



## ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ – ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ

Εαρινό Εξάμηνο 2017-2018

Διδάσκουσα: Κωνσταντίνα Κοτταρίδη

e-mail : [kottarid@unipi.gr](mailto:kottarid@unipi.gr)

### Περιγραφή Μαθήματος

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) αναπτύχθηκε στις ΗΠΑ ως ξεχωριστός κλάδος της Διοικητικής Επιστήμης μετά το Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο, με εμπνευστή τον Edward Deming. Θεμελιώδεις αρχές της ΔΟΠ αποτελούν η αгаστή συνεργασία όλων των εμπλεκομένων σε μία επιχειρηματική μονάδα, η βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων, η συνεχής βελτίωση σε όλες τις δραστηριότητες του οργανισμού κτλ.

Ιδιαίτερα στο χώρο της υγείας, η ανάγκη για ανώτερη ποιότητα είναι υψηλής προτεραιότητας. Οι μεταβολές που λαμβάνουν χώρα στο κοινωνικο-οικονομικό περιβάλλον και η συνεχής εξέλιξη της τεχνολογίας καθιστούν αναγκαία τη συνεχή επίσης μεταβολή και προσαρμογή της ποιότητας όσον αφορά στην υγειονομική περίθαλψη.

Το παρόν μάθημα στοχεύει να περιγράψει την έννοια, τις αρχές αλλά και τη μέτρηση της ΔΟΠ γενικά και να εστιαστεί περαιτέρω στο χώρο της υγείας και τον τρόπο που η ΔΟΠ εμπλέκεται στις μονάδες υγειονομικής περίθαλψης.

### Μαθησιακά Αποτελέσματα

Με το πέρας του μαθήματος οι φοιτητές θα είναι σε θέση:

- Να γνωρίζουν και να κατανοούν σε βάθος την έννοια και τις αρχές της ΔΟΠ, ειδικά σε σχέση με το χώρο της υγείας
- Να γνωρίζουν την ιστορική εξέλιξη της ΔΟΠ
- την σημασία και σπουδαιότητα της βελτίωσης της ποιότητας στο χώρο της υγείας
- την εξελικτικής πορεία της ποιότητας.
- τις διάφορες προσεγγίσεις και τάσεις στην βελτίωσης της ποιότητας στο χώρο της υγείας.
- την πρακτική εφαρμογή προγραμμάτων ΔΟΠ σε μονάδες υπηρεσιών Υγείας.

- το πλαίσιο εφαρμογής ΔΟΠ σε μονάδες υπηρεσιών υγείας στη Ελλάδα και στον κόσμο
- την εφαρμογή συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας στις μονάδες υγείας
- τον ρόλο των Βραβείων Ποιότητας στις μονάδες υγείας
- τη δειρεύνηση μελλοντικών τάσεων και προκλήσεων στην Ελλάδα

## Βιβλιογραφία

1. Παπανικολάου, Β. (2007). Η Ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας, Εκδόσεις Παπαζήση.
2. Lighter, D. & D. Fair (2004). Quality Management in Health Care, Jones and Bartlett Publishers, Massachusetts.
3. McLaughlin, CP & AD Kaluzny, Continuous Quality Improvement in Health Care: Theory, Implementation and Applications, Jones and Bartlett Publishers, Sudbury, Massachusetts, 2006.
4. Μουμιτζόγλου, Α. (2001). Ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας, Management Publications, Αθήνα.
5. Κέφης, Β. (2005). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Εκδόσεις Κριτική.
6. Πολύζος, Ν. και συν. (2005). Συγκριτική ανάλυση μελετών ικανοποίησης νοσοκομείων στην Αττική, Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής, 22(3).

## Αξιολόγηση Μαθήματος

Οι φοιτητές αναμένονται να συμμετέχουν ενεργά στο μάθημα είτε διαδραστικά είτε με μελέτες περιπτώσεων.

Ο τελικός βαθμός του μαθήματος θα προκύψει από τελική γραπτή εξέταση και παρουσίαση ατομικής ή ομαδικής εργασίας

## Τελικός Βαθμός

Δίνονται οι παρακάτω εναλλακτικές:

1. Τελική Εξέταση: 50% (απαραίτητο να είναι προβιβάσιμος) & Ατομική Τελική Εργασία: 50%
2. Τελική Εξέταση: 60% (απαραίτητο να είναι προβιβάσιμος) & Ομαδική (2 ατόμων) Τελική Εργασία: 40%
3. Τελική Εξέταση 100%

Η ενεργή συμμετοχή των φοιτητών στο μάθημα επιβραβεύεται με bonus βαθμολογίας (δηλαδή επιπλέον βαθμός).