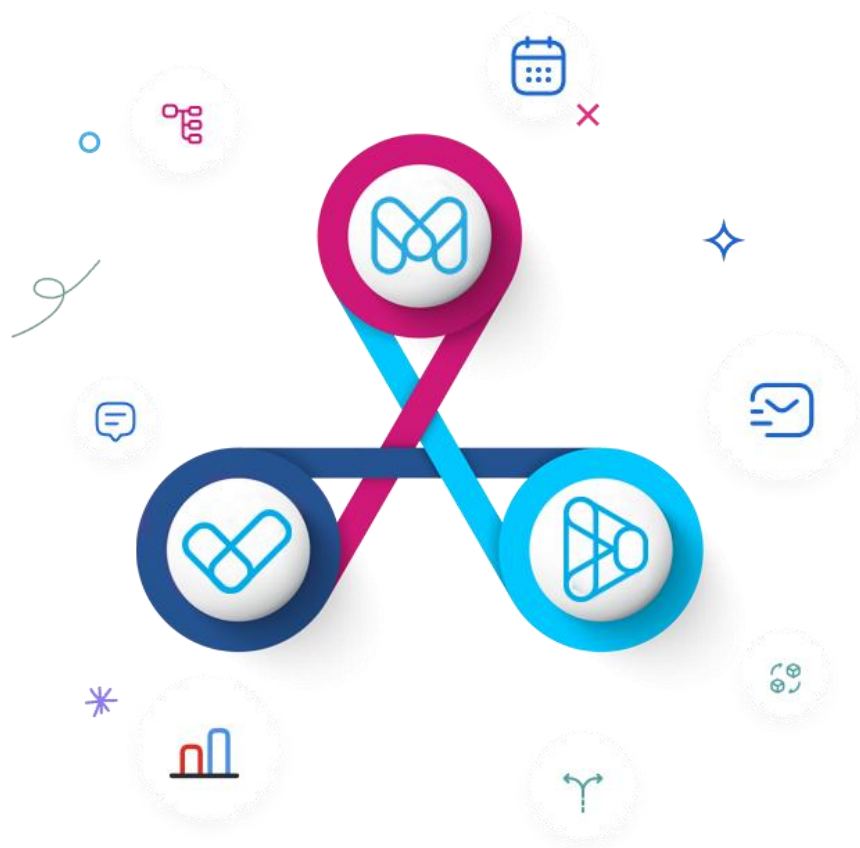




ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Κυβέρνηση

ΕΘΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ



**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Λήψη αποτελεσμάτων διαγνωστικών εργαστηριακών εξετάσεων**

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2024

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Λήψη Αποτελεσμάτων Διαγνωστικών Εργαστηριακών Εξετάσεων

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ

Στο πλαίσιο των δράσεων του Παρατηρητηρίου για τη Γραφειοκρατία, διενεργήθηκε από τον Εκτελεστικό Μηχανισμό¹ του Παρατηρητηρίου, η μέτρηση του κόστους της διαδικασίας που αφορά στη **λήψη αποτελεσμάτων διαγνωστικών εργαστηριακών εξετάσεων**.

Επισημαίνεται ότι από την 20^η Δεκεμβρίου 2022 τέθηκε σε λειτουργία η εφαρμογή για τα αποτελέσματα διαγνωστικών εργαστηριακών εξετάσεων μέσω gov.gr, σύμφωνα με τη ΓΠ. οικ. 65011/11.11.2022. Σύμφωνα με την παραπάνω απόφαση, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, η υλοποίηση της διαλειτουργικότητας των υποσυστημάτων εντός των Δημόσιων Μονάδων Υγείας με το Ψηφιακό Αποθετήριο Διαγνωστικών Εργαστηριακών Αποτελεσμάτων της ΗΔΙΚΑ, καθώς και η αποθήκευση των αποτελεσμάτων των διαγνωστικών εργαστηριακών εξετάσεων ολοκληρώθηκε με καταληκτική ημερομηνία την 15^η Δεκεμβρίου 2022. Αντίστοιχα, για τις Ιδιωτικές Μονάδες Υγείας, η ίδια διαδικασία αναμένεται να ολοκληρωθεί μέχρι την 11^η Δεκεμβρίου 2024.

Παρακάτω αναφέρονται κάποια γενικά στοιχεία της μέτρησης, καθώς και η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για την προσέγγιση της μέτρησης.



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ / ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ

Σύμφωνα με την προγενέστερη διαδικασία, η οποία ίσχυε μέχρι και τον Νοέμβριο του 2022, για να λάβει ένας πολίτης τα αποτελέσματα των διαγνωστικών εργαστηριακών του εξετάσεων, έπρεπε να λάβουν χώρα ενέργειες που απαιτούν φυσική παρουσία. Πιο συγκεκριμένα, για να παραλάβει τα αποτελέσματα

¹ Σύμφωνα με το αρ.3 παρ.1 της υπ' αριθμ. 36595 ΕΞ 2021 Υπουργικής Απόφασης, αρμόδιος φορέας για τη λειτουργία του Εκτελεστικού Μηχανισμού του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας έχει οριστεί το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου (ΕΚΤ), το οποίο ανέθεσε τη συγκεκριμένη μέτρηση στην ένωση συμβουλευτικών εταιρειών Planet - Deloitte.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Λήψη Αποτελεσμάτων Διαγνωστικών Εργαστηριακών Εξετάσεων

των διαγνωστικών εργαστηριακών του εξετάσεων, ο πολίτης έπρεπε να μεταβεί στο διαγνωστικό κέντρο μαζί με τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία ταυτότητας και αφού εξυπηρετηθεί από τον υπάλληλο και βρεθεί ο φάκελος με τις εξετάσεις του, εν συνεχεία να τις παραλάβει. Αναλυτικά, τα βήματα της διαδικασίας ήταν τα εξής:

Βήμα	Περιγραφή
1. Μετάβαση σε Μονάδα Υγείας	Ο πολίτης ο οποίος θέλει να παραλάβει τα αποτελέσματα των διαγνωστικών του εξετάσεων οφείλει αρχικά να μεταβεί στην αντίστοιχη μονάδα υγείας στην οποία πραγματοποίησε την εξέταση, με φυσική παρουσία.
2. Αναμονή και εξυπηρέτηση στη Μονάδα Υγείας	Κατόπιν της αφίξεώς του στη μονάδα υγείας, ο πολίτης συνήθως χρειάζεται να περιμένει ένα χρονικό διάστημα μέχρι να έρθει η σειρά του να εξυπηρετηθεί. Όταν φτάσει η σειρά του, ο πολίτης επιδεικνύει στον υπάλληλο την ταυτότητά του για να μπορέσει να εντοπιστεί ο φάκελος που περιέχει τις εξετάσεις του.
3. Λήψη των αποτελεσμάτων	Μετά τη ταυτοποίησή του, ο πολίτης παραλαμβάνει τα αποτελέσματα των διαγνωστικών εργαστηριακών εξετάσεων του σε έντυπη μορφή.

Όπου:



Το βήμα (ή μέρος αυτού) διενεργείται σε ψηφιακό περιβάλλον, με την εμπλοκή χρήστη



Το βήμα (ή μέρος αυτού) διενεργείται σε ψηφιακό περιβάλλον, συστημικά (αυτόματα)



Το βήμα διενεργείται στο περιβάλλον του gov.gr

Η απουσία εικονιδίου υποδεικνύει χειροκίνητο βήμα

ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ / ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ

Με τη διαδικασία που ισχύει από τον Νοέμβριο του 2022 και έπειτα, η οποία λαμβάνει υπόψη τις διατάξεις του άρθρου 83 του ν.4954/2022 (Α'136) για την ηλεκτρονική χορήγηση αποτελεσμάτων διαγνωστικών εργαστηριακών εξετάσεων ασθενούς, η διαδικασία παραλαβής των αποτελεσμάτων των εργαστηριακών διαγνωστικών εξετάσεων, μπορεί πια να πραγματοποιηθεί πλήρως ηλεκτρονικά, μέσω του gov.gr, αφού πρώτα οι πολίτες προβούν στις κατάλληλες ηλεκτρονικές ενέργειες στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (ΕΨΠ) της Δημόσιας Διοίκησης. Τα μόνα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν είναι η είσοδος στην ΕΨΠ με τους απαραίτητους κωδικούς, η επιλογή του παραπεμπτικού για το οποίο θέλουν να εκδώσουν τα αποτελέσματα και η ηλεκτρονική παραλαβή αυτών. Συγκεκριμένα, τα βήματα για την υλοποίηση της διαδικασίας έχουν ως εξής:

Βήμα	Περιγραφή
1. Είσοδος στο gov.gr - ΕΨΠ	Ο πολίτης συνδέεται στην πλατφόρμα του gov.gr και αυθεντικοποιείται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης. Για να επιτευχθεί αυτό απαιτείται είσοδος με τους κωδικούς taxisnet ή σύνδεση μέσω κωδικών κάποιου υποστηριζόμενου

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Λήψη Αποτελεσμάτων Διαγνωστικών Εργαστηριακών Εξετάσεων**

Βήμα	Περιγραφή
2. Επιλογή παραπεμπτικού για έκδοση αποτελεσμάτων	<p>χρηματοπιστωτικού ιδρύματος στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη και με την υποβολή ενός κωδικού μίας χρήσης (OTP password).</p> <p>Μετά την είσοδο στη πλατφόρμα του gov.gr, εμφανίζεται στον πολίτη λίστα με όλα τα παραπεμπτικά εξετάσεων στις οποίες έχει υποβληθεί. Ο ασθενής επιλέγει από τη λίστα το παραπεμπτικό που αντιστοιχεί στις διαγνωστικές εργαστηριακές εξετάσεις για τις οποίες θέλει να λάβει τα αποτελέσματα και αιτείται να εκδοθεί το σχετικό αντίγραφο αποτελεσμάτων.</p>
3. Έκδοση παραστατικού αποτελεσμάτων	<p>Αφού επιλεγεί το αντίστοιχο παραπεμπτικό, ο πολίτης λαμβάνει το έγγραφο / αντίγραφο των αποτελεσμάτων των εργαστηριακών διαγνωστικών του εξετάσεων. Το βήμα αυτό πραγματοποιείται πλήρως ψηφιακά. Συγκεκριμένα, το αντίγραφο αυτό περιέχει τα κάτωθι δεδομένα:</p> <ul style="list-style-type: none">α) Στοιχεία ταυτοποίησης πολίτη (ΑΜΚΑ, Ονοματεπώνυμο)β) Στοιχεία γνωματεύοντα ιατρού (ΑΜΚΑ, Ονοματεπώνυμο, Ειδικότητα)γ) Στοιχεία εργαστηρίου και Αριθμό παραγγελίαςδ) Ημερομηνία λήψης δείγματοςε) Ημερομηνία έκδοσης αποτελεσμάτωνστ) Κατηγορία διαγνωστικών εργαστηριακών εξετάσεωνζ) Στοιχεία διαγνωστικών εργαστηριακών εξετάσεωνη) Μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό επαλήθευσης, με σκοπό την επαλήθευση του περιεχομένου του εγγράφου από τον ασθενή ή/και τον αποδέκτη του αντιγράφου των αποτελεσμάτων του ασθενούς. Η επαλήθευση γίνεται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ)θ) Προηγμένη ή εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Η ημερομηνία που αναγράφεται στην ηλεκτρονική σφραγίδα αποτελεί την ημερομηνία έκδοσης των ανωτέρω πιστοποιητικών.

Όπου:



Το βήμα (ή μέρος αυτού) διενεργείται σε ψηφιακό περιβάλλον, με την εμπλοκή χρήστη



Το βήμα (ή μέρος αυτού) διενεργείται σε ψηφιακό περιβάλλον, συστημικά (αυτόματα)



Το βήμα διενεργείται στο περιβάλλον του gov.gr

Η απουσία εικονιδίου υποδεικνύει χειροκίνητο βήμα

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Λήψη Αποτελεσμάτων Διαγνωστικών Εργαστηριακών Εξετάσεων

Τα αποτελέσματα της απλούστευσης / ψηφιοποίησης, τόσο σε επίπεδο πλήθους βημάτων συνολικά, όσο και σε επίπεδο πλήθους βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον, αποτυπώνονται, συνοπτικά, στον πίνακα που ακολουθεί:

Περιγραφή	Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση	Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση
Αριθμός βημάτων διαδικασίας συνολικά	3	3
Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	0	3

ΜΕΤΡΗΣΗ

ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ – ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

Για τη διενέργεια της μέτρησης παρασχέθηκαν στατιστικά στοιχεία από το gov.gr σχετικά με αποτελέσματα εργαστηριακών εξετάσεων που εκδόθηκαν από την εφαρμογή μέσω gov.gr για το έτος αναφοράς 2024². Τα εν λόγω στατιστικά στοιχεία προσαρμόστηκαν καταλλήλως, μετά από σχετική επεξεργασία τους και σύμφωνα με συγκεκριμένες παραδοχές / εκτιμήσεις που έγιναν, όπως αυτές παρουσιάζονται στη συνέχεια. Ως αποτέλεσμα, εκτιμήθηκε ότι κατά το έτος 2024 αναλογούν συνολικά 207.741 αποτελέσματα διαγνωστικών εργαστηριακών εξετάσεων μέσω gov.gr. Αντίστοιχα, θεωρήθηκε ότι το έτος 2019 εκδόθηκε το ίδιο πλήθος διαγνωστικών εργαστηριακών εξετάσεων, λόγω της έλλειψης στατιστικών δεδομένων για τις εξετάσεις προ ψηφιοποίησης μέσω των φυσικών καναλιών, καθώς και για λόγους συγκρισιμότητας. Η χρήση του ίδιου πλήθους έκδοσης αποτελεσμάτων και για τις δύο περιόδους στοχεύει στην ανάδειξη του πραγματικού οφέλους από τη χρήση της εφαρμογής μέσω gov.gr σε σύγκριση με την προ ψηφιοποίησης διαδικασία.

Σύμφωνα με τα δεδομένα / στοιχεία της μέτρησης, καταγράφηκαν συνοπτικά τα κάτωθι:



Μέσος χρόνος πολίτη για ολοκλήρωση διαδικασίας (Προ και Μετά απλούστευσης / ψηφιοποίησης)
Ο μέσος χρόνος του πολίτη που αφορά στους χρόνους μετάβασης, αναμονής και παραλαβής των αποτελεσμάτων εκτιμήθηκε σε ~9,5 λεπτά με την απλουστευμένη /ψηφιοποιημένη διαδικασία έναντι των ~51 λεπτών για τη διαδικασία που ίσχυε το 2019



Κατανάλωση χαρτιού / εντύπων
Για την ολοκλήρωση της μετά απλούστευσης / ψηφιοποίησης διαδικασίας απαιτούνται συνολικά 0 φύλλα χαρτί (2024) έναντι των ~5 φύλλων χαρτιού τα οποία χρειαζόνταν το 2019

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ – ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Οι βασικές παραδοχές που έγιναν για τη διενέργεια της μέτρησης είναι οι ακόλουθες:

- Ο μέσος χρόνος μετάβασης σε και από τα διαγνωστικά κέντρα, ήτοι η απαιτούμενη μετακίνηση που όφειλε να κάνει ο ασθενής για να διεκπεραιώσει τη διαδικασία πριν την ψηφιοποίησή της, υπολογίστηκε βάσει μίας σύγκρισης με τους χρόνους μετάβασης και επιστροφής σε ΚΕΠ. Αυτό κατέστη εφικτό σύμφωνα με πίνακα συνήθων τιμών για συγκεκριμένα κόστη / χρόνους που έχει διαμοιραστεί από το Συντονιστικό Μηχανισμό του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, για λόγους συνέπειας στο παρόν, στις οποίες είχαν προσδιοριστεί οι αντίστοιχοι μέσοι χρόνοι για

² Ο συνολικός αριθμός των συναλλαγών για το 2024 βασίστηκε σε πραγματικά δεδομένα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Κοινωνικής Ασφάλισης (ΗΔΙΚΑ) για τους μήνες Ιαν-Μάιο 2024 και πραγματοποιήθηκε προβολή για τους υπόλοιπους μήνες του έτους στη βάση ιστορικών στοιχείων του 2023.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Λήψη Αποτελεσμάτων Διαγνωστικών Εργαστηριακών Εξετάσεων

εξυπηρέτηση από τα ΚΕΠ [~30 λεπτά για τη μετάβαση (μετ' επιστροφής) και ~12 λεπτά για την αναμονή για εξυπηρέτηση].

Στη βάση των χρόνων μετάβασης για τα ΚΕΠ, υπολογίστηκαν οι αντίστοιχοι μεσοσταθμικοί χρόνοι μετάβασης για τις μονάδες υγείας (~39 λεπτά για τη μετάβαση και την επιστροφή και ~12 λεπτά για αναμονή και εξυπηρέτηση), λαμβάνοντας υπ' όψιν ότι:

- Κατ' αναλογία των ~1.000 ΚΕΠ, το 2022 λειτουργούσαν 311 Κέντρα Υγείας και 265 Θεραπευτήρια (ΝΠΙΔ, ΝΠΔΔ, Ιδιωτικές Κλινικές)³, δημιουργώντας συνολικά περίπου 576 σημεία εξυπηρέτησης. Με αναλογία σημείων (Ιατρικών Κέντρων και Θεραπευτηρίων) προς ΚΕΠ 1:2, δηλαδή κάθε δύο ΚΕΠ να αντιστοιχούν κατά μέσον όρο σε ένα σημείο της μέτρησης αυτής, είναι ασφαλές το συμπέρασμα ότι υπάρχει μια αύξηση στον χρόνο μεταφοράς σε αυτές τις μονάδες υγείας κατά 30%, δηλαδή στα 39 λεπτά.
- Αν και υπάρχουν λιγότερα σημεία εξυπηρέτησης για την παραλαβή αποτελεσμάτων διαγνωστικών εξετάσεων στις μονάδες υγείας, παράλληλα και ο κόσμος που εξυπηρετείται καθημερινά από τα ΚΕΠ είναι περισσότερος. Συνεπώς, η ισορροπία ανάμεσα στον αριθμό των εξυπηρετούμενων πολιτών και των διαθέσιμων σημείων εξυπηρέτησης δικαιολογεί την εκτίμηση του ίδιου χρόνου αναμονής και εξυπηρέτησης, δηλαδή στα 12 λεπτά.
- Σύμφωνα με τον πίνακα συνήθων τιμών για συγκεκριμένα κόστη / χρόνους που έχει διαμοιραστεί από το Συντονιστικό Μηχανισμό του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, βασίστηκαν στο παρόν και τα κόστη ανθρωποχρόνου (rates) ανά λεπτό για τα φυσικά πρόσωπα / εκπροσώπους των νομικών προσώπων και τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, ως εξής:
 - 0,18 €/λεπτό για τα φυσικά πρόσωπα
 - 0,15 €/λεπτό για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης
- Τα στατιστικά στοιχεία που παρασχέθηκαν από το gov.gr εκφράζουν το πλήθος των εξετάσεων (παραπεμπτικά) των οποίων τα αποτελέσματα οι πολίτες έλαβαν ηλεκτρονικά. Για να μετρηθεί ο αντίκτυπος και η εξοικονόμηση που επιτυγχάνεται σε σχέση με τη λήψη των αποτελεσμάτων σε φυσική μορφή, πρέπει να ληφθεί υπόψιν το γεγονός ότι συνήθως κάποιες εξετάσεις συνταγογραφούνται και πραγματοποιούνται μαζί (πολλαπλά παραπεμπτικά), και αντίστοιχα η λήψη των αποτελεσμάτων περισσότερων της μίας εξέτασης γίνεται με μία μόνο μετάβαση. Για αυτόν τον λόγο, συγκεντρώθηκαν πραγματικά στοιχεία από μέλη της ομάδας έργου. Τα στοιχεία αυτά περιλάμβαναν τον αριθμό των εξετάσεων που έχουν πραγματοποιήσει και τον αριθμό των παραπεμπτικών που εκδόθηκαν για τις εν λόγω εξετάσεις. Η ανάλυση αυτών των δεδομένων έδειξε ότι ο λόγος των παραπεμπτικών προς μεταβάσεις είναι 1,88:1, δηλαδή κατά μέσο όρο κάθε μετάβαση αντιστοιχεί σε 1,88 παραπεμπτικά. Το δείγμα θεωρείται αντιπροσωπευτικό, καθώς τα αποτελέσματα ήταν συνεπή και παρουσίασαν μικρές αποκλίσεις.
- Για να εκτιμηθεί ο αριθμός των σελίδων των αποτελεσμάτων των εξετάσεων που οι πολίτες λάμβαναν το 2019 σε φυσική μορφή και πλέον παραλαμβάνουν ηλεκτρονικά μέσω του gov.gr, συγκεντρώθηκαν πραγματικά στοιχεία από τα μέλη της ομάδας έργου. Συγκεκριμένα, καταγράφηκε ο αριθμός των σελίδων που παραλαμβάνονται κατά μέσο όρο ανά παραπεμπτικό. Από την ανάλυση των δεδομένων αυτών προέκυψε ότι ο μέσος όρος είναι 2,8 σελίδες ανά παραπεμπτικό. Το δείγμα θεωρείται αντιπροσωπευτικό, καθώς τα αποτελέσματα ήταν συνεπή και παρουσίασαν μικρές αποκλίσεις.

³ Ελληνική Στατιστική Αρχή, Απογραφή Πρωτοβάθμιας Υγείας, 2022, Ανακτήθηκε από: <http://www.statistics.gr>

***Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Λήψη Αποτελεσμάτων Διαγνωστικών Εργαστηριακών Εξετάσεων***

- Οι χρόνοι των βημάτων της μετά ψηφιοποίησης διαδικασίας στο περιβάλλον του gov.gr εκτιμήθηκαν μέσω πιλοτικών δοκιμών που πραγματοποιήθηκαν από την ομάδα έργου. Οι εκτιμήσεις που προέκυψαν από αυτές τις δοκιμές είναι οι εξής:
 - Είσοδος στο gov.gr-ΕΨΠ: 2 λεπτά
 - Επιλογή παραπεμπτικού για έκδοση αποτελεσμάτων: 3 λεπτά
 - Έκδοση παραστατικού αποτελεσμάτων: 1 λεπτό
- Οι παραπάνω χρόνοι που αφορούν στην επιλογή παραπεμπτικού και έκδοση παραστατικού αποσπασμάτων αφορούν σε ένα παραπεμπτικό. Καθώς γίνεται η παραδοχή ότι σε κάθε εξέταση αναλογούν κατά μέσο 1,88 παραπεμπτικά, ο συνολικός χρόνος της διαδικασίας για τον πολίτη ανέρχεται τελικώς σε ~9,5 λεπτά.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Ως αποτέλεσμα της απλούστευσης / ψηφιοποίησης της διαδικασίας λήψης αποτελεσμάτων διαγνωστικών εργαστηριακών εξετάσεων μέσω της εφαρμογής gov.gr, είναι πρόδηλος ο θετικός αντίκτυπος για τους πολίτες σε όρους χρόνου και κόστους. Εξαλείφθηκαν οι χρόνοι μετακίνησης και οι αναμονές σε ουρές για τη λήψη των αποτελεσμάτων των εξετάσεων σε φυσική μορφή από τις μονάδες υγείας. Επιπλέον, η υποβολή και λήψη των αποτελεσμάτων ηλεκτρονικά μέσω του gov.gr μειώνει δραστικά τον απαιτούμενο χρόνο για τη διεκπεραίωση των απαιτούμενων βημάτων, προσφέροντας μια πιο αποδοτική και εύκολη πρόσβαση στα αποτελέσματα. Οι πολίτες δεν χρειάζεται πλέον να μετακινούνται και να περιμένουν σε ουρές, γεγονός που εξοικονομεί πολύτιμο χρόνο και προσφέρει μεγαλύτερη ευκολία στην καθημερινότητά τους. Συνολικά, η απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας μέσω gov.gr προσφέρει σαφή πλεονεκτήματα, καθιστώντας τη διαδικασία πιο αποτελεσματική για τους πολίτες.

Παρουσίαση διοικητικού κόστους / βάρους⁴ πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ / ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ:

€ 775.713,73 ανά έτος (ή 71.825
ώρες/έτος)
Κόστος μετακίνησης πολιτών

€ 238.681,15 ανά έτος (ή 22.100,11
ώρες/έτος)
Κόστος αναμονής και εξυπηρέτησης πολιτών

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ / ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ:

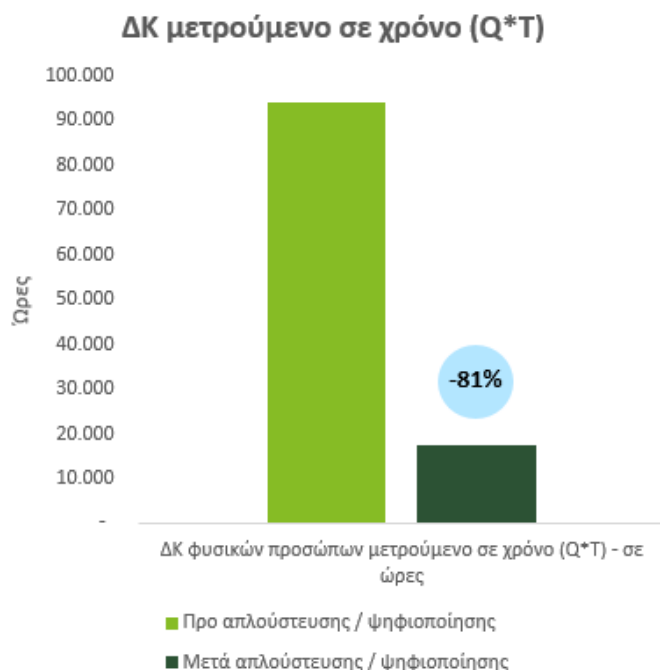
(τα κόστη μετακίνησης έχουν εκμηδενιστεί)

€ 189.353,71 ανά έτος (ή 17.523,75
ώρες/έτος)
Κόστος εξυπηρέτησης πολιτών ηλεκτρονικά
μέσω gov.gr (τα κόστη αναμονής έχουν
εκμηδενιστεί)

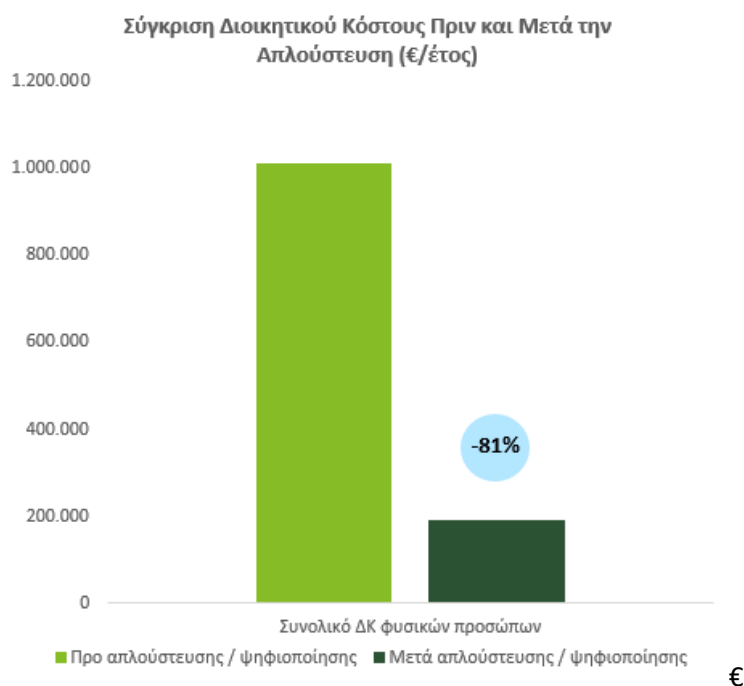
Επιπρόσθετα, όπως προκύπτει και από το διάγραμμα που ακολουθεί, το διοικητικό κόστος σε όρους χρόνου που δαπανάται, έχει μειωθεί καθοριστικά για τον πολίτη (μείωση βάρους κατά περίπου 81%).

⁴ Επισημαίνεται πως τα νούμερα που παρουσιάζονται αφορούν, εν γένει, σε διοικητικό κόστος. Ωστόσο, ειδικά για τα φυσικά / νομικά πρόσωπα, τα σχετικά αποτελέσματα ισοδυναμούν με διοικητικά θάρη, καθώς καμία από τις σχετικές ενέργειες δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως συνήθης επιχειρηματική λειτουργία (business as usual)

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Λήψη Αποτελεσμάτων Διαγνωστικών Εργαστηριακών Εξετάσεων**

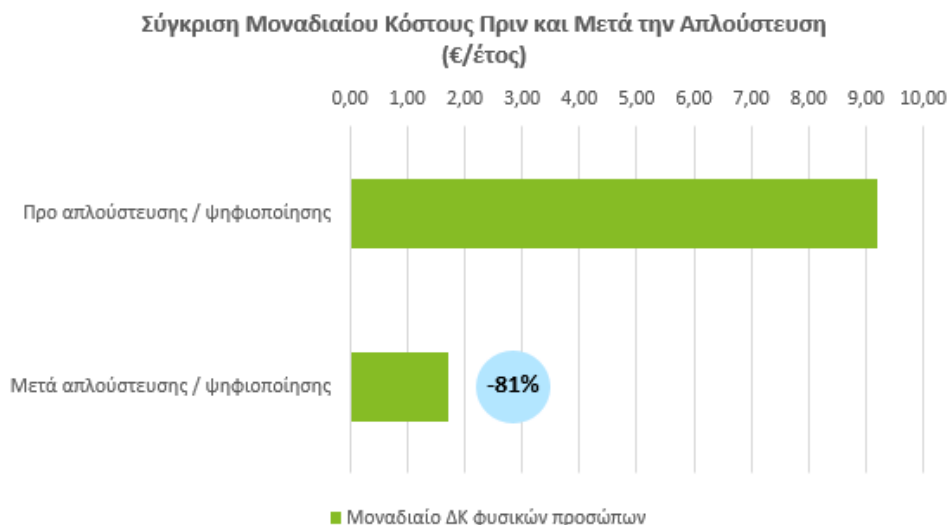


Αντίστοιχα, αισθητή είναι η μείωση του διοικητικού βάρους / κόστους για φυσικά πρόσωπα και σε όρους χρηματικού κόστους (€), η οποία επίσης αγγίζει το 81% συνολικά ή τις ~€825 χιλ. Τα σχετικά αποτελέσματα προ και μετά ψηφιοποίησης αποτυπώνονται στο διάγραμμα που ακολουθεί:



Τα παραπάνω ευρήματα οφείλονται κυρίως στο γεγονός ότι η διάθεση της υπηρεσίας υλοποιείται εξολοκλήρου ψηφιακά (μέσω gov.gr) το οποίο επιφέρει, μεσοσταθμικά, συνολική μοναδιαία μείωση της τάξης του 81% από εξάλειψη, ως επί το πλείστον, του χρόνου των μετακινήσεων του πολίτη για τη λήψη των αποτελεσμάτων, ήτοι από τα ~€ 9,18 στα ~€ 1,71.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Λήψη Αποτελεσμάτων Διαγνωστικών Εργαστηριακών Εξετάσεων



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΟΦΕΛΗ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας της λήψης αποτελεσμάτων διαγνωστικών εργαστηριακών εξετάσεων μέσω gov.gr, εκτός των πολλαπλών και ιδιαίτερα σημαντικών οφελών και εξοικονομήσεων κόστους που συνεπάγονται, επιφέρουν επιπρόσθετα οφέλη για την κοινωνία εν γένει, αλλά και για το περιβάλλον. Παραπάνω παρουσιάστηκαν ποσοτικοποιημένα τα οφέλη που προκύπτουν από την εξοικονόμηση χρόνου και κόστους λόγω της απλούστευσης / ψηφιοποίησης, γεγονός που συμβάλλει στην ευρύτερη βελτιστοποίηση της παροχής των κρατικών υπηρεσιών και την βελτίωση της εμπειρίας των πολιτών και της διαφάνειας των διαδικασιών. Ωστόσο, η απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας επιφέρει επιπρόσθετα έμμεσα οφέλη σε όρους περιβαλλοντικών ωφελειών από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών.

Συγκεκριμένα, η ψηφιοποίηση του συνόλου των βημάτων της διαδικασίας, έχει ως αποτέλεσμα την εξάλειψη των μετακινήσεων από και προς τα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης. Ως εκ τούτου, δεν μειώνονται μόνο οι ώρες που καταναλώνει ένας πολίτης στις ουρές και στη μετακίνησή του, αλλά υπάρχει και σημαντική μείωση των εκπομπών CO₂ που οφείλονται σε αυτές τις μετακινήσεις. Επιπροσθέτως, όφελος και εξοικονόμηση προκύπτει από τη μείωση των έντυπων εγγράφων (μείωση χρήσης χαρτιού και εκτυπώσεων), η οποία έχει άμεσα οφέλη όχι μόνο για το περιβάλλον.

Στο πλαίσιο αυτό, και λαμβάνοντας υπ' όψιν τη διεκπεραίωση της διαδικασίας εξολοκλήρου ψηφιακά, υπολογίζεται ότι εξοικονομούνται ετησίως, λόγω μείωσης μετακινήσεων και μείωσης κατανάλωσης χαρτιού:



~**110χιλ.** λιγότερες
μετακινήσεις



~ **581χιλ.** λιγότερα έντυπα
(~125 τόνοι CO₂ λιγότεροι)



~**231** τόνοι CO₂
λιγότεροι συνολικά

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Λήψη Αποτελεσμάτων Διαγνωστικών Εργαστηριακών Εξετάσεων

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Εν κατακλείδι, τα κυριότερα συμπεράσματα από την απλοποίηση / ψηφιοποίηση της εν λόγω διαδικασίας παρουσιάζονται στην εικόνα παρακάτω. Σημειώνεται ότι τα εν λόγω αποτελέσματα αφορούν στην έκδοση ~ 207.741 αποτελεσμάτων (αριθμός έκδοσης αποτελεσμάτων που υπολογίστηκαν για το έτος 2024 και που αξιοποιήθηκε ως βάση και για το πλήθος αιτήσεων του έτους 2019) προκειμένου να μεγιστοποιηθεί η συγκρισιμότητα της διαδικασίας προ και μετά της απλούστευσης / ψηφιοποίησης.



~€825 χιλιάδες

Εξοικονόμηση / όφελος με βάση τα στοιχεία 2019 και 2024 χάριν της ψηφιοποίησης και της αξιοποίησης του gov.gr



~81%

Μείωση διοικητικού κόστους (για φυσικά πρόσωπα), για κάθε λήψη αποτελεσμάτων, μεσοσταθμικά



~81%

Εξοικονόμηση ωρών (για φυσικά πρόσωπα), για κάθε λήψη αποτελεσμάτων που πραγματοποιείται που πραγματοποιείται



~110χιλ. «ουρές»

Αριθμός των «ουρών» που εξαλείφονται πλέον για τους πολίτες, καθώς δύνανται να διεκπεραιώσουν τη διαδικασία μέσω gov.gr



~100% ή ~581χιλ. φύλλα

Εξοικονόμηση / όφελος επιτυγχάνεται ως προς την χρήση εντύπων / χαρτιού



~231 τόνοι CO₂

Εξοικονόμηση / όφελος που επιτυγχάνεται και οφείλεται στην εξάλειψη των μετακινήσεων καθώς και στη μείωση της χρήσης χαρτιού

Τα αποτελέσματα που αναφέρονται είναι πολύ σημαντικά και, όσον αφορά στην εξοικονόμηση σε απόλυτα νούμερα ανά έτος, αναμένεται αυτή να ακόμα είναι μεγαλύτερη από το 2025 και μετά, καθώς μέχρι τις 11 Δεκεμβρίου 2024, θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί η υλοποίηση της διαλειτουργικότητας των υποσυστημάτων εντός όλων των Μονάδων Υγείας και με το Ψηφιακό Αποθετήριο Διαγνωστικών Εργαστηριακών Αποτελεσμάτων, καθώς και η αποθήκευση των αποτελεσμάτων των διαγνωστικών εργαστηριακών εξετάσεων σύμφωνα με την ΓΠ. οικ. 65011/11.11.2022, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει. Δεδομένου ότι η προθεσμία για την ολοκλήρωση της διαλειτουργικότητας δεν έχει παρέλθει και επεκτείνεται μέχρι το τέλος του 2024, είναι πιθανό κάποιες μονάδες υγείας να μην έχουν ενταχθεί ακόμα και τα αποτελέσματα που εκδίδουν να μην αποτυπώνονται ακόμα στο σύστημα του gov.gr.

Καταληκτικά, είναι φανερά τα θετικά αποτελέσματα που προκύπτουν από την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας λήψης αποτελεσμάτων διαγνωστικών εξετάσεων, προσφέροντας πολλαπλά οφέλη τόσο για τους εμπλεκόμενους όσο και για το περιβάλλον, και κατ' επέκταση τη συνολική λειτουργία της κοινωνίας. Παράλληλα, προκύπτουν λοιπά ποιοτικά οφέλη τα οποία αναφέρονται ενδελεχώς στις ενότητες «αποτελέσματα» και «περιβαλλοντικά οφέλη ψηφιοποίησης» του παρόντος.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Ανάλυση μεθοδολογίας υπολογισμού περιβαλλοντικού οφέλους

Παραδοχές για ποσοτικοποίηση των οφελών ψηφιοποίησης.

Υπολογισμός μείωσης εκπομπών CO₂:

Προκειμένου να εκτιμηθεί η μείωση των εκπομπών CO₂ λόγω της ψηφιοποίησης της διαδικασίας λήψης αποτελεσμάτων διαγνωστικών εργαστηριακών εξετάσεων, πραγματοποιήθηκαν υπολογισμοί στη βάση πολλαπλών στοιχείων και παραδοχών. Ορισμένες παραδοχές και οι πηγές τους, απεικονίζονται στον παρακάτω πίνακα:

Γενικές Παραδοχές	
Χρόνος μετάβασης σε Μονάδα Υγείας	39 λεπτά
Εκπομπές CO ₂ / 3 χλμ.:	321 γραμμ.*
Εκπομπές CO ₂ για 1 φύλλο A4 ανακυκλωμένο χαρτί	4 γραμμ.*
Climate Change Avoidance Costs	100€ / τόνο** εκπομπής CO ₂

Πηγή: *Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Μελέτη για γνήσιο υπογραφή, **Handbook on the external costs of transport Version 2019 – 1.1 European Commission

Ο υπολογισμός των εκπομπών CO₂ και της συνολικής εξοικονόμησης που εκτιμάται ότι θα επιτευχθεί μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση, πραγματοποιήθηκε ως εξής:

- Αρχικά, υπολογίστηκε το σύνολο των μετακινήσεων, ετησίως, που πραγματοποιούνταν για την ολοκλήρωση της διαδικασίας. Πιο συγκεκριμένα, με δεδομένη την αναλογία παραπεμπτικών προς μετακινήσεων που εκτιμήθηκε σε 1,88, εκτιμήθηκε, στη βάση των 207.741 εκδιδόμενων αποτελεσμάτων, ότι για το 2019 πραγματοποιήθηκαν **~110.500 μετακινήσεις** στα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης.
- Στη συνέχεια, στη βάση των παραδοχών που πραγματοποιήθηκαν παραπάνω, αναφορικά με το χρόνο μετάβασης σε μονάδα υγείας (1 φορά) ο αντίστοιχος μέσος χρόνος των μετακινήσεων υπολογίζεται σε 39 λεπτά.
- Προκειμένου να υπολογιστούν τα χιλιόμετρα που καλύπτονται σε 39 λεπτά, πρέπει να υπολογιστούν τα χλμ. που καλύπτει ένα αυτοκίνητο το λεπτό. Για να υπολογιστεί το μέγεθος αυτό, έγινε η παραδοχή ότι η μέση ταχύτητα ενός αμαξιού είναι 30 χλμ/ώρα εντός αστικών / ημιαστικών περιοχών. Συνεπώς:
$$\text{ταχύτητα} \frac{\chi\lambda\mu}{\lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}} = \frac{\text{ταχύτητα} \frac{\chi\lambda\mu}{\lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}}}{60} = \frac{30}{60} = 0,5 \frac{\chi\lambda\mu}{\lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}}$$
 διανύεται από ένα όχημα που κινείται με 30 χλμ/ώρα. Κατ' επέκταση, σε 39 λεπτά, ένα όχημα μπορεί να καλύψει 19,5 χλμ.
- Για την εύρεση του CO₂ που εκπέμπεται κατά την μετακίνηση από και προς ένα φυσικό σημείο εξυπηρέτησης σχετιζόμενο με τη διαδικασία λήψης αποτελεσμάτων διαγνωστικών εργαστηριακών εξετάσεων, στη βάση των στοιχείων από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου (321 γραμμ.

***Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Λήψη Αποτελεσμάτων Διαγνωστικών Εργαστηριακών Εξετάσεων***

CO₂/3 χλμ.), υπολογίζονται οι εκπομπές ανά χλμ. (106,82 γραμμ. CO₂/χλμ.). Άρα σε 39 χλμ. εκπέμπονται 2.083,05 γραμμ. CO₂. Το νούμερο αυτό πρέπει να πολλαπλασιαστεί με το σύνολο των μετακινήσεων που εκτιμάται ότι πραγματοποιούνται ανά έτος:

$$2.083,05 \text{ γραμμ. CO}_2 \times 110.500 \text{ μετακινήσεις/έτος}$$

Οι εκπομπές CO₂ για το σύνολο των πολιτών του (2019) εκτιμώνται σε: **230.178.685,51 γραμμ.**
= 230,17 τόνοι

- Δεδομένου, ωστόσο, πως τα στοιχεία για τις εκπομπές CO₂/χλμ. αφορούν το έτος 2019, πρέπει να συνυπολογιστεί το γεγονός πως ο στόλος των ελληνικών επιβατικών οχημάτων έχει ανανεωθεί με ηλεκτρικά αυτοκίνητα (Battery Electric & Plug-in Hybrid), το οποίο συνεπάγεται πως το σύνολο των εκπομπών θα είναι μειωμένο. Προκειμένου να υπολογιστεί αυτή η μείωση, εντοπίστηκε το σύνολο των ηλεκτρικών αυτοκινήτων που έχουν καταγραφεί από το πρώτο έτος καταχώρησής τους (2018) έως και το 2024: **39.418**⁵. Το μερίδιο των οχημάτων αυτών στο σύνολο των επιβατικών αυτοκινήτων στην Ελλάδα βρίσκεται στο **1%**. Βάσει στοιχείων για τα καταχωρημένα επιβατικά αυτοκίνητα από το 2019 έως το 2023 υπήρχε ανά έτος αύξηση της τάξεως του 2%. Προκειμένου να βρεθούν τα οχήματα για το 2024, πραγματοποιήθηκε προσαύξηση 2% στα καταχωρημένα για το 2023 οχήματα⁶. Ο συνολικός αριθμός των επιβατικών αυτοκινήτων για το 2024 εκτιμάται ότι θα ανέρχεται στα **5.995.314** και στη βάση αυτού εντοπίστηκε το μερίδιο, που καταλαμβάνουν σε αυτά, τα ηλεκτρικά αυτοκίνητα.
- Για να εντοπιστεί η εξοικονόμηση από τα ηλεκτρικά οχήματα, υπολογίζεται πως ο κάθε πολίτης για να ολοκληρώσει τη διαδικασία χρειάζεται μία μετακίνηση. Συνεπώς, προκύπτει ότι τα οχήματα που θα μετακινηθούν για τη διαδικασία είναι **110.500 αυτοκίνητα**. Βάσει και των παραπάνω παραδοχών προκύπτει πως:
*εάν στα 5.995.314 οχήματα, τα 39.418 είναι ηλεκτρικά
τότε αντίστοιχα στα 110.500, τα 1.366 είναι ηλεκτρικά*
- Συνεπώς, για να υπολογιστεί η μείωση των εκπομπών CO₂, λόγω της ανανέωσης του στόλου επιβατικών οχημάτων με ηλεκτρικά, ακολουθείται η εξής μέθοδος:
*εάν στα 110.500 οχήματα, οι εκπομπές είναι 230,17 τόνοι,
τότε αντίστοιχα στα 1.366, 1.366οι εκπομπές θα ήταν 1,51 τόνοι.*
Άρα, οι εκπομπές από την κυκλοφορία των 1.366 ηλεκτρικών οχημάτων θα μειωθούν κατά **1,51 τόνους CO₂**.
- **Συνολικά, λοιπόν, οι εκπομπές CO₂ που εκτιμώνται ότι θα εκπέμπονταν το 2024 και λόγω της ψηφιοποίησης της διαδικασίας θα εξοικονομηθούν, είναι:**
230,17 τόνοι CO₂ – 1,51 τόνοι CO₂ = 228,66 τόνοι CO₂ θα εξοικονομηθούν
Σημειώνεται ότι η εν λόγω εξοικονόμηση αφορά στη μέγιστη εξοικονόμηση που μπορεί να επιτευχθεί καθώς λαμβάνει υπόψη ότι οι εν λόγω μετακινήσεις πραγματοποιούνται με ΙΧ στο σύνολό τους (χάριν απλούστευσης δεν λαμβάνει υπόψη μετακινήσεις με ΜΜΜ)
- Εκπομπές CO₂ προκύπτουν και από τη χρήση ανακυκλώσιμου χαρτιού Α4 (4 γραμμ. CO₂ σύμφωνα με τη μελέτη του Πανεπιστημίου Αιγαίου). Από τη έρευνα της ομάδας έργου σχετικά με τα αποτελέσματα των διαγνωστικών εργαστηριακών εξετάσεων, εκτιμήθηκε ότι για την έκδοση των αποτελεσμάτων ανά παραμπτικό το 2019, απαιτούνταν 2,8 φύλλα χαρτιού Α4 – δηλαδή συνολικά **581.674,8**. Το 2024, λόγω της ψηφιοποίησης της διαδικασίας, δεν απαιτείται

⁵ [Vehicles and fleet | European Alternative Fuels Observatory \(europa.eu\)](https://www.euro-observatory.org/)

⁶ [Στατιστικές - ELSTAT \(statistics.gr\)](https://www.statistics.gr/)

***Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Λήψη Αποτελεσμάτων Διαγνωστικών Εργαστηριακών Εξετάσεων***

καθόλου η χρήση φύλλων χαρτιού A4. Αυτό σημαίνει πως το σύνολο των απαιτούμενων φύλλων A4 για το έτος 2024 υπολογίζεται σε: **0**.

- Κατ' επέκταση οι εκπομπές CO₂, από τη χρήση των φύλλων χαρτιού A4 για το 2024 είναι **μηδενικές**.
- **Δεδομένου, ότι οι εκπομπές λόγω χρήσης φύλλων χαρτιού A4 το 2019, υπολογίζονται σε:**

581.674,8 φύλλα που απαιτούνταν για τη διαδικασία το 2019

$\times 3,97$ γραμμ. εκπομπών CO₂ ανά φύλλο = **2,3 τόνοι CO₂**

Η εξοικονόμηση λόγω μείωσης χρήσης χαρτιού A4 υπολογίζεται σε 2,3 τόνους CO₂.

- Ως εκ τούτου, οι συνολικές εκπομπές που θα απέρρεαν από τις μετακινήσεις και τη χρήση χαρτιού A4 για τη φυσική ολοκλήρωση της διαδικασίας μεταβίβασης ακινήτου το 2024 και άρα που θα εξοικονομηθούν μέσω της ψηφιοποίησής της, ανέρχονται στους **228,66 τόνοι CO₂ + 2,3 τόνοι CO₂ = 230,97 τόνοι CO₂**.