Neapolis University

HEPHAESTUS Repository **http://hephaestus.nup.ac.cy**

Department of Economics and Business Master in Public Administration (MPA)

2016

þÿ— À ¿ ¹ Ì Ä · Ä ± º ± ¹ · ± ¾ ¹ ¿ » Ì ³ · Ã · Ä
þÿ Ã Ä ¹ Â Å À · Á µ Ã ¯ µ Â Å ³ µ ¯ ± Â

þÿ ¦ ± Á º É ½ ¯ ´ ¿ Å , § Á Å Ã Ä ¬ » » ±

þÿ Á Ì ³ Á ± ¼ ¼ ± " · ¼ Ì Ã ¹ ± Â " ¹ ¿ ¯ º · Ã · Â , £ Ç ¿ » ® Ÿ ¹ º ¿ ½ ¿ ¼ ¹ º Î ½ • À ¹ Ã Ä · ¼ Î ½ º ± ¹ " ¹ ¿ ¯ º
þÿ ± ½ µ À ¹ Ã Ä ® ¼ ¹ ¿ • µ ¬ À ¿ » ¹ Â ¬ Æ ¿ Å

http://hdl.handle.net/11728/8827

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository

ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Διπλωματική Εργασία

Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

Ονοματεπώνυμο Φοιτητή: Φαρκωνίδου Χρυστάλλα

Επιβλέπων καθηγητής: Δρ. Παναγιωτοπούλου Καλλιόπη

Πάφος, 2016

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα διπλωματική εκπονήθηκε στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών «Δημόσια Διοίκηση» στο πανεπιστήμιο Νεάπολης της Πάφου. Αισθάνομαι την ανάγκη να ευχαριστήσω θερμά την καθηγήτριά μου και επιβλέπουσα της παρούσας διπλωματικής κα Καλλιόπη Παναγιωτοπούλου, για τις πολύτιμες υποδείξεις της, τις συμβουλές τις και την επιστημονική καθοδήγηση της και κυρίως τις γνώσεις της.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ **ΣΕΛ**

ΠΕΡΙΛΗΨΗ…….v

ABSTRACT…….....vi

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ…….....1

2. ΣΚΟΠΟΣ……..2

3. ΥΛΙΚΟ ΜΕΘΟΔΟΣ……2

4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ…….....2

4.1 Σύστημα Υγείας……2

4.2 Βασικά Χαρακτηριστικά Συστημάτων Υγείας……..3

4.3 Το κυπριακό σύστημα υγείας……4

4.4 Έννοια και σημασία της ποιότητας……....6

4.4.1 Ιστορία της ποιότητας……6

4.4.2 Η διαφορά ανάμεσα στο προϊόν και την υπηρεσία……...8

4.4.3 Έννοια και σημασία της ποιότητας……..10

4.4.4 Διοίκηση ολικής ποιότητας……11

4.4.5 Κόστος ποιότητας και Κόστος έλλειψης ποιότητας……12

4.5 Ορισμοί – Ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας……...13

4.5.1 Η ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας……....13

4.5.2 Ποιοι αναζητούν την ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας……..17

4.5.3 Πρακτικές Βελτίωσης Υπηρεσιών Υγείας……18

4.5.4 Στρατηγικές εφαρμογής τεκμηριωμένων δεδομένων……20

4.5.5 Τεκμηριωμένη κλινική πρακτική……21

4.5.6 Κλινικά πρωτόκολλα, κλινικές οδηγίες……22

4.6 Αξιολόγηση της ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας……23

4.6.1 Μεθοδολογία αξιολόγησης……...24

4.6.2 Επίπεδα αξιολόγησης υπηρεσιών και συστημάτων υγείας……..25

4.6.3 Κριτήρια αξιολόγησης υπηρεσιών και συστημάτων υγείας……..25

4.7 Δείκτες αξιολόγησης…….....27

4.7.1 Δείκτες αξιολόγησης συστημάτων υγείας (μακρο επίπεδο)……...27

4.7.2 Δείκτες αξιολόγησης πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας……..28

4.7.3 Δείκτες αξιολόγησης νοσοκομειακής φροντίδας……..29

4.8 Κριτήρια επιλογής δεικτών αξιολόγησης……...29

4.9 Ποιότητα και επαγγελματίες υγείας……30

4.10 Ικανοποίηση των ασθενών……32

4.11 Το μοντέλο SERVQUAL ως εργαλείο μέτρησης…….....35

4.12 Τα οφέλη της ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας……35

5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ……..37

6. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ……39

7. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ……41

.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Εισαγωγή: Η έννοια της ποιότητας σχετίζεται με την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των παρεχομένων υπηρεσιών υγείας και η αξιολόγησή της παρέχει τη δυνατότητα της συνεχούς εκτίμησης του βαθμού επίτευξης των προκαθορισμένων στόχων ποιότητας.

Σκοπός: Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η εννοιολογική προσέγγιση της ποιότητας στο χώρο της παροχής υπηρεσιών υγείας, η ανάδειξη παραγόντων που την επηρεάζουν καθώς και η ανάδειξη της σπουδαιότητας αξιολόγησης της ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας καθώς τα οφέλη που αποκομίζονται από αυτή σε ένα σύστημα υγείας.

Υλικό Μέθοδος: Η ανασκόπηση περιέλαβε ερευνητικά, ανασκοπικά άρθρα και εργασίες, που δημοσιεύτηκαν κατά την περίοδο 2001 – 2015, και προέρχονται από τις βάσεις αναζήτησης Med net και Google Scholar με λέξεις ευρετηρίου “ποιότητα”, “υπηρεσίες υγείας”, “επαγγελματίες υγείας”, “αξιολόγηση”, “διοίκηση ολικής ποιότητας”, “διασφάλιση ποιότητας”, “δείκτες”, “κριτήρια”.

Αποτελέσματα: Σκοπός κάθε συστήματος υγείας είναι η διασφάλιση της ποιότητας και η βελτίωση του επιπέδου υγείας του πληθυσμού. Στις περισσότερες περιπτώσεις η έννοια της ποιότητας σχετίζεται με τη διεργασία για την κάλυψη των αναγκών και προσδοκιών των ασθενών και επαγγελματιών υγείας. Επιπρόσθετα αφορά στη συνολική λειτουργία ενός τμήματος, σε ζητήματα στελέχωσης, διοίκησης και οργάνωσης καθώς επίσης και την κλινική πρακτική. Η ποιότητα μπορεί να μετρηθεί και να αξιολογηθεί. οποία αποτελεί βασικό εργαλείο στη διαχείριση της ποιότητας. Η αξιολόγηση παρέχει την δυνατότητα της συνεχούς εκτίμησης του βαθμού επίτευξης των προκαθορισμένων στόχων. Η ικανοποίηση των ασθενών και χρηστών των υπηρεσιών υγείας αποτελούν σημαντικό κριτήριο αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας.

Συμπεράσματα: Η ποιότητα ως διεργασία αποτελεί τη διάσταση της φροντίδας που αναμένεται να μεγιστοποιήσει την υγεία και ευεξία του ασθενή, λαμβάνοντας υπόψη τα υπέρ και τα κατά που εμπεριέχει η περίθαλψη σε όλες τις εκφάνσεις της. Η αξιολόγηση και συνεχής βελτίωση της στις υπηρεσίες υγείας, επιφέρει πολυδιάστατα οφέλη ως προς τον ασθενή, τους επαγγελματίες υγείας, το σύστημα υγείας, τις ασφαλιστικές εταιρίες, το κράτος και το κοινωνικό σύνολο.

ABSTRACT

Introduction: The term of quality is connected to the efficiency and efficacy of the provided health services and its assessment enables the constant evaluation for the achievement level of all the predefined targets related to the quality.

Purpose: The purposes of this essay are: a) to conceptually approach the term "quality" where the health services are provided, b) to list the factors that influence it c) to highlight the importance of assessing the health services quality and d) to demonstrate the benefits of quality in health systems.

Methodology: A literature review has been conducted using research and literature review articles and essays that were published between the years 2001 and 2015. The online data bases have been Med net and Google Scholar using the key words "quality", "health services", health professionals", "assessment", "management of general quality", "quality assurance", "indicators", criteria".

Results: Among the main purposes of health systems is ensuring the quality and improving the health levels of the population. Usually, the term of quality is associated with the process of fulfilling the needs and expectations not only of the patients, but of theS health professionals as well. Additionally, it is related to the overall operation of a department, to staffing, administrative and organizational issues, and to the clinical practice. Quality is measurable and assessable, and this is an essential tool in the management of the quality itself. Its assessment contributes to the constant evaluation for the achievement level of all the predefined targets related to it. The satisfaction of patients and users stands as a fundamental criterion in evaluating the health services quality.

Conclusions: The quality as a process becomes the aspect of care that is expected to maximize the patient's health and wellness, when considering the advantages and disadvantages of care/nursing/hospitalization generally. The assessment and continuous improvement of the health services results to a variety of benefits for patients, health professionals, the health system, insurance companies, the state and the community.