

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	Επιστημών Διοίκησης και Οικονομίας		
ΤΜΗΜΑ	Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	Προπτυχιακό		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ		ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	Εαρινό
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Οργανωσιακή Κουλτούρα και Διοίκηση Ποιότητας στις υπηρεσίες Υγείας		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ	
Θεωρία και Ασκήσεις Πράξης	4	6	
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Επιλογής		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	Όχι		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	Όχι		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	Σημείωση: Απαιτείται εγγραφή για την είσοδο στο μάθημα		

2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Μαθησιακά Αποτελέσματα
<p>Η οργανωσιακή κουλτούρα αφορά το κοινό σύνολο αξιών, πεποιθήσεων και συμπεριφορών που ορίζουν συλλογικά ένα οργανισμό. Πέρα από την επίσημη δομή και τις διαδικασίες, διαπερνά κάθε έκδηλη πτυχή του οργανωτικού περιβάλλοντος. Η οργανωσιακή κουλτούρα υπαγορεύει τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα μέσα στον οργανισμό αλληλεπιδρούν, λαμβάνουν αποφάσεις και ανταποκρίνονται στις προκλήσεις, στην ουσία είναι η προσωπικότητα του οργανισμού. Η οργανωσιακή κουλτούρα επηρεάζει την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα και την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών υγείας. Στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης, η ποιότητα των υπηρεσιών υγείας συνιστά βασική προϋπόθεση για την ευημερία και την επιβίωση των ασθενών. Ο Π.Ο.Υ., οριοθετεί την ποιότητα ως το βαθμό επίδρασης που έχουν οι προσφερόμενες υπηρεσίες υγείας στην επίτευξη των επιθυμητών αποτελεσμάτων, με το μικρότερο δυνατό κίνδυνο, τόσο για τους ασθενείς μεμονωμένα, όσο και για τους πληθυσμούς γενικά.</p> <p>Αναλυτικότερα, οι φοιτητές/τριες θα αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες για να έχουν την δυνατότητα να:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αναγνωρίζουν την έννοια της οργανωσιακής κουλτούρας στις υπηρεσίες υγείας και τη σημασία της οργανωσιακής κουλτούρας στην ποιότητα και στην απόδοση των υπηρεσιών υγείας. • Αναγνωρίζουν τα συστήματα διοίκησης ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας τη σημασία της διοίκησης ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας και την ιδιαίτερη έμφαση στην ασφάλεια του αποδέκτη των υπηρεσιών. • Αναγνωρίζουν βασικά μοντέλα και θεωρητικές προσεγγίσεις της οργανωσιακής κουλτούρας καθώς και με τις μεθοδολογικές προσεγγίσεις μέτρησης της οργανωσιακής κουλτούρας • Αναγνωρίζουν το θεωρητικό πλαίσιο της Διοίκησης ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας καθώς και το μεθοδολογικό πλαίσιο για την ανάπτυξη, εφαρμογή και αξιολόγηση των υπηρεσιών υγείας • Αναγνωρίζουν και να αξιολογούν τους παράγοντες που καθορίζουν τη βέλτιστη οργάνωση και διοίκηση υπηρεσιών υγείας • Συλλέγουν, αναλύουν και συνθέτουν πληροφορίες από το εργασιακό περιβάλλον με τη

<p>χρήση δεικτών μέτρησης ποιότητας, ώστε να σχεδιάζουν και να προτείνουν παρεμβάσεις βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας</p> <ul style="list-style-type: none"> Αναζητούν, και να συνθέτουν πληροφορίες για την αξιολόγηση της ποιότητας βάσει προτύπων ποιότητας
<p>Γενικές Ικανότητες</p>
<p>Το μάθημα αποσκοπεί στην ανάπτυξη των παρακάτω γενικών ικανοτήτων:</p> <ul style="list-style-type: none"> Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων-πληροφοριών με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών Διαχείριση σχεδίων εργασίας (πρότζεκτ) Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις Ενσυναίσθηση και επιρροή-πειθώ Κριτική και αυτοκριτική Παραγωγή και παρουσίαση νέων ιδεών Επίλυση προβλημάτων Λήψη αποφάσεων Ομαδική δουλειά - ικανότητα συνεργασίας Επαγγελματική και ηθική υπευθυνότητα Αποδοχή και σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα

3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Οργάνωση Μαθήματος	
Εβδομάδες Παράδοσης Μαθημάτων	Διδακτικές Ενότητες - Περιεχόμενα
1	Συστήματα Υγείας
2	Εθνικό σύστημα Υγείας
3	Οργανωτική δομή υπηρεσιών υγείας
4	Εννοιολογική προσέγγιση ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας
5	Εισαγωγή στην Οργανωσιακή κουλτούρα
6	Οργανωσιακή ανάπτυξη και Οργανωσιακή Αλλαγή
7	Δείκτες μέτρησης ποιότητας στις υπηρεσίες Υγείας
8	Συστήματα Διοίκησης Ποιότητας στον τομέα της Υγείας
9	Πρότυπα ISO
10	Αρχές Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
11	Εργαλεία Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
12	Μελέτες περίπτωσης

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

<p>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ</p>	<ul style="list-style-type: none"> Δια ζώσης διαλέξεις στις οποίες χρησιμοποιούνται διαφάνειες PPT με το θεωρητικό περιεχόμενο του μαθήματος Παραδείγματα μέσω των οποίων επεξηγείται η εφαρμογή της θεωρίας στην πράξη Ασκήσεις και Μελέτες Περιπτώσεων με ομαδική συζήτηση
--------------------------------	---

ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ	<ul style="list-style-type: none"> • Ταυτόχρονη χρήση πίνακα και βιντεοπροβολέα • Ανάρτηση υλικού του περιεχομένου του μαθήματος (διαφάνειες διαλέξεων, ασκήσεις, θέματα εξετάσεων, κ.λπ.) στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης (e-class). • Χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ανακοινώσεων στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης για την επικοινωνία με τους φοιτητές. 	
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου
	Διαλέξεις (Θεωρία και Ασκήσεις)	58
	Ομαδικές εργασίες/Πρόοδος:	30
	Μελέτη & Ανάλυση βιβλιογραφίας	62
	Σύνολο Μαθήματος	150
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ	<p>Γλώσσα Αξιολόγησης: Ελληνική</p> <p>Η αξιολόγηση των φοιτητών θα γίνεται με:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Προαιρετική εξέταση προόδου/Ομαδική εργασία (30%) • Γραπτή τελική εξέταση (70%), που μπορεί να περιλαμβάνει: <ul style="list-style-type: none"> (1) Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, (2) Ερωτήσεις σύντομης απάντησης. <p>Η αξιολόγηση των φοιτητών είναι διαθέσιμη σε αυτούς για επεξηγήσεις όσον αφορά τα λάθη τους.</p>	

5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

<p>-Προτεινόμενη Βιβλιογραφία:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κωσταγιόλας Π., Καιτελίδου Δ., Χατζοπούλου Μ. (2008). Βελτιώνοντας την ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας. Εκδόσεις Παπασωτηρίου • Παπανικολάου Β. (2007). Η ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας. Εκδόσεις Α. Παπαζήση • Καλογεροπούλου Μ, Μουρδουκούτας Π. (2010). Υπηρεσίες Υγείας: Οργάνωση και Διοίκηση, αποδοτικότητα, ποιότητα. Εκδόσεις Κλειδάριθμος ΑΕ. • Γουλιά Α. (2014). Οργανωσιακή κουλτούρα υπηρεσιών υγείας. Εκδόσεις Α. Παπαζήσης <p>-Πρόσθετη Βιβλιογραφία:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Σούκου, Γ. (2022). Χρήση του εργαλείου SERVQUAL για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας. • Ayatulloh, D., Nursalam, N., & Dian Kurniawati, N. (2021). The effect of knowledge management in healthcare services: A systematic review. <p>-Συναφή επιστημονικά περιοδικά:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quality Management in Health Care • International Journal of Health Care Quality Assurance • International Journal for Quality in Health Care • Journal of Healthcare Quality Research
--