

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

«Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ (AUDIT) ΣΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΣΕ ΕΝΑΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ: ΚΡΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ»

ΑΝΔΡΙΑΝΑ ΤΟΡΟΜΑΝΙΔΟΥ

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ, 2024

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

«Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ (AUDIT) ΣΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΣΕ ΕΝΑΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ: ΚΡΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ»

Διατριβή η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση με κατεύθυνση την Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις

ΑΝΔΡΙΑΝΑ ΤΟΡΟΜΑΝΙΔΟΥ

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ, 2024

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © **Ανδριάνα Τορομανίδου, 2024**

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της διατριβής από το Πανεπιστημίου Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραιτήτως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Εγώ η Ανδριάνα Τορομανίδου, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ (AUDIT) ΣΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΣΕ ΕΝΑΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ: ΚΡΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ», αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

Η Δηλούσα

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες 6

Περίληψη 7

Abstract 9

ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ 11

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή 11

1.1 Στόχος και Σκοπός Διπλωματικής Εργασίας 11

1.2 Προστιθέμενη Αξία 12

Κεφάλαιο 2: Θεωρητική Θεμελίωση Διπλωματικής Εργασίας Ο Έλεγχος 13

2.1 Ιστορική Αναδρομή Ελέγχου 13

2.2 Ορισμός και Σκοπός Ελέγχου 14

2.3 Σημασία και Σημαντικότητα Ελέγχου 14

2.4 Διαδικασία Ελέγχου 16

2.5 Βασικά Στοιχεία Λειτουργίας Ελέγχου 18

2.6 Χαρακτηριστικά Ελέγχου 19

2.7 Τύποι Ελέγχου 20

2.8 Τύποι Ελέγχου Υγειονομικής Περίθαλψης 24

2.9 Πλεονεκτήματα Ελέγχου 25

2.10 Μειονεκτήματα Ελέγχου 26

Κεφάλαιο 3: Ανάλυση SWOT 27

3.1 Θεωρητικό υπόβαθρο της ανάλυσης SWOT 27

3.2 Εφαρμογή της ανάλυσης SWOT σε Οργανισμούς Υγείας 28

3.3 Η Σημαντικότητα εφαρμογής της ανάλυσης SWOT σε περίοδο Υγειονομικής Κρίσης 31

Κεφάλαιο 4: Ανθρώπινο Δυναμικό 32

4.1 Ιστορική Αναδρομή Ανθρώπινου Δυναμικού 32

4.2 Ορισμός Ανθρώπινου Δυναμικού 34

4.3 Σκοπός, Στόχος και Σημαντικότητα Ανθρώπινου Δυναμικού 35

4.4 Λειτουργίες Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού 36

4.5 Στρατηγικές Ανθρώπινου Δυναμικού 37

4.5.1 Αποτελεσματική Εφαρμογή Στρατηγικής 38

4.5.2 Θεωρία Ανάπτυξης Στρατηγικής 39

4.6 Πλεονεκτήματα Στρατηγικής Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού 40

4.7 Μειονεκτήματα Στρατηγικής Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού 41

Κεφάλαιο 5: Η περίπτωση της Κύπρου 42

5.1 Ίδρυση και Σκοπός του Οργανισμού Κρατικών Υπηρεσιών Υγείας 42
5.2 Οργανισμός Κρατικών Υπηρεσιών Υγείας 42
5.2.1 Στρατηγικός Σχεδιασμός 43
5.2.2 Εσωτερικός Έλεγχος 43
5.2.3 Ανθρώπινο Δυναμικό 43
5.3 Διαδικασίες Ελέγχου του Οργανισμού 44
5.3.1 Καταστατικό Εσωτερικού Ελέγχου 44
5.3.2 Λίστα Ελέγχου Διερεύνησης Γεγονότων 45
5.3.3 Διαδικασία διαχείρισης μη συμμορφώσεων/ διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες 45
5.3.4 Διαδικασία άσκησης πειθαρχικού ελέγχου 45
5.3.5 Διαδικασία διαχείρισης προσωπικού 46
5.3.6 Πολιτική χειρισμού νομικών θεμάτων 46
5.3.7 Εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας διοικητικού συμβουλίου 47
ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ 48
Κεφάλαιο 6 - Μεθοδολογία Έρευνας 48
6.1 Στόχος και Σκοπός Περιπτωσιολογικής Προσέγγισης 48
6.2 Επιλογή Υλικού 49
..... 49
6.3 Μεθοδολογία Προσέγγισης, Καταγραφής και Επεξεργασίας Δεδομένων 51
6.4 Ερευνητικά Ερωτήματα 52
Κεφάλαιο 7: Παρουσίαση Δεδομένων /Αποτελέσματα 53
7.1 Σύγκριση βιβλιογραφικής ανασκόπησης και περιπτωσιολογικής μελέτης 53
7.2 Ανάλυση SWOT από τον ΟΚΥπΥ 54
Κεφάλαιο 8: Συζήτηση ή Ερμηνεία ή Σχολιασμός Αποτελεσμάτων 56
8.1 Σχολιασμός αποτελεσμάτων 56
8.2 Συζήτηση για το 1ο ερευνητικό ερώτημα 57
8.3 Συζήτηση για το 2ο ερευνητικό ερώτημα 58
8.4 Συζήτηση για το 3ο ερευνητικό ερώτημα 58
Κεφάλαιο 9: Συμπεράσματα 59
9.1 Επισκόπηση συμπερασμάτων 59
9.2 Κριτική Προσέγγιση 59
9.3 Περιορισμοί 60
9.4 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα και μελέτη 60
9.5 Επίλογος 61
Βιβλιογραφία 63

Ονοματεπώνυμο Φοιτήτριας: Ανδριάνα Τορομανίδου

Τίτλος Μεταπτυχιακής Διατριβής: «Η Εφαρμογή του Ελέγχου (Audit) στο Ανθρώπινο Δυναμικό σε έναν Οργανισμό Υγείας στην Κύπρο: Κριτική Προσέγγιση».

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις …..…… [ημερομηνία έγκρισης] από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Επιβλέπουσα καθηγήτρια: Δρ. Λορένα Ανδρούτσου
Διδάκτωρ Οικονομικών της Υγείας,
Συνεργάτης και διαχειρίστρια Προγραμμάτων Υγείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο Λουξεμβούργο,
Επισκέπτρια καθηγήτρια στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφου.

Εξεταστική Επιτροπή:
1. Δρ. Λορένα Ανδρούτσου
Διδάκτωρ Οικονομικών της Υγείας,
Συνεργάτης και διαχειρίστρια Προγραμμάτων Υγείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο Λουξεμβούργο,
Επισκέπτρια καθηγήτρια στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφου.

2. Καθηγήτρια Μαρία Γείτονα
Καθηγήτρια Οικονομικής ανάλυσης, Κοινωνικής πολιτικής και Οικονομικών της Υγείας στο Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου,
Επισκέπτρια καθηγήτρια Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφου.

3. Δρ. Δήμητρα Λατσού
Διδάκτωρ Οικονομικών της Υγείας με εξειδίκευση σε Διοίκηση και Συστήματα Υγείας,
Λέκτορας στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφου,
Διδάκτωρ του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου στην Οικονομική Ανάλυση Κοινωνικών Πολιτικών.

Ευχαριστίες

Σε αυτό το σημείο θα ήταν παράλειψη μου να μην ευχαριστήσω σημαντικούς ανθρώπους που συνδράμαν καθορίστηκα και ουσιαστικά στην ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής μου διατριβής με τίτλο: «Η Εφαρμογή του Ελέγχου (Audit) στο Ανθρώπινο Δυναμικό σε έναν Οργανισμό Υγείας στην Κύπρο: Κριτική Προσέγγιση».

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την επιβλέπουσα καθηγήτρια μου Δρ. Λορένα Ανδρούτσου που με την υπομονή, την καθοδήγησή, τις αστείρευτες γνώσεις της και την άψογη συνεργασία και επικοινωνία που είχαμε, καταφέραμε να ολοκληρώσουμε επιτυχώς την διπλωματική εργασία.

Στη συνέχεια θα ήθελα να ευχαριστήσω από την τριμελή επιτροπή την Λέκτορα Δρ. Δήμητρα Λατσού καθώς και την Καθηγήτρια Μαίρη Γείτονα για την προθυμία που είχαν να αφιερώσουν χρόνο και να με συμβουλέψουν για την καλυτέρευση της διπλωματικής μου εργασίας. Η βοήθεια τους ήταν χρήσιμη και πολύτιμη.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον σύζυγο μου για την συνεχώς στήριξη του, όπου ήταν καθοριστικός παράγοντας για την ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας αφού κατά την διάρκεια εκπόνησης της εργασίας, φέραμε στον κόσμο την κόρη μας.

Περίληψη

Ο έλεγχος αποτελεί λειτουργία κάθε οργανισμού από τα χρόνια της βιομηχανικής επανάστασης μέχρι και σήμερα. Ο κύριος στόχος του είναι η αύξηση της παραγωγικότητας και η βελτίωση της αποδοτικότητας, εξασφαλίζοντας την ομαλή λειτουργία κάθε τμήματος ενός οργανισμού. Αυτό γίνεται με τον έλεγχο και την αξιολόγηση της προόδου προς την επίτευξη των στόχων που τέθηκαν, σύμφωνα με το σχέδιο ή τις στρατηγικές που καθορίστηκαν από το τμήμα ελέγχου.

Επιπλέον, ο έλεγχος βοηθά στον εντοπισμό ευκαιριών και αδυναμιών, αντιμετωπίζει απειλές και κινδύνους, και επιτρέπει τον καλύτερο χειρισμό των καταστάσεων. Ακόμα, συμβάλλει στην αποκέντρωση της εξουσίας, στην ελαχιστοποίηση του κόστους και στην αντιμετώπιση της αβεβαιότητας. Με αυτόν τον τρόπο, ο έλεγχος διασφαλίζει την ευφυή λειτουργία του οργανισμού και την επίτευξη στόχων στον υψηλότερο δυνατό βαθμό.

Ο κύριος στόχος της διπλωματικής εργασίας είναι η εξέταση του ρόλου του ελέγχου στο ανθρώπινο δυναμικό, χρησιμοποιώντας το SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) από τον Οργανισμό Κρατικών Υπηρεσιών Υγείας (ΟΚΥπΥ) της Κύπρου. Μέσω μιας περιπτωσιολογικής κριτικής προσέγγισης στην Κύπρο, η εργασία επιδιώκει μια περαιτέρω κατανόηση του τρόπου που εφαρμόζεται ο έλεγχος στο ανθρώπινο δυναμικό. Έτσι λοιπόν, με τη χρήση βιβλιογραφικής έρευνας και πρακτικών παραδειγμάτων, η εργασία παρουσιάζει την ανάλυση SWOT από τον Οργανισμό Υγείας της Κύπρου.

Συνολικά, ο σκοπός της διπλωματικής εργασίας είναι να προσφέρει μια λεπτομερή ανάλυση της εφαρμογής του ελέγχου στο ανθρώπινο δυναμικό, με εστίαση στα στοιχεία του SWOT από τον Οργανισμό Υγείας της Κύπρου ως εργαλείο για την εκτίμηση της κατάστασης και της στρατηγικής διαχείρισης.

Όσον αφορά τη Μεθοδολογία, πραγματοποιήθηκε διερεύνηση μέσω συστηματικής ανασκόπησης στην αγγλική και ελληνική γλώσσα, με προτίμηση την αγγλική λόγω έλλειψης επαρκούς ελληνικού υλικού. Τα ευρήματα υπογραμμίζουν την ύπαρξη περισσότερου υλικού στη βιβλιογραφία για τον έλεγχο και το ανθρώπινο δυναμικό σε οργανισμούς υγείας, σε σύγκριση με την περιπτωσιολογική μελέτη για την Κύπρο.

Τα αποτελέσματα αναδεικνύουν τόσο τη σημαντικότητα του ελέγχου ως λειτουργία σε οργανισμούς υγείας όσο και την σπουδαιότητα του ρόλου που έχει ο έλεγχος προς το ανθρώπινο δυναμικό σε οργανισμούς υγείας αλλά και την αναγκαιότητα της ανάλυσης SWOT σε ευρύ φάσμα, με έμφαση στη στελέχωση του ανθρώπινου δυναμικού, ως κρίσιμα στοιχεία για την επιτυχία των υπηρεσιών φροντίδας. Επίσης, φαίνεται ότι στον έλεγχο και το ανθρώπινο δυναμικό, τόσο βιβλιογραφικά όσο και στον οργανισμό υγείας της Κύπρου, υπάρχουν ομοιότητες. Συγκριτικά όμως με την βιβλιογραφία υπάρχουν πολύ περισσότερες αναφορές σε σχέση με το υλικό που βρίσκεται στο αρχείο του οργανισμού σχετικά με τον έλεγχο προς το ανθρώπινο δυναμικό.

Συμπερασματικά, επιβεβαιώνεται ότι ο έλεγχος αποτελεί κρίσιμο μέρος της διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού, εξασφαλίζοντας την ομαλή λειτουργία και εξέλιξη του οργανισμού υγείας. Παράλληλα, ο έγκαιρος εντοπισμός κινδύνων και διαχείρισης απειλών μέσω της ανάλυσης SWOT, αποτελεί βασικό στοιχείο του ελέγχου γιατί έτσι προστατεύει έναν οργανισμό υγείας. Τέλος, όσον αφορά την περιπτωσιολογική μελέτης της Κύπρου, φαίνεται πως υπάρχουν διαδικασίες ελέγχου που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό, όμως χρήζουν εμπλουτισμό και επεξεργασία.

Λέξεις κλειδιά: έλεγχος, ανθρώπινο δυναμικό, οργανισμός υγείας, ΟΚΥπΥ, SWOT.

Abstract

Audit is a function of every organization from the years of the industrial revolution until today. Its main objective is to increase productivity and improve efficiency, ensuring the smooth functioning of every part of an organization. This is done by controlling and evaluating the progress towards the achievement of the objectives set, according to the plan or strategies established by the audit department.

In addition, auditing helps identify opportunities and weaknesses, addresses threats and risks, and enables better handling of situations. Also, it contributes to the decentralization of power, minimizing costs and dealing with uncertainty. In this way, control ensures the intelligent functioning of the organization and the achievement of objectives to the highest possible degree.

The main objective of the thesis is to examine the role of audit in human resources, using the SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) from the State Health Services Organization (OKYpY) of Cyprus. Through a case critical approach in Cyprus, the paper seeks a further understanding of how HR audit is implemented. So, with the use of bibliographic research and practical examples, the paper presents the SWOT analysis by the Cyprus Health Organization.

Overall, the purpose of the thesis is to offer a detailed analysis of the implementation of human resource audit, focusing on the elements of SWOT by the Cyprus Health Organization as a tool for assessing the situation and strategic management.

Regarding the Methodology, an investigation was carried out through a systematic review in the English and Greek languages, with a preference for English due to the lack of sufficient Greek material. The findings highlight the existence of more material in the literature on audit and human resources in health organizations, compared to the Cyprus case study.

The results highlight both the importance of audit as a function in health organizations and the importance of the role of audit towards human resources in health organizations and the necessity of a wide-ranging SWOT analysis, with an emphasis on the staffing of human resources, as critical elements for the success of care services. Also, it seems that there are similarities in audit and human resources, both in the literature and in the health organization

of Cyprus. Compared to the literature, however, there are far more references than there are material in the organization's file about HR audit.

In conclusion, it is confirmed that audit is a critical part of human resource management, ensuring the smooth operation and development of the health organization. At the same time, the timely identification of risks and threat management through SWOT analysis is a key element of audit because it protects a health organization. Finally, with regard to the case study of Cyprus, it seems that there are audit procedures concerning human resources, but they need enrichment and processing.

Key words: audit, human resources, health organization, OKYpY, SWOT.

ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή

Η λέξη «AUDIT -έλεγχος» προέρχεται από τη λατινική λέξη audire, που σημαίνει «ακούω» (Ali, 2008). Αν και οι ελεγκτικές διαδικασίες βασίζονται εδώ και πολλά χρόνια, η επίσημη πρακτική του ελέγχου υπάρχει για σχετικά σύντομο χρονικό διάστημα (Byrnes et al., 2012). Εξελίχθηκε και αναπτύχθηκε γρήγορα μετά τη βιομηχανική επανάσταση του 18ου αιώνα με την ανάπτυξη των μετοχικών εταιρειών όπου η ιδιοκτησία και η διαχείριση έγιναν χωριστές. Μέχρι το 2000 διακρίθηκαν έξι τύποι ελέγχου όπου διακρίνονται σε εξωτερικό έλεγχο, εσωτερικό έλεγχο, εγκληματολογικό έλεγχο, έλεγχο συμμόρφωσης, ερευνητικό έλεγχο και έλεγχο πληροφοριακών συστημάτων (Kumar & Mohan, 2015).

Επίσης, κατά την βιομηχανική ευημερία έκανε την εμφάνιση της και η πρώτη μορφή διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού όπου το 1833 ο νόμος των εργοστασίων όριζε ότι έπρεπε να υπάρχουν άνδρες επιθεωρητές στα εργοστάσια (Chukwunonso, 2013). Ένα τμήμα ανθρώπινου δυναμικού είναι απαραίτητο συστατικό κάθε οργανισμού ανεξάρτητα από το μέγεθος του. Έχει ως αποστολή και όραμα τη μεγιστοποίηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων και την προστασία του οργανισμού από διάφορα ζητήματα (Kenton, 2023). Ο λόγος για τον οποίο η διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού είναι τόσο σημαντική, είναι επειδή οι εργαζόμενοι είναι το θεμέλιο κάθε επιτυχημένου οργανισμού. Η εξαιρετική διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού διασφαλίζει ότι το τμήμα λειτουργεί ομαλά και συνεχίζει να εξελίσσεται με την πάροδο του χρόνου (Jacob , 2021).

Στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας, πραγματοποιήθηκε μια προσπάθεια διερεύνησης του ρόλου εξέτασης του ελέγχου στο ανθρώπινο δυναμικό σε έναν οργανισμό υγείας. Ακολούθως, πραγματοποιήθηκε μια σφαιρική ανάλυση της χρησιμότητας της μεθόδου SWOT, και στη συνέχεια διεξήχθη αναλυτική εξέταση για την περιπτωσιολογική μελέτη της Κύπρου.

1.1 Στόχος και Σκοπός Διπλωματικής Εργασίας

Στόχος της παρούσας εργασίας είναι να πραγματοποιήσει μια εκτενή βιβλιογραφική ανασκόπηση και ανάλυση για τον τρόπο εφαρμογής του ελέγχου στο ανθρώπινο δυναμικό,