

2016

$\beta \ddot{y} ' \acute{A} \zeta - \hat{A} \zeta \gg 1^0 \textcircled{R} \hat{A} \grave{A} \zeta 1 \grave{A} \cdot \ddot{A} \pm \hat{A} \tilde{A} \ddot{A} \pm$
 $\beta \ddot{y}^0 \acute{A} \grave{A} \acute{A} 1 \pm^0 \neg \frac{1}{2} \zeta \tilde{A} \zeta^0 \zeta \frac{1}{4} \mu^- \pm$

$\beta \ddot{y} \cdot 1 \grave{A}^2 \cdot , \xi \pm \acute{A} \pm \gg \neg \frac{1}{4} \grave{A} \zeta \acute{A} \hat{A}$

$\beta \ddot{y} \acute{A} \grave{A}^3 \acute{A} \pm \frac{1}{4} \frac{1}{4} \pm " \cdot \frac{1}{4} \grave{A} \tilde{A} 1 \pm \hat{A} " 1 \zeta^{-0} \cdot \tilde{A} \cdot \hat{A} , \epsilon \zeta \zeta \gg \textcircled{R} \ddot{Y} 1^0 \zeta \frac{1}{2} \zeta \frac{1}{4} 1^0 \hat{1} \frac{1}{2} \cdot \hat{A} 1 \tilde{A} \ddot{A} \cdot \frac{1}{4} \hat{1} \frac{1}{2} 0 \pm 1 " 1 \zeta^{-0} \cdot$
 $\beta \ddot{y} \pm \frac{1}{2} \mu \hat{A} 1 \tilde{A} \ddot{A} \textcircled{R} \frac{1}{4} 1 \zeta \cdot \mu \neg \hat{A} \zeta \gg 1 \hat{A} \neg \epsilon \zeta \acute{A}$

<http://hdl.handle.net/11728/8820>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ

**ΑΡΧΕΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΑ
ΚΥΠΡΙΑΚΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ**

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΦΟΙΤΗΤΗ: ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥΣ ΝΙΟΒΗ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ: 942814

ΚΥΠΡΟΣ

2016

Περίληψη

Η συνολική διαχείριση της ποιότητας (TQM) είναι η τέχνη της διαχείρισης για την επίτευξη αριστείας. Ο στόχος και η φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας δεν είναι η μέτρηση της απόδοσης ποιότητας, αλλά η συνεχής βελτίωση της ποιότητας μέσα από μια διαδικασία πολιτιστικών και οργανωτικών αλλαγών. Η ολική ποιότητα καθορίζεται από τους ανθρώπους και τα αποτελέσματα είναι εμφανή από την άποψη της βελτίωσης της ομαδικής εργασίας, την ηθική της εταιρείας και το οργανωτικό κλίμα - με αποτέλεσμα τη βελτίωση της παραγωγικότητας και της κερδοφορίας.

Ενώ η έννοια και οι πρακτικές ΔΟΠ έχουν γίνει ευρέως αποδεκτές στα ιδρύματα υγειονομικής περίθαλψης, η ειλικρινής και συστηματική υιοθέτηση τους είναι αναγκαία για την επιτυχία της. Είναι προφανές από τις μελέτες ότι η έγκριση των πρακτικών ΔΟΠ τείνει να βελτιώσει τα ιδρύματα υγειονομικής περίθαλψης, αν εφαρμοστούν σωστά, αλλιώς μπορεί να οδηγήσουν σε αποτυχία της ΔΟΠ.

Ο σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να προσδιορίσει ένα σύνολο πρακτικών ΔΟΠ που είναι χρήσιμες και εφαρμόζονται σε περιβάλλον υγειονομικής περίθαλψης για την επίλυση των προβλημάτων τους με αποτελεσματικό τρόπο.

Επιλέχθηκε η προσέγγιση της περιγραφικής ανασκόπησης της βιβλιογραφίας, που θα περιγράψει τις υπάρχουσες προσεγγίσεις της ΔΟΠ, και θα επιδιώξει να εξετάσει πώς και αν αυτές εφαρμόζονται σήμερα στην Κύπρο, με στόχο να καταλήξει σε συγκεκριμένες προτάσεις που θα βασίζονται στην ανασκόπηση της βιβλιογραφίας και την εξέταση της σημερινής πραγματικότητας.

Οι Επιπτώσεις της βελτιωμένης ποιότητας στις εγκαταστάσεις υγειονομικής περίθαλψης περιλαμβάνουν: την επιθυμητή έκβαση της υγείας των ασθενών, που συνοδεύονται από χαμηλό κόστος για την υγεία. Η αποτελεσματικότητα των διαχειριστικών και κλινικών διαδικασιών με τις οποίες προκύπτουν τα επιθυμητά αποτελέσματα από τη χρήση των περισσότερων πόρων κατά το δυνατόν με έναν ορθολογιστικό τρόπο.

Abstract

Total quality management (TQM) is the art of management to achieve excellence. The goal and philosophy of TQM is not a measurement of quality performance, but the continuous quality improvement through a process of cultural and organizational change. The overall quality is determined by the people and the results are evident in terms of better teamwork, ethics of the company and the organizational climate - resulting in improved productivity and profitability.

While the concept and practice TQM have been widely accepted in health care institutions, the honest and systematic adoption is necessary for its success. It is obvious from the studies that the adoption of TQM practices tends to improve healthcare institutions, if implemented correctly, otherwise it may lead to failure of the IGI.

The purpose of this study is to identify a set of TQM practices are useful and applicable to healthcare environment to solve their problems effectively.

For that purpose, the approach of descriptive review of the literature was selected, that describes the existing approaches to TQM, and will seek to examine how and whether they are being applied in Cyprus, in order to come up with concrete proposals based on the literature review and consideration of current reality.

Effects of improved quality in health care facilities include: the desired outcome of the patients, accompanied by a low cost health. The effectiveness of management and clinical procedures which result in the desired results from the use of more resources to the extent possible in a rational way.