

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ:	Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών & Κοινωνικών Επιστημών		
ΤΜΗΜΑ:	Διοίκησης Επιχειρήσεων		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ:	Προπτυχιακό		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:	Υ4-ΔΜΥΠ8	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ:	8
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:	Διαχείριση & Διασφάλιση Ποιότητας στις Υπηρεσίες Υγείας		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ		ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
Διαλέξεις		3	4
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:	Ειδικότητας		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	Όχι		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS:	Όχι		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL):	-		

2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Οι λειτουργίες ενός οργανισμού που αφορούν στο σχεδιασμό, στην οργάνωση, στη διεύθυνση, στο συντονισμό και στον έλεγχο για την παραγωγή ποιοτικών αγαθών ή υπηρεσιών, συνθέτουν την Ολική Ποιότητα, η οποία εκφράζει παράλληλα τη φιλοσοφία και την κουλτούρα της οργάνωσης και διοίκησης του οργανισμού. Η έννοια του Ελέγχου Ποιότητας (Quality Control) και της Διαχείρισης Ποιότητας (Quality Management) είναι άρρηκτα μεταξύ τους συνδεδεμένες. Ο Έλεγχος Ποιότητας αφορά ένα σύστημα δραστηριοτήτων για την αξιολόγηση της ποιότητας του αγαθού / υπηρεσίας που παρέχεται στον πελάτη / χρήστη. Η Διαχείριση Ποιότητας αφορά αντίστοιχα ένα σύστημα α) διοίκησης και ελέγχου των δραστηριοτήτων σε όλα τα επίπεδα (σχεδιασμός αγαθού/υπηρεσίας, παραγωγή, διανομή και εξυπηρέτηση), β) πρόληψης προβλημάτων ποιότητας και γ) διασφάλισης της τήρησης των προδιαγραφών για τα αγαθά και υπηρεσίες που καταλήγουν στους πελάτες / χρήστες.

Σε αυτό το πλαίσιο, είναι απαραίτητη η αντίληψη των απαιτήσεων της ποιότητας από το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού, η δέσμευση της Διοίκησης και φυσικά η αντανάκλαση των παραπάνω στον καταναλωτή / χρήστη των υπηρεσιών. Με αυτόν τον τρόπο δημιουργείται ένα ανατροφοδοτούμενο σύστημα καταγραφής και παραγωγής δεδομένων, αποτύπωσης των σφαλμάτων και προϋποθέσεων διόρθωσης τυχόν λαθών. Στο τομέα της υγείας ειδικότερα οι Πολιτικές Διασφάλισης Ποιότητας στην Υγεία αφορούν υλοποιούμενες δραστηριότητες σε εθνικό επίπεδο με βάση συγκεκριμένα κριτήρια όπως Οργάνωση και στελέχωση, εγκαταστάσεις, Εξοπλισμός, Τεκμηρίωση, Σύστημα διαχείρισης ποιότητας. Τα συστήματα ελέγχου και διασφάλισης της ποιότητας στην Υγεία περιγράφονται ως συστήματα Διαπίστευσης των Υπηρεσιών Υγείας και αφορούν στην: Κλινική αποτελεσματικότητα, Διαγνωστική αξιοπιστία, Τήρηση κλινικών πρωτοκόλλων, στη διαχείριση του ασθενή, Διαχείριση του προσωπικού (πρότυπα στελέχωσης, εκπαίδευσης και κατανομής αρμοδιοτήτων) και Διοικητικές λειτουργίες. Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος ο φοιτητής / τρια θα είναι σε θέση να :

- Γνωρίζουν την σημασία της Ποιότητας ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας:
- Κατανοήσουν τη λειτουργία της Διαχείρισης Ποιότητας (Quality Management):
- Αντιληφθούν τη του κόστους στην Ποιότητα

- Τεκμηριώσουν την αναγκαιότητα της λειτουργίας συστημάτων διαπίστευσης ποιότητας στις υπηρεσίες Υγείας

ΓΕΝΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

- Αυτόνομη Εργασία
- Ομαδική Εργασία
- Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. Θεωρίες Μάνατζμεντ και Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
2. Βασικοί Σκοποί, Στόχοι και θεμελιωτές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
3. Η έννοια της ποιότητας ως προς τον χρήστη των Υπηρεσιών
4. Το Κόστος και τα Οφέλη της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
5. Τα Εργαλεία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
6. Εφαρμογή συστήματος Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ISO 9001)
7. Πολιτικές Διασφάλισης Ποιότητας στην Υγεία
8. Εφαρμογή συστήματος Ποιότητας στις Υπηρεσίες Υγείας
9. Πρωτόκολλα Υγείας Κλινικά μονοπάτια
10. Κόστος Ποιότητας στην Υγεία- Ενδοοικογενειακές λοιμώξεις- Επιδημίες
11. Πρότυπα Υγείας Πολιτικές διαπίστευσης και τυποποίησης των υπηρεσιών υγείας (Πρότυπο ISO 15224)
12. Ικανοποίηση του χρήστη και οι Κύκλοι Ποιότητας στις Υπηρεσίες Υγείας
13. Μοντέλα και Βραβεία Επιχειρησιακής Αριστείας

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ & ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ:	Διδασκαλία στην τάξη υπό μορφή διαλέξεων.											
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ:	<p>Χρήση Τ.Π.Ε στη Διδασκαλία : Λογισμικό Διαχείρισης Ηλεκτρονικής Τάξης για την υποστήριξη της μαθησιακής διαδικασίας.</p> <p>Χρήση Τ.Π.Ε στην Επικοινωνία : Η επικοινωνία με τους φοιτητές επιτυγχάνεται μέσα από τη χρήση : Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου.</p>											
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Δραστηριότητα</th> <th>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Διαλέξεις</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>Διαδραστική διδασκαλία με μελέτες περίπτωσης που εστιάζουν στην εφαρμογή μεθοδολογιών και τεχνικών ανάλυσης</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Αυτοτελής Μελέτη</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Σύνολο (25 Ώρες Φόρτου Εργασίας ανά Πιστωτική Μονάδα)</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>		Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου	Διαλέξεις	49	Διαδραστική διδασκαλία με μελέτες περίπτωσης που εστιάζουν στην εφαρμογή μεθοδολογιών και τεχνικών ανάλυσης	11	Αυτοτελής Μελέτη	40	Σύνολο (25 Ώρες Φόρτου Εργασίας ανά Πιστωτική Μονάδα)	100
Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου											
Διαλέξεις	49											
Διαδραστική διδασκαλία με μελέτες περίπτωσης που εστιάζουν στην εφαρμογή μεθοδολογιών και τεχνικών ανάλυσης	11											
Αυτοτελής Μελέτη	40											
Σύνολο (25 Ώρες Φόρτου Εργασίας ανά Πιστωτική Μονάδα)	100											
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ:	<p>Γλώσσα Αξιολόγησης : Ελληνικά</p> <p>Γραπτή Τελική Εξέταση η οποία περιλαμβάνει: Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, Ερωτήσεις ανάπτυξης, Επίλυση υποθετικών προβλημάτων και Συγκριτική αξιολόγηση στοιχείων θεωρίας.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Σκοπός αξιολόγησης: Ο έλεγχος κατανόησης των βασικών στοιχείων του μαθήματος. ▪ Κριτήρια αξιολόγησης: Η ορθότητα, η πληρότητα, η σαφήνεια και η κριτική αξιολόγηση των απαντήσεων. 											

5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Προτεινόμενη Βιβλιογραφία :

- Πιερράκος Γ. Μοντέλα Διοίκησης Μακροχρόνιας Φροντίδας Υγείας στην Τοπική Κοινωνία Εκδ. Παπαζήση 2013
- Garvin, David A.. Managing Quality : The Strategic and Competitive Edge. New York: Free Press 1988
- Adler, M., & Ziglio, E. (1996). Gazing into the oracle. Jessica Kingsley Publishers: Bristol, PA
- CHARLES SHAW, CHARLES BRUNEAU, BASIA KUTRYBA, GUIDO DE JONGH, ROSA SUNOL Towards hospital standardization in Europe International Journal for Quality in Health Care 2010; pp. 1–6
- European Commission. Together for Health: A Strategic Approach for the EU 2008–2013. COM(2007) 630 Final. Brussels, 2007; http://ec.europa.eu/health-u/doc/whitepaper_en.pdf.
- Council of the European Union. Recommendation on patient safety, including the prevention and control of healthcare associated infections. (2009/C 151/01) Luxembourg, 9 June 2009
- <http://eurex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:151:0001:0006:EN:PDF>.
- European Parliament. Legislative resolution of 23 April 2009 on the proposal for a directive of the European Parliament and of the Council on the application of patients' rights in crossborder healthcare.
- www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P6-TA-2009-0286+0+DOC+XML+V0//EN&language=EN.
- WHO. World Alliance for Patient Safety.
- <http://www.who.int/patientsafety/worldalliance/en/>
- Council of Europe. Recommendation (2006) 7 of the Committee of Ministers to Member States on Management of Patients Safety and Prevention of Adverse Events in Health Care. Strasbourg: CoE, 2006.
- www.simpatie.org/Main/files/fsf1156232450/Recommendation_Rec_2006_7_Council_of_Europe_Final_EN.doc/download.
- Shaw CD. External quality mechanisms for health care: summary of the ExPeRT project on visitatie, accreditation, EFQM and ISO assessment in European Union countries. External Peer Review Techniques. European Foundation for Quality Management. International Organization for Standardization. Int J Qual Health Care 2000;12:169–75.
- Sunol R, Vallejo P, Groene O et al. Implementation of patient safety strategies in European Hospitals. Qual Saf Health Care 2009;18:i57–61. doi:10.1136/qshc.2008.029413
- International Society for Quality in Healthcare. Principles for Standards for External Assessment Bodies, 3rd edn. December 2007
- www.isqua.org/isquaPages/Accreditation/ISQualAPPPrinciplesV3.pdf
- International Society for Quality in Healthcare. International Accreditation Standards for Healthcare External Evaluation

Συναφή Επιστημονικά Περιοδικά:

- British Medical Journal
- Group & Organization Management
- Health Care Management
- Health Management
- Health Policy
- Health Policy, Economics and Management
- Journal of Nursing Management
- Journal of Organizational Change Management
- Medical Care Research and Review
- Organization Science
- Organizational Development Journal
- Quality in Health Care
- Quality Management in Health Care
- The Academy of Management Review
- The Lancet
- Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής
- Επιθεώρηση Υγείας
- Περιοδικό Ιατρική
- Περιοδικό Νοσηλευτική