



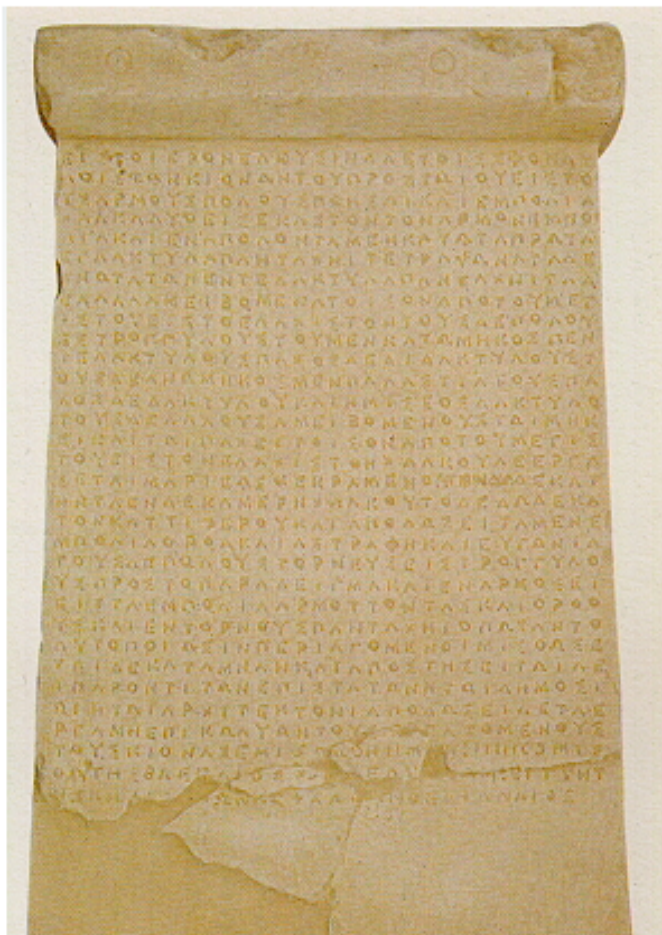
**ΑΝΟΙΚΤΗ ΗΜΕΡΙΔΑ CYS**  
**«Το νέο διεθνές πρότυπο ISO**  
**7101:2023 " Healthcare organisation**  
**Management - Management systems**  
**for quality in healthcare organizations**  
**– Requirements**  
**01/02/2024 ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΚΛΕΟΠΑΤΡΑ ΛΕΥΚΩΣΙΑ"**

**10:25 – 10:45**

# **Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΗΓΕΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**

**Δρ Μαντώ Εγγλεζοπούλου**

**ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΕΡΚΥΡΑΣ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΗΣ ΕΘΝΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ (ΕΣΥΔ)**



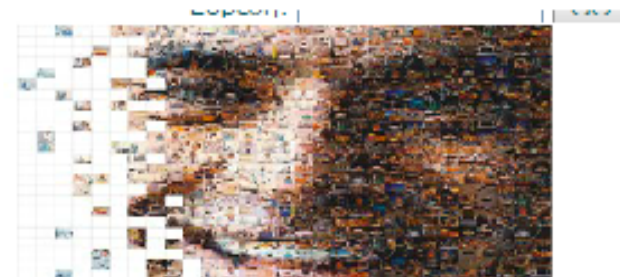
Στο μουσείο της Ελευσίνας εκτίθεται μια ενεπίγραφη στήλη του 4ου αιώνα π.Χ που ανακαλύφθηκε από τον Δ. Φίλιο το 1894 και μελετήθηκε από τον Καθηγητή και επί σειρά ετών πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου του ΕΛΟΤ κ. Γ. Βαρουφάκη.

«Το περιεχόμενο του κείμενο αναφέρεται σε μια παραγγελία για την κατασκευή των μπρούντζινων συνδέσμων (εμπολίων και πόλων), που θα έμπαιναν ανάμεσα στους σπονδύλους των κίωνων της Φιλώνειας Στοάς. Ένα όμορφο κτίσμα του τότε διάσημου αρχιτέκτονα Φίλωνα, που θα αναγειρόταν μπροστά σε ένα παλαιότερο, το Τελεστήριο. Η επιγραφή δίνει με σχολαστικότητα τις διαστάσεις τους, που διέφεραν ανάλογα με τη θέση τους. Τα εμπόλια, πάντα σύμφωνα με την επιγραφή, είχαν κυβικό σχήμα, ενώ οι πόλοι κυλινδρικό. Μια ενδιαφέρουσα πληροφορία είναι ότι οι πόλοι έπρεπε να κατασκευαστούν στον τόρνο: «...Τους δε πόλους τονρεύσει κατά το παράδειγμα...». Σύμφωνα δηλαδή, με το δείγμα. Αυτό αποτελεί μια σημαντική πληροφορία, γιατί σημαίνει ότι χρησιμοποιούσαν τον τόρνο για τη διαμόρφωση του σκληρού κρατερώματος (κ. μπρούντζου).

Όλα αυτά ενισχύουν την άποψη, ότι οπωσδήποτε θα υπήρχε ένας εμπειρικός τρόπος ελέγχου ποιότητας. Υπολόγισα, ακόμη, ότι αν ο ανάδοχος της παραγγελίας μείωνε την προσθήκη σε κασσίτερο κατά 2 με 3% δηλ., αντί να προσθέσει 8.5% πρόσθετε 6 ή 5%, τότε το περιθώριο του παράνομου κέρδους θα ήταν αντίστοιχα 500 με 740 τοτινές δραχμές στην κάθε περίπτωση. Ποσόν πολύ μεγάλο για την εποχή εκείνη.»

Η παραπάνω μελέτη οδηγεί στο συμπέρασμα, ότι η ενεπίγραφη στήλη της Ελευσίνας αποτελεί ούτε λίγο, ούτε πολύ το αρχαιότερο Ευρωπαϊκό Πρότυπο.

Από το Βιβλίο του κ. Γ. Βαρουφάκη « ΑΡΧΑΙΑ ΕΛΛΑΔΑ & ΠΟΙΟΤΗΤΑ :Η ΙΣΤΟΡΙΑ ΚΑΙ Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΥΛΙΚΩΝ ΠΟΥ ΣΗΜΑΔΕΨΑΝ ΤΟΝ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟ» ΑΙΟΛΟΣ, ΑΘΗΝΑ 1996.



Το Πρώτο Ευρωπαϊκό Πρότυπο

# Οργανισμοί Παροχής Υπηρεσιών Υγείας

- **Σύνολο υπηρεσιών, μέσω των οποίων παρέχεται ιατρονοσηλευτική, διαγνωστική, προληπτική, θεραπευτική φροντίδα στους λήπτες των υπηρεσιών**
- **Θέματα υγείας, αλλά και...**
  - άμεση εξυπηρέτηση
  - βοήθεια
  - αποτελεσματικότητα
  - κοινωνικό έργο

κ.α.

## ΟΙ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΥΓΕΙΑΣ

Η αντιμετώπιση των προκλήσεων στον τομέα της υγείας απαιτεί συλλογική προσέγγιση

---

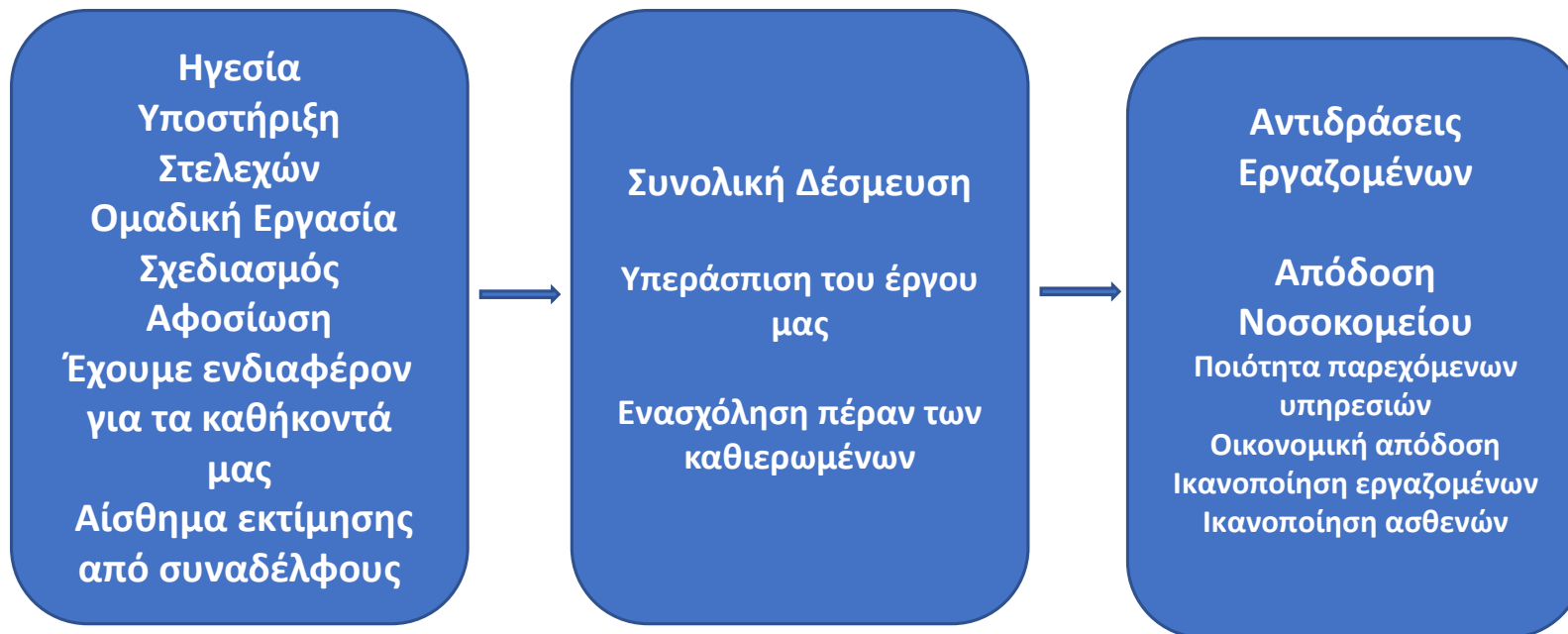
Ο τομέας της υγείας εξελίσσεται ως προς το πεδίο των δραστηριοτήτων και απαιτείται κάθε φορά σχετική οργάνωση

---

Ενσωμάτωση συστάσεων, οδηγιών, πρωτοκόλλων, για να επικεντρωθεί τόσο στην αύξηση του προσδοκώμενου χρόνου ζωής όσο και στη διασφάλιση υγιούς και παραγωγικής ζωής.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΩΝ ΜΗΧΑΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΜΕΣΩΝ, ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΑ ΠΛΑΙΣΙΑ, ΕΞΩΣΤΡΕΦΕΙΑ, ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ, ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ, ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ!

# Ο Ηγέτης του Οργανισμού Υγείας επιδιώκει την εμπλοκή των εργαζομένων για την αντιμετώπιση των προκλήσεων



[http://www.kingsfund.org.uk/publications/leadership\\_review\\_12.html](http://www.kingsfund.org.uk/publications/leadership_review_12.html)

## Χαρακτηριστικά ΗΓΕΤΗ

- **Οραματίζονται ένα επιθυμητό μέλλον** – «Ζωγραφίζουν» μια υπέροχη εικόνα για το τι προσπαθούμε ΟΛΟΙ να επιτύχουμε στον προορισμό-Το όραμα βοηθάει να εμπνεύσει και να επιτρέπει στους εμπλεκόμενους να κατανοούν τον τρόπο με τον οποίο η Διοίκηση αναμένει να επιτύχει συγκεκριμένους στόχους
- **Ενθαρρύνουν την καινοτομία και την αλλαγή-** Αναδιάρθρωση οργάνωσης, **βελτίωση ποιότητας**, βιωσιμότητα οργανισμού. Προκαλούνται να σκεφτούν με νέους τρόπους, να προσαρμοστούν στην αλλαγή, χαράζουν νέα μοντέλα φροντίδας-ΧΩΡΙΣ ΚΕΝΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ με ανοιχτή επικοινωνία-ΜΕΙΩΣΗ ΑΝΤΙΣΤΑΣΕΩΝ

# Χαρακτηριστικά ΗΓΕΤΗ

- **Δημιουργούν αποτελεσματικές ομάδες** – Αναγνωρίζουν τις δεξιότητες και τις ικανότητες ΟΛΩΝ των μελών της ομάδας και δίνουν δυνατότητα 100% απόδοσης. Εμπιστεύονται και προκαλούν ευκαιρίες μάθησης. Υψηλός βαθμός συναισθηματικής νοημοσύνης-θάρρος για λήψη σωστών αποφάσεων. Ενθαρρύνουν-Συνεργάζονται-Μαθαίνουν ο ένας από τον άλλο.
- **Δημιουργούν θετικό εργασιακό κλίμα**- «κουλτούρα» να εκτιμάται η **υψηλή ποιότητα**, η ασφαλής περίθαλψη, η υπεύθυνη χρήση πόρων-ΧΤΙΖΕΙ την «πλατφόρμα» των αξιών στον Οργανισμό Υγείας. Επιδεικνύει ειλικρίνεια και ακεραιότητας σε όλες τις ενέργειες-Παραδέχεται τα λάθη του και αναλαμβάνει την κυριότητα.

**ΙΣΧΥΡΗ ΔΥΝΑΜΗ ΑΛΛΑΓΗΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ ΚΑΙ ΕΞΑΛΕΙΨΗΣ ΕΚΦΟΒΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ – ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΟΥΝ ΚΑΙ ΑΝΤΑΜΕΙΒΟΥΝ ΤΙΣ ΕΠΙΘΥΜΗΤΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ**

# ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΗΓΕΤΗ

- **ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ**

- Μυστικιστική
- «Χάρισμα»
- Άλλα εξωτικά χαρακτηριστικά προσωπικότητας
- Επαρχία λίγων εκλεκτών

- **ΕΙΝΑΙ**

- Όραμα
- Δημιουργία
- Πάθος και αποφασιστικότητα
- Ενδυνάμωση άλλων
- Ενθάρρυνση ομαδικής εργασίας
- Στρατηγική σκέψη για ΟΡΓΑΝΩΣΗ
- Κατανόηση πολλών κλάδων
- Δεξιότητες επικοινωνίας και ακρόασης
- Ανοιχτός



# ΠΩΣ ΜΠΟΡΕΙ Η ΗΓΕΣΙΑ ΝΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΕΙ ΤΙΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ?

**Κοινό Όραμα και Σαφείς Οδηγίες**

---

**Ρόλοι και καθήκοντα**

---

**Αντίσταση στα εμπόδια**

---

**Επένδυση στην ανάπτυξη σχέσεων και στη δημιουργία κοινής γλώσσας**

---

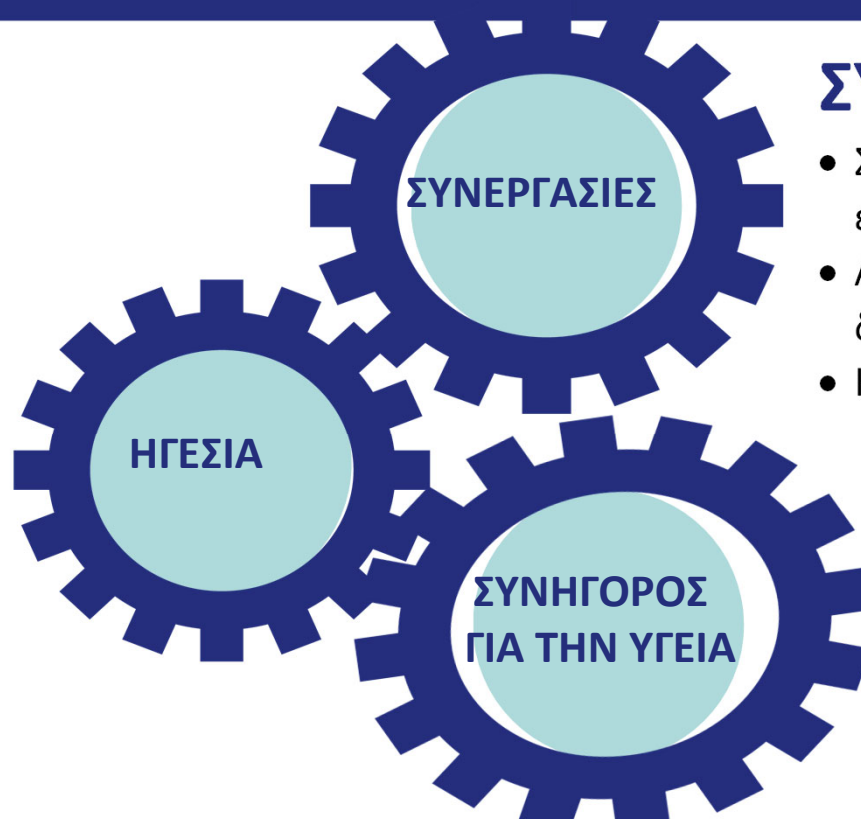
**Στυλ Ηγεσίας που είναι συνεργατική και προσαρμοστική-  
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΔΟΜΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**

# Ο ΝΕΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΥΓΕΙΑΣ

(ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ-ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ)

## ΗΓΕΣΙΑ

- Δράσεις καινοτομίας
- Κατανόηση των απαιτήσεων για διασφάλιση βελτίωσης ποιότητας παροχής υπηρεσιών υγείας



## ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ

- Συνεργασία με Ιατρούς και λοιπούς επαγγελματίες υγείας
- Αξιολόγηση αποτελεσματικότητας δράσεων καινοτομίας
- Κινητοποίηση πόρων

## ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ/ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ

- Γνώσεις, ικανότητες
- Διάχυση καλών πρακτικών

Αλλάζει: υπό το φως των εξελίξεων σε ζητήματα πολιτικής υγείας – αναλαμβάνει πολλαπλούς ρόλους. Γίνεται ηγέτης, συνεργάτης, μεσολαβητής και συνήγορος για την υγεία

# Πώς μπορεί ο Οργανισμός Υγείας να εξασφαλίσει ηγετικές ικανότητες?

## ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΗΓΕΣΙΑΣ

Αντιμετώπιση των προκλήσεων της υγειονομικής περίθαλψης

Νέες στρατηγικές απαιτούν νέες ηγετικές ικανότητες

Ατομικές και Συλλογικές Ηγετικές Ικανότητες

Συλλογική Κουλτούρα Ηγεσίας

# Ο Ηγέτης αναδεικνύει την «κουλτούρα» του Οργανισμού Υγείας

## Συλλογική Ηγεσία

Ηγεσία από όλους και για όλους

«Κουλτούρα» όπου όλοι έχουν την εξουσία ως άτομα και ως ομάδες να παρέχουν ηγεσία σε διάφορα σημεία της καθημερινής τους εργασίας και της σταδιοδρομίας τους

## Συμπονετική Ηγεσία

Ακούει για να καταλάβει και αναλαμβάνει δράσεις

«Κουλτούρα», όπου όλοι νιώθουν ότι υποστηρίζονται, εισακούονται και αναλαμβάνεται δράση που οδηγεί σε βελτίωση.

## Περιεκτική Ηγεσία

Πρωθεί την ισότητα, τη δικαιοσύνη και την οργανωσιακή δέσμευση

«Κουλτούρα», που αναγνωρίζει τις μοναδικές ανάγκες των ατόμων, έτσι ώστε όλοι να νιώθουν ότι έχουν αξία και έχουν την ευκαιρία να βελτιώσουν τον οργανισμό υγείας όπου απασχολούνται

# Η σημασία της «κουλτούρας»

ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ ΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΣΕ ΌΛΑ ΤΑ ΕΠΙΠΕΔΑ



## Συμπεριφορά Ηγέτη

Η Ηγεσία είναι ο ισχυρότερος παράγοντος, που επηρεάζει την «κουλτούρα». Ο Ηγέτης σηματοδοτεί, μέσω της συμπεριφοράς του, τις αξίες και τους κανόνες.

*«Τον τρόπο που γίνονται τα πράγματα»*

## Στοιχεία «κουλτούρας»

Συνδέονται με δράσεις υψηλής ποιότητας υγειονομικής περίθαλψης. Συμμετέχουν άνθρωποι και παράγεται έργο για την κοινωνία

## Απόδοση-Αποτελέσματα

Η επίδοση και η δέσμευση του προσωπικού επηρεάζονται από την οργανωσιακή «κουλτούρα».

*Έτσι, επηρεάζεται η ικανοποίηση των ασθενών, η ποιότητα της περίθαλψης, και η οικονομική απόδοση.*

Ικανότητες

Ανθρώπινου Δυναμικού

Λειτουργικοί  
Δείκτες

Ιδιαιτερότητες  
Επιδημιολογία

Γνώσεις, Εμπειρίες

# Γιατί εφαρμόζουμε Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας?

- Αποτελεί διαπιστευτήριο / εγγύηση - αύξηση ικανοποίησης - δημιουργία εμπιστοσύνης.
- Αναβάθμιση Οργανισμού (Φήμη)
- Δημιουργία ευκαιριών για σύγκριση και συναγωνισμό.
- Η ποιότητα των υπηρεσιών υγείας παρέχεται ανεξάρτητα από υποκειμενικούς παράγοντες

# Σημασία εφαρμογής προτύπων στους Οργανισμούς Υγείας

Διάχυση γνώσης μεταξύ κλάδων με διαφορετικές διεργασίες- Κουλτούρα ποιότητας-Αποφεύγεται η επανάληψη λανθασμένων κινήσεων

Υποστηρίζεται η καινοτομία

Συνεισφέρει στην εξοικονόμηση πόρων

«Εργαλείο» εφαρμογής πολιτικής υγείας

Συμβάλει στην ασφάλεια του ασθενή

# Βελτίωση Ποιότητας στους Οργανισμούς Υγείας

- Πολύπλοκα προβλήματα απαιτούν πολυεπιστημονική προσέγγιση
- Βρισκόμαστε στην πρώτη γραμμή και βλέπουμε κενά, αποτυχίες, σφάλματα, λάθη-Τα δικά μας μάτια
- Η βελτιωμένη ποιότητα παρέχει :
  - Καλύτερη υγειονομική περίθαλψη...
  - Με λιγότερα λάθη...
  - Με χαμηλότερο κόστος...
  - Με δυνητικά υψηλότερη αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα...

**Και μπορεί η δουλειά μας να γίνει πιο ενδιαφέρουσα και να μας ανταμείβει η ικανοποίηση των ασθενών μας!**



# ... Στο Σύστημα Υγείας ...

- ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΝΟΥΜΕ καθορίζεται/προσδιορίζεται από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο...

Αλλά,

- Εξαρτάται να αποφασιστεί ΠΩΣ ΘΑ ΠΕΤΥΧΟΥΜΕ ΝΑ ΚΑΝΟΥΜΕ ΑΥΤΟ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ, έτσι:

1. Επικεντρωνόμαστε στο Όραμα, στην Αποστολή, στις Αξίες
2. Δίνουμε προσοχή/εστίαση στις ανάγκες των πολιτών/ασθενών και των εργαζομένων
3. Μεταφράζουμε τα στοιχεία/δεδομένα σε επιτεύξιμους στόχους και αναπτύσσουμε στρατηγική βελτίωσης της ποιότητας και της ασφάλειας

## Τι ξεχωριστό έχει ο τομέας της υγείας?

- ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ: ΔΥΝΑΜΙΚΟ, ΑΠΡΟΒΛΕΠΤΟ, ΑΒΕΒΑΙΟ
- Σημαντικοί παράγοντες :

### Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ και Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ:

- Ζητούμενα για τους λήπτες υπηρεσιών υγείας
- Μπορεί να συνεισφέρουν στη **μεταρρύθμιση του Συστήματος**

# Βελτιστοποίηση Απόδοσης Συστήματος Υγείας



# Βελτιώνουμε την ποιότητα

- Εστιάζουμε στην προσπάθεια αλλαγής του Συστήματος Υγείας
- Λειτουργούμε συντονισμένα, οργανωμένα, για να αποκτήσουμε εικόνα για τη συνολικά εικόνα του Οργανισμού Υγείας και να μπορέσουμε να αλλάξουμε προς το καλύτερο
- Εστιάζουμε σε ασθενείς, ομάδες και δεδομένα

# ΤΟ ΙΔΑΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ

## ΠΟΙΟΤΗΤΑ

### ΑΣΦΑΛΕΙΑ:

η υγειονομική περίθαλψη παρέχεται χωρίς βλάβη για τον ασθενή

### ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ:

με ισορροπημένη χρήση των πόρων

### ΕΠΙΚΕΝΤΡΟ

### Ο ΑΣΘΕΝΗΣ:

Ο ασθενής θα διαδραματίσει ενεργό ρόλο στη λήψη αποφάσεων σχετικά με την φροντίδα του

### ΕΓΚΑΙΡΑ:

χωρίς καθυστερήσεις στη λήψη περίθαλψης

### ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ:

οικονομικά αποδοτικά με εξοικονόμηση πόρων

### ΙΣΟΤΙΜΑ:

χωρίς διακρίσεις

ΑΞΙΕΣ, ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ, ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ

*(Crossing the Quality Chasm IOM, 2001)*

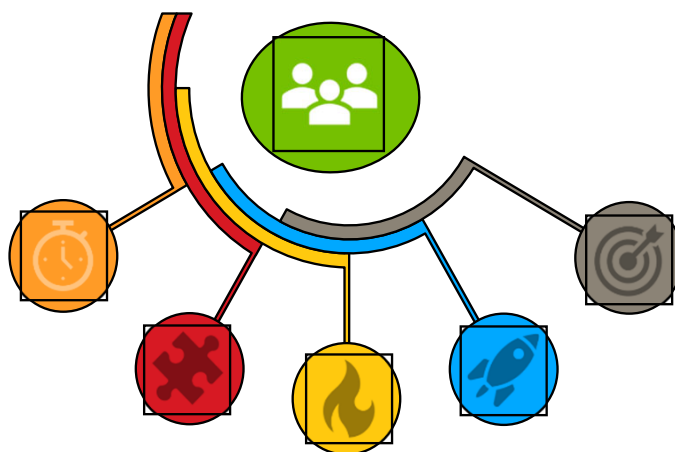
# Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ, ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ, ΟΙ ΑΣΘΕΝΕΙΣ, Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΕ ΚΟΙΝΗ ΠΟΡΕΙΑ

## ΑΠΟΣΤΟΛΗ

ΠΑΡΟΧΗ ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ  
ΓΙΑ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΕΤΑΙ ΣΤΙΣ  
ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΤΩΝ  
ΠΟΛΙΤΩΝ/ΑΣΘΕΝΩΝ

## ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΒΕΛΤΙΩΝΟΥΜΕ ΔΙΑΡΚΩΣ ΤΙΣ ΔΡΑΣΕΙΣ  
ΜΑΣ ΓΙΑ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΜΑΣΤΕ ΣΤΙΣ  
ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ/  
ΑΣΘΕΝΩΝ ΜΑΣ



## ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ  
ΒΑΣΙΣΜΕΝΕΣ ΣΕ ΑΠΟΔΕΙΞΕΙΣ

## ΣΧΕΔΙΟ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ ΕΤΟΥΣ

# Προβλήματα-Εμπόδια

- Οι Διοικήσεις εστιάζουν στα οικονομικά
- Έλλειψη Σχεδίου Ποιότητας
- Έλλειψη Συστηματικής Εκπαίδευσης
- Ελλιπείς πόροι
- Έλλειψη συστηματικής χρήσης Πληροφοριακών Συστημάτων
- Κουλτούρα ιεραρχικής, γραφειοκρατικής και αυταρχικής οργανωτικής δομής.

# ΚΟΣΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- **Για την επίτευξη καλύτερης ποιότητας**
  - **Κόστος πρόληψης**
    - Δαπάνες που προκαλούνται κατά τον σχεδιασμό
  - **Κόστος αξιολόγησης**
    - Κόστος μετρήσεων και αναλύσεων
    - Κόστος Συμβούλου Ποιότητας
  - **Εσωτερικές αποτυχίες**
    - Αποτυχία διαδικασιών, επιπλέον ανθρωποώρες, επιπλέον υλικά
  - **Εξωτερικές αποτυχίες**
    - Καταγγελίες, παράπονα, δικαστικές αξιώσεις, αναζήτηση ευθυνών



**Όμως ...**

Πέρα από την παράμετρο του κόστους υπάρχει η  
παράμετρος του κόστους από την έλλειψη  
ποιότητας

Σκεφθείτε το έτσι και ξεκινήστε το ταξίδι σας...

*"It's more important that you do it the same way than what you think is the right way."*

ΑΣΦΑΛΕΙΑ  
ΑΣΘΕΝΩΝ-

ΒΕΛΤΙΩΣΗ  
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

+

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ  
ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΗ  
ΧΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ

ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗ  
ΑΞΙΑ  
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ  
ΥΓΕΙΑΣ

# Πώς θα επιτύχει τον Μετασχηματισμό η Ηγεσία;

- Ικανότητα προσαρμογής στις νέες απαιτήσεις
- Προϋποθέσεις για βελτιωμένες υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης μέσα από αλλαγές / μεταρρυθμίσεις
- Διοίκηση αξιών και κουλτούρας του Οργανισμού Υγείας
- Κατανόηση περιβάλλοντος (Προτεραιότητα-Επείγον-Καθοδήγηση- Εθελοντικά και πρόθυμα ακολουθεί το προσωπικό)
- Αυστηρότητα
- Ακεραιότητα
- Ταπεινότητα
- Πάθος
- Σιγουριά

# Επένδυση στην ΗΓΕΣΙΑ

- Οι δεξιότητες μπορεί να βελτιωθούν
- **Εκπαίδευση ηγετών:** βελτίωση της ποιότητας, μείωση σφαλμάτων, δημιουργία οργανωσιακής κουλτούρας
- Εστιάζει στους πόρους-Παρακολουθεί τα αποτελέσματα
- Χτίζεται ενότητα
- **Παράγεται εργασία υψηλής ποιότητας**

# Συμπεράσματα

- Υψηλή Ποιότητα: Διαχείριση υγειονομικής περίθαλψης με έγκαιρη και αξιόπιστη εφαρμογή της ιατρικής τεχνολογίας με ευαισθησία και ανθρωπιά σε οικονομίες κλίμακος
- Οδηγεί σε βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Υγείας και μακροπρόθεσμη οικονομική ανάπτυξη

# Συμπεράσματα

- Κακή Ποιότητα: παράγει σπατάλη πόρων-  
Δυνητικά επιβλαβής
- Οι δράσεις Ποιότητας πρέπει να  
ενθαρρύνονται και να επιβραβεύονται.
- Η Διοίκηση Ποιότητας είναι συνώνυμη με  
την Καλή Διοίκηση και αποτελεί Στρατηγική  
Επιλογή.

# Συμπεράσματα

- Η εφαρμογή ΣΔΠ μειώνει τα λειτουργικά έξοδα.
- Καθιερώνονται κανόνες στις συνεργασίες.
- Όταν δεν εφαρμόζεται ΣΔΠ το μισό σχεδόν του προσωπικού ασχολείται με τη διόρθωση σφαλμάτων.

**Ευχαριστώ πολύ**

[manager@gnkerkyras.gr](mailto:manager@gnkerkyras.gr)

[megglezopoulou@yahoo.gr](mailto:megglezopoulou@yahoo.gr)