



ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΜΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Διπλωματική Εργασία

**ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9001 ΣΕ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟ ΚΛΙΝΙΚΗΣ ΚΑΙ
ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΟΥ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟΥ**

Της

**Συνούλη Ελένης
mhm19037**

ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Εφαρμογή Συστήματος
Διαχείρισης Ποιότητας
ISO 9001

Ικανοποίηση πελατών ως
δείκτης ποιότητας

Μέτρηση της ικανοποίησης
των εσωτερικών πελατών
του φαρμακείου

Μελέτη Περίπτωσης στο φαρμακείο της κλινικής «ΓΕΝΕΣΙΣ»

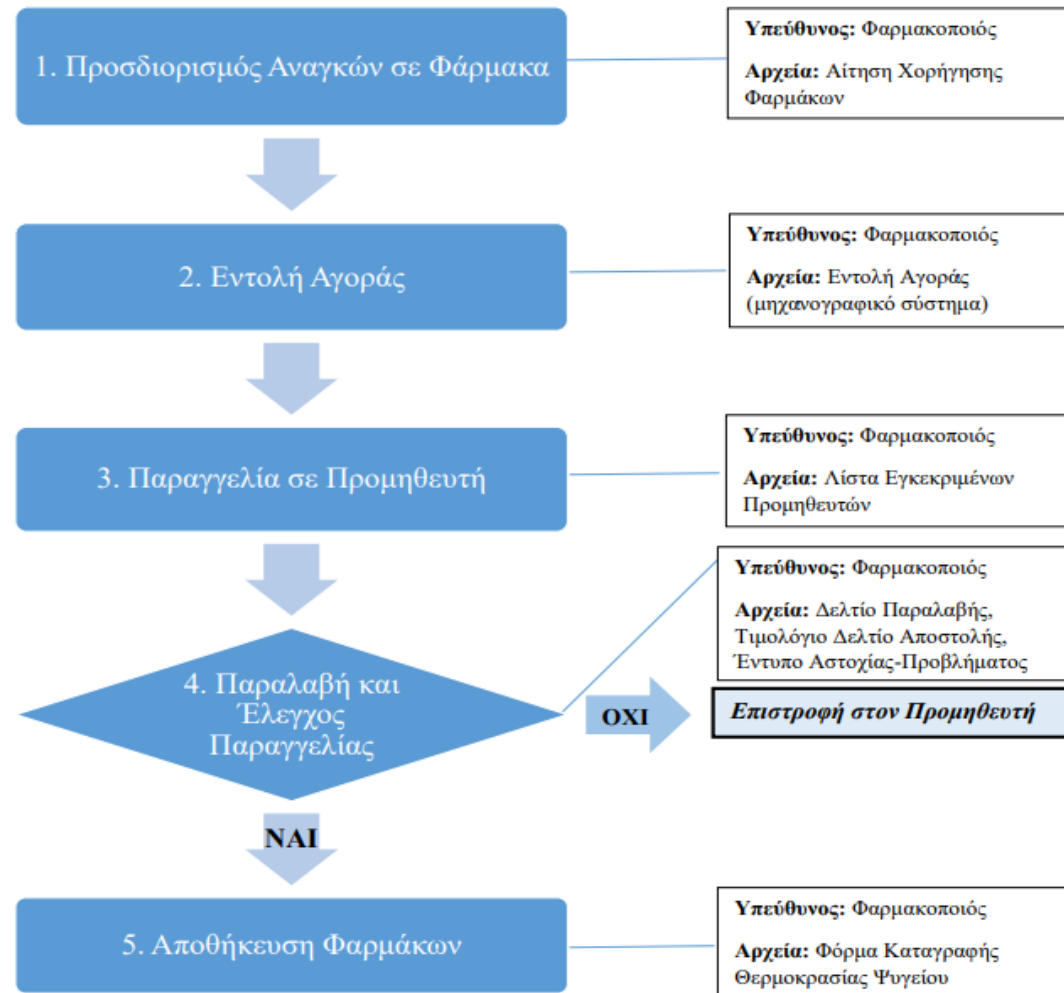
- ❑ Έρευνα πεδίου για την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης ISO 9001 στο φαρμακείο της κλινικής
- ❑ Μέτρηση της ικανοποίησης των νοσηλευτών από την ποιότητα παροχής υπηρεσιών με τη χρήση του μοντέλου SERVQUAL και του αντίστοιχου ερωτηματολογίου

Ερευνητικά ερωτήματα

- ❑ πώς εφαρμόζεται το σύστημα διαχείρισης ποιότητας ISO 9001 στο φαρμακείο της κλινικής «ΓΕΝΕΣΙΣ»,
- ❑ ποιες είναι οι προσδοκίες και οι αντιλήψεις των νοσηλευτών της κλινικής σε σχέση με την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από το φαρμακείο,
- ❑ αν προκύπτει η ύπαρξη κενού (gap score) μεταξύ των προσδοκιών και των αντιλήψεων,
- ❑ αν προκύπτει κάποια συσχέτιση μεταξύ των κενών των πέντε διαστάσεων ποιότητας του μοντέλου SERVQUAL,
- ❑ αν προκύπτει κάποια συσχέτιση μεταξύ των κενών των διαστάσεων και των δημογραφικών χαρακτηριστικών των νοσηλευτών,
- ❑ σε ποιους τομείς κρίνεται να γίνουν βελτιώσεις σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας.

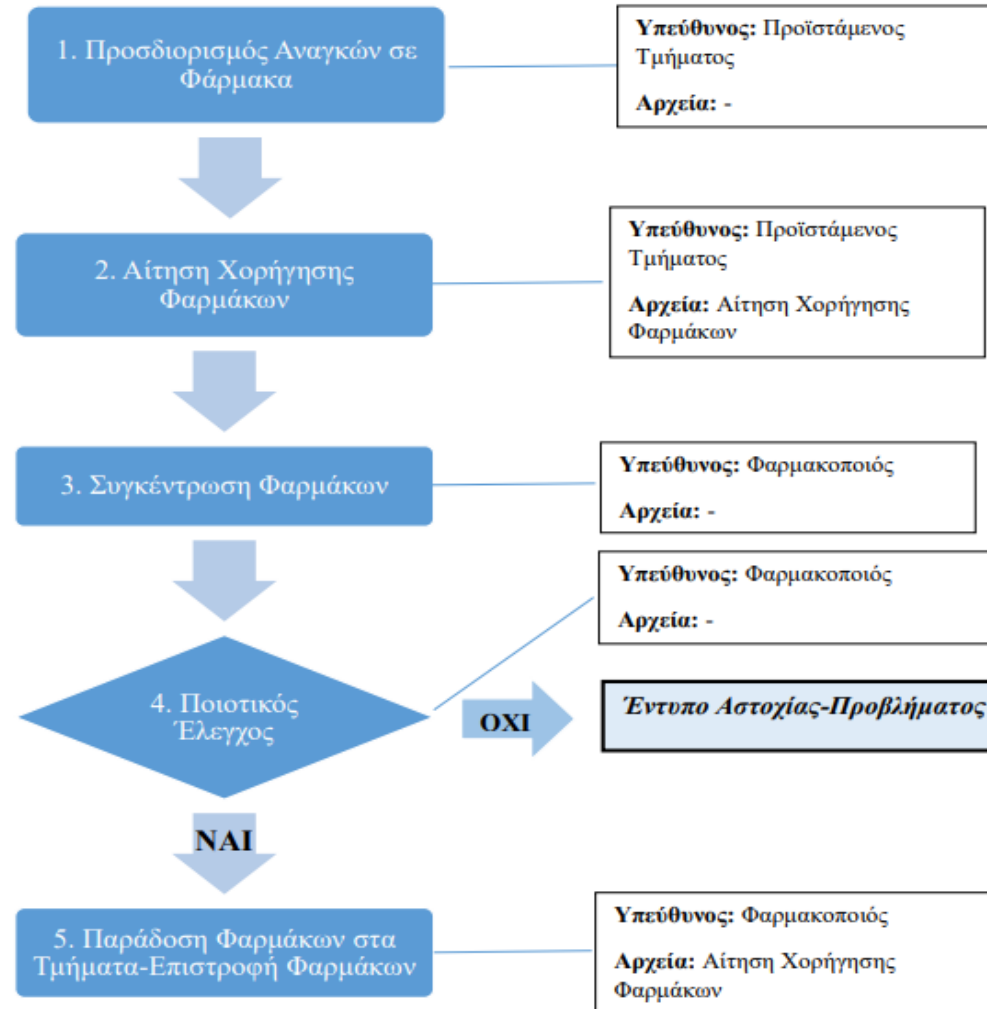
Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001 στο φαρμακείο της κλινικής «ΓΕΝΕΣΙΣ»

Αγορά φαρμάκων



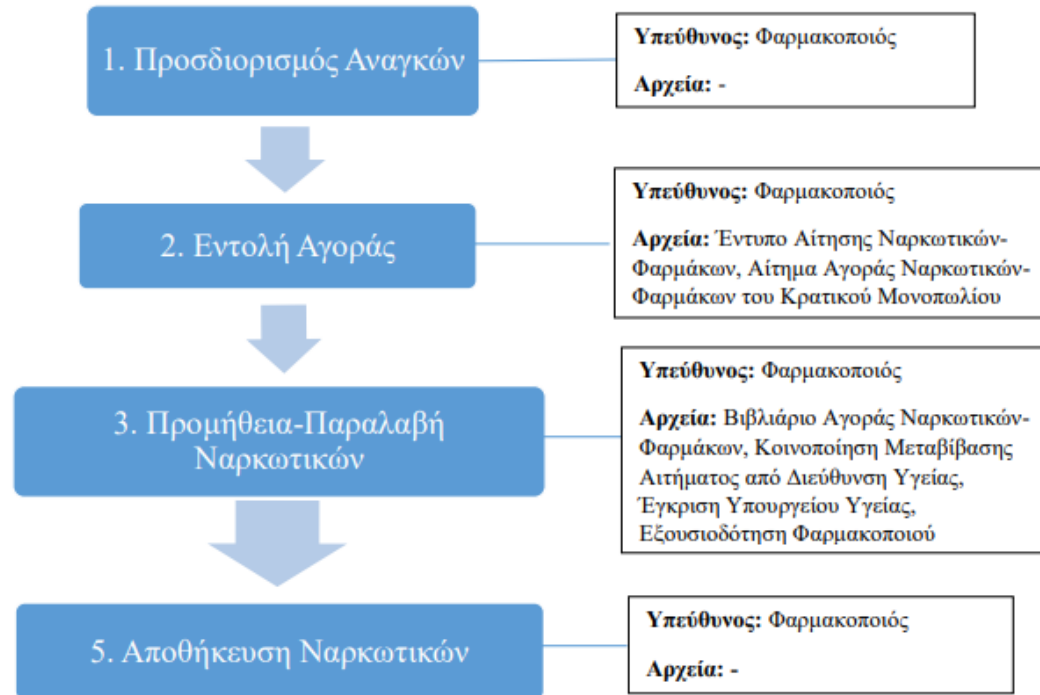
Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001 στο φαρμακείο της κλινικής «ΓΕΝΕΣΙΣ»

Εσωτερική διακίνηση φαρμάκων



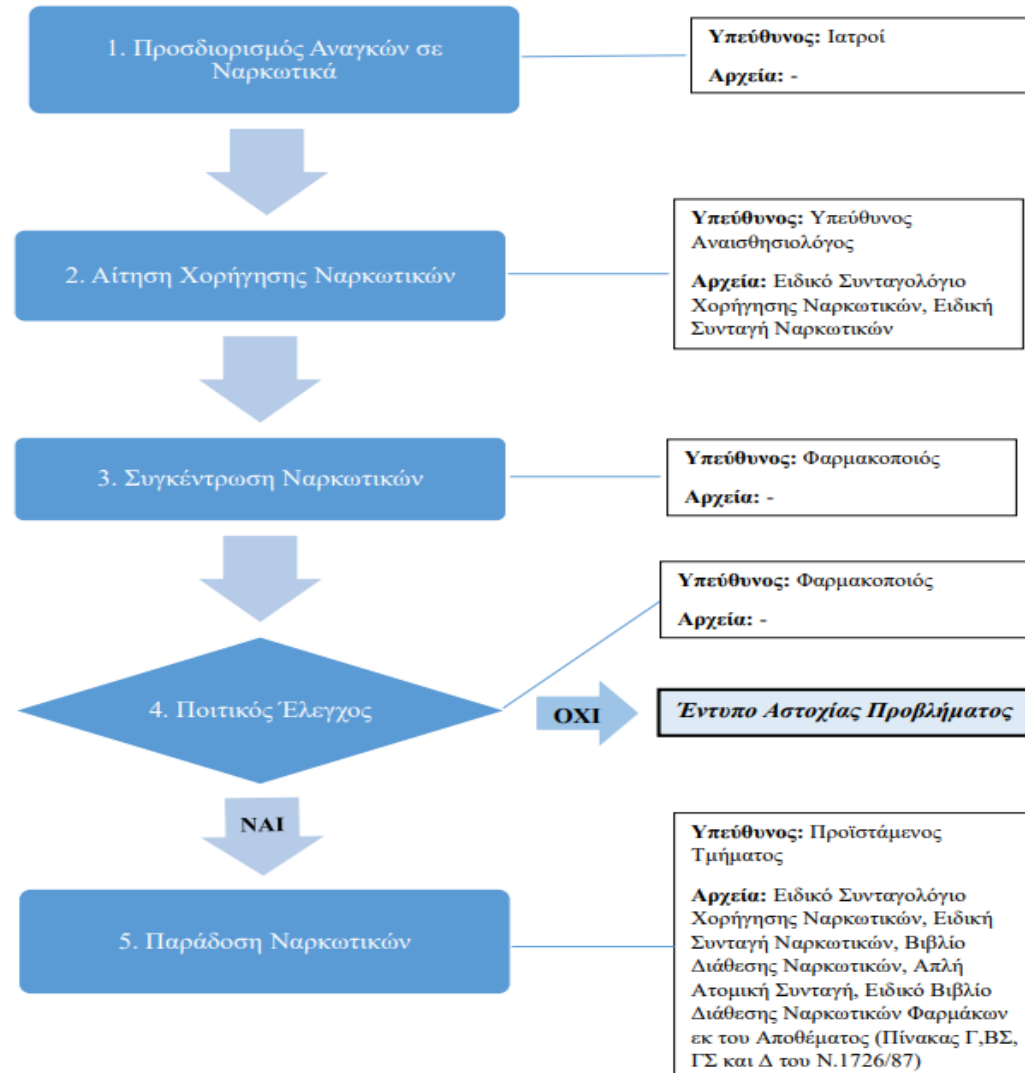
Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001 στο φαρμακείο της κλινικής «ΓΕΝΕΣΙΣ»

Αγορά ναρκωτικών



Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001 στο φαρμακείο της κλινικής «ΓΕΝΕΣΙΣ»

Εσωτερική διακίνηση ναρκωτικών



Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001 στο φαρμακείο της κλινικής «ΓΕΝΕΣΙΣ»

Γενικοί Κανόνες Αποθήκευσης και Διαχείριση Ακατάλληλων



Αποθήκευση σε ράφια με τη μέθοδο F.E.F.O. (First Expire, First Out)



Θερμοευαίσθητα φάρμακα σε ψυγείο



Ναρκωτικά σε χρηματοκιβώτιο



Ληγμένα



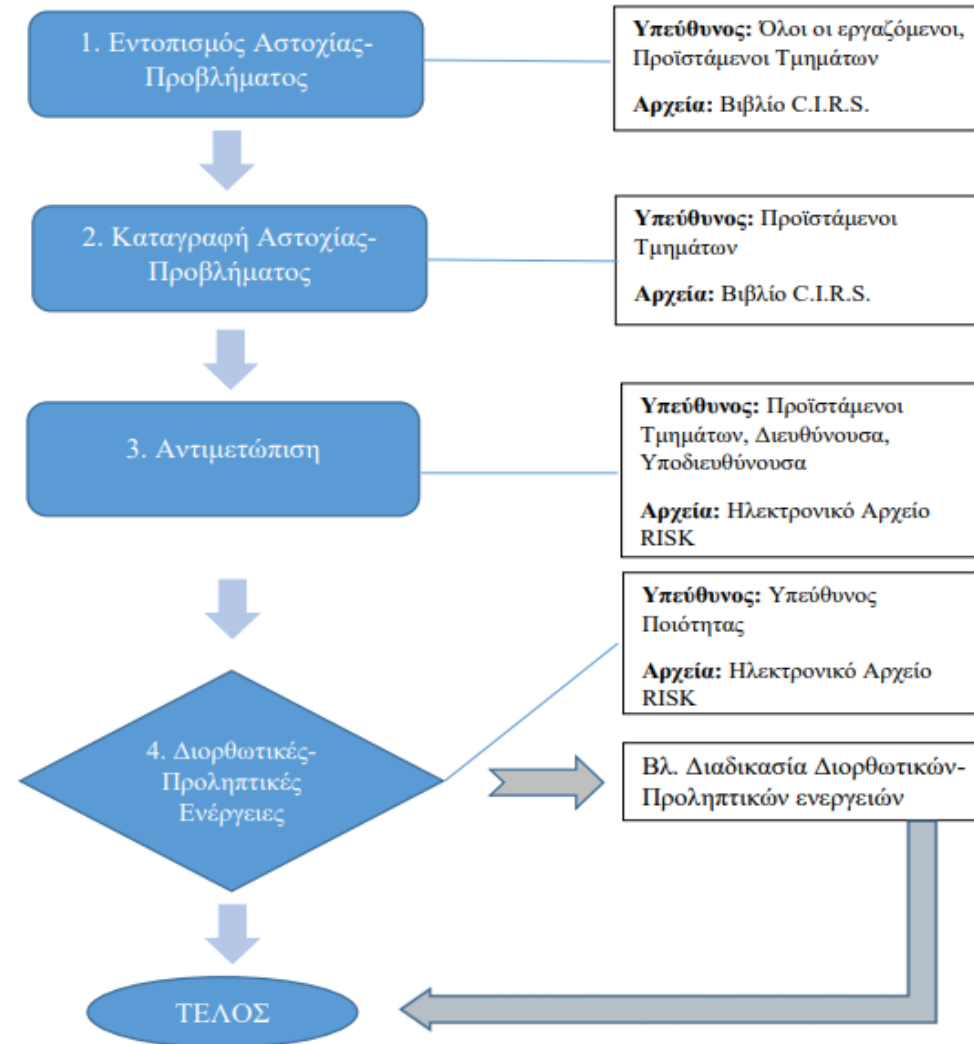
Ακατάλληλα



Σημάνσεις

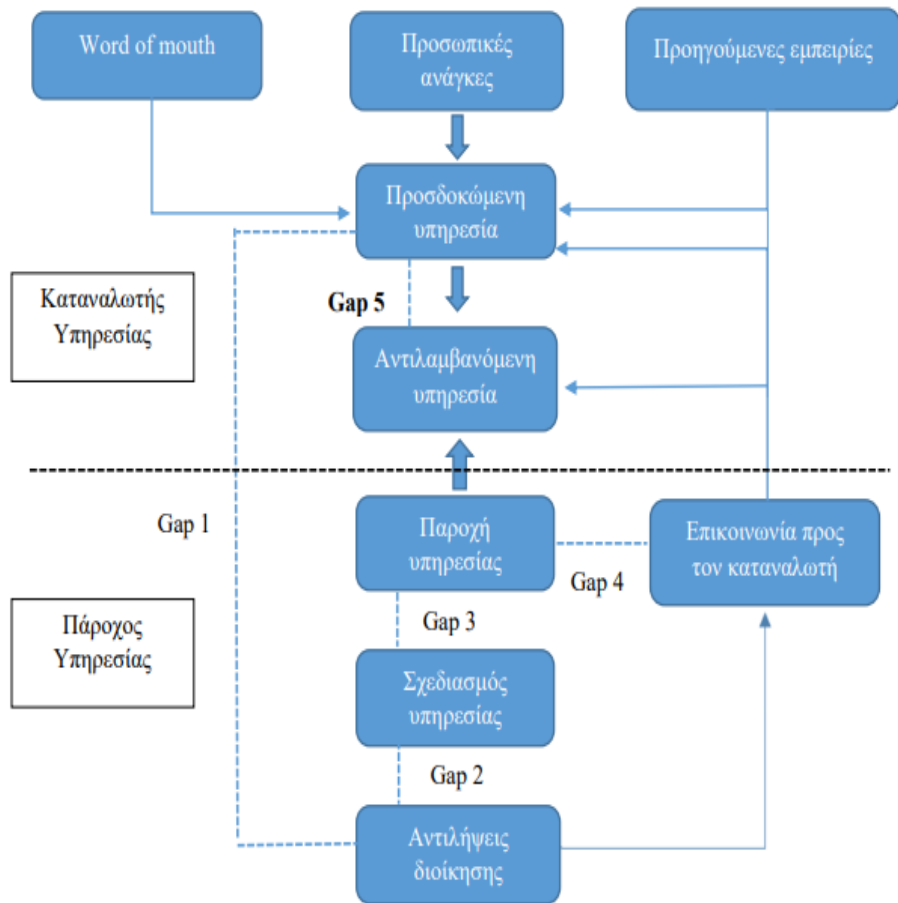
Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001 στο φαρμακείο της κλινικής «ΓΕΝΕΣΙΣ»

Διαχείριση κινδύνων

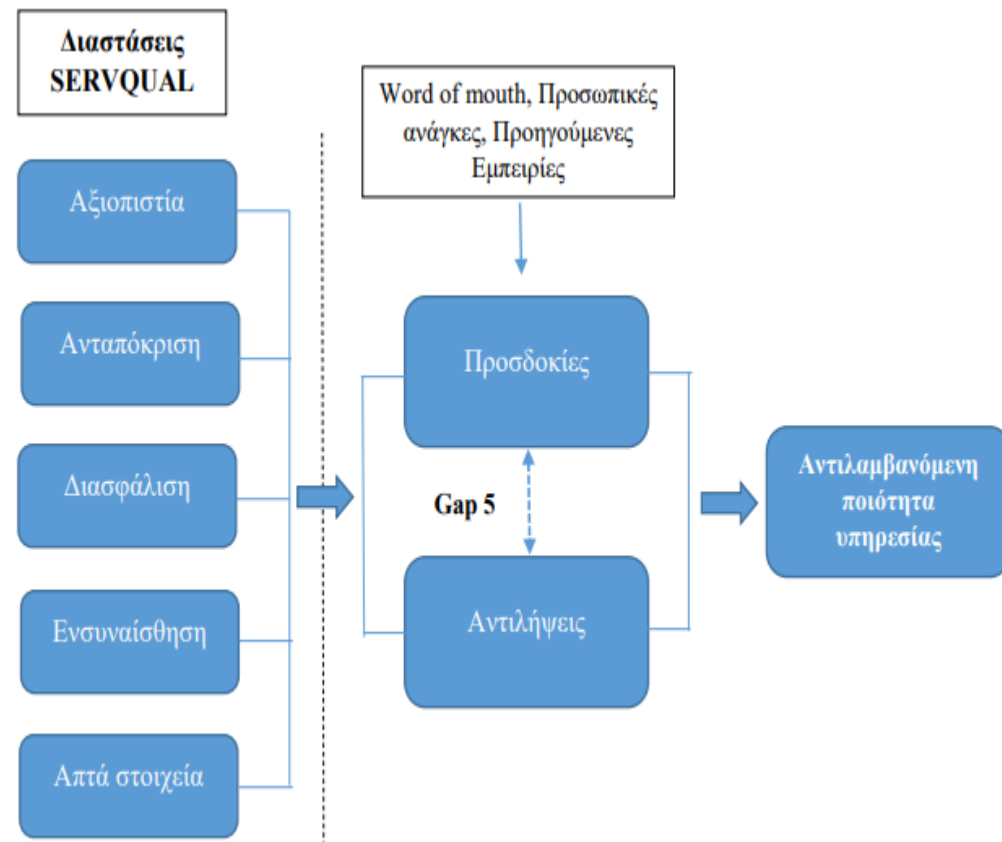


Μέτρηση της ικανοποίησης των νοσηλευτών από την ποιότητα των υπηρεσιών του φαρμακείου

Το μοντέλο SERVQUAL



Οι διαστάσεις ποιότητας



Μέτρηση της ικανοποίησης των νοσηλευτών από την ποιότητα των υπηρεσιών του φαρμακείου

Δημογραφικά στοιχεία

ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ
ΦΥΛΟ	1	Άνδρας
	2	Γυναίκα
ΗΛΙΚΙΑ	1	Κάτω των 25 ετών
	2	26-35 ετών
	3	36-45 ετών
	4	46+
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	1	Απόφοιτος Γυμνασίου/Λυκείου/ΙΕΚ
	2	Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ
	3	Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου
ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑ ΩΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΗΣ	1	Λιγότερο από ένα έτος
	2	2-5 έτη
	3	6-10 έτη
	4	Περισσότερο από 10 έτη
ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΗΝ ΚΛΙΝΙΚΗ «ΓΕΝΕΣΙΣ»	1	Λιγότερο από ένα έτος
	2	2-5 έτη
	3	6-10 έτη
	4	Περισσότερο από 10 έτη
ΟΡΟΦΟΣ/ΤΜΗΜΑ	1	-1 (Χειρουργεία, Αίθουσα Τοκετών, Μικροβιολογικό, Ακτινολογικό)
	2	0 (Εξωτερικά Ιατρεία, Πλαστική Χειρουργική)
	3	1 (1 ^{ος} Χειρουργικός, 1 ^{ος} Νοσηλευτικός)
	4	2 (2 ^{ος} Νοσηλευτικός, Παιδιατρικό 2 ^ο ορόφου, MENN, MEΘ)
	5	3 (3 ^{ος} Νοσηλευτικός, Παιδιατρικό 3 ^ο ορόφου)

*N=99 από τους συνολικά 130 νοσηλευτές της κλινικής

*Cronbach's alpha 0,943

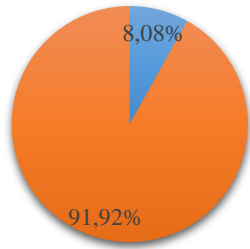
Μεταβλητές που μετρήθηκαν με το ερωτηματολόγιο SERVQUAL

ΔΙΑΣΤΑΣΗ	ΕΡΩΤΗΣΗ/ ΔΗΛΩΣΗ	ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ
ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	1	Εκτέλεση των παραγγελιών σύμφωνα με την προκαθορισμένη διαδικασία
	2	Ικανότητα προσωπικού φαρμακείου στην επίλυση προβλημάτων
	3	Σωστή εκτέλεση παραγγελιών
	4	Εκτέλεση παραγγελιών στον προκαθορισμένο χρόνο
	5	Διατήρηση σωστών αρχείων από το προσωπικό του φαρμακείου
ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ	6	Ενημέρωση των νοσηλευτών σχετικά με τις ελλείψεις φαρμάκων
	7	Άμεση εξυπηρέτηση των νοσηλευτών
	8	Προθυμία εξυπηρέτησης
ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ	9	Ετοιμότητα ανταπόκρισης στα αιτήματα των νοσηλευτών
	10	Υποστήριξη της διοίκησης προς το φαρμακείο ώστε να κάνει τη δουλειά του
	11	Ασφάλεια και εμπιστοσύνη από το προσωπικό του φαρμακείου
	12	Ευγένεια προσωπικού φαρμακείου
	13	Ικανότητα, πείρα και ενημέρωση του προσωπικού του φαρμακείου
ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ	14	Προσοχή του προσωπικού του φαρμακείου προς τους νοσηλευτές
	15	Ενδιαφέρον στα αιτήματα των νοσηλευτών
	16	Κατανόηση ως προς τις ανάγκες των νοσηλευτών
	17	Κατανόηση κατά την εμφάνιση κάποιου προβλήματος
ΑΠΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	18	Ωράριο του φαρμακείου που εξυπηρετεί τις ανάγκες των νοσηλευτών
	19	Εξοπλισμός φαρμακείου
	20	Εγκαταστάσεις (π.χ. αίθουσες και διαρρύθμιση) φαρμακείου
	21	Εμφάνιση προσωπικού του φαρμακείου
	22	Πρόσβαση στο φαρμακείο

Μέτρηση της ικανοποίησης των νοσηλευτών από την ποιότητα των υπηρεσιών του φαρμακείου

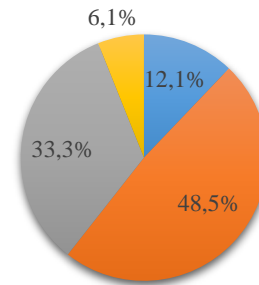
Αποτελέσματα ανάλυσης δημογραφικών στοιχείων

Φύλο



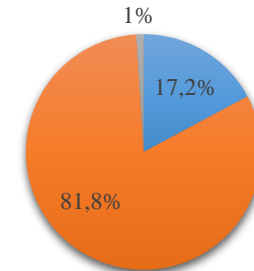
■ Ανδρας ■ Γυναίκα

Ηλικία



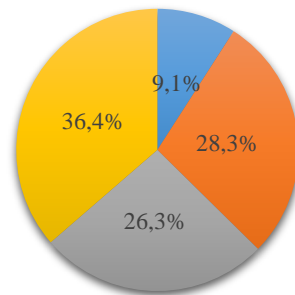
■ Κάτω των 25 ετών ■ 26-35 ετών ■ 36-45 ετών ■ 46+

Επίπεδο εκπαίδευσης



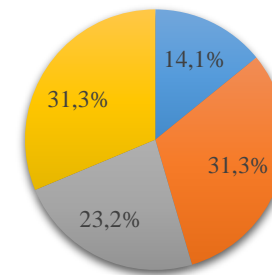
■ Απόφοιτος Γυμνασίου/Λυκείου/IEK ■ Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ
■ Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου

Προϋπηρεσία ως νοσηλευτής/ρια



■ Λιγότερο από ένα έτος ■ 2-5 έτη ■ 6-10 έτη ■ Περισσότερο από 10 έτη

Προϋπηρεσία στην κλινική «ΓΕΝΕΣΙΣ»



■ Λιγότερο από ένα έτος ■ 2-5 έτη ■ 6-10 έτη ■ Περισσότερο από 10 έτη

Μέτρηση της ικανοποίησης των νοσηλευτών από την ποιότητα των υπηρεσιών του φαρμακείου

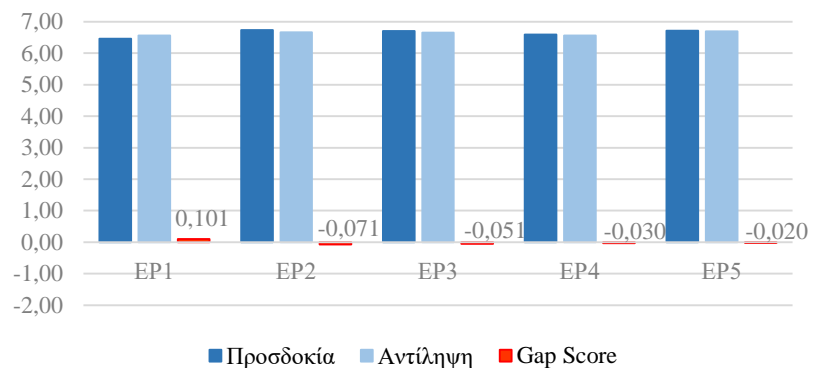
Μέσες τιμές, τυπικές αποκλίσεις και gap scores απαντήσεων στις ερωτήσεις SERVQUAL

ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ			ΑΝΤΙΑΗΨΕΙΣ			ΔΙΑΣΤΑΣΗ	Gap score
Δήλωση	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Δήλωση	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση		
Π1	6,455	0,929	A1	6,556	0,798	ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	0,101
Π2	6,737	0,486	A2	6,667	0,571		-0,071
Π3	6,707	0,539	A3	6,657	0,556		-0,051
Π4	6,596	0,653	A4	6,566	0,641		-0,030
Π5	6,717	0,516	A5	6,697	0,524		-0,020
Π6	6,778	0,464	A6	6,677	0,697	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ	-0,101
Π7	6,646	0,628	A7	6,657	0,574		0,010
Π8	6,737	0,546	A8	6,717	0,496		-0,020
Π9	6,657	0,625	A9	6,707	0,479		0,051
Π11	6,869	0,395	A11	6,758	0,454	ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ	-0,111
Π12	6,778	0,506	A12	6,818	0,482		0,040
Π13	6,798	0,494	A13	6,778	0,442		-0,020
Π14	6,626	0,679	A14	6,697	0,504	ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ	0,071
Π15	6,667	0,589	A15	6,677	0,531		0,010
Π16	6,697	0,614	A16	6,687	0,547		-0,010
Π17	6,687	0,665	A17	6,687	0,565		0,000
Π18	6,616	0,752	A18	6,354	0,873		-0,263
Π19	6,707	0,593	A19	5,485	1,501	ΑΠΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	-1,222
Π20	6,737	0,582	A20	5,192	1,694		-1,545
Π21	6,687	0,665	A21	6,737	0,546		0,051
Π22	6,717	0,572	A22	6,081	1,056		-0,636

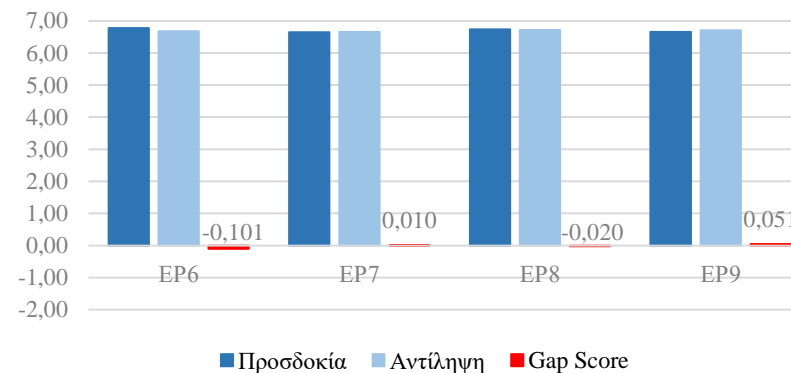
Μέτρηση της ικανοποίησης των νοσηλευτών από την ποιότητα των υπηρεσιών του φαρμακείου

Ανάλυση διαστάσεων

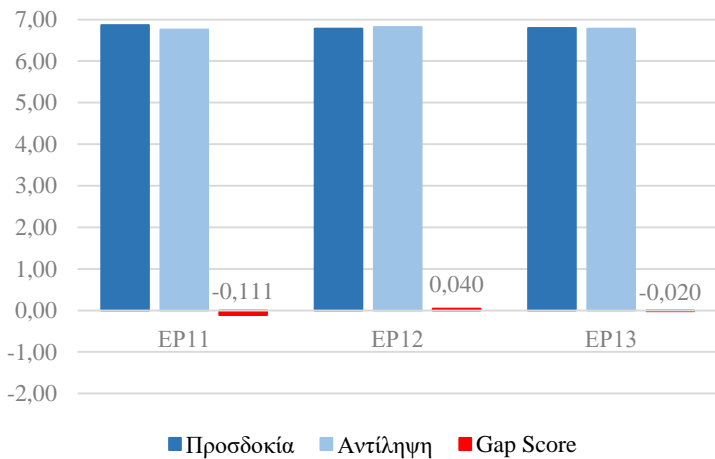
Αξιοπιστία



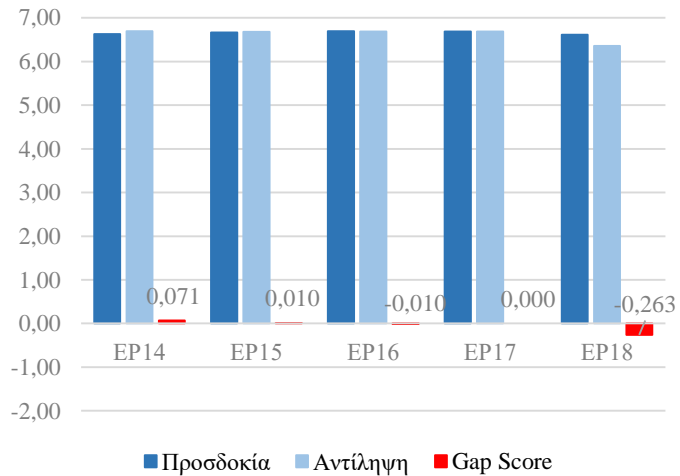
Ανταπόκριση



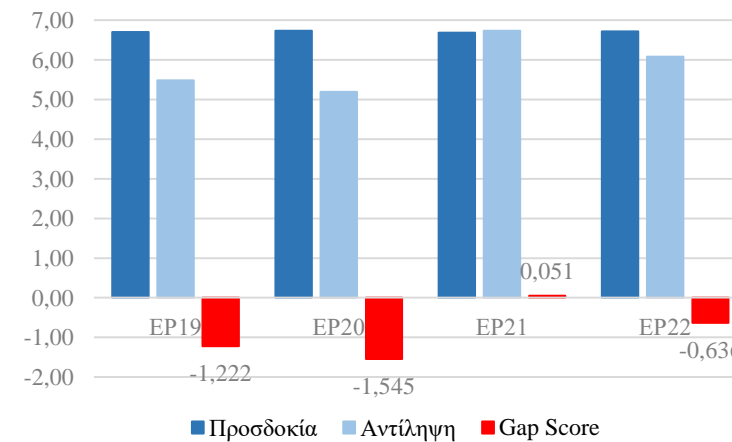
Διασφάλιση



Ενσυναίσθηση



Απτά στοιχεία



Μέτρηση της ικανοποίησης των νοσηλευτών από την ποιότητα των υπηρεσιών του φαρμακείου

Αποτελέσματα gap scores διαστάσεων

ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ			ΑΝΤΙΛΗΨΕΙΣ			Gap score
ΔΙΑΣΤΑΣΗ	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	ΔΙΑΣΤΑΣΗ	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	
Αξιοπιστία	6,642	0,469	Αξιοπιστία	6,628	0,447	-0,014
Ανταπόκριση	6,705	0,469	Ανταπόκριση	6,689	0,435	-0,015
Διασφάλιση	6,815	0,399	Διασφάλιση	6,785	0,373	-0,030
Ενσυναίσθηση	6,659	0,574	Ενσυναίσθηση	6,620	0,462	-0,038
Απτά Στοιχεία	6,712	0,542	Απτά Στοιχεία	5,874	0,948	-0,838
Σύνολο	6,706		Σύνολο	6,519		-0,187



*Μεγαλύτερο αρνητικό gap score στη διάσταση των απτών στοιχείων

*Μικρότερο αρνητικό gap score στη διάσταση της αξιοπιστίας

*Συνολικό gap score **-0,187**

Μέτρηση της ικανοποίησης των νοσηλευτών από την ποιότητα των υπηρεσιών του φαρμακείου

Έλεγχος συσχετίσεων δημογραφικών στοιχείων

Μεταβλητή 1	Μεταβλητή 2	Pearson χ^2	Fisher's exact test	% αναμενόμενων συχνοτήτων για $n < 5$
Φύλο	Ηλικία	1,062 (0,786)	0,754 (0,926)	50,0%
Φύλο	Εκπαίδευση	20,471 (0,000)*	15,610 (0,000)*	50,0%
Φύλο	Προϋπηρεσία	9,498 (0,023)*	6,881 (0,042)*	50,0%
Φύλο	Προϋπηρεσία ΓΕΝΕΣΙΣ	8,327 (0,040)*	6,806 (0,043)*	50,0%
Φύλο	Όροφος-Τμήμα	15,231 (0,004)*	10,437 (0,008)*	50,0%
Ηλικία	Εκπαίδευση	2,598 (0,857)	4,644 (0,735)	58,3%
Ηλικία	Προϋπηρεσία	86,081 (0,000)*	69,662 (0,000)*	62,5%
Ηλικία	Προϋπηρεσία ΓΕΝΕΣΙΣ	71,672 (0,000)*	58,361 (0,000)*	56,3%
Ηλικία	Όροφος-Τμήμα	8,994 (0,703)	9,504 (0,633)	65,0%
Εκπαίδευση	Προϋπηρεσία	5,977 (0,426)	6,322 (0,359)	58,3%
Εκπαίδευση	Προϋπηρεσία ΓΕΝΕΣΙΣ	4,342 (0,630)	4,646 (0,676)	50,0%
Εκπαίδευση	Όροφος-Τμήμα	10,430 (0,236)	8,496 (0,380)	60,0%
Προϋπηρεσία	Προϋπηρεσία ΓΕΝΕΣΙΣ	185,263 (0,000)*	144,877 (0,000)*	37,5%
Προϋπηρεσία	Όροφος-Τμήμα	20,168 (0,064)	18,67 (0,065)	65,0%
Προϋπηρεσία ΓΕΝΕΣΙΣ	Όροφος-Τμήμα	15,382 (0,221)	13,528 (0,308)	65,0%



εξάρτηση μεταξύ



ηλικίας των νοσηλευτών-γενικής προϋπηρεσίας

ηλικίας των νοσηλευτών-προϋπηρεσίας στην κλινική «ΓΕΝΕΣΙΣ»

γενικής προϋπηρεσίας-προϋπηρεσίας στην κλινική «ΓΕΝΕΣΙΣ»

*Συμπεραίνουμε ότι η προϋπηρεσία των νοσηλευτών στο συγκεκριμένο επάγγελμα οφείλεται κυρίως στην εργασία τους στη συγκεκριμένη κλινική.

Μέτρηση της ικανοποίησης των νοσηλευτών από την ποιότητα των υπηρεσιών του φαρμακείου

Ανάλυση συσχετίσεων

Συσχετίσεις διαστάσεων SERVQUAL

Μεταβλητές	Gap score	Gap score	Gap score	Gap score	Gap score
	Αξιοπιστία	Ανταπόκριση	Ενσυναίσθηση	Απτά Στοιχεία	Διασφάλιση
	Συντελεστής συσχέτισης Spearman' s rho				
Gap score Αξιοπιστία	1,000	0,446** (0,000)	0,411** (0,000)	0,303** (0,002)	0,457** (0,000)
Gap score Ανταπόκριση	0,446** (0,000)	1,000	0,386** (0,000)	0,099 (0,328)	0,308** (0,002)
Gap score Ενσυναίσθηση	0,411** (0,000)	0,386** (0,000)	1,000	0,435** (0,000)	0,466** (0,000)
Gap score Απτά Στοιχεία	0,303** (0,002)	0,099 (0,328)	0,435** (0,000)	1,000	0,147 (0,146)
Gap score Διασφάλιση	0,457** (0,000)	0,308** (0,002)	0,466** (0,000)	0,147 (0,146)	1,000



*Συσχέτιση μεταξύ της διάστασης της ενσυναίσθησης με τις υπόλοιπες διαστάσεις και ειδικότερα, με τη διάσταση της διασφάλισης
*Δεν παρατηρείται συσχέτιση μεταξύ απτών στοιχείων και των υπολοίπων διαστάσεων

Συσχετίσεις διαστάσεων SERVQUAL με τα δημογραφικά στοιχεία

Μεταβλητές	Ηλικία	Εκπαίδευση	Προϋπηρεσία	Προϋπηρεσία σε ΓΕΝΕΣΙΣ	Όροφος/ τμήμα
		Συντελεστής συσχέτισης Spearman' s rho			
Gap score Αξιοπιστία	0,160 (0,113)	0,120 (0,236)	0,237* (0,018)	0,285** (0,004)	0,183 (0,069)
Gap score Ανταπόκριση	0,084 (0,410)	0,050 (0,621)	0,213* (0,034)	0,228* (0,023)	-0,036 (0,726)
Gap score Ενσυναίσθηση	0,036 (0,721)	0,042 (0,677)	0,096 (0,347)	0,178 (0,077)	0,150 (0,138)
Gap score Απτά Στοιχεία	0,042 (0,683)	0,038 (0,710)	0,017 (0,871)	0,086 (0,399)	0,584** (0,000)
Gap score Διασφάλιση	0,010 (0,918)	0,066 (0,519)	0,140 (0,167)	0,173 (0,088)	0,076 (0,452)



*Συσχέτιση μεταξύ γενικής προϋπηρεσίας, προϋπηρεσίας στην κλινική «ΓΕΝΕΣΙΣ» και διαστάσεων αξιοπιστίας και ανταπόκρισης
*Συσχέτιση μεταξύ ορόφου-τμήματος και διάστασης απτών στοιχείων

Συμπεράσματα

Εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης ISO 9001

- οργανωσιακή κουλτούρα
- οργανωτική αποτελεσματικότητα
- συμμόρφωση σύμφωνα με το πρότυπο
- παρακολούθηση συμμόρφωσης μέσω διαχειριστικών ελέγχων, επιθεωρήσεων, διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών
- μέτρηση της απόδοσης των λειτουργιών
- τεκμηρίωση και διαχείριση των τεκμηριωμένων πληροφοριών
- ενθάρρυνση των σχολίων των άμεσων συνεργατών του φαρμακείου
- ανταλλαγή πληροφοριών που χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των υπηρεσιών
- υιοθέτηση μίας κουλτούρας ποιότητας ως γενικότερη νοοτροπία

Μέτρηση της ικανοποίησης των νοσηλευτών από την ποιότητα παροχής υπηρεσιών από το φαρμακείο

- άριστη σχέση συνεργασίας και συναδελφικότητας μεταξύ του υπεύθυνου φαρμακοποιού και των νοσηλευτών
- αρνητικό gap score -0,187
- περιθώριο βελτίωσης
- Η βελτίωση θα πρέπει να αφορά:
 - τις εγκαταστάσεις του φαρμακείου
 - τον εξοπλισμό του φαρμακείου
 - την πρόσβαση στο φαρμακείο

Σας ευχαριστώ για το χρόνο σας!!