

# ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

## Διδάσκων

**Γεώργιος Τσιότρας**, Καθηγητής, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Τμήμα ΟΔΕ,  
**Φώτης Βούζας**, Επίκουρος Καθηγητής, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Τμήμα ΟΔΕ

## Ώρες Γραφείου

Με προηγούμενη συνεννόηση

## **Texts**

1. Cunningham L (1991) The Quality Connection in Health Care. Jossey Bass Publishers
2. The Juran Prescription – Clinical Quality Management. The Juran Institute Publication. 1995
3. Berwick D, Godfey B, Roessner J. (1990) Curing Health care. New strategies for quality improvement. Jossey Bass Publishers
4. Βελτίωση Ποιότητας. Γ. Τσιότρας, Β έκδοση 2002, Εκδόσεις Μπένου
5. James Evans and William Lindsay, “The Management and Control of Quality”, seventh edition, 2008, West Publishing Company.

## **Στόχοι του μαθήματος**

Με την ολοκλήρωση του μαθήματος οι σπουδαστές θα έχουν κατανοήσει την γενικότερη φιλοσοφία γύρω από την σύνδεση των προσπαθειών βελτίωσης της ποιότητας στη Διοίκηση Μονάδων Υγείας. Ειδικότερα θα μπορέσουν να κατανοήσουν :

- ♦ 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

- ♦ το ρόλο των βραβείων ποιότητας και την τάση για «τελειότητα» σε μονάδες υγείας
- ♦ τη Διερεύνηση μελλοντικών τάσεων και προκλήσεων στην Ελλάδα

### Μέθοδοι Διδασκαλίας

Το μάθημα θα γίνετε με διαλέξεις, και θα υποστηρίζεται άμεσα με την ανάγνωση χρήσιμων και ενδεικτικών βιβλιογραφικών πηγών , όπως βιβλία, περιοδικά , άρθρα ημερήσιου και περιοδικού τύπου κτλ σε Ελλάδα και στο εξωτερικό. Βασικός στόχος του μαθήματος είναι η σύνδεση της θεωρίας με την πρακτική και η χρησιμοποίηση διδακτικών εργαλείων όπως case studies, και video για την καλλίτερη κατανόηση του μαθήματος. Επίσης όσο είναι εφικτό θα προσκαλούνται ειδικοί σε θέματα ποιότητας στον χώρο της υγείας και θα υπάρχει η δυνατότητα επισκέψεων σε πραγματικούς χώρους εφαρμογής προγραμμάτων ποιότητας.

### Αξιολόγηση

Η απόδοση των σπουδαστών θα αξιολογείται με βάση τη συμμετοχή τους στην τάξη, την εκπόνηση και παρουσίαση μιας ομαδικής εργασίας και την απόδοση στην τελική εξέταση. Πιο συγκεκριμένα, ο τελικός βαθμός θα είναι το άθροισμα των παρακάτω :

- |                        |     |
|------------------------|-----|
| • Συμμετοχή στο μάθημα | 10% |
| • Ομαδική Εργασία      | 50% |
| • Τελική Εξέταση:      | 40% |

Τα θέματα των εργασιών θα είναι τα εξής :

- Διερεύνηση Best Practices (Καλών Πρακτικών) σε Νοσοκομειακές Μονάδες σε θέματα TQM, ISO 9000, MBNQA, στις **ΗΠΑ**
- Διερεύνηση Best Practices (Καλών Πρακτικών) σε Νοσοκομειακές Μονάδες σε θέματα TQM, ISO 9000, EFQM, στο **Αγγλικό Σύστημα Υγείας (NHS)**

*Τα παραδοτέα της εργασίας θα πρέπει να είναι τα εξής:*

- Αναλυτικός πίνακας βιβλιογραφικής ανασκόπησης (θα δοθεί template)
- Αρχείο με όλα τα άρθρα που θα χρησιμοποιηθούν στην εργασία με μορφή Word ή PDF
- Ένα report περίπου 40 σελίδων με την διερεύνηση ενός από τα παραπάνω θέματα
- Ερωτηματολόγια και μεθοδολογίες έρευνας που θα βρεθούν από την βιβλιογραφική επισκόπηση (review)
- Παρουσίαση εργασίας σε αρχείο PowerPoint

Το περιεχόμενο της εργασίας θα πρέπει να περιλαμβάνει τα εξής

- Αποτύπωση ερευνών (περιγραφή/αντικείμενο έρευνας/αποτελέσματα)
- Αποτύπωση καλών πρακτικών
- Απόψεις σχετικά με εμπόδια, περιορισμούς εφαρμογής των ανωτέρω στην ελληνική πραγματικότητα

### **COURSE OUTLINE**

1. *Description of the course. The concept and the importance of Quality Management – Historical background and evolution of Quality Management in Healthcare.*
2. *The main principles, methods and techniques of TQM – Quality Cost in Healthcare*
3. *Quality Assurance Systems and the ISO 9000 series*
4. *Quality Evaluation systems and Reliability issues in the Health Sector*
5. *Statistical Quality Control – concepts and tools. Implementation in healthcare*
6. *Case Study on ISO 9000 series implementation in the Health sector*
7. *Quality Management Systems in the Health sector*
8. *The current situation concerning Quality and Health Sector in Greece and globally*
9. *The role of top management in TQM systems in healthcare organizations*
10. *Quality teams, Quality Circles and Quality Improvement in the Health Sector*
11. *New Trends and Developments – The Excellence movement*
12. **Παρουσίαση Ομαδικής Εργασίας**
13. **τελική Εξέταση**