



**Νέο διεθνές πρότυπο  
ISO 22525:2020 για τον Ιατρικό Τουρισμό -  
Απαιτήσεις για τους Παρόχους Υπηρεσιών Υγείας**

*19 Απριλίου 2022  
Ξενοδοχείο Κλεοπάτρα*

*Έλενα Δημοσθένους  
Λειτουργός Τυποποίησης CYS*



# Προβλήματα στις υπηρεσίες υγείας

- Λάθη στη φαρμακευτική αγωγή
- Αδικαιολόγητες καθυστερήσεις
- Αυξημένα ατυχήματα, συμβάντα & παρ'ολίγον συμβάντα
- Έλλειψη ξεκάθαρων διαδικασιών και αρμοδιοτήτων
- Παραμέληση φροντίδας χώρων & εγκαταστάσεων
- Απώλεια ή ελλιπή στοιχεία σε φακέλους ασθενών
- Αμέλεια συντήρησης εγκαταστάσεων & ακατάλληλος εξοπλισμός
- Έλλειψη επικοινωνίας και πληροφόρησης
- Αύξηση παραπόνων & δυσαρέσκειας ασθενών



# Απαιτήσεις ISO 22525 για Παρόχους Υπηρεσιών Υγείας

6.1 Γενικά

6.2 Πληροφόρηση

6.3 Απαιτήσεις για την Παροχή Υπηρεσιών

6.4 Προσωπικό

6.5 Παροχή Ιατρικών Υπηρεσιών

6.6 Διατροφή

6.7 Ασφάλεια και Προστασία

6.8 Καθαριότητα, Απολύμανση, Αποστείρωση και Συντήρηση



Παράρτημα Α: Δικαιώματα και Υποχρεώσεις του Ιατρικού Τουρίστα

Παράρτημα Β: Ελάχιστες Απαιτήσεις Ικανότητας και Εισηγήσεις για τους Διοργανωτές

## 6.1 Γενικά

### Ο Πάροχος θα πρέπει να:

- ορίσει και να επικοινωνήσει την πολιτική ασφάλισης του
- διασφαλίσει αποτελεσματική επικοινωνία με τον ιατρικό τουρίστα
- ενημερώσει τον ιατρικό τουρίστα για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του

(Παράρτημα Α)



## 6.2 Πληροφόρηση (1/2)

Ο Πάροχος θα πρέπει να παρέχει πληροφόρηση για

- τα στοιχεία του, τις εγκαταστάσεις, θέματα ωραρίου, προσβασιμότητας
- διαδικασία εισαγωγής, θέματα κόστους και πληρωμών
- υπηρεσίες μεταφοράς & υπηρεσίες φιλοξενίας συνοδών
- πολιτικές ακύρωσης ή διακοπής
- πιστοποιήσεις ή διαπιστεύσεις που κατέχει κ.α.



## 6.2 Πληροφόρηση (2/2)

Για κάθε θεραπεία που προσφέρει ο Πάροχος θα πρέπει να παρέχει πληροφορίες για π.χ.

- πιθανούς κινδύνους, παρενέργειες, αλλεργίες, αντενδείξεις, φαρμακευτική αγωγή, θεραπείες ακατάλληλες για εγκυμονούσες ή συγκεκριμένες ασθένειες
- προετοιμασία πριν τη θεραπεία, αναλύσεις, ενέργειες μετά τη θεραπεία
- κόστος, τεχνικές που χρησιμοποιούνται

\* Όλες οι πληροφορίες θα πρέπει να είναι σε μορφή κατανοητή και θα πρέπει να δίνονται γραπτώς.



## 6.3 Απαιτήσεις για Παροχή Υπηρεσιών

Ο Πάροχος θα πρέπει ανάμεσα σε άλλα να:

- καθορίσει μέθοδο χειρισμού διαφωνιών, συγκρούσεων π.χ. διαφωνία ιατρικού τουρίστα με ιατρική γνωμάτευση για διακοπή (signature of a declaration of exemption from liability)
- ορίσει τα βήματα σε περίπτωση επείγοντος περιστατικού και επιλοκών
- διευκολύνει και να σέβεται τον ιατρικό τουρίστα σε περιπτώσεις επιθυμίας διακοπής της θεραπείας, ανάκλησης της συγκατάθεσης, αναζήτηση δεύτερης γνωμάτευσης, τελευταίες επιθυμίες κ.α.





## 6.4 Προσωπικό (1/2)

**Ο Πάροχος θα πρέπει ανάμεσα σε άλλα να:**

- αναγνωρίσει τις ανάγκες του σε ανθρώπινο δυναμικό με βάση κριτήρια όπως ζήτηση, βάρδιες, εξειδίκευση.
- αναγνωρίσει και να τεκμηριώσει τις διάφορες θέσεις εργασίας, τις ακαδημαϊκές απαιτήσεις, τις απαιτήσεις ικανότητας και εκπαίδευσης και ευθύνες κάθε θέσης.
- εφαρμόσει και να τεκμηριώσει τα βήματα για επικέντρωση και προσοχή σε κάθε ιατρικό τουρίστα ξεχωριστά, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες του π.χ. γλώσσα επικοινωνίας.



## 6.4 Προσωπικό (2/2)

### Ο Πάροχος θα πρέπει να:

- Παρέχει εκπαίδευση στο προσωπικό του ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε θέσης
- Διατηρεί πρόγραμμα εκπαίδευσης που να περιλαμβάνει οριζόντια θέματα όπως πυρασφάλεια, ανταπόκριση σε επείγοντα περιστατικά, χειρισμός ευάλωτων ομάδων, δικαιώματα και υποχρεώσεις ιατρικού τουρίστα, θέματα κουλτούρας, γλώσσας κ.α.
- ορίσει την ελάχιστη εισαγωγική εκπαίδευση νέου προσωπικού ανάλογα με τη θέση
- διατηρεί αρχεία εκπαίδευσης.



## 6.5 Παροχή Ιατρικών Υπηρεσιών (1/2)

### ➤ Εισαγωγή

Τεκμηριωμένη Διαδικασία / Ταυτοποίηση ιατρικού τουρίστα / Απαιτήσεις ιατρικής εξέτασης πριν ή μετά την εισαγωγή / Πληροφόρηση για εγκαταστάσεις, υπηρεσίες και κόστος

### ➤ Ιατρικό Ιστορικό & Φάκελός Ιατρικού Τουρίστα

- Τεκμηριωμένο και προσβάσιμο από εξουσιοδοτημένο προσωπικό
- Περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο τη συγκατάθεση, όλες τις ιατρικές πράξεις που πραγματοποιήθηκαν, στοιχεία φαρμακευτικής αγωγής, πληροφορίες χειρουργείου, αναισθησίας, αποτελέσματα.



### ➤ Συγκατάθεση

- Τεκμηριωμένη διαδικασία - πότε, πως και από ποιόν λαμβάνεται, υπογραφές, μετάφραση κ.α.
- Περιλαμβάνει επεξήγηση της θεραπείας, αντενδείξεις, πλεονεκτήματα, γενικούς κινδύνους, εξειδικευμένους για τον τουρίστα κινδύνους, εναλλακτικές θεραπείες

## 6.5 Παροχή Ιατρικών Υπηρεσιών (2/2)

### ➤ Διαμονή

Δωμάτια με ικανοποιητικό χώρο και κατάλληλο εξοπλισμό, φυσικό φωτισμό, ηχομόνωση και κλιματισμό με ιδιωτικούς χώρους υγιεινής.

### ➤ Εξιτήριο

- Τεκμηριωμένη διαδικασία
- Πλήρης Ιατρική Έκθεση που περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο διάγνωση και λόγους εισαγωγής, ημερομηνίες, αποτελέσματα αναλύσεων, πληροφορίες για τη θεραπεία/ιατρική πράξη και τη φαρμακευτική αγωγή, κατάσταση υγείας κατά την έξοδο, οδηγίες προς τον ιατρικό τουρίστα
- Ειδικές πρόνοιες ανάλογα με χώρα καταγωγής, τυχόν παραπομπή σε άλλο πάροχο κ.α.

### ➤ Παρακολούθηση μετά το εξιτήριο

Ορισμός διαδικασίας για μετέπειτα παρακολούθηση και παροχή βοήθειας στον ιατρικό τουρίστα μετά τη θεραπεία



## 6.6 Διατροφή

- Παροχή ισορροπημένης και υγιεινής διατροφής, η επιλογή της οποίας γίνεται με βάση:
  - την κατάσταση του ιατρικού τουρίστα (π.χ. ειδική διατροφή σε περιπτώσεις καρδιαγγειακών παθήσεων, γαστρεντερολογικών παθήσεων, διαβήτη, αλλεργιών κ.α.)
  - τις προσωπικές προτιμήσεις και συνήθειες του ιατρικού τουρίστα ή και ιδιαιτεροτήτων λόγω θρησκείας, κουλτούρας κ.α.



## 6.7. Ασφάλεια και Προστασία (1/2)

Ο Πάροχος θα πρέπει να αξιολογεί τους κινδύνους και να ορίζει μέτρα προστασίας για να διασφαλίσει στο μέγιστο δυνατό βαθμό την ασφάλεια του ιατρικού τουρίστα και του προσωπικού του, λαμβάνοντας ενέργειες για:

- Ορισμό Υπεύθυνου ατόμου/ομάδας
- Πρόληψη και μείωση κλινικών κινδύνων, γενικών κινδύνων και ατυχημάτων
- Διασφάλιση Υγιεινής και Ασφάλειας Τροφίμων
- Διασφάλιση ποιότητας νερού, αέρα και προστασία από επιμολύνσεις
- Πρώτες βοήθειες, πυρασφάλεια, εξόδους κινδύνου και σχέδια ανταπόκρισης σε έκτακτη ανάγκη
- Εκπαίδευση προσωπικού
- Έλεγχο τρωκτικών και απολύμανση
- Ελεγχόμενη πρόσβαση και ασφάλεια περιουσίας ιατρικού τουρίστα



## 6.7 Ασφάλεια και Προστασία (2/2)

Ο Πάροχος θα πρέπει να διατηρεί ενημερωμένο αρχείο ασφάλειας και υγείας που να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- τεκμηριωμένη εκτίμηση κινδύνων και σχετικά μέτρα προστασίας
- διαδικασίες και οδηγίες ασφάλειας και υγείας
- διαδικασίες και σχέδια δράσης σε έκτακτη ανάγκη – που περιλαμβάνουν πρόνοιες για ιατρικούς τουρίστες με ειδικές ανάγκες
- συστηματικούς ελέγχους ασφάλειας και υγείας
- διαδικασίες χειρισμού επικίνδυνων ουσιών καθώς και τα Δελτία Δεδομένων Ασφαλείας τους
- αρχεία εκπαίδευσης προσωπικού συμπεριλαμβανομένων ασκήσεων εκκένωσης.



## 6.8 Καθαριότητα, Απολύμανση, Αποστείρωση και Συντήρηση



### Ο Πάροχος θα πρέπει να:

- ορίσει το αρμόδιο άτομο για την καθαριότητα, την απολύμανση και την αποστείρωση
- να διατηρεί και να εφαρμόζει τεκμηριωμένο σχέδιο καθαριότητας και απολύμανσης με βάση τα αποτελέσματα της αξιολόγησης κλινικών κινδύνων
- διατηρεί όλους τους χώρους και εγκαταστάσεις καθαρούς
- διεξάγει βακτηριολογικούς και μικροβιολογικούς ελέγχους για επιβεβαίωση της αποτελεσματικότητας των ενεργειών καθαριότητας και απολύμανσης
- ορίσει το αρμόδιο άτομο για τη συντήρηση
- διασφαλίσει ότι όλοι οι χώροι των εγκαταστάσεων είναι συντηρημένοι



Όλες οι πιο πάνω δραστηριότητες πρέπει να γίνονται με τρόπο έτσι ώστε να μην ενοχλούν τους ιατρικούς τουρίστες.



**Χρήσιμα Εργαλεία μπορούν να βοηθήσουν  
στη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του ISO 22525 και  
να αποδείξουν το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών**

# Πιστοποίηση / Διαπίστευση Υπηρεσιών Υγείας

Η εφαρμογή και πιστοποίηση διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων συστημάτων διαχείρισης όπως είναι τα:

- CYS EN ISO 9001 - Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
- CYS EN 15224 – Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας – Το EN ISO 9001:2015 στον τομέα της Υγείας
- CYS EN ISO 14001 - Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- CYS EN ISO 22000 - Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων (HACCP)
- ISO 45001 - Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας & Υγείας στην Εργασία
- CYS EN ISO 15189 - Ιατρικά εργαστήρια - Απαιτήσεις ποιότητας και ικανότητας (πρότυπο Διαπίστευσης Ιατρικών/Κλινικών Εργαστηρίων)
- **Εξειδικευμένα Ιδιωτικά Πρότυπα Διαπίστευσης Νοσηλευτηρίων από φορείς διαπιστευμένους από τον ΙΕΕΑ όπως π.χ. CHKS, JCI.**



αποτελεί χρήσιμο εργαλείο για τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών υγείας και παρέχει σημαντικά πλεονεκτήματα.

# Οφέλη από την Πιστοποίηση / Διαπίστευση

## Για το Νοσοκομείο/Υπηρεσία Υγείας:

- Αύξηση του επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών
- Βελτίωση φήμης και αύξηση πελατών
- Μείωση κόστους (εναλλαγές προσωπικού/αποζημιώσεις/λάθη/χαμένος χρόνος)
- Ιχνηλασιμότητα Πληροφοριών & Αρχείων
- Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι άλλων νοσοκομείων
- Βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των διεργασιών του
- Δημιουργία εμπιστοσύνης σε πελάτες, συνεργάτες και προμηθευτές
- Βελτίωση εσωτερικής οργάνωσης και επικοινωνίας
- Απόκτηση σημαντικού εργαλείου διαφήμισης
- Μείωση επιπτώσεων και προστασία σε νομικές υποθέσεις



# Οφέλη από την Πιστοποίηση / Διαπίστευση

## Για τους ασθενείς/πελάτες:

- Αύξηση της ικανοποίησης ασθενών/πελατών
- Μείωση Παραπόνων
- Καλύτερη και πιο συστηματοποιημένη παροχή πληροφοριών στους ασθενείς, παιδιά κλπ.
- Μείωση ατυχημάτων/ αύξηση ασφάλειας



## Για το προσωπικό:

- Καλύτερη εσωτερική επικοινωνία
- Μεγαλύτερη εμπλοκή και δέσμευση του προσωπικού
- Βελτίωση της αποδοτικότητας του
- Συνεχής βελτίωση και εκπαίδευση του προσωπικού
- Σταθερότητα και μείωση αποχωρήσεων





**Έλενα Δημοσθένους**

BSc Chemistry, MBA

Λειτουργός Τυποποίησης CYS

Tel: +357-22 411 424 Fax: +357-22 411 511

Email: [e.demosthenous@cys.org.cy](mailto:e.demosthenous@cys.org.cy)