



ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

‘ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΟΥ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ’

ΑΝΤΡΕΑ ΑΝΔΡΕΟΥ

ΑΡ.ΦΟΙΤ. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ:1123305578

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΙΩΑΝΝΗΣ ΒΛΑΣΗΣ

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2015

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	4
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	5
1. Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.....	7
2. ΟΡΙΣΜΟΙ.....	9
2.1 Η έννοια της ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας.....	9
2.2 Διασφάλιση ποιότητας.....	9
2.3 Διαρκής βελτίωση ποιότητας.....	10
2.4 Ο κύκλος ποιότητας.....	10
2.5 Δείκτες ποιότητας.....	12
2.6 Χαρακτηριστικά δεικτών ποιότητας.....	13
2.7 Τύποι δεικτών ποιότητας.....	14
2.7.1 Rate based ή σκόρπιοι δείκτες.....	15
2.7.2 Δείκτες που σχετίζονται με τη δομή, τη διαδικασία, και το αποτέλεσμα.....	16
2.7.3 Διαρθρωτικοί δείκτες.....	17
2.7.4 Δείκτες διαδικασίας.....	18
2.7.5 Δείκτες αποτελέσματος.....	19
3. ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ.....	24
4. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΕΝΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	26
5. Η ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	28
6. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΔΕΙΚΤΩΝ.....	28
7. ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	30
8. ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟ.....	31
8.1 Η ιστορία του χειρουργείου.....	31
8.2 Χαρακτηριστικά περιβάλλοντος χειρουργείου.....	32
8.3 Τάσεις και εξελίξεις στην χειρουργική.....	34
8.4 Εμφάνιση και ανάπτυξη του Χειρουργείου Ημερήσιας Νοσηλείας.....	34
8.5 Επιδράσεις της διαχειριζόμενης φροντίδας.....	35
9. Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗ ΕΝΟΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ.....	36
10. ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ.....	37

11. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΙΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΕΣ ΕΠΕΜΒΑΣΕΙΣ.....	39
12. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΗΓΕΣΙΑ ΤΟΥ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ.....	40
12.1 Διαχείριση Ολικής Ποιότητας.....	40
12.2 Ικανοποίηση πελατών και αποτίμηση εκβάσεων.....	41
12.3 Διαφορές μεταξύ Διοίκησης και Ηγεσίας	42
12.4 Διαχείριση του χειρουργείου.....	43
13. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΔΟΜΕΣ ΤΟΥ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ.....	44
13.1 Παραδοσιακή οργανωτική δομή	44
14. Ο ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΟΥ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ.....	45
14.1 Διαχείριση Ανθρωπίνων Πόρων.....	46
15. ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟ.....	47
16. ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	48
17. ΜΕΡΟΣ Β – ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	50
17. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	57
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	59

Περίληψη

Η χρήση των δεικτών ποιότητας μπορεί να λειτουργήσει ως εργαλείο βελτίωσης της ποιότητας στο χώρο του χειρουργείου αλλά και γενικότερα. Στην παρούσα εργασία παρουσιάζονται οι δείκτες ποιότητας του χειρουργείου, σε συνδυασμό με τα οφέλη στην ποιότητα. Επίσης, παρουσιάζονται τα χαρακτηριστικά αυτών αλλά και τα κριτήρια για την επιλογή τους, οι παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα αλλά και γίνεται η διασφάλιση της. Στο δεύτερο κομμάτι, παρουσιάζεται οτιδήποτε αφορά αποκλειστικά το χειρουργείο, όπως τα χαρακτηριστικά του «υγιεινού» χειρουργείου αλλά και η δομή, οι παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα στις χειρουργικές επεμβάσεις.