκι, λευκοπλάστη, ελαστικό επίδεσμο, γάζες και αυτοκόλλητα επιθέματα. Το υλικό πρέπει να είναι σε επαρκείς ποσότητες και να μην έχει λήξει.			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>	
14.1. Η μονάδα πληροί το κριτήριο όπως περιγράφεται παραπάνω		1) .....	
		2) .....	
		.....	
14.2. Η μονάδα διαθέτει κατάλληλο χώρο για το αναλώσιμο υλικό των πρώτων βοηθειών, το οποίο περιλαμβάνει τουλάχιστον αντισηπτικό, απορροφητικό βαμβάκι, λευκοπλάστη, ελαστικό επίδεσμο, γάζες και αυτοκόλλητα επιθέματα, αλλά δεν είναι σε επαρκείς ποσότητες ή μέρος του υλικού έχει λήξει			
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Παρατήρηση – κατάσταση υλικού)			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 14.1.	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 14.2.	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

<b>ΠΕΔΙΟ 1. Φυσικό Περιβάλλον</b>			
<b>Κριτήριο 15</b>		<b>ΔΕΝ ΑΦΟΡΑ ΠΔ-Ξ (ΟΙΚ)ΟΥΣΙΩΔΕΣ</b>	
<b>Όλα τα δυνητικώς επικίνδυνα αντικείμενα είναι αποθηκευμένα κατά τρόπο ώστε να μην είναι προσιτά στους ενοίκους.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b> Στα επικίνδυνα αντικείμενα περιλαμβάνονται τα φάρμακα, σύριγγες και βελόνες, χημικά και υλικά καθαρισμού. Πρέπει να υπάρχει τουλάχιστον ένα ντουλάπι που να κλειδώνει για την αποθήκευση του φαρμακευτικού υλικού και άλλο ένα για την αποθήκευση των υλικών καθαρισμού.			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b> 1) ..... ..... 2) ..... .....	
15.1. Η μονάδα διαθέτει προστατευόμενο χώρο στον οποίο φυλάσσεται ιατρικό και φαρμακευτικό υλικό			
15.2. Η μονάδα διαθέτει προστατευόμενο χώρο στον οποίο φυλάσσονται χημικά και υλικά καθαρισμού			
15.3. Υπάρχουν αρμόδιοι ανά βάρδια για την προσπέλαση και τη χρήση των αποθηκευμένων υλικών			
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Παρατήρηση – πρόγραμμα ορισμού αρμοδίων ανά βάρδια για την προσπέλαση και την χρήση των αποθηκευμένων υλικών)			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΟΙΚ.: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΟΙΚ.: Πληροί δύο από τα τρία υποκριτήρια	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΟΙΚ.: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

<b>ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις</b>		
<b>Κριτήριο 16</b>		<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>
<b>Η μονάδα διαθέτει γραπτή πολιτική επί της φιλοσοφίας και του μοντέλου φροντίδας που ακολουθεί.</b>		
<b>Επεξηγήσεις</b>		
Αυτό το κείμενο δεν πρέπει να είναι μακροσκελές ή/και να αναφέρει μη υπαρκτά στοιχεία. Από την άλλη πλευρά, θα πρέπει να ενημερώνει οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο σχετικά με τη φιλοσοφία του προγράμματος, εξειδικεύοντας τους στόχους του. Συνήθως «εκκλαίκευι» βασικά στοιχεία του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας της μονάδας.		
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b>	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>
Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:		1) .....
16.1. Η μονάδα διαθέτει γραπτό κείμενο ανεξάρτητο από το κείμενο του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας που προσδιορίζει τη φιλοσοφία και το μοντέλο φροντίδας που ακολουθεί		2) .....
16.2. Το γραπτό κείμενο αναφέρεται στη στοχοθεσία της μονάδας και στην ομάδα στόχο στην οποία απευθύνεται		3) .....
16.3. Το γραπτό κείμενο παρέχει πληροφορίες για τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς την ομάδα στόχο και τους λοιπούς επωφελομένους (οικογένεια – κοινότητα)		.....
16.4. Το γραπτό κείμενο αναφέρεται στα λειτουργικά χαρακτηριστικά της μονάδας και τη στελέχωσή της		
16.5. Το γραπτό κείμενο παρέχει βασικές πληροφορίες για τα στοιχεία επικοινωνίας της μονάδας και τον/ τους αρμόδιους επικοινωνίας		
16.6. Το προσωπικό της μονάδας είναι ενήμερο ως προς τα περιλαμβανόμενα στο γραπτό κείμενο		
16.7. Είναι διαθέσιμη από αρμόδιο/α στελέχη της μονάδας η παροχή πρόσθετων πληροφοριών, η επεξήγηση σημείων του κειμένου και η ανάγνωση αυτού σε ενδιαφερόμενους που δυσκολεύονται να το διαβάσουν		
16.8. Είναι διαθέσιμα τυπωμένα αντίτυπα του γραπτού κειμένου για κάθε ενδιαφερόμενο		
16.9. Οι βασικές συνιστώσες του κειμένου εμπεριέχονται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της Μονάδας		
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)</b>		
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις) (ενδεικτικά: Επαρκείς ποσότητες αντιτύπων της γραπτής πολιτικής με τις προβλεπόμενες ενότητες)</b>		
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί το 16.1. και τουλάχιστον πέντε από τα υπόλοιπα 8 υποκριτήρια
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση
<b>Βαθμολογία.....</b>		

**ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις****Κριτήριο 17****ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ****Η μονάδα διαθέτει Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας.****Επεξηγήσεις**

Η εκπόνηση του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας αποτελεί βασική υποχρέωση της μονάδας. Σύμφωνα με την ΚΥΑ 876/2000 καταρτίζεται το αργότερο εντός εξαμήνου από την έναρξη λειτουργίας της και ενσωματώνει τις προβλέψεις των αρ.1 έως 12 της ως άνω ΚΥΑ. Επιπλέον, ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας είναι δυνατόν να ενσωματώνει - και με αυτό τον τρόπο να επικυρώνει - τις κατευθυντήριες γραμμές που περιγράφονται σε εξειδικευμένες γραπτές πολιτικές, πρωτοκόλλα και σχέδια της μονάδας σχετικά με το όραμα, τους στόχους και τη φιλοσοφία της, με τους επαγγελματικούς ρόλους του προσωπικού, την τήρηση κανόνων εμπιστευτικότητας, τη διαχείριση των παραπόνων εκ μέρους των ενοίκων και των οικείων τους, τη διαχείριση έκτακτων αναγκών και τις πειθαρχικές διαδικασίες.

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

Αν ισχύει σημειώστε (9)

**Πεδία βελτίωσης**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

17.1. Η μονάδα διαθέτει Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας.

17.2. Στο κείμενο του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας περιγράφονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες και προγράμματα προς τους ενοίκους, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 8 της ΚΥΑ 876/2000

17.3. Το κείμενο του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας φέρει ημερομηνία και υπογραφές από τον Επιστημονικό Υπεύθυνο της μονάδας και το νόμιμο εκπρόσωπο του φορέα λειτουργίας της μονάδας σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 12 της ΚΥΑ 876/2000

17.4. Το κείμενο του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας ενσωματώνει τις κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με το όραμα, τους στόχους και τη φιλοσοφία της μονάδας

17.5. Το κείμενο του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας ενσωματώνει τις κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τις διαδικασίες ένταξης και φροντίδας του ενοίκου από τη μονάδα

17.6. Το κείμενο του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας ενσωματώνει τις κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τους επαγγελματικούς ρόλους του προσωπικού

17.7. Το κείμενο του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας ενσωματώνει τις κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την τήρηση κανόνων εμπιστευτικότητας

17.8. Το κείμενο του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας ενσωματώνει τις κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τη διαχείριση των παραπόνων εκ μέρους των ενοίκων και των οικείων τους

17.9. Το κείμενο του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας ενσωματώνει τις κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τη διαχείριση έκτακτων αναγκών

17.10. Το κείμενο του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας ενσωματώνει τις κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τις πειθαρχικές διαδικασίες



17.11. Το κείμενο του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας ορίζει το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ισχύει και τις διαδικασίες τροποποίησης - αναθεώρησής του			
17.12. Το προσωπικό έχει ενημερωθεί ενυπόγραφα επί του περιεχομένου του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας			
17.13. Ο φορέας στον οποίο ανήκει η μονάδα έχει προβεί στις ενέργειες που προβλέπονται για την έγκριση του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας από το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 12 της ΚΥΑ 876/2000			
<p><b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)</p>			
<p><b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Έντυπο Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας)</p>			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 17.1., 17.2., 17.3., 17.13. και τουλάχιστον 5 από τα υπόλοιπα υποκριτήρια	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

**ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις****Κριτήριο 18****ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ****Στο πλαίσιο της μονάδας λειτουργεί Πολυκλαδική Θεραπευτική Ομάδα (ΠΘΟ).****Επεξηγήσεις**

Η συγκρότηση της ΠΘΟ αποτελεί πρωταρχικής σημασίας διαδικασία. Υπάρχουν συγκεκριμένες προβλέψεις στο άρθρο 9 της ΚΥΑ 876/2000 ως προς τη σύνθεση, τη σταθερότητα και την υποστήριξη στη λειτουργία της ΠΘΟ, οι οποίες πρέπει να ακολουθούνται.

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

Αν ισχύει σημειώστε (9)

**Πεδία βελτίωσης**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

18.1. Η μονάδα έχει ακολουθήσει τις διαδικασίες συγκρότησης ΠΘΟ σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 1, άρθρο 9 της ΚΥΑ 876/2000

18.2. Το έργο της ΠΘΟ έχει οριστεί σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 2, άρθρο 9 της ΚΥΑ 876/2000

18.3. Ο φορέας έχει φροντίσει για την ύπαρξη εξωτερικής εποπτείας της ΠΘΟ, σε περίπτωση που έχει υποβληθεί σχετικό αίτημα από τα μέλη της, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 3, άρθρο 9 της ΚΥΑ 876/2000

18.4. Ο φορέας έχει εξασφαλίσει τη σταθερότητα στη σύνθεση της ΠΘΟ, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 4, άρθρο 9 της ΚΥΑ 876/2000

**Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης**

(αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)

**Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)**

(ενδεικτικά: Γραπτές διαδικασίες συγκρότησης / λειτουργίας ΠΘΟ - Αρχείο πρακτικών των συναντήσεων της ΠΘΟ )

<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί τρία από τα τέσσερα υποκριτήρια	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

<b>ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις</b>		
<b>Κριτήριο 19</b>		<b>ΟΥΣΙΩΔΕΣ</b>
<b>Η μονάδα διαθέτει γραπτές πολιτικές επί των συνθηκών εργασίας του προσωπικού.</b>		
<b>Επεξηγήσεις</b> Αυτές πρέπει να καλύπτουν τουλάχιστον ζητήματα σχετικά με το χρόνο απασχόλησης, το μισθό, τις κανονικές και αναρρωτικές άδειες.		
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>
19.1. Η μονάδα διαθέτει εβδομαδιαίο πρόγραμμα με το ωράριο απασχόλησης του προσωπικού		1) .....
19.2. Η μονάδα διαθέτει σχέδιο προγραμματισμού των κανονικών αδειών του προσωπικού		2) .....
19.3. Η μονάδα έχει επεξεργασθεί σχέδιο αναπλήρωσης του προσωπικού που ασθενεί ή απουσιάζει αιφνιδίως		3) .....
19.4. Η μονάδα διαθέτει ευδιάκριτη μισθολογική πολιτική		.....
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)		
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Γραπτό κείμενο (κείμενα) για τις συνθήκες εργασίας, για τον προγραμματισμό αδειών και την αναπλήρωση του προσωπικού - Προγράμματα τρέχουσας και προηγούμενων περιόδων)		
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί τρία από τα τέσσερα υποκριτήρια
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση
		<b>Βαθμολογία.....</b>

**ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις****Κριτήριο 20****ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ**

**Η μονάδα διαθέτει εξειδικευμένη περιγραφή των επαγγελματικών ρόλων, καθηκόντων και αρμοδιοτήτων του προσωπικού.**

**Επεξηγήσεις**

Ιδανικά, οι περιγραφές των επαγγελματικών ρόλων πρέπει να συνάδουν με την ΚΥΑ 876/2000, άρθρο 11, παρ. 2. Οι περιγραφές των επαγγελματικών ρόλων θα μπορούσαν να εξειδικευτούν είτε κατά επαγγελματική κατηγορία, είτε κατά λειτουργία. Το σημαντικό είναι κάθε μέλος του προσωπικού να ξέρει τι ακριβώς προσδοκάται από αυτό και τα όρια της ευθύνης και των καθηκόντων του, όπως επίσης και ότι οι ικανότητες του προσωπικού ομαδοποιούνται σε καθήκοντα που απαιτούνται για να επιτευχθούν οι στόχοι και σκοποί της μονάδας.

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

20.1. Υπάρχει εξειδικευμένο σχέδιο περιγραφής ρόλων που συσχετίζεται με τις επαγγελματικές κατηγορίες του συνόλου του προσωπικού και τα ελάχιστα προβλεπόμενα τυπικά προσόντα

20.2. Με ευθύνη του Επιστημονικά Υπεύθυνου, οι ρόλοι του προσωπικού συνδυάζονται και προσαρμόζονται στους αποκαταστασιακούς στόχους (λ.χ. δεξιότητες καθημερινής ζωής, κοινωνικοποίηση, ψυχολογική υποστήριξη, νοσηλευτική φροντίδα), καθώς και στο χρόνο απασχόλησης (πλήρης ή μερική) στη μονάδα

20.3. Οι επαγγελματικοί ρόλοι και οι προσδοκώμενες από αυτούς εκβάσεις αποτυπώνονται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της μονάδας

Αν ισχύει σημειώστε (9)

**Πεδία βελτίωσης**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

**Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης**

(αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)

**Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)**

(ενδεικτικά: Γραπτή περιγραφή των επαγγελματικών ρόλων, καθηκόντων και αρμοδιοτήτων του προσωπικού - Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας)

**3** το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια

**2** το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί τα 20.1. & 20.2.

**1** το κριτήριο δεν ικανοποιείται

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση

**Βαθμολογία.....**

<b>ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις</b>		
<b>Κριτήριο 21</b>		<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>
<b>Ο αριθμός και οι ειδικότητες του απασχολούμενου προσωπικού αντιστοιχεί με όσα προβλέπονται στην έγκριση σκοπιμότητας της μονάδας ή/και την άδεια λειτουργίας της.</b>		
<b>Επεξηγήσεις</b> Η παρουσία προσωπικού που αντιστοιχεί σε όσα προβλέπει η έγκριση σκοπιμότητας ή/ και η άδεια λειτουργίας της μονάδας αποτελεί απαραίτητη συνθήκη για την ποιοτική λειτουργία της. Λαμβάνεται υπόψη η αντιστοιχία του προσωπικού που είναι πλήρους ή μερικής απασχόλησης, η αντιστοιχία με τις προβλεπόμενες ειδικότητες και η εξασφάλιση των κατάλληλων ανθρώπινων πόρων ώστε να εξυπηρετούνται οι ανάγκες των ενοίκων. Επίσης, λαμβάνεται υπ' όψιν, σε περίπτωση διαπίστωσης διαφορών, η έγκρισή τους από τα αρμόδια όργανα (ΤΕΨΥ, Δ/ση Ψυχικής Υγείας) ή έστω η έγγραφη γνωστοποίηση των αλλαγών και η αιτιολόγησή τους.		
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε <b>(9)</b>	<b>Πεδία βελτίωσης</b> 1) ..... ..... 2) ..... ..... 3) ..... .....
21.1. Το απασχολούμενο στη μονάδα προσωπικό (αριθμός και ειδικότητες) αντιστοιχεί πλήρως με όσα προβλέπονται στην έγκριση σκοπιμότητας και/ή στην άδεια λειτουργίας		
21.2. Το απασχολούμενο στη μονάδα προσωπικό (αριθμός και ειδικότητες) κυμαίνεται από το 50% έως το 75% του συνόλου του προσωπικού που προβλέπει η έγκριση σκοπιμότητας και/ή η άδεια λειτουργίας		
21.3. Το απασχολούμενο στη μονάδα προσωπικό (αριθμός και ειδικότητες) δεν υπερβαίνει το 50% του συνόλου του προσωπικού που προβλέπει η έγκριση σκοπιμότητας και/ή η άδεια λειτουργίας		
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)		
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Έγκριση σκοπιμότητας ή/και Άδεια λειτουργίας – Συμβάσεις απασχολούμενου προσωπικού)		
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 21.1.
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 21.2.
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 21.3.
<b>Βαθμολογία.....</b>		

<b>ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις</b>			
<b>Κριτήριο 22</b>			<b>ΟΥΣΙΩΔΕΣ</b>
<b>Το προσωπικό υπόκειται σε ιατρικές εξετάσεις όπως ορίζεται από το ισχύον νομικό πλαίσιο και σε κάθε περίπτωση όταν τεκμηριωμένα κρίνεται απαραίτητο από τις τρέχουσες συνθήκες.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b> Τα σχετικά έγγραφα διατηρούνται σε αρχείο. Τα πρότυπα υγιεινής πρέπει και σε αυτήν την περίπτωση να τηρούνται. Όταν οι τρέχουσες συνθήκες το επιβάλλουν (πχ εντοπισμός ενοίκου ή μέλους του προσωπικού με λοιμώδες μεταδοτικό νόσημα), το προσωπικό υπόκειται σε εξετάσεις κατόπιν ιατρικών οδηγιών.			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:		Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>
22.1. Η μονάδα ακολουθεί τις προβλεπόμενες προδιαγραφές για την πραγματοποίηση καθορισμένων ιατρικών εξετάσεων συγκεκριμένων κατηγοριών προσωπικού			1) .....
22.2. Η μονάδα διαθέτει σχέδιο προγραμματισμού ιατρικών εξετάσεων για το προσωπικό βάσει τρεχουσών συνθηκών			2) .....
22.3. Το αρχείο των ιατρικών εξετάσεων του προσωπικού είναι απόρρητο με εξουσιοδοτημένη πρόσβαση			3) .....
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Σχέδιο προγραμματισμού ιατρικών εξετάσεων του προσωπικού - Αρχεία ιατρικών εξετάσεων μελών του προσωπικού, μετά από συναίνεση των ιδίων για την προσπέλασή τους)			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί το 22.1. και ένα από τα υπόλοιπα δύο υποκριτήρια	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

<b>ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις</b>			
<b>Κριτήριο 23</b>		<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>	
<b>Η μονάδα διαθέτει γραπτούς κανονισμούς για την προστασία των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των ενοίκων και του προσωπικού.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b> Η εμπιστευτικότητα των αρχείων των ενοίκων και των αρχείων που περιέχουν προσωπικά δεδομένα του προσωπικού είναι ευθύνη του κάθε μέλους του προσωπικού που έχει πρόσβαση σε αυτά, συμπεριλαμβανομένων όχι μόνο του προσωπικού φροντίδας, αλλά και των υπαλλήλων που εργάζονται με αυτά. Μόνο οι ίδιοι οι ένοικοι - ή ο νόμιμος ή/και προσωπικός αντιπρόσωπός τους - μπορούν να εγκρίνουν την γνωστοποίηση σε τρίτους αυτών των πληροφοριών, ακόμη και σε μέλη της οικογένειάς τους, εκτός αν ο νόμος ορίζει διαφορετικά ως προς το συγκεκριμένο ζήτημα.			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (v)	<b>Πεδία βελτίωσης</b> 1) ..... 2) ..... 3) .....	
23.1. Η πολιτική της μονάδας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των ενοίκων και του προσωπικού είναι ενσωματωμένη στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της			
23.2. Οι γραπτοί κανονισμοί που διαθέτει η μονάδα είναι σύμφωνοι με τις διατάξεις για την τήρηση του ιατρικού απορρήτου και του Ν 2472/97 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων			
23.3. Η μονάδα έχει καταρτίσει κώδικα δεοντολογίας για το προσωπικό που δεν δεσμεύεται από το ιατρικό απόρρητο ή άλλο ισόδυναμο απόρρητο που προβλέπεται σε νόμο			
23.4. Η μονάδα διαθέτει πολιτική και σχέδιο ασφάλειας ως προς την προστασία των προσωπικών δεδομένων των ενοίκων και του προσωπικού (μέτρα φυσικής ασφάλειας, ασφάλειας υπολογιστικής και τεχνολογικής υποδομής, ασφάλειας δικτύων)			
23.5. Το προσωπικό της μονάδας είναι ενημερωμένο για τις διαδικασίες προστασίας των προσωπικών δεδομένων			
23.6. Οι ένοικοι (και οι οικείοι τους) είναι ενημερωμένοι για την πολιτική της μονάδας ως προς την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων			
23.7. Η μονάδα έχει σε λειτουργία κάμερες και οι ένοικοι είναι ενήμεροι για το που, το πότε και για τους λόγους που χρησιμοποιούνται			
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία - ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Γραπτοί κανονισμοί για την προστασία των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των ενοίκων και του προσωπικού (περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, κώδικες δεοντολογίας – περιγραφή συστήματος ασφάλειας των δεδομένων - έγγραφη απόδειξη ενημέρωσης των εμπλεκόμενων στη λειτουργία της μονάδας)			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί τουλάχιστον τα 23.1.,23.2., 23.3., 23.4.	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

<b>ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις</b>			
<b>Κριτήριο 24</b>		<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>	
<b>Η μονάδα τηρεί με κατάλληλο τρόπο γραπτά αρχεία για όλους τους ενοίκους.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b>			
<p>Τα αρχεία των ενοίκων περιλαμβάνουν όλες τις πληροφορίες που είναι σχετικές με την κλινική κατάσταση και όλες τις διαδικασίες και πράξεις που αναλαμβάνονται από οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού φροντίδας για τον ένοικο, όπως επίσης και τις απαντήσεις και αντιδράσεις του. Η πληροφορία πρέπει να εγγράφεται με τρόπο που να είναι προσιτός, αλλά να διατηρεί και την εμπιστευτικότητα. Οι ένοικοι θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στο αρχείο τους κατόπιν αιτήματός τους. Σημειώνεται ότι τα αρχεία των ενοίκων των ΠΔ κατά κανόνα διατηρούνται στην μονάδα που είναι υπεύθυνη για τη λειτουργία τους.</p>			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b>		Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>
<p>Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:</p>			1) .....
24.1. Η μονάδα διαθέτει αρχεία για κάθε ένοικο με όλα τα χρήσιμα στοιχεία που σχετίζονται με αυτόν, όπως την καταγραφή της κλινικής εξέλιξης ενοίκου, της καθημερινής συμμετοχής του στις θεραπευτικές ομάδες και στις ομάδες δραστηριοτήτων, των επαφών με την οικογένειά του (πχ Ατομικά Θεραπευτικά Προγράμματα)			2) .....
24.2. Η ενημέρωση του αρχείου του ενοίκου γίνεται σε τακτική βάση, τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα. Κάθε εγγραφή θα πρέπει να φέρει ημερομηνία, ονοματεπώνυμο και υπογραφή του συντάκτη			3) .....
24.3. Η μονάδα διαθέτει γραπτή περιγραφή του είδους των τηρουμένων δεδομένων για κλινική και διοικητική χρήση			.....
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε ότι αποδίδει την πραγματική εικόνα)			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> [ενδεικτικά: Γραπτά αρχεία για όλους τους ενοίκους με πρόσφατη ενημέρωση (τελευταία εβδομάδα) - Γραπτή περιγραφή του είδους των αρχείων που τηρούνται για τους ενοίκους - Γραπτή περιγραφή του συστήματος διαχείρισης των δεδομένων των αρχείων των ενοίκων - Γραπτή περιγραφή του συστήματος πρόσβασης στα δεδομένα των αρχείων των ενοίκων]			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί δύο από τα τρία υποκριτήρια	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	



<b>ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις</b>			
<b>Κριτήριο 25</b>		<b>ΟΥΣΙΩΔΕΣ</b>	
<b>Η Μονάδα διαθέτει γραπτούς κανόνες που ακολουθούνται σε περίπτωση που συμβεί επεισόδιο βίας.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b> Όλα τα μέλη του προσωπικού οφείλουν να διαθέτουν τις γνώσεις για τη διαχείριση ενός επεισοδίου με βίαιο ένοικο ή μέλος του προσωπικού ή εξωτερικό επισκέπτη, χωρίς να διακινδυνεύουν την ασφάλειά τους ή την ασφάλεια των υπόλοιπων ενοίκων. Πρέπει να υπάρχουν γραπτές οδηγίες για τον τρόπο δράσης σε αντίστοιχες περιπτώσεις.			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:		Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>
25.1. Η μονάδα διαθέτει γραπτούς κανόνες για τη διαδικασία διαχείρισης επεισοδίου βίας			1) .....
25.2. Το προσωπικό είναι πλήρως ενημερωμένο για τα προβλεπόμενα στους γραπτούς κανόνες			2) .....
25.3. Το προσωπικό της μονάδας έχει εκπαιδευτεί σε τεχνικές αντιμετώπισης επεισοδίου βίας			3) .....
25.4. Οι βασικές κατευθύνσεις ως προς την αντιμετώπιση έκτακτου επεισοδίου είναι ενσωματωμένες στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της μονάδας			.....
25.5. Οι γραπτοί κανόνες έχουν εφαρμοσθεί για τη διαχείριση επεισοδίου βίας			
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Γραπτοί κανόνες διαχείρισης επεισοδίου βίας, με αποδεικτικό ενημέρωσης του προσωπικού – αποδεικτικό(ά) σχετικής εκπαίδευσης - συνεντεύξεις με προσωπικό)			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια (και το 25.5., εφόσον έχει υπάρξει βίαιο επεισόδιο)	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 25.1., 25.2. (και το 25.5., εφόσον έχει υπάρξει βίαιο επεισόδιο)	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

<b>ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις</b>			
<b>Κριτήριο 26</b>		<b>ΟΥΣΙΩΔΕΣ</b>	
<b>Η μονάδα διαθέτει γραπτό σχέδιο για την αποτελεσματική διαχείριση περίπτωσης έκτακτης ανάγκης.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b>			
Η έκτακτη ανάγκη μπορεί να προκύψει είτε από φυσικές αιτίες (πυρκαγιά, σεισμός, πλημμύρα) είτε από παρείσφρηση ξένων στη μονάδα, είτε από εξαφάνιση ενοίκου, είτε από αιφνίδια ιατρική ανάγκη. Η βοήθεια στις περιπτώσεις αυτές μπορεί να υπάρχει στην ίδια μονάδα ή σε μία εξωτερική υπηρεσία. Τα μέσα και οι διαδικασίες για την αντιμετώπιση των εκτάκτων αναγκών έχουν σχεδιασθεί και έχουν κοινοποιηθεί σε όλο το προσωπικό.			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b>	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>	
Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:		1) .....	
26.1. Η μονάδα διαθέτει σχέδιο αντιμετώπισης έκτακτων αναγκών των ενοίκων και του προσωπικού, το οποίο, μεταξύ άλλων, προβλέπει σχέδιο εκκένωσης της μονάδας και ασφαλούς μεταφοράς των ενοίκων		2) .....	
26.2. Το προσωπικό είναι ενημερωμένο για το σχεδιασμό αντιμετώπισης των έκτακτων αναγκών		3) .....	
26.3. Στοιχεία επικοινωνίας με δημόσιες υπηρεσίες, μονάδες και επαγγελματίες υγείας είναι διαθέσιμα και αναρτημένα στη δομή		.....	
26.4. Η μονάδα διασυνδέεται με τις εγγύτερες μονάδες πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας φροντίδας υγείας της κοινότητας η/και συνεργάζεται με επαγγελματίες υγείας για την αντιμετώπιση έκτακτων ιατρικών αναγκών			
26.5. Η μονάδα έχει ενημερώσει τις υπηρεσίες αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών (πυροσβεστική, αστυνομία κλπ) για την παρουσία της στην περιοχή ευθύνης τους			
26.6. Η μονάδα έχει οργανώσει ασκήσεις ετοιμότητας για την αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης			
26.7. Η μονάδα έχει εφαρμόσει τα προβλεπόμενα στο σχέδιο για την αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης			
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: σχέδιο αντιμετώπισης έκτακτων αναγκών, συνεντεύξεις με προσωπικό, στοιχεία επικοινωνίας)			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,Ξ,ΟΙΚ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια (και το 26.7., εφόσον έχει υπάρξει έκτακτη ανάγκη)	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,Ξ,ΟΙΚ: 26.1., 26.2., 26.3. (και 26.7., εφόσον έχει υπάρξει έκτακτη ανάγκη) και δύο από τα υπόλοιπα υποκριτήρια	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,Ξ,ΟΙΚ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

<b>ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις</b>		
<b>Κριτήριο 27</b>		<b>ΟΥΣΙΩΔΕΣ</b>
<b>Η μονάδα διαθέτει γραπτούς κανόνες για τη διαχείριση παραπόνων εκ μέρους των ενοίκων και όποιου άλλου έχει έννομο συμφέρον.</b>		
<b>Επεξηγήσεις</b> Πρέπει να υπάρχει ένα ειδικό έντυπο γι' αυτό το σκοπό και ένα συγκεκριμένο μέλος του προσωπικού θα πρέπει να οριστεί για την ανάληψη αυτού του καθήκοντος.		
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b> 1) ..... ..... 2) ..... ..... 3) ..... .....
27.1. Η μονάδα διαθέτει κατανοητούς γραπτούς κανόνες για την καταγραφή και διευθέτηση παραπόνων από τους ενοίκους, τους οικείους τους και όποιου άλλου έχει έννομο συμφέρον, οι οποίοι γνωστοποιούνται με κατάλληλο και αποδείξιμο τρόπο στους προαναφερόμενους		
27.2. Η μονάδα διαθέτει ειδικό έντυπο για την καταγραφή των παραπόνων, καθώς και των ενεργειών που ακολουθούνται για τη διευθέτησή τους		
27.3. Υπάρχει συγκεκριμένο μέλος του προσωπικού, το οποίο για συγκεκριμένο διάστημα αναλαμβάνει την ενημέρωση του αρχείου παραπόνων, ενώ ορίζεται και ο υπεύθυνος για τη διαχείριση ενός έκαστου παραπόνου		
27.4. Ο ένοικος, οι οικείοι ή οποιοσδήποτε άλλος που έχει έννομο συμφέρον ενημερώνονται για την καταχώρηση του παραπόνου τους και υπογράφουν στο συγκεκριμένο έντυπο		
27.5. Οι ενδιαφερόμενοι αποδεδειγμένα ενημερώνονται για την πορεία διευθέτησης του παραπόνου τους. Τίθεται χρονικό πλαίσιο δράσης και χρόνος διαπίστωσης της βελτιωτικής παρέμβασης		
27.6. Οι κατευθυντήριες γραμμές διαχείρισης των παραπόνων των ενοίκων, των οικείων τους ή οποιοσδήποτε άλλου έχει έννομο συμφέρον είναι ενσωματωμένες στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της μονάδας		
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)		
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Γραπτοί κανόνες για τη διαχείριση παραπόνων εκ μέρους των ενοίκων και όποιου άλλου έχει έννομο συμφέρον - Ύπαρξη ειδικού εντύπου για την καταγραφή των παραπόνων, καθώς και των ενεργειών που ακολουθούνται για τη διευθέτησή τους)		
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί 27.1., 27.2. και τουλάχιστον δύο από τα υπόλοιπα υποκριτήρια
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση
<b>Βαθμολογία.....</b>		

<b>ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις</b>			
<b>Κριτήριο 28</b>		<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>	
<b>Η μονάδα διαθέτει γραπτούς πειθαρχικούς κανόνες σε περίπτωση παράβασης καθήκοντος από μέλους του προσωπικού.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b>			
Πέρα από τους τυπικούς κανόνες των εργασιακών συμβάσεων, οι πειθαρχικές ποινές πρέπει να εξειδικεύονται με σαφήνεια, ιδιαίτερα σε περίπτωση κακοποίησης των ενοίκων και παραβίασης των δικαιωμάτων τους. Η χρήση αδικαιολόγητης σωματικής δύναμης και καταστολής για τον έλεγχο ενός ενοίκου κατά τη διάρκεια επεισοδίων βίας ή αντιποιώνων που λαμβάνονται εκ των υστέρων είναι ιδιαίτερα χαρακτηριστικά παραδείγματα κατάχρησης εξουσίας στα οποία θα πρέπει να αντιστοιχούν ειδικές πειθαρχικές διαδικασίες.			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b>		<b>Πεδία βελτίωσης</b>	
Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:		Αν ισχύει σημειώστε (9)	
28.1. Η μονάδα διαθέτει κατανοητούς γραπτούς κανόνες για τα πειθαρχικά παραπτώματα του προσωπικού		1) .....	
28.2. Οι πειθαρχικοί κανόνες εστιάζουν στην αντιμετώπιση περιστατικών άσκησης βίας – κατάχρησης εξουσίας – καταπάτησης των δικαιωμάτων των ενοίκων		2) .....	
28.3. Το προσωπικό είναι αποδεδειγμένα – ενυπόγραφα - ενημερωμένο για τα περιλαμβανόμενα στους πειθαρχικούς κανόνες της μονάδας		3) .....	
28.4. Οι πειθαρχικοί κανόνες είναι ενσωματωμένοι στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της Μονάδας		.....	
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Γραπτό κείμενο για τους πειθαρχικούς κανόνες, με αποδεικτικό ενημέρωσης του προσωπικού)			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί τουλάχιστον τα 28.1. & 28.2.	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

<b>ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις</b>		
<b>Κριτήριο 29</b>		<b>ΟΥΣΙΩΔΕΣ</b>
<b>Γραπτά αρχεία τηρούνται για όλο το προσωπικό.</b>		
<b>Επεξηγήσεις</b>		
<p>Τα αρχεία για το προσωπικό πρέπει να περιλαμβάνουν στοιχεία για την εργασία του και τις υπηρεσιακές μεταβολές, το μισθό, την κατάσταση υγείας, τις απουσίες, τις κανονικές και τις αναρρωτικές άδειες και τη συμμετοχή σε προγράμματα δια βίου εκπαίδευσης. Επίσης τις προαγωγές και τις πειθαρχικές ποινές. Θα πρέπει να είναι εμπιστευτικά και όποιο μέλος του προσωπικού επιθυμεί θα πρέπει να έχει πρόσβαση στο αρχείο του κατόπιν αιτήματός του. Σημειώνεται ότι μέρος ή το σύνολο των αρχείων του προσωπικού είναι δυνατόν να φυλάσσεται στην έδρα του φορέα που είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία της μονάδας. Η συγκεκριμένη πτυχή δεν πρέπει να δημιουργεί προσκόμματα στην αποτίμηση του κριτηρίου.</p>		
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b>	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>
Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:		1) .....
29.1 Τα αρχεία του προσωπικού ενημερώνονται σε τακτική βάση και είναι επικαιροποιημένα		2) .....
29.2 Η μονάδα διαθέτει γραπτή περιγραφή του είδους των τηρουμένων δεδομένων για το προσωπικό		3) .....
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)		
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Αρχεία μελών του προσωπικού - με πρόσφατη ενημέρωση - μετά από συναίνεση των ιδίων για την προσπέλασή τους)		
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί ένα από τα δύο υποκριτήρια
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση
		<b>Βαθμολογία.....</b>

**ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις****Κριτήριο 30****ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ**

**Με ευθύνη του Επιστημονικά Υπεύθυνου, η εν γένει οργάνωση – λειτουργία της μονάδας αποσκοπεί στη δημιουργία και διατήρηση μιας ατμόσφαιρας που αποτρέπει την εμφάνιση ιδρυματικών φαινομένων.**

**Επεξηγήσεις**

Η μονάδα οργανώνεται και λειτουργεί κατά τρόπο ώστε η συνολική ατμόσφαιρά της (έτσι όπως αυτή διαμορφώνεται στις σχέσεις μεταξύ προσωπικού και ενοίκων και κοινότητας) αποτρέπει την ανάδυση φαινομένων ιδρυματισμού. Καταβάλλεται προσπάθεια ώστε ν' αναδεικνύεται η ατομικότητα κάθε ενοίκου, να εξυπηρετούνται οι ατομικές ανάγκες τους διαμέσου εξατομικευμένων παρεμβάσεων, να προάγεται η αύξηση της αυτονομίας τους. Ιδιαίτερα σε σχέση με τις καθημερινές δραστηριότητες διαβίωσης, όπως το πλύσιμο, την αφύπνιση, την κατάκλιση και τις ώρες του φαγητού πρέπει να λαμβάνονται υπ' όψιν τόσο οι ατομικές ανάγκες και προτιμήσεις όσο και η προαγωγή ενός τρόπου ζωής όσο το δυνατό πιο κανονικού. Επιπλέον, οι διαδικασίες φροντίδας πρέπει να εφαρμόζονται με ένα φιλικό τρόπο που δείχνει κατανόηση και προσφέρει τόσο τη μέγιστη δυνατότητα επιλογής, όσο και την αξιοπρέπεια στους ενοίκους. (Βλ. επίσης αντίστοιχο κριτήριο παρακάτω).

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

30.1. Η μονάδα αποτρέπει την ομοιομορφία στην εμφάνιση του προσωπικού και των ενοίκων

30.2. Η καθημερινότητα εξελίσσεται τόσο εντός όσο-κυρίως- εκτός της μονάδας, στην κοινότητα

30.3. Καταβάλλεται προσπάθεια ώστε η συμμετοχή όλων των ενοίκων-στο βαθμό της δυνατότητας καθενός- να είναι ενεργή στις καθημερινές δραστηριότητες

30.4. Το πρόγραμμα καθημερινών δραστηριοτήτων αφήνει περιθώριο ενσωμάτωσης απρόβλεπτων γεγονότων, επιθυμιών, δράσεων

30.5. Η καθημερινότητα υποστηρίζει την προσωπική ανάπτυξη παρά την ιδρυματική αναπαραγωγή των ενοίκων

Αν ισχύει  
σημειώστε  
(9)

**Πεδία βελτίωσης**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

**Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης**

(αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)

**Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)**

(ενδεικτικά: Ημερήσια & εβδομαδιαία πλάνα φροντίδας και δραστηριοτήτων των ενοίκων - Α.Θ.Π. – Συνεντεύξεις με ενοίκους, Επ. Υπεύθυνο και μέλη του προσωπικού - Παρατήρηση )

**3** το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια

**2** το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί τα 30.1. και 30.4. και τουλάχιστον ένα από τα υπόλοιπα τρία υποκριτήρια

**1** το κριτήριο δεν ικανοποιείται

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση

**Βαθμολογία.....**

<b>ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις</b>		
<b>Κριτήριο 31</b>		<b>ΟΥΣΙΩΔΕΣ</b>
<b>Η μονάδα φροντίζει για τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση του προσωπικού εντός και εκτός αυτής.</b>		
<b>Επεξηγήσεις</b>		
<p>Προγράμματα συνεχιζόμενης κατάρτισης (γνωστά επίσης και ως προγράμματα ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού, συμπεριλαμβανομένων όλων των δυνατοτήτων που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες και η διαθεσιμότητα πόρων) πρέπει να είναι διαθέσιμα στο προσωπικό για ν' αναπτύξει τις δεξιότητες που απαιτούνται στην εργασία με τους ενοίκους. Τα προγράμματα συνεχιζόμενης κατάρτισης πρέπει να είναι διαθέσιμα ανάλογα με τις ανάγκες. Η συμμετοχή σε αυτά τα προγράμματα πρέπει να καταγράφεται στα αρχεία των μελών του προσωπικού.</p>		
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b>	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>
Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:		1) .....
31.1. Η μονάδα ενσωματώνει στη λειτουργία της διαδικασίες εσωτερικής εκπαίδευσης με προγραμματισμένο και συστηματικό τρόπο. Τα αποδεικτικά στοιχεία των υλοποιούμενων εκπαιδευτικών προγραμμάτων τηρούνται στα αρχεία της μονάδας		2) .....
31.2. Η μονάδα προωθεί την προσαρμογή των εκπαιδευτικών στόχων στις ανάγκες του προσωπικού και των ενοίκων		3) .....
31.3. Η μονάδα διευκολύνει τα μέλη του προσωπικού να συμμετάσχουν σε εξωτερικά προγράμματα εκπαίδευσης - επιμόρφωσης (στις διευκολύνσεις συμπεριλαμβάνεται η έγκαιρη ενημέρωση για τη διεξαγωγή τους)		.....
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)		
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδειξεις)</b> (ενδεικτικά: Αποδεικτικά στοιχεία (πρόγραμμα – παρουσιολόγιο – βεβαιώσεις παρακολούθησης) υλοποιούμενων εκπαιδευτικών προγραμμάτων στο πλαίσιο της δομής - Αποδεικτικά στοιχεία παρακολούθησης εξωτερικού(ών) προγράμματος(ων) κατάρτισης από το προσωπικό της μονάδας)		
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 31.1. και ένα από τα 31.2., 31.3.
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση
<b>Βαθμολογία.....</b>		

<b>ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις</b>		
<b>Κριτήριο 32</b>		<b>ΟΥΣΙΩΔΕΣ</b>
<b>Όλο το προσωπικό είναι εκπαιδευμένο στην παροχή πρώτων βοηθειών.</b>		
<b>Επεξηγήσεις</b> Η εκπαίδευση στις πρώτες βοήθειες αναλογεί σε χαρακτηριστικά εκπαιδεύσεων του ΕΚΑΒ ή Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού ή άλλου σχετικά πιστοποιημένου φορέα.		
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>
32.1. Η μονάδα έχει οργανώσει και πραγματοποιήσει πρόγραμμα για την εκπαίδευση του συνόλου του προσωπικού στην παροχή πρώτων βοηθειών		1) ..... .....
32.2. Η μονάδα συνεργάζεται με φορείς με εμπειρία στην εκπαίδευση για την παροχή πρώτων βοηθειών (Μονάδες του ΕΣΥ, ΕΚΑΒ, ΕΕΣ) για την οργάνωση επαναλαμβανόμενων σε τακτά χρονικά διαστήματα ταχύρυθμων εκπαιδεύσεων		2) ..... .....
		3) ..... .....
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)		
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Αποδεικτικά στοιχεία (πρόγραμμα – παρουσιολόγιο – βεβαιώσεις παρακολούθησης) υλοποιηθέντος σχετικού εκπαιδευτικού προγράμματος – αποδεικτικό συνεργασίας με φορέα παροχής εκπαίδευσης για πρώτες βοήθειες)		
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 32.1.
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση
<b>Βαθμολογία.....</b>		



**ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις****Κριτήριο 33****ΟΥΣΙΩΔΕΣ****Όλο το προσωπικό είναι εκπαιδευμένο στην αναγνώριση και αντιμετώπιση των αναγκών των ενοίκων.****Επεξηγήσεις**

Μεγάλο μέρος του προσωπικού εισέρχεται στο χώρο της εργασίας με χρόνιους ψυχικά ασθενείς χωρίς προηγούμενη ειδική κατάρτιση. Ειδικά για το νεοπροσλαμβανόμενο προσωπικό είναι απαραίτητη η οργάνωση ενός τουλάχιστον εσωτερικού προγράμματος κατάρτισης ως μέρος των πάγιων ενεργειών υποδοχής του. Κατά τη διάρκεια του προγράμματος κατάρτισης το προσωπικό θα έχει τη δυνατότητα να προετοιμαστεί για τα καθήκοντα που είναι σχετικά με την εργασία του. Επιπλέον, τα νεοεισερχόμενα μέλη του προσωπικού πλαισιώνονται από έμπειρους συναδέλφους τους στην εκτέλεση των καθημερινών τους καθηκόντων για ένα εύλογο διάστημα.

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

Αν ισχύει σημειώστε (9)

**Πεδία βελτίωσης**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

33.1. Το προσωπικό της μονάδας έχει παρακολουθήσει πρόγραμμα θεωρητικής κατάρτισης σχετικό με την φροντίδα των ενοίκων της μονάδας

33.2. Το προσωπικό της μονάδας έχει συμμετάσχει σε πρακτική άσκηση σε μονάδες που προσιδιάζουν με το είδος της μονάδας στην οποία απασχολούνται

33.3. Ο Επιστημονικά Υπεύθυνος της μονάδας σχεδιάζει σχέδιο προσαρμογής του νεοεισερχόμενου προσωπικού στο αντικείμενο της εργασίας του, το οποίο προβλέπει την εμπλοκή μελών του προσωπικού που διαθέτουν ανάλογη εμπειρία (τεκμηρίωση)

**Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης****(αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)****Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)**

(ενδεικτικά: Αποδεικτικά στοιχεία (πρόγραμμα – παρουσιολόγιο – βεβαιώσεις παρακολούθησης) υλοποιηθέντος εκπαιδευτικού προγράμματος – Γραπτό σχέδιο για την ομαλή ενσωμάτωση νεοεισερχόμενου προσωπικού στη λειτουργία της μονάδας – Ίχνη εφαρμογής σχεδίου προσαρμογής νεοεισελθόντος μέλους προσωπικού)

3 το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια

2 το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί δύο από τα τρία υποκριτήρια

1 το κριτήριο δεν ικανοποιείται

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση

**Βαθμολογία.....**

**ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις****Κριτήριο 34****ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ**

**Το προσωπικό υποστηρίζεται για να μπορεί να αντιμετωπίζει τις δυσκολίες που συναντά στην εργασία του.**

**Επεξηγήσεις**

Η καθημερινή εργασία με τους ενοίκους των Μονάδων Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης επιφέρει επιβάρυνση σε οποιοδήποτε άτομο, ακόμη και σε αυτά με κατάλληλη εκπαίδευση. Η δυνατότητα για το προσωπικό να συζητά τις δυσκολίες του (μια διαδικασία που διαφέρει από την εποπτεία που προβλέπεται στην ΚΥΑ 876/2000) και τις δυνατές εναλλακτικές για να τις αντιμετωπίσει, μπορεί να μειώσει την επίδραση αυτής της επιβάρυνσης. Τέτοιες δυνατότητες πρέπει να είναι διαθέσιμες σε τακτική βάση, αλλά και όταν έκτακτες περιστάσεις το απαιτούν.

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

34.1. Με ευθύνη του Επιστημονικά Υπεύθυνου, στις ομαδικές συναντήσεις του προσωπικού της μονάδας τίθενται και συζητούνται ανάλογα θέματα

34.2. Κάθε μέλος του προσωπικού έχει μια συνάντηση με τον αντίστοιχο προϊστάμενο μια φορά το μήνα (τεκμηρίωση)

34.3. Με ευθύνη των διοικούντων και του Επιστημονικά Υπεύθυνου της μονάδας οι απόψεις του προσωπικού λαμβάνονται υπόψη για την εφαρμογή βελτιωτικών παρεμβάσεων, οι οποίες αξιολογούνται ως προς την αποτελεσματικότητά τους

34.4. Εφαρμόζονται προγράμματα αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης (τεκμηρίωση)

Αν ισχύει  
σημειώστε  
(9)

**Πεδία βελτίωσης**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

**Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης**

(αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)

**Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)**

(ενδεικτικά: Αρχεία συναντήσεων προσωπικού – Πρακτικά ΠΘΟ – Πρόγραμμα συναντήσεων Επ. Υπεύθυνου με το προσωπικό – αποδεικτικά στοιχεία υλοποίησης προγραμμάτων αντιμετώπισης της εξουθένωσης του προσωπικού – Συνεντεύξεις με Επ. Υπεύθυνο και μέλη του προσωπικού)

<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί τρία από τα τέσσερα υποκριτήρια	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

<b>ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις</b>			
<b>Κριτήριο 35</b>			<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>
<b>Η μονάδα διεξάγει κάθε χρόνο μια εσωτερική μελέτη ώστε να προσδιορίσει τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία στις πολιτικές και τα προγράμματά της κατά το διανυθέν έτος και τους στόχους της για το επόμενο.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b> Αυτό το είδος μελέτης θα πρέπει να περιλαμβάνει τη συνολική αποτίμηση του έργου της μονάδας κατά το διανυθέν έτος και να οδηγεί στην εξειδίκευση των στόχων για το επόμενο. Αυτοί οι στόχοι πρέπει να αποτυπώνονται με σαφήνεια και να συνδέονται με συγκεκριμένες διαδικασίες και πρακτικές έτσι ώστε, στο τέλος του έτους, να μπορεί να γίνει αποτίμηση αναφορικά με την επίτευξή τους. Όλο το προσωπικό πρέπει να γνωρίζει το περιεχόμενο αυτών των μελετών.			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>	
35.1. Η μονάδα διαθέτει ετήσια μελέτη αυτού του τύπου για κάθε χρόνο λειτουργίας της		1) .....	
35.2. Η μονάδα διαθέτει ετήσια μελέτη αυτού του τύπου για τον τελευταίο χρόνο λειτουργίας της		2) .....	
35.3. Η μελέτη περιλαμβάνει τα δυνατά και αδύνατα σημεία στις πολιτικές και τα προγράμματά της κατά το διανυθέν έτος		3) .....	
35.4. Η μελέτη περιλαμβάνει τους στόχους και τις διαδικασίες επίτευξής τους για το επόμενο έτος		.....	
35.5. Η μελέτη έχει ολοκληρωθεί μέσα στο 1 <sup>ο</sup> τρίμηνο του επόμενου έτους			
35.6. Το περιεχόμενο και τα αποτελέσματα της μελέτης είναι γνωστά στο προσωπικό της μονάδας			
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Μελέτη (μελέτες) με απολογιστικά – προγραμματικά στοιχεία της μονάδας)			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί τα 35.1. και τουλάχιστον 3 από τα υποκριτήρια 35.3. – 35.6.	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί το 35.2. και τουλάχιστον 3 από τα υποκριτήρια 35.3. – 35.6.	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

<b>ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης</b>			
<b>Κριτήριο 36</b>		<b>ΟΥΣΙΩΔΕΣ</b>	
<b>Η μονάδα διαθέτει σχέδιο προσέγγισης, επικοινωνίας, προετοιμασίας και δημιουργίας σχέσεων με τους υποψήφιους ενοίκους της.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b>			
Είναι σημαντικό η μονάδα να διαθέτει συγκεκριμένο γραπτό σχέδιο στο οποίο περιγράφονται οι διαδικασίες που ακολουθούνται για την προετοιμασία ενός υποψήφιου ενοίκου προκειμένου να ενταχθεί σε αυτήν. Στο σχέδιο περιλαμβάνονται διαδικασίες που αφορούν στη δυνατότητα του υποψήφιου ενοίκου να επισκεφτεί τη μονάδα πριν την οριστική μετάβασή του σε αυτήν, στο έργο της ΠΘΟ για την προετοιμασία του υποψήφιου ενοίκου, στη συνεργασία με το προσωπικό της μονάδας προέλευσης.			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b>	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>	
Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:		1) .....	
36.1. Η μονάδα διαθέτει γραπτό σχέδιο προσέγγισης, επικοινωνίας, προετοιμασίας και δημιουργίας σχέσεων με τους υποψήφιους ενοίκους της		2) .....	
36.2. Το σχέδιο περιλαμβάνει την υποχρέωση της ΠΘΟ να επιδιώξει τη συναίνεση του ενοίκου η οποία εκφράζεται με την υποβολή αίτησης απ' τη μεριά του για μετάβαση στη μονάδα		3) .....	
36.3. Το σχέδιο περιλαμβάνει τη δυνατότητα του υποψήφιου ενοίκου να την επισκεφτεί πριν την οριστική μετακίνησή του σ' αυτήν		.....	
36.4. Το σχέδιο περιλαμβάνει κατευθύνσεις αναφορικά με την προετοιμασία του υποψήφιου ενοίκου από την ΠΘΟ πριν την οριστική μετακίνησή του σε αυτήν			
36.5. Το σχέδιο περιλαμβάνει κατευθύνσεις αναφορικά με τη συνεργασία της ΠΘΟ της μονάδας με το προσωπικό της μονάδας προέλευσης και την οικογένεια του υποψήφιου ενοίκου για την καλύτερη προετοιμασία του			
36.6. Το σχέδιο εφαρμόζεται σε όλες τις περιπτώσεις νέων ενοίκων, όπου αυτό είναι δυνατό (συσχετισμός με συνθήκες παραπομπής και λειτουργική - ψυχονοητική κατάσταση του υπό ένταξη ενοίκου)			
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)</b>			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Γραπτό σχέδιο προσέγγισης & επικοινωνίας με τους υποψήφιους ενοίκους της δομής)			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια ΠΔ (στην περίπτωση που η ΠΘΟ είναι η ίδια και στη μονάδα προέλευσης): Πληροί όλα τα υποκριτήρια εκτός του 36.5.	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί τα 36.1., 36.2., 36.6. και δύο από τα υπόλοιπα τρία υποκριτήρια ΠΔ (στην περίπτωση που η ΠΘΟ είναι η ίδια και στη μονάδα προέλευσης): Πληροί το 36.1., 36.2., 36.6. και ένα από τα 36.3.-36.4.	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

<b>ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης</b>		
<b>Κριτήριο 37</b>	<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>	
<b>Η μονάδα διαθέτει συγκεκριμένο γραπτό σχέδιο για την ομαλή ένταξη του νέου ενοίκου στους κόλπους της.</b>		
<b>Επεξηγήσεις</b>		
Οι νεοεισερχόμενοι ένοικοι συστήνονται στο προσωπικό και στους άλλους ενοίκους. Τους παρουσιάζονται οι εγκαταστάσεις - με ιδιαίτερη επισήμανση των τουαλετών, των κρεβατιών και των χώρων αποθήκευσης- επίσης πληροφορούνται για τους κύριους κανόνες λειτουργίας της μονάδας, π.χ. ώρες γευμάτων, ώρες κοινής ησυχίας, ώρες συναντήσεων.		
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b>	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>
Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:		1) .....
37.1. Η μονάδα διαθέτει συγκεκριμένο γραπτό σχέδιο για την ομαλή ένταξη του νέου ενοίκου στους κόλπους της		2) .....
37.2. Η ΠΘΟ εισηγείται στον Επιστημονικό Υπεύθυνο της μονάδας ως προς τον ορισμό του προσώπου αναφοράς του ενοίκου, σύμφωνα με τις προβλέψεις του άρθρου 11 της ΚΥΑ 876/2000		3) .....
37.3. Οι υπόλοιποι ένοικοι προετοιμάζονται με κατάλληλο τρόπο για να υποδεχθούν το νέο μέλος της μικρής κοινωνίας των ενοίκων		.....
37.4. Αρμόδια μέλη του προσωπικού της μονάδας παρέχουν στον νεοεισερχόμενο ένοικο και τους οικείους του με κατανοητό σε αυτούς τρόπο προφορικές και γραπτές πληροφορίες για τη λειτουργία και τα προγράμματα της μονάδας και τις αναμενόμενες εκβάσεις αυτών		
37.5. Κατά την πρώτη περίοδο εγκατάστασης του νέου ενοίκου, το προσωπικό της μονάδας φροντίζει να υποστηρίξει την προσαρμογή του, τον προσανατολισμό του σε σχέση με τους χώρους της μονάδας και την ανάπτυξη επικοινωνίας και θετικών σχέσεων με τους υπόλοιπους ενοίκους		
37.6. Το συγκεκριμένο σχέδιο εφαρμόζεται κατά την ένταξη κάθε ενοίκου στη δομή		
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)		
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Γραπτό σχέδιο για την ομαλή ένταξη του νέου ενοίκου στους κόλπους της μονάδας – Ίχνη από την εφαρμογή του σχεδίου, στην περίπτωση ενεργοποίησής του για την ένταξη νέου ενοίκου: Πρακτικά ΠΘΟ για ορισμό προσώπου αναφοράς - Συνέντευξη με ενοίκους)		
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί 37.1., 37.2. και 3 από τα υπόλοιπα 4 υποκριτήρια
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση
<b>Βαθμολογία.....</b>		

**ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης**

**Κριτήριο 38**

**ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ**

**Η μονάδα διαθέτει πλήρη εκτίμηση των ατομικών και κοινωνικών αναγκών και ικανοτήτων του ενοίκου κατά την ένταξή του.**

**Επεξηγήσεις**

Αυτή η εκτίμηση πρέπει να πραγματοποιείται και να είναι διαθέσιμη πριν ή/και μετά (εντός 15 ημερών) την ένταξη κάθε ενοίκου. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί σε επικοινωνιακές ανάγκες και σε δυσκολίες ενοίκων που πάσχουν από αισθητηριακές μειονεξίες και διαταραχές του λόγου. Το πρόγραμμα των δραστηριοτήτων πρέπει να βασίζεται στα αποτελέσματα αυτής της εκτίμησης.

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

Αν ισχύει σημειώστε (9)

**Πεδία βελτίωσης**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

38.1. Το προσωπικό έχει στη διάθεσή του πλήρη εκτίμηση της κλινικής (σωματικής και ψυχονοητικής) κατάστασης κάθε ενοίκου κατά την ένταξή του στη μονάδα

38.2. Το προσωπικό έχει στη διάθεσή του εκτίμηση της ατομικής και κοινωνικής λειτουργικότητας κάθε ενοίκου κατά την ένταξή του στη μονάδα

38.3. Το προσωπικό έχει στη διάθεσή του εκτίμηση των αναγκών φροντίδας και υποστήριξης κάθε ενοίκου κατά την ένταξή του στη μονάδα

38.4. Τα αρχεία των ενοίκων κατά τη φάση εισόδου τους στη μονάδα περιλαμβάνουν πλήρη εκτίμηση αναγκών και ικανοτήτων των ενοίκων

**Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης**

(αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)

**Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)**

(ενδεικτικά: Αρχεία ενοίκων κατά την ένταξή τους στην μονάδα (κατόπιν εξουσιοδότησης για την προσπέλασή τους )

**3** το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια

**2** το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί τα 38.1., 38.2. και ένα από τα υπόλοιπα δύο υποκριτήρια

**1** το κριτήριο δεν ικανοποιείται

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση

**Βαθμολογία...**

**ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης****Κριτήριο 39****ΟΥΣΙΩΔΕΣ****Οι ένοικοι ενθαρρύνονται να φέρνουν, να αποκτούν και να διατηρούν προσωπικά τους υπάρχοντα στην μονάδα.****Επεξηγήσεις**

Οι ένοικοι πρέπει να ενθαρρύνονται να φέρνουν μαζί τους όσα προσωπικά υπάρχοντα μπορούν να αποθηκευτούν στο δωμάτιο τους και πρέπει να προσφέρεται στενή συνεργασία, βοηθώντας τους ενοίκους να επιλέξουν τέτοια αντικείμενα. Από την άλλη πλευρά, οι ένοικοι θα πρέπει να υποστηρίζονται ώστε να αποκτούν είδη της αρεσκείας τους και της προσωπικής τους επιλογής. Όλα τα υπάρχοντα των ενοίκων πρέπει να αντιμετωπιστούν με φροντίδα και σεβασμό και κάθε αντικείμενο αξίας πρέπει να καταγραφεί. Πρέπει πάντα να δίνεται προσοχή σε είδη επικουρικά της σωματικής λειτουργικότητας, όπως οδοντοστοιχίες, γυαλιά οράσεως και βοηθήματα ακοής.

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

Αν ισχύει σημειώστε (9)

**Πεδία βελτίωσης**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

39.1. Είναι πολιτική της μονάδας οι ένοικοι να ενθαρρύνονται να φέρνουν τα προσωπικά τους υπάρχοντα στη μονάδα

39.2. Το προσωπικό της μονάδας συνεργάζεται με τους ενοίκους για την επιλογή προσωπικών τους υπάρχοντων που θα μεταφέρουν στη μονάδα ή για την προμήθεια νέων ειδών

39.3. Τα προσωπικά υπάρχοντα των ενοίκων καταγράφονται από το προσωπικό της μονάδας

39.4. Τα καθημερινής χρήσης προσωπικά αντικείμενα των ενοίκων αποθηκεύονται σε χώρους προσβάσιμους στους ενοίκους

39.5. Το προσωπικό της μονάδας συνεργάζεται με τους ενοίκους που επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν χρήματα που ενδεχομένως διαθέτουν, με σκοπό την προμήθεια προσωπικών αντικειμένων

39.6. Η μονάδα διαθέτει πόρους για την υποστήριξη των ενοίκων που δεν διαθέτουν οικονομικά μέσα, ώστε να προμηθευτούν προσωπικά αντικείμενα

**Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης****(αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)****Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)****(ενδεικτικά: Κατάλογος προσωπικών υπάρχοντων των ενοίκων - Παρατήρηση – Συνέντευξη με ενοίκους)****3** το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια

**2** το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί 39.1. και τουλάχιστον τρία από τα υπόλοιπα πέντε υποκριτήρια

**1** το κριτήριο δεν ικανοποιείται

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση

**Βαθμολογία.....**

<b>ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης</b>		
<b>Κριτήριο 40</b>		<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>
<b>Οι ένοικοι υπόκεινται σε πλήρη ιατρικό έλεγχο σε τακτικά χρονικά διαστήματα και ανάλογα με την ηλικία και τις ανάγκες τους.</b>		
<b>Επεξηγήσεις</b> Ο έλεγχος αυτός πρέπει να γίνεται κατά προτίμηση από έναν ιατρό εξοικειωμένο με τα προβλήματα υγείας των ψυχικά πασχόντων - π.χ. οι ασθενείς πρέπει να παρακολουθούνται συστηματικά και σε τακτικά χρονικά διαστήματα για καρκίνο του στήθους, πνευμόνων ή καρκίνο του προστάτη, υπέρταση, άνοια, διαταραχή διατροφής, κλπ, ενώ δεν πρέπει να παραβλέπεται και ο οδοντιατρικός έλεγχος. Τα αποτελέσματα αυτών των εκτιμήσεων θα καταγράφονται στα αρχεία των ενοίκων.		
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b> 1) ..... ..... 2) ..... ..... 3) ..... .....
40.1. Η μονάδα προγραμματίζει πλήρη ιατρικό έλεγχο των ενοίκων (μία φορά ετησίως για άτομα έως 40 ετών, δύο φορές ετησίως για άτομα άνω των 40 ετών)	.....	
40.2. Η μονάδα πραγματοποιεί τακτό ιατρικό έλεγχο σε ενοίκους που αντιμετωπίζουν ιδιαίτερα προβλήματα υγείας, σύμφωνα με τις οδηγίες του ειδικού γιατρού	.....	
40.3. Στα αρχεία των ενοίκων φυλάσσονται τα αποτελέσματα των διαχρονικών τακτικών και έκτακτων ιατρικών ελέγχων των ενοίκων	.....	
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)		
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Σχέδιο προγραμματισμού ιατρικών εξετάσεων των ενοίκων - Αρχείο των τακτικών και έκτακτων ιατρικών ελέγχων των ενοίκων, μετά από εξουσιοδότηση για την προσέλασή τους)		
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 40.1. και ένα από τα 40.2., 40.3.
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση
		<b>Βαθμολογία.....</b>



<b>ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης</b>			
<b>Κριτήριο 41</b>		<b>ΟΥΣΙΩΔΕΣ</b>	
<b>Το προσωπικό κατά κανόνα μιλάει και συμπεριφέρεται στους ενοίκους με τρόπο θετικό, που δείχνει σεβασμό στην προσωπικότητά τους.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b>			
Το «θετικό» αναφέρεται σε υποστηρικτικά σχόλια που γίνονται στους ενοίκους, σε αντίθεση με τα επικριτικά σχόλια. Το προσωπικό απευθύνεται με σεβασμό στους ενοίκους.			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>	
41.1. Η ανάπτυξη θετικής λεκτικής και εξωλεκτικής επικοινωνίας με τους ενοίκους και ο σεβασμός της προσωπικότητάς τους, συμπεριλαμβάνεται στη διαδικασία φροντίδας και αποτυπώνεται τόσο στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, όσο και στο έντυπο για τη φιλοσοφία της μονάδας		1) ..... .....	
41.2. Ο σεβασμός της προσωπικότητας και η θετική συμπεριφορά εκ μέρους του προσωπικού αφορούν και εκείνες τις περιπτώσεις που οι ένοικοι δεν ανταποκρίνονται αναλόγως		2) ..... .....	
41.3. Οι ένοικοι προσφωνούνται με το όνομά τους, ανάλογα με την ηλικία τους και με τρόπο που να είναι αποδεκτός από αυτούς		3) ..... .....	
41.4. Οι ένοικοι επιβεβαιώνουν τη θετική συμπεριφορά και το σεβασμό από τα μέλη της Π.Θ.Ο.			
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Παρατήρηση - Συνεντεύξεις με ενοίκους)			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί 41.1. και δύο από τα υπόλοιπα τρία υποκριτήρια	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

**ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης****Κριτήριο 42****ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ**

**Οι κανόνες που αφορούν στους ενοίκους περιορίζονται στα ουσιώδη (αποφυγή βίας, προαγωγή της υγείας και της ασφάλειας), είναι σαφείς, διατυπωμένοι με θετικό τρόπο, αποσαφηνίζουν το βαθμό εποπτείας και τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες επιτρέπεται να γίνονται πράγματα (δεν είναι διατυπωμένοι ως καθολικές απαγορεύσεις) και γνωστοποιούνται στους ενοίκους κατά τις διαδικασίες ένταξής τους στη μονάδα.**

**Επεξηγήσεις**

Οι κανόνες πρέπει να υπάρχουν για την προαγωγή της ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης, να πληρούν συγκεκριμένες προϋποθέσεις, να προλαμβάνουν αναίτια παρενόχληση των λοιπών ενοίκων ή να διασφαλίζουν ένα λογικό επίπεδο ασφάλειας και υγιεινής. Αντί για απαγορεύσεις, οι κανόνες είναι διατυπωμένοι κατά τρόπο ώστε να καθίστανται σαφείς οι προϋποθέσεις υπό τις οποίες είναι επιτρεπτά κάποια πράγματα. Όταν, για λόγους ανωτέρας βίας, τίθενται επιπλέον κανόνες που περιορίζουν την ελευθερία, πρέπει να εξηγείται στους ενοίκους ο λόγος επιβολής τους και η διάρκεια της ισχύος τους.

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

42.1. Οι κανόνες για τους ενοίκους περιλαμβάνονται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της μονάδας

42.2. Οι κανόνες εξυπηρετούν την προαγωγή της διαδικασίας φροντίδας και αποκατάστασης των ενοίκων

42.3. Οι κανόνες διαμορφώνονται λαμβάνοντας υπόψη το επίπεδο της ιδιαίτερης ομάδας ασθενών στην οποία η μονάδα απευθύνεται

42.4. Το προσωπικό της μονάδας φροντίζει να ενημερώνει τους ενοίκους για τους ισχύοντες κανόνες και να τους διευκολύνει με πρόσφορο τρόπο ώστε να τους κατανοήσουν και να τους αποδεχθούν

42.5. Το προσωπικό της μονάδας γνωστοποιεί τους κανόνες και τους καθιστά κατανοητούς στους οικείους των ενοίκων, εφόσον υπάρχουν

Αν ισχύει σημειώστε (9)

**Πεδία βελτίωσης**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

**Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης**

(αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)

**Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)**

(ενδεικτικά: Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας)

**3** το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια

**2** το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 42.1. και τρία από τα υπόλοιπα τέσσερα υποκριτήρια

**1** το κριτήριο δεν ικανοποιείται

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση

**Βαθμολογία.....**

**ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης****Κριτήριο 43****ΟΥΣΙΩΔΕΣ**

**Το προσωπικό μεριμνά ώστε οι ένοικοι να δείχνουν φροντισμένοι ως προς την εξωτερική τους εμφάνιση, ενώ δίδεται ιδιαίτερη προσοχή σε όσους δε μπορούν να φροντίσουν μόνοι τον εαυτό τους.**

**Επεξηγήσεις**

Οι ένοικοι παρακινούνται να προσέχουν την προσωπική τους υγιεινή και εμφάνιση (π.χ. να πλένονται, να ντύνονται, να χτενίζονται, να περιποιούνται τα νύχια τους κλπ). Αυτοί που δεν μπορούν να τα κάνουν αυτά - εξαιτίας της κλινικής τους κατάστασης - πρέπει να δέχονται τη φροντίδα του προσωπικού, όπως και αυτοί που δεν μπορούν να σηκωθούν, να μεταφερθούν στο κρεβάτι, να φάνε μόνοι τους. Η εξωτερική όψη των ενοίκων μπορεί να είναι ένας έμμεσος δείκτης του συνολικού επιπέδου της φροντίδας που παρέχεται από τη μονάδα.

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

Αν ισχύει σημειώστε (9)

**Πεδία βελτίωσης**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

43.1. Οι ένοικοι, ακόμη και αυτοί με μειωμένη λειτουργικότητα ως προς την αυτοφροντίδα τους, δείχνουν φροντισμένοι

43.2. Η Π.Θ.Ο. κάνει ενδελεχή εκτίμηση των ικανοτήτων αυτοφροντίδας και των αναγκών φροντίδας των ενοίκων σε τακτά χρονικά διαστήματα

43.3. Η διαδικασία φροντίδας και αυτοφροντίδας περιλαμβάνεται στο ατομικό σχέδιο φροντίδας των ενοίκων

43.4. Το προσωπικό της μονάδας υποστηρίζει τους ενοίκους με μειωμένη λειτουργικότητα για να φροντίσουν την ατομική τους υγιεινή και προσωπική εμφάνιση

**Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης**

(αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)

**Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)**

(ενδεικτικά: Παρατήρηση - ατομικά σχέδια φροντίδας – πρακτικά ΠΘΟ )

<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 43.1. και δύο από τα υπόλοιπα τρία υποκριτήρια	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

**ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης****Κριτήριο 44****ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ**

**Τα γεύματα καλύπτουν τις διατροφικές ανάγκες και τις επιθυμίες των ενοίκων και, όπου αυτό είναι δυνατόν, παρασκευάζονται με τη συμμετοχή τους.**

**Επεξηγήσεις**

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας έχει θέσει διατροφικά επίπεδα που υποδεικνύουν 2000 χιλιοθερμίδες και 40 γρ. πρωτεϊνών ως ελάχιστη καθημερινή κατανάλωση ενός ενήλικου βάρους 60 κιλών. Η προσαρμογή σ' αυτά τα επίπεδα πρέπει να γίνεται σύμφωνα με το βάρος του ενοίκου και το επίπεδο δραστηριότητας. Σε κάθε περίπτωση, κανείς ένοικος δεν πρέπει να λαμβάνει λιγότερη τροφή απ' ό,τι είναι αποδεκτό. Ταυτόχρονα, οι ένοικοι θα πρέπει να εκφράζουν τις επιθυμίες τους για το φαγητό και να συμμετέχουν στη διαδικασία παρασκευής, όπου αυτό είναι δυνατό.

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

44.1. Το διαιτολόγιο των ενοίκων παρέχει μια ισορροπημένη (σε πρωτεΐνες, υδατάνθρακες, λίπη) διατροφή

44.2. Τα γεύματα των ενοίκων χαρακτηρίζονται από ποικιλία και προσαρμογή στις εποχικές συνθήκες

44.3. Οι ένοικοι ενθαρρύνονται να εκφράζουν τις προτιμήσεις τους στον προγραμματισμό του διατροφικού προγράμματος

44.4. Εφόσον η κατάσταση (του συνόλου ή αριθμού) των ενοίκων το επιτρέπει, συμμετέχουν στις διαδικασίες παρασκευής του φαγητού

Αν ισχύει σημειώστε (9)

**Πεδία βελτίωσης**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

**Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης**

(αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)

**Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)**

(ενδεικτικά: Παρατήρηση - πρόγραμμα γευμάτων ενοίκων – συνεντεύξεις με ενοίκους)

**3** το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως

ΠΔ,Ξ,ΟΙΚ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια

**2** το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς

ΠΔ,Ξ,ΟΙΚ: 44.1. και δύο από τα υπόλοιπα τρία υποκριτήρια

**1** το κριτήριο δεν ικανοποιείται

ΠΔ,Ξ,ΟΙΚ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση

**Βαθμολογία.....**

**ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης****Κριτήριο 45****ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ**

**Σημείωση: Ισχύει σε περιπτώσεις μονάδων που φιλοξενούν ενοίκους με ειδικές διατροφικές ανάγκες**

**Κατάλληλη διατροφή παρέχεται σε όσους από τους ενοίκους έχουν ειδικές διατροφικές ανάγκες.**

**Επεξηγήσεις**

Οι ειδικές διατροφικές ανάγκες μπορούν να τεθούν από την ιδιαίτερη κατάσταση της υγείας των ενοίκων (π.χ. διαβήτη, υπέρταση) ή μπορούν να εξαχθούν από πολιτιστικές και/ή θρησκευτικές συνήθειες. Το προσωπικό είναι ανάγκη να είναι ενήμερο για τις ειδικές διατροφικές ανάγκες που απαιτούνται για κάποιους από τους ενοίκους. Το προσωπικό που ασχολείται με την διατροφή μπορεί να χρειασθεί να συμβουλευτεί διαιτολόγους οι οποίοι είναι ειδικοί στην διαμόρφωση των ημερήσιων γευμάτων.

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

45.1. Η μονάδα συνεργάζεται με διαιτολόγο για την διαμόρφωση του διαιτολογίου ενοίκων με ειδικές διατροφικές ανάγκες

45.2. Το προσωπικό της μονάδας είναι ενημερωμένο για τις ειδικές διατροφικές ανάγκες των συγκεκριμένων ενοίκων

45.3. Οι ένοικοι με ειδικές διατροφικές ανάγκες είναι ενημερωμένοι για τη λήψη του ειδικού διαιτολογίου

45.4. Τα αρχεία και τα ατομικά πλάνα φροντίδας των ενοίκων με ειδικές διατροφικές ανάγκες παρέχουν τις σχετικές με τις ειδικές διατροφικές ανάγκες πληροφορίες

Αν ισχύει σημειώστε (9)

**Πεδία βελτίωσης**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

**Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης**

(αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)

**Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)**

(ενδεικτικά: Αποδεικτικά συνεργασίας με διαιτολόγο για τον προγραμματισμό ειδικών διαιτολογίων - Παρατήρηση- Συνέντευξη με προσωπικό και ενοίκους)

**3** το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια

**2** το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 45.1., 45.2. και ένα από τα υπόλοιπα δύο υποκριτήρια

**1** το κριτήριο δεν ικανοποιείται

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση

**Βαθμολογία.....**

<b>ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης</b>		
<b>Κριτήριο 46</b>	<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>	
<p><b>Για κάθε ένοικο συντάσσεται ατομικό θεραπευτικό πρόγραμμα το οποίο περιλαμβάνει την παροχή εκείνων των υπηρεσιών που προβλέπονται στο πλαίσιο της αποκαταστασιακής διαδικασίας.</b></p>		
<p><b>Επεξηγήσεις</b>                      Τα ατομικά θεραπευτικά προγράμματα πρέπει να είναι τα κατάλληλα για την κλινική και λειτουργική κατάσταση και την ηλικία του ενοίκου. Η ΚΥΑ 876/2000 προβλέπει την εκπόνηση ατομικού θεραπευτικού προγράμματος για κάθε ένοικο το οποίο πρέπει να ενημερώνεται τακτικά και να αξιολογείται – αναθεωρείται ανά εξάμηνο. Το ατομικό θεραπευτικό πρόγραμμα περιλαμβάνει την παροχή, κατά περίπτωση, των ακόλουθων υπηρεσιών:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Φαρμακευτική αγωγή</li> <li>• Εκπαίδευση σε δεξιότητες διαβίωσης και σε κοινωνικές δεξιότητες</li> <li>• Ψυχολογική στήριξη στους ίδιους και τις οικογένειές τους</li> <li>• Επαγγελματική εκπαίδευση και απασχόληση, εφόσον η ηλικία τους το επιτρέπει</li> <li>• Συμμετοχή σε δίκτυο κοινωνικής υποστήριξης</li> <li>• Συμμετοχή σε δραστηριότητες ελεύθερου χρόνου</li> </ul> <p>Στην κατεύθυνση της επίτευξης των ακόλουθων στόχων:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Βελτίωση των κοινωνικών ικανοτήτων των ενοίκων μέσω της αύξησης των κοινωνικών δεξιοτήτων τους και της απασχόλησης</li> <li>• Διαρκή βελτίωση της λειτουργικότητας και ελαχιστοποίηση των ανικανοτήτων και μειονεξιών τους</li> <li>• Διασφάλιση της ποιότητας της ζωής και της αυτόνομης διαβίωσης στην κοινότητα</li> <li>• Μείωση του στίγματος και των διακρίσεων</li> </ul>		
<p><b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b>                      Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:</p>	<p>Αν ισχύει σημειώστε (9)</p>	<p><b>Πεδία βελτίωσης</b></p> <p>1) .....</p> <p>2) .....</p> <p>3) .....</p>
46.1. Η μονάδα διαθέτει ατομικό θεραπευτικό πρόγραμμα για κάθε ένοικο, προσαρμοσμένο στις ανάγκες και ικανότητές του		
46.2. Το ατομικό θεραπευτικό πρόγραμμα περιλαμβάνει εκτίμηση, στοχοθεσία, διαδικασία εφαρμογής, αναμενόμενα αποτελέσματα και αξιολόγηση του ενοίκου		
46.3. Το ατομικό θεραπευτικό πρόγραμμα ενοίκου που εμφανίζει ιδρυματικές συμπεριφορές περιλαμβάνει αντίστοιχες εξειδικευμένες παρεμβάσεις αντιμετώπισης		
46.4. Το ατομικό θεραπευτικό πρόγραμμα κάθε ενοίκου αναθεωρείται ανά εξάμηνο		
46.5. Τα ατομικά θεραπευτικά προγράμματα υπάρχουν στα αρχεία των ενοίκων		
<p><b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b>                      (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)</p>		
<p><b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b>                      (ενδεικτικά: Επικαιροποιημένα ατομικά θεραπευτικά προγράμματα)</p>		
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληρούνται μερικώς όλα τα υποκριτήρια (τουλάχιστο στο 50% των περιπτώσεων ή στο 50% των απαιτήσεων)
		<b>Βαθμολογία.....</b>

<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	
----------	-------------------------------	---	--

**ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης****Κριτήριο 47****ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ**

**Για την εκπόνηση και εφαρμογή του Ατομικού Θεραπευτικού Προγράμματος (Α.Θ.Π.) επιδιώκεται η ενεργή συμμετοχή του ενοίκου, ο οποίος ενημερώνεται με κατάλληλο τρόπο.**

**Επεξηγήσεις**

Πληροφορίες για τους στόχους και τη διάρκεια του Α.Θ.Π. πρέπει να παρέχονται με σαφήνεια και να συζητούνται με τον ένοικο με τρόπο που μπορεί να κατανοήσει. Η ενεργητική συμμετοχή του ενοίκου σε όλες τις φάσεις του Α.Θ.Π. θεωρείται ικανή και αναγκαία συνθήκη για την αποτελεσματικότητά του. Σε κάθε περίπτωση λαμβάνεται υπ' όψιν η λειτουργική κατάσταση του ενοίκου.

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

Αν ισχύει  
σημειώστε  
(9)

**Πεδία βελτίωσης**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

47.1. Αρμόδιο/α μέλος/η της ΠΘΟ ενημερώνει/ουν τον ένοικο με κατάλληλο τρόπο για την πολιτική της μονάδας αναφορικά με το Α.Θ.Π. καθώς και για τις διαστάσεις του (περιεχόμενο)

47.2. Αρμόδιο/α μέλος/η της ΠΘΟ ενημερώνει/ουν τον ένοικο με κατάλληλο τρόπο για το προτεινόμενο για την περίπτωση του Α.Θ.Π.

47.3. Καταβάλλεται προσπάθεια για την ενεργητική συμμετοχή του ενοίκου σε όλες τις φάσεις εφαρμογής του Α.Θ.Π. Στο φάκελο του ενοίκου είναι καταγεγραμμένες οι προσεγγίσεις εκ μέρους των αρμοδίων μελών της Π.Θ.Ο. αναφορικά με τις προσπάθειες αυτές, καθώς και η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων

**Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης**

(αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)

**Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)**

(ενδεικτικά: Ατομικό θεραπευτικό πρόγραμμα – αρχεία ενοίκων – Συνεντεύξεις με ενοίκους)

<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί δύο από τα τρία υποκριτήρια	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	



**ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης****Κριτήριο 48****ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ****Τα Ατομικά Θεραπευτικά Προγράμματα ακολουθούνται από όλο το προσωπικό.****Επεξηγήσεις**

Όλα τα μέλη του προσωπικού πρέπει να συμμορφώνονται και να συμβάλλουν στην εφαρμογή του προγράμματος που είναι καταγεγραμμένο στο αρχείο του ενοίκου.

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

48.1. Το προσωπικό της μονάδας είναι ενημερωμένο για το περιεχόμενο των ατομικών θεραπευτικών προγραμμάτων των ενοίκων

48.2. Ο Επιστημονικά Υπεύθυνος της μονάδας έχει την ευθύνη της παρακολούθησης εφαρμογής των ατομικών θεραπευτικών προγραμμάτων από όλο το προσωπικό

48.3. Το αρμόδιο προσωπικό για την υλοποίηση του ατομικού θεραπευτικού προγράμματος ενός ενοίκου είναι σε βάθος ενημερωμένο και συμμετέχει με συστηματικό τρόπο στην εφαρμογή του

48.4. Με ευθύνη του Επιστημονικά Υπεύθυνου οι δραστηριότητες που διεξάγονται με τους ενοίκους στο πλαίσιο των ατομικών θεραπευτικών προγραμμάτων, καταγράφονται στους ατομικούς φακέλους των ενοίκων κάθε εβδομάδα

Αν ισχύει σημειώστε (9)

**Πεδία βελτίωσης**

1) .....

2) .....

3) .....

**Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης**

(αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)

**Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)**

(ενδεικτικά: Συνεντεύξεις με Επ. Υπεύθυνο &amp; μέλη του προσωπικού)

**3** το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια

**2** το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 48.1., 48.2. και ένα από τα υπόλοιπα δύο υποκριτήρια

**1** το κριτήριο δεν ικανοποιείται

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση

**Βαθμολογία.....**

**ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης****Κριτήριο 49****ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ**

**Διεξάγονται ομαδικές συναντήσεις του προσωπικού σε τακτά χρονικά διαστήματα για να συζητούνται τα ατομικά θεραπευτικά προγράμματα.**

**Επεξηγήσεις**

Οι συναντήσεις πρέπει να γίνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα (μια συνάντηση ανά δεκαπενθήμερο θεωρείται εύλογος χρόνος). Η συγκροτημένη-αποτελεσματική λειτουργία της Πολυκλαδικής Θεραπευτικής Ομάδας (ΠΘΟ) (βλ. και Κριτήριο 18) αποτελεί ουσιώδη προϋπόθεση για την ικανοποίηση του συγκεκριμένου κριτηρίου.

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

Αν ισχύει σημειώστε (9)

**Πεδία βελτίωσης**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

49.1. Η ΠΘΟ συνέρχεται σε τακτά χρονικά διαστήματα για να συζητά και να επεξεργάζεται-αξιολογεί τα Α.Θ.Π. των ενοίκων

49.2. Τα πρακτικά των συναντήσεων της ΠΘΟ για τα Α.Θ.Π. τηρούνται σε αρχείο της μονάδας και όσοι απουσιάζουν φροντίζουν να ενημερώνονται για αυτά

49.3. Η πλειονότητα του προσωπικού συμμετέχει στις συναντήσεις της ΠΘΟ για τα Α.Θ.Π.

49.4. Υπάρχει εναλλαγή των μελών του προσωπικού που απουσιάζουν από τις συναντήσεις της ΠΘΟ για τα Α.Θ.Π.

49.5. Το πλαίσιο των συναντήσεων της ΠΘΟ για τα Α.Θ.Π. είναι διαμορφωμένο ούτως ώστε να εξασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα της λειτουργίας της ως προς αυτά

**Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης**

(αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)

**Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)**

(ενδεικτικά: Πρακτικά Π.Θ.Ο. - Συνεντεύξεις με Επ. Υπεύθυνο & μέλη του προσωπικού)

**3** το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια

**2** το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 49.1., 49.2., 49.5. και ένα από τα υπόλοιπα δύο υποκριτήρια

**1** το κριτήριο δεν ικανοποιείται

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση

**Βαθμολογία.....**

**ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης**

**Κριτήριο 50**

**ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ**

**Η μονάδα υποστηρίζει την άσκηση του δικαιώματος των ενοίκων για πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας και αποκατάστασης που παρέχονται στην κοινότητα.**

**Επεξηγήσεις**

Η ένταξη στη μονάδα δεν αναστέλλει με κανέναν τρόπο το δικαίωμα πρόσβασης του ενοίκου σε υπηρεσίες υγείας και κοινωνικές υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες στην κοινότητα - συμπεριλαμβανομένου και του δικαιώματος να επιλέξουν τους προσωπικούς τους επαγγελματίες ψυχικής υγείας - εάν μπορούν να αντεπεξέλθουν οικονομικά ή αξιοποιήσουν διαθέσιμη ασφαλιστική κάλυψη.

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

50.1. Οι ένοικοι ενημερώνονται για το δικαίωμα που έχουν να απευθυνθούν σε υπηρεσίες υγείας, κοινωνικής φροντίδας και αποκατάστασης της κοινότητας, καθώς και σε αντίστοιχους επαγγελματίες και υποστηρίζονται στην περίπτωση που αποφασίσουν να το κάνουν

50.2. Το προσωπικό της μονάδας συνεργάζεται με στελέχη των υπηρεσιών, καθώς και τους επαγγελματίες που δραστηριοποιούνται στην κοινότητα, για τη διευκόλυνση της πρόσβασης των ενοίκων της μονάδας

50.3. Τα αρχεία των ενοίκων ενημερώνονται για την οργάνωση και πραγματοποίηση των επαφών με υπηρεσίες και επαγγελματίες υγείας, κοινωνικής φροντίδας και αποκατάστασης της κοινότητας

Αν ισχύει σημειώστε (9)

**Πεδία βελτίωσης**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

**Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης**

(αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)

**Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)**

(ενδεικτικά: Α.Θ.Π. – αποδεικτικά συνεργασιών - Συνεντεύξεις με ενοίκους – συνεντεύξεις με μέλη προσωπικού)

<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ, ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ, ΟΙΚ,Ξ: 50.1. και ένα από τα υπόλοιπα δύο υποκριτήρια	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ, ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

**ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης****Κριτήριο 51****ΟΥΣΙΩΔΕΣ**

**Η μονάδα διαθέτει γραπτές κατευθύνσεις για την περίπτωση που ένας ένοικος νοσηλευτεί σε ενδονοσοκομειακή μονάδα για ψυχιατρικούς ή παθολογικούς λόγους.**

**Επεξηγήσεις**

Υπάρχουν περιπτώσεις για τις οποίες απαιτείται η ενδονοσοκομειακή νοσηλεία ενός ενοίκου για παθολογικούς ή ψυχιατρικούς λόγους. Σε κάθε περίπτωση, η εκτίμηση της ανάγκης για ενδονοσοκομειακή νοσηλεία θα πρέπει να γίνεται από αντίστοιχο επαγγελματία υγείας / ψυχικής υγείας, ενώ απαιτείται στενή συνεργασία με τη μονάδα που θα υποδεχθεί τον ένοικο για νοσηλεία.

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

Αν ισχύει σημειώστε (9)

**Πεδία βελτίωσης**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

51.1. Η μονάδα διαθέτει γραπτό σχέδιο που εφαρμόζεται σε περίπτωση ενδονοσοκομειακής νοσηλείας

51.2. Το σχέδιο προβλέπει διαδικασίες διασύνδεσης / συνεργασίας της μονάδας με τη μονάδα υγείας που νοσηλεύεται ο ένοικος

51.3. Το σχέδιο προβλέπει τις διαδικασίες υποστήριξης – φροντίδας του ενοίκου εκ μέρους του προσωπικού της μονάδας κατά τη διάρκεια της νοσηλείας του, καθώς και της επιστροφής του στη μονάδα

51.4. Το προσωπικό της μονάδας είναι ενημερωμένο για τα περιλαμβανόμενα στο σχέδιο

51.5. Σε περιπτώσεις νοσηλείας, έχει υπάρξει εφαρμογή του σχεδίου (τεκμηρίωση)

**Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης**

(αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)

**Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)**

(ενδεικτικά: Γραπτό σχέδιο εφαρμογής ενδονοσοκομειακής νοσηλείας – Ίχνη εφαρμογής του σχεδίου σε περίπτωση ενδονοσοκομειακής νοσηλείας ενοίκου(ων) – Συνέντευξη με Επ. Υπεύθυνο και μέλη προσωπικού)

**3** το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια (συμπεριλαμβανομένου του 51.5, εφόσον έχει υπάρξει νοσηλεία ενοίκου)

**2** το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 51.1 και δύο από τα υπόλοιπα τρία υποκριτήρια (επιπροσθέτως και το 51.5, εφόσον έχει υπάρξει νοσηλεία ενοίκου)

**1** το κριτήριο δεν ικανοποιείται

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση

**Βαθμολογία.....**

<b>ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης</b>		
<b>Κριτήριο 52</b>		<b>ΟΥΣΙΩΔΕΣ</b>
<b>Η μονάδα διαθέτει πολιτική και γραπτές κατευθύνσεις για την περίπτωση που ένας ένοικος παρακολουθεί προγράμματα ή λαμβάνει υπηρεσίες άλλων μονάδων ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης του οικείου ΤοΨΥ.</b>		
<b>Επεξηγήσεις</b> Οι πόροι ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης που διατίθενται στην περιοχή θα πρέπει να ενεργοποιούνται με στόχο την πλήρη φροντίδα και τη μεγιστοποίηση του οφέλους του ενοίκου. Γι' αυτό το λόγο, είναι απαραίτητη η ύπαρξη συγκεκριμένου σχεδίου το οποίο θα συγχρονίζει - εναρμονίζει τις παρεχόμενες υπηρεσίες φροντίδας εντός της μονάδας με τις διαθέσιμες υπηρεσίες και προγράμματα που παρέχονται από άλλες μονάδες ψυχικής υγείας του ΤοΨΥ. Για την επίτευξη θετικών αποτελεσμάτων είναι απαραίτητη η κατάλληλη διασύνδεση της μονάδας με τις υπάρχουσες μονάδες ψυχικής υγείας του Τομέα (βλ. και κριτήριο 63).		
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>
52.1. Είναι πολιτική της μονάδας η κινητοποίηση των ενοίκων της προκειμένου να χρησιμοποιούν θεραπευτικές και αποκαταστασιακές υπηρεσίες στην κοινότητα, όταν αυτές διατίθενται και είναι δυνατή η συνεργασία μαζί τους προς όφελος των ενοίκων		1) ..... ..... 2) ..... ..... 3) ..... .....
52.2. Η μονάδα διαθέτει γραπτές κατευθύνσεις για την περίπτωση που ένας ένοικος παρακολουθεί προγράμματα ή λαμβάνει υπηρεσίες άλλων μονάδων ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης του οικείου ΤοΨΥ		
52.3. Σε περίπτωση που ένας ένοικος παρακολουθεί προγράμματα ή λαμβάνει υπηρεσίες άλλων μονάδων ψυχικής υγείας, το προσωπικό πραγματοποιεί τακτικές - περιοδικές συναντήσεις με το προσωπικό των άλλων μονάδων και ενημερώνεται σχετικά ο ατομικός φάκελος του ενοίκου		
52.4. Η λήψη υπηρεσιών και η συμμετοχή σε προγράμματα άλλων μονάδων γίνεται βάσει όσων προβλέπονται στο Α.Θ.Π., η δε χρήση τους καταγράφεται στο φάκελο του ενοίκου σε τακτική βάση		
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)		

<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: γραπτές κατευθύνσεις – Ίχνη εφαρμογής, σε περίπτωση που ένοικος(οι) παρακολουθεί(ούν) προγράμματα / υπηρεσίες – συνέντευξη με Επ. Υπεύθυνο και μέλη του προσωπικού – αρχεία των ενοίκων)			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί το 52.1. και δύο από τα υπόλοιπα τρία υποκριτήρια	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

<b>ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης</b>			
<b>Κριτήριο 53</b>		<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>	
<b>Παρέχονται καθημερινές δραστηριότητες ενδυνάμωσης – αυτονομίας συναρτήσει των ικανοτήτων και δυνατοτήτων των ενοίκων, μέσα και έξω από τη δομή.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b>			
Πολλοί ένοικοι χρειάζονται βοήθεια και ενθάρρυνση για να χρησιμοποιήσουν τις ευκαιρίες για αυτονομία και αυτοπροσδιορισμό ως μέρος της διαδικασίας αποκατάστασης. Οι ένοικοι έχουν ιδιαίτερη ανάγκη να εμπλακούν σε θετικές καθημερινές δραστηριότητες και να αξιοποιούν τους διαθέσιμους πόρους μέσα και έξω από τη μονάδα. Οι ένοικοι που είναι σε θέση, ενθαρρύνονται να αναλαμβάνουν μία κατάλληλη δουλειά, αλλά με κανέναν τρόπο δεν πρέπει να γίνονται αντικείμενο εκμετάλλευσης ως 'φθηνά εργατικά χέρια'.			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b>	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>	
Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:		1) .....	
53.1. Το σχέδιο καθημερινών δραστηριοτήτων αποτελεί μέρος του Α.Θ.Π. κάθε ενοίκου		2) .....	
53.2. Το προσωπικό της μονάδας συνεργάζεται με τον ένοικο για τη διαμόρφωση του σχεδίου καθημερινών δραστηριοτήτων		3) .....	
53.3. Σημαντική θέση στις δραστηριότητες κατέχει η δυνατότητα του ενοίκου να κινείται, με υποστήριξη ή χωρίς, ελεύθερα μέσα και έξω από τη μονάδα και να χρησιμοποιεί όλες τις δυνατότητες που παρέχονται		.....	
53.4. Οι ένοικοι, που είναι σε θέση, υποστηρίζονται προκειμένου να συμμετέχουν σε διαδικασίες λήψης αποφάσεων που αφορούν στη λειτουργία της μονάδας και την οργάνωση της καθημερινότητάς τους, διαμέσου της διεξαγωγής ομάδων με ανάλογο περιεχόμενο και της πραγματοποίησης συναντήσεων «κοινότητας» όλης της ομάδας των ενοίκων με μέλη του προσωπικού και τον Επιστημονικά Υπεύθυνο, ενταγμένης στο εβδομαδιαίο πρόγραμμα λειτουργίας της μονάδας			
53.5. Σημαντικό μέρος των δραστηριοτήτων πραγματοποιείται εκτός της μονάδας, στο πλαίσιο της κοινότητας			
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Ατομικό θεραπευτικό πρόγραμμα - πρόγραμμα καθημερινών δραστηριοτήτων)			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 53.1. και τρία από τα τέσσερα υποκριτήρια	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

<b>ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης</b>		
<b>Κριτήριο54</b>		<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>
<b>Η μονάδα προασπίζει τη διασφάλιση των ατομικών και κοινωνικών δικαιωμάτων των ενοίκων.</b>		
<b>Επεξηγήσεις</b>		
<p>Ο αποϊδρυματισμός και η ψυχοκοινωνική αποκατάσταση αποσκοπούν μεταξύ άλλων στην επαναπόδοση των δικαιωμάτων – ατομικών,αστικών, πολιτικών – σε ανθρώπους που, λόγω προβλημάτων ψυχικής υγείας, τα έχουν στερηθεί ή κινδυνεύουν να τα στερηθούν, Υπό την οπτική αυτή, ο ρόλος του προσωπικού της μονάδας είναι να προάγει και να διασφαλίζει την εξάσκηση των δικαιωμάτων των ενοίκων, πολλοί από τους οποίους χρειάζονται ενθάρρυνση και υποστήριξη για να μπορέσουν να τα ασκήσουν. Το προσωπικό της μονάδας απαιτείται να λειτουργήσει ως εκπαιδευτής και ταυτόχρονα ως συνήγορος των δικαιωμάτων των ενοίκων.</p>		
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b>	Αν ισχύει σημειώστε (v)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>
Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:		1) .....
54.1 Το προσωπικό υποστηρίζει τους ενοίκους στην άσκηση των πολιτικών τους δικαιωμάτων		2) .....
54.2 Το προσωπικό της μονάδας υποστηρίζει τους ενοίκους στην προάσπιση των αστικών τους δικαιωμάτων (π.χ περιουσιακά θέματα)		3) .....
54.3 Οι ένοικοι ενθαρρύνονται να αποκτήσουν και αξιοποιήσουν ασφαλιστικά δικαιώματα		.....
54.4 Το προσωπικό της δομής υποστηρίζει τους ενοίκους στη διαχείριση των προσόδων των ενοίκων ( ως προς τη φύση των προσόδων, ποιος και με ποια εξουσιοδότηση εισπράττει αυτές τις προσόδους, ποιο μέρος των προσόδων περιέρχεται στον ένοικο, την εμπλοκή και το εύρος αυτής της ΜΨΑ )		
54.5 Σε περίπτωση που η ΜΨΑ εμπλέκεται στη διαδικασία και αναλαμβάνει τη διαχείριση, έχει συγκροτηθεί ανάλογη επιτροπή και καταγράφεται ο τρόπος διάθεσης των χρημάτων, αν μέρος των χρημάτων διατίθεται για την κάλυψη των αναγκών της ΜΨΑ ή άλλων ενοίκων και που διατέθηκαν τελικά αυτά		
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)		
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία - ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Γραπτοί κανονισμοί για την προστασία των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των ενοίκων και του προσωπικού (περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, κώδικες δεοντολογίας – περιγραφή συστήματος ασφάλειας των δεδομένων - έγγραφη απόδειξη ενημέρωσης των εμπλεκομένων στη λειτουργία της μονάδας)		
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί τρία από τα πέντε υποκριτήρια
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση
<b>Βαθμολογία .....</b>		

<b>ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης</b>		
<b>Κριτήριο 55</b>	<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>	
<b>Η μηχανική καθήλωση δεν χρησιμοποιείται.</b>		
<b>Επεξηγήσεις</b>		
<p>Είναι προφανές ότι στην καθημερινή πρακτική ανακύπτουν συχνά περιστάσεις επιθετικής/ επικίνδυνης συμπεριφοράς, που για τον έλεγχό τους καθίσταται αναγκαίος ο περιορισμός του δικαιώματος της «ελευθερίας του σώματος» του ασθενή. Επειδή, ωστόσο, πρόκειται ακριβώς για ένα δικαίωμα, που αφορά στοιχειώδεις ελευθερίες, όπως αυτή της «διάθεσης και κίνησης του σώματος», χρειάζεται να υπάρχουν κατά το δυνατόν αντικειμενικές διαδικασίες, που να διασφαλίζουν ότι δε θα γίνεται καταχρηστική εφαρμογή των περιοριστικών μέτρων. Υπ' αυτή την οπτική, δεν είναι δυνατό σε μια μονάδα ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης να χρησιμοποιείται η μηχανική καθήλωση.</p>		
<b>Πεδία βελτίωσης</b>		
<p>1) .....</p> <p>2) .....</p> <p>3) .....</p>		
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)		
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Παρατήρηση – Συνεντεύξεις με ενοίκους και μέλη του προσωπικού)		
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση
		<b>Βαθμολογία.....</b>



<b>ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης</b>			
<b>Κριτήριο 56</b>		<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>	
<b>Για κανένα ένοικο δε χρησιμοποιείται η απομόνωση και όταν ένας ένοικος χρειάζεται να διαχωριστεί πρόσκαιρα από τους άλλους ακολουθείται συγκεκριμένη διαδικασία βάσει της οποίας λαμβάνει χώρα ο διαχωρισμός.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b> Όταν ένας ένοικος -εξαιτίας κλινικών ή άλλων συνθηκών- πρέπει να διαχωριστεί από τους υπόλοιπους ενοίκους, δεν πρέπει ποτέ να αφήνεται μόνος. Σ' αυτήν την περίπτωση κάποιο μέλος του προσωπικού ή κάποιος συγγενής ή άλλος ένοικος πρέπει να παραμένει μαζί του. Είναι πολύ αμφίβολο αν η απομόνωση κάποιου σ' ένα ξεχωριστό δωμάτιο έχει κάποια θεραπευτική αξία και αυτή η πρακτική πρέπει να αποθαρρύνεται εμπράκτως.			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>	
56.1. Η μονάδα διαθέτει συγκεκριμένη γραπτή διαδικασία για το διαχωρισμό ενός ενοίκου από τους υπολοίπους	□	1) .....	
56.2. Οι περιπτώσεις διαχωρισμού του ενοίκου, η αρμοδιότητα για την απόφαση εφαρμογής τους και η διάρκεια διαχωρισμού αναφέρονται σαφώς και περιοριστικά	□	2) .....	
56.3. Σε κάθε περίπτωση προβλέπεται άτομο που παραμένει μαζί με τον ένοικο	□	3) .....	
56.4. Το προσωπικό της μονάδας είναι ενημερωμένο για τις συγκεκριμένες διαδικασίες	□	.....	
56.5. Οι γραπτές διαδικασίες ακολουθούνται σε όλες τις περιπτώσεις απομόνωσης ενοίκου	□		
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Γραπτή διαδικασία για το διαχωρισμό ενός ενοίκου από τους υπολοίπους, με αποδεικτικό ενημέρωσης του προσωπικού –συνεντεύξεις με ενοίκους – Ίχνη εφαρμογής της γραπτής διαδικασίας σε περίπτωση απομόνωσης ενοίκου(ων) )			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια (συμπεριλαμβανομένου του 56.5, στην περίπτωση απομόνωσης ενοίκου(ων) )	
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 56.1., 56.3. (και το 56.5., στην περίπτωση απομόνωσης ενοίκου(ων) ) και ένα από τα υπόλοιπα δύο υποκριτήρια	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	<b>Βαθμολογία.....</b>

<b>ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης</b>			
<b>Κριτήριο 57</b>			<b>ΟΥΣΙΩΔΕΣ</b>
<b>Η μονάδα διαθέτει συγκεκριμένο σχέδιο για την παροχή στήριξης σε περίπτωση θανάτου ενοίκου</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b>			
<p>Δεν είναι σπάνιο να υπάρχουν ένοικοι σ' αυτού του είδους τις μονάδες οι οποίοι φροντίζονται μέχρι το θάνατο τους. Δίνει ένα αίσθημα ασφάλειας στους ενοίκους να γνωρίζουν ότι δεν θα τους διώξουν να πεθάνουν κάπου αλλού, εκτός κι αν είναι αναπόφευκτο ή επιλογή τους. Οι συγγενείς πρέπει να πληροφορούνται και να τους δίνεται η δυνατότητα να παραμείνουν με τον ένοικο, αν το επιθυμούν. Μπορεί να τους βοηθήσει -όπως και τους άλλους ενοίκους- να μιλούν για τα συναισθήματά τους στο προσωπικό, το οποίο πρέπει να παρέχει την αναγκαία υποστήριξη. Αν ένας ένοικος έχει συνείδηση του ότι πεθαίνει, πρέπει να του δίνεται η ευκαιρία να εκφράσει τις επιθυμίες που αφορούν την τελική φροντίδα του, τη διευθέτηση της κηδείας, αν και είναι προτιμότερο αυτά να έχουν γίνει σ' ένα προηγούμενο στάδιο. Είναι πιθανό να απαιτείται να ληφθούν υπόψη τοπικά ή πολιτιστικά έθιμα. Το προσωπικό το ίδιο πιθανόν να χρειαστεί υποστήριξη σ' αυτές τις περιπτώσεις.</p>			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>	
57.1. Υπάρχει ένα συγκεκριμένο σχέδιο για την παροχή στήριξης σε περίπτωση θανάτου στη μονάδα		1) .....	
57.2. Το σχέδιο περιλαμβάνει μέτρα για την υποστήριξη των ενοίκων της μονάδας		2) .....	
57.3. Το σχέδιο περιλαμβάνει μέτρα για την υποστήριξη των συγγενών		3) .....	
57.4. Το σχέδιο περιλαμβάνει μέτρα για την υποστήριξη του προσωπικού της μονάδας		.....	
57.5. Το σχέδιο φροντίδας προβλέπει τη –μετά από επιθυμία ή συναίνεση του ενοίκου– συνεργασία με υπηρεσίες και επαγγελματίες της κοινότητας για τη διασφάλιση των επιθυμιών και δικαιωμάτων του σε πολιτιστικά, νομικά και κληρονομικά θέματα			
57.6. Το σχέδιο εφαρμόζεται σε όλες τις περιπτώσεις θανάτου ενοίκου			
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Σχέδιο στήριξης σε περίπτωση θανάτου ενοίκου – Ίχνη εφαρμογής, σε περίπτωση θανάτου ενοίκου)			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια (συμπεριλαμβανομένου του 57.6., σε περίπτωση που έχει υπάρξει θάνατος στη μονάδα)	<b>Βαθμολογία...</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 57.1. και τρία από τα υπόλοιπα τέσσερα υποκριτήρια (συμπεριλαμβανομένου του 57.6., σε περίπτωση που έχει υπάρξει θάνατος στη μονάδα)	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

<b>ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία φροντίδας και Αποκατάστασης</b>		
<b>Κριτήριο 58</b>		<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>
<b>Προετοιμασία των ενοίκων για έξοδο – μετάβαση σε λιγότερο προστατευόμενη μορφή στέγασης</b>		
<p><b>Επεξηγήσεις</b>                      Η μετάβαση σε μια λιγότερο προστατευόμενη μορφή στέγασης αποτελεί ένα σημείο – ορόσημο στην θεραπευτική πορεία του ενοίκου. Για αυτό ακριβώς το λόγο χρειάζεται η κατάλληλη προετοιμασία και η διασφάλιση απαραίτητων διαδικασιών.</p>		
<p><b>Διάσταση κριτηρίου(προς εκτίμηση)</b>                      Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:</p>	<p>Αν ισχύει σημειώστε (v)</p>	<p><b>Πεδία βελτίωσης</b>                      1) .....                      .....                      2) .....                      .....                      3) .....                      .....</p>
58.1 Γίνεται εκτίμηση του επίπεδο λειτουργικότητας του κάθε ενοίκου χωριστά		
58.2. Γίνεται εκτίμηση για την ύπαρξη υποστηρικτικού ( εξωτερικού ) συστήματος		
58.3. Αξιολογείται και βαθμολογείται ο τύπος της σχεδιαζόμενης μετακίνησης (από οικοτροφείο σε ξενώνα, σε προστατευόμενο διαμέρισμα, φιλοξενούσα οικογένεια, επιστροφή στην οικογένεια )		
58.4. Επίσης, αξιολογούνται και βαθμολογούνται τα βήματα της προετοιμασίας για την μετάβαση		
<p><b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b>                      (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)</p>		
<p><b>Τεκμηρίωση (αρχεία - ενδείξεις)</b>                      (ενδεικτικά: Γραπτοί κανονισμοί για την προστασία των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των ενοίκων και του προσωπικού (περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, κώδικες δεοντολογίας – περιγραφή συστήματος ασφάλειας των δεδομένων - έγγραφη απόδειξη ενημέρωσης των εμπλεκομένων στη λειτουργία της μονάδας)</p>		

<b>ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης</b>		
<b>Κριτήριο 59</b>		<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>
<p><b>Οι διαδικασίες αποχώρησης ενός ενοίκου από τη μονάδα αποτελούν ορόσημο στη διαδικασία φροντίδας και την πορεία προς την αυτονομία, αντιμετωπίζονται δε ανάλογα.</b></p>		
<p><b>Επεξηγήσεις</b>                      Η αποχώρηση ενοίκου από τη μονάδα - με την επίτευξη των επιθυμητών εκβάσεων που είχαν τεθεί ή/και λόγω του ότι η κατάστασή του προκρίνει την μετεγκατάστασή του σε άλλο χώρο φροντίδας - αποτελεί μια σημαντική διαδικασία που απαιτεί σχεδιασμό, προετοιμασία και τη συναίνεση και ενεργό συμμετοχή του ενοίκου.</p>		
<p><b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b>                      Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:</p>	<p>Αν ισχύει σημειώστε (9)</p>	<p><b>Πεδία βελτίωσης</b></p> <p>1) .....</p> <p>.....</p> <p>2) .....</p> <p>.....</p> <p>3) .....</p> <p>.....</p>
<p>59.1. Η μονάδα διαθέτει ένα σχέδιο με τις απαραίτητες διαδικασίες που μεριμνούν για την ομαλή αποχώρηση του ενοίκου από τη μονάδα, συσχετισμένα με την εξέλιξη της κλινικής και λειτουργικής κατάστασης και του κοινωνικού δυναμικού του ενοίκου και την επίτευξη των εκβάσεων που έχουν τεθεί για το συγκεκριμένο ένοικο</p>		
<p>59.2. Το σχέδιο προβλέπει συνεργασία του προσωπικού με τον ένοικο για την εξασφάλιση της συναίνεσής του ως προς το προτεινόμενο σχέδιο αποχώρησης</p>		
<p>59.3. Το σχέδιο προβλέπει συνεργασία μελών του προσωπικού της μονάδας με τους εμπλεκόμενους στο χώρο μετεγκατάστασης του ενοίκου (κοινότητα/ οικογενειακό περιβάλλον/ διάδοχη μονάδα φροντίδας)</p>		
<p>59.4. Το σχέδιο προβλέπει ενημέρωση με κατάλληλο τρόπο των υπόλοιπων ενοίκων της μονάδας για την αποχώρηση</p>		
<p>59.5. Το σχέδιο προβλέπει την πραγματοποίηση εκ μέρους της μονάδας δύο εκθέσεων προόδου (follow-up) του ενοίκου κατά το πρώτο τρίμηνο της αποχώρησής του από τη μονάδα</p>		
<p>59.6. Το σχέδιο προβλέπει την ενημέρωση του αρχείου του ενοίκου σχετικά με όλες τις ενέργειες και διαδικασίες που αφορούν στην έξοδό του από τη μονάδα</p>		
<p>59.7. Το σχέδιο έχει εφαρμοσθεί κατά την αποχώρηση ενοίκου(ων)</p>		
<p><b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b>                      (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)</p>		
<p><b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b>                      (ενδεικτικά: Γραπτό σχέδιο με τις απαραίτητες διαδικασίες για την ομαλή αποχώρηση του ενοίκου από τη μονάδα - Αποδεικτικά συνεργασίας με διάδοχους φορείς – οικογένεια ενοίκου (σε περίπτωση αποχώρησης ενοίκου) - Εκθέσεις follow up, σε περίπτωση αποχώρησης ενοίκου)</p>		

<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια (συμπεριλαμβανομένου του 59.7., εφόσον έχει λάβει χώρα αποχώρηση)	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 59.1., 59.2., 59.3. και τουλάχιστον 2 από τα υπόλοιπα υποκριτήρια (επιπροσθέτως και το 59.7., εφόσον έχει λάβει χώρα αποχώρηση)	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

<b>ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης</b>			
<b>Κριτήριο 60</b>			<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>
<b>Η Μονάδα διαθέτει γραπτή πολιτική για την αναγνώριση, διαχείριση και πρόληψη μη επιθυμητών συμβάντων.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b>			
<p>Στον τομέα της υγείας, ως μη επιθυμητό συμβάν (adverse event) ορίζεται ένα γεγονός που πραγματικά ή υποθετικά προκαλείται από το σύστημα παροχής υπηρεσιών υγείας ή από τους επαγγελματίες υγείας και όχι από την ενυπάρχουσα πάθηση του ασθενή. Αναφέρονται ως διαδικασίες που αποτυγχάνουν να ολοκληρωθούν σύμφωνα με το προσδοκώμενο ή ως δράσεις που ακολουθούν λάθος σχέδιο για την επίτευξη των επιθυμητών στόχων.</p> <p>Στο επίπεδο της μονάδας, θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι οι αποκαταστασιακές διαδικασίες είναι οι δέουσες τόσο ως προς την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητά τους όσο και επί συγκεκριμένων συνθηκών, αλλά και για κάθε ένοικο χωριστά. Η πρωτογενής αιτία των μη επιθυμητών συμβάντων δεν είναι ποτέ ο ένοικος ή η κατάστασή του, αλλά οι ελλείψεις, μη συνεπείς ή ακατάλληλες διαδικασίες λειτουργίας, φροντίδας και αποκατάστασης που ακολουθούνται από τη μονάδα στο σύνολό της ή σε ένα μέρος της. Τα αποτελέσματα των μη επιθυμητών συμβάντων μπορεί να είναι μη αναστρέψιμα και η πρόληψή τους στηρίζεται στην τήρηση των προβλεπόμενων διεργασιών για κάθε περίπτωση χωριστά.</p> <p>Τέτοια συμβάντα είναι οι εξαφανίσεις ενοίκων, οι υποτροπές, τα βίαια επεισόδια, οι νοσηλείες για ψυχιατρικούς λόγους, κ.α.. Η ύπαρξη πολιτικών για την ενεργοποίηση μηχανισμών διάγνωσης των αιτίων που οδηγούν σε αυτά και βελτίωσης της κατάστασης είναι απαραίτητη για την ποιοτική λειτουργία της μονάδας.</p>			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b>	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>	
Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:		1) .....	
60.1. Η μονάδα διαθέτει γραπτή πολιτική σε περίπτωση που επισυμβεί μη επιθυμητό συμβάν		2) .....	
60.2. Η πολιτική περιλαμβάνει τον ορισμό και τους μηχανισμούς διάγνωσης των μη επιθυμητών συμβάντων		3) .....	
60.3. Η πολιτική περιλαμβάνει άμεσες δράσεις, μέτρα αντιμετώπισης των μη επιθυμητών συμβάντων		.....	
60.4. Η πολιτική περιλαμβάνει ανάλυση αιτίων, προληπτικές δράσεις εμφάνισης και αποτρεπτικές δράσεις επανεμφάνισης μη επιθυμητών συμβάντων			
60.5. Η πολιτική περιλαμβάνει μηχανισμούς συστηματικής ανασκόπησης της αποτελεσματικότητας των δράσεων διαχείρισης των μη επιθυμητών συμβάντων			
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)</b>			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις) (ενδεικτικά: Γραπτές διαδικασίες διαχείρισης μη επιθυμητού συμβάντος – ημερολόγιο συμβάντων)</b>			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί τουλάχιστον τα υποκριτήρια 60.1. και 60.3.	

1	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	
---	-------------------------------	---	--

<b>ΠΕΔΙΟ 4. Σχέσεις με οικογένεια, λοιπές μονάδες υγείας &amp; ψυχικής υγείας και κοινότητα</b>			
<b>Κριτήριο 61</b>		<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>	
<b>Οι συγγενείς που επισκέπτονται τους ενοίκους έχουν τη δυνατότητα, αν το ζητήσουν, να συζητήσουν με ένα υπεύθυνο μέλος του προσωπικού για τη φροντίδα του ενοίκου.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b> Πρέπει να πραγματοποιούνται τακτικές συναντήσεις στις οποίες οι οικογένειες προσκαλούνται να συζητήσουν την πρόοδο του ενοίκου και να ενημερωθούν από το προσωπικό. Ως στοιχειωδώς ελάχιστο, τα μέλη των οικογενειών που πραγματοποιούν επίσκεψη πρέπει να έχουν πρόσβαση σ' ένα υπεύθυνο μέλος του προσωπικού (π.χ. το πρόσωπο αναφοράς), ικανό να τους ενημερώσει για την πορεία του ενοίκου και να δώσει σαφείς και περιεκτικές απαντήσεις στις απορίες τους για τον ένοικο συγγενή και την κατάστασή του.			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b> Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>	
61.1. Η μονάδα έχει καθορίσει διαδικασίες ενημέρωσης και συνεργασίας με το οικογενειακό περιβάλλον των ενοίκων		1) .....	
61.2. Το οικογενειακό περιβάλλον κάθε ενοίκου γνωρίζει το μέλος ή τα μέλη του προσωπικού που μπορεί να απευθυνθεί για να πληροφορηθεί σχετικά με την εξέλιξη του ενοίκου		2) .....	
61.3. Τα αρχεία της μονάδας είναι ενημερωμένα για τις ομαδικές και μεμονωμένες συνεργασίες με τις οικογένειες των ενοίκων		3) .....	
<b>Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης</b> (αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b> (ενδεικτικά: Γραπτό σχέδιο συνεργασιών με τις οικογένειες των ενοίκων – αρχείο συνεργασιών με οικογένειες – συνέντευξη με μέλη οικογενειών των ενοίκων)			
3	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
2	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 61.1. και ένα από τα υπόλοιπα δύο υποκριτήρια	
1	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

**ΠΕΔΙΟ 4. Σχέσεις με οικογένεια, λοιπές μονάδες υγείας & ψυχικής υγείας και κοινότητα****Κριτήριο 62****ΟΥΣΙΩΔΕΣ****Τα μέλη των οικογενειών ενθαρρύνονται να συμμετέχουν στο ατομικό θεραπευτικό πρόγραμμα του ενοίκου.****Επεξηγήσεις**

Ένα βέλτιστο αποτέλεσμα γι' αυτό το κριτήριο συσχετίζεται με το γεγονός ότι τα μέλη των οικογενειών όχι μόνο ενθαρρύνονται να συμμετέχουν, αλλά και ότι πραγματικά συμμετέχουν -συνοδεύουν τον ένοικο σε μερικές από τις εσωτερικές δραστηριότητες, βγάζουν τον ένοικο για κάποιες εξόδους, συμμετέχουν σε οργανωμένες κοινωνικές δραστηριότητες, παρέχουν εθελοντικές υπηρεσίες για να βοηθήσουν ειδικές δραστηριότητες, παρευρίσκονται στις προγραμματιζόμενες συναντήσεις των οικογενειών.

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

62.1. Όπου είναι δυνατό, επιδιώκεται και ενθαρρύνεται η συμμετοχή των συγγενών στο ατομικό θεραπευτικό πρόγραμμα του ενοίκου

62.2. Μετά από συναίνεση του ενοίκου, όπου αυτό είναι δυνατό, το οικογενειακό του περιβάλλον είναι ενημερωμένο για το περιεχόμενο του ατομικού θεραπευτικού προγράμματός του

62.3. Η οικογένεια του ενοίκου συμμετέχει, όπου είναι δυνατό, στην εφαρμογή του Α.Θ.Π. του ενοίκου

62.4. Η οικογένεια του ενοίκου συμμετέχει, όπου είναι δυνατό, στην περιοδική αξιολόγηση του Α.Θ.Π. του ενοίκου

Αν ισχύει σημειώστε (9)

**Πεδία βελτίωσης**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

**Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης****(αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)****Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)****(ενδεικτικά: Ατομικά Θεραπευτικά Προγράμματα ενοίκων)****3** το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια

**2** το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 62.1. και δύο από τα υπόλοιπα τρία υποκριτήρια

**1** το κριτήριο δεν ικανοποιείται

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση

**Βαθμολογία.....**



**ΠΕΔΙΟ 4. Σχέσεις με οικογένεια, λοιπές μονάδες υγείας & ψυχικής υγείας και κοινότητα****Κριτήριο 63****ΟΥΣΙΩΔΕΣ****Το προσωπικό της Μονάδας βοηθά και υποστηρίζει τα μέλη των οικογενειών που έχουν ανάλογη ανάγκη ή/και αίτημα.****Επεξηγήσεις**

Η φροντίδα ενός ψυχικά ασθενούς μπορεί να είναι μια υπερβολικά εξαντλητική δραστηριότητα. Επιπροσθέτως, το να υπάρχει ένας ψυχικά ασθενής στην οικογένεια μπορεί να προκαλέσει μεγάλο βαθμό άγχους και αβεβαιότητας. Τα μέλη του προσωπικού πρέπει να θέτουν τους εαυτούς τους στην διάθεση των μελών των οικογενειών, συζητώντας για τις αβεβαιότητες και τα άγχη τους σχετικά με τη φροντίδα και τις υποτροπές της ψυχικής ασθένειας και προτείνοντας τις προσφορότερες λύσεις για την υποστήριξή τους.

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

63.1. Η μονάδα ενημερώνει τις οικογένειες των ενοίκων για τη διαθεσιμότητά της να συνεργασθεί μαζί τους με στόχο την εξεύρεση κατάλληλου πλαισίου υποστήριξης

63.2. Η μονάδα διαθέτει σχέδιο ατομικής και ομαδικής υποστήριξης των μελών των οικογενειών των ενοίκων που διατυπώνουν αντίστοιχο αίτημα ή/και δεν μπορούν να υποστηριχθούν από άλλη μονάδα ψυχικής υγείας

63.3. Η μονάδα υλοποιεί προγράμματα ατομικής και ομαδικής υποστήριξης μελών οικογενειών των ενοίκων

63.4. Τα τεκμήρια ατομικής και ομαδικής υποστήριξης των μελών των οικογενειών των ενοίκων διατηρούνται στα αρχεία της μονάδας

Αν ισχύει σημειώστε (9)

**Πεδία βελτίωσης**

1) .....

.....

2) .....

.....

3) .....

.....

**Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης**

(αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)

**Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)**

(ενδεικτικά: αρχείο διαδικασιών ατομικής / ομαδικής υποστήριξης μελών οικογενειών των ενοίκων)

**3** το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια

**2** το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 63.1. και δύο από τα υπόλοιπα τρία υποκριτήρια

**1** το κριτήριο δεν ικανοποιείται

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση

**Βαθμολογία.....**

<b>ΠΕΔΙΟ 4. Σχέσεις με οικογένεια, λοιπές μονάδες υγείας &amp; ψυχικής υγείας και κοινότητα</b>			
<b>Κριτήριο 64</b>		<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>	
<b>Η μονάδα διασυνδέεται με τις υπόλοιπες μονάδες ψυχικής υγείας του ΤοΨΥ.</b>			
<b>Επεξηγήσεις</b>			
<p>Η διασύνδεση της μονάδας με τις άλλες μονάδες του ΤοΨΥ διευκολύνει τη δημιουργία ενός αποτελεσματικού δικτύου παροχής υπηρεσιών ψυχικής υγείας. Η γνώση των χαρακτηριστικών και των παρεχόμενων υπηρεσιών των μονάδων που δραστηριοποιούνται στο πλαίσιο του Τομέα, η αποκατάσταση σταθερής και συστηματικής συνεργασίας με τις μονάδες και τα όργανα εποπτείας του ΤοΨΥ, η από κοινού υλοποίηση προγραμμάτων και δράσεων ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης της κοινότητας, η συνεργασία με μονάδες του Τομέα για την από κοινού ανάπτυξη και εφαρμογή ειδικών θεραπευτικών και αποκαταστασιακών παρεμβάσεων, αποτελούν καλές πρακτικές και ενδυναμώνουν τόσο το συνολικό σύστημα όσο και τις επιμέρους συνιστώσες του.</p>			
<b>Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)</b>	Αν ισχύει σημειώστε (9)	<b>Πεδία βελτίωσης</b>	
Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:		1) .....	
64.1. Η μονάδα διαθέτει καταγραφή των μονάδων ψυχικής υγείας που δραστηριοποιούνται στα όρια του αρμόδιου ΤοΨΥ με στοιχεία επικοινωνίας και αρμόδια πρόσωπα επαφής		2) .....	
64.2. Η μονάδα συνεργάζεται με μέλη της αρμόδιας ΤΕΨΥ		3) .....	
64.3. Η μονάδα συνεργάζεται με άλλες μονάδες ψυχικής υγείας του Τομέα για την από κοινού ανάπτυξη και εφαρμογή θεραπευτικών και αποκαταστασιακών προγραμμάτων για τους ενόικους ή και ασθενείς που παραπέμπονται από άλλες μονάδες		.....	
64.4. Η μονάδα συμμετέχει από κοινού με άλλες μονάδες ψυχικής υγείας του Τομέα στην πραγματοποίηση προγραμμάτων και δράσεων ενημέρωσης, ευαισθητοποίησης και καταπολέμησης των προκαταλήψεων για την ψυχική ασθένεια			
<b>Σχολιασμός επί του κριτηρίου (ασφήνεια, ανταπόκριση, δυσκολίες, παρερμηνείες κ.ά)</b>			
<b>Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)</b>			
(ενδεικτικά: Σχέδιο διασύνδεσης με μονάδες ψυχικής υγείας οικείου ΤοΨΥ - Καταγραφή μονάδων ψυχικής υγείας οικείου ΤοΨΥ - Αποδεικτικά συνεργασίας με στελέχη μονάδων ψυχικής υγείας οικείου ΤοΨΥ - Αποδεικτικά συνεργασίας με μέλη αρμόδιας ΤΕΨΥ)			
<b>3</b>	το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια	<b>Βαθμολογία.....</b>
<b>2</b>	το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 64.1., 64.2. και ένα από τα υπόλοιπα δύο υποκριτήρια	
<b>1</b>	το κριτήριο δεν ικανοποιείται	ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση	

**ΠΕΔΙΟ 4. Σχέσεις με οικογένεια, λοιπές μονάδες υγείας & ψυχικής υγείας και κοινότητα****Κριτήριο 65****ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ****Η εγκαθίδρυση σχέσεων με την κοινότητα αποτελεί διαρκή στόχο και χαρακτηρίζει τη συνολική λειτουργία της μονάδας.****Επεξηγήσεις**

Η αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης φροντίδας και των αποκαταστασιακών διαδικασιών που σχετίζονται με την εξέλιξη των ενοίκων είναι σύμφυτη με τη δημιουργία ισχυρών – θετικών δεσμών με τους πόρους της κοινότητας. Η λειτουργία μονάδας με εξωστρεφή χαρακτηριστικά, με μόνιμο και σταθερό προσανατολισμό να αποτελέσει οργανικό μέλος της κοινότητας, συσχετίζεται με την ανάγκη η μονάδα να δράσει ως καταλύτης για την ενημέρωση, την ευαισθητοποίηση και, τελικώς, την κινητοποίηση της κοινότητας προς όφελος της φροντίδας και αποκατάστασης των ενοίκων.

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

Αν ισχύει σημειώστε (9)

**Πεδία βελτίωσης**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

65.1. Η ΠΘΟ επεξεργάζεται σχέδιο παρέμβασης στην κοινότητα με στόχους, διαδικασίες, χρονοδιάγραμμα και προσδοκώμενα αποτελέσματα, το οποίο ενσωματώνεται στην ετήσια Έκθεση απολογισμού – προγραμματισμού της μονάδας

65.2. Η μονάδα εξειδικεύει παρεμβάσεις προσέγγισης της εγγύς περιοχής (γειτονιάς) στην οποία είναι εγκατεστημένη

65.3. Στις παρεμβάσεις της μονάδας στην κοινότητα είναι προσδιορισμένη και ευδιάκριτη η συμμετοχή των ενοίκων

65.4. Η μονάδα διαθέτει κατάλληλο υλικό ενημέρωσης για τους στόχους και τις δραστηριότητές της

65.5. Η μονάδα προγραμματίζει ενημερωτικές και κοινωνικές εκδηλώσεις στους χώρους της με προσκεκλημένα μέλη της κοινότητας

65.6. Η μονάδα έχει οργανώσει τη λειτουργία δικτύου εθελοντών

**Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης****(αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)****Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)**

(ενδεικτικά: Σχέδιο παρέμβασης στην κοινότητα με στόχους, διαδικασίες, χρονοδιάγραμμα και προσδοκώμενα αποτελέσματα - Διαθεσιμότητα ενημερωτικού υλικού - Αποδεικτικά διενέργειας εκδηλώσεων ή/και συμμετοχής σε εκδηλώσεις ενημέρωσης, ευαισθητοποίησης)

**3** το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια

**2** το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 65.1., 65.2., 65.3. και δύο από τα υπόλοιπα τρία υποκριτήρια

**1** το κριτήριο δεν ικανοποιείται

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση

**Βαθμολογία.....**

**ΠΕΔΙΟ 4. Σχέσεις με οικογένεια, λοιπές μονάδες υγείας & ψυχικής υγείας και κοινότητα****Κριτήριο 66****ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ**

**Η Μονάδα διοργανώνει τακτικές διατομεακές επαφές με τις υπηρεσίες υγείας, κοινωνικής φροντίδας, τοπικής αυτοδιοίκησης, εκπαίδευσης, απασχόλησης και δικαιοσύνης της κοινότητας.**

**Επεξηγήσεις**

Οι ένοικοι έχουν ανάγκες οι οποίες δεν μπορούν να ικανοποιηθούν από έναν και μόνο φορέα, επομένως υπάρχει ανάγκη για ένα καλό μείγμα φροντίδας. Ο αριθμός και το εύρος των φορέων κοινωνικής στήριξης ποικίλει από μέρος σε μέρος, αλλά συνήθως περιλαμβάνει στέγαση, εργασία, εκπαίδευση, κοινωνική πρόνοια, δικαιοσύνη κλπ. Με τακτικές επαφές πρέπει να εξυπηρετείται η ενημέρωση του προσωπικού για τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, αλλά και να παρέχεται επαρκής και συνδυασμένη υποστήριξη των ενοίκων που την έχουν πραγματικά ανάγκη.

**Διάσταση κριτηρίου (προς εκτίμηση)**

Τα παρακάτω μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία βαθμολόγησης του συγκεκριμένου κριτηρίου:

Αν ισχύει σημειώστε (9)

**Πεδία βελτίωσης**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

66.1. Η μονάδα προγραμματίζει και διεξάγει επισκέψεις του προσωπικού για γνωριμία και συνεργασία με φορείς και επαγγελματίες της κοινότητας

66.2. Η μονάδα διαθέτει καταγραφή των υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας που δραστηριοποιούνται στην κοινότητα με στοιχεία επικοινωνίας και αρμόδια πρόσωπα επαφής

66.3. Η μονάδα διαθέτει κατάλογο με τις υπηρεσίες επαγγελματικής εκπαίδευσης και αποκατάστασης της κοινότητας με στοιχεία επικοινωνίας και αρμόδια πρόσωπα επαφής

66.4. Η μονάδα διαθέτει κατάλογο με τις υπηρεσίες Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α' και Β' βαθμού της περιοχής με στοιχεία επικοινωνίας και αρμόδια πρόσωπα επαφής

66.5. Η μονάδα διαθέτει κατάλογο με τις υπηρεσίες δημόσιας τάξης και δικαιοσύνης της περιοχής με στοιχεία επικοινωνίας και αρμόδια πρόσωπα επαφής

66.6. Η μονάδα διαθέτει αρχείο με τις συναντήσεις και συνεργασίες με φορείς και επαγγελματίες της κοινότητας

**Περιγραφή υφιστάμενης κατάστασης**

(αναφέρετε ειδικές συνθήκες και ό,τι κρίνετε πως αποδίδει την πραγματική εικόνα)

**Τεκμηρίωση (αρχεία – ενδείξεις)**

(ενδεικτικά: Καταγραφή υπηρεσιών υγείας, κοινωνικής φροντίδας, τοπικής αυτοδιοίκησης, εκπαίδευσης, απασχόλησης και δικαιοσύνης της κοινότητας - Αρχείο επαφών με στελέχη των ανωτέρω υπηρεσιών)

3 το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Πληροί όλα τα υποκριτήρια

2 το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: 66.1.,και τουλάχιστον τρία από τα υπόλοιπα πέντε υποκριτήρια

1 το κριτήριο δεν ικανοποιείται

ΠΔ,ΟΙΚ,Ξ: Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση

**Βαθμολογία.....**

# ΠΙΝΑΚΑΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΗΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ ΟΙΚΟΤΡΟΦΕΙΟΥ  
ΑΝΑ ΠΕΔΙΟ ΟΔΗΓΟΥ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

ΠΕΔΙΟ / ΚΛΙΜΑΚΑ ΒΑΘΜΟΔΟΤΗΣΗΣ		ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ		ΟΥΣΙΩΔΗ ΚΡΙΤΗΡΙΑ	
		ΠΛΗΘΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΜΕ ΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΒΑΘΜΟ / ΠΛΗΘΟΣ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΕΔΙΟΥ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑ ΒΑΘΜΟ ΚΛΙΜΑΚΑΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΜΕ ΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΒΑΘΜΟ / ΠΛΗΘΟΣ ΟΥΣΙΩΔΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΕΔΙΟΥ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑ ΒΑΘΜΟ ΚΛΙΜΑΚΑΣ
1	<b>Φυσικό περιβάλλον</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$n_1 / 10$ ή 9	$S_1 = n_1 \times 1$	$v_1 / 5$ ή 4	$\Sigma_1 = v_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$n_2 / 10$ ή 9	$S_2 = n_2 \times 2$	$v_2 / 5$ ή 4	$\Sigma_2 = v_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$n_3 / 10$ ή 9	$S_3 = n_3 \times 3$	$v_3 / 5$ ή 4	$\Sigma_3 = v_3 \times 3$
	<b>Σημ: Αν η Μονάδα είναι ΝΠΔΔ, διαιρέτης=9 Αν η Μονάδα δε φιλοξενεί άτομα με γνωσιακά προβλήματα, διαιρέτης=4</b>				
<b>Μερικό Σύνολο</b>		$S_1 + S_2 + S_3 / 30$ (ή 27)		$\Sigma_1 + \Sigma_2 + \Sigma_3 / 15$ (ή 12)	
2	<b>Διοικητικές ρυθμίσεις</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$a_1 / 11$	$D_1 = a_1 \times 1$	$\alpha_1 / 9$	$\Delta_1 = \alpha_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$a_2 / 11$	$D_2 = a_2 \times 2$	$\alpha_2 / 9$	$\Delta_2 = \alpha_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$a_3 / 11$	$D_3 = a_3 \times 3$	$\alpha_3 / 9$	$\Delta_3 = \alpha_3 \times 3$
<b>Μερικό Σύνολο</b>		$D_1 + D_2 + D_3 / 33$		$\Delta_1 + \Delta_2 + \Delta_3 / 27$	
3	<b>Διαδικασία φροντίδας - αποκατάστασης</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$e_1 / 16$ ή 17	$G_1 = e_1 \times 1$	$\epsilon_1 / 7$	$\Gamma_1 = \epsilon_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$e_2 / 16$ ή 17	$G_2 = e_2 \times 2$	$\epsilon_2 / 7$	$\Gamma_2 = \epsilon_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$e_3 / 16$ ή 17	$G_3 = e_3 \times 3$	$\epsilon_3 / 7$	$\Gamma_3 = \epsilon_3 \times 3$
<b>Σημ: Αν υπάρχει ασθενής με ειδικές διατροφικές ανάγκες, διαιρέτης=17</b>					
<b>Μερικό Σύνολο</b>		$G_1 + G_2 + G_3 / 48$ (ή 51)		$\Gamma_1 + \Gamma_2 + \Gamma_3 / 21$	
4	<b>Σχέσεις με άλλες υπηρεσίες, οικογένεια, κοινότητα</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$r_1 / 4$	$L_1 = r_1 \times 1$	$\rho_1 / 2$	$\Lambda_1 = \rho_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$r_2 / 4$	$L_2 = r_2 \times 2$	$\rho_2 / 2$	$\Lambda_2 = \rho_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$r_3 / 4$	$L_3 = r_3 \times 3$	$\rho_3 / 2$	$\Lambda_3 = \rho_3 \times 3$
<b>Μερικό Σύνολο</b>		$L_1 + L_2 + L_3 / 12$		$\Lambda_1 + \Lambda_2 + \Lambda_3 / 6$	
	<b>Σύνολο</b>		<b>ΑΝ δεν είναι ΝΠΔΔ / 123 (ή 126) ΑΝ είναι ΝΠΔΔ / 120 (ή 123)</b>		<b>/ 69 (ή 66)</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΗΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΟΜΕΝΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ  
ΑΝΑ ΠΕΔΙΟ ΟΔΗΓΟΥ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

	ΠΕΔΙΟ / ΚΛΙΜΑΚΑ ΒΑΘΜΟΔΟΤΗΣΗΣ	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ		ΟΥΣΙΩΔΗ ΚΡΙΤΗΡΙΑ	
		ΠΛΗΘΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΜΕ ΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΒΑΘΜΟ / ΠΛΗΘΟΣ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΕΔΙΟΥ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑ ΒΑΘΜΟ ΚΛΙΜΑΚΑΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΜΕ ΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΒΑΘΜΟ / ΠΛΗΘΟΣ ΟΥΣΙΩΔΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΕΔΙΟΥ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑ ΒΑΘΜΟ ΚΛΙΜΑΚΑΣ
1	<b>Φυσικό περιβάλλον</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$n_1 / 9$ ή 8	$S_1 = n_1 \times 1$	$v_1 / 2$	$\Sigma_1 = v_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$n_2 / 9$ ή 8	$S_2 = n_2 \times 2$	$v_2 / 2$	$\Sigma_2 = v_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$n_3 / 9$ ή 8	$S_3 = n_3 \times 3$	$v_3 / 2$	$\Sigma_3 = v_3 \times 3$
	<b>Αν η Μονάδα είναι ΝΠΔΔ, διαιρέτης=8</b>				
	<b>Μερικό Σύνολο</b>		$S_1 + S_2 + S_3 / 27$ (ή 24)		$\Sigma_1 + \Sigma_2 + \Sigma_3 / 6$
2	<b>Διοικητικές ρυθμίσεις</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$a_1 / 11$	$D_1 = a_1 \times 1$	$\alpha_1 / 9$	$\Delta_1 = \alpha_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$a_2 / 11$	$D_2 = a_2 \times 2$	$\alpha_2 / 9$	$\Delta_2 = \alpha_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$a_3 / 11$	$D_3 = a_3 \times 3$	$\alpha_3 / 9$	$\Delta_3 = \alpha_3 \times 3$
	<b>Μερικό Σύνολο</b>		$D_1 + D_2 + D_3 / 33$		$\Delta_1 + \Delta_2 + \Delta_3 / 27$
3	<b>Διαδικασία φροντίδας - αποκατάστασης</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$e_1 / 16$ ή 17	$G_1 = e_1 \times 1$	$\epsilon_1 / 7$	$\Gamma_1 = \epsilon_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$e_2 / 16$ ή 17	$G_2 = e_2 \times 2$	$\epsilon_2 / 7$	$\Gamma_2 = \epsilon_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$e_3 / 16$ ή 17	$G_3 = e_3 \times 3$	$\epsilon_3 / 7$	$\Gamma_3 = \epsilon_3 \times 3$
	<b>Αν υπάρχει ασθενής με ειδικές διατροφικές ανάγκες, διαιρέτης=17</b>				
	<b>Μερικό Σύνολο</b>		$G_1 + G_2 + G_3 / 48$ (ή 51)		$\Gamma_1 + \Gamma_2 + \Gamma_3 / 21$
4	<b>Σχέσεις με άλλες υπηρεσίες, οικογένεια, κοινότητα</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$r_1 / 4$	$L_1 = r_1 \times 1$	$\rho_1 / 2$	$\Lambda_1 = \rho_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$r_2 / 4$	$L_2 = r_2 \times 2$	$\rho_2 / 2$	$\Lambda_2 = \rho_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$r_3 / 4$	$L_3 = r_3 \times 3$	$\rho_3 / 2$	$\Lambda_3 = \rho_3 \times 3$
	<b>Μερικό Σύνολο</b>		$L_1 + L_2 + L_3 / 12$		$\Lambda_1 + \Lambda_2 + \Lambda_3 / 6$
	<b>Σύνολο</b>		<b>ΑΝ δεν είναι ΝΠΔΔ /120 (ή123) ΑΝ είναι ΝΠΔΔ /117 (ή 120)</b>		<b>/ 60</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΗΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ ΞΕΝΩΝΑ  
ΑΝΑ ΠΕΔΙΟ ΟΔΗΓΟΥ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

ΠΕΔΙΟ / ΚΛΙΜΑΚΑ ΒΑΘΜΟΔΟΤΗΣΗΣ		ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ		ΟΥΣΙΩΔΗ ΚΡΙΤΗΡΙΑ	
		ΠΛΗΘΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΜΕ ΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΒΑΘΜΟ / ΠΛΗΘΟΣ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΕΔΙΟΥ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑ ΒΑΘΜΟ ΚΛΙΜΑΚΑΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΜΕ ΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΒΑΘΜΟ / ΠΛΗΘΟΣ ΟΥΣΙΩΔΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΠΕΔΙΟΥ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑ ΒΑΘΜΟ ΚΛΙΜΑΚΑΣ
1	<b>Φυσικό περιβάλλον</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$n_1 / 10 \text{ ή } 9$	$S_1 = n_1 \times 1$	$v_1 / 3$	$\Sigma_1 = v_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$n_2 / 10 \text{ ή } 9$	$S_2 = n_2 \times 2$	$v_2 / 3$	$\Sigma_2 = v_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$n_3 / 10 \text{ ή } 9$	$S_3 = n_3 \times 3$	$v_3 / 3$	$\Sigma_3 = v_3 \times 3$
	<b>Μερικό Σύνολο</b>		$S_1 + S_2 + S_3 / 30 \text{ (ή } 27)$		$\Sigma_1 + \Sigma_2 + \Sigma_3 / 9$
2	<b>Διοικητικές ρυθμίσεις</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$a_1 / 11$	$D_1 = a_1 \times 1$	$a_1 / 9$	$\Delta_1 = a_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$a_2 / 11$	$D_2 = a_2 \times 2$	$a_2 / 9$	$\Delta_2 = a_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$a_3 / 11$	$D_3 = a_3 \times 3$	$a_3 / 9$	$\Delta_3 = a_3 \times 3$
	<b>Μερικό Σύνολο</b>		$D_1 + D_2 + D_3 / 33$		$\Delta_1 + \Delta_2 + \Delta_3 / 27$
3	<b>Διαδικασία φροντίδας - αποκατάστασης</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$e_1 / 16 \text{ ή } 17$	$G_1 = e_1 \times 1$	$e_1 / 7$	$\Gamma_1 = e_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$e_2 / 16 \text{ ή } 17$	$G_2 = e_2 \times 2$	$e_2 / 7$	$\Gamma_2 = e_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$e_3 / 16 \text{ ή } 17$	$G_3 = e_3 \times 3$	$e_3 / 7$	$\Gamma_3 = e_3 \times 3$
	<b>Μερικό Σύνολο</b>		$G_1 + G_2 + G_3 / 48 \text{ (ή } 51)$		$\Gamma_1 + \Gamma_2 + \Gamma_3 / 21$
4	<b>Σχέσεις με άλλες υπηρεσίες, οικογένεια, κοινότητα</b>				
	1: το κριτήριο δεν ικανοποιείται	$r_1 / 4$	$L_1 = r_1 \times 1$	$\rho_1 / 2$	$\Lambda_1 = \rho_1 \times 1$
	2: το κριτήριο ικανοποιείται μερικώς	$r_2 / 4$	$L_2 = r_2 \times 2$	$\rho_2 / 2$	$\Lambda_2 = \rho_2 \times 2$
	3: το κριτήριο ικανοποιείται πλήρως	$r_3 / 4$	$L_3 = r_3 \times 3$	$\rho_3 / 2$	$\Lambda_3 = \rho_3 \times 3$
	<b>Μερικό Σύνολο</b>		$L_1 + L_2 + L_3 / 12$		$\Lambda_1 + \Lambda_2 + \Lambda_3 / 6$
	<b>Σύνολο</b>		<b>ΑΝ δεν είναι ΝΠΔΔ /123 (ή 126) ΑΝ είναι ΝΠΔΔ /120 (ή 123)</b>		<b>/ 63</b>



### **Ανατροφοδότηση του Οδηγού Διασφάλισης της Ποιότητας στις Μονάδες Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης**

**Ελπίζουμε να βρήκατε τον Οδηγό και τα περιλαμβανόμενα σε αυτόν κριτήρια και υποκριτήρια ενδιαφέροντα και ωφέλιμα. Τα σχόλιά σας θα προσφέρουν τα μέγιστα στις μελλοντικές αναθεωρήσεις του συγκεκριμένου εργαλείου**

1. Βρήκατε τα περιεχόμενα του Οδηγού χρήσιμα;  Ναι  Όχι

Σχόλια:

---

---

---

---

---

2. Έχετε υποδείξεις για νέα πεδία / κριτήρια που θα θέλατε να ενσωματωθούν σε μια μελλοντική έκδοση του Οδηγού;

---

---

---

---

---

3. Έχετε να προσθέσετε κάποιες γενικότερες παρατηρήσεις για το συγκεκριμένο εργαλείο που θα μπορούσαν να αυξήσουν τη χρησιμότητά του;

---

---

---

---

---

**Σας ευχαριστούμε για τη συνεργασία.  
Τα σχόλια και οι παρατηρήσεις σας θα ληφθούν σοβαρά υπόψη**

## **2.2 ΦΑΚΕΛΟΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ**

**ΦΑΚΕΛΟΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ**  
**ΤΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ**  
**ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ**  
**«.....»**  
**ΒΑΣΕΙ ΟΔΗΓΟΥ**  
**ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ-ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Ημερομηνία: .../.../20..	<b>ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ</b> 1. (Ονοματεπώνυμο, ιδιότητα) 2. (Ονοματεπώνυμο, ιδιότητα)
Ημερομηνία: .../.../20..	Ο Επιστημονικά Υπεύθυνος της Μονάδας: (Ονοματεπώνυμο, ιδιότητα)

## **ΠΕΔΙΟ 1. Φυσικό Περιβάλλον**

### **Κριτήριο 1**

**Η μονάδα είναι εγκαταστημένη εντός της κοινότητας.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Φυλλάδιο με τη διεύθυνση ή/ και σχεδιάγραμμα χωροθέτησης της Μονάδας**
- 2. Άδεια αυτοκινήτου για χρήση της Μονάδας**
- 3. Δρομολόγια αστικών λεωφορείων ή ΚΤΕΛ**

## **Κριτήριο 2**

**Η μονάδα διαθέτει άδεια λειτουργίας.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Άδεια λειτουργίας ή τα προβλεπόμενα στο αρ. 8 της ΚΥΑ 1268/2000 δικαιολογητικά έγγραφα**

### **Κριτήριο 3**

**Η μονάδα φιλοξενεί τον προβλεπόμενο αριθμό ενοίκων.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

1. Έγκριση Σκοπιμότητας ή /και Άδεια λειτουργίας

#### **Κριτήριο 4**

**Ο χώρος είναι επαρκής και λειτουργικός για τη διαβίωση και τις δραστηριότητες του προβλεπόμενου για τη μονάδα αριθμού ενοίκων.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Οικοδομική άδεια**
- 2. Τοπογραφικά σχέδια**

### **Κριτήριο 5**

**Η μονάδα διαθέτει τον απαιτούμενο ηλεκτρικό & ηλεκτρονικό εξοπλισμό, καθώς και εξοπλισμό διακόσμησης.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Αρχείο βλαβών και επισκευών**
- 2. Αρχείο εγγυήσεων και πολιτικής aftersales**



## **Κριτήριο 6**

**Η μονάδα είναι ασφαλής για τους ενοίκους και το προσωπικό.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

1. Μελέτη πυρασφάλειας
2. Πιστοποιητικό ηλεκτρολόγου εγκαταστάτη
3. Πιστοποιητικό εγκαταστάτη παροχής φυσικού αερίου (εφόσον υπάρχει)

## **Κριτήριο 7**

**Υπάρχει κατάλληλος χώρος για τις ατομικές και ομαδικές συναντήσεις.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Ημερήσιο πρόγραμμα φροντίδας των ενοίκων**

## **Κριτήριο 12**

**Το προσωπικό καταβάλλει προσπάθεια ώστε η μονάδα να είναι καθαρή και με συμμετοχή των ενοίκων.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

1. Ημερήσιο πρόγραμμα καθαριότητας

### **Κριτήριο 13**

**Η μονάδα διαθέτει προς χρήση επαρκή και κατάλληλα κλινοσκεπάσματα, καθίσματα και σκεύη εστίασης για όλους τους ενοίκους.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Κατάσταση υλικού**

## **Κριτήριο 14**

**Η μονάδα διαθέτει αναλώσιμο υλικό πρώτων βοηθειών.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Κατάσταση υλικού**

## **Κριτήριο 15**

**Όλα τα δυνητικώς επικίνδυνα αντικείμενα είναι αποθηκευμένα κατά τρόπο ώστε να μην είναι προσιτά στους ενοίκους.**

### **ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Πρόγραμμα ορισμού αρμοδίων ανά βάρδια για την προσπέλαση και την χρήση των αποθηκευμένων υλικών**

## **ΠΕΔΙΟ 2. Διοικητικές Ρυθμίσεις**

### **Κριτήριο 16**

**Η μονάδα διαθέτει γραπτή πολιτική επί της φιλοσοφίας και του μοντέλου φροντίδας που ακολουθεί.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Αντίτυπο γραπτής πολιτικής επί της φιλοσοφίας και του μοντέλου φροντίδας**

## **Κριτήριο 17**

**Η μονάδα διαθέτει Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Έντυπο Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας**



## **Κριτήριο 18**

**Στο πλαίσιο της μονάδας λειτουργεί Πολυκλαδική Θεραπευτική Ομάδα (ΠΘΟ).**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Γραπτές διαδικασίες συγκρότησης / λειτουργίας ΠΘΟ**
- 2. Αρχείο πρακτικών των συναντήσεων της ΠΘΟ**

### **Κριτήριο 19**

**Η μονάδα διαθέτει γραπτές πολιτικές επί των συνθηκών εργασίας του προσωπικού.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

1. Γραπτό κείμενο (κείμενα) για τις συνθήκες εργασίας, για τον προγραμματισμό αδειών και την αναπλήρωση του προσωπικού
2. Προγράμματα τρέχουσας και προηγούμενων περιόδων

## **Κριτήριο 20**

**Η μονάδα διαθέτει εξειδικευμένη περιγραφή των επαγγελματικών ρόλων, καθηκόντων και αρμοδιοτήτων του προσωπικού.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Γραπτή περιγραφή των επαγγελματικών ρόλων, καθηκόντων και αρμοδιοτήτων του προσωπικού**
- 2. Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας**

## **Κριτήριο 21**

**Ο αριθμός και οι ειδικότητες του απασχολούμενου προσωπικού αντιστοιχεί με όσα προβλέπονται στην έγκριση σκοπιμότητας της μονάδας ή/και την άδεια λειτουργίας της.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Έγκριση σκοπιμότητας ή/και Άδεια λειτουργίας**
- 2. Συμβάσεις απασχολούμενου προσωπικού**

## **Κριτήριο 22**

**Το προσωπικό υπόκειται σε ιατρικές εξετάσεις όπως ορίζεται από το ισχύον νομικό πλαίσιο και σε κάθε περίπτωση όταν τεκμηριωμένα κρίνεται απαραίτητο από τις τρέχουσες συνθήκες.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Σχέδιο προγραμματισμού ιατρικών εξετάσεων του προσωπικού**
- 2. Αρχεία ιατρικών εξετάσεων μελών του προσωπικού**

### **Κριτήριο 23**

**Η μονάδα διαθέτει γραπτούς κανονισμούς για την προστασία των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των ενοίκων και του προσωπικού.**

#### **ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

1. Γραπτοί κανονισμοί για την προστασία των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των ενοίκων και του προσωπικού (περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, κώδικες δεοντολογίας – περιγραφή συστήματος ασφάλειας των δεδομένων – έγγραφη απόδειξη ενημέρωσης των εμπλεκόμενων στη λειτουργία της μονάδας)

## **Κριτήριο 24**

**Η μονάδα τηρεί με κατάλληλο τρόπο γραπτά αρχεία για όλους τους ενοίκους.**

### **ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Γραπτά αρχεία για όλους τους ενοίκους με πρόσφατη ενημέρωση (τελευταία εβδομάδα)**
- 2. Γραπτή περιγραφή του είδους των αρχείων που τηρούνται για τους ενοίκους**
- 3. Γραπτή περιγραφή του συστήματος διαχείρισης των δεδομένων των αρχείων των ενοίκων**
- 4. Γραπτή περιγραφή του συστήματος πρόσβασης στα δεδομένα των αρχείων των ενοίκων**

## **Κριτήριο 25**

**Η Μονάδα διαθέτει γραπτούς κανόνες που ακολουθούνται σε περίπτωση που συμβεί επεισόδιο βίας.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Γραπτό πρωτόκολλο διαχείρισης επεισοδίου βίας, με αποδεικτικό ενημέρωσης του προσωπικού**
- 2. Αποδεικτικό(ά) σχετικής εκπαίδευσης**



## **Κριτήριο 26**

**Η μονάδα διαθέτει γραπτό σχέδιο για την αποτελεσματική διαχείριση περίπτωσης έκτακτης ανάγκης.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Σχέδιο αντιμετώπισης έκτακτων αναγκών**
- 2. Στοιχεία επικοινωνίας με δημόσιες υπηρεσίες, μονάδες και επαγγελματίες υγείας**

## **Κριτήριο 27**

**Η μονάδα διαθέτει γραπτούς κανόνες για τη διαχείριση παραπόνων εκ μέρους των ενοίκων και όποιου άλλου έχει έννομο συμφέρον.**

### **ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Γραπτοί κανόνες για τη διαχείριση παραπόνων εκ μέρους των ενοίκων και όποιου άλλου έχει έννομο συμφέρον**
- 2. Ύπαρξη ειδικού εντύπου για την καταγραφή των παραπόνων, καθώς και των ενεργειών που ακολουθούνται για τη διευθέτησή τους**

## **Κριτήριο 28**

**Η μονάδα διαθέτει γραπτούς πειθαρχικούς κανόνες σε περίπτωση παράβασης καθήκοντος από μέρους του προσωπικού.**

### **ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Γραπτό κείμενο για τους πειθαρχικούς κανόνες, με αποδεικτικό ενημέρωσης του προσωπικού**

## **Κριτήριο 29**

**Γραπτά αρχεία τηρούνται για όλο το προσωπικό.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Αρχεία μελών του προσωπικού - με πρόσφατη ενημέρωση**

### **Κριτήριο 30**

**Με ευθύνη του Επιστημονικά Υπεύθυνου, η εν γένει οργάνωση – λειτουργία της μονάδας αποσκοπεί στη δημιουργία και διατήρηση μιας ατμόσφαιρας που αποτρέπει την εμφάνιση ιδρυματικών φαινομένων.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Ημερήσια & εβδομαδιαία πλάνα φροντίδας και δραστηριοτήτων των ενοίκων**
- 2. Ατομικά Θεραπευτικά Προγράμματα**

### **Κριτήριο 31**

**Η μονάδα φροντίζει για τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση του προσωπικού εντός και εκτός αυτής.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

1. Αποδεικτικά στοιχεία (πρόγραμμα – παρουσιολόγιο – βεβαιώσεις παρακολούθησης) υλοποιούμενων εκπαιδευτικών προγραμμάτων στο πλαίσιο της δομής
2. Αποδεικτικά στοιχεία παρακολούθησης εξωτερικού(ών) προγράμματος(ων) κατάρτισης από το προσωπικό της μονάδας

### **Κριτήριο 32**

**Όλο το προσωπικό είναι εκπαιδευμένο στην παροχή πρώτων βοηθειών.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Αποδεικτικά στοιχεία (πρόγραμμα – παρουσιολόγιο – βεβαιώσεις παρακολούθησης) υλοποιηθέντος σχετικού εκπαιδευτικού προγράμματος**
- 2. Αποδεικτικό συνεργασίας με φορέα παροχής εκπαίδευσης για πρώτες βοήθειες**

### **Κριτήριο 33**

**Όλο το προσωπικό είναι εκπαιδευμένο στην αναγνώριση και αντιμετώπιση των αναγκών των ενοίκων.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

1. Αποδεικτικά στοιχεία (πρόγραμμα – παρουσιολόγιο – βεβαιώσεις παρακολούθησης) υλοποιηθέντος εκπαιδευτικού προγράμματος
2. Γραπτό σχέδιο για την ομαλή ενσωμάτωση νεοεισερχόμενου προσωπικού στη λειτουργία της μονάδας



### **Κριτήριο 34**

**Το προσωπικό υποστηρίζεται για να μπορεί να αντιμετωπίζει τις δυσκολίες που συναντά στην εργασία του.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

1. Αρχεία συναντήσεων προσωπικού
2. Πρακτικά Π.Θ.Ο.
3. Πρόγραμμα συναντήσεων Επ. Υπεύθυνου με το προσωπικό
4. Αποδεικτικά στοιχεία υλοποίησης προγραμμάτων αντιμετώπισης της εξουθένωσης του προσωπικού

### **Κριτήριο 35**

**Η μονάδα διεξάγει κάθε χρόνο μια εσωτερική μελέτη ώστε να προσδιορίσει τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία στις πολιτικές και τα προγράμματά της κατά το διανυθέν έτος και τους στόχους της για το επόμενο.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Μελέτη (μελέτες) με απολογιστικά – προγραμματικά στοιχεία της μονάδας**

## **ΠΕΔΙΟ 3. Διαδικασία Φροντίδας και Αποκατάστασης**

### **Κριτήριο 36**

**Η μονάδα διαθέτει σχέδιο προσέγγισης, επικοινωνίας, προετοιμασίας και δημιουργίας σχέσεων με τους υποψήφιους ενοίκους της.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Γραπτό σχέδιο προσέγγισης & επικοινωνίας με τους υποψήφιους ενοίκους της δομής**

### **Κριτήριο 37**

**Η μονάδα διαθέτει συγκεκριμένο γραπτό σχέδιο για την ομαλή ένταξη του νέου ενοίκου στους κόλπους της.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Γραπτό σχέδιο για την ομαλή ένταξη του νέου ενοίκου στους κόλπους της μονάδας**
- 2. Πρακτικά ΠΘΟ για ορισμό προσώπου αναφοράς**

### **Κριτήριο 38**

**Η μονάδα διαθέτει πλήρη εκτίμηση των ατομικών και κοινωνικών αναγκών και ικανοτήτων του ενοίκου κατά την ένταξή του.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Αρχεία ενοίκων κατά την ένταξή τους στη μονάδα**

### **Κριτήριο 39**

**Οι ένοικοι ενθαρρύνονται να φέρνουν, να αποκτούν και να διατηρούν προσωπικά τους υπάρχοντα στην μονάδα.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Κατάλογος προσωπικών υπάρχοντων των ενοίκων**

### **Κριτήριο 40**

**Οι ένοικοι υπόκεινται σε πλήρη ιατρικό έλεγχο σε τακτικά χρονικά διαστήματα και ανάλογα με την ηλικία και τις ανάγκες τους.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Σχέδιο προγραμματισμού ιατρικών εξετάσεων των ενοίκων**
- 2. Αρχείο των τακτικών και έκτακτων ιατρικών ελέγχων των ενοίκων**

## **Κριτήριο 42**

**Οι κανόνες που αφορούν στους ενοίκους περιορίζονται στα ουσιώδη (αποφυγή βίας, προαγωγή της υγείας και της ασφάλειας), είναι σαφείς, διατυπωμένοι με θετικό τρόπο, αποσαφηνίζουν το βαθμό εποπτείας και τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες επιτρέπεται να γίνονται πράγματα (δεν είναι διατυπωμένοι ως καθολικές απαγορεύσεις) και γνωστοποιούνται στους ενοίκους κατά τις διαδικασίες ένταξής τους στη μονάδα.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας**



### **Κριτήριο 43**

**Το προσωπικό μεριμνά ώστε οι ένοικοι να δείχνουν φροντισμένοι ως προς την εξωτερική τους εμφάνιση, ενώ δίδεται ιδιαίτερη προσοχή σε όσους δε μπορούν να φροντίσουν μόνοι τον εαυτό τους.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Ατομικά σχέδια φροντίδας**
- 2. Πρακτικά ΠΘΟ**

#### **Κριτήριο 44**

**Τα γεύματα καλύπτουν τις διατροφικές ανάγκες και τις επιθυμίες των ενοίκων και, όπου αυτό είναι δυνατόν, παρασκευάζονται με τη συμμετοχή τους.**

#### **ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Πρόγραμμα γευμάτων ενοίκων**

### **Κριτήριο 45**

**Κατάλληλη διατροφή παρέχεται σε όσους από τους ενοίκους έχουν ειδικές διατροφικές ανάγκες.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Αποδεικτικά συνεργασίας με διατροφολόγο για τον προγραμματισμό ειδικών διαιτολογίων**

### **Κριτήριο 46**

**Για κάθε ένοικο συντάσσεται ατομικό θεραπευτικό πρόγραμμα το οποίο περιλαμβάνει την παροχή εκείνων των υπηρεσιών που προβλέπονται στο πλαίσιο της αποκαταστασιακής διαδικασίας.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Επικαιροποιημένα ατομικά θεραπευτικά προγράμματα**

### **Κριτήριο 47**

Για την εκπόνηση και εφαρμογή του Ατομικού Θεραπευτικού Προγράμματος (Α.Θ.Π.) επιδιώκεται η ενεργή συμμετοχή του ενοίκου, ο οποίος ενημερώνεται με κατάλληλο τρόπο.

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

1. Ατομικό θεραπευτικό πρόγραμμα
2. Αρχεία ενοίκων

### **Κριτήριο 49**

**Διεξάγονται ομαδικές συναντήσεις του προσωπικού σε τακτά χρονικά διαστήματα για να συζητούνται τα ατομικά θεραπευτικά προγράμματα.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Πρακτικά Π.Θ.Ο.**

### **Κριτήριο 50**

**Η μονάδα υποστηρίζει την άσκηση του δικαιώματος των ενοίκων για πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας και αποκατάστασης που παρέχονται στην κοινότητα.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Ατομικά Θεραπευτικά Προγράμματα.**
- 2. Αποδεικτικά συνεργασιών**

### **Κριτήριο 51**

**Η μονάδα διαθέτει γραπτές κατευθύνσεις για την περίπτωση που ένας ένοικος νοσηλευτεί σε ενδονοσοκομειακή μονάδα για ψυχιατρικούς ή παθολογικούς λόγους.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Γραπτό σχέδιο εφαρμογής ενδονοσοκομειακής νοσηλείας**



## **Κριτήριο 52**

Η μονάδα διαθέτει πολιτική και γραπτές κατευθύνσεις για την περίπτωση που ένας ένοικος παρακολουθεί προγράμματα ή λαμβάνει υπηρεσίες άλλων μονάδων ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης του οικείου ΤοΨΥ.

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

1. Γραπτές κατευθύνσεις

### **Κριτήριο 53**

**Παρέχονται καθημερινές δραστηριότητες ενδυνάμωσης – αυτονομίας συναρτήσει των ικανοτήτων και δυνατοτήτων των ενοίκων, μέσα και έξω από τη δομή.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Ατομικό θεραπευτικό πρόγραμμα**
- 2. Πρόγραμμα καθημερινών δραστηριοτήτων**

### **Κριτήριο 54**

**Η μονάδα προασπίζει τη διασφάλιση των ατομικών και κοινωνικών δικαιωμάτων των ενοίκων.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

1. Εγγραφή σε εκλογικούς καταλόγους
2. Έκδοση βιβλιαρίων υγείας και ασφάλισης

### **Κριτήριο 56**

**Για κανένα ένοικο δεν χρησιμοποιείται η απομόνωση και όταν ένας ένοικος χρειάζεται να διαχωριστεί πρόσκαιρα από τους άλλους ακολουθείται συγκεκριμένη διαδικασία βάσει της οποίας λαμβάνει χώρα ο διαχωρισμός.**

#### **ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Γραπτή διαδικασία για το διαχωρισμό ενός ενοίκου από τους υπολοίπους, με αποδεικτικό ενημέρωσης του προσωπικού**

### **Κριτήριο 57**

**Η μονάδα διαθέτει συγκεκριμένο σχέδιο για την παροχή στήριξης σε περίπτωση θανάτου ενοίκου.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Σχέδιο στήριξης σε περίπτωση θανάτου ενοίκου**

### **Κριτήριο 58**

**Οι διαδικασίες αποχώρησης ενός ενοίκου από τη μονάδα αποτελούν ορόσημο στη διαδικασία φροντίδας και την πορεία προς την αυτονομία, αντιμετωπίζονται δε ανάλογα.**

#### **ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Γραπτό σχέδιο με τις απαραίτητες διαδικασίες για την ομαλή αποχώρηση του ενοίκου από τη μονάδα**
- 2. Αποδεικτικά συνεργασίας με διάδοχους φορείς – οικογένεια ενοίκου, σε περίπτωση αποχώρησης ενοίκου**
- 3. Εκθέσεις follow up, σε περίπτωση αποχώρησης ενοίκου**

### **Κριτήριο 59**

**Η Μονάδα διαθέτει γραπτή πολιτική για την αναγνώριση, διαχείριση και πρόληψη μη επιθυμητών συμβάντων.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Γραπτές διαδικασίες διαχείρισης μη επιθυμητού συμβάντος**
- 2. Ημερολόγιο συμβάντων**

## **ΠΕΔΙΟ 4. Σχέσεις με οικογένεια, λοιπές μονάδες υγείας & ψυχικής υγείας και κοινότητα**

### **Κριτήριο 60**

Οι συγγενείς που επισκέπτονται τους ενοίκους έχουν τη δυνατότητα, αν το ζητήσουν, να συζητήσουν με ένα υπεύθυνο μέλος του προσωπικού για τη φροντίδα του ενοίκου.

#### **ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

1. Γραπτό σχέδιο συνεργασιών με τις οικογένειες των ενοίκων
2. Αρχείο συνεργασιών με οικογένειες



### **Κριτήριο 61**

**Τα μέλη των οικογενειών ενθαρρύνονται να συμμετέχουν στο ατομικό θεραπευτικό πρόγραμμα του ενοίκου.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Ατομικά Θεραπευτικά Προγράμματα ενοίκων**

## **Κριτήριο 62**

**Το προσωπικό της Μονάδας βοηθά και υποστηρίζει τα μέλη των οικογενειών που έχουν ανάλογη ανάγκη ή/και αίτημα.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Αρχείο διαδικασιών ατομικής / ομαδικής υποστήριξης μελών οικογενειών των ενοίκων**

### **Κριτήριο 63**

**Η μονάδα διασυνδέεται με τις υπόλοιπες μονάδες ψυχικής υγείας του ΤοΨΥ.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Σχέδιο διασύνδεσης με μονάδες ψυχικής υγείας οικείου ΤοΨΥ**
- 2. Καταγραφή μονάδων ψυχικής υγείας οικείου ΤοΨΥ**
- 3. Αποδεικτικά συνεργασίας με στελέχη μονάδων ψυχικής υγείας οικείου ΤοΨΥ**
- 4. Αποδεικτικά συνεργασίας με μέλη αρμόδιας ΤΕΨΥ**

## **Κριτήριο 64**

**Η εγκαθίδρυση σχέσεων με την κοινότητα αποτελεί διαρκή στόχο και χαρακτηρίζει τη συνολική λειτουργία της μονάδας.**

**ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Σχέδιο παρέμβασης στην κοινότητα με στόχους, διαδικασίες, χρονοδιάγραμμα και προσδοκώμενα αποτελέσματα**
- 2. Ενημερωτικό υλικό**
- 3. Αποδεικτικά διενέργειας εκδηλώσεων ή/και συμμετοχής σε εκδηλώσεις ενημέρωσης, ευαισθητοποίησης κοινότητας**

## **Κριτήριο 65**

**Η Μονάδα διοργανώνει τακτικές διατομεακές επαφές με τις υπηρεσίες υγείας, κοινωνικής φροντίδας, τοπικής αυτοδιοίκησης, εκπαίδευσης, απασχόλησης και δικαιοσύνης της κοινότητας.**

### **ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (ενδεικτικά):**

- 1. Καταγραφή υπηρεσιών υγείας, κοινωνικής φροντίδας, τοπικής αυτοδιοίκησης, εκπαίδευσης, απασχόλησης και δικαιοσύνης της κοινότητας**
- 2. Αρχείο επαφών με στελέχη των ανωτέρω υπηρεσιών**

### ***2.3 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ, ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ & ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΑΔΕΙΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ***

## **Κριτήριο 1**

Σχετικά με τη **χωροθέτηση της μονάδας**, το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο προβλέπει τα ακόλουθα:

### **Απόφαση του Γενικού Γραμματέα Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης με αρ. πρωτ. ΔΥ8/Β/οικ.70071/30-6-2004**

#### **α. ΧΩΡΟΘΕΤΗΣΗ**

Η εγκατάσταση της Μονάδας γίνεται σε κτίρια που βρίσκονται σε περιοχές κατοικίας, κατά προτίμηση μέσα στη πόλη. Η γειτονιά, με την ποικιλία των ερεθισμάτων και των δυνατοτήτων επικοινωνίας που προσφέρει, βοηθά στην επιτυχία των στόχων της ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης.

Στην ειδική περίπτωση Μονάδων που φιλοξενούν ενοίκους με νοητική υστέρηση ή ψυχογηριατρικά περιστατικά, αυτές μπορούν να εγκατασταθούν και στις παρυφές της πόλης.

Η ύπαρξη κήπου ή αυλής είναι γενικά επιθυμητή, αρκεί να έχει κατάλληλη διαμόρφωση (φύτευση, καθιστικά, ράμπες κλπ.), ασφαλή στη χρήση από τους ενοίκους.

Η Μονάδα θα πρέπει να εξυπηρετείται από Μέσα Μαζικής Μεταφοράς. Σε περίπτωση που κάτι τέτοιο δεν είναι δυνατό θα πρέπει να εξασφαλίζεται εναλλακτικό μέσο μεταφοράς.

Δομές που στεγάζονται σε διάσπαρτα κτίρια, όπως κοινές λειτουργίες σε ένα κτίριο και δωμάτια ύπνου σε άλλο, δεν είναι αποδεκτές.

## **Κριτήριο 2**

Σχετικά με τα δικαιολογητικά τα οποία πρέπει να καταθέσει ο φορέας με την αίτηση **άδειας λειτουργίας**, το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο (**ΥΑ 1962/2000, άρθρο 8**) προβλέπει τα ακόλουθα:

- 1.** Αναλυτικό πρόγραμμα λειτουργίας από το οποίο τεκμηριώνονται οι στόχοι
- 2.** Υπεύθυνη δήλωση επαναβεβαίωσης του ορισμού του Επιστημονικού Υπευθύνου
- 3.** Υπεύθυνη δήλωση αποδοχής του ορισμού
- 4.** Ονομαστικός κατάλογος του προσωπικού συνοδευόμενος από αποδεικτικά επαγγελματικής εμπειρίας
- 5.** Για το ιατρικό προσωπικό: πιστοποιητικό εγγραφής στον οικείο Ιατρικό Σύλλογο, άδεια άσκησης επαγγέλματος άδεια χρήσης τίτλου ιατρικής ειδικότητας.
- 6.** Για το λοιπό προσωπικό: άδεια άσκησης επαγγέλματος, όπου απαιτείται
- 7.** Τίτλος κτήσεως ή μισθωτήριο συμβόλαιο της κτηριακής υποδομής της μονάδας
- 8.** Κατάθεση οικονομοτεχνικής μελέτης με έμφαση στις πηγές χρηματοδότησης
- 9.** Δήλωση για τον υπολογιζόμενο χρόνο έναρξης λειτουργίας της μονάδας
- 10.** Αντίγραφο καταστατικού λειτουργίας του νομικού προσώπου που υποβάλλει την αίτηση και τελευταία σύνθεση του Διοικητικού του Συμβουλίου.
- 11.** Πλήρες αντίγραφο ποινικού μητρώου και πιστοποιητικού εισαγγελικής αρχής περί μη δίωξης (για τους εκπροσώπους και τους νόμιμους διαχειριστές)
- 12.** Υπεύθυνη δήλωση των νομίμων εκπροσώπων, των διαχειριστών και των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ότι δεν εμπίπτουν στο εδάφιο 2 της παραγράφου 5 του άρθρου 11 του ν. 2716/99
- 13.** Βεβαίωση μη πτώχευσης και μη λύσης του νομικού προσώπου
- 14.** Πρωτόκολλο συνεργασίας των υπευθύνων των Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας και άλλων υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας της περιοχής από την οποία προκύπτει σαφώς ο τρόπος της λειτουργικής διασύνδεσης της μονάδας με τις υπάρχουσες υπηρεσίες.



#### **Κριτήριο 4**

Σχετικά με την **επάρκεια και την καταλληλότητα των χώρων** για τη διαβίωση και τις δραστηριότητες των ενοίκων, το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο προβλέπει τα ακόλουθα:

#### **Απόφαση Α3α/οικ. 876, ΦΕΚ 661/Β/23-05-2000**

#### **Άρθρο 20 Περιγραφή του χώρου**

##### **A) ΞΕΝΩΝΕΣ –ΟΙΚΟΤΡΟΦΕΙΑ**

Οι ξενώνες και τα οικοτροφεία πρέπει να διαθέτουν:

1. Μπάνιο με W.C. και νιπτήρα ανά πέντε (5) άτομα διαστάσεων τουλάχιστον 4 τμ. το καθένα.
  2. Ευρύχωρη κουζίνα 10-12 τμ. τουλάχιστον ανά 10 άτομα ώστε να μπορούν οι ενοικιοί να εκπαιδεύονται στη μαγειρική.
  3. Υπνοδωμάτια των δύο (2) ατόμων. Κατ' εξαίρεση, μετά από εισήγηση της Τομεακής Επιτροπής Ψυχικής Υγείας και έγκριση της Δ/νσης Ψυχικής Υγείας μπορεί τα υπνοδωμάτια να είναι των τριών (3) ατόμων, όπου το επιτρέπει ο χώρος.
  4. Κοινόχρηστους χώρους α) καθιστικό, το οποίο μπορεί να εξυπηρετεί τουλάχιστον τα 2/3 των ενοίκων ταυτοχρόνως, β) τραπεζαρία, για σίτιση τουλάχιστον του 1/3 των ενοίκων ταυτοχρόνως, γ) αίθουσα πολλαπλών χρήσεων, όπου αυτό είναι δυνατόν.
  5. Γραφείο των επαγγελματιών, το οποίο χρησιμοποιείται για τις ειδικές ανάγκες στις ημέρες εφημερίας για όσες στεγαστικές δομές ενταχθούν στο πρόγραμμα εφημερίας όπως αυτό προσδιορίζεται από την Τομεακή Επιτροπή Ψυχικής Υγείας του Τομέα Ψυχικής Υγείας στο οποίο υπάγονται.
- Με μεταγενέστερη απόφασή μας θα καθορισθούν τα πρότυπα κατασκευής των ανωτέρων στεγαστικών δομών.

##### **B) ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΜΕΝΩΝ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ**

Κάθε κατοικία που εντάσσεται στο Πρόγραμμα Προστατευμένου Διαμερίσματος πρέπει να διαθέτει:

1. Μπάνιο με W.C. και νιπτήρα ανά πέντε (5) άτομα διαστάσεων τουλάχιστον 4 τμ. το καθένα.
2. Ευρύχωρη κουζίνα 9 τμ. τουλάχιστον
3. Υπνοδωμάτιο των δύο (2) ατόμων το μέγιστο
4. Ευρύχωρο καθιστικό ώστε να εξυπηρετείται το σύνολο των ενοίκων ταυτοχρόνως.

#### **Απόφαση του Γενικού Γραμματέα Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης με αρ. πρωτ. ΔΥ8/Β/οικ.70071/30-6-2004**

##### **β. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ**

Σχετικά με την λειτουργικότητα και τις απαιτήσεις σε χώρους και εξοπλισμό, οι Φορείς θα πρέπει να φροντίζουν ώστε οι Μονάδες να εναρμονίζονται με τα αναφερόμενα στην **Απόφαση Α3α/οικ. 876, ΦΕΚ 661/Β/23-05-2000. (Άρθρο 20)**

Οι περιγραφές που ακολουθούν, είναι συμπληρωματικές της Απόφασης Α3α/οικ. 876 και αναφέρονται στο τυπικό σχήμα του Ξενώνα ή του Οικοτροφείου. Οι δυνατότητες που το κτίριο προσφέρει θα πρέπει να εξασφαλίζουν λύσεις που καλύπτουν ή και υπερβαίνουν το τυπικό αυτό σχήμα.

### **β.1. Καθιστικό και Τραπεζαρία:**

Οι χώροι αυτοί, αν είναι δυνατόν, να βρίσκονται σε συνέχεια και να έχουν δυνατότητα ενοποίησης, ώστε να μπορούν να χρησιμοποιηθούν και για μικρές εκδηλώσεις, γιορτές κλπ.

### **β.2. Κουζίνα:**

Θα πρέπει να έχει κατάλληλες διαστάσεις και εξοπλισμό ώστε να μπορούν οι ένοικοι να συμμετέχουν στην προετοιμασία του πρωινού και του φαγητού.

Ελάχιστο απαιτούμενο εμβαδόν: 12,00 μ2.

Στην περίπτωση ανάπτυξης σε ορόφους, ο κάθε όροφος μπορεί να εξυπηρετείται από μικρότερο των 12,00μ2 χώρο κουζίνας.

### **β.3. Υπνοδωμάτια και χώροι υγιεινής:**

Τα υπνοδωμάτια θα είναι κυρίως δίκλινα με περιορισμένο αριθμό μονόκλιων.

Τα τρίκλινα υπνοδωμάτια θα πρέπει να αποφεύγονται.

Στο κάθε υπνοδωμάτιο θα υπάρχει, εκτός από το κρεβάτι, ντουλάπα για τον προσωπικό ιματισμό και κομοδίνο.

Για κάθε 5 άτομα, απαιτείται ένας χώρος υγιεινής (WC / Λουτρό).

Αν το Πρόγραμμα δεν προδιαγράφει πρόσθετες ειδικές απαιτήσεις, το ένα από τα υπνοδωμάτια και ο ένας από τους χώρους υγιεινής θα πρέπει να έχει κατάλληλες διαστάσεις και εξοπλισμό για την εξυπηρέτηση ΑΜΕΑ.

Οι πόρτες των χώρων υγιεινής των ασθενών θα ανοίγουν προς τα έξω. Αν αυτό δεν είναι δυνατόν, θα είναι συρόμενες.

### **β.4. ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ**

α/α	ΧΩΡΟΣ	ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΚΑΘΑΡΟ ΕΜΒΑΔΟ (μ2)	π=Ελάχιστο πλάτος
1	Υπνοδωμάτια (*)		
1.1	Μονόκλινο	10,00	π=3,00μ
1.2	Μονόκλινο ΑΜΕΑ	10,50	π=3,20μ
1.3	Δίκλινο	12,00	π=3,00μ
1.4	Δίκλινο ΑΜΕΑ	16,00	π=3,20μ
2	Χώροι υγιεινής		
2.1	WC ΑΜΕΑ	4,50	

(\*) Τα μεγέθη (εμβαδά και διαστάσεις) είναι καθαρά και δεν περιλαμβάνουν τα εντοιχισμένα ερμάρια. Στην περίπτωση που δεν υπάρχουν εντοιχισμένα ερμάρια, ο χώρος θα πρέπει να αυξάνεται ανάλογα ώστε να συμπεριληφθούν. Τα υπνοδωμάτια θα πρέπει να διαθέτουν ερμάρια αριθμού αντιστοιχού των ατόμων που φιλοξενούνται σε αυτά.

### **β.5. Χώροι για ειδικές δραστηριότητες:**

Απαιτούνται ένας ή δύο χώροι γραφείων.

### **β.6. Είναι επιθυμητή η ύπαρξη:**

Χώρων υγιεινής για το προσωπικό.

Χώρων για τη φύλαξη ειδών καθαριότητας.

Αποθηκευτικών χώρων.

## 1. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ & ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

### 1.3. ΑΜΕΑ και Προσβασιμότητα:

- α. Αν και οι Μονάδες αυτές δεν προορίζονται για την στέγαση ατόμων με προβλήματα κινητικότητας ή αισθητηριακές αναπηρίες, θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να καλύπτουν και αυτή τη ανάγκη (άτομα και με κινητικές αναπηρίες, γηριατρικά περιστατικά κλπ).  
Για την εξυπηρέτηση αυτών των περιπτώσεων θα πρέπει να αναζητούνται και να εφαρμόζονται πρόσφορες λύσεις, όπως η στέγαση ΑΜΕΑ στο ισόγειο και η εφαρμογή των κατάλληλων σε κάθε περίπτωση κατασκευών.
- β. Για τις κατασκευές εξυπηρέτησης ΑΜΕΑ, θα πρέπει να ακολουθηθούν τα οριζόμενα στην εκάστοτε ισχύουσα σχετική Νομοθεσία.  
Για διευκόλυνση των Φορέων, αναφέρουμε:
1. Το Ν. 2831/2000, ΦΕΚ 140/ΑΔ/2000, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει σήμερα.
  2. Την Απόφαση με ΑΠ οικ. 52487/16-11-2001, ΦΕΚ 18/Β/02 «Ειδικές ρυθμίσεις για την εξυπηρέτηση ΑΜΕΑ σε υφιστάμενα κτίρια».

### 1.4. Χώροι κύριας χρήσης, φυσικός φωτισμός & αερισμός:

Όλοι οι χώροι πρέπει να έχουν τις κατά τη σχετική νομοθεσία (για κατοικίες) προδιαγραφές. Η τήρηση των προδιαγραφών αποδεικνύεται από την εφαρμογή της Οικοδομικής Άδειας.

### 1.5. Θέρμανση - κλιματισμός:

Σε περίπτωση απουσίας συστήματος κεντρικής θέρμανσης, θα πρέπει απαραίτητως να εξασφαλίζεται εναλλακτικά άλλος τρόπος θέρμανσης των χώρων της Μονάδος (π.χ. θερμοσυσσωρευτές).

Σε κάθε περίπτωση πρέπει να υπάρχει σύστημα θέρμανσης.

Η ύπαρξη κλιματισμού είναι επιθυμητή όχι απαραίτητη.

## Απόφαση Α3α/οικ. 876, ΦΕΚ 661/Β/23-05-2000

### Άρθρο 21

#### Υλικοτεχνική Υποδομή

1. Ο ξενώνας, το οικοτροφείο και το προστατευμένο διαμέρισμα πρέπει να έχουν την κατωτέρω υλικοτεχνική υποδομή:

**Α) Θέρμανση σε όλα τα δωμάτια και ψύξη τουλάχιστον στα υπνοδωμάτια**

## **Κριτήριο 5**

Σχετικά με τον απαιτούμενο **ηλεκτρικό, ηλεκτρονικό εξοπλισμό και τον εξοπλισμό διακόσμησης** το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο προβλέπει τα ακόλουθα:

### **Απόφαση Α3α/οικ. 876, ΦΕΚ 661/Β/23-05-2000**

#### **Άρθρο 21**

#### **Υλικοτεχνική Υποδομή**

1. Ο ξενώνας, το οικοτροφείο και το προστατευμένο διαμέρισμα πρέπει να έχουν την κατωτέρω υλικοτεχνική υποδομή:
  - Ε) Είδη διακόσμησης όπως: ενδεικτικά: αντίγραφα έργων τέχνης ή δικές τους δημιουργίες που μπορούν να αναρτηθούν μετά από σύμφωνη γνώμη της Πολυκλαδικής Θεραπευτικής Ομάδας και των ενοίκων, σταχτοδοχεία και βάζα.
  - Ζ) Ηλεκτρικές συσκευές νοικοκυριού όπως ενδεικτικά πλυντήρια ρούχων και πιάτων, ψυγείο, κουζίνα, απορροφητήρας, όλα με προδιαγραφές μακροχρόνιας αντοχής λόγω του αριθμού των ενοίκων που τα χρησιμοποιούν
  - Η) Ηλεκτρονικός – υποστηρικτικός – εκπαιδευτικός εξοπλισμός όπως ενδεικτικά τηλεόραση, στερεοφωνικό συγκρότημα, video, fax, τηλέφωνο, φωτογραφική μηχανή

## **Κριτήριο 6**

Σχετικά με την **ασφάλεια της μονάδας**, το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο προβλέπει τα ακόλουθα:

**Απόφαση του Γενικού Γραμματέα Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης με αρ. πρωτ. ΔΥ8/Β/οικ.70071/30-6-2004**

### **1.2. Πυρασφάλεια:**

- α. Έλεγχος της εφαρμογής των διατάξεων για τις κατοικίες, που αναφέρονται στον ισχύοντα «Κανονισμό Πυροπροστασίας Κτιρίων».
- β. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει, με ευθύνη του Φορέα, να εκπονηθεί σχετική Μελέτη Πυρασφάλειας και να ελέγχεται η εφαρμογή της.

### **1.6. Ασφάλεια υλικών, κατασκευών και εγκαταστάσεων:**

#### **α. Δάπεδα:**

Θα πρέπει να ελέγχεται η ολισθηρότητα και ιδιαίτερα στους χώρους υγιεινής. Να αποφεύγονται ανισοσταθμίες δαπέδων και η ύπαρξη κατωφλίων ή βυθισμάτων ύψους μεγαλύτερου των 2 εκ. Ανισοσταθμίες του ενός ή δύο σκαλοπατιών δεν είναι αποδεκτές εκτός αν καλύπτονται με ράμπες κατάλληλης κλίσης (βλ. σχετικές οδηγίες ΥΠΕΧΩΔΕ).

#### **β. Στηθαία εξωστών:**

Τα στηθαία των εξωστών ή των ημιϋπαιθρίων χώρων θα πρέπει να έχουν ελάχιστο ύψος τέτοιο ώστε να μη δημιουργείται κίνδυνος για τους ενοίκους. Γενικά ισχύουν τα οριζόμενα στο άρθρο 15 του Κτιριοδομικού Κανονισμού.

#### **γ. Πόρτες:**

Κάθε πόρτα χώρου υγιεινής ή υπνοδωματίου πρέπει να μπορεί να ανοίγει από την εξωτερική πλευρά σε περίπτωση ανάγκης.

Οι πόρτες των χώρων υγιεινής που δεν χρησιμοποιούνται αποκλειστικά από το προσωπικό ή τους επισκέπτες, πρέπει να ανοίγουν προς τα έξω.

#### **δ. Ασφάλεια εγκαταστάσεων:**

Κάθε ηλεκτρικός πίνακας πρέπει να διαθέτει αυτόματο διακόπτη διαρροής, ευαισθησίας 30mA, ο οποίος θα προστατεύει όλες τις γραμμές του.

Η εγκατάσταση παραγωγής ζεστού νερού χρήσης πρέπει να διαθέτει διάταξη περιορισμού της θερμοκρασίας, κατάλληλα ρυθμισμένη, έτσι ώστε να μην υπερβαίνει τους 40ο C.

Στην περίπτωση που χρησιμοποιούνται συσκευές παρασκευής φαγητού που λειτουργούν με αέριο (υγραέριο ή φυσικό αέριο), θα πρέπει να διαθέτουν αυτόματη βαλβίδα διακοπής της παροχής αερίου στην περίπτωση έλλειψης φλόγας.

## **Κριτήριο 7**

Σχετικά με την ύπαρξη κατάλληλων **χώρων για τις ατομικές και ομαδικές συναντήσεις**, το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο προβλέπει τα ακόλουθα:

### **Απόφαση Α3α/οικ. 876, ΦΕΚ 661/Β/23-05-2000**

#### **Άρθρο 20**

#### **Περιγραφή του χώρου**

#### **Α) ΞΕΝΩΝΕΣ –ΟΙΚΟΤΡΟΦΕΙΑ**

Οι ξενώνες και τα οικοτροφεία πρέπει να διαθέτουν:

6. Κοινόχρηστους χώρους α) καθιστικό, το οποίο μπορεί να εξυπηρετεί τουλάχιστον τα 2/3 των ενοίκων ταυτοχρόνως, β) τραπεζαρία, για σίτιση τουλάχιστον του 1/3 των ενοίκων ταυτοχρόνως, γ) αίθουσα πολλαπλών χρήσεων, όπου αυτό είναι δυνατόν.
7. Γραφείο των επαγγελματιών, το οποίο χρησιμοποιείται για τις ειδικές ανάγκες στις ημέρες εφημερίας για όσες στεγαστικές δομές ενταχθούν στο πρόγραμμα εφημερίας όπως αυτό προσδιορίζεται από την Τομεακή Επιτροπή Ψυχικής Υγείας του Τομέα Ψυχικής Υγείας στο οποίο υπάγονται.

### **Απόφαση του Γενικού Γραμματέα Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης με αρ. πρωτ. ΔΥ8/Β/οικ.70071/30-6-2004**

Οι περιγραφές που ακολουθούν, είναι συμπληρωματικές της Απόφασης Α3α/οικ. 876 και αναφέρονται στο τυπικό σχήμα του Ξενώνα ή του Οικοτροφείου.

Οι δυνατότητες που το κτίριο προσφέρει θα πρέπει να εξασφαλίζουν λύσεις που καλύπτουν ή και υπερβαίνουν το τυπικό αυτό σχήμα.

#### **β.1. Καθιστικό και Τραπεζαρία:**

Οι χώροι αυτοί, αν είναι δυνατόν, να βρίσκονται σε συνέχεια και να έχουν δυνατότητα ενοποίησης, ώστε να μπορούν να χρησιμοποιηθούν και για μικρές εκδηλώσεις, γιορτές κλπ.

#### **β.5. Χώροι για ειδικές δραστηριότητες:**

Απαιτούνται ένας ή δύο χώροι γραφείων.

## **Κριτήριο 8**

Σχετικά με την ύπαρξη επαρκή και κατάλληλου χώρου για τον κάθε ένοικο όπου μπορεί να **αποθηκεύει και να διατηρεί τα προσωπικά του αντικείμενα**, το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο προβλέπει τα ακόλουθα:

### **Απόφαση Α3α/οικ. 876, ΦΕΚ 661/Β/23-05-2000**

#### **Άρθρο 21**

#### **Υλικοτεχνική Υποδομή**

2. Ο ξενώνας, το οικοτροφείο και το προστατευμένο διαμέρισμα πρέπει να έχουν την κατωτέρω υλικοτεχνική υποδομή:
  - Β) Κρεβάτι με στρώμα και δύο μαξιλάρια για κάθε άτομο, ατομικά κομοδίνα και ερμάρια και ντουλάπες ανά δύο άτομα,

### **Απόφαση του Γενικού Γραμματέα Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης με αρ. πρωτ. ΔΥ8/Β/οικ.70071/30-6-2004**

#### **β.3. Υπνοδωμάτια και χώροι υγιεινής:**

Τα υπνοδωμάτια θα είναι κυρίως δίκλινα με περιορισμένο αριθμό μονόκλινων.

Τα τρίκλινα υπνοδωμάτια θα πρέπει να αποφεύγονται.

Στο κάθε υπνοδωμάτιο θα υπάρχει, εκτός από το κρεβάτι, ντουλάπα για τον προσωπικό ιματισμό και κομοδίνο.

Τα υπνοδωμάτια θα πρέπει να διαθέτουν ερμάρια αριθμού αντίστοιχου των ατόμων που φιλοξενούνται σε αυτά.

## **Κριτήριο 11**

Σχετικά με το κριτήριο που αφορά στους **χώρους υγιεινής**, το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο προβλέπει τα ακόλουθα:

### **Απόφαση Α3α/οικ. 876, ΦΕΚ 661/Β/23-05-2000**

#### **Άρθρο 20 Περιγραφή του χώρου**

##### **Α) ΞΕΝΩΝΕΣ –ΟΙΚΟΤΡΟΦΕΙΑ**

Οι ξενώνες και τα οικοτροφεία πρέπει να διαθέτουν:

1. Μπάνιο με W.C. και νιπτήρα ανά πέντε (5) άτομα διαστάσεων τουλάχιστον 4 τμ. το καθένα.

##### **Β) ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΜΕΝΩΝ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ**

Κάθε κατοικία που εντάσσεται στο Πρόγραμμα Προστατευμένου Διαμερίσματος πρέπει να διαθέτει:

1. Μπάνιο με W.C. και νιπτήρα ανά πέντε (5) άτομα διαστάσεων τουλάχιστον 4 τμ. το καθένα.

### **Απόφαση του Γενικού Γραμματέα Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης με αρ. πρωτ. ΔΥ8/Β/οικ.70071/30-6-2004**

Αν το Πρόγραμμα δεν προδιαγράφει πρόσθετες ειδικές απαιτήσεις, το ένα από τα υπνοδωμάτια και ο ένας από τους χώρους υγιεινής θα πρέπει να έχει κατάλληλες διαστάσεις και εξοπλισμό για την εξυπηρέτηση ΑΜΕΑ.

Οι πόρτες των χώρων υγιεινής των ασθενών θα ανοίγουν προς τα έξω. Αν αυτό δεν είναι δυνατόν, θα είναι συρόμενες.

#### **β.4. ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ**

α/α	ΧΩΡΟΣ	ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΚΑΘΑΡΟ ΕΜΒΑΔΟ (μ2)	π=Ελάχιστο πλάτος
2	Χώροι υγιεινής		
2.1	WC ΑΜΕΑ	4,50	

### **Απόφαση Α3α/οικ. 876, ΦΕΚ 661/Β/23-05-2000**

#### **Άρθρο 21 Υλικοτεχνική Υποδομή**

θ) Είδη μπάνιου και ειδικά εξαρτήματα όπου χρειάζονται, όπως ενδεικτικά για άτομα με κινητικές αναπηρίες και για γηριατρικά προβλήματα



### **Κριτήριο 13**

- Σχετικά με την **κλινοστρωμνή** που πρέπει να διαθέτει η μονάδα, το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο προβλέπει τα ακόλουθα:

#### **Απόφαση Α3α/οικ. 876, ΦΕΚ 661/Β/23-05-2000**

##### **Άρθρο 21**

##### **Υλικοτεχνική Υποδομή**

Γ) Σεντόνια, υπνοσέντονα και μαξιλαροθήκες σε επαρκή αριθμό και κλινοσκεπάσματα τουλάχιστον τέσσερα ανά άτομο ( δύο χειμερινά και δύο καλοκαιρινά)

- Σχετικά με τα **καθίσματα** που πρέπει να διαθέτει η μονάδα, το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο προβλέπει τα ακόλουθα:

#### **Απόφαση Α3α/οικ. 876, ΦΕΚ 661/Β/23-05-2000**

##### **Άρθρο 21**

##### **Υλικοτεχνική Υποδομή**

Δ) Οτιδήποτε άλλο απαιτεί η λειτουργία ενός μέσου νοικοκυριού όπως ενδεικτικά: κουρτίνες, καναπέδες, καρέκλες, πολυθρόνες, μοκέτες, καθρέπτες

- Σχετικά με τα **σκεύη εστίασης** που πρέπει να διαθέτει η μονάδα, το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο προβλέπει τα ακόλουθα:

#### **Απόφαση Α3α/οικ. 876, ΦΕΚ 661/Β/23-05-2000**

##### **Άρθρο 21**

##### **Υλικοτεχνική Υποδομή**

ΣΤ) Τουλάχιστον τα αναγκαία σε ποσότητες και είδη σκεύη κουζίνας και μαγειρικής, τραπεζομάντιλα κλπ.