



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ: Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ: Διοίκηση και Οικονομική Διαχείριση Μονάδων Παροχής Υπηρεσιών Υγείας

ΜΑΘΗΜΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ:

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΥΓΕΙΑΣ ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΑ

ΕΞΑΜΗΝΟ: Γ΄
ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΤΟΣ: 2014-2015

ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Βασίλειος Αλετράς, Κωνσταντίνος Χρίστογλου
ΔΙΔΑΣΚΟΝΤΕΣ: Δρ. Κωνσταντίνος Χρίστογλου, Βασίλειος Αλετράς (Αν. Καθηγητής), Χρήστος Βασιλειάδης (Αν. Καθηγητής).

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ (SYLLABUS) ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Συνοπτική Περιγραφή Περιεχομένου:

Η στήριξη και η συμπλήρωση του μαθήματος κορμού της εξειδίκευσης, ιδιαίτερα στο γνωστικό πεδίο του Σχεδιασμού. Επίσης, του μαθήματος επιλογής των Οικονομικών της Υγείας. Το νομικό πλαίσιο ίδρυσης και λειτουργίας δημόσιων και ιδιωτικών μονάδων παροχής υπηρεσιών υγείας. Αποσαφήνιση των εννοιών της Στρατηγικής για την Υγεία, της Κοινωνικής Πολιτικής και της Πολιτικής Υγείας, καθώς και του περιεχομένου και των στόχων του Σχεδιασμού-Προγραμματισμού, μακροπρόθεσμα και μεσοπρόθεσμα. Διαδικασίες Σχεδιασμού και επίπεδα σύνθεσης και εφαρμογής.

Πλαίσια συγκρότησης και εφαρμογής Πολιτικής Υγείας. Αξιολόγηση της οργάνωσης και χρηματοδότησης του ελληνικού Εθνικού Συστήματος Υγείας και των Ευρωπαϊκών Συστημάτων Υγείας.

Συγκρότηση Στρατηγικών και Επιχειρησιακών Σχεδίων Ανάπτυξης και ο καθορισμός επιμέρους Πολιτικών και Δράσεων. Η σημασία της Εφοδιαστικής Αλυσίδας στις Μονάδες Παροχής Υπηρεσιών Υγείας. Καθορισμός διαδικασιών marketing για μονάδες παροχής υπηρεσιών υγείας. Οργάνωση πρωτοβάθμιων, δευτεροβάθμιων και τριτοβάθμιων μονάδων στο δημόσιο και τον ιδιωτικό χώρο. Χρήση εργαλείων επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων Συμπεριφορά Ασθενών-Χρηστών Υπηρεσιών Υγείας. Επιδημιολογία της υγείας στο Ευρωπαϊκό περιβάλλον και στην Ελλάδα.

Προσδοκώμενα Αποτελέσματα:

- Αποσαφήνιση των εννοιών της Στρατηγικής για την Υγεία, της Κοινωνικής Πολιτικής και της Πολιτικής Υγείας, καθώς και του περιεχομένου και των στόχων του Σχεδιασμού-Προγραμματισμού, μακροπρόθεσμο και μεσοπρόθεσμο.
- Επιδημιολογία της υγείας στο Ευρωπαϊκό περιβάλλον και στην Ελλάδα.
- Γνώση των διαδικασιών Σχεδιασμού και τα επίπεδα σύνθεσης και εφαρμογής.
- Γνώση του νομοθετικού πλαισίου οργάνωσης πρωτοβάθμιων, δευτεροβάθμιων και τριτοβάθμιων μονάδων στο δημόσιο και τον ιδιωτικό χώρο.
- Γνώση διαδικασιών marketing για εφαρμογή σε μονάδες παροχής υπηρεσιών υγείας.
- Γνώση της χρήσης εργαλείων επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων
- Εστίαση στην συμπεριφορά Ασθενών-Χρηστών Υπηρεσιών Υγείας.
- Χρήση εργαλείων και προγραμματισμός αντιμετώπισης κρίσεων.
- Γνώση των πλαισίων συγκρότησης και εφαρμογής Πολιτικής Υγείας.
- Άσκηση στη συγκρότηση Στρατηγικών και Επιχειρησιακών Σχεδίων Ανάπτυξης και ο καθορισμός επιμέρους Πολιτικών και Δράσεων.

Εκπαιδευτική Διαδικασία:

- Εισηγήσεις και συζητήσεις στις επιμέρους παραμέτρους
- Μελέτη του εκπαιδευτικού υλικού
- Ανάγνωση Στρατηγικών και Επιχειρησιακών Σχεδίων Ανάπτυξης Μονάδων παροχής Υπηρεσιών Υγείας.
- Εκπόνηση, σε μικρές ομάδες ενός Προσχεδίου Επιχειρησιακού Σχεδίου ή ενός Σχεδίου Αντιμετώπισης κρίσεων ενός Οργανισμού παροχής Υπηρεσιών Υγείας

Εκπαιδευτικό Υλικό:

- Διδακτικές Σημειώσεις
- Συλλογή - Φάκελος άρθρων
- Προτεινόμενη βιβλιογραφία
- Πλαίσια εκπόνησης ΣΕΣΑ (Α. Σισσούρας)
- Νομοθεσία ίδρυσης και λειτουργίας Μονάδων Παροχής Υπηρεσιών Υγείας

Συμμετογή-Αξιολόγηση:

Οι σπουδαστές σε ολιγομελείς ομάδες θα πρέπει να παραδώσουν και να παρουσιάσουν τυπωμένη εργασία (όριο λέξεων έως 3000) ενός Προσχεδίου Επιχειρησιακού Σχεδίου ή ενός Σχεδίου Αντιμετώπισης κρίσεων ενός Οργανισμού παροχής Υπηρεσιών Υγείας (30% της συνολικής βαθμολογίας). Με τον τρόπο αυτό θα εξασφαλιστεί και η σωστή προετοιμασία τους για τις τελικές εξετάσεις. Η επίσημη αξιολόγηση των σπουδαστών θα γίνει, ωστόσο, κυρίως μέσω γραπτών εξετάσεων (70% της συνολικής βαθμολογίας). Οι σπουδαστές δεν είναι υποχρεωμένοι να διαβάσουν όλες τις βιβλιογραφικές πηγές που παρατίθενται στις επόμενες σελίδες. Οι διδάσκοντες θα υποδείξουν τις πιο σημαντικές από αυτές κατά τη διάρκεια των μαθημάτων.

Πρόγραμμα Μαθημάτων

1. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΥΓΕΙΑΣ (Κ. Χρίστογλου)

- Εισαγωγικές έννοιες: Στρατηγική για την Υγεία, Κοινωνική Πολιτική, Πολιτική Υγείας
- Στόχοι της Πολιτικής Υγείας: Πρόληψη, Αγωγή Υγείας, Προαγωγή της Υγείας
- Σχεδιασμός Πολιτικών και Δράσεων
- Περιφερειακός Σχεδιασμός και Πολιτική Υγείας
- ΥΥΚΑ - Δ.Υ.ΠΕ - Νοσοκομειακές Μονάδες, Κ.Υ. - Περιφερειακά Ιατρεία
- Μονάδες παροχής Υπηρεσιών Υγείας, Νοσοκομεία
- Μονάδες παροχής ΠΦΥ, ΚΥ, ΙΚΑ, Ταμεία

Ενδεικτική Βιβλιογραφία:

1. *Moseley G. Managing health care business strategy. Jones and Bartlett Publishers. Massachusetts 2008. chapters 1, 11 ; chapter 6*
2. *Zuckerman A. Health care strategic planning. Health Administration Press. Chicago.2005. chapters 1,2,8-12; chapter 4*
3. *Swayne S, Duncan W and Ginter P. Strategic management of health care organizations. Blackwell Publishing 2006. chapter 1; chapter 5*
4. *Γούλα Α. Διοίκηση και διαχείριση νοσοκομείου. Ελληνική εμπειρία και πρακτική. Εκδόσεις Παπαζήσης, 2007. Εισαγωγή*

2. ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΜΕ ΤΙΣ ΔΥΝΑΜΕΙΣ ΤΟΥ PORTER ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΝΑΛΥΣΗ PEST (Β. Αλετράς)

- Ανάλυση PEST
- Ανταγωνιστικές δυνάμεις κατά Porter
- Case-study από τον τομέα της υγείας

Ενδεικτική Βιβλιογραφία:

1. *Γεωργόπουλος Ν. (2006) Στρατηγικό Μάνατζμεντ. Αθήνα: Γ. Μπένος: κεφ. 4.*
2. *Γιαννούλης Α. (2009) Κλάδος Υγείας – Ανάλυση Ιατροτεχνολογικών Προϊόντων: Μελέτη Περίπτωσης Πυρηνικής Ιατρικής. Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Πειραιώς.*
3. *Μιχαλόπουλος Μ, Γρηγορούδης Ε, Ζοπουνίδης Κ. (2007) Στρατηγική των Επιχειρήσεων. Αθήνα: Κλειδάριθμος: κεφ. 2.*
4. *Moseley G.B. III (2009) Managing Health Care Business Strategy. Massachusetts: Jones and Bartlett Publishers: ch. 3.*

5. Porter M. (1980) *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York: Free Press: ch. 1-16.
6. Porter M. (1979) *How Competitive Forces Shape Industry*, *Harvard Business Review*, Mar-Apr., pp. 1-10.
7. Porter M. (2008) *The Five Competitive Forces that Shape Strategy*, *Harvard Business Review*, Jan., pp. 1-18.

3. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΙΔΡΥΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (Κ. Χρίστογλου)

- Συγκρότηση και Εφαρμογή Πολιτικής Υγείας, κεντρικά και περιφερειακά
- Εντοπισμός δυνάμεων και αδυναμιών, ευκαιριών και δυνατοτήτων για συνέργειες και συνεργασίες.
- Νόμοι Πλαίσια στην Ελληνική Πραγματικότητα

Ενδεικτική Βιβλιογραφία:

1. ν1397/1983, ν2071/1992, ν2194/1994, ν2889/2001, ν.3329/2005, ν3527/2007, ν3868/2010, ν3918/2011
2. ΠΔ.247/1991, ΠΔ.517/1991, ΠΔ.235/2000, ΠΔ.84/2001, ΠΔ.198/2007

4. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ (Β. Αλετράς)

- Αναλογικές προσεγγίσεις της ΠΟΥ
- Η επιδημιολογική προσέγγιση
- Η οικονομική προσέγγιση
- Σύζευξη ανάγκης και αγοράς
- Προβλήματα στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού
- Το ανθρώπινο δυναμικό στην Ελλάδα
- Case-study μιας προσέγγισης της ΠΟΥ με δείκτες στελέχωσης

Ενδεικτική Βιβλιογραφία:

1. Υφαντόπουλος, Ι.Ν. (2003) *Τα Οικονομικά της Υγείας: Θεωρία και Πολιτική*. Αθήνα: Τυπωθήτω-Γιώργος Δαρδανός: κεφ. 12-13.
2. Πολύζος, Ν., & Υφαντόπουλος, Ι. (2000) *Η Ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού στην Υγεία και η Στελέχωση των Υπηρεσιών του Εθνικού Συστήματος Υγείας*, *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*, 17 (6), 627-639.
3. Ρούπας, Θ., & Πολύζος, Ν. (1994) *Ανθρώπινο Δυναμικό*, στο: *Μελέτη για το Σχεδιασμό και την Οργάνωση των Υπηρεσιών Υγείας*. Αθήνα: Υπουργείο Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων.
4. Δερβένης, Χ., & Πολύζος, Ν. (1995) *Μελέτη-Πρόταση για την Οργάνωση-Διοίκηση του ΕΣΥ και την Ανάπτυξη του Ιατρικού Δυναμικού*. Αθήνα: Υπουργείο Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων.

5. Fryer, G.E., Call, R.L., Heine, C., & Casamassimo, P. (1983) *The Validity of Indices for Rural Health Manpower Needs Assessment, Evaluation and Program Planning*, 6(2), 139-142.
6. World Health Organization (2010) *Workload Indicators of Staffing Need (WISN): User's Manual*. Geneva.
7. World Health Organization (2010) *Applying the WISN Method in Practice*. Geneva.

**5. ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ MARKETING ΓΙΑ ΜΟΝΑΔΕΣ
ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (Χρ. Βασιλειάδης)**

- Το marketing για δημόσιους οργανισμούς (nonprofit organizations)
- Εφαρμογή εργαλείων επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων

Ενδεικτική Βιβλιογραφία:

1. Alan R. Andreasen & P. Kotler (2008). *Strategic marketing for nonprofit organizations*. Pearson/Prentice Hall.
2. J.L. Fortenberry (2005). *Marketing Tools for Health Care Executives.*, Oxford Crest, Oxford Mississippi.
3. P. Kotler (1979). *Strategies for Introducing Marketing into Nonprofit Organizations*, *Journal of Marketing* (43)1, 37-44.

**6. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ – Αναλύσεις Περιπτώσεων
(Κ. Χρίστογλου)**

- Κουλτούρα, Όραμα, Αποστολή
- Εργαλεία εντοπισμού κοινού στόχου
- Σχεδιασμός επιμέρους στόχων
- Ανάλυση Επιχειρησιακών Σχεδίου ΥΠΕ
- Ανάλυση Επιχειρησιακού Σχεδίου Ειδικού Νοσοκομείου
- Ανάλυση Επιχειρησιακού Σχεδίου Γενικού Νοσοκομείου

- Ανάθεση Εργασιών – Project τελικής αξιολόγησης σπουδαστών

Ενδεικτική Βιβλιογραφία:

1. *Επιχειρησιακό Σχέδιο Β' ΠεΣΥΠ Κεντρικής Μακεδονίας*
2. *Επιχειρησιακά Σχέδια Α.Ν.Θ. ΘΕΑΓΕΝΕΙΟ 2002-2004, 2003-2005*
3. *Επιχειρησιακό Σχέδιο Γεν. Νοσοκομείου Κατερίνης 2006-2008*
4. R Stutely. *Το ιδανικό επιχειρηματικό σχέδιο*. Παπασωτηρίου 2003
5. S. Swayne, W Duncan and P Ginter. *Strategic management of health care organizations*. Blackwell Publishing 2006. Chapter 10
6. *Οδηγός Κατάρτισης του Επιχειρησιακού Σχεδίου των Νοσοκομείων του ΕΣΥ (Ομάδα εκπόνησης Μελέτης Καθ. Άρη Σισσούρα)*

7. *A METAPLAN MODEL FOR PROBLEM-SOLVING DISCOURSE* Lance ARamshaw
8. Μελέτη «metaplan» - Καθορισμός στόχων στο Επιχειρησιακό Σχέδιο Α.Ν.Θ Θεαγένειο 2002-2004

**7. Η ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ ΣΤΗΝ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ
ΥΓΕΙΑΣ (Κ. Χρίστογλου)**

- Βασικά στοιχεία και τεχνικές Logistics.
- Η εφοδιαστική αλυσίδα (supply chain management)
- Ισχύον νομικό πλαίσιο για τις προμήθειες
- Καλές πρακτικές από την διεθνή και ευρωπαϊκή εμπειρία

Ενδεικτική Βιβλιογραφία:

1. *SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Strategy, Planning, and Operation*, Sunil Chopra Peter Meindl Pearson, Prentice Hall, Uper Saddle River, New Jersey 2007
2. *eBusiness in Healthcare: “From eProcurement to Supply Chain Management”* Editors Ursula Hübner Marc A. Elmhorst, Springer Verlag 2008

**8. Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΤΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΥΓΕΙΑΣ (Β. Αλετράς)**

- Η εθνική πολιτική υγείας της δεκαετίας του '70
- Η ίδρυση του Εθνικού Συστήματος Υγείας με το νόμο 1397/83
- Οι μεταρρυθμίσεις της δεκαετίας του '90 και οι προτάσεις των ξένων εμπειρογνομώνων
- Οι διαρθρωτικές αλλαγές του συστήματος υγείας (νόμος 3918/2011)
- Ανάλυση της οργάνωσης και χρηματοδότησης του Ελληνικού Ε.Σ.Υ. υπό το πρίσμα της αποδοτικότητας, αποτελεσματικότητας και ισότητας

Ενδεικτική Βιβλιογραφία:

1. Υφαντόπουλος, Ι.Ν. (2003) *Τα Οικονομικά της Υγείας: Θεωρία και Πολιτική*. Αθήνα: Τυπωθήτω-Γιωργος Δαρδανος, κεφ. 4.
2. Τούντας, Ι. (2008) *Υπηρεσίες Υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Οδυσσέας / Νέα Υγεία, κεφ. 2-4, 6, 7, 8, 20-22.
3. Θεοδώρου, Σαρρής, & Σούλης (2001), Θεοδώρου, Μ., Σαρρής, Μ., & Σούλης, Σ. (2001) *Συστήματα Υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση, κεφ. 7, 8, 11 & 12.

4. Σισσούρας, Α., Καρόκης, Α., Πολύζος, Ν., & Θεοδώρου, Μ. (1995) *Ενιαίος Φορέας Υγείας: Η Οργάνωση του Συστήματος Χρηματοδότησης και η Αποκέντρωση των Υπηρεσιών Υγείας*. Αθήνα: Υπουργείο Υγείας & Πρόνοιας.
5. Tountas, Y, Karnaki, P., & Pavi, E. (2002) *Reforming the Reform, Health Policy*, 62, 15-29.
6. Liaropoulos, L., & Tragakes, E. (1998) *Public-Private Financing in the Greek Health care System: Implications for Equity, Health Policy*, 43, 153-169.
7. Tountas, Y., Steffanson, H., & Frissiras, S. (1995) *Health Reform in Greece: Planning and Implementation of a National Health System, Int J Health Plann Manage*, 10(4), 283-304.
8. Matsaganis, M. (1998) *From the North Sea to the Mediterranean? Constraints to Health Reform in Greece, Int J Health Serv*, 28(2), 333-48.
9. Liaropoulos, L., & Kaitelidou, D. (1998) *Changing the Public-Private Mix: An Assessment of the Health Reforms in Greece, Health care Analysis*, 6(4), 277-285.
10. Tragakes, E., & Polyzos, N. (1998) *The Evolution of Health care Reforms in Greece: Charting a Course of Change, Int J Health Plann Manage*, 13(2), 107-30.
11. Liaropoulos L, & Kaitelidou D.(2000) *Health Technology Assessment in Greece, Int J Technol Assess Health Care*, 16(2), 429-48.

9. ΤΑ ΕΥΡΩΠΑΪΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ (Β. Αλετράς)

- Παρουσίαση των χαρακτηριστικών των βασικότερων συστημάτων υγείας της Ευρώπης
- Κριτική ανάλυση των Ευρωπαϊκών συστημάτων υγείας
- Συγκριτικά εμπειρικά ευρήματα για την αποδοτικότητα, αποτελεσματικότητα και προσβασιμότητα των Ευρωπαϊκών και άλλων συστημάτων υγείας

Ενδεικτική Βιβλιογραφία:

1. Λιαρόπουλος Α. (2010) *Διεθνή Συστήματα Υγείας. Βήτα Ιατρικές Εκδόσεις, Αθήνα*.
2. Υφαντόπουλος Ι. (2005) *Το Βρετανικό Σύστημα Υγείας, Αρχαία Ελληνικής Ιατρικής*, 22: 73-96.
3. Anell A. (2005): *Swedish Healthcare under Pressure, Health Economics*, 14: S237-254.
4. Evans D, Tandon A, Murray C, Lauer J, (2001) *Comparative Efficiency in National Health Systems, British Medical Journal*, 323: 307-310.
5. Maynard, A. (2005) *European Health Care Challenges, Health Economics* 14: S255-S263.
6. Rice T. (2006) *Τα Οικονομικά της Υγείας σε Επανεξέταση (Επιστημονική Επιμέλεια: Μ. Ματσαγγάνης)*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
7. Worz M, Busse R. (2005) *Analysing the Impact of Health-care System Change in the EU Member States: Germany, Health Economics*, 14: S133-S149.

10. ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑΤΩΝ (Κ. Χρίστογλου)

- Σχεδιασμός ανάπτυξης πλάνου Βιωσιμότητας Μονάδων
- Κατάρτιση και παρακολούθηση τμηματικού προϋπολογισμού
- Ανάλυση και Αξιολόγηση Επενδύσεων

Ενδεικτική Βιβλιογραφία:

1. *Manual for the preparation of Industrial Feasibility Studies* W. Behrens P. M. Hawranek - UNITED NATIONS INDUSTRIAL DEVELOPMENT ORGANIZATION - Vienna, 1991
2. Ν Πολύζος. *Χρηματοοικονομική διοίκηση υπηρεσιών υγείας*. Διόνικος Αθήνα 2007.
3. M Nowicki. *The financial management of hospitals and health care organizations*. Heath Care Administration Press. Chicago 2008

11. ΧΡΗΣΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (Κ. Χρίστογλου)

- Συμπεριφορά Ασθενών – Χρηστών Υπηρεσιών Υγείας
- Εργαλεία αξιολόγησης υπηρεσιών
- Case studies

Ενδεικτική Βιβλιογραφία:

1. *Taking a Cue from the Hospital Industry* Απόσπασμα από το Άρθρο "Welcome to the Experience Economy" των B. J. Pine & J. H. Gilmore [(9/10-2001), *Health Forum Journal*, p.10-14].
2. Σύγγραμμα-Σημειώσεις: «ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ - ΠΕΛΑΤΗ » - Βελτίωση Παρεχόμενων Υπηρεσιών – Κ. Χρίστογλου

12. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (Κ. Χρίστογλου)

- Εργαλεία αξιολόγησης μονάδων παροχής υπηρεσιών υγείας
- Μελέτη Αξιολόγησης (benchmarking) Μονάδων Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (Μελέτη 2009, 2010)
- Παρουσίαση εργασιών μεταπτυχιακών φοιτητών
- Συζήτηση

Ενδεικτική Βιβλιογραφία:

1. «Οικονομική Ανάλυση Λειτουργίας Νοσηλευτικών Μονάδων – Μία Οικονομική Προσέγγιση», Βασίλειος Αλετράς, Διδακτορική Διατριβή, Τμήμα Ιατρικής ΑΠΘ, Θεσσαλονίκη 1997
2. «Μέτρηση της Αποδοτικότητας των Νοσηλευτικών Μονάδων Εθνικού Συστήματος Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης», Νίκος Μανιαδάκης Γιάννης Κυριόπουλος, Εθνική Σχολή Δημόσιας Υγείας, 2010
3. «Using SERVQUAL and Kano research techniques in a patient service quality survey», Konstantinos Christoglou_World Hospitals and Health Services, 2006 Volume 42 Number 2