

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ		
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	Μεταπτυχιακό/Διοίκηση Μονάδων Υγείας και Κοινωνικής Πρόνοιας		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	4602005	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	2 ^ο
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ <i>σε περίπτωση που οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται σε διακριτά μέρη του μαθήματος π.χ. Διαλέξεις, Εργαστηριακές Ασκήσεις κ.λπ. Αν οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται ενιαία για το σύνολο του μαθήματος αναγράψτε τις εβδομαδιαίες ώρες διδασκαλίας και το σύνολο των πιστωτικών μονάδων</i>	ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ	
<i>Διαλέξεις</i>	4	5	
<i>Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.</i>			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ <i>Υποβάθρου, Γενικών Γνώσεων, Επιστημονικής Περιοχής, Ανάπτυξης Δεξιοτήτων</i>	Επιστημονικής Περιοχής		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	-		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	-		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	http://moodle.teipir.gr/course/view.php?id=467		

2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Μαθησιακά Αποτελέσματα

Περιγράφονται τα μαθησιακά αποτελέσματα του μαθήματος οι συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες καταλλήλου επιπέδου που θα αποκτήσουν οι φοιτητές μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος.

Συμβουλευτείτε το Παράρτημα Α

- Περιγραφή του Επιπέδου των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων για κάθε ένα κύκλο σπουδών σύμφωνα με Πλαίσιο Προσόντων του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης
- Περιγραφικοί Δείκτες Επιπέδων 6, 7 & 8 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων Διά Βίου Μάθησης και Παράρτημα Β
- Περιληπτικός Οδηγός συγγραφής Μαθησιακών Αποτελεσμάτων

Σκοπός του μαθήματος είναι να μυήσει τους μεταπτυχιακούς φοιτητές στη φιλοσοφία και τις βασικές αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στο χώρο της υγείας καθώς επίσης και την εξοικείωσή τους με τη χρήση τεχνικών και εργαλείων για την εφαρμογή αυτής.

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος ο μεταπτυχιακός φοιτητής / τρια θα είναι σε θέση να:

- Αναπτύξει – κατανοήσει την φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.
- Αναπτύξει σε βάθος τη γνώση σχετικά με τα διάφορα εργαλεία και τις τεχνικές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.
- Αξιολογήσει τις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και να εξηγήσει πώς οι αρχές αυτές μπορούν να εφαρμοστούν στα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας .
- Αναπτύξει στρατηγικές για την εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας σε έναν οργανισμό.
- Προσδιορίσει τις βασικές πτυχές του κύκλου βελτίωσης της ποιότητας.
- Επιλέξει και να χρησιμοποιήσει τα κατάλληλα εργαλεία και τεχνικές για τον έλεγχο, τη βελτίωση

και τη μέτρηση της ποιότητας.

Γενικές Ικανότητες

Λαμβάνοντας υπόψη τις γενικές ικανότητες που πρέπει να έχει αποκτήσει ο πτυχιούχος (όπως αυτές αναγράφονται στο Παράρτημα Διπλώματος και παρατίθενται ακολούθως) σε ποια / ποιες από αυτές αποσκοπεί το μάθημα:

Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών

Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις

Λήψη αποφάσεων

Αυτόνομη εργασία

Ομαδική εργασία

Εργασία σε διεθνές περιβάλλον

Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον

Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών

Σχεδιασμός και διαχείριση έργων

Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα

Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον

Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας

και ευαισθησίας σε θέματα φύλου

Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής

Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής

Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

- Ομαδική Εργασία.
- Αυτόνομη Εργασία.
- Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών.
- Άσκηση κριτικής & αυτοκριτικής.
- Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης..

3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

- Εισαγωγή στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.
- Βασικές έννοιες, ορισμοί, βασικές αρχές διοίκησης ολικής ποιότητας.
- Ιστορική αναδρομή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.
- Εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας σε οργανισμούς υγείας.
- Πλεονεκτήματα, Μειονεκτήματα, Ευκαιρίες, Απειλές που προκύπτουν για τους οργανισμούς υγείας από την εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.
- Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας.
- Πρότυπα διαχείρισης ποιότητας.
- Πρότυπα ISO 13485: 2003, ISO 15189: 2012, ISO 18308: 2011, ISO 27799: 2008, ISO 7405: 2008, ISO 17025:2005, ISO 14001:2004, ISO 9001: 2008.
- Βασικές έννοιες Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας.
- Διαπίστευση οργανισμών υγείας.
- Ικανοποίηση - εξυπηρέτηση ασθενή.
- Κριτήρια εξυπηρέτησης του ασθενή.
- Εργαλεία μέτρησης ικανοποίησης ασθενή.
- Παράγοντες που δυσχεραίνουν τους ασθενείς.
- Μέθοδοι βελτίωσης της εξυπηρέτησης του ασθενή.
- Μέτρηση ικανοποίηση πελάτη-ασθενή.
- Μοντέλα μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη-ασθενή.
- Διαχείριση παραπόνων ασθενή.
- Μοντέλα αξιολόγησης-μέτρησης ποιότητας των υπηρεσιών υγείας.
- Δείκτες ποιότητας στον τομέα της υγείας.
- Μέθοδοι μέτρησης και αξιολόγησης της απόδοσης των οργανισμών υγείας
- Διαχείριση – βελτίωση – τυποποίηση των διαδικασιών.
- Αποτελεσματικότητα-προσαρμοστικότητα-αποδοτικότητα των διαδικασιών.
- Τυποποίηση διαδικασιών.

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i>	Διδασκαλία στην τάξη και υποστήριξη (forum, chat) μέσα από το Σύστημα Διαχείρισης Ηλεκτρονικής Τάξης του Τμήματος.
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i>	<u>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία</u> :Λογισμικό Ανάπτυξης Ηλεκτρονικών Ερωτηματολογίων (Google Drive, ORLAB EU), Λογισμικό Στατιστικής Επεξεργασίας SPSS, Λογισμικό Διαχείρισης Ηλεκτρονικής Τάξης για την υποστήριξη της μαθησιακής διαδικασίας (Moodle). Λογισμικό MUSA (Multicriteria Satisfaction Analysis). Λογισμικό Επεξεργασίας

	<p>Κειμένου, Παρουσιάσεων, Υπολογιστικών Φύλλων. Office 365. Για τη διεξαγωγή των παρουσιάσεων γίνεται χρήση Video projector.</p> <p>Χρήση Τ.Π.Ε στην Επικοινωνία : Η επικοινωνία με τους φοιτητές επιτυγχάνεται μέσα από τη χρήση : Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου, της Ιστοσελίδας του Μαθήματος – Διδάσκοντά, Δικτύων κοινωνικής Δικτύωσης (Facebook, Twitter,MSN)</p>														
<p>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</p> <p>Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι διδασκαλίας.</p> <p>Διαλέξεις, Σεμινάρια, Εργαστηριακή Άσκηση, Άσκηση Πεδίου, Μελέτη & ανάλυση βιβλιογραφίας, Φροντιστήριο, Πρακτική (Τοποθέτηση), Κλινική Άσκηση, Καλλιτεχνικό Εργαστήριο, Διαδραστική διδασκαλία, Εκπαιδευτικές επισκέψεις, Εκπόνηση μελέτης (project), Συγγραφή εργασιών / εργασιών, Καλλιτεχνική δημιουργία, κ.λπ.</p> <p>Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη καθοδηγούμενης μελέτης ώστε ο συνολικός φόρτος εργασίας σε επίπεδο εξαμήνου να αντιστοιχεί στα standards του ECTS</p>	<table border="1" data-bbox="683 488 1345 857"> <thead> <tr> <th>Δραστηριότητα</th> <th>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Διαλέξεις</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Ασκήσεις Πράξης</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Ομαδική Εργασία – Συγγραφή Εργασίας</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Εκπαιδευτικές Επισκέψεις</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Αυτοτελής Μελέτη</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)</td> <td>125</td> </tr> </tbody> </table>	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου	Διαλέξεις	30	Ασκήσεις Πράξης	25	Ομαδική Εργασία – Συγγραφή Εργασίας	30	Εκπαιδευτικές Επισκέψεις		Αυτοτελής Μελέτη	40	Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)	125
Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου														
Διαλέξεις	30														
Ασκήσεις Πράξης	25														
Ομαδική Εργασία – Συγγραφή Εργασίας	30														
Εκπαιδευτικές Επισκέψεις															
Αυτοτελής Μελέτη	40														
Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)	125														
<p>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ</p> <p>Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης</p> <p>Γλώσσα Αξιολόγησης, Μέθοδοι αξιολόγησης, Διαμορφωτική ή Συμπερασματική, Δοκιμασία Πολλαπλής Επιλογής, Ερωτήσεις Σύντομης Απάντησης, Ερωτήσεις Ανάπτυξης Δοκιμίων, Επίλυση Προβλημάτων, Γραπτή Εργασία, Έκθεση / Αναφορά, Προφορική Εξέταση, Δημόσια Παρουσίαση, Εργαστηριακή Εργασία, Κλινική Εξέταση Ασθενούς, Καλλιτεχνική Ερμηνεία, Άλλη / Άλλες</p> <p>Αναφέρονται ρητά προσδιορισμένα κριτήρια αξιολόγησης και εάν και που είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.</p>	<p>Γλώσσα Αξιολόγησης : Ελληνικά</p> <p>Γραπτή τελική εξέταση (50%) η οποία περιλαμβάνει: Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής ή σωστού-λάθους. Ερωτήσεις Σύντομης Απάντησης, και Επίλυση Προβλημάτων. Η εξέταση πραγματοποιείται με ανοιχτά βιβλία και σημειώσεις.</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. <p>Ομαδική Εργασία (40 %). Έρευνα Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Σκοπός αξιολόγησης: Ο έλεγχος των δεξιοτήτων που ανέπτυξαν οι σπουδαστές σε εργαλεία και υπηρεσίες μέτρησης ικανοποίηση του πελάτη και η ικανότητά τους να σχεδιάζουν και να υλοποιούν ένα έργο ομαδικά. ▪ Κριτήρια αξιολόγησης: ο βαθμός ικανοποίησης των παρακάτω : Υιοθέτηση των ρόλων και των αρμοδιοτήτων της ομάδας, ανάπτυξη των διαπραγματευτικών και ηγετικών ικανοτήτων, επίδειξη δημιουργικής σκέψης στην επίλυση των προβλημάτων, συνεχής ανατροφοδότηση από τα μέλη της ομάδας, αποτελεσματική διαχείριση και επίλυση των συγκρούσεων, στοιχεία αμφίδρομης επικοινωνίας, κατάλληλη οργάνωση και διαχείριση του χρόνου και των προδιαγραφών που τέθηκαν, δέσμευσή για συμμετοχή στις ομαδικές διαδικασίες, συμμετοχή κατά τη συλλογή και την αναζήτηση πληροφοριών, καθώς 														

	<p>και στη προετοιμασία των γραπτών κειμένων, η γραπτή έκθεση, το περιεχόμενο, ο σχεδιασμός και η παρουσίαση αυτής.</p> <p>Δημόσια Παρουσίαση Ομαδικής Εργασίας. (10 %).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Σκοπός αξιολόγησης:</u> Η δημόσια παρουσίαση της ομαδικής εργασίας από το σύνολο των συμμετεχόντων της ομάδας σε κοινό ▪ <u>Κριτήρια αξιολόγησης:</u> Η χρήση σύγχρονου λογισμικού παρουσιάσεων, η ενημέρωση για δεδομένα, συμπεράσματα και θέσεις ομάδας σε ερευνητικά ερωτήματα, χρήση γλώσσας με άνεση εκφοράς, ορθό τόνο και σαφή ειρμό κατάλληλα για παρουσίαση, ετοιμότητα και πληρότητα απαντήσεων στις ερωτήσεις και τα σχόλια του κοινού. <p>Τα κριτήρια αξιολόγησης αναφέρονται ρητά στο site του μαθήματος και για κάθε ενέργεια αξιολόγησης.</p>
--	--

5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

-Προτεινόμενη Βιβλιογραφία :

Ελληνική

- Παπανικολάου, Β. (2007), «Η Ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας. Αρχές – Μέθοδοι & Εφαρμογές». Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Κωσταγιόλας, Π., Καϊτελίδου, Δ., Χατζοπούλου Μ. (2008), «Βελτιώνοντας την Ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας». Αθήνα, Εκδόσεις Παπασωτηρίου.
- Κυριόπουλος Γ., Λιονής Χ., Σουλιώτης Κ., Τσάκος Γ. (2003), «Η Ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας». Αθήνα, Εκδόσεις Θεμέλιο, Κοινωνία και Υγεία.
- Ζαβλανός, Μ. (2006), «Η Ποιότητα στις Παρεχόμενες Υπηρεσίες και τα Προϊόντα». Αθήνα, Εκδόσεις Σταμούλη.
- Τσίοτρας, Γ. (2002), «Βελτίωση Ποιότητας». Αθήνα, Εκδόσεις Μπένου.
- Γρηγορούδης Β., Σίσκος Γ. (2000), «Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη», Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.

Ξενόγλωσση

- Berwick D, Godfey B, Roessner J. (1990) «Curing Health care. New strategies for quality improvement». Jossey Bass Publishers
- Donabedian, A. (2003) «An Introduction to Quality Assurance in Health Care». Oxford University Press, New York.
- Huw, T., Davies, O. (2001) «Quality in Health Care Strategic Issues in Health Care Management». Ashgate Publishing Company, U.S.A.
- Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (2000) «Accreditation standards for Hospitals». Joint Commission International, USA
- Kaplan, R., Norton, D. (1996) «Balanced Scorecard». Harvard Business School Press, Boston
- Kelly, D.L. (2003) «Applying Quality Management in Healthcare: A Process for Improvement». An AUPHA/HAP Book, Washington, DC.
- Lighter, D. E., Fair, D.C. (2004) «Quality Management in Health Care – Principles and Methods». Jones & Bastlett, London.
- Oliver, R. (1997) «Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer». McCraw-Hill, USA
- Ovretveit, J. (2004) «Health Service Quality: An introduction to quality methods for Health Service». Blackwell science, London.
- Ronen B., Pliskin S. J. (2006) «Focused Operations Management for Health Services Organizations». Jossey Bass.

- Swage, Th. (2004) «Clinical Governance in Health Care Practice». Butterworth-Heinemann, New York.
- Zairi, M. (1999) «Benchmarking for Best Practice». Butterworth-Heinemann, London.
- Crosby, P. B., 91979) «Quality is free: the art of making quality certain». New York: McGraw-Hill, 1979.
- Evans J.R. and Lindsay W.M. (1999) «The Management and Control of Quality», 4th edition, South-Western College Publishing, Ohio.
- Feigenbaum. A.V. (1983) «Total Quality Control». New York: McGraw-Hill.

-Διαδικτυακό Υλικό:

- <http://www.elot.gr/>
- <http://www.iso.org/>
- <http://www.efqm.org/>
- <http://www.jointcommissioninternational.org/>
- <http://www.internationalaccreditation.ca/>
- <http://www.achs.org.au/>
- <http://www.isqua.org/>
- <http://balancedscorecard.org/>
- <http://www.juran.com/>
- <https://www.deming.org/>
- <http://www.philipcrosby.com/>
- <http://www.nist.gov/baldrige/>
- <http://www.who.int/>
- <http://www.oecd.org/health/>

-Συναφή Επιστημονικά Περιοδικά:

- Journal for Healthcare Quality - Wolters Kluwer.
- International Journal of Health Care Quality Assurance Management – Emerald.
- American Journal of Medical Quality - SAGE Journals.
- International Journal for Quality in Health Care - Oxford University Press.
- Journal for Healthcare Quality - Wiley
- Quality Management in Health Care - Wolters Kluwer
- Journal of Nursing Care Quality - Journal of Nursing Care Quality.
- Total Quality Management and Business Excellence - Taylor & Francis.
- Journal of Quality Management – Elsevier.
- Quality and Reliability Engineering International - Wiley InterScience.
- Quality Engineering - Taylor & Francis.
- Quality Progress – Wilson.
- The Quality Assurance Journal - Wiley InterScience.

#