



ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Διπλωματική Εργασία

**Ποιότητα Μονάδων Υγείας - Εφαρμογή του προτύπου ISO 9001: 2008 στη ΜΕΘ
του Ιατρικού Διαβαλκανικού Θεσσαλονίκης και ανάλυση της στάσης των
εργαζομένων στην εφαρμογή του ΣΔΠ**

της

ΠΕΧΛΙΒΑΝΙΔΟΥ ΧΡΙΣΤΙΝΑΣ

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του μεταπτυχιακού
διπλώματος ειδίκευσης στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Φεβρουάριος 2013

Αφιερώσεις

Στον Τάσο την Αναστασία και την Τασούλα

Ευχαριστίες

Ευχαριστώ θερμά την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου Γκοτζαμάνη Αικατερίνη για την βοήθεια και τις συμβουλές που μου πρόσφερε και όλους τους καθηγητές του MBA του Πανεπιστημίου Μακεδονίας για τις γνώσεις και τις εμπειρίες που μοιράστηκαν μαζί μας.

Ευχαριστώ τον Διευθυντή Ανθρωπίνων Πόρων κ. Κουσουνάδη και τον Προϊστάμενο της ΜΕΘ κ. Χασιώτη του Ιατρικού Διαβαλκανικού Θεσσαλονίκης για την βοήθεια τους στην πραγματοποίηση της παρούσας έρευνας.

Ευχαριστώ επίσης τον Σκούτζο Βασίλη και τον Οικονόμου Νίκο για την πολύτιμη βοήθεια τους.

Τέλος Ευχαριστώ τον σύζυγο μου που στάθηκε διακριτικά δίπλα μου όλο αυτό το διάστημα και υπήρξε υποστηρικτής της προσπάθειάς μου.

Περίληψη

Ο τομέας της Υγείας είναι ένας ιδιαίτερα απαιτητικός και ανταγωνιστικός τομέας. Είναι γεγονός ότι τα τελευταία έτη υπήρξε αυξανόμενο ενδιαφέρον για ποιότητα και ασφάλεια στις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας. Η πληθώρα των παρεχομένων υπηρεσιών απαιτεί συντονισμό και σωστή οργάνωση, ενώ οι απαιτήσεις τόσο από την πλευρά των ασθενών όσο και από την πλευρά των εργαζομένων συνεχώς αυξάνονται. Επόμενως, η υιοθέτηση συγκεκριμένων Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας στον χώρο της Υγείας κρίνεται επιτακτική.

Το πρότυπο ποιότητας ISO 9001:2008 περιγράφει ένα μοντέλο οργάνωσης που μπορεί να εφαρμοστεί σε όλες τις επιχειρήσεις ανεξαρτήτως τομέα δραστηριοτήτων και μεγέθους. Στόχος του είναι η επιτυχής ανταπόκριση στις απαιτήσεις των πελατών, σε ένα απαιτητικό, ανταγωνιστικό και εξελισσόμενο περιβάλλον.

Στην παρούσα μελέτη, στο πρώτο μέρος, πραγματοποιείται μια θεωρητική προσέγγιση της ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας και του Προτύπου Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9001: 2008 στις Μονάδες Υγείας. Οι ορισμοί ποιότητας στις υπηρεσίες Υγείας ,οι παράγοντες και τα χαρακτηριστικά που την καθορίζουν, όπως επίσης και η έννοια της διασφάλισης ποιότητας, το πρότυπο ISO 9001:2008 με τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα του στις Μονάδες Υγείας αναλύονται εκτενώς.

Το δεύτερο μέρος αποτελεί προϊόν έρευνας. Αρχικά περιγράφεται η διαδικασία εφαρμογής του Πρότυπου Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9001:2008 στη Μονάδα Εντατικής Θεραπείας Ιδιωτικής Κλινικής στη Θεσσαλονίκη και αναλύονται τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που αποκόμισε ο Οργανισμός από την εφαρμογή του ΣΔΠ . Στη συνέχεια γίνεται προσπάθεια έρευνας της στάσης και των αντιλήψεων των εργαζομένων στην εφαρμογή του Πρότυπου με χρήση ερωτηματολογίου. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι εργαζόμενοι θεωρούν πως μετά την εφαρμογή του ISO 9001:2008 βελτιώθηκε η αποτελεσματικότητα της εταιρίας όσον αφορά την παραγωγικότητα και την εξυπηρέτηση πελατών, η στάση τους μπορεί να θεωρηθεί θετική, η πλειονότητα αυτών θεωρεί ότι η εφαρμογή του προγράμματος ποιότητας έχει βελτιώσει την "εικόνα", τη φήμη και έχει αυξήσει την πελατεία της εταιρίας.

Abstract

The health sector is a highly demanding and competitive sector. It is a fact that in recent years there has been growing interest in quality and safety in health services. The variety of services requires coordination and proper and the requ organizing irements both from patients and employees are increasing. Next, the adoption of specific Quality Assurance Systems in the Health sector is imperative. The quality standard ISO 9001:2008 describes an organizing model that can be applied to all companies regardless of sector and size. Goal is a successful response to customer requirements in a demanding, competitive and evolving environment.

In this study, in the first part, made a theoretical approach to quality health services and the Quality Assurance Standard ISO 9001: 2008 in the Health Units. The definitions of quality in health services, the factors and characteristics that determine, as well as the concept of quality assurance to ISO 9001:2008 with the advantages and disadvantages of the health units are analyzed extensively.

In the second part,initially described the implementation process of quality assurance standards ISO 9001:2008 in an Intensive Care Unit of a Private Clinic in Thessaloniki and analyzes the advantages and disadvantages from the implementation of an ISO certification. Thereafter researches staff attitudes and perceptions about the quality programme using questionnaire. The results showed that employees believe that after the application of ISO 9001:2008 to improving the effectiveness of the company in terms of productivity and customer service, their attitude can be considered positive, the majority believes that the implementation of the quality program has improved the image, reputation and increased the company's clientele.

Πίνακας Περιεχομένων

Πίνακας Περιεχομένων	ii
Πίνακας Εικονογραφήσεων	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.
Κατάλογος Πινάκων	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.
Κατάλογος Διαγραμμάτων	viii
Εισαγωγή.....	1
Γενικά	1
Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας.....	3
ΜΕΡΟΣ Α	8
Κεφάλαιο 1: ISO και Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας	9
Ορισμός της ποιότητας στις υπηρεσίες και στον τομέα υγείας.....	9
Τα Χαρακτηριστικά της Ποιότητας στον Τομέα Υγείας	12
Προσδιορισμός Κρίσιμων Παραγόντων των Υπηρεσιών Υγείας	13
Διασφάλιση Ποιότητας	14
ISO και Διασφάλιση Ποιότητας.....	15
Τα Πρότυπα ISO 9000	15
Το πρότυπο ISO 9001:2008	16
Η Εφαρμογή του ISO στις Υπηρεσίες Υγείας.....	17
Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα του ISO 9001 στις Μονάδες Υγείας	18
Ανθρώπινοι Πόροι και Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας.	19
ΜΕΡΟΣ Β - Ερευνητικό Πλαίσιο	21
Μεθοδολογία.....	22
Ταυτότητα Έρευνας.....	22
Δείγμα Έρευνας.....	22
Εργαλείο Έρευνας	22
Κεφάλαιο 2- Εφαρμογή του Πρότυπου Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9001 στη Μονάδα Εντατικής Θεραπείας του Ιατρικού Διαβαλκανικού Θεσσαλονίκης και ανάλυση της στάσης των εργαζομένων στην εφαρμογή του.....	26
Σύντομο Ιστορικό του Ιατρικού Διαβαλκανικού Κέντρου Θεσσαλονίκης.....	26

Απόφαση Εισαγωγής του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας	26
Ορισμός Εκπροσώπου Ποιότητας και Σύσταση Επιτροπής Ποιότητας.....	27
Ενημέρωση και Εκπαίδευση του Προσωπικού.....	27
Ανάλυση Παρούσας Κατάστασης	28
Στόχοι Προγράμματος Ποιότητας.....	29
Σχεδιασμός και Εφαρμογή του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας	30
Εγχειρίδιο Διαδικασιών	31
Πλεονεκτήματα - Μειονεκτήματα/ Δυσκολίες Εφαρμογής του ΣΔΠ	33
Πλεονεκτήματα	33
Μειονεκτήματα / Δυσκολίες Εφαρμογής	34
Εσωτερικές Επιθεωρήσεις	35
Επιθεωρήσεις Αξιολόγησης	35
Μελλοντικοί Στόχοι.....	36
Κεφάλαιο 4 - Ανάλυση της στάσης των εργαζομένων στην εφαρμογή του ISO 9001	37
Ανάλυση και Ερμηνεία Ευρημάτων.....	37
Συμπεράσματα και Προτάσεις	74
Βιβλιογραφία	77
Ξένη Βιβλιογραφία.....	77
Ελληνική Βιβλιογραφία.....	79
Πηγές από το Διαδίκτυο.....	80
Προσάρτημα 1	81
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	81
Προσάρτημα 2	88

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1 : Φύλο.....	37
Διάγραμμα 2 : Ηλικία	38
Διάγραμμα 3 : Εκπαίδευση	38
Διάγραμμα 4 : Οικογενειακή κατάσταση	39
Διάγραμμα 5 : Η θέση εργασίας μου.....	39
Διάγραμμα 6 : Τα έτη προϋπηρεσίας μου στην εταιρία	40
Διάγραμμα 7 : Η εταιρία που εργάζομαι έχει προγράμματα που αναπτύσσουν την "ευαισθητοποίηση στην ποιότητα" στα μέλη του προσωπικού της	40
Διάγραμμα 8: Είμαι ευχαριστημένος με τα "προγράμματα ποιότητας" που εφαρμόζει η εταιρία.....	41
Διάγραμμα 9 : Αύξηση παραγωγικότητας	41
Διάγραμμα 10 : Βελτίωση εξυπηρέτησης πελατών.....	42
Διάγραμμα 11 : Μείωση κόστους.....	42
Διάγραμμα 12 : Ανάπτυξη των δυνατοτήτων του προσωπικού.....	43
Διάγραμμα 13 : Ανάπτυξη "κουλτούρας ποιότητας"	43
Διάγραμμα 14 : Ενθάρρυνση ομαδικής εργασίας.....	44
Διάγραμμα 15 : Η εταιρία που εργάζομαι προσφέρει εκπαίδευση στην "ποιότητα"	44
Διάγραμμα 16 : Η εκπαίδευση βοήθα στην επιτυχία των προγραμμάτων ποιότητας	45
Διάγραμμα 17 : Η Ανωτάτη Διοίκηση δείχνει έντονη υποστήριξη και δέσμευση στο πρόγραμμα ποιότητας	45
Διάγραμμα 18 : Τα μεσαία στελέχη δείχνουν ισχυρή δέσμευση στα προγράμματα ποιότητας	46
Διάγραμμα 19 : Συνήθως αρέσει στα μέλη του προσωπικού να συμμετέχουν σε προγράμματα ποιότητας.	46
Διάγραμμα 20 : Οι εργαζόμενοι που έχουν καλές επιδόσεις στα προγράμματα ποιότητας λαμβάνουν αναγνώριση και ανταμείβονται.....	47
Διάγραμμα 21 : Ενημέρωση /ευαισθητοποίηση σχετικά με το ISO 9001.....	47
Διάγραμμα 22 : Τεκμηρίωση και εφαρμογή του ISO 9001	48
Διάγραμμα 23 : Ικανότητες διοίκησης και επίτευξης.....	48

Διάγραμμα 24 : Διοίκηση ολικής ποιότητας.....	49
Διάγραμμα 25 : Εντοπισμός και επίλυση προβλημάτων	49
Διάγραμμα 26 : Ηγετικές ικανότητες.....	50
Διάγραμμα 27 : Ομαδική εργασία	50
Διάγραμμα 28 : Ικανότητες διοίκησης.....	51
Διάγραμμα 29 : Συστήματα ποιότητας.....	51
Διάγραμμα 30 : Υγιεινή και ασφάλεια εργασίας.....	52
Διάγραμμα 31 : Παροχή υπηρεσιών υγείας	52
Διάγραμμα 32 : Εξυπηρέτηση πελατών.....	53
Διάγραμμα 33 : Πώλησης και προώθηση.....	53
Διάγραμμα 34 : Έλεγχος κόστους	54
Διάγραμμα 35 : Εκπαίδευση προσωπικού	54
Διάγραμμα 36 : Διοίκηση προσωπικού	55
Διάγραμμα 37: Επενδύσεις σε εξοπλισμό/μηχανήματα.....	55
Διάγραμμα 38: Φήμη επιχείρησης	56
Διάγραμμα 39: Ικανότητες διοίκησης.....	56
Διάγραμμα 40: Συστήματα ποιότητας.....	57
Διάγραμμα 41: Υγιεινή και ασφάλεια εργασίας.....	57
Διάγραμμα 42: Παροχή υπηρεσιών υγείας.....	58
Διάγραμμα 43: Εξυπηρέτηση πελατών.....	58
Διάγραμμα 44: Πώλησης και προώθηση.....	59
Διάγραμμα 45: Έλεγχος κόστους	59
Διάγραμμα 46: Εκπαίδευση προσωπικού	60
Διάγραμμα 47: Διοίκηση προσωπικού	60
Διάγραμμα 48: Επενδύσεις σε εξοπλισμό/μηχανήματα.....	61
Διάγραμμα 49: Φήμη επιχείρησης	61
Διάγραμμα 50: Είμαι διατεθειμένος να καταβάλω επιπλέον προσπάθεια για να βοηθήσω στην επιτυχία της εταιρίας.	62
Διάγραμμα 51: Επαινώ την εταιρία που εργάζομαι, ως έναν σπουδαίο οργανισμό, στους φίλους μου.	62

Διάγραμμα 52: Θα δεχόμουν σχεδόν κάθε λογικό είδος ανάθεσης καθήκοντος για να εξακολουθήσω να εργάζομαι στην εταιρία.....	63
Διάγραμμα 53: Οι αξίες μου είναι παρόμοιες με τις αξίες της εταιρίας που εργάζομαι.	63
Διάγραμμα 54: Είμαι περήφανος/η όταν λέω σε άλλους ότι εργάζομαι για την εταιρία.	64
Διάγραμμα 55: Η εταιρία που εργάζομαι με εμπνέει να εκτελώ τα καθήκοντα μου με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.	64
Διάγραμμα 56: Είμαι ιδιαίτερα χαρούμενος που επέλεξα αυτήν την εταιρία για να εργαστώ	65
Διάγραμμα 57: Με ενδιαφέρει πραγματικά το μέλλον της εταιρίας.	65
Διάγραμμα 58: Για μένα, η εταιρία που εργάζομαι είναι ο καλύτερος οργανισμός για να εργαστώ.	66
Διάγραμμα 59: Η εφαρμογή του ISO 9001 είναι χρήσιμη για την εταιρία.	66
Διάγραμμα 60: Θα προσπαθήσω όσο περισσότερο μπορώ για να βοηθήσω την εταιρία να παραμείνει στο ISO 9001.	67
Διάγραμμα 61: Το πρόγραμμα ποιότητας ISO 9001 έχει βελτιώσει το "πρότυπο διαχείρισης" της εταιρίας που εργάζομαι.....	67
Διάγραμμα 62: Το πρόγραμμα ποιότητας ISO 9001 έχει βελτιώσει την "εικόνα" την φήμη και έχει αυξήσει την πελατεία της εταιρίας που εργάζομαι.....	68

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Εγχειρίδιο διασφάλισης ποιότητας – Μονάδα Εντατικής Θεραπείας.....	32
Πίνακας 2: Παράγοντες στάσης εργαζομένων	70
Πίνακας 3: Παραγοντική ανάλυση (α)	70
Πίνακας 4: Παραγοντική ανάλυση (β)	71
Πίνακας 5: Παραγοντική ανάλυση (γ).....	72
Πίνακας 6: Παραγοντική ανάλυση (δ)	72
Πίνακας 7: Παραγοντική ανάλυση (ε)	73
Πίνακας 8: Παραγοντική ανάλυση (ζ).....	73
Πίνακας Π1: Φύλο	88

Πίνακας Π2: Ηλικία	88
Πίνακας Π3: Εκπαίδευση	88
Πίνακας Π4: Οικογενειακή κατάσταση.....	88
Πίνακας Π5: Η θέση εργασίας μου	89
Πίνακας Π6: Τα έτη προϋπηρεσίας μου στην εταιρία.....	89
Πίνακας Π7: Η εταιρία που εργάζομαι έχει προγράμματα που αναπτύσσουν την "ευαισθητοποίηση στην ποιότητα" στα μελή του προσωπικού της.	89
Πίνακας Π8: Είμαι ευχαριστημένος με τα "προγράμματα ποιότητας" που εφαρμόζει η εταιρία.....	90
Πίνακας Π9: Αύξηση παραγωγικότητας	90
Πίνακας Π10: Βελτίωση εξυπηρέτησης πελατών	90
Πίνακας Π11: Μείωση κόστους	91
Πίνακας Π12: Ανάπτυξη των δυνατοτήτων του προσωπικού	91
Πίνακας Π13: Ανάπτυξη "κουλτούρας ποιότητας"	91
Πίνακας Π14: Ενθάρρυνση ομαδικής εργασίας	92
Πίνακας Π15: Η εταιρία που εργάζομαι προσφέρει εκπαίδευση στην "ποιότητα"	92
Πίνακας Π16: Η εκπαίδευση βοήθα στην επιτυχία των προγραμμάτων ποιότητας	92
Πίνακας Π17: Η Ανωτάτη Διοίκηση δείχνει έντονη υποστήριξη και δέσμευση στο πρόγραμμα ποιότητας	93
Πίνακας Π18: Τα μεσαία στελέχη δείχνουν ισχυρή δέσμευση στα προγράμματα ποιότητας	93
Πίνακας Π19: Συνήθως αρέσει στα μελή του προσωπικού να συμμετέχουν σε προγράμματα ποιότητας	93
Πίνακας Π20: Οι εργαζόμενοι που έχουν καλές επιδόσεις στα προγράμματα ποιότητας λαμβάνουν αναγνώριση και ανταμείβονται	94
Πίνακας Π21: Ενημέρωση /ευαισθητοποίηση σχετικά με το ISO 9001	94
Πίνακας Π22: Τεκμηρίωση και εφαρμογή του ISO 9001.....	94
Πίνακας Π23: Ικανότητες διοίκησης και επόπτευσης	95
Πίνακας Π24: Διοίκηση ολικής ποιότητας	95
Πίνακας Π25: Εντοπισμός και επίλυση προβλημάτων	95
Πίνακας Π26: Ηγετικές ικανότητες	96

Πίνακας Π27: Ομαδική εργασία	96
Πίνακας Π28: Ικανότητα διοίκησης	96
Πίνακας Π29: Συστήματα ποιότητας	97
Πίνακας Π30: Υγιεινή και ασφάλεια εργασίας	97
Πίνακας Π31: Παροχή υπηρεσιών υγείας	97
Πίνακας Π32: Εξυπηρέτηση πελατών	98
Πίνακας Π33: Πώλησης και προώθηση	98
Πίνακας Π34: Έλεγχος κόστους.....	98
Πίνακας Π35: Εκπαίδευση προσωπικού.....	99
Πίνακας Π36: Διοίκηση προσωπικού.....	99
Πίνακας Π37: Επενδύσεις σε εξοπλισμό/μηχανήματα	99
Πίνακας Π38: Φήμη επιχείρησης.....	99
Πίνακας Π39: Ικανότητες διοίκησης	100
Πίνακας Π40: Συστήματα ποιότητας	100
Πίνακας Π41: Υγιεινή και ασφάλεια εργασίας	100
Πίνακας Π42: Παροχή υπηρεσιών υγείας	101
Πίνακας Π43: Εξυπηρέτηση πελατών	101
Πίνακας Π44: Πώλησης και προώθηση	101
Πίνακας Π45: Έλεγχος κόστους.....	102
Πίνακας Π46: Εκπαίδευση προσωπικού.....	102
Πίνακας Π47: Διοίκηση προσωπικού.....	102
Πίνακας Π48: Επενδύσεις σε εξοπλισμό/μηχανήματα	103
Πίνακας Π49: Φήμη επιχείρησης.....	103
Πίνακας Π50: Είμαι διατεθειμένος να καταβάλω επιπλέον προσπάθεια για να βοηθήσω στην επιτυχία της εταιρίας	103
Πίνακας Π51: Επαινώ την εταιρία που εργάζομαι, ως έναν σπουδαίο οργανισμό, στους φίλους μου	104
Πίνακας Π52: Θα δεχόμουν σχεδόν κάθε λογικό είδος ανάθεσης καθήκοντος για να εξακολουθήσω να εργάζομαι στην εταιρία.....	104
Πίνακας Π53: Οι αξίες μου είναι παρόμοιες με τις αξίες της εταιρίας που εργάζομαι.	104

Πίνακας Π54: Είμαι περήφανος/η όταν λέω σε άλλους ότι εργάζομαι για την εταιρία	105
Πίνακας Π55: Η εταιρία που εργάζομαι με εμπνέει να εκτελώ τα καθήκοντα μου με τον καλύτερο δυνατό τρόπο	105
Πίνακας Π56: Είμαι ιδιαίτερα χαρούμενος που επέλεξα αυτήν την εταιρία για να εργαστώ	105
Πίνακας Π57: Με ενδιαφέρει πραγματικά το μέλλον της εταιρίας	106
Πίνακας Π58: Για μένα, η εταιρία που εργάζομαι είναι ο καλύτερος οργανισμός για να εργαστώ	106
Πίνακας Π59: Η εφαρμογή του ISO 9001 είναι χρήσιμη για την εταιρία.....	106
Πίνακας Π60: Θα προσπαθήσω όσο περισσότερο μπορώ για να βοηθήσω την εταιρία να παραμείνει στο ISO 9001	107
Πίνακας Π61: Το πρόγραμμα ποιότητας ISO 9001 έχει βελτιώσει το "πρότυπο διαχείρισης" της εταιρίας που εργάζομαι.....	107
Πίνακας Π62: Το πρόγραμμα ποιότητας ISO 9001 έχει βελτιώσει την "εικόνα" την φήμη και έχει αυξήσει την πελατεία της εταιρίας που εργάζομαι.....	107
Πίνακας Π63: Παραγοντική ανάλυση (α).....	108
Πίνακας Π64: Παραγοντική ανάλυση (β).....	109
Πίνακας Π65: Παραγοντική ανάλυση (γ)	110
Πίνακας Π66: Παραγοντική ανάλυση (δ).....	112
Πίνακας Π67: Παραγοντική ανάλυση (ε)	113
Πίνακας Π68: Παραγοντική ανάλυση (ζ)	113

Εισαγωγή

Γενικά

Αρχικά, η προσέγγιση γύρω από το θέμα της βελτίωσης της ιατρικής φροντίδας θεωρούνταν «ως κάτι το οποίο ήταν καλύτερο να μελετηθεί από ορισμένους ενθουσιώδεις μελετητές» (Fillingham, 2008), παρά ένα θέμα το οποίο θα ήταν όλοι σε θέση να μελετήσουν. Σήμερα το συγκεκριμένο θέμα είναι ιδιαίτερα δημοφιλές και συγκεντρώνει έντονο ερευνητικό ενδιαφέρον εξαιτίας των μεγάλων αλλαγών που υπόκεινται τα τελευταία χρόνια οι οργανισμοί ιατρικής φροντίδας. Ο ραγδαίος ρυθμός ανάπτυξης στα συστήματα ιατρικής φροντίδας, οι αλλαγές στον χώρο της επιστήμης και της τεχνολογίας, οι νέες δομές και τεχνολογίες, οι ηθικές τάσεις, οι περιβαλλοντολογικοί παράγοντες και η επίδραση που έχει η αύξηση του κόστους, φέρνουν τους διευθυντές των υπηρεσιών ιατρικής φροντίδας αντιμέτωπους με φοβερές προκλήσεις. Οι πελάτες απαιτούν υψηλό επίπεδο υπηρεσιών σε λογικές και προσιτές τιμές. Επομένως, ο σκοπός των οργανισμών θα πρέπει να είναι: η βελτίωση της ποιότητας και η αύξηση της εμπιστοσύνης των ασθενών, των επαγγελματιών και των πελατών ως προς την ποιότητα, τις δομές, τις διαδικασίες, και τα αποτελέσματα. Οι διευθυντές ιατρικής φροντίδας θα πρέπει να βρουν νέους τρόπους να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους προκειμένου να ανταποκριθούν στις παραπάνω απαιτήσεις.

Το κενό που υπάρχει ανάμεσα στην αληθινή και την επιδιωκόμενη ιδανική ιατρική φροντίδα και τα ποιοτικά στάνταρ είναι γεγονός. Για να αντεπεξέλθουν οι οργανισμοί υγείας στις μεταβαλλόμενες κλινικές συνήθειες, πρέπει να πραγματοποιηθούν οργανωτικές και διαρθρωτικές αλλαγές και να εισέλθουν νέοι ρυθμιστικοί μηχανισμοί. Σε διάφορες χώρες είναι υποχρεωτική, με νομοθετική ρύθμιση, η εφαρμογή Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας στους οργανισμούς παροχής υπηρεσιών Υγείας. Η αυξανόμενη σημασία του θέματος αυτού πρέπει να οδηγήσει σε πολυάριθμες δραστηριότητες και την επιτυχή πιστοποίηση του συστήματος υγείας (Peters et al., 2004; Doebert et al., 2005; Jansen-Schmidt et al., 2001; Beholz et al., 2003, Staines, 2000).

Στην Ελλάδα η εφαρμογή Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας δεν είναι υποχρεωτική, παρόλα αυτά υπάρχει αυξημένη ζήτηση και απαίτηση ποιοτικών υπηρεσιών υγείας από τους ασθενείς. Η απαίτηση αυτή γίνεται επιτακτική ιδιαίτερα στον εξαιρετικά ανταγωνιστικό κλάδο των Ιδιωτικών Κλινικών Υγείας. Η Διοίκηση Ιατρικού Διαβαλκανικού Θεσσαλονίκης (ΙΔΘ) ακολουθώντας την τάση της αγοράς και το παράδειγμα της μητρικής εταιρίας, του Ιατρικού Κέντρου Αθηνών, αποφάσισε να εισάγει ένα εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΣΔΠ) στην Μονάδα Εντατικής Θεραπείας (ΜΕΘ).

Η παρούσα μελέτη έχει σκοπό να παρουσιάσει αρχικά το θεωρητικό πλαίσιο Ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας και του Προτύπου Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9001 στις Μονάδες Υγείας. Στη συνέχεια ακολουθεί το ερευνητικό πλαίσιο στο οποίο θα περιγραφεί η διαδικασία εφαρμογής ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας στην Μονάδα Εντατικής Θεραπείας (ΜΕΘ) του Ιατρικού Διαβαλκανικού Θεσσαλονίκης (ΙΔΘ) χρησιμοποιώντας το πρότυπο ISO 9001 και θα αναλυθεί η στάση των εργαζομένων στην εφαρμογή του με τη χρήση ερωτηματολογίου που παρατίθεται στο παράρτημα 1.

Δεδομένων των παραπάνω θέτουμε τα ακόλουθα ερωτήματα:

- Πως ορίζεται η ποιότητα στον τομέα υγείας, ποια είναι τα χαρακτηριστικά της ποιότητας και οι κρίσιμοι παράγοντες των υπηρεσιών υγείας;
- Πως ορίζεται η Διασφάλιση Ποιότητας, ποια τα πρότυπα της σειράς ISO 9000, πως εφαρμόζονται στις Μονάδες Υγείας και ποια τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της εφαρμογής τους;
- Ποια ήταν τα βήματα για την εφαρμογή του ISO 9001 στη ΜΕΘ του Ιατρικού Διαβαλκανικού Θεσσαλονίκης, ποια τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του τμήματος αλλά και ολοκλήρου του Οργανισμού από την εφαρμογή του ΣΔΠ;
- Ποια είναι η στάση και οι αντιλήψεις των εργαζομένων, της ΜΕΘ, στην εφαρμογή του ΣΔΠ;

Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας.

Η ποιότητα στους οργανισμούς υγείας είναι εξαιρετικά σημαντική, διότι η ποιότητα της περίθαλψης από τους κλινικούς γιατρούς εξαρτάται ουσιαστικά από την ικανότητα των τμημάτων όπου εργάζονται. Η σχέση γιατρού-ασθενούς είναι απαραίτητη για την ικανοποίηση των ασθενών, αλλά υπάρχουν και άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν σε πολύ μεγάλο βαθμό την ποιότητα της παρεχόμενης περίθαλψης. Παράγοντες όπως η σωστή λειτουργία του ιατρικού εξοπλισμού και η εγκατάσταση πρωτοκόλλων διαχείρισης ασθενούς που οδηγούν σε μείωση της μεταβλητότητας διαχείρισης μεταξύ του προσωπικού.

Κατά τα τελευταία έτη, υπήρξε αυξανόμενο ενδιαφέρον για ποιότητα και ασφάλεια στον Τομέα Υγείας. Πολλά νοσοκομεία έχουν εφαρμόσει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) με χρήση της πιστοποίησης ISO 9001, για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της ποιότητας της περίθαλψης. Επιπλέον πολλές μελέτες έχουν πραγματοποιηθεί όσον αφορά την διαδικασία εφαρμογής της πιστοποίησης ISO και τα πλεονεκτήματα των οργανισμών Υγείας μετά την εφαρμογή του ΣΔΠ.

Ο Matilde Rodríguez-Cerrillo et al , (2012), παρουσίασαν μια μελέτη για την εφαρμογή του προγράμματος ποιότητας ISO σε ένα Νοσοκομείο προσανατολισμένο στην νοσηλεία στο σπίτι, (Hospital in the Home - HIH) στη Μαδρίτη. Αυτά τα Νοσοκομεία είναι μια εναλλακτική λύση στις συμβατικές νοσηλείες που επιτρέπει στους ασθενείς με καταστάσεις που διαφορετικά θα απαιτούσαν ενδονοσοκομειακή περίθαλψη, να αντιμετωπίζονται στο δικό τους σπίτι (Leff et al, 2005; Shepperd and Iliffe, 2005). Οι περισσότερες από τις δραστηριότητες που πραγματοποιούνται είναι παρόμοιες με αυτές που πραγματοποιούνται στο νοσοκομείο. Ωστόσο, η περίθαλψη στο σπίτι του ασθενούς απαιτεί τη διαχείριση ορισμένων ειδικών υπηρεσιών (παροχή της θεραπείας οξυγόνου, ταξίδια του προσωπικού, κ.λπ.). Τα πλεονεκτήματα μετά από δυο έτη εφαρμογής ήταν πολλά όπως, αύξηση ποιότητας φροντίδας και αύξηση ικανοποίησης των ασθενών, μηδενισμός στις βλάβες εξοπλισμού, βελτίωση απόδοσης προμηθευτών, καλύτερος σχεδιασμός της κατάρτισης του προσωπικού, αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων, καλύτερη εσωτερική επικοινωνία και αύξηση ομαδικού πνεύματος.

Ο Matthias Helbig et al, (2010), παρουσίασαν μια μελέτη για την εφαρμογή της διεθνούς πιστοποίησης ISO 9001:2000 σε μια ωτορινολαρυγγολογική κλινική (Goethe University Hospital ENT clinic) στην Φρανκφούρτη. Τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν εκτιμήθηκαν και δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην ικανοποίηση των ασθενών και του προσωπικού, στις προληπτικές και διορθωτικές ενέργειες των εσωτερικών ελέγχων, και τη συνεχή βελτίωση. Αλλά πλεονεκτήματα ήταν η ευαισθητοποίηση του προσωπικού σε θέματα ποιότητας, ο καθορισμός των αρμοδιοτήτων του προσωπικού και η αποτελεσματικότητα της κατάρτισης του προσωπικού. Ιδιαίτερα σημαντική ήταν η αξιολόγηση του ΣΔΠ στα πλαίσια της καθημερινής ρουτίνας του νοσοκομείου. Λάθος ή ανεπιθύμητες ενέργειες εντοπίζονται, αναλύονται και αξιολογούνται, οι αιτίες μη-συμμόρφωσης εντοπίζονται και προτείνονται διορθωτικές δράσεις. Αν οι διορθώσεις αυτές είναι αποτελεσματικές, τότε η ΩΡΛ κλινική μετά από τέσσερις εβδομάδες, τις προσθέτει στο εγχειρίδιο ποιότητας. Έτσι, είναι οι κρυφές ή νέες ρωγμές στο σύστημα εντοπίζονται νωρίς και τροποποιούνται αμέσως. Η μελέτη δείχνει ότι η εφαρμογή Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας απαιτεί σημαντική προσπάθεια, αλλά το κέρδος των ασθενών καθώς και του προσωπικού από την καινοτομία είναι ιδιαίτερα σημαντικό. Ο θετικός αντίκτυπος που είχε η εφαρμογή του προγράμματος στην δομή και τη ροή εργασίας σε έναν τομέα της κλινικής, οδήγησε στην εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σε όλες της πτέρυγες και τα τμήματα κλινικής.

Ο Staines, (2000), παρουσίασε στη μελέτη του την εμπειρία της εφαρμογής ενός προγράμματος ποιότητας που οδήγησε σε πιστοποίηση ISO 9001 ένα Ελβετικό περιφερειακό Νοσοκομείο (Hopital de Zone de St-Loup/Orbe, Pomparles, Switzerland). Περιγράφει τα κίνητρα του προγράμματος, τη διαδικασία που ακολουθήθηκε και τα οφέλη της προσέγγισης. Επίσης, παρουσιάζει τους περιορισμούς, τα προβλήματα που αντιμετωπίστηκαν, καθώς και το κόστος και τους πόρους που απαιτούνται. Αξίζει να αναφερθεί ότι όλες οι δραστηριότητες του νοσοκομείου ομαδοποιήθηκαν και ένα διάγραμμα σχεδιάστηκε για να δείξει τη δομή όλων των διαδικασιών.

Οι διεργασίες χωρίστηκαν σε τρία κεφάλαια:

- 1) Διαχείριση

- 2) Φροντίδα (στο κέντρο) και
- 3) Δραστηριότητες υποστήριξης

Για χρονικό διάστημα 12 μηνών το νοσοκομείο επικεντρώθηκε στην ανάλυση των διαδικασιών του. Ιδιαίτερα σημαντικά πλεονεκτήματα που αναφέρθηκαν εκτός από την βελτίωση της παρεχόμενης φροντίδας και την ικανοποίηση ασθενών ήταν ότι η εφαρμογή της πιστοποίησης ISO οδήγησε σε ένα ευρέως διαδεδομένο αίσθημα υπερηφάνειας και έδωσε κίνητρα βελτίωσης στο προσωπικό. Ένα από τα μειονεκτήματα που αποκαλύφθηκαν ήταν η υπερβολική γραφική εργασία. Εν τούτοις σημειώνεται ότι τα νέα έγγραφα είναι πραγματικά χρήσιμα, και ότι η προηγούμενη περιττή γραφειοκρατία εγκαταλείπεται.

Παρά τη σπουδαιότητα της δέσμευσης του προσωπικού σε κάθε προσπάθεια εφαρμογής προγραμμάτων ποιότητας, εξαιρετικά λίγοι άνθρωποι ενδιαφέρονται για τη μέτρηση και τη διαχείριση της στάσης του προσωπικού κατά τη διαδικασία εισαγωγής προγραμμάτων ποιότητας, συμπεριλαμβανομένης της πιστοποίησης ISO. Πάρα πολύ συχνά τόσο η διοίκηση και οι σύμβουλοι βιάζονται να ολοκληρώσουν το έργο τους και ενδέχεται να παραμελήσουν την αίσθηση και την στάση του προσωπικού. Σκοπός της μελέτης των Koo Hannah, (1998) and L.C. Koo, (1999), ήταν να ερευνήσουν τη στάση του προσωπικού κατά τη διάρκεια της εισαγωγής ενός προγράμματος ποιότητας με πιστοποίηση ISO. Η διαδικασία απόκτησης της πιστοποίησης ISO συνήθως διαρκεί ένα έτος και η στάση και η δέσμευση του προσωπικού αλλάζει κατά τη διάρκεια της διαδικασίας απόκτησης της πιστοποίησης ISO.

Θεωρείται σκόπιμο η ερευνά να ξεκινήσει από τη στιγμή που ο οργανισμός αποφασίζει να εφαρμόσει την πιστοποίησης ISO και να λήγει μετά την απόκτηση του πιστοποιητικού, για να αποτυπωθούν οι αλλαγές και οι διακυμάνσεις στην στάση του προσωπικού.

Η έρευνα εφαρμόστηκε σε μια εταιρία επενδύσεων και ανάπτυξης δημόσιας ιδιοκτησίας. Εφαρμόστηκε ποσοτική έρευνα με χρήση ερωτηματολογίου το οποίο διερευνά τα αναμενόμενα οφέλη από την πιστοποίηση ISO, τα πιθανά μειονεκτήματα, τις δυσκολίες στην εισαγωγή και τις προϋποθέσεις για επιτυχία.

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας χρησιμοποιεί Κλίμακα Likert 5 σημείων και καλύπτει τα ακόλουθα θέματα:

- Επίπεδο ευαισθητοποίησης της εταιρίας σε προγράμματα ποιότητας
- Αποτελεσματικότητα προγράμματος ποιότητας
- Οδηγοί Ποιότητας
- Ανάγκες κατάρτισης σε θέματα ποιότητας
- Παράγοντες επιτυχίας εταιριών
- Προτερήματα εταιρίας
- Διαφορά επιδόσεων εταιρίας
- Επίπεδο δέσμευσης προσωπικού στην εταιρία

Στο τέλος της έρευνας, περιλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο συγκεκριμένες ερωτήσεις σχετικά με την άποψη του προσωπικού για το πρότυπο ISO:

- A. Αν πιστεύουν ότι η υιοθέτηση του ISO 9001 είχε θετικά αποτελέσματα στον Οργανισμό.
- B. Αν είναι διατεθειμένοι να καταβάλλουν επιπλέον προσπάθεια ώστε ο Οργανισμός να διατηρήσει το πρότυπο ISO.
- C. Αν συμφωνούν ότι μέσω του ISO είχε βελτιωθεί το πρότυπο διαχείρισης Οργανισμού και
- D. Αν θεωρούν ότι το πρότυπο ISO είχε βελτιώσει την εικόνα και τη φήμη του Οργανισμού.

Αποκαλύπτει ότι οι εργαζόμενοι πιστεύουν πως πιστοποίηση ISO βελτιώνει την απόδοση του Οργανισμού αλλά ότι η υποστήριξη και η δέσμευση της ανώτατης διοίκησης είχε μειωθεί. Σημαντικές βελτιώσεις μετά την πιστοποίηση φάνηκαν να υπάρχουν, κατά την άποψη των εργαζόμενων, στην ικανότητα διαχείρισης, στα συστήματα ποιότητας, την εξυπηρέτηση, την εκπαίδευση των εργαζομένων, την επιχειρησιακή φήμη και τη διαχείριση προσωπικού.

Παρά την σημασία της δέσμευσης του συνόλου του προσωπικού στα προγράμματα ποιότητας, σπάνια γίνεται διερεύνηση της στάσης του έναντι στην εφαρμογή του ISO. Ο Hvam et al, (1997), θεωρούν ότι προϋπόθεση για επιτυχή υιοθέτηση

του προτύπου ISO είναι να εκτελεστεί αναδιοργάνωση εκ των προτέρων. Ο Yung, (1997), προτείνει τους ακόλουθους παράγοντες ως οδηγούς για την επιτυχή εφαρμογή του προγράμματος διασφάλισης ποιότητας:

- Δέσμευση και συμμετοχή των ανώτατων διοικητικών στελεχών
- Ομαδική εργασία για την επίλυση των προβλημάτων
- Επισταμένη εκπαίδευση με σκοπό την ευαισθητοποίηση σε θέματα ποιότητας
- Βελτίωση των τεχνικών ελέγχου και μεθόδων ποιότητας
- Συνεχή βελτίωση του προγράμματος
- Συμμετοχή του προσωπικού από όλα τα επίπεδα.

Ο Grint, (1997), είπε ότι ένας από τα κρίσιμους θεμέλιους λίθους της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι η συμμετοχή και η δέσμευση του εργατικού δυναμικού από όλα τα επίπεδα. Μέσω μιας πρακτικής μελέτης του κύκλου ποιότητας στο Χονγκ Κονγκ, ο Koo, L.C., (1995), ανέφερε ότι η υποστήριξη και η δέσμευση των ανώτατων και των μεσαίων στελεχών διοίκησης, είναι οι βασικοί παράγοντες επιτυχίας για την εφαρμογή ορθών πρακτικών ποιότητας.

ΜΕΡΟΣ Α

Κεφάλαιο 1: ISO και Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας

Το αίτημα για ποιοτικές υπηρεσίες υγείας είναι διαχρονικό και οι υπηρεσίες υγείας αποτελούν μια ομάδα υπηρεσιών στις οποίες η ποιότητα αποκτά ιδιαίτερη σημασία γιατί αφορούν τη φροντίδα και τον σεβασμό του πολυτιμότερου αγαθού, της υγείας. Στο σύγχρονο περιβάλλον των υπηρεσιών υγείας ο περιορισμός του κόστους και η ποιότητα συναντώνται στην έννοια της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας έστρεψε τους οργανισμούς στην αναζήτηση προτύπων και μοντέλων συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας, με σκοπό την πρόληψη των κινδύνων και την βελτίωση της αποδοτικότητας του συστήματος και των διαδικασιών στο τομέα παροχής υπηρεσιών Υγείας.

Ορισμός της ποιότητας στις υπηρεσίες και στον τομέα υγείας

Δεν είναι εύκολο να προσδιοριστεί με σαφήνεια η έννοια της ποιότητας εξαιτίας της υποκειμενικότητας της. Κατά καιρούς πολλοί μελετητές προσπάθησαν να ορίσουν την ποιότητα και έχουν δοθεί διάφοροι ορισμοί. Συγκεκριμένα οι πιο χαρακτηριστικοί ορισμοί ποιότητας, σύμφωνα με την σχετική βιβλιογραφία, που τυγχάνουν και της μεγαλύτερης δυνατής αποδοχής είναι οι εξής:

- "Η ποιότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας είναι οτιδήποτε ανταποκρίνεται ή και ξεπερνά τις προσδοκίες των καταναλωτών" (Evans & Lindsay, 1996).
- "Υψηλής ποιότητας υπηρεσία είναι η υπηρεσία η οποία παρέχει αποτελεσματική φροντίδα, ικανοποιεί τις ανάγκες του κάθε πελάτη και παρέχεται, δίκαια, αποτελεσματικά και ανθρώπινα" (Black, 1990).
- "Μια συνεχής προσπάθεια από όλα τα μέλη ενός οργανισμού για την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών των πελατών. Στον τομέα παροχής υπηρεσιών Υγείας, ως πελάτες θεωρούνται οι ασθενείς και οι λοιποί εμπλεκόμενοι" (Laffel & Blumenthal, 1989).

Για τις Υπηρεσίες Υγείας ο προσδιορισμός της ποιότητας παρουσιάζει επίσης δυσκολίες. Οι ορισμοί της ποιότητας στον τομέα της Υγείας, επικεντρώνονται κυρίως στην αποτελεσματικότητα και στην συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Οι συχνότερα αναφερόμενοι ορισμοί για την ποιότητα στις υπηρεσίες Υγείας είναι:

- "Ποιότητα στην Υγεία είναι η μεγιστοποίηση της ικανοποίησης του ασθενή λαμβάνοντας υπόψη τα κέρδη και τις ζημίες που υπάρχουν σε μια διαδικασία περίθαλψης" (Donabedian, 1980).
- "Ποιότητα είναι το μέγιστο επιδιωκόμενο αποτέλεσμα για κάθε ασθενή, στη διάγνωση, θεραπεία, αποκατάσταση, στην αποφυγή ιατρικών λαθών και την ευαισθητοποίηση και προσοχή στις ανάγκες του ασθενή και της οικογενείας του, με έναν τρόπο που ενσωματώνει το κόστος, όσο και την αποτελεσματικότητα και παράλληλα καταγράφει το σύνολο των αποτελεσμάτων" (Thompson, 1980).

Αδιαμφισβήτητα οι παραπάνω μελετητές συνέβαλαν σημαντικά στην βελτίωση της ποιότητας, σήμερα όμως υπάρχει στροφή προς την συνεχή και συνολική βελτίωση της ποιότητας. Σύμφωνα με τον Harvey "Η ποιότητα ορίζεται ως η αναζήτηση τρόπων συνεχούς βελτίωσης της φροντίδας υγείας" (Harvey, 1996). Επιπλέον η American Medical Association ορίζει την ποιότητα στη Υγείας ως " την ιατρική φροντίδα που συνεχώς και με συνέπεια συμβάλλει στην βελτίωση της διατήρησης της ποιότητας και ή/και της διάρκειας της ζωής". Τα χαρακτηριστικά αυτής της φροντίδας είναι:

- Προώθηση της υγείας και πρόληψη των ασθενειών
- Έγκαιρη παρέμβαση
- Ενημέρωση και συμμετοχή των ασθενών
- Προσοχή στην επιστημονική βάση της ιατρικής
- Αποτελεσματική χρήση των πόρων (American Medical Association, 2000).

Συμπληρώνοντας την φιλοσοφία της συνεχόμενης και συνολικής φροντίδας η Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO, 2000), ορίζει την ποιότητα ως " το βαθμό στον οποίο οι υπηρεσίες υγείας αυξάνουν την πιθανότητα των

επιθυμητών αποτελεσμάτων με δεδομένη την παρούσα γνώση". Η JCAHO καθόρισε δέκα παράγοντες που ορίζουν την ποιότητα της φροντίδας υγείας:

- Καταλληλότητα (Appropriateness): ο βαθμός στον οποίο η φροντίδα που παρέχεται είναι σχετική με τις κλινικές ανάγκες του ασθενούς, με δεδομένη την παρούσα γνώση.
- Διαθεσιμότητα (Availability): ο βαθμός στο οποίο η κατάλληλη φροντίδα είναι διαθέσιμη ώστε να ανταπεξέλθει στις ανάγκες του ασθενούς που εξυπηρετείται.
- Συνέχεια (Continuity): ο βαθμός στον οποίο η φροντίδα για τον ασθενή είναι συντονισμένη ανάμεσα στους επαγγελματίες, στους οργανισμούς και στο πέρασμα του χρόνου.
- Αποτελεσματικότητα (Effectiveness): ο βαθμός στον οποίο η φροντίδα παρέχεται με το σωστό τρόπο, με δεδομένη την παρούσα γνώση, με στόχο να επιτευχθεί το επιθυμητό αποτέλεσμα για τον ασθενή.
- Δραστικότητα (Efficacy): βαθμός στον οποίο η φροντίδα που χρησιμοποιείται για τον ασθενή, φάνηκε να πραγματοποιεί το επιθυμητό αποτέλεσμα.
- Αποδοτικότητα (Efficiency): η αναλογία αποδόσεων (αποτέλεσμα της φροντίδας) για έναν ασθενή, προς τις πηγές που χρησιμοποιήθηκαν για την παροχή φροντίδας.
- Σεβασμός και φροντίδα (Respect and caring): ο βαθμός στον οποίο ένας ασθενής εμπλέκεται στις αποφάσεις της δικής του φροντίδας και εκείνοι που παρέχουν τις υπηρεσίες το κάνουν με ευαισθησία και σεβασμό για τις ανάγκες, προσδοκίες και προσωπικές διαφορές του.
- Ασφάλεια (Safety): ο βαθμός στον οποίο το ρίσκο μιας μεσολάβησης και το ρίσκο στο περιβάλλον φροντίδας μειώνονται για τον ασθενή και άλλους, συμπεριλαμβανόμενου και τον παρέχοντα τη φροντίδα υγείας.
- Επικαιρότητα (Timeliness): ο βαθμός στον οποίο η φροντίδα παρέχεται στον ασθενή τη στιγμή που είναι πιο ευεργετική ή απαραίτητη.

Από τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι η ποιότητα είναι δύσκολο να οριστεί από έναν και μοναδικό ορισμό. Όλοι οι παραπάνω μελετητές επιχειρούν να προσδιορίσουν με σαφήνεια την έννοια της ποιότητας καθώς αυτή μεταβάλλεται με την πάροδο του χρόνου. Ο ορισμός της ποιότητας αδιαμφισβήτητα επηρεάζεται από τα προϊόντα, τις υπηρεσίες, τους ανθρώπους, τις διαδικασίες και το περιβάλλον τα οποία αλλάζουν και εξελίσσονται καθημερινά. Σύμφωνα με τον Παπανικολάου, (2007), η ποιότητα δεν εφαρμόζεται μόνο στα προϊόντα και τις υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται, αλλά και στους ανθρώπους, τις διαδικασίες και το περιβάλλον μέσα στο οποίο παρέχεται.

Τα Χαρακτηριστικά της Ποιότητας στον Τομέα Υγείας

Η ποιότητα στον τομέα Υγείας σύμφωνα με τους (Lee et al., 2000), αναβαθμίζεται από ορισμένες προδιαγραφές. Οι προδιαγραφές ποιότητας στον τομέα Υγείας μπορούν να ομαδοποιηθούν ως εξής:

- Αξιοπιστία: είναι η ικανότητα επίτευξης της υπηρεσίας με ακρίβεια και εγκυρότητα (π.χ.: ακρίβεια στην χρέωση ασθενών, σωστή εκτέλεση της υπηρεσίας από την πρώτη φορά, φήμη νοσοκομείου / ιατρού).
- Επαγγελματικότητα / επιδεξιότητα: είναι η γνώση, τεχνική κατάρτιση, βαθμός εκπαίδευσης και εμπειρίας του προσωπικού (π.χ.: εκπαιδευμένο νοσηλευτικό προσωπικό ειδικευμένο ιατρικό προσωπικό, ιστορικό ιατρών).
- Ενσυναίσθηση: αναφέρεται στην φροντίδα και την παροχή εξειδικευμένης προσοχής στους ασθενείς από το ιατρικό και λοιπό προσωπικό (π.χ.: προσωπική επαφή ιατρού ασθενή, γνώση ειδικών αναγκών ασθενή).
- Διασφάλιση: αναφέρεται στη ευγένεια που επιδεικνύουν οι ιατροί, νοσοκόμες και λοιπό προσωπικό την ικανότητα του να εμπνέουν εμπιστοσύνη στους ασθενείς (π.χ.: ευγενικές και φιλικές νοσοκόμες, επεξήγηση του κόστους της υπηρεσίας στους ασθενείς).
- Βασικές ιατρικές υπηρεσίες: είναι τα κεντρικά και βασικά ιατρικά στοιχεία της υπηρεσίας: καταλληλότητα, αποτελεσματικότητα υπηρεσίας, οφέλη

στον ασθενή (π.χ.: αποτελεσματική και κατάλληλη χρήση υπηρεσιών, θετικό ιατρικό αποτέλεσμα, έμφαση στην εκπαίδευση του ασθενή).

- Ανταποκρισιμότητα: είναι η προθυμία σωστής και κατάλληλης υπηρεσίας (π.χ.: παροχή υπηρεσίας στην προκαθορισμένη και συμφωνημένη ώρα, προσβασιμότητα ιατρών από τους ασθενείς μέσω τηλεφώνου, βολικές ώρες γραφείου ιατρών).
- Απτά στοιχεία: συμπεριλαμβάνονται οι εγκαταστάσεις, εξοπλισμός και η εμφάνιση του προσωπικού (π.χ.: επαγγελματική εμφάνιση προσωπικού, τοποθεσία νοσοκομείου, άνετες εγκαταστάσεις εκσυγχρονισμένος και επαρκής εξοπλισμός).

Προσδιορισμός Κρίσιμων Παραγόντων των Υπηρεσιών Υγείας

Για την ποιότητα των υπηρεσιών Υγείας υπάρχουν κρίσιμοι παράγοντες οι οποίοι σύμφωνα με την Σκορδή Α. (1997), είναι οι εξής:

- Διαδικασία εισόδου: η οποία προηγείται της εισαγωγής του ασθενούς στο νοσοκομείο, και η διάρκεια αυτής.
- Τεχνολογικός εξοπλισμός: Η τεχνολογική ή μη ανάπτυξη του νοσοκομείου, η διαθεσιμότητα μεσών αντιμετώπισης σπάνιων και πολύπλοκων ασθενειών, η ύπαρξη προηγμένης ιατρικής και φαρμακευτικής τεχνολογίας.
- Προσωπικό: Επάρκεια του προσωπικού, επαγγελματικές δεξιότητες και η πληρότητα εκπαίδευσης.
- Θεραπείες: Αποτελεσματικότητα των φαρμακευτικών θεραπειών, τόσο από πλευράς κόστους για το νοσοκομείο όσο και από πλευράς καταλληλότητας για τον ασθενή.
- Ακρίβεια στην καταγραφή ιατρικών και νοσηλευτικών πράξεων.
- Εργαστηριακές μετρήσεις: Ποιότητα των εργαστηριακών μετρήσεων όσον αφορά την καταλληλότητα τους και την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας των μηχανημάτων
- Αναμονή, των ασθενών για την παροχή θεραπείας.

- Συμπεριφορά: Τρόπος με τον οποίο αντιμετωπίζονται οι ασθενείς και οι συγγενείς από το προσωπικό του νοσοκομείου.
- Επικοινωνία: Αφορά την καλή επικοινωνία του ιατρού με τον ασθενή αλλά και την γενικότερη επικοινωνία της μονάδας με τους συναλλασσόμενους με αυτήν.
- Τήρηση προτύπων κανόνων υγιεινής και ασφάλειας.
- Επάρκεια κλινών.
- Περιβάλλον: δηλαδή καθαριότητα και φροντίδα του χώρου
- Ποιότητα φαγητού.

Διασφάλιση Ποιότητας

Είναι το σύνολο των προγραμματισμένων ή συστηματικών ενεργειών και διαδικασιών, που είναι απαραίτητες για να εξασφαλίσουν ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία θα πληρεί ορισμένες προδιαγραφές. Σωστή και οργανωμένη διαχείριση. "Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΣΔΠ) ονομάζουμε την οργάνωση, τα αναγκαία μέσα και το προσωπικό που απαιτούνται για την διεκπεραίωση της διασφάλισης ποιότητας" (Τσιότρας, 2002). Ο τελικός στόχος της Διασφάλισης Ποιότητας είναι η "αποτροπή του λάθους" με την εξασφάλιση της ποιότητας σε όλα τα στάδια της παραγωγής και διάθεσης του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Η εφαρμογή των Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας στις Μονάδες Παροχής Υπηρεσιών Υγείας είναι δύσκολη εξαιτίας της ιδιαιτερότητας του κλάδου υγείας. Η ιδιαιτερότητα των υπηρεσιών Υγείας καθιστά πολύ δύσκολο τον ακριβή και λεπτομερή προσδιορισμό των απαιτήσεων και προδιαγραφών της κλινικής ιατρικής άσκησης, αφού κάθε ασθενής αποτελεί διαφορετική εξατομικευμένη περίπτωση. Σύμφωνα με τους Τσιότρα, (2002), και Broyles, (1999), το ουσιαστικό κέρδος μιας επιχείρησης που θα εφαρμόσει ένα Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας θα είναι η σταθερότητα της Ποιότητας και η αξιοπιστία των προϊόντων η των υπηρεσιών της. Η εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος δεν αποτελεί πανάκεια, δεν σχετίζεται ούτε υπόσχεται βελτίωση ποιότητας.

ISO και Διασφάλιση Ποιότητας

Για να βοηθηθούν και να εξυπηρετηθούν καλύτερα οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί που επιδιώκουν να υιοθετήσουν και να εφαρμόσουν ένα Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας, αλλά και για να υπάρξει μια διεθνώς κοινή γλώσσα πάνω στο θέμα αυτό δημιουργήθηκαν ειδικές σειρές προτύπων από το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO: International Standards Organization). Σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN 45020:«Πρότυπο είναι το έγγραφο που έχει καθιερωθεί με συναίνεση και έχει εγκριθεί από έναν αναγνωρισμένο φορέα, παρέχει, για κοινή και επαναλαμβανόμενη χρήση, κανόνες, κατευθυντήριες οδηγίες ή χαρακτηριστικά, για δραστηριότητες ή τα αποτελέσματά τους και αποσκοπεί στην επίτευξη του βέλτιστου βαθμού τάξης σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο εφαρμογής» (www.elot.gr). "Τα πρότυπα αυτά χρησιμοποιούνται ως οδηγός στην πορεία μιας επιχείρησης προς την διασφάλιση ποιότητας, αλλά και ως μέτρο για την αξιολόγηση της" Τσιότρας, (2002). Τα πρότυπα αυτά είναι της σειράς ISO 9000 για την Ευρωπαϊκή Ένωση είναι ισοδύναμη με την σειρά EN29000 και για τις Η.Π.Α με την σειρά ANSI.

Τα Πρότυπα ISO 9000

Η οικογένεια ISO 9000 ασχολείται με διάφορες πτυχές της διασφάλισης ποιότητας και περιέχει μερικά από τα πιο γνωστά πρότυπα του ISO. Τα πρότυπα παρέχουν καθοδήγηση και εργαλεία για επιχειρήσεις και οργανισμούς που θέλουν να εξασφαλίσουν με συνέπεια τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους, ώστε να πληρούν τις απαιτήσεις των πελατών τους, καθώς και την σταθερή βελτίωση της ποιότητας τους.

Υπάρχουν πολλά πρότυπα στην οικογένεια ISO 9000, όπως τα εξής:

- ISO 9001:2008 - Καθορίζει τις απαιτήσεις ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας.
- ISO 9000:2005 - Καλύπτει τις βασικές έννοιες και ορισμούς.
- ISO 9004:2009 - Επικεντρώνεται στο πώς να κάνει ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας πιο αποδοτικό και αποτελεσματικό.

- ISO 19011:2011 - Δίνει οδηγίες για εσωτερικούς και εξωτερικούς ελέγχους των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας.

Το πρότυπο ISO 9001:2008

ISO 9001:2008 καθορίζει τα κριτήρια για ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί από οποιονδήποτε οργανισμό, μικρό ή μεγάλο, ανεξάρτητα από τον τομέα δραστηριότητας. Το πρότυπο αυτό βασίζεται σε μια σειρά αρχών διασφάλισης ποιότητας, (www.iso.org):

Αρχή 1 - Εστίαση στον Πελάτη

Αρχή 2 - Ηγεσία

Αρχή 3 - Ανθρώπινη Συμμετοχή

Αρχή 4 - Προσέγγιση Διαδικασιών

Αρχή 5 - Προσέγγιση Διαχείρισης Συστήματος

Αρχή 6 - Συνεχής βελτίωση

Αρχή 7 - Λήψη Αποφάσεων Βάση Γεγονότων

Αρχή 8 - Σχέσεις Αμοιβαίας Ωφέλειας με τους Προμηθευτές

Υπάρχουν πολλοί διαφορετικοί τρόποι εφαρμογής των παραπάνω αρχών διαχείρισης ποιότητας. Η φύση του οργανισμού και οι ειδικές προκλήσεις που αντιμετωπίζει, θα καθορίζουν τον τρόπο εφαρμογής τους. Το πρότυπο ISO 9001:2008 διασφαλίζει ότι οι πελάτες θα αποκτήσουν καλής ποιότητας προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία με τη σειρά τους αποδίδουν πολλά οφέλη για την επιχείρηση. Ένα ζωτικό μέρος του προτύπου ISO 9001:2008 αποτελεί ο έλεγχος ότι το σύστημα λειτουργεί ε. Ένας οργανισμός πρέπει να εκτελεί εσωτερικούς ελέγχους για να ελέγξει πώς το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας λειτουργεί.

Οι εταιρίες συχνά θέλουν να πιστοποιούνται με τα πρότυπα του συστήματος ISO, αν και η πιστοποίηση δεν είναι υποχρεωτική. Ο καλύτερος λόγος για να θέλει μια εταιρία την εφαρμογή αυτών των προτύπων, είναι η βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων της. Μια εταιρεία μπορεί να αποφασίσει να ζητήσει πιστοποίηση για πολλούς λόγους, όπως, (www.iso.org):

- είναι μια συμβατική ή κανονιστική απαίτηση
- είναι απαραίτητη για να καλύψει τις προτιμήσεις των πελατών
- εμπίπτει στο πλαίσιο ενός προγράμματος διαχείρισης κινδύνου, και
- παρέχει κίνητρο στους υπαλλήλους, θέτοντας έναν ξεκάθαρο στόχο για την ανάπτυξη του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας.

Η Εφαρμογή του ISO στις Υπηρεσίες Υγείας

Το πρότυπο ISO 9001:2000 εφαρμόζεται ολοένα και περισσότερο στον τομέα φροντίδας υγείας (Sweeney and Heaton, (2000). Μέχρι το 2005 είχαν αναπτυχθεί δυο πρωτοβουλίες για τη εφαρμογή του ISO 9001:2000 και ISO 9004:2000 στο κομμάτι των υπηρεσιών υγείας. Η μια από το ίδιο το ISO και η άλλη από την CEN (European Committee for Normalization). Το ISO δημοσίευσε το 2001 το ISO 9004:2000 - Οδηγίες για την βελτίωση διεργασιών σε οργανισμούς παροχής υπηρεσιών υγείας. Επιπλέον το 2002 ξεκίνησαν οι διαδικασίες ανάπτυξης ενός οδηγού χρήσης του ISO 9001:2000 για τις υπηρεσίες παροχής υγείας στη διοίκηση ποιότητας κλινικών και μη υπηρεσιών. Η οδηγία αυτή είναι χρήσιμη στους οργανισμούς υγείας που στοχεύουν στη βελτίωση της ποιότητας, αλλά και ως βάση για την διαδικασία πιστοποίησης, (Κυρόπουλος et al, (2003); Παπανικολάου, (2007)).

Ο τύπος του Ιδρύματος Υγείας, οι οργανωτικές δομές των φορέων, η φύση των υπηρεσιών καθώς και οι ασκούμενες πρακτικές αποτελούν παράγοντες που επηρεάζουν τον σχεδιασμό και την εφαρμογή ενός Συστήματος Ποιότητας. Οι βασικές αρχές όμως παραμένουν ίδιες καθώς το πρότυπο ΕΛΟΤ ISO 9001:2008 αποτελεί μια σύνθεση όλων των διαφορετικών εθνικών προσεγγίσεων. Ένα ΣΔΠ για να αποδώσει πλήρως τα πλεονεκτήματά του θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένο στις ανάγκες του κάθε Ιδρύματος Υγείας. Σύμφωνα με τους Mosialos, (1991) και Κυρόπουλο et al, (2003), θα πρέπει να καλύπτει όλα τα στάδια παροχής υπηρεσιών, από το σχεδιασμό μέχρι την αξιολόγηση τους και να αναφέρεται επαρκώς στις τρεις βασικές συνιστώσες:

- ✓ Υποδομή: Αφορά τους ανθρωπίνους πόρους, την τεχνογνωσία, τον περιβάλλοντα χώρο, την ιατροτεχνολογική υποδομή, εγκαταστάσεις κ.λπ.

- ✓ Διεργασίες: Το σύνολο των μεθόδων και μεθόδων που εφαρμόζονται σε επίπεδο μεμονωμένης κλινικής, εργαστηρίου αλλά και διατμηματικά με εμπλοκή περισσότερων τμημάτων, τομέων και υπηρεσιών.
- ✓ Αποτελέσματα: Οι δείκτες παρακολούθησης αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των προαναφερόμενων υπηρεσιών.

Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα του ISO 9001 στις Μονάδες Υγείας

Τα οφέλη που αποκομίζει ένας οργανισμός Υγείας από την εφαρμογή του ISO 9001:2000 είναι τα εξής, (Δολγέρης, (2006); Τσιότρας, (2002); Staines, (2000); Βασταρδή, (2005); Σταυρόπουλος, (2009); (www.elot. gr)):

- Βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών Υγείας.
- Ελαχιστοποίηση πιθανότητας εμφάνισης δυσμενών περιστατικών.
- Αύξηση παραγωγικότητας και μείωση λειτουργικού κόστους.
- Αύξηση της ικανοποίησης πελατών.
- Αποσαφήνιση υπευθυνοτήτων και μεθόδων εργασίας.
- Διευκόλυνση της εκπαίδευσης των νέων μελών του προσωπικού
- Εξασφάλιση της συνολικής επανεξέτασης του Νοσοκομείου
- Εξασφάλιση βιώσιμης ποιότητας
- Ενθάρρυνση της εσωτερικής επικοινωνίας, αύξηση της ικανοποίησης του προσωπικού και μεγαλύτερη ανάληψη ευθυνών.
- Επιφέρει ένα ευρέως διαδεδομένο αίσθημα υπερηφάνειας και κίνητρο βελτίωσης
- Παροχή ανιχνευσιμότητας στις διαδικασίες
- Εντοπισμός και αξιοποίηση ευκαιριών για βελτίωση
- Βελτίωση συνθηκών εργασίας
- Ισχυροποίηση της θέσης αγοράς και αύξηση διαπραγματευτικής δύναμης.
- Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- Βέλτιστη ικανοποίηση νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων
- Επιτάχυνση εφαρμογής της νέας νομοθεσίας

- Ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων από τη λειτουργία των νοσοκομείων στο περιβάλλον
- Βελτίωση της εικόνας του οργανισμού
- Αποδεικνύει στους ασθενείς και το προσωπικό τη δέσμευση του Νοσοκομείου προς την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
- Επιβάλλει την οργάνωση για την αντιμετώπιση τόσο φιλοσοφικών όσο και λειτουργικών θεμάτων ποιότητα ποιότητας
- Είναι μια καλή βάση και ένα φιλόδοξο ορόσημο στο δρόμο για την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
- Οι αδυναμίες του ISO 9001:2000 είναι οι εξής:
- Γραφειοκρατική κωλυσιεργία
- Χρονοβόρα και επίπονη διαδικασία εκμάθησης της ιδεολογίας και των τεχνικών που χρησιμοποιεί το πρότυπο
- Καθορίζει την περιγραφή των θέσεων εργασίας, γεγονός που δημιουργεί ανακατατάξεις στον μέχρι τώρα εργασιακό ρυθμό
- Ενδέχεται να επιφέρει ανεπιθύμητο φόρτο εργασίας
- Χαρακτηρίζεται από υψηλό κόστος για την υλοποίηση του και απαιτεί αναδιοργάνωση του οργανισμού και εκπαίδευση του προσωπικού.
- Δεν εγγυάται βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων ή των υπηρεσιών

Ανθρώπινοι Πόροι και Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας.

Ειδικότερα οι υπηρεσίες υγείας προσδιορίζονται σε μεγάλο βαθμό από τους ανθρωπινούς πόρους και η ποιότητα τους αποκτά ιδιαίτερη σημασία γιατί αφορούν τη φροντίδα και τον σεβασμό του πολυτιμότερου αγαθού, της υγείας.

Ένα ιδιαίτερο χαρακτηριστικό του κλάδου υγείας είναι η πολύπλοκη οργάνωση του όσον αφορά τους ανθρωπινούς πόρους. Συγκεκριμένα υπάρχει σύγχυση αρμοδιοτήτων ανάμεσα στο επιστημονικό και διοικητικό προσωπικό τόσο σε επίπεδο αρμοδιοτήτων όσο και ελέγχου των καταστάσεων στη μονάδα υγείας (Σκαλκέας, 2007).

Τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας παρέχουν λύσεις στα προβλήματα οργάνωσης του ανθρώπινου δυναμικού, διαμορφώνοντας ένα οργανόγραμμα που στηρίζεται στην επικοινωνία, την ομαδική εργασία και είναι περισσότερο αποτελεσματικό και παραγωγικό.

Αντιστρόφως οι εργαζόμενοι, ανεξαρτήτως ιεραρχικής βαθμίδας, αποτελούν το κλειδί για την επιτυχημένη εφαρμογή, ανάπτυξη και βελτίωση των προγραμμάτων ποιότητας. Η συμμετοχή και η δέσμευση του εργατικού δυναμικού είναι απαραίτητη για τη ορθή εφαρμογή των προγραμμάτων ποιότητας. Επιπλέον η στάση και οι αντιλήψεις του προσωπικού στην εφαρμογή ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως ένα αποτελεσματικό εργαλείο που θα βοηθήσει έναν Οργανισμό να ξεκινήσει την εφαρμογή ενός προγράμματος ποιότητας με μεγαλύτερη επιτυχία.

ΜΕΡΟΣ Β - Ερευνητικό Πλαίσιο

Μεθοδολογία

Ταυτότητα Έρευνας

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η διερεύνηση της στάσης και των αντιλήψεων των εργαζομένων σε σχέση με την εφαρμογή του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας με πιστοποίηση ISO 9001 στην Μονάδα Εντατικής Θεραπείας (ΜΕΘ) του Ιατρικού Διαβαλκανικού Θεσσαλονίκης (ΙΔΘ). Η ΜΕΘ λειτουργεί από το 2000, έχει ως αντικείμενο εργασιών της την νοσηλεία όλων των βαρέων και σοβαρών περιστατικών που εισάγονται στο ΙΔΘ και εκτιμώνται ότι χρήζουν εντατικής θεραπείας. Η παρούσα έρευνα διεξήχθη τον Δεκέμβριο του 2012 σε 70 εργαζόμενους.

Δείγμα Έρευνας

Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από 70 εργαζόμενους ιατρούς, νοσηλευτές και λοιπό προσωπικό της Μονάδας Εντατικής Θεραπείας του ΙΔΘ. Έγινε επιλογή της ΜΕΘ του ΙΔΘ για την εφαρμογή της παρούσας έρευνας λόγω της επικείμενης πιστοποίησης ολόκληρου του Οργανισμού με το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9001. Το ζητούμενο ήταν όχι μόνο η ανάλυση της στάσης και των αντιλήψεων των εργαζομένων στην εφαρμογή του ISO 9001 στο αρχικό στάδιο πιστοποίησης του Οργανισμού αλλά και η δυνατότητα να γίνει, σε μεταγενέστερη μελέτη, επανάληψη της έρευνας μετά το τέλος της πιστοποίησης του συνόλου του ΙΔΘ και να αποτυπωθούν οι αλλαγές στην στάση του προσωπικού.

Εργαλείο Έρευνας

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα υιοθετήθηκε από την μελέτη του Koo, Hannah et al, (1998), με τίτλο "Analysing employee attitudes towards ISO certification" η οποία αναλύεται στη βιβλιογραφική επισκόπηση. Επιλέχτηκε διότι εξαιρετικά λίγοι μελετητές ενδιαφέρονται για την ανάλυση της στάσης του προσωπικού κατά τη διαδικασία εισαγωγής προγραμμάτων ποιότητας, συμπεριλαμβανομένης της

πιστοποίησης ISO. Ήταν το μοναδικό στην βιβλιογραφία, θεωρήθηκε πρωτότυπο και άξιο μελέτης. Πραγματοποιήθηκε επίσημη μετάφραση στο αρχικό ερωτηματολόγιο στην ελληνική γλώσσα και μετά από ορισμένες τροποποιήσεις ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες ενός σύγχρονου οργανισμού υγειονομικής περίθαλψης του ιδιωτικού τομέα, διαμορφώθηκε η τελική του μορφή, υπόδειγμα του οποίου παρατίθεται στο Προσάρτημα 1.

Υπάρχουν 31 ερωτήσεις , από τις οποίες οι 25 ομαδοποιήθηκαν σε 7 παράγοντες και αναλύουν την στάση των εργαζομένων όσον αφορά τα παρακάτω θέματα:

- 1) Επίπεδο ευαισθητοποίησης της εταιρίας σε προγράμματα ποιότητας (ερωτήσεις 1-2)
- 2) Αποτελεσματικότητα προγράμματος ποιότητας (ερωτήσεις 3α ως 3ζ)
- 3) Οδηγοί Ποιότητας (ερωτήσεις 4 ως 9)
- 4) Ανάγκες κατάρτισης σε θέματα ποιότητας (ερωτήσεις 10α ως 10η)
- 5) Παράγοντες επιτυχίας Οργανισμών (ερωτήσεις 11α ως 11λ)
- 6) Προτερήματα εταιρίας (ερωτήσεις 12α ως 12λ)
- 7) Επίπεδο δέσμευσης προσωπικού στον Οργανισμό (ερωτήσεις 13 ως 21)

Καθώς και τέσσερις συγκεκριμένες ερωτήσεις σχετικά με την άποψη του προσωπικού για το πρότυπο ISO 9001:

- 1) Αν πιστεύουν ότι η υιοθέτηση του ISO 9001 είχε θετικά αποτελέσματα στον Οργανισμό.
- 2) Αν είναι διατεθειμένοι να καταβάλλουν επιπλέον προσπάθεια ώστε ο Οργανισμός να διατηρήσει το πρότυπο ISO.
- 3) Αν συμφωνούν ότι μέσω του ISO είχε βελτιωθεί το πρότυπο διαχείρισης Οργανισμού και
- 4) Αν θεωρούν ότι το πρότυπο ISO είχε βελτιώσει την εικόνα και τη φήμη του Οργανισμού.

Το ερωτηματολόγιο περιείχε επίσης προσωπικά στοιχεία όπως: έτη προϋπηρεσίας, θέση εργασίας, φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο και την οικογενειακή κατάσταση. Τα

τελευταία συμβάλουν και μας βοηθούν να διακρίνουμε το μοντέλο στάσης του προσωπικού μεταξύ των διαφόρων δημογραφικών ομάδων στο εσωτερικό της εταιρείας.

Ο χρόνος συμπλήρωσης δεν υπερέβαινε τα 10 λεπτά. Το αντικείμενο της έρευνας γνωστοποιήθηκε στους ερωτηθέντες, ενώ για λόγους αξιοπιστίας τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν ανώνυμα και εμπιστευτικά. Οι εργαζόμενοι που επιλέχθηκαν εργαζόταν στην ΜΕΘ ή ήταν άμεσα εμπλεκόμενοι με το τμήμα. Τα ερωτηματολόγια παραδόθηκαν στον προϊστάμενο της ΜΕΘ μοιράστηκαν, συλλέχτηκαν από τον ίδιο, και επεστράφησαν μέσω Ταχυδρομείου.

Στο ερωτηματολόγιο χρησιμοποιείται η πενταβάθμια κλίμακα Likert, ως προς το βαθμό συμφωνίας των ερωτηθέντων με τις διατυπωμένες ερωτήσεις {0='Δεν ξέρω/Δεν απαντώ', 1='Διαφωνώ', 2='Διαφωνώ λίγο, 3='Είμαι ουδέτερος, 4='Συμφωνώ λίγο', 5='Συμφωνώ'}. Η επεξεργασία και η παρουσίαση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε μέσω του στατιστικού πακέτου SPSS 17.0.

- Για την ευκολότερη ανάλυση των στοιχείων και την καλύτερη κατανόηση των αποτελεσμάτων, καθώς οι ερωτήσεις έχουν απαντηθεί χρησιμοποιώντας την μέθοδο Likert, οι μεταβλητές μας είναι διακριτές, μιας και μπορούν να πάρουν τιμές από {1,2,3,4,5}. Συνεπώς οι μέσες τιμές που προκύπτουν δεν ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα, καθώς δεν μπορούν να εμφανίσουν ενδιάμεσες τιμές για παράδειγμα, ενώ το 4 σημαίνει Συμφωνώ λίγο και το 5 Συμφωνώ, η τιμή 4,5 δεν αντιστοιχεί σε καμία συγκεκριμένη απάντηση. Παρά το συγκεκριμένο σφάλμα, οι μέσες τιμές έχουν υπολογιστεί ώστε να λάβουμε μια γενική εικόνα για το που κινήθηκαν οι απαντήσεις των ερωτηθέντων.
- Στην προσπάθεια ομαδοποίησης- ιεράρχησης των ερωτήσεων για πιθανή ανίχνευση ποιο συνθετών συγκρίσεων έγινε εφαρμογή του κριτηρίου Alpha (>0,70) ώστε να τηρείται η υπόθεση της υψηλής συνοχής των δεδομένων.

Παρακάτω αναφέρονται οι τιμές του κριτηρίου για κάθε ιεράρχηση των παρατηρήσεων :

- Ευαισθητοποίηση Ποιότητα (Cronbach's Alpha 0,764)

- Αποτελεσματικότητα (Cronbach's Alpha 0,876)
- Οδηγοί Ποιότητας (Cronbach's Alpha 0,789)
- Κατάρτιση στην Ποιότητα (Cronbach's Alpha 0,725)
- Παράγοντες Επιτυχίας (Cronbach's Alpha 0,902)
- Προτερήματα Εταιρίας (Cronbach's Alpha 0,899)
- Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης (Cronbach's Alpha 0,899).

Επειδή τα δεδομένα μας έχουν ιεραρχημένες τιμές (1,2,3,4,5), για την ανίχνευση των σύνθετων συγκρίσεων πραγματοποιήθηκαν μη παραμετρικοί έλεγχοι (non-parametric tests) και ειδικότερα ο έλεγχος Wilcoxon (για εξαρτημένα δείγματα). Ωστόσο θα πρέπει να αναφέρουμε ότι οι παραμετρικοί έλεγχοι δεν εξετάζουν τις διαφορές των Μ.Ο., αλλά ελέγχουν αν οι ιεραρχημένες τιμές μιας ομάδας είναι τυπικά μεγαλύτερες ή μικρότερες από αυτές των άλλων ομάδων.

Η τιμή 0 εξαιρείται από την περαιτέρω διερεύνηση και ανάλυση των συσχετίσεων.

Για την άντληση πληροφοριών και δεδομένων όσον αφορά την περιγραφή και ανάλυση της διαδικασίας εφαρμογής του ΣΔΠ ISO 9001 στο Ιατρικό Διαβαλκανικό Θεσσαλονίκης, πραγματοποιήθηκαν πιλοτικές συνεντεύξεις στον Διευθυντή Ανθρωπίνων Πόρων, και τον Προϊστάμενο της Μονάδας Εντατικής Θεραπείας του ΙΔΘ. Επιπλέον έγινε συλλογή υλικού μέσω του Εγχειρίδιου Διασφάλισης Ποιότητας της ΜΕΘ.

Κεφάλαιο 2- Εφαρμογή του Πρότυπου Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9001 στη Μονάδα Εντατικής Θεραπείας του Ιατρικού Διαβαλκανικού Θεσσαλονίκης και ανάλυση της στάσης των εργαζομένων στην εφαρμογή του.

Σύντομο Ιστορικό του Ιατρικού Διαβαλκανικού Κέντρου Θεσσαλονίκης

Το «Ιατρικό Διαβαλκανικό Κέντρο Θεσσαλονίκης» ιδρύθηκε το 2000 είναι ένα υπερσύγχρονο ιατρικό κέντρο που γίνεται σημείο αναφοράς για νοσηλεία και ιατρική εκπαίδευση στα Βαλκάνια και τη Ν.Α. Ευρώπη. Είναι εργονομικά σχεδιασμένο για την καλύτερη δυνατή φροντίδα και ασφάλεια των ασθενών που φιλοξενεί. Σε συνολική στεγασμένη επιφάνεια 50.000 τμ., δυναμικότητας 380 νοσηλευτικών κλινών, διαθέτει 22 χειρουργικές αίθουσες καθώς και πτέρυγες και εγκαταστάσεις που καλύπτουν όλο το φάσμα υπηρεσιών υγείας. Είναι εξοπλισμένο, στο σύνολό του, με τον πιο σύγχρονο ιατρικό, διαγνωστικό και εργαστηριακό εξοπλισμό τελευταίας γενιάς. Εφαρμόζει πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης ποιότητας κατά ISO 9001:2008 στη Μονάδα Εντατικής Θεραπείας. Επίσης η κεντρική κουζίνα είναι πιστοποιημένη κατά HACCP.

Η Μονάδα Εντατικής Θεραπείας λειτουργεί από το 2000 και στελεχώνεται από άρτια εκπαιδευμένους ιατρούς, νοσηλευτές και λοιπό προσωπικό, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για κάθε θέμα που αφορά την φροντίδα υγείας όλων των ασθενών που εισάγονται στη ΜΕΘ και χρήζουν εντατικής νοσηλείας και παρακολούθησης. Η ΜΕΘ, η οποία καλύπτει τις ανάγκες του Νοσοκομείου όλο το 24ωρο, έχει ως αντικείμενο εργασιών της την νοσηλεία όλων των βαρέων και σοβαρών περιστατικών που εισάγονται στο ΙΔΘ και εκτιμώνται ότι χρήζουν εντατικής θεραπείας, ώστε να επιτυγχάνονται οι καλύτερες δυνατές κλινικές εκβάσεις των ασθενών, μέσω της καταλληλότερης και ποιοτικότερης παροχής φροντίδας υγείας.

Απόφαση Εισαγωγής του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας

Το πρώτο βήμα για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή ήταν η απόφαση του Διευθυντή της κλινικής να εισάγει το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9001:2008,

μετά από προτροπή του Προέδρου του Ομίλου. Η Διοίκηση Ιατρικού Διαβαλκανικού Θεσσαλονίκης (ΙΔΘ) ακολουθώντας την τάση της αγοράς και το παράδειγμα της μητρικής εταιρίας, του Ιατρικού Κέντρου Αθηνών, το οποίο έχει λάβει πιστοποίηση κατά ISO 9001:2000 στη Μονάδα Εντατικής Θεραπείας, στην υπηρεσία EMS (Ασθενοφόρα), στα Κεντρικά Εργαστήρια, στο Τμήμα Προληπτικού Ελέγχου Υγείας (Check-up) και στο Τμήμα Ιατρικής της Εργασίας (Επαγγελματικό Check-up) και η πιστοποίηση των υπόλοιπων τμημάτων του βρίσκεται σε εξέλιξη, αποφάσισε να εισάγει ένα εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΣΔΠ) στην Μονάδα Εντατικής Θεραπείας (ΜΕΘ) χρησιμοποιώντας το πρότυπο ISO 9001:2008. Ο Υπεύθυνος ποιότητας του Ομίλου είχε άμεση επικοινωνία με την επιτροπή ποιότητας Ιατρικού Διαβαλκανικού Θεσσαλονίκης. Δόθηκαν οι απαραίτητες συμβουλές, προτάσεις, και εννοιολογικά κείμενα σχετικά με την εφαρμογή Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας.

Ορισμός Εκπροσώπου Ποιότητας και Σύσταση Επιτροπής Ποιότητας

Στη συνέχεια ορίστηκε ο Υπεύθυνος Συστήματος Ποιότητας και συστάθηκε η Επιτροπή Ποιότητας. Τα μέλη της επιτροπής ποιότητας είναι ο Γενικός Διευθυντής της κλινικής, ο Υπεύθυνος Συστήματος Ποιότητας, ο Προϊστάμενος της ΜΕΘ, μια Νοσηλεύτρια (αναπληρώτρια Προϊστάμενου), και ο Ιατρικός Διευθυντής της ΜΕΘ. Τα παραπάνω μέλη συμμετέχουν σε τακτικές και έκτακτες συσκέψεις που καθορίζει ο Υπεύθυνος Συστήματος Ποιότητας. Στις συσκέψεις αυτές διερευνούνται, μεταξύ άλλων η συνολική αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας, η ανάγκη τροποποίησης της πολιτικής ή και άλλων στόχων της ποιότητας και η πορεία της στατιστικής επεξεργασίας στοιχείων και δεικτών ποιότητας.

Ενημέρωση και Εκπαίδευση του Προσωπικού

Ακολούθησε, ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού της ΜΕΘ και όλων των εργαζομένων που εμπλέκονται σε αυτήν. Η ενημέρωση κρίθηκε απαραίτητη για την επιτυχία του προγράμματος και έγινε μέσω σεμιναρίου όπου έγινε η επίσημη ανακοίνωση για την έναρξη της εφαρμογής του προγράμματος ποιότητας,

διευκρινίστηκαν οι στόχοι, το όραμα της εταιρίας και οι αντικειμενικοί σκοποί του προγράμματος ποιότητας. Επιπλέον αναλύθηκαν οι βασικές έννοιες των Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας και συγκεκριμένα του προτύπου ISO 9001 και δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην σημασία της ποιότητας και την χρησιμοποίηση Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας. Εκ τότε το προσωπικό της ΜΕΘ συμμετέχει τακτικά σε εκπαιδευτικά προγράμματα ποιότητας. Τέλος ζητήθηκε η υποστήριξη και η συνεργασία όλου του προσωπικού της κλινικής με σκοπό η ποιότητα να αποτελέσει αναπόσπαστο κομμάτι της κουλτούρας της εταιρίας και όχι μόνο της ΜΕΘ όπου θα εφαρμοζόταν το πρότυπο ISO 9001.

Ανάλυση Παρούσας Κατάστασης

Για την εισαγωγή ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας απαιτείται ανάλυση της παρούσας κατάστασης, έτσι ώστε να υπάρχει ένα σημείο εκκίνησης και να τεθούν οι αντικειμενικοί σκοποί του προγράμματος ποιότητας. Μέσω αυτής της ενεργείας συλλέχτηκαν και καταγράφηκαν τα υπάρχοντα εσωτερικά πρότυπα ,οι κατευθυντήριες γραμμές οι πολιτικές και η δομή για όλους του τομείς της ΜΕΘ. Επιπλέον καταγράφηκαν οι κύριοι στόχοι της Διοίκησης και κάθε στελέχους της ΜΕΘ με σκοπό τροποποιηθούν και να αναθεωρηθούν μέσω του προγράμματος ποιότητας. Οι κύριοι στόχοι της Διοίκησης και κάθε στελέχους της ΜΕΘ καταγράφηκαν ως εξής:

- Η κατά το δυνατό πληρέστερη κάλυψη όλων των περιστατικών που προσέρχονται στο ΙΔΘ και χρήζουν εντατικής περίθαλψης και νοσηλείας.
- Η εισαγωγή των ασθενών στη ΜΕΘ με βάση προδιαγεγραμμένα κριτήρια εισαγωγής με τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η ασφάλεια και προστασία της ανθρώπινης ζωής.
- Η κατάλληλη και αποδοτική παροχή εξατομικευμένης φροντίδας στους ασθενείς που νοσηλεύονται στη ΜΕΘ με σκοπό την άμεση και αποτελεσματική ικανοποίηση των αναγκών τους.
- Η συνεχής προσπάθεια βελτίωσης, ώστε να παρέχεται διαρκώς φροντίδα υγείας στους ασθενείς με βάση την τρέχουσα έγκυρη και αξιόπιστη

επιστημονική πληροφορία, σύμφωνα πάντα με τις εξελισσόμενες επιστημονικές απαιτήσεις και τις σύγχρονες μεθόδους διάγνωσης και θεραπείας.

- Η παροχή των κατάλληλων και απαραίτητων πόρων για την ποιοτική και αποτελεσματική λειτουργία της ΜΕΘ.
- Η εφαρμογή και καταγραφή των βασικών αρχών (μέτρα πρόληψης λοιμώξεων, τεχνικές προδιαγραφές κλπ), για να εξασφαλίζονται οι ενδεικνυόμενες συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας τόσο για τους νοσηλευόμενους όσο και για το προσωπικό της ΜΕΘ.
- Η συστηματική διενέργεια και καταγραφή όλων των ποιοτικών ελέγχων καθώς και της συντήρησης του εξοπλισμού της ΜΕΘ την ορθή λειτουργία των ζωτικής σημασίας μηχανημάτων και συσκευών.
- Η αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων ή δυσλειτουργιών και η εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών για την ανατροπή της επανεμφάνισής τους.
- Η ενδυνάμωση του προσωπικού, μέσω προγραμμάτων συστηματικής εκπαίδευσης, αξιολόγησης και επαγγελματικής ανάπτυξης.
- Η υιοθέτηση και εφαρμογή Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας(ΣΔΠ) σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2008 σε όλες τις δραστηριότητες της ΜΕΘ που έχουν επίπτωση στην ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών της και την ικανοποίηση των ασθενών της.
- Η δυνατότητα έκφρασης του προσωπικού και υποβολή προτάσεων βελτίωσης σε σχέση με την ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Η παρακολούθηση, μέτρηση και αξιολόγηση κρίσιμων παραμέτρων και διεργασιών, ώστε να εξασφαλίζεται η διαρκής βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων, υπηρεσιών και η ικανοποίηση των ασθενών.

Στόχοι Προγράμματος Ποιότητας

Οι Διοικητικοί Υπεύθυνοι της ΜΕΘ σε Συνεργασία με τον Υπεύθυνο Ποιότητας καθόρισαν μετρίσιμους στόχους για την ποιότητα, όρισαν μεθόδους μέτρησης και

προκαθορισμένες ενέργειες για την επίτευξη τους. Αναλυτικά καθορίστηκαν, στόχοι και δείκτες ποιότητας αρχικά σε επίπεδο ΜΕΘ και εν συνεχεία σε επιμέρους τμήματα της ΜΕΘ, σε επιμέρους διεργασίες, σε συγκεκριμένα προϊόντα και διεργασίες της ΜΕΘ. Οι βασικοί δείκτες ποιότητας οι οποίοι έχουν καθιερωθεί από την Διοίκηση είναι:

- Επανεισαγωγές ασθενών (σε 24 ώρες από την έξοδο με την ίδια αιτιολογία αρχικής εισαγωγής).
- Επανεισαγωγές ασθενών (σε 30 μέρες από την έξοδο με την ίδια αιτιολογία αρχικής εισαγωγής).
- Αποτελέσματα μικροβιολογικών καλλιεργειών του χώρου της ΜΕΘ.
- Συχνότητα παραπόνων ασθενών η συγγενικών προσώπων
- Συχνότητα βλαβών εξοπλισμού
- Θνησιμότητα

Συγκεκριμένα τέθηκαν αντικειμενικοί σκοποί που αλληλεπιδρούν με του στόχους της Διοίκησης και των εργαζομένων της ΜΕΘ, έτσι ώστε αυτοί να τροποποιηθούν και να αναθεωρηθούν όπου αυτό είναι απαραίτητο, μέσω του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας. Οι αντικειμενικοί σκοποί είναι πάντοτε συνεπείς με την Πολιτική Ποιότητας της εταιρίας και παρέχουν ένα βασικό πλαίσιο για την αξιολόγηση της επιχείρησης, των επιμέρους τμημάτων και διεργασιών καθώς και των έργων που διαχειρίζεται η ΜΕΘ.

Σχεδιασμός και Εφαρμογή του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας

Το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας περιλαμβάνει την οργανωτική δομή, τις διαδικασίες, τις διεργασίες και τα μέσα που απαιτούνται για την υλοποίηση της Διασφάλισης Ποιότητας. Για την ανάπτυξη του ΣΔΠ ο Υπεύθυνος Ποιότητας και ο Προϊστάμενος της ΜΕΘ αρχικά ασχολήθηκαν με τη αναγνώριση, καταγραφή και τεκμηρίωση των βασικών Διεργασιών της ΜΕΘ, της σειράς και αλληλεπίδρασης τους. Στη συνέχεια έγινε πιλοτική εφαρμογή των Διεργασιών βάσει προσδιορισμένων κριτηρίων, προκειμένου να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική λειτουργία αλλά και ο έλεγχος και η αλλαγή των Διεργασιών αυτών όπου ήταν απαραίτητο. Πολύ σημαντική ήταν η δέσμευση της Διοίκησης στο πρόγραμμα ΔΠ και η εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων

(εγκαταστάσεων, εξοπλισμού και προσωπικού) για την υποστήριξη , λειτουργία και παρακολούθηση των Διεργασιών της ΜΕΘ. Για την παρακολούθηση, μέτρηση και ανάλυση των προαναφερθέντων Διεργασιών τέθηκαν μετρήσιμοι αντικειμενικοί σκοποί και καθιερώθηκαν δείκτες ποιότητας. Τέλος για την διατήρηση της ακεραιότητας του ΣΔΠ σε περίπτωση αλλαγών όσον αφορά τη βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του, η ομάδα ποιότητας φροντίζει να υπάρχει διαθεσιμότητα των απαραίτητων πόρων , εκπαίδευση και ενημέρωση του προσωπικού και στενή συνεργασία με την Διοίκηση της εταιρίας.

Εγχειρίδιο Διαδικασιών

Το Εγχειρίδιο Διαδικασιών του ΣΔΠ περιγράφει το σύνολο των δραστηριοτήτων και διαδικασιών του προγράμματος ποιότητας, είναι μια ολοκληρωμένη περιγραφή της δομής του ΣΔΠ (Πίνακας 1).Επιπρόσθετα όσον αφορά τη ρύθμιση θεμάτων υψίστης σημασίας όλες οι πολιτικές και βασικές οδηγίες εργασίας ορίζονται και περιγράφονται λεπτομερώς (Matthias Helbig et all, 2010).

Επιπρόσθετα περιγράφονται πρότυπα θεραπείας, οδηγίες εργασίας και τυποποιημένες ροές εργασίας σύμφωνα με το Εθνικό Σύστημα Υγείας. Αυτά τα έγγραφα ενσωματώνονται στο εγχειρίδιο διαδικασιών του ΣΔΠ. Το περιεχόμενο τους γίνεται κομμάτι της καθημερινής ρουτίνας της ΜΕΘ. Τα νέα μέλη του προσωπικού ενημερώνονται σχετικά με της διεργασίες τα πρότυπα και τους στόχους του ΣΔΠ μέσω του Εγχειρίδιου Διαδικασιών. Τέλος το Εγχειρίδιο Διαδικασιών αποτελεί την βάση για εσωτερικούς και εξωτερικούς ελέγχους , συνεχώς βελτιώνεται, ανανεώνεται και τροποποιείται.

Πίνακας 1: Εγχειρίδιο διασφάλισης ποιότητας – Μονάδα Εντατικής Θεραπείας

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ- ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ

Κεφάλαιο	Περιεχόμενα
1-2 Εισαγωγή, περιεχόμενα, γενικές παρατηρήσεις	Γενικές παρατηρήσεις
3 Αντικείμενο και Οργάνωση της ΜΕΘ	Σύντομο ιστορικό και αντικείμενο της ΜΕΘ, Πολιτική ποιότητας, Οργάνωση και λειτουργία, Οργάνωση, Αναγνώριση διεργασιών της ΜΕΘ, Διαχείριση συστήματος ποιότητας, Σχηματική απεικόνιση διεργασιών, Διαχείριση πόρων, Υλοποίηση υπηρεσίας
4 Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας	Γενικά στοιχεία, Απαιτήσεις τεκμηρίωσης, Εγχειρίδιο για την ποιότητα, Έλεγχος εγγράφων, Έλεγχος αρχείων για ποιότητα
5 Ευθύνη της Διοίκησης	Δέσμευση της διοίκησης, Εστίαση στο πελάτη, Πολιτική ποιότητας, Σχεδίαση, Αντικειμενική σκοποί για την ποιότητα, Σχεδιασμός του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας Ευθύνες,, Αρμοδιότητες, Επικοινωνία Ευθύνες και Αρμοδιότητες, Εκπρόσωπος της Διοίκησης, Εσωτερική Επικοινωνία, Ανασκόπηση από την Διοίκηση
6 Διαχείριση Πόρων	Διάθεση Πόρων, Ανθρώπινοι Πόροι, Υποδομές, Περιβάλλον Εργασίας
7 Υλοποίηση Προϊόντος / Υπηρεσίας	Σχεδιασμός της Υλοποίησης, Διεργασίες Σχετιζόμενες με τον Πελάτη, Ανασκόπηση Συμβάσεων, Επικοινωνία με τον Πελάτη, Αγορές, Παραγωγή και Παροχή Υπηρεσιών, Έλεγχος της παραγωγής Παροχής Υπηρεσιών, Επικύρωση Διεργασιών Παραγωγής και Παροχής Υπηρεσιών, Αναγνώριση,, Απόδοση Ταυτότητας και Υψηλαστικότητα, Ιδιοκτησία του Πελάτη, Διατήρηση του Προϊόντος, Έλεγχος των Συσκευών Παρακολούθησης και Μέτρησης
8 Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση	Γενικά, Παρακολούθηση και Μέτρηση, Ικανοποίηση Πελατών, Εσωτερική Επιθεώρηση, Παρακολούθηση και Μέτρηση Διεργασιών, Παρακολούθηση και Μέτρηση του Προϊόντος, Έλεγχος του Μη Συμμορφούμενου Προϊόντος / Υπηρεσίας, Ανάλυση Δεδομένων, Βελτίωση, Διαρκής Βελτίωση, Διορθωτικές Ενέργειες, Προληπτικές Ενέργειες

9 Ανασκόπηση του ΣΔΠ από την Διοίκηση	Σκοπός / Στόχοι, Πεδίο Εφαρμογής, Διαδικασία Ανασκόπησης Συχνότητα Ανασκοπήσεων, Συμμετοχή , Προετοιμασία για Σύσκεψη / Ανασκόπηση Εισερχομένων, Διενέργεια της Σύσκεψης / Ανασκόπηση Εξερχομένων, Διορθωτικές Ενέργειες, Έντυπα και Αρχεία
10 ΜΕΘ - Οδηγίες Εργασίας	Πεδίο δράσης, λειτουργίες, οδηγίες εργασίας και τυποποιημένες ροές εργασίας

Πλεονεκτήματα - Μειονεκτήματα/ Δυσκολίες Εφαρμογής του ΣΔΠ

Πλεονεκτήματα

Τα οφέλη του Ιατρικού Διαβαλκανικού Κέντρου Θεσσαλονίκης από την εφαρμογή του ΣΔΠ ISO 9001:2008 ΜΕΘ είναι ιδιαίτερα σημαντικά. Η ΜΕΘ του Ιατρικού Διαβαλκανικού Κέντρου συνεχίζει να εργάζεται αποτελεσματικά προς την κατεύθυνση της συνεχούς βελτίωσης. Η εφαρμογή ΣΔΠ έχει αρχίσει να παρέχει εντυπωσιακά αποτελέσματα όπως:

- Αξιοπιστία υπηρεσιών υγείας
- Βελτιωμένη αποτελεσματικότητα
- Αναγνώριση/ Εντοπισμό αδυναμιών και ισχυρών σημείων
- Συγκράτηση του κόστους
- Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά
- Δημιουργία εταιρικής νοοτροπίας στην κατεύθυνση της συνεχούς βελτίωσης
- Βελτίωση των υπηρεσιών προς εξωτερικούς και εσωτερικούς πελάτες
- Βελτίωση της εσωτερικής επικοινωνίας
- Βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών-ασθενών
- Βελτίωση των κλινικών πρωτοκόλλων και των διαδικασιών
- Επίτευξη διεθνώς αναγνωρισμένων επιπέδων απόδοσης
- Μεγάλη βελτίωση των δεικτών ποιότητας υπηρεσιών υγείας και άλλων δεικτών τους οποίους παρακολουθεί ο Όμιλος.

Αρχικά μέσω του ΣΔΠ καταγράφηκαν πλήρως όλες οι λειτουργίες και οι διαδικασίες της ΜΕΘ. Το γεγονός αυτό έχει ως αποτέλεσμα τον εύκολο εντοπισμό προβλημάτων στις υπηρεσίες και στον εξοπλισμό με συνέπεια την άμεση επίλυση τους. Στη συνέχεια, το πρόγραμμα ποιότητας, εκσυγχρόνισε την εσωτερική οργάνωση και λειτουργία της ΜΕΘ σύμφωνα με τις σύγχρονες αντιλήψεις, με αποτέλεσμα την βελτίωση της ανταγωνιστικότητας. Όσον αφορά στο προσωπικό, αυξήθηκε η συνεργασία και η επικοινωνία έγινε πιο αποτελεσματική τόσο μεταξύ προσωπικού διαφόρων ειδικοτήτων, όσο και με την Διοίκηση του Νοσοκομείου. Συγχρόνως, όπως αναφέρει ο Διευθυντής Ανθρωπίνων Πόρων του ΙΔΘ "Η τεκμηρίωση των ευθυνών, των διαδικασιών και των λειτουργικών κανόνων μείωσε στο ελάχιστο τον αυτοσχεδιασμό των εργαζομένων, έτσι διασφαλίζεται η σωστή επικοινωνία και αποτελεσματικός έλεγχος του προσωπικού". Επιπλέον λόγω της αναλυτικής καταγραφής όλων των νοσηλευτικών καθηκόντων διευκολύνει την κατάρτιση των νέων μελών του προσωπικού και παρέχει στο υπάρχον προσωπικό καλύτερη κατανόηση όλων των δραστηριοτήτων της ΜΕΘ. Επίσης ο Διευθυντής Ανθρωπίνων Πόρων του ΙΔΘ αναφέρει ότι "Το ΣΔΠ ISO 9001:2008 επέβαλε η στελέχωση της ΜΕΘ να γίνεται αποκλειστικά με Νοσηλευτικό Προσωπικό Ανώτερης και Ανώτατης Εκπαίδευσης, με αποτέλεσμα αύξηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας και συνεπώς αύξηση της παραγωγικότητας ". Τέλος η εφαρμογή του ΣΔΠ βελτίωσε την αξιοπιστία και την εμπιστοσύνη της αγοράς προς τις υπηρεσίες του ΙΔΘ, και οδήγησε αδιαμφισβήτητα στην βελτίωση της εικόνας της εταιρίας τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.

Μειονεκτήματα / Δυσκολίες Εφαρμογής

Κατά την διάρκεια της ανάπτυξης και της πιλοτικής εφαρμογής του ΣΔΠ πρόέκυψαν ορισμένες δυσκολίες εφαρμογής. Ήταν αναμενόμενο από τον Προϊστάμενο της ΜΕΘ ότι οι απότομες αλλαγές θα προκαλούσαν την αντίδραση των εργαζομένων. Αναφέρει χαρακτηριστικά : " Παρουσιάστηκαν δυσκολίες στη αλλαγή της νοοτροπίας τόσο των εργαζομένων όσο και των υπευθύνων, απαιτήθηκαν επενδύσεις σε προγράμματα εκπαίδευσης του προσωπικού σε θέματα ποιότητας παροχής υπηρεσιών

υγείας. Επιπλέον απαιτήθηκαν επενδύσεις και κατανάλωση πολλών ανθρωποωρών, λόγω της υπερβολικής γραφειοκρατίας που δημιουργήθηκε, για την προετοιμασία της πιστοποίησης". Τα προβλήματα και οι δυσκολίες εφαρμογής αντιμετωπίστηκαν με δύο τρόπους. Αρχικά τη Δέσμευση της Διοίκησης στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας για να εξασφαλιστούν οι απαραίτητοι πόροι, και στη συνέχεια εκπαίδευση και ενημέρωση του προσωπικού και όλων των εμπλεκόμενων στη ΜΕΘ σχετικά με το σκοπό και τους στόχους του προγράμματος ποιότητας.

Εσωτερικές Επιθεωρήσεις

Στόχος των εσωτερικών επιθεωρήσεων είναι να επαληθευτεί η συμμόρφωση των δραστηριοτήτων της ΜΕΘ σύμφωνα με τις καθορισμένες από το Σύστημα Ποιότητας καθώς και η αποτελεσματικότητα αυτού. Η ΜΕΘ του Ιατρικού Διαβαλκανικού Κέντρου πραγματοποιεί τις επιθεωρήσεις του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας με σκοπό να αξιολογήσει ότι :

- Το Σύστημα Ποιότητας που εφαρμόζει είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις του Πρότυπου ISO 9001:2008.
- Το Σύστημα Ποιότητας τηρείται αποτελεσματικά.
- Το Σύστημα Ποιότητας είναι αποδοτικό .

Οι επιθεωρήσεις εκτελούνται από ομάδα επιθεωρητών της ΜΕΘ που έχουν εκπαιδευτεί κατάλληλα για το σκοπό αυτό από εξωτερικούς φορείς και από το Ιατρικό Αθηνών. Κάθε διαδικασία επιθεωρείται τουλάχιστον μια φορά τον χρόνο και σε περίπτωση που εντοπίζονται ελλείψεις και προβλήματα σε συγκεκριμένη περιοχή, η συχνότητα αυξάνεται σε περισσότερο από μια φορά ετησίως.

Επιθεωρήσεις Αξιολόγησης

Η Διοίκηση του Ομίλου του Ιατρικού Κέντρου Αθηνών επέλεξε τον Φορέα Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης LRQA (Lloyd's Register Quality Assurance). Η LRQA είναι ένας Φορέας Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης με ηγετική θέση σε παγκόσμιο επίπεδο. Ιδρύθηκε το 1985 ως θυγατρική του Lloyd's Register Group και παρέχει

υπηρεσίες πιστοποίησης, επαλήθευσης και εκπαίδευσης σε πλήθος εταιρειών από όλους τους επιχειρηματικούς κλάδους. Στην Ελλάδα, η LRQA λειτουργεί με επιτυχία από το 1990. Στο πελατολόγιο της εντάσσονται τόσο πολυεθνικές, όσο και δυναμικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις που αποτελούν τον κορμό του ελληνικού επιχειρείν. Οι Επιθεωρήσεις Αξιολόγησης εκτελούνται στη ΜΕΘ από το 2003, έτος έναρξης του προγράμματος ΔΠ, έως σήμερα δυο φορές ετησίως.

Μελλοντικοί Στόχοι

Πεποίθηση της Διοίκησης είναι ότι η επιτυχία της εταιρίας είναι απόλυτα συνδεδεμένη με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών Υγείας, το ΣΔΠ ISO 9001 είναι ένα πολύτιμο εργαλείο για την επίτευξη των μελλοντικών στόχων της. Η υψηλού επιπέδου εποπτεία της λειτουργίας του ΣΔΠ και της Πολιτικής Ποιότητας, καθώς και η διασφάλιση της συνεχούς βελτίωσής τους είναι ο κυρίαρχος στόχος του Ιατρικού Διαβαλκανικού Θεσσαλονίκης. Τόσο η Διοίκηση του Ιατρικού Διαβαλκανικού Θεσσαλονίκης όσο και τα Μεσαία Στελέχη και όλο το προσωπικό της εταιρίας υποστηρίζουν απόλυτα την εφαρμογή του ΣΔΠ σε όλα τα τμήματα του Οργανισμού. Η εφαρμογή του ΣΔΠ ISO 9001 στην ΜΕΘ ήταν ουσιαστικά η εισαγωγική γνωριμία του ΙΔΘ με το πρότυπο ISO, η διαδικασία εφαρμογής του ISO 9001 έχει ξεκινήσει ήδη στα υπόλοιπα τμήματα του Οργανισμού. Στόχος της Διοίκησης είναι να αποτυπωθούν τα πλεονεκτήματα του ISO στο σύνολο του Οργανισμού.

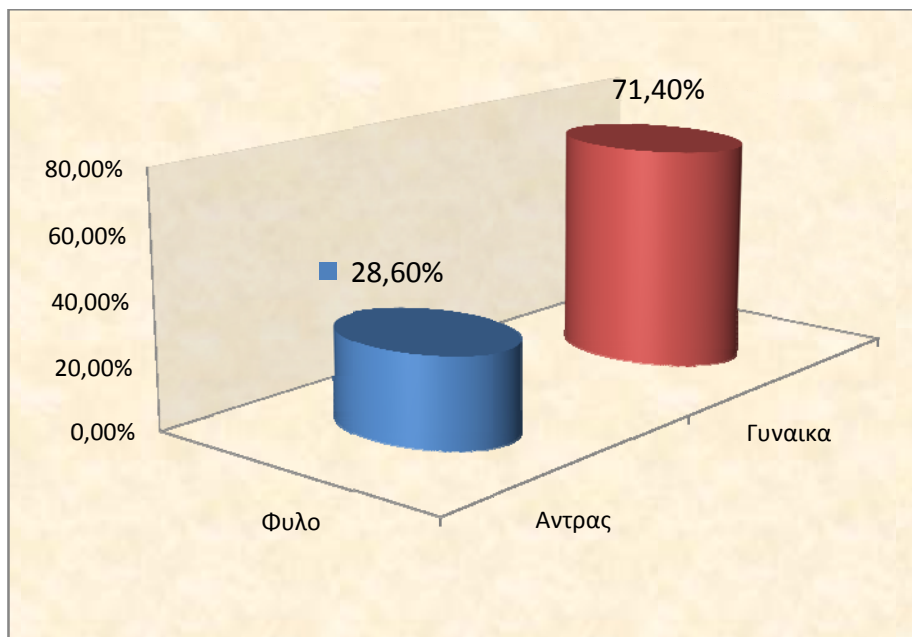
Κεφάλαιο 4 - Ανάλυση της στάσης των εργαζομένων στην εφαρμογή του ISO 9001

Ανάλυση και Ερμηνεία Ευρημάτων

Ανάλυση Δεδομένων και Ερμηνεία Αποτελεσμάτων (διαγράμματα)

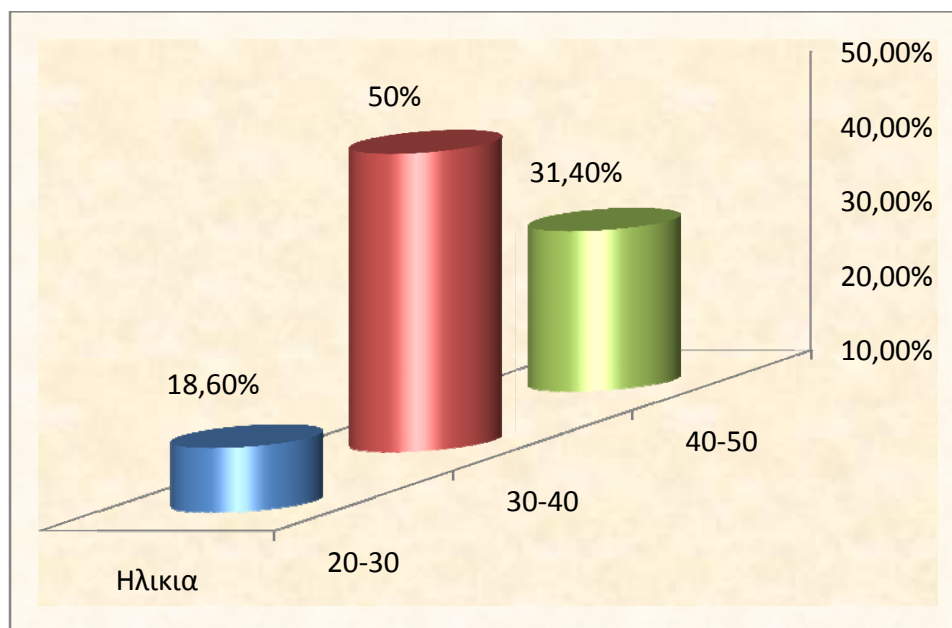
1. ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ

Διάγραμμα 1 : Φύλο



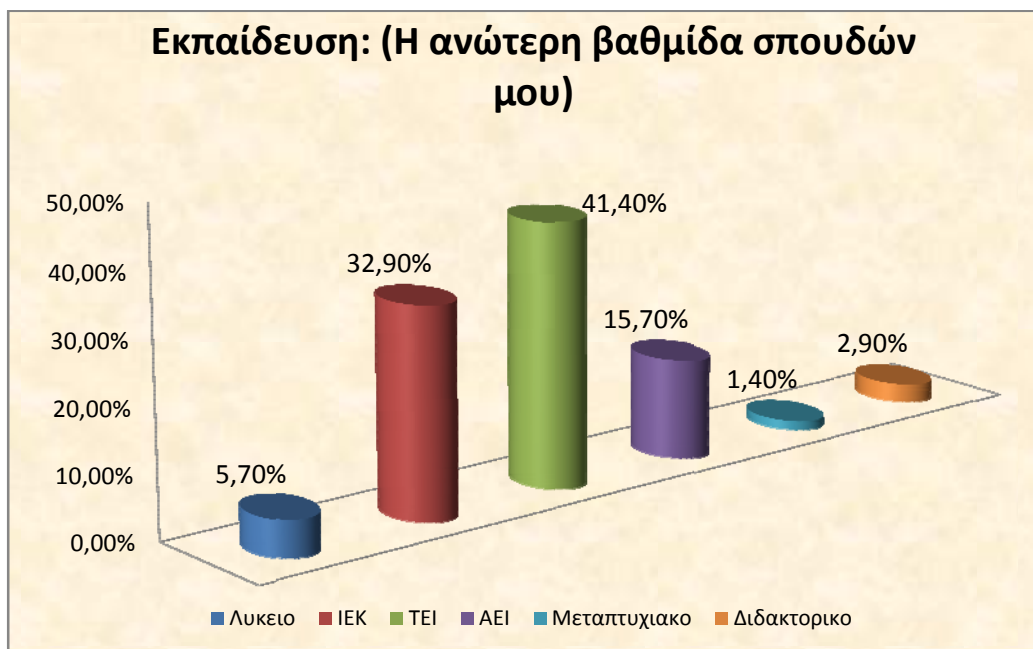
Από το διάγραμμα 1 φαίνεται πως το 71,40% των ερωτηθέντων είναι γυναίκες, ενώ το 28,60% άντρες.

Διάγραμμα 2 : Ηλικία



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων ήταν ηλικίας 30-40 χρονών με ποσοστό 50%, ενώ το 31,4% ήταν ηλικίας 40-50 και τέλος το 18,6% μεταξύ 23-30χρονων.

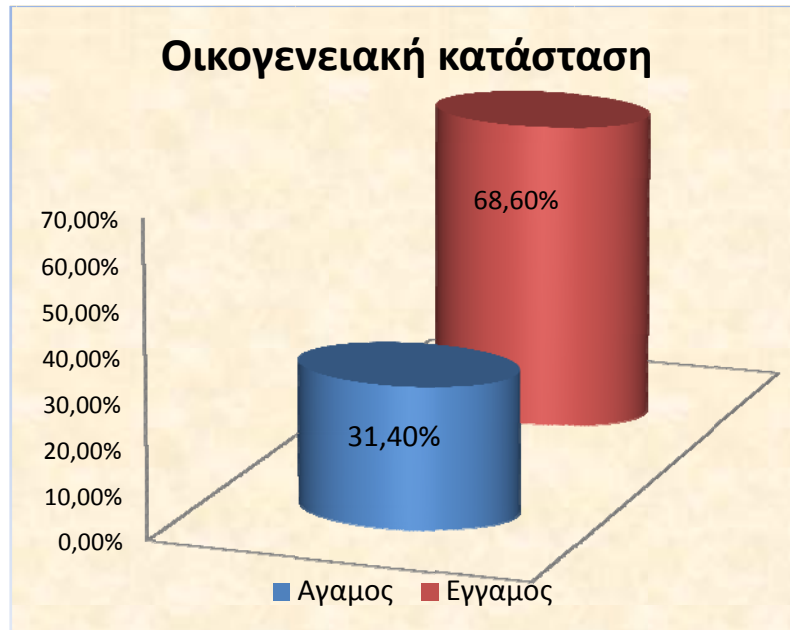
Διάγραμμα 3 : Εκπαίδευση



Όσον αφορά την ανώτερη βαθμίδα σπουδών, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων 41,4% έχει πτυχίο ΤΕΙ, το 32,9% είναι απόφοιτοι ΙΕΚ, το 15,7% κατέχει πτυχίο ανωτάτου εκπαιδευτικού ιδρύματος ΑΕΙ – χαμηλό σχετικά ποσοστό- 5,7% έχει βασική εκπαίδευση

Λύκειο και τέλος σε πολύ χαμηλό ποσοστό 1,4% και 2,9% έχουν υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης

Διάγραμμα 4 : Οικογενειακή κατάσταση



Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση το 68,6% των ερωτηθέντων είναι έγγαμοι και τι 31,4% άγαμοι.

Διάγραμμα 5 : Η θέση εργασίας μου



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων εργάζεται στην εταιρία στην θέση του Νοσηλεύτη/τρια με ποσοστό 68,6%,αρκετά σημαντικό είναι το ποσοστό ι αυτών που

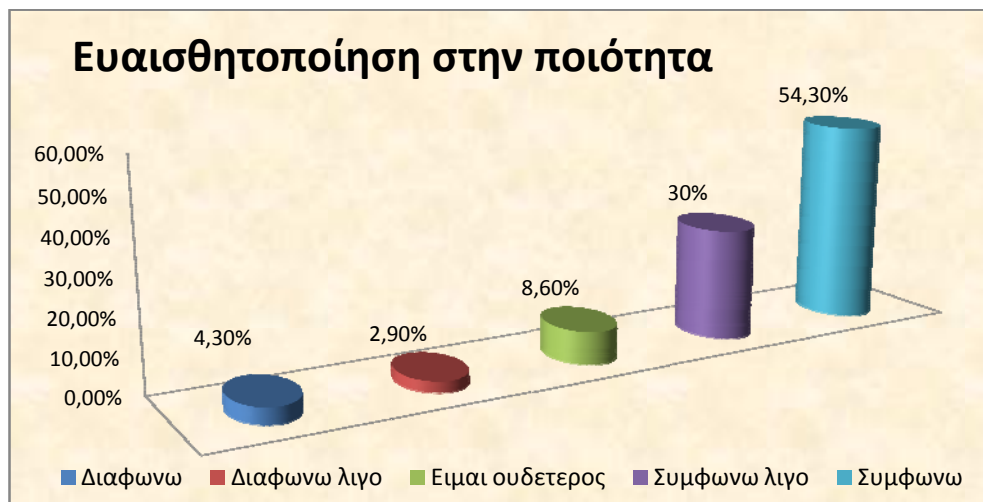
είναι στη θέση του Ιατρικού προσωπικού 12,9%,ενώ ακολουθούν με μικρότερο ποσοστό προϊστάμενος/η τμήματος 7,1%, Υπάλληλος Γραφείου 7,1% και μόλις το 4,3% Διευθυντικό Στέλεχος.

Διάγραμμα 6 : Τα έτη προϋπηρεσίας μου στην εταιρία



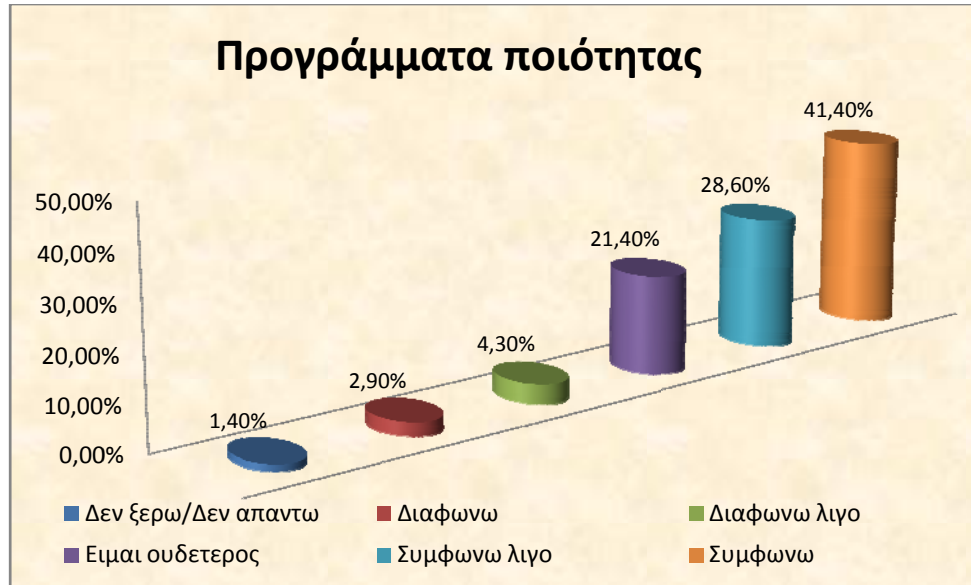
Το 48,6% των ερωτηθέντων απασχολείται στην εταιρία για 10-15 έτη, ενώ το 37,1% για 5-10 έτη ενώ μικρότερο είναι το ποσοστό που απασχολείται για 1-5 έτη.

Διάγραμμα 7 : Η εταιρία που εργάζομαι έχει προγράμματα που αναπτύσσουν την "ευαισθητοποίηση στην ποιότητα" στα μελή του προσωπικού της



Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 54,3% συμφωνεί πως η εταιρία στην οποία εργάζεται έχει προγράμματα που αναπτύσσουν την ευαισθητοποίηση στην ποιότητα", μεγάλο είναι και το ποσοστό αυτών που Συμφωνούν λίγο 30%, ενώ το 8,6% είναι ουδέτεροι, 2,9% διαφωνούν λίγο και 4,3% διαφωνούν.

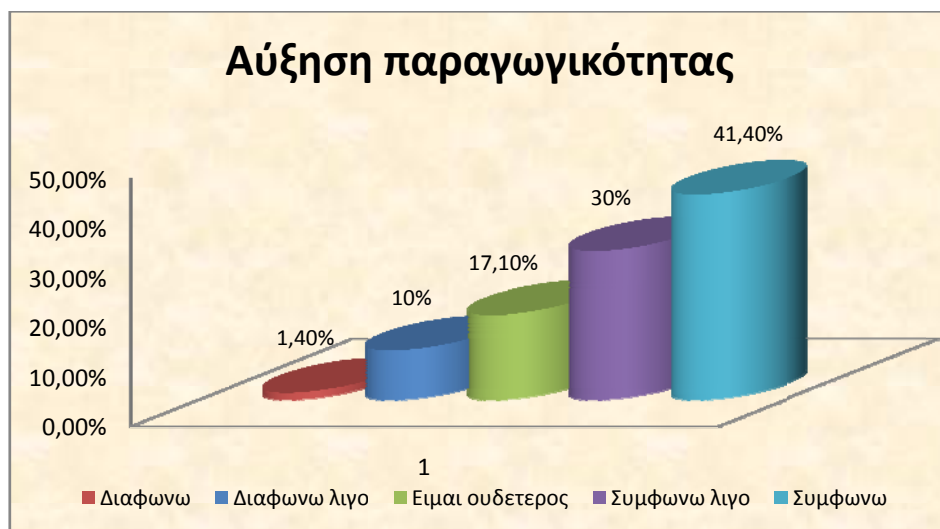
Διάγραμμα 8: Είμαι ευχαριστημένος με τα "προγράμματα ποιότητας" που εφαρμόζει η εταιρία.



Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 41,4% συμφωνεί πως είναι ευχαριστημένος με τα προγράμματα ποιότητας που εφαρμόζει η εταιρία στην οποία εργάζεται, ακολουθεί με ποσοστό αυτών που Συμφωνούν λίγο 28,6%, ενώ αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό 21,4% αυτών που είναι ουδέτεροι, και με μικρότερα ποσοστά ακολουθούν αυτοί που 4,3% διαφωνούν λίγο και 2,9% διαφωνούν και δεν ξέρω /δεν απαντώ 1,4%.

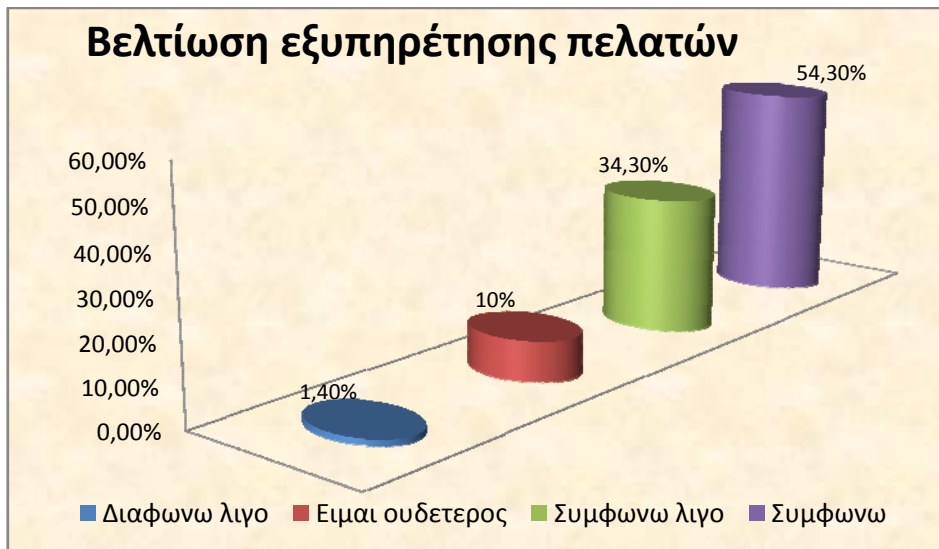
Τα προγράμματα ποιότητας στην εταιρία που εργάζομαι είναι αποτελεσματικά όσον αφορά την:

Διάγραμμα 9 : Αύξηση παραγωγικότητας



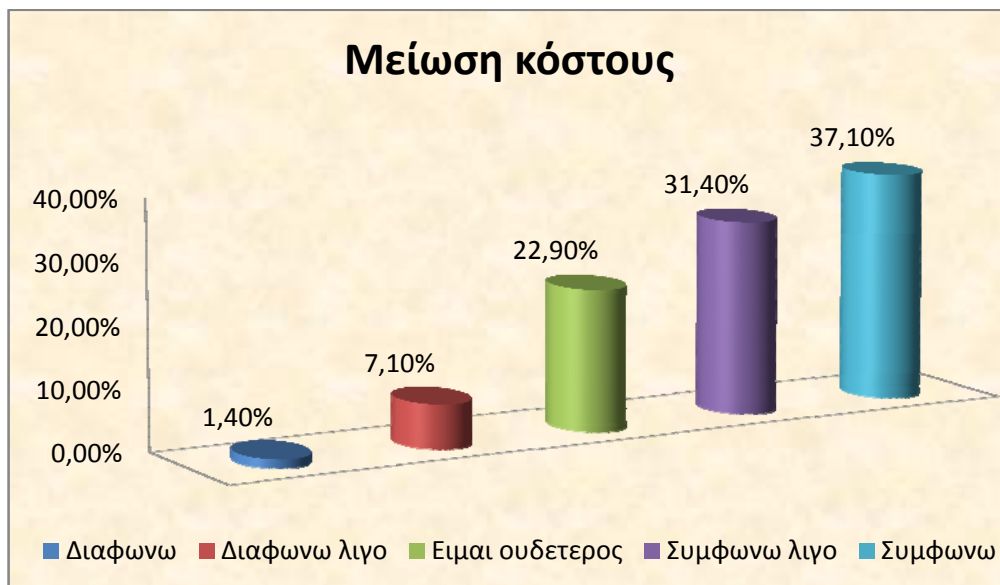
Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 41,4% συμφωνεί πως τα προγράμματα ποιότητας στην εταιρία είναι αποτελεσματικά και βοηθούν στην αύξηση της παραγωγικότητας, ακολουθεί με ποσοστό αυτών που Συμφωνούν λίγο 30,0%, ενώ αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό 17,1% αυτών που είναι ουδέτεροι, και με μικρότερα ποσοστά ακολουθούν αυτοί που 10% διαφωνούν λίγο και 1,4% διαφωνούν.

Διάγραμμα 10 : Βελτίωση εξυπηρέτησης πελατών



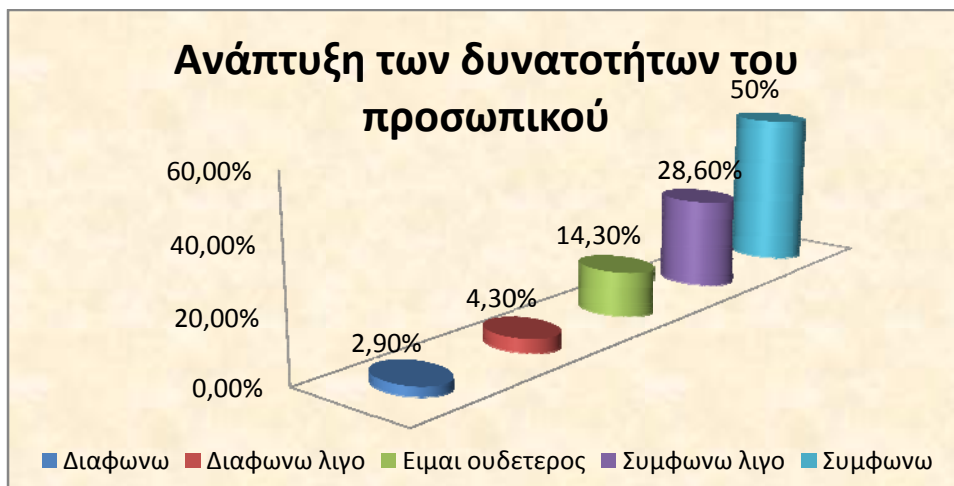
Το 54,3% συμφωνεί πως τα προγράμματα ποιότητας στην εταιρία είναι αποτελεσματικά και βοηθούν στην βελτίωση εξυπηρέτησης πελατών, ακολουθεί με ποσοστό αυτών που Συμφωνούν λίγο 34,3%, ενώ αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό 10% αυτών που είναι ουδέτεροι, και με μικρότερο ποσοστό ακολουθούν αυτοί που 1,4% διαφωνούν λίγο.

Διάγραμμα 11 : Μείωση κόστους



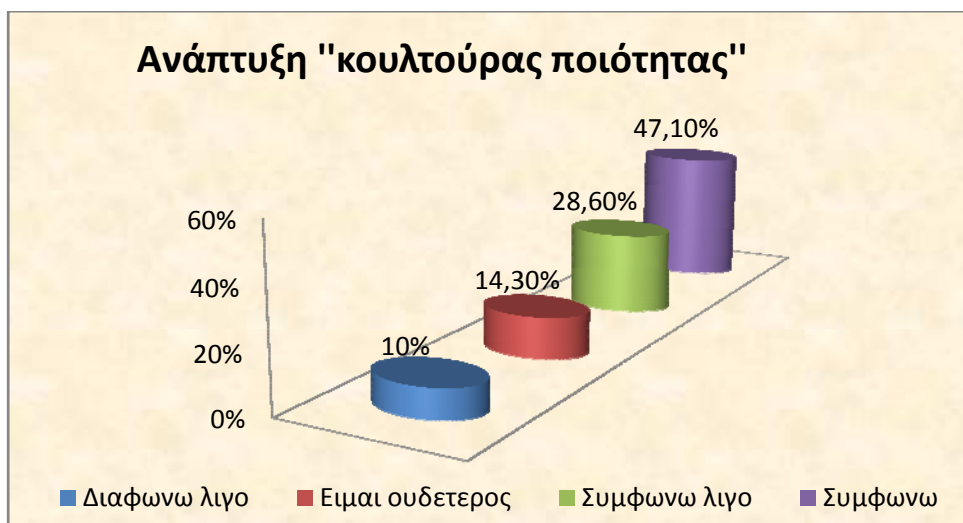
Το 37,1% συμφωνεί πως τα προγράμματα ποιότητας στην εταιρία είναι αποτελεσματικά και βοηθούν στην μείωση του κόστους, ακολουθεί με ποσοστό αυτών που Συμφωνούν λίγο 31,4%, ενώ αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό 22,9% αυτών που είναι ουδέτεροι, και με μικρότερα ποσοστά ακολουθούν αυτοί που 7,1% διαφωνούν λίγο και διαφωνούν 1,4%. Ωστόσο παρατηρείται μια σχετικά οριακή ποσοστιαία διαφορά μεταξύ των απαντήσεων συμφωνών και συμφωνών λίγο, καθώς και ότι το ποσοστό που δηλώνουν ουδέτεροι είναι αρκετά υψηλό.

Διάγραμμα 12 : Ανάπτυξη των δυνατοτήτων του προσωπικού



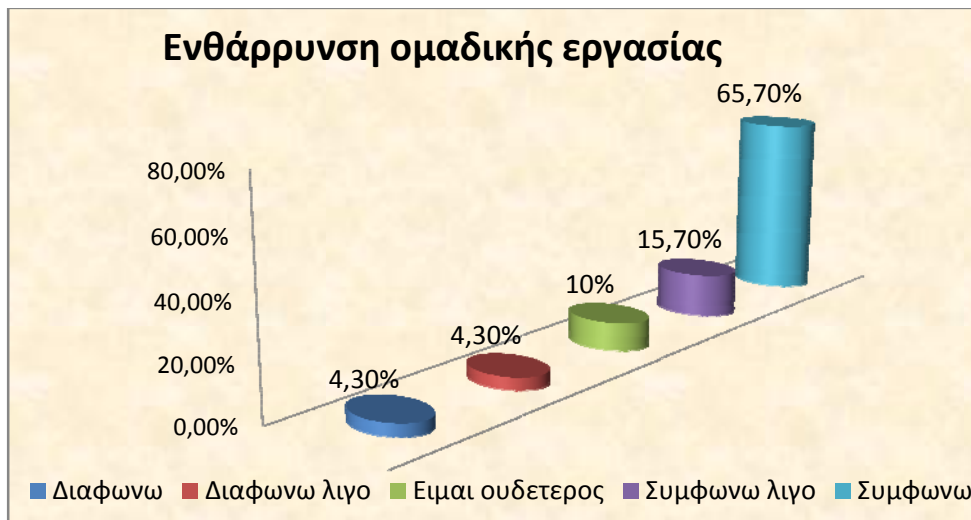
Το 50% συμφωνεί πως τα προγράμματα ποιότητας στην εταιρία είναι αποτελεσματικά και βοηθούν στην ανάπτυξη των δυνατοτήτων του προσωπικού, ακολουθεί με ποσοστό αυτών που Συμφωνούν λίγο 28,6%, ενώ αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό 14,3% αυτών που είναι ουδέτεροι, και με μικρότερα ποσοστά ακολουθούν αυτοί που 4,3% διαφωνούν λίγο και διαφωνούν 2,9%.

Διάγραμμα 13 : Ανάπτυξη "κουλτούρας ποιότητας"



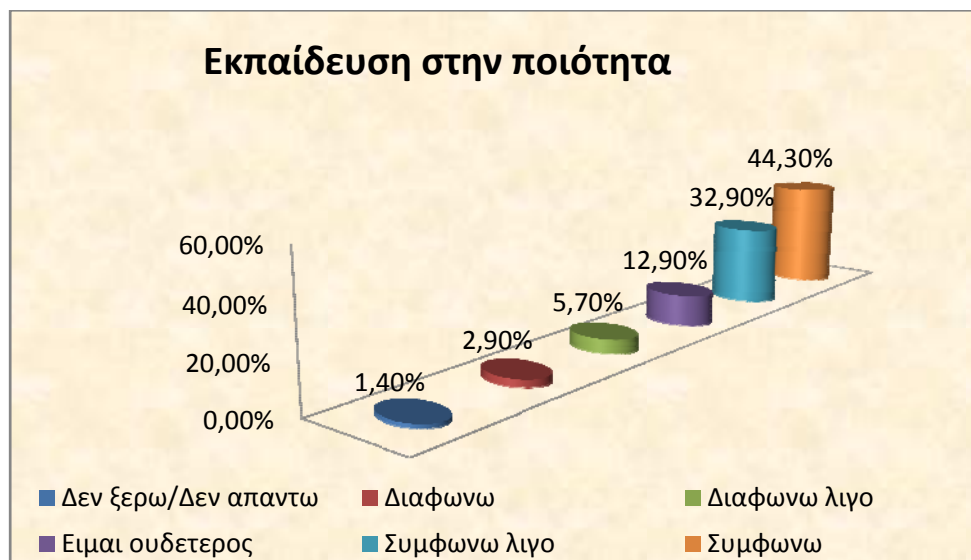
Το 47,1% συμφωνεί πως τα προγράμματα ποιότητας στην εταιρία είναι αποτελεσματικά και βοηθούν στην ανάπτυξη "κουλτούρας ποιότητας", ακολουθεί με ποσοστό αυτών που Συμφωνούν λίγο 28,6%, ενώ αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό 14,3% αυτών που είναι ουδέτεροι, και με μικρότερο ποσοστό αυτοί που 10% διαφωνούν λίγο.

Διάγραμμα 14 : Ενθάρρυνση ομαδικής εργασίας



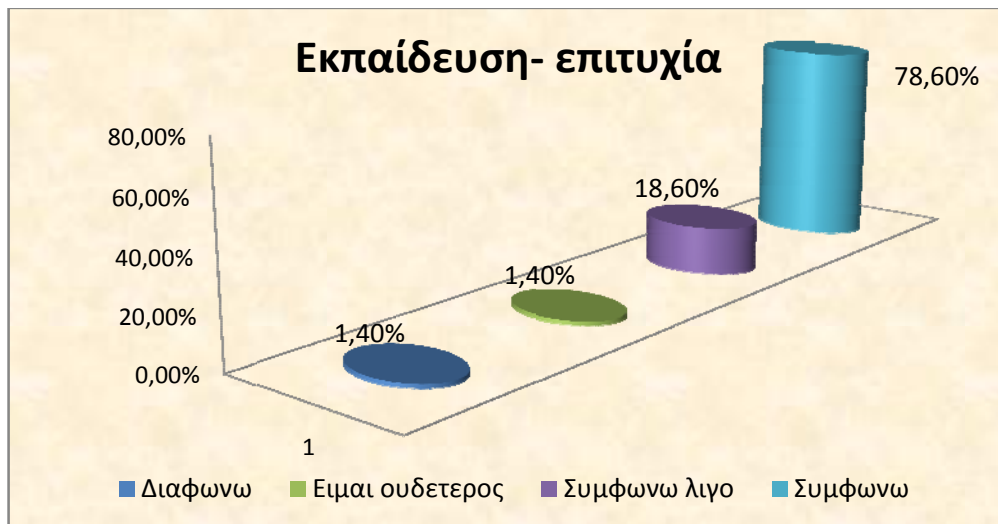
Το 65,7% συμφωνεί πως τα προγράμματα ποιότητας στην εταιρία είναι αποτελεσματικά και βοηθούν στην ενθάρρυνση ομαδικής εργασίας, ακολουθεί με ποσοστό αυτών που Συμφωνούν λίγο 15,7%, ενώ αρκετά υψηλό είναι το ποσοστό 10% αυτών που είναι ουδέτεροι, ενώ αυτοί που διαφωνούν λίγο μαζί με αυτούς που διαφωνούν μοιράζονται το ίδιο ποσοστό 4,3%.

Διάγραμμα 15 : Η εταιρία που εργάζομαι προσφέρει εκπαίδευση στην "ποιότητα"



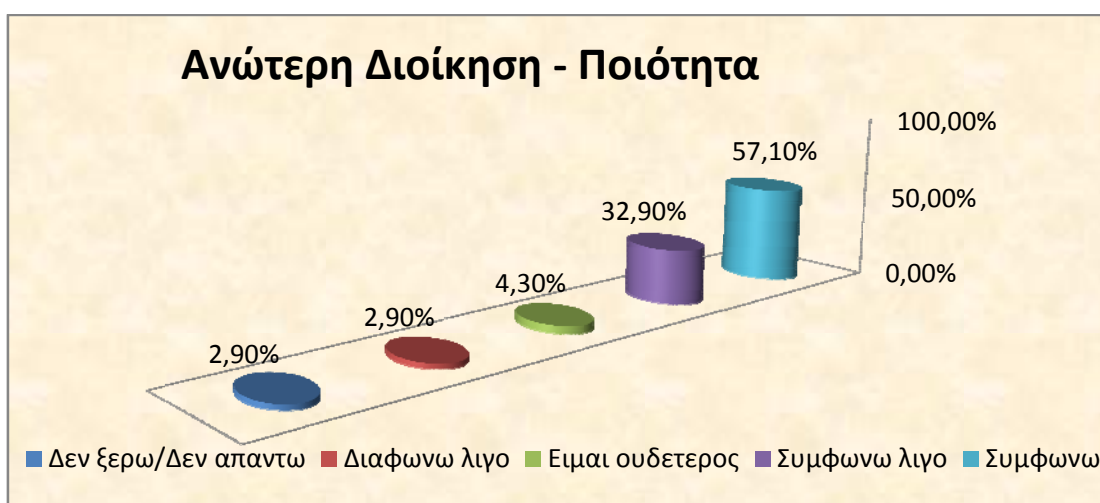
Το 44,3% συμφωνεί πως η εταιρία προσφέρει εκπαίδευση στην "ποιότητα", ακολουθεί με ποσοστό αυτών που Συμφωνούν λίγο 32,9%, με ποσοστό 12,9% αυτών που είναι ουδέτεροι και αυτοί που διαφωνούν λίγο με 5,7%, διαφωνούν 2,9% και δεν ξέρω/δεν απαντώ 1,4%.

Διάγραμμα 16 : Η εκπαίδευση βοηθά στην επιτυχία των προγραμμάτων ποιότητας



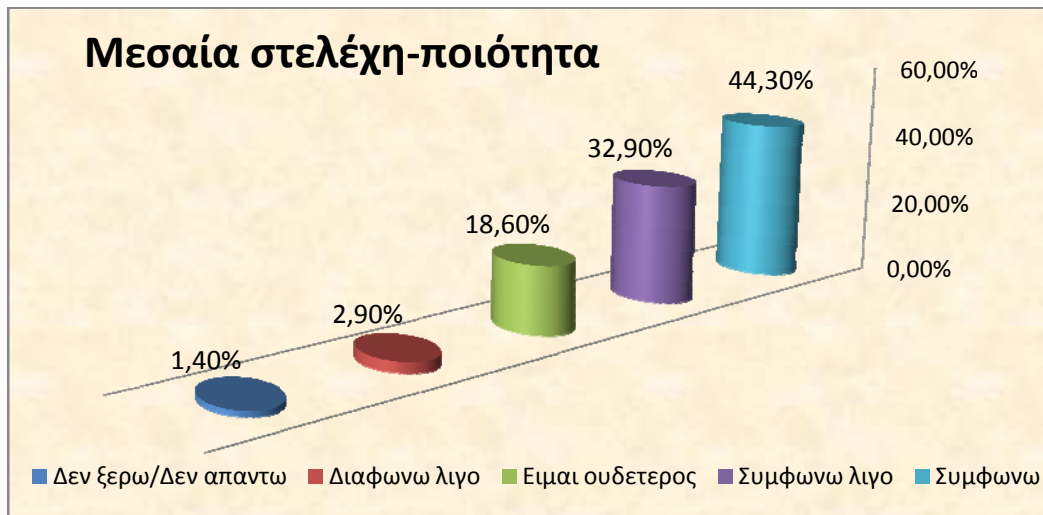
Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 78,6% συμφωνεί πως η εκπαίδευση βοηθά στην επιτυχία των προγραμμάτων ποιότητας, ακολουθεί με ποσοστό αυτών που Συμφωνούν λίγο 18,6%, με ποσοστό 1,4% αυτών που είναι ουδέτεροι, διαφωνούν 1,4%. Φαίνεται να είναι καθολική η τοποθέτηση του δείγματος για την αναγκαιότητα συνεχούς εκπαίδευσης, διότι συμβάλει θετικά στην επιτυχία των προγραμμάτων ποιότητας.

Διάγραμμα 17 : Η Ανωτάτη Διοίκηση δείχνει έντονη υποστήριξη και δέσμευση στο πρόγραμμα ποιότητας



Το 57,1% συμφωνεί πως η Ανώτερη Διοίκηση δείχνει έντονη υποστήριξη και δέσμευση στο πρόγραμμα ποιότητας, ακολουθεί με ποσοστό αυτών που Συμφωνούν λίγο 32,9%, με ποσοστό 4,3% αυτών που είναι ουδέτεροι και αυτοί που διαφωνούν λίγο με 2,9% και δεν ξέρω/δεν απαντώ 2,9%.

Διάγραμμα 18 : Τα μεσαία στελέχη δείχνουν ισχυρή δέσμευση στα προγράμματα ποιότητας



Το 44,3% συμφωνεί πως τα μεσαία στελέχη δείχνουν ισχυρή δέσμευση στα προγράμματα ποιότητας, ακολουθεί με ποσοστό αυτών που Συμφωνούν λίγο 32,9%, με αρκετά υψηλό ποσοστό 18,6% αυτών που είναι ουδέτεροι και αυτοί που διαφωνούν λίγο με 2,9% και δεν ξέρω/δεν απαντώ 1,4%. Ωστόσο αξίζει να προσέξει κάποιος το ποσοστό του δείγματος που είναι ουδέτεροι.

Διάγραμμα 19 : Συνήθως αρέσει στα μέλη του προσωπικού να συμμετέχουν σε προγράμματα ποιότητας.



Το 41,40% συμφωνεί λίγο πως του αρέσει να συμμετέχει σε προγράμματα ποιότητας, ακολουθεί με ποσοστό αυτών που συμφωνούν 28,6%, με αρκετά υψηλό ποσοστό 21,40% αυτών που είναι ουδέτεροι και αυτοί που διαφωνούν λίγο με 4,30%, διαφωνούν με 2,9% και δεν ξέρω/δεν απαντώ 1,4%. Ωστόσο αξίζει να προσέξει κάποιος το ποσοστό του δείγματος που είναι μεταξύ συμφωνώ λίγο, συμφωνώ και είμαι ουδέτερος.

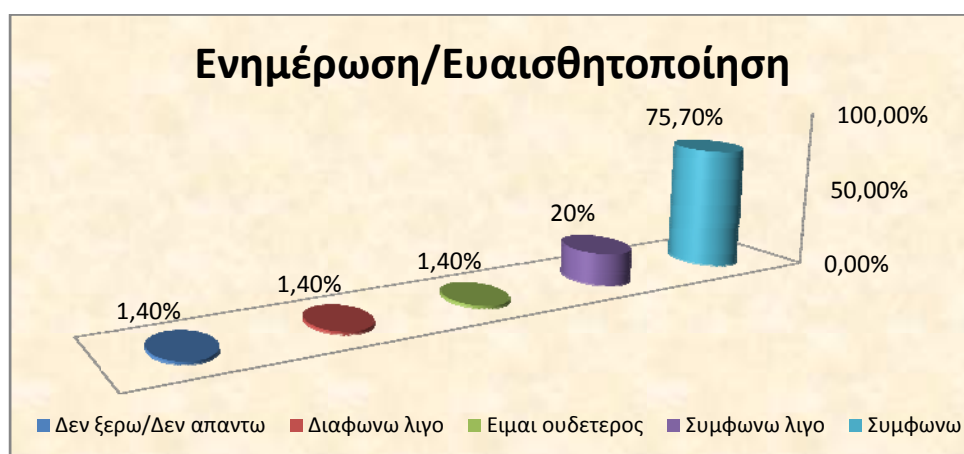
Διάγραμμα 20 : Οι εργαζόμενοι που έχουν καλές επιδόσεις στα προγράμματα ποιότητας λαμβάνουν αναγνώριση και ανταμείβονται.



Το 24,3% συμφωνεί πως ανταμείβεται και λαμβάνει αναγνώριση λόγω των καλών τους επιδόσεων στα προγράμματα ποιότητας, ακολουθεί με ποσοστό αυτών που είναι ουδέτεροι και διαφωνούν με 21,4%, με ποσοστό 20% αυτών που συμφωνούν λίγο και αυτοί που διαφωνούν λίγο με 10%, και δεν ξέρω/δεν απαντώ 2,9%. Από τον παραπάνω πίνακα φαίνεται ότι οι καλές επιδόσεις στα προγράμματα ποιότητας, δεν συνάγουν στην λήψη αναγνώρισης και ανταμοιβής.

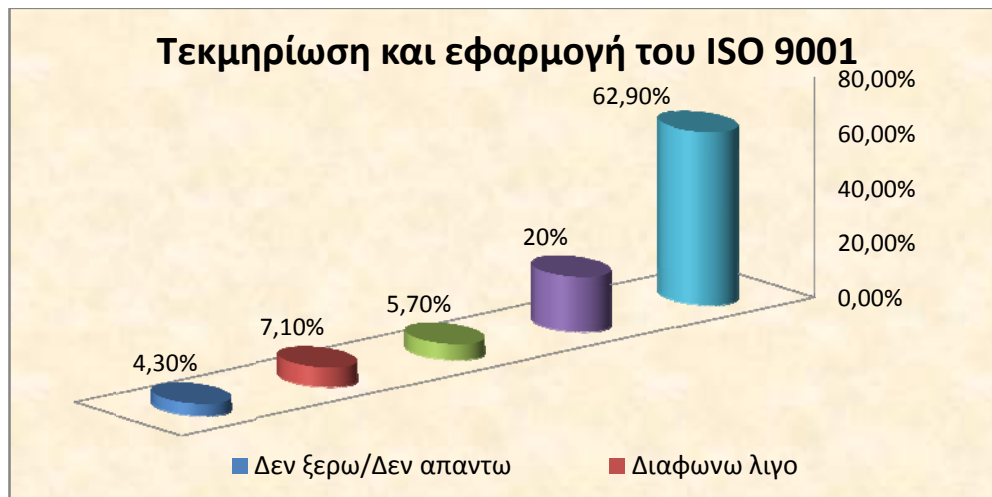
Κατά την άποψη μου η εκπαίδευση στα παρακάτω θέματα, είναι σημαντική για την επιτυχία της εταιρίας.

Διάγραμμα 21 : Ενημέρωση /ευαισθητοποίηση σχετικά με το ISO 9001



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων όσον αφορά τον ρόλο της εκπαίδευσης στην ενημέρωση/ευαισθητοποίηση σχετικά με το ISO9001, συμφωνεί ή συμφωνεί λίγο 95,7%, ότι είναι σημαντική για την επιτυχία της εταιρίας, αναλυτικότερα το 75,7% συμφωνεί, το 20% συμφωνεί λίγο και από 1,4% λαμβάνουν οι άλλες απαντήσεις.

Διάγραμμα 22 : Τεκμηρίωση και εφαρμογή του ISO 9001



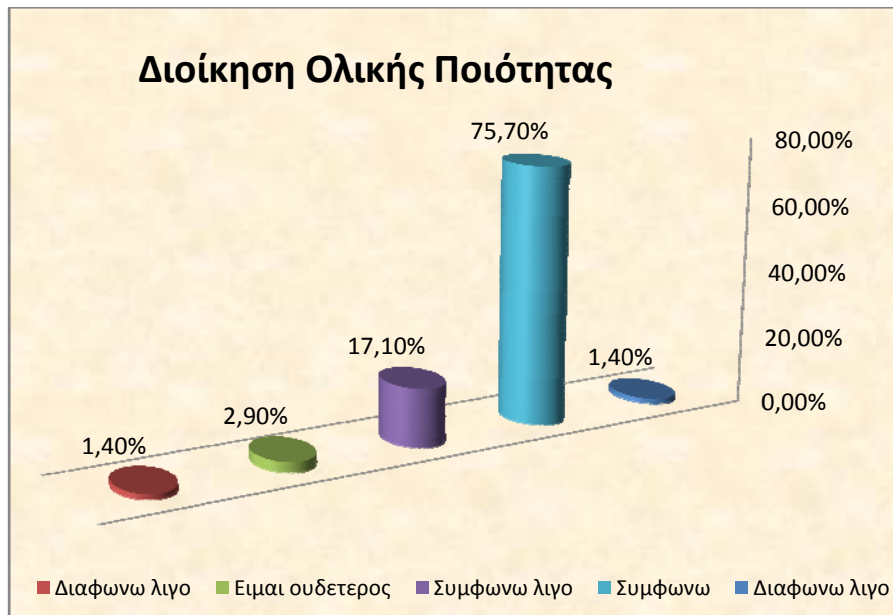
Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων όσον αφορά τον ρόλο της εκπαίδευσης στην τεκμηρίωση και εφαρμογή του ISO9001, συμφωνεί ή συμφωνεί λίγο 82,9%, ότι είναι σημαντική για την επιτυχία της εταιρίας, αναλυτικότερα το 62,9% συμφωνεί, το 20% συμφωνεί λίγο, το 5,7% είμαι ουδέτερος, το 7,1% διαφωνεί λίγο και τέλος το δεν ξέρω /δεν απαντώ με 4,3%.

Διάγραμμα 23 : Ικανότητες διοίκησης και επόπτευσης



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων όσον αφορά τον ρόλο της εκπαίδευσης στις ικανότητες διοίκησης και επόπτευσης, συμφωνεί ή συμφωνεί λίγο 90%, ότι είναι σημαντική για την επιτυχία της εταιρίας, αναλυτικότερα το 70% συμφωνεί, το 20% συμφωνεί λίγο, το 7,1% είμαι ουδέτερος, το 1,4% διαφωνεί λίγο και τέλος το δεν ξέρω /δεν απαντώ με 1,4%.

Διάγραμμα 24 : Διοίκηση ολικής ποιότητας



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων όσον αφορά τον ρόλο της εκπαίδευσης στην Διοίκηση ολικής ποιότητας, συμφωνεί ή συμφωνεί λίγο 92,8%, ότι είναι σημαντική για την επιτυχία της εταιρίας, αναλυτικότερα το 75,7% συμφωνεί, το 17,1% συμφωνεί λίγο, το 2,9% είμαι ουδέτερος, το 1,4% διαφωνεί λίγο και τέλος το δεν ξέρω /δεν απαντώ με 2,9%.

Διάγραμμα 25 : Εντοπισμός και επίλυση προβλημάτων



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων όσον αφορά τον ρόλο της εκπαίδευσης στον εντοπισμό και επίλυση των προβλημάτων, συμφωνεί ή συμφωνεί λίγο 91,4%, ότι είναι σημαντική για την επιτυχία της εταιρίας, αναλυτικότερα το 77,1% συμφωνεί, το 14,3% συμφωνεί λίγο, το 5,7% είμαι ουδέτερος, το 1,4% διαφωνεί λίγο και τέλος το δεν ξέρω /δεν απαντώ με 1,4%.

Διάγραμμα 26 : Ηγετικές ικανότητες



Από τον παραπάνω πίνακα φαίνεται πως το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων όσον αφορά τον ρολό της εκπαίδευσης στις ηγετικές ικανότητες, συμφωνεί ή συμφωνεί λίγο 68,6%, ότι είναι σημαντική για την επιτυχία της εταιρίας, αναλυτικότερα το 50% συμφωνεί, το 18,6% συμφωνεί λίγο, το 4,3% είμαι ουδέτερος, το 7,1% διαφωνεί λίγο, διαφωνεί το 11,4% και τέλος το δεν ξέρω /δεν απαντώ με 8,6%. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι το 18,5% του δείγματος διαφωνεί σχετικά με το ρολό της εκπαίδευσης στις ηγετικές ικανότητες ότι είναι σημαντικός παράγοντας για την επιτυχία της εταιρίας.

Διάγραμμα 27 : Ομαδική εργασία

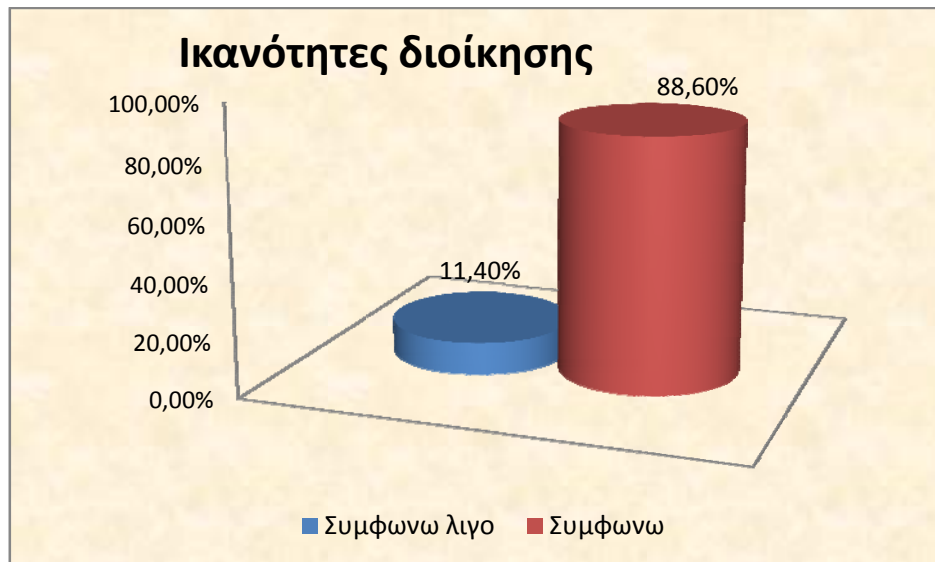


Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων όσον αφορά τον ρολό της εκπαίδευσης στην ομαδική εργασία, συμφωνεί ή συμφωνεί λίγο 92,9%, ότι είναι σημαντική για την επιτυχία

της εταιρίας, αναλυτικότερα το 82,9% συμφωνεί, το 10% συμφωνεί λίγο, το 4,3% είμαι ουδέτερος, το 1,4% διαφωνεί λίγο και τέλος το δεν ξέρω /δεν απαντώ με 1,4%.

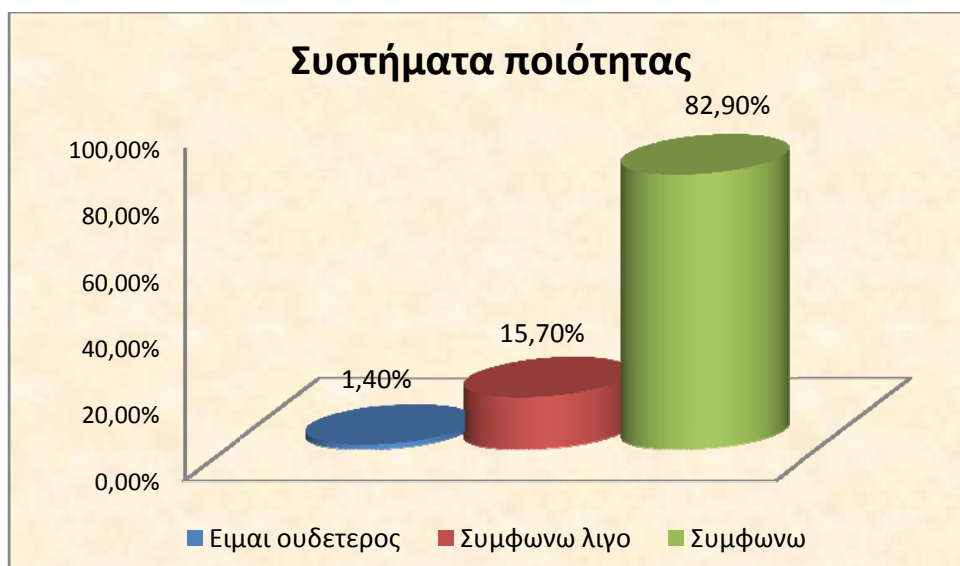
Μια επιτυχημένη εταιρία στον κλάδο της Υγείας θα πρέπει να είναι καλή / δυνατή σε:

Διάγραμμα 28 : Ικανότητες διοίκησης



Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως μια επιτυχημένη εταιρία στον κλάδο της Υγείας θα πρέπει να είναι καλή/δυνατή σε ικανότητες διοίκησης καθώς η πλειοψηφία των ερωτηθέντων συμφωνούν 100%, αναλυτικότερα το 88,6% συμφωνεί και το 11,4% συμφωνεί λίγο.

Διάγραμμα 29 : Συστήματα ποιότητας



Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως μια επιτυχημένη εταιρία στον κλάδο της Υγείας θα πρέπει να είναι καλή/δυνατή σε συστήματα ποιότητας καθώς η πλειοψηφία

των ερωτηθέντων συμφωνούν 98,6%, αναλυτικότερα το 82,9% συμφωνεί, το 15,7% συμφωνεί λίγο και τέλος είμαι ουδέτερος με 1,4%.

Διάγραμμα 30 : Υγιεινή και ασφάλεια εργασίας



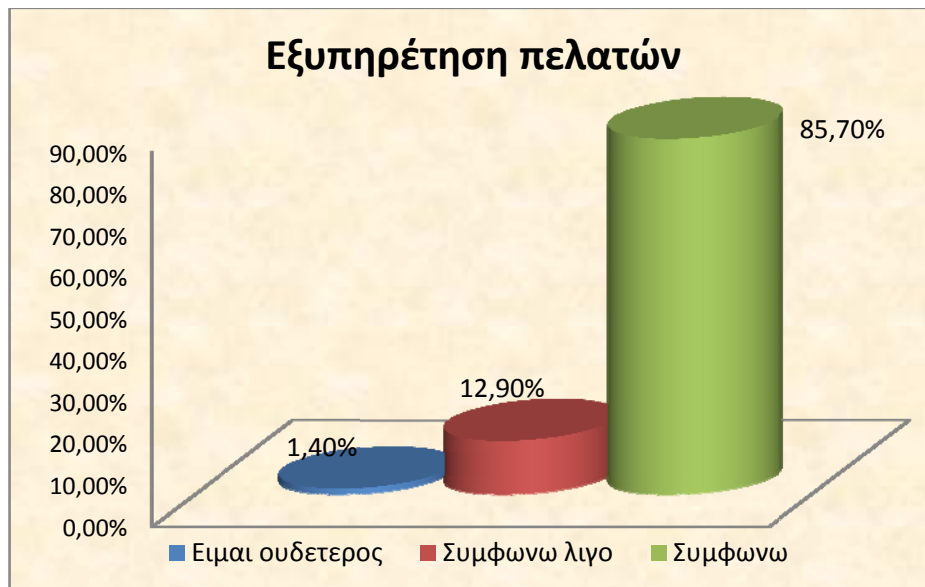
Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως μια επιτυχημένη εταιρία στον κλάδο της Υγείας θα πρέπει να είναι καλή/δυνατή στην Υγιεινή και ασφάλεια της εργασίας, καθώς η πλειοψηφία των ερωτηθέντων συμφωνούν 98,5%, αναλυτικότερα το 87,1% συμφωνεί, το 11,4% συμφωνεί λίγο και τέλος είμαι ουδέτερος με 1,4%.

Διάγραμμα 31 : Παροχή υπηρεσιών υγείας



Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως μια επιτυχημένη εταιρία στον κλάδο της Υγείας θα πρέπει να είναι καλή/δυνατή στην παροχή υπηρεσιών υγείας, καθώς η πλειοψηφία των ερωτηθέντων συμφωνούν 98,6%, αναλυτικότερα το 82,9% συμφωνεί, το 15,7% συμφωνεί λίγο και τέλος είμαι ουδέτερος με 1,4%.

Διάγραμμα 32 : Εξυπηρέτηση πελατών



Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως μια επιτυχημένη εταιρία στον κλάδο της Υγείας θα πρέπει να είναι καλή/δυνατή στην εξυπηρέτηση των πελατών, καθώς η πλειοψηφία των ερωτηθέντων συμφωνούν 98,6%, αναλυτικότερα το 85,2% συμφωνεί, το 12,9% συμφωνεί λίγο και τέλος είμαι ουδέτερος με 1,4%.

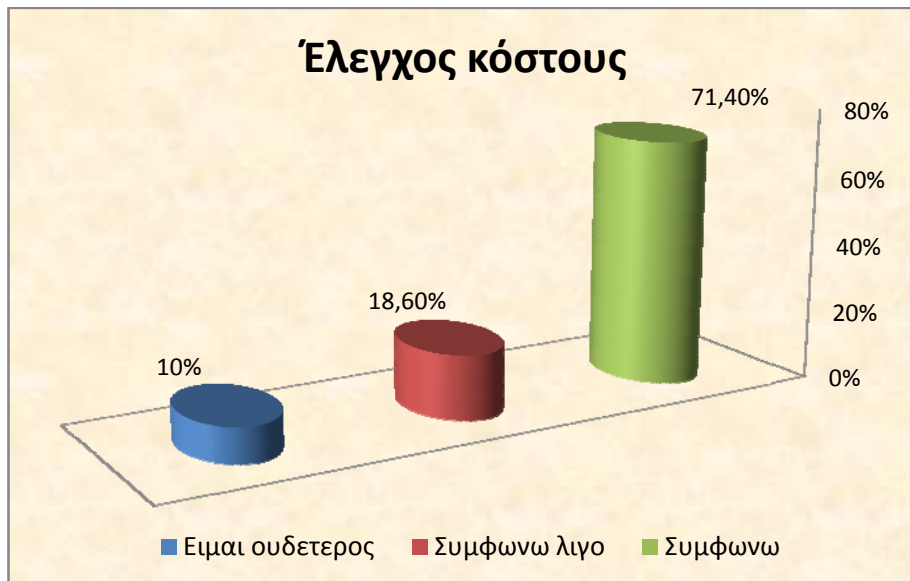
Διάγραμμα 33 : Πώλησης και προώθηση



Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως μια επιτυχημένη εταιρία στον κλάδο της Υγείας θα πρέπει να είναι καλή/δυνατή στις πωλήσεις και προώθηση των υπηρεσιών της,

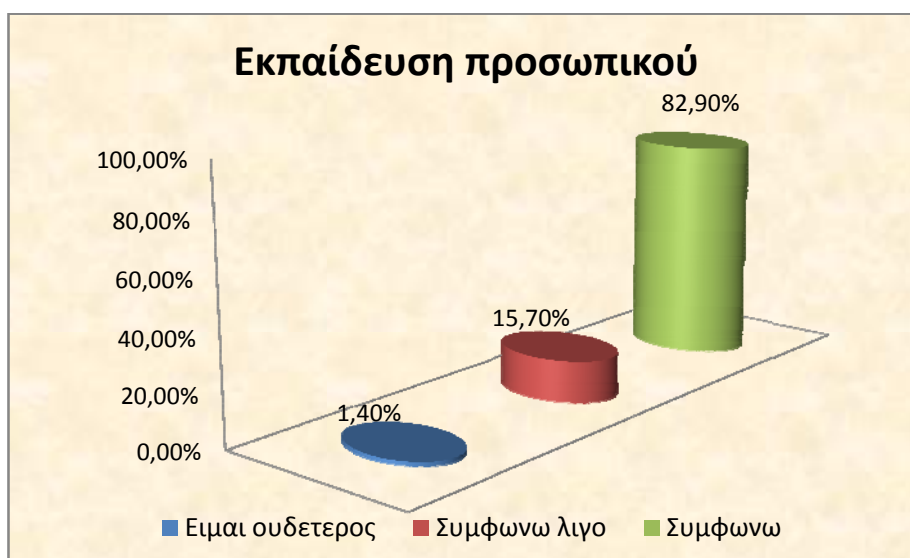
η πλειοψηφία των ερωτηθέντων συμφωνούν 88,6%, αναλυτικότερα το 64,3% συμφωνεί, το 24,3% συμφωνεί λίγο, είμαι ουδέτερος με 10% και το δεν ξέρω/δεν απαντώ 1,4%. Ωστόσο σημαντικό είναι να αναφέρουμε ότι ένα ποσοστό 11,4% θεωρεί σημαντικότερους άλλους παράγοντες ή είναι αδιάφορο ως προς την πώληση και προώθηση πχ καλύτερη παροχή υπηρεσιών Υγείας, καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών δεδομένου ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων 72% ανήκει στο Ιατρικό προσωπικό.

Διάγραμμα 34 : Έλεγχος κόστους



Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως μια επιτυχημένη εταιρία στον κλάδο της Υγείας θα πρέπει να είναι καλή/δυνατή στον έλεγχο κόστους 90%, αναλυτικότερα το 71,4% συμφωνεί, το 18,6% συμφωνεί λίγο, είμαι ουδέτερος με 10%.

Διάγραμμα 35 : Εκπαίδευση προσωπικού



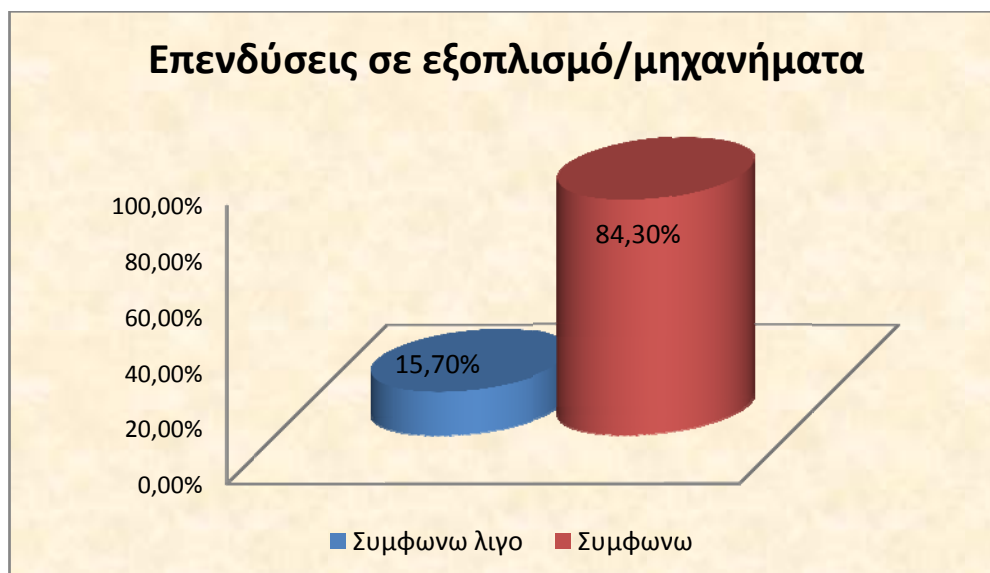
Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως μια επιτυχημένη εταιρία στον κλάδο της Υγείας θα πρέπει να είναι καλή/δυνατή στην εκπαίδευση του προσωπικού της 98,6%, αναλυτικότερα το 82,9% συμφωνεί, το 15,7% συμφωνεί λίγο, είμαι ουδέτερος με 1,4%.

Διάγραμμα 36 : Διοίκηση προσωπικού



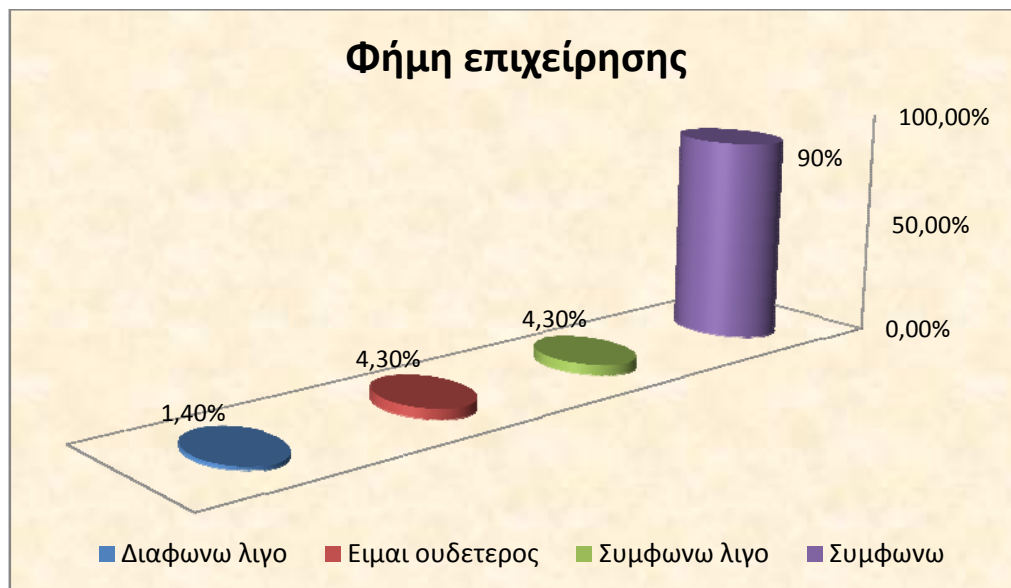
Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως μια επιτυχημένη εταιρία στον κλάδο της Υγείας θα πρέπει να είναι καλή/δυνατή στην Διοίκηση του προσωπικού της 97,1%, αναλυτικότερα το 80% συμφωνεί, το 17,1% συμφωνεί λίγο, είμαι ουδέτερος με 2,9%.

Διάγραμμα 37: Επενδύσεις σε εξοπλισμό/μηχανήματα



Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως μια επιτυχημένη εταιρία στον κλάδο της Υγείας θα πρέπει να είναι καλή/δυνατή όταν επενδύει και εκσυγχρονίζει των εξοπλισμό/μηχανήματα της, 100%, αναλυτικότερα το 84,3% συμφωνεί, το 15,7% συμφωνεί λίγο.

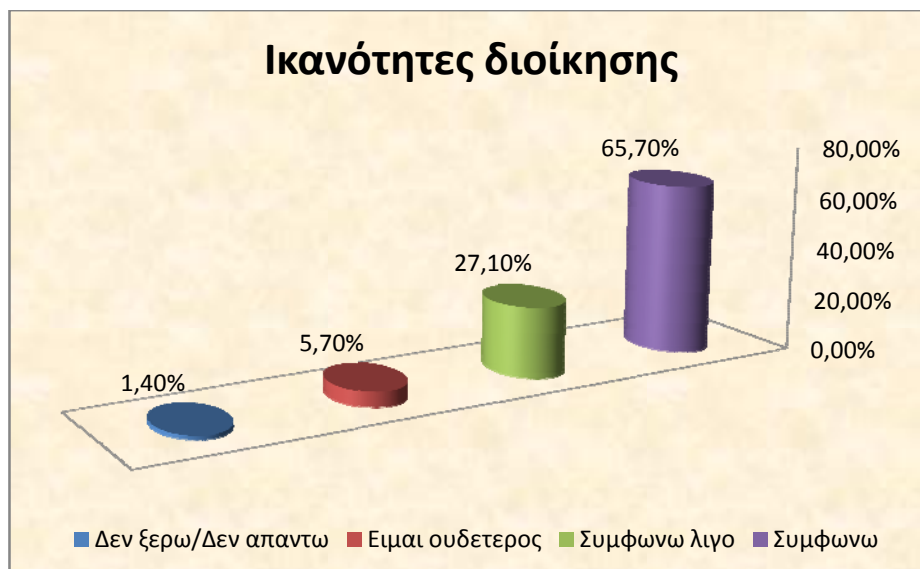
Διάγραμμα 38: Φήμη επιχείρησης



Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως μια επιτυχημένη εταιρία στον κλάδο της Υγείας θα πρέπει να είναι καλή/δυνατή όσον αφορά φήμη της, 94,3%, αναλυτικότερα το 90% συμφωνεί, το 4,3% συμφωνεί λίγο, το 4,3 είμαι ουδέτερος και 1,4% διαφωνώ λίγο.

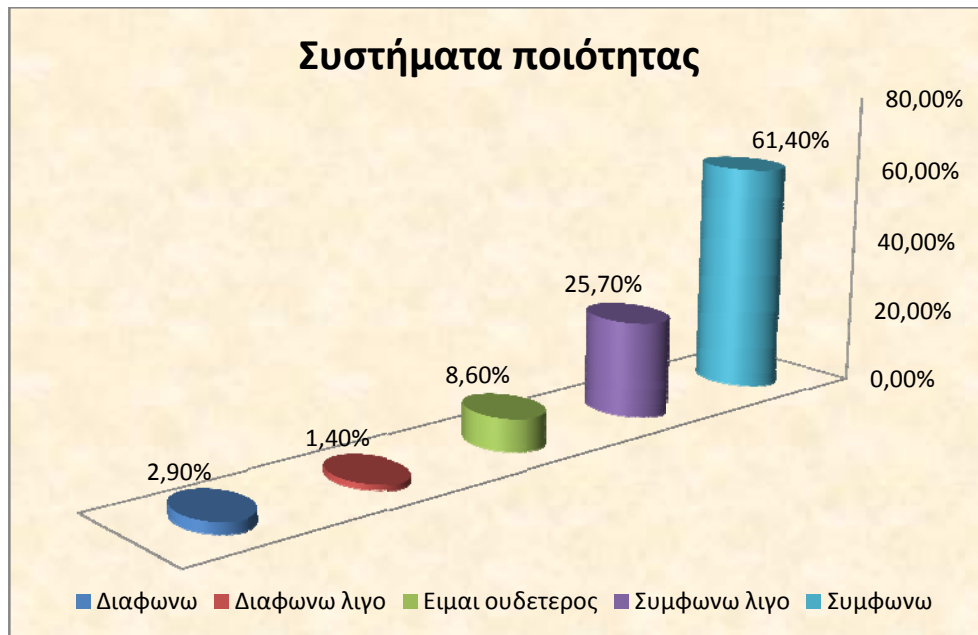
Η εταιρία που εργάζομαι είναι καλή / δυνατή σε:

Διάγραμμα 39: Ικανότητες διοίκησης



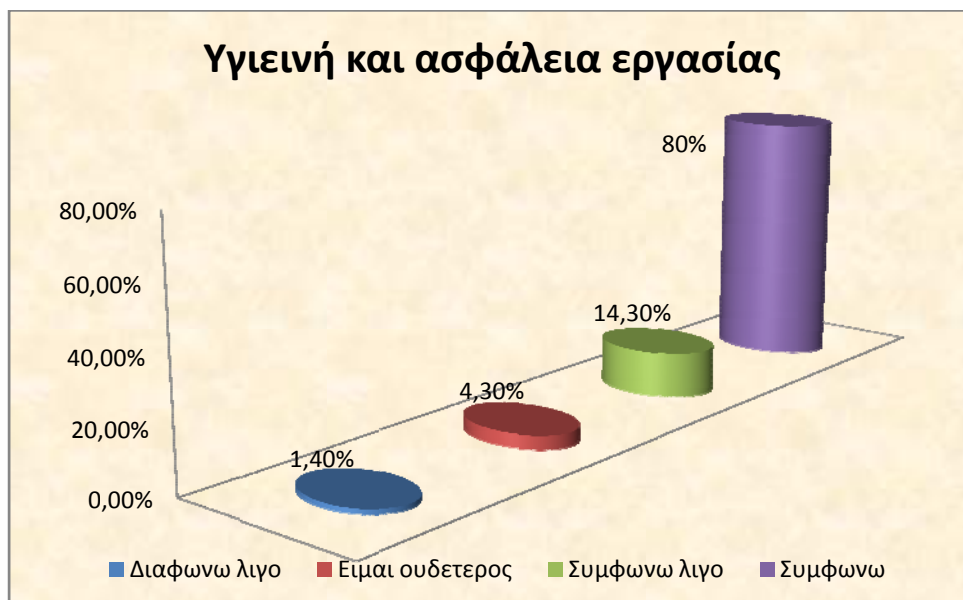
Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι η εταιρία που εργάζονται είναι καλή/δυνατή σε ικανότητες διοίκησης, 92,7%, αναλυτικότερα το 65,7% συμφωνεί, το 27,1% συμφωνεί λίγο, το 5,7% είμαι ουδέτερος και 1,4%δεν ξέρω/δεν απαντώ.

Διάγραμμα 40: Συστήματα ποιότητας



Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι η εταιρία που εργάζονται είναι καλή/δυνατή σε συστήματα ποιότητας, 87,1%, αναλυτικότερα το 61,4% συμφωνεί, το 25,7% συμφωνεί λίγο, το 8,6% είμαι ουδέτερος, το 1,4% διαφωνώ λίγο και 2,9% διαφωνώ.

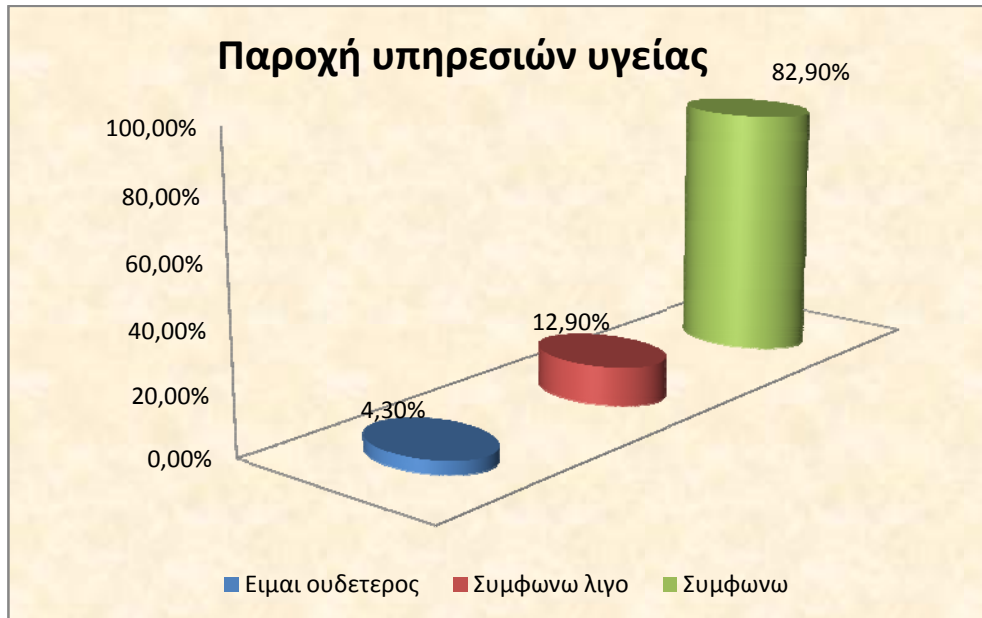
Διάγραμμα 41: Υγιεινή και ασφάλεια εργασίας



Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι η εταιρία που εργάζονται είναι καλή/δυνατή σε υγιεινή και ασφάλεια εργασίας, 94,3%, αναλυτικότερα

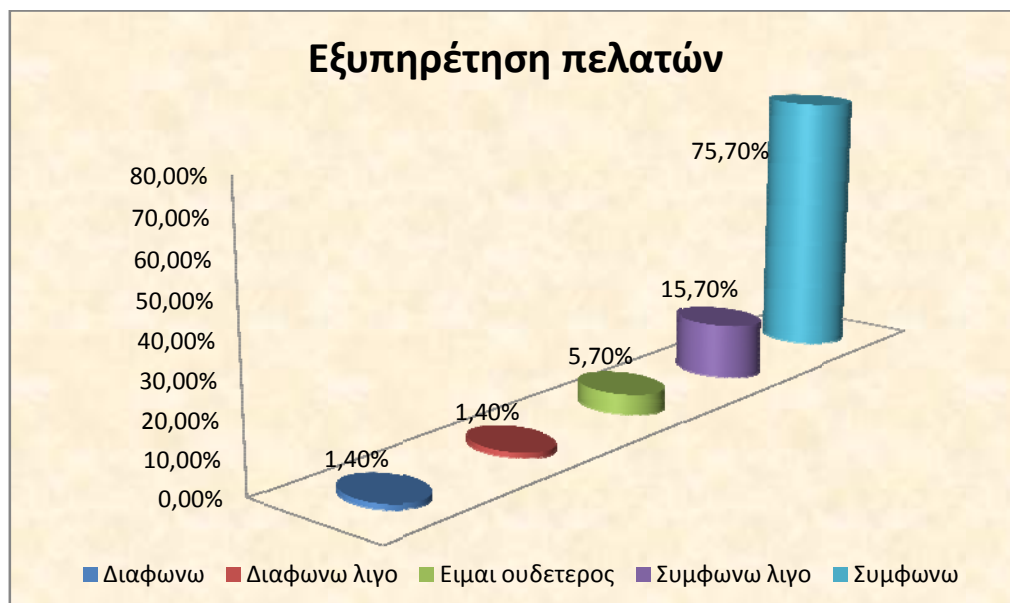
το 80% συμφωνεί, το 14,3% συμφωνεί λίγο, το 4,3% είμαι ουδέτερος, το 1,4% διαφωνώ λίγο.

Διάγραμμα 42: Παροχή υπηρεσιών υγείας



Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι η εταιρία που εργάζονται είναι καλή/δυνατή σε παροχή υπηρεσιών υγείας, 95,8%, αναλυτικότερα το 82,9% συμφωνεί, το 12,9% συμφωνεί λίγο, το 4,3% είμαι ουδέτερος.

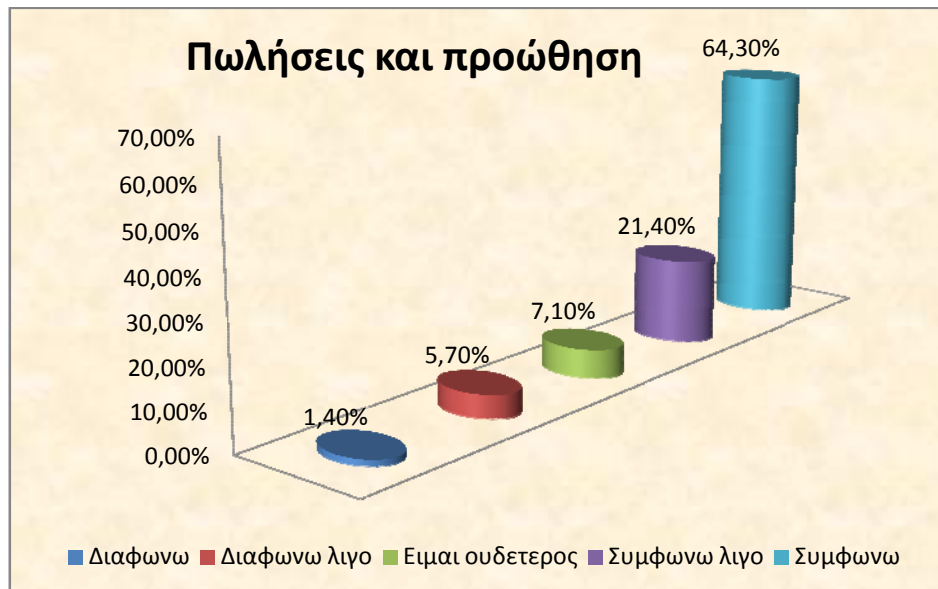
Διάγραμμα 43: Εξυπηρέτηση πελατών



Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι η εταιρία που εργάζονται είναι καλή/δυνατή σε εξυπηρέτηση πελατών, 91,4%, αναλυτικότερα το 75,7%

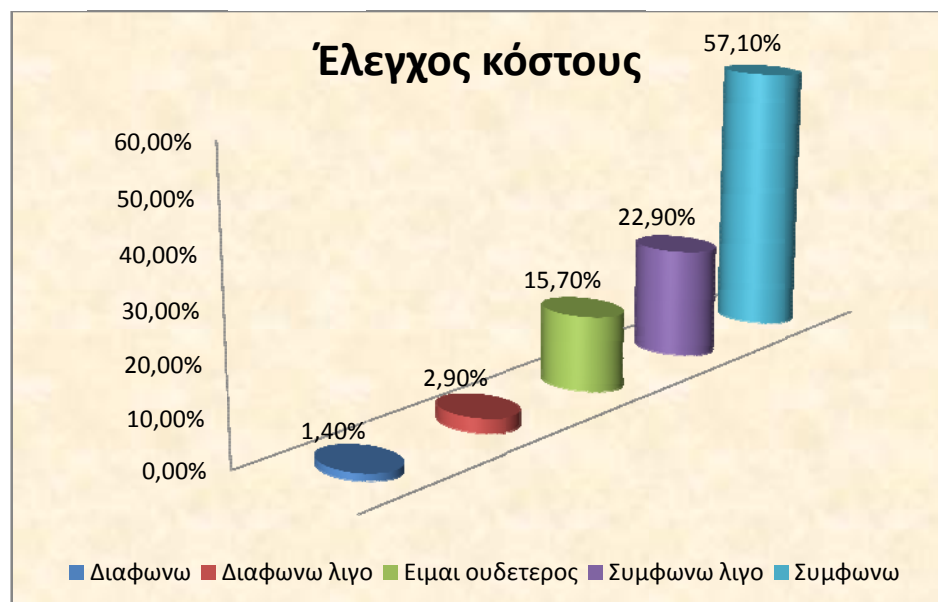
συμφωνεί, το 15,7% συμφωνεί λίγο, το 5,7% είμαι ουδέτερος, το 1,4% διαφωνώ λίγο και 1,4% διαφωνώ.

Διάγραμμα 44: Πώλησης και προώθηση



Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι η εταιρία που εργάζονται είναι καλή/δυνατή σε πωλήσεις και προώθηση, 85,7%, αναλυτικότερα το 64,3% συμφωνεί, το 21,4% συμφωνεί λίγο, το 7,1% είμαι ουδέτερος, το 5,7% διαφωνώ λίγο και 1,4% διαφωνώ.

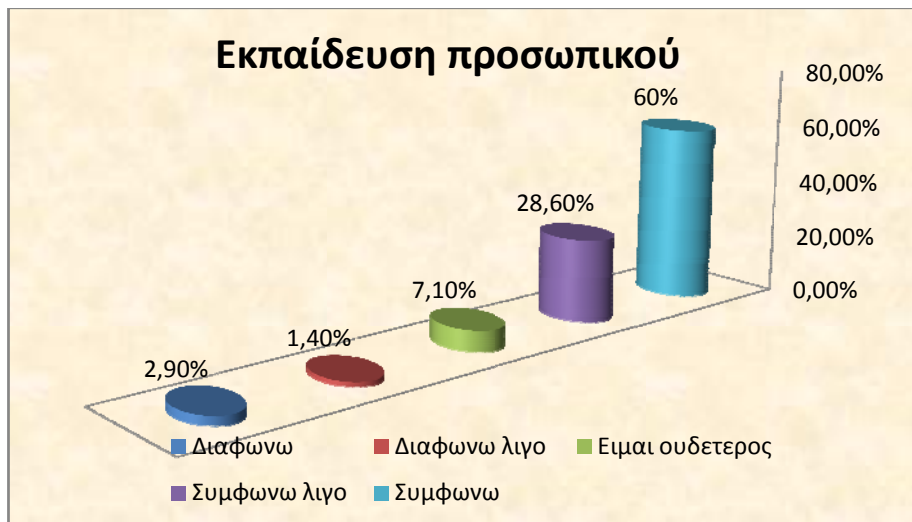
Διάγραμμα 45: Έλεγχος κόστους



Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι η εταιρία που εργάζονται είναι καλή/δυνατή σε έλεγχο κόστους, 80%, αναλυτικότερα το 57,1%

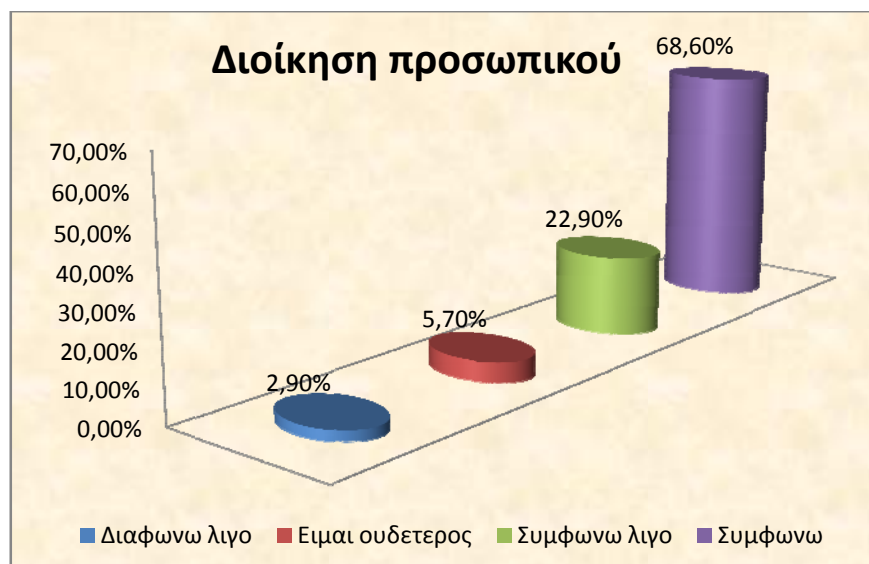
συμφωνεί, το 22,9% συμφωνεί λίγο, το 15,7% είμαι ουδέτερος, το 2,9% διαφωνώ λίγο και 1,4% διαφωνώ. Ωστόσο σημαντικό είναι να αναφέρουμε ότι παρατηρείται μεγάλη διασπορά στις απαντήσεις του δείγματος κυρίως όταν η δομή των ερωτήσεων αφορά θέματα Διοίκησης.

Διάγραμμα 46: Εκπαίδευση προσωπικού



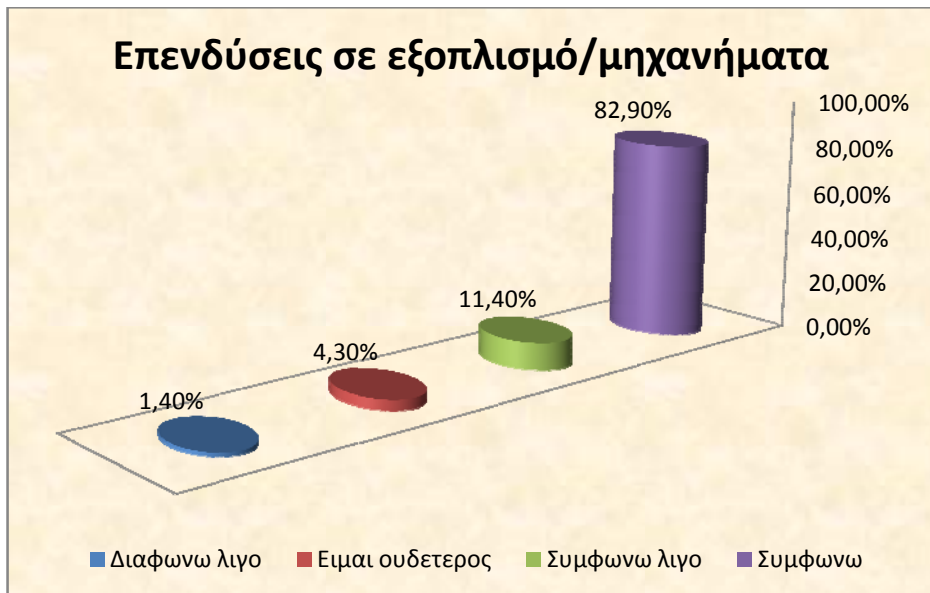
Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι η εταιρία που εργάζονται είναι καλή/δυνατή σε εκπαίδευση προσωπικού, 88,6%, αναλυτικότερα το 60% συμφωνεί, το 28,6% συμφωνεί λίγο, το 7,1% είμαι ουδέτερος, το 1,4% διαφωνώ λίγο και 2,9% διαφωνώ.

Διάγραμμα 47: Διοίκηση προσωπικού



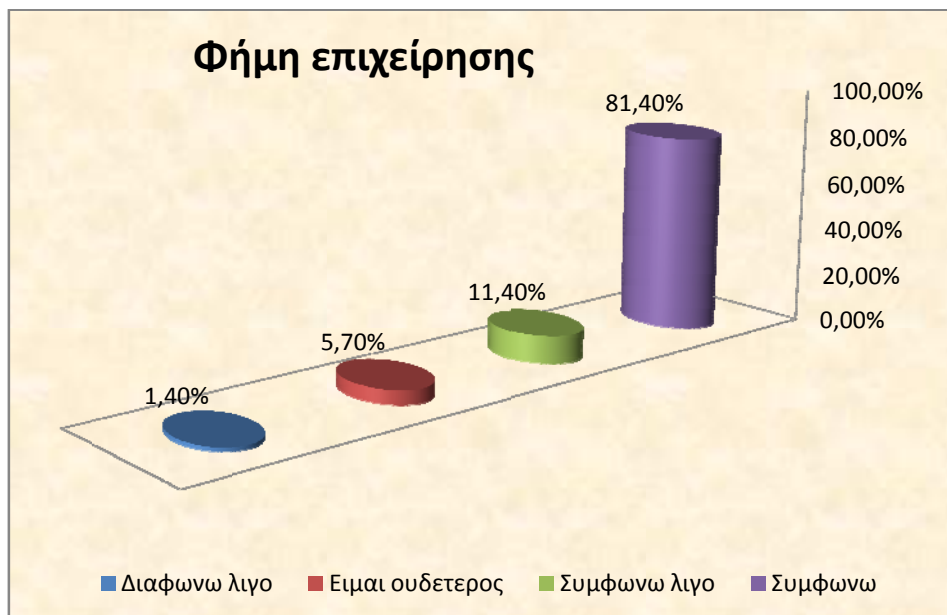
Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι η εταιρία που εργάζονται είναι καλή/δυνατή σε Διοίκηση προσωπικού, 91,5%, αναλυτικότερα το 68,6% συμφωνεί, το 22,9% συμφωνεί λίγο, το 5,7% είμαι ουδέτερος, το 2,9% διαφωνώ λίγο.

Διάγραμμα 48: Επενδύσεις σε εξοπλισμό/μηχανήματα



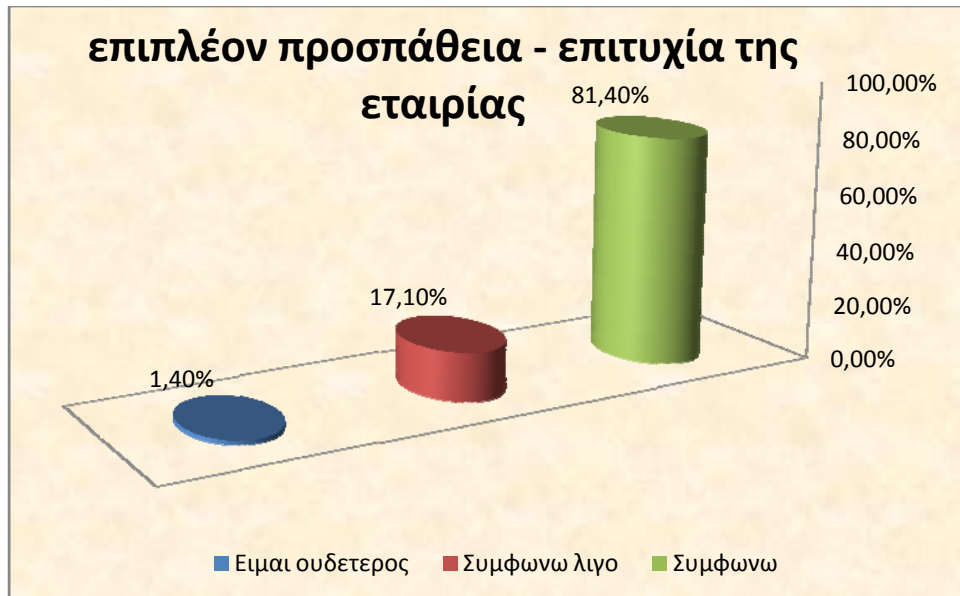
Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι η εταιρία που εργάζονται είναι καλή/δυνατή σε Επενδύσεις σε εξοπλισμό/μηχανήματα, 94,3%, αναλυτικότερα το 82,9% συμφωνεί, το 11,4% συμφωνεί λίγο, το 4,3% είμαι ουδέτερος, το 1,4% διαφωνώ λίγο.

Διάγραμμα 49: Φήμη επιχείρησης



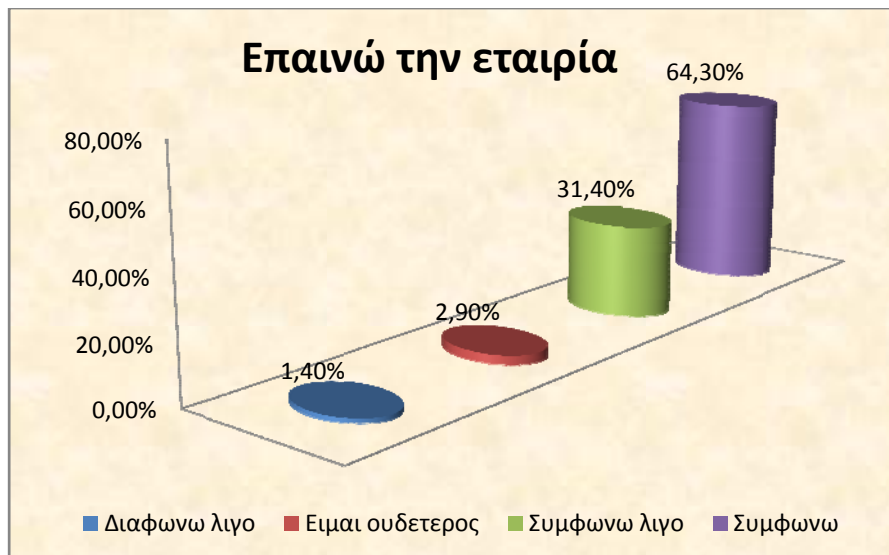
Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται πως οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι η εταιρία που εργάζονται είναι καλή/δυνατή όσον αφορά την φήμη επιχείρησης, 92,8%, αναλυτικότερα το 81,4% συμφωνεί, το 11,4% συμφωνεί λίγο, το 5,7% είμαι ουδέτερος, το 1,4% διαφωνώ λίγο.

Διάγραμμα 50: Είμαι διατεθειμένος να καταβάλω επιπλέον προσπάθεια για να βοηθήσω στην επιτυχία της εταιρίας.



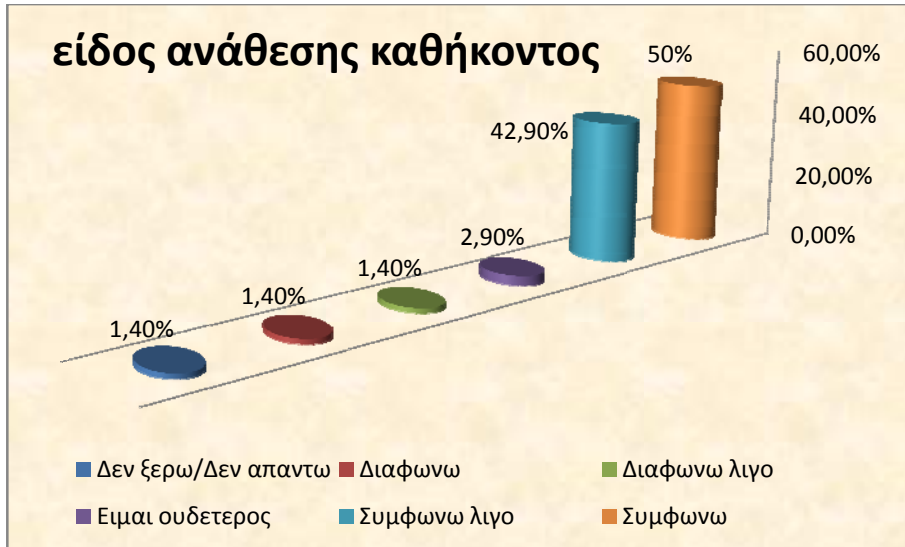
Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι διατεθειμένοι να καταβάλουν επιπλέον προσπάθεια για να βοηθήσουν στην επιτυχία της εταιρίας, αναλυτικότερα το 81,4% συμφωνεί, το 17,1% συμφωνεί λίγο, το 1,4% είμαι ουδέτερος

Διάγραμμα 51: Επαινώ την εταιρία που εργάζομαι, ως έναν σπουδαίο οργανισμό, στους φίλους μου.



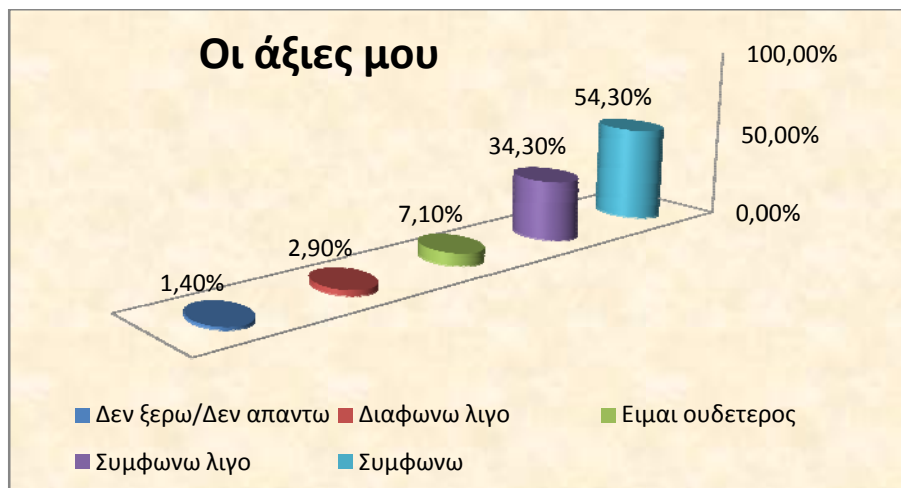
Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων επαινούν την εταιρία που εργάζονται, ως έναν σπουδαίο οργανισμό, στους φίλους τους, αναλυτικότερα το 64,3% συμφωνεί, το 31,4% συμφωνεί λίγο, το 2,9% είμαι ουδέτερος και το διαφωνώ λίγο 1,4%.

Διάγραμμα 52: Θα δεχόμουν σχεδόν κάθε λογικό είδος ανάθεσης καθήκοντος για να εξακολουθήσω να εργάζομαι στην εταιρία.



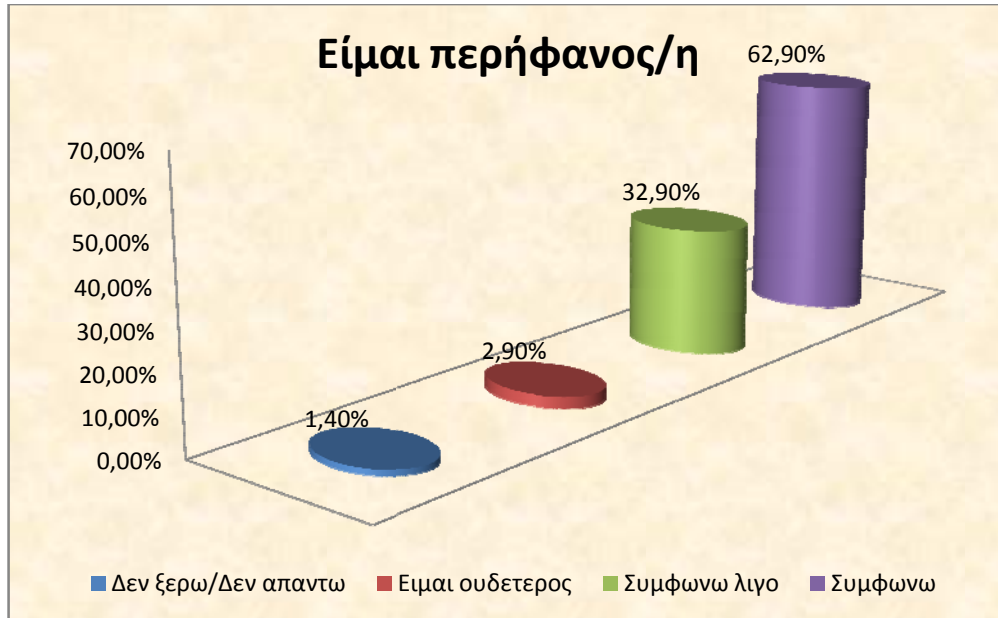
Η οριακή πλειοψηφία των ερωτηθέντων θα δεχόταν κάθε είδος ανάθεσης καθήκοντος ώστε να εξακολουθήσουν να εργάζονται στην εταιρία, αναλυτικότερα το 50% συμφωνεί, το 42,9% συμφωνεί λίγο, το 2,9% είμαι ουδέτερος και το διαφωνώ λίγο 1,4%, διαφωνώ 1,4% και δεν ξέρω/δεν απαντώ 1,4%. Ωστόσο δεδομένου ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων ανήκει στο Νοσηλευτικό προσωπικό δηλώνεται από την οριακή διάφορα μεταξύ συμφωνών και συμφωνώ λίγο.

Διάγραμμα 53: Οι άξιες μου είναι παρόμοιες με τις άξιες της εταιρίας που εργάζομαι.



Η οριακή πλειοψηφία των ερωτηθέντων πιστεύει ότι οι άξιες του είναι παρόμοιες με τις άξιες της εταιρίας που εργάζεται, αναλυτικότερα το 54,3% συμφωνεί, το 34,3% συμφωνεί λίγο, το 7,1% είμαι ουδέτερος, το διαφωνώ λίγο 2,9% και δεν ξέρω/δεν απαντώ 1,4%.

Διάγραμμα 54: Είμαι περήφανος/η όταν λέω σε άλλους ότι εργάζομαι για την εταιρία.



Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι περήφανοι όταν λένε σε άλλους ότι εργάζονται για την εταιρία, αναλυτικότερα το 62,9% συμφωνεί, το 32,9% συμφωνεί λίγο, το 2,9% είμαι ουδέτερος και δεν ξέρω/δεν απαντώ 1,4%.

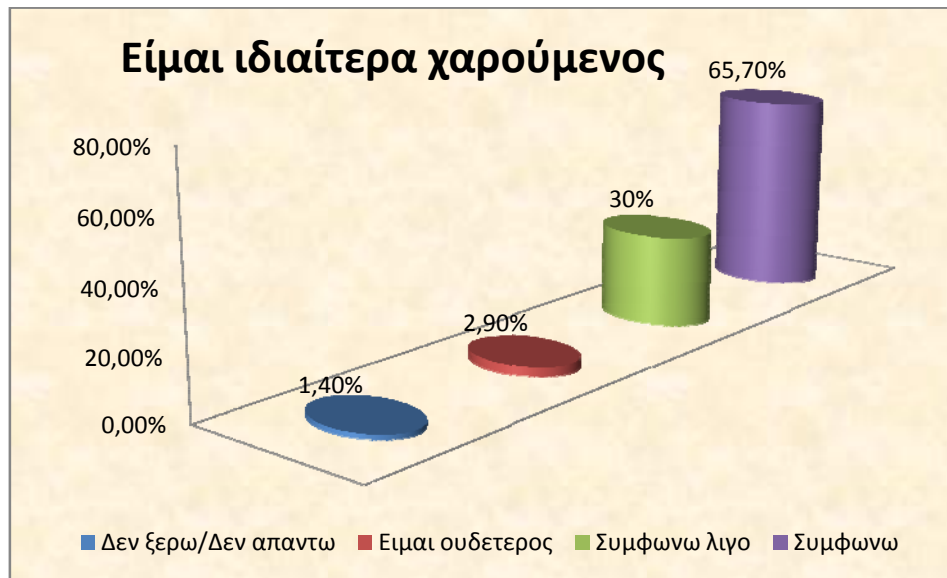
Διάγραμμα 55: Η εταιρία που εργάζομαι με εμπνέει να εκτελώ τα καθήκοντα μου με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.



Η οριακή πλειοψηφία των ερωτηθέντων φαίνεται ότι συμφωνεί με το ότι η εταιρία που εργάζονται τους εμπνέει να εκτελούν τα καθήκοντα τους με τον καλύτερο δυνατό,

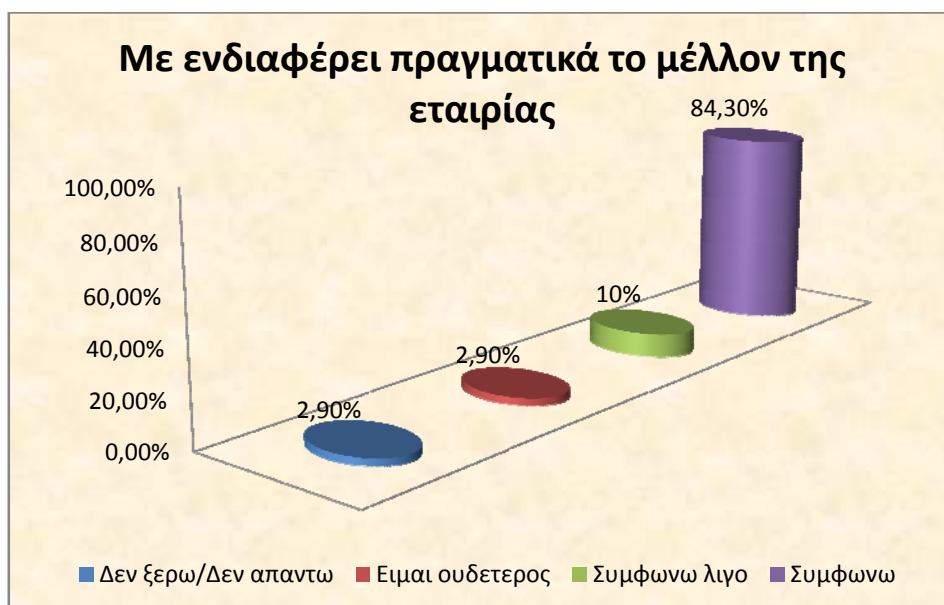
αναλυτικότερα το 51,4% συμφωνεί, το 41,4% συμφωνεί λίγο, το 5,7% είμαι ουδέτερος και δεν ξέρω/δεν απαντώ 1,4%.

Διάγραμμα 56: Είμαι ιδιαίτερα χαρούμενος που επέλεξα αυτήν την εταιρία για να εργαστώ



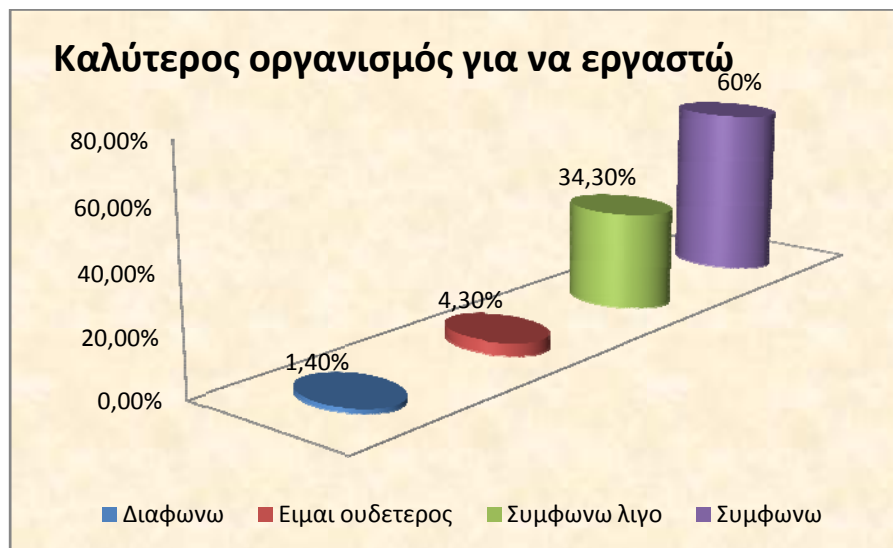
Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων φαίνεται ότι είναι ιδιαίτερα χαρούμενοι για την επιλογή τους να εργαστούν στην εταιρία, αναλυτικότερα το 65,7% συμφωνεί, το 30% συμφωνεί λίγο, το 2,9% είμαι ουδέτερος και δεν ξέρω/δεν απαντώ 1,4%.

Διάγραμμα 57: Με ενδιαφέρει πραγματικά το μέλλον της εταιρίας.



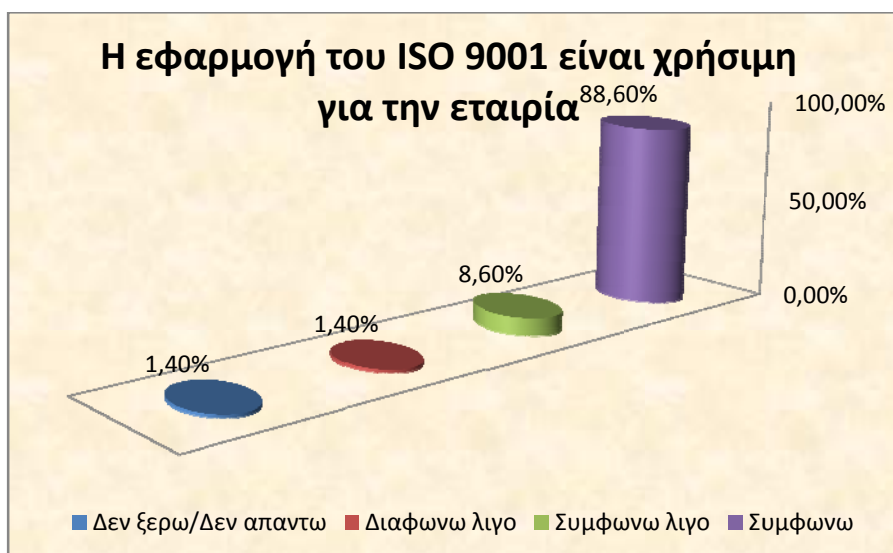
Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων φαίνεται ότι τους ενδιαφέρει το μέλλον της εταιρίας, αναλυτικότερα το 84,3% συμφωνεί, το 10% συμφωνεί λίγο, το 2,9% είμαι ουδέτερος και δεν ξέρω/δεν απαντώ 2,9%.

Διάγραμμα 58: Για μένα, η εταιρία που εργάζομαι είναι ο καλύτερος οργανισμός για να εργαστώ.



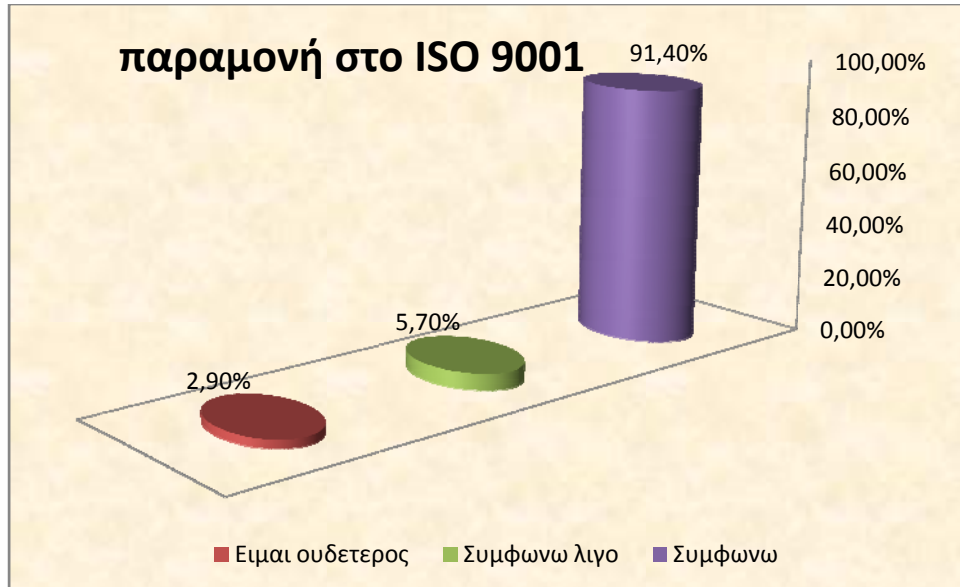
Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων φαίνεται να πιστεύει ότι η εταιρία που εργάζονται είναι ο καλύτερος οργανισμός για να εργαστούν, αναλυτικότερα το 60% συμφωνεί, το 34,3% συμφωνεί λίγο, το 4,3% είμαι ουδέτερος και δεν ξέρω/δεν απαντώ 1,4%.

Διάγραμμα 59: Η εφαρμογή του ISO 9001 είναι χρήσιμη για την εταιρία.



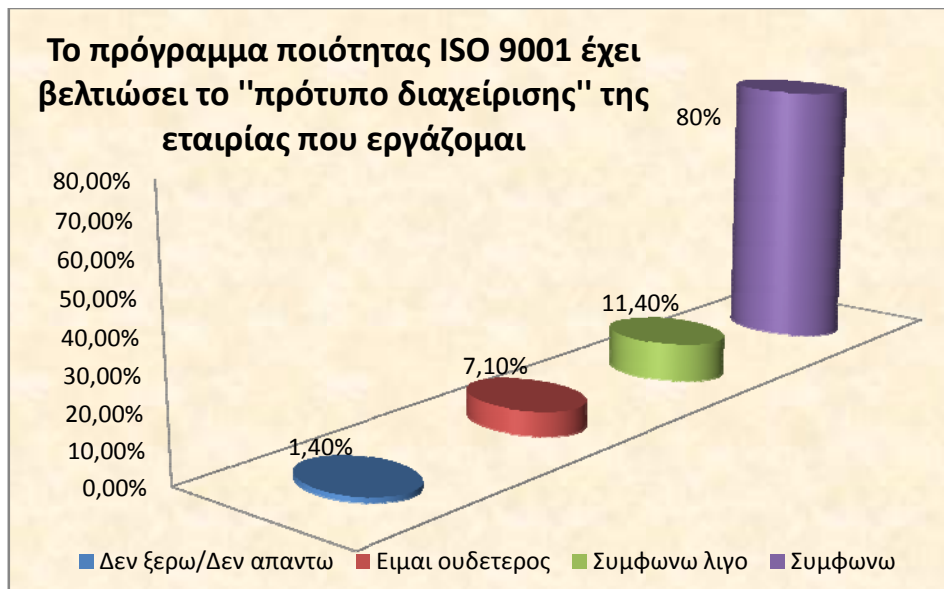
Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων φαίνεται να πιστεύει ότι η εφαρμογή του ISO9001 είναι χρήσιμη για την εταιρία, αναλυτικότερα το 88,6% συμφωνεί, το 8,6% συμφωνεί λίγο, το 1,4% διαφωνεί λίγο και δεν ξέρω/δεν απαντώ 1,4%.

Διάγραμμα 60: Θα προσπαθήσω όσο περισσότερο μπορώ για να βοηθήσω την εταιρία να παραμείνει στο ISO 9001.



Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων φαίνεται είναι διαθεμένοι να προσπαθήσουν περισσότερο ώστε η εταιρία να παραμείνει στο ISO9001, αναλυτικότερα το 91,4% συμφωνεί, το 5,7% συμφωνεί λίγο και το 2,9% δηλώνει ότι είναι ουδέτεροι.

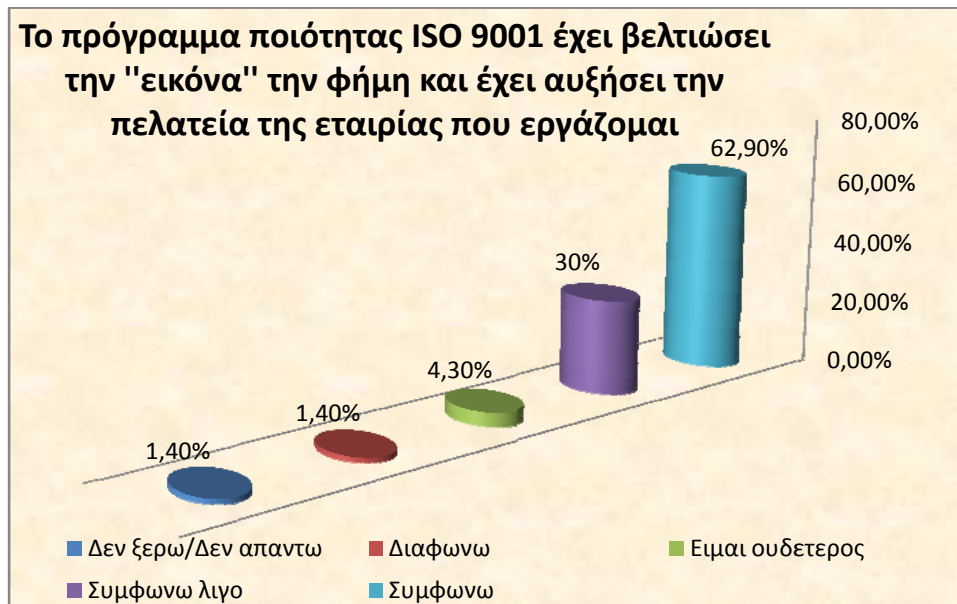
Διάγραμμα 61: Το πρόγραμμα ποιότητας ISO 9001 έχει βελτιώσει το "πρότυπο διαχείρισης" της εταιρίας που εργάζομαι.



Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων φαίνεται να συμφωνεί με το ότι το πρόγραμμα ποιότητας ISO 9001 έχει βελτιώσει το "πρότυπο διαχείρισης" της εταιρίας που εργάζομαι,

αναλυτικότερα το 80% συμφωνεί, το 11,4% συμφωνεί λίγο, το 7,1% δηλώνει ότι είναι ουδέτεροι και το 1,4% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

Διάγραμμα 62: Το πρόγραμμα ποιότητας ISO 9001 έχει βελτιώσει την "εικόνα" την φήμη και έχει αυξήσει την πελατεία της εταιρίας που εργάζομαι



Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων φαίνεται να συμφωνεί με το ότι το πρόγραμμα ποιότητας ISO 9001 έχει βελτιώσει την "εικόνα" την φήμη και έχει αυξήσει την πελατεία της εταιρίας που εργάζομαι, αναλυτικότερα το 62,9% συμφωνεί, το 30% συμφωνεί λίγο, το 4,3% δηλώνει ότι είναι ουδέτεροι, το 1,4% διαφωνώ και το 1,4% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

2. Παραγοντική Ανάλυση

Στην προσπάθεια ομαδοποίησης των ερωτήσεων και ανίχνευσης ποιων συνθετών συγκρίσεων έγινε εφαρμογή του κριτηρίου Alpha ($>0,70$). Έγινε ομαδοποίηση των ερωτήσεων 1 ως 21 του ερωτηματολόγιου σε 7 παράγοντες. Στη συνέχεια γίνεται παρουσίαση του Μέσου Όρου για κάθε παράγοντα:

- 1) Επίπεδο **ευαισθητοποίησης** της εταιρίας σε προγράμματα **ποιότητας** (ερωτήσεις 1-2) - (Mean = 4,1286)
- 2) **Αποτελεσματικότητα** προγράμματος ποιότητας (ερωτήσεις 3α ως 3ζ) - (Mean = 4,1714)
- 3) **Οδηγοί Ποιότητας** (ερωτήσεις 4 ως 9) - (Mean = 4,0821)
- 4) Ανάγκες **κατάρτισης** σε θέματα **ποιότητας** (ερωτήσεις 10α ως 10η) - (Mean = 4,5586)
- 5) **Παράγοντες επιτυχίας** εταιριών του κλάδου Υγείας (ερωτήσεις 11α ως 11λ) - (Mean = 4,7857)
- 6) **Προτερήματα εταιρίας** (ερωτήσεις 12α ως 12λ) - (Mean = 4,5762)
- 7) **Επίπεδο δέσμευσης** προσωπικού στην εταιρία (ερωτήσεις 13 ως 21) - (Mean = 4,5760)

Παρατηρούμε, ότι εάν εξαιρέσουμε τις ενότητες "Παράγοντες επιτυχίας" και τα "Προτερήματα εταιρίας" των οποίων η σύγκριση παρουσιάζεται και αναλύεται αμέσως

μετά, μεγαλύτερο μέσο σκορ εμφανίζει "Επίπεδο δέσμευσης" προσωπικού στην εταιρία - (Mean = 4,5760) και οι Ανάγκες "κατάρτιση ποιότητας" - (Mean =4 ,5586) και ακολουθούν η "Αποτελεσματικότητα" - (Mean = 4,1714) και η "ευαισθητοποίηση ποιότητας" - (Mean = 4,1286) με ελάχιστη διαφορά, τελευταίοι είναι οι "οδηγοί Ποιότητας" - (Mean =4,0821). Μπορούμε να συμπεράνουμε λοιπόν ότι οι εργαζόμενοι δείχνουν μεγάλη δέσμευση στην εταιρία που εργάζονται και θεωρούν ότι η κατάρτιση σε θέματα ποιότητας είναι πολύ σημαντική για την επιτυχία της εταιρίας. Όσον αφορά την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων ποιότητας που εφαρμόζει η εταιρία και την ευαισθητοποίηση της σε θέματα ποιότητας φαίνεται ότι το προσωπικό πιστεύει ότι θα μπορούσαν να γίνουν βελτιώσεις. Τέλος από το μέσο σκορ των "Οδηγών Ποιότητας" που αφορούν την δέσμευση της ανώτατης Διοίκησης και των μεσαίων στελεχών, φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι είναι περισσότερο μειωμένα από τους άλλους παράγοντες που επηρεάζουν την στάση των εργαζομένων.

Από την παραγοντική ανάλυση μας ενδιέφερε ιδιαίτερα η σύγκριση των θεμάτων "Παράγοντες επιτυχίας" εταιριών του κλάδου υγείας και "προτερήματα εταιρίας" (Πίνακας 68: Παραγοντική ανάλυση - ε). Βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά στους παράγοντες επιτυχίας και τα προτερήματα της εταιρίας (έλεγχος Wilcoxon, N=70, z=-3.751, p=0.001, δίπλευρος έλεγχος). Αποτέλεσμα που μας επιτρέπει να συμπεράνουμε ότι οι εργαζόμενοι πιστεύουν πως η εταιρία πρέπει να κάνει βελτιώσεις και αλλαγές για να γίνει περισσότερο επιτυχημένη στον κλάδο Υγείας. Σε συνδυασμό με την περιγραφική ανάλυση προκύπτει ότι κατά την άποψη του προσωπικού πρέπει να γίνουν βελτιώσεις και αλλαγές περισσότερο σε:

- συστήματα ποιότητας
- εκπαίδευση προσωπικού
- διοίκηση προσωπικού
- έλεγχο κόστους

και λιγότερο σε:

- ικανότητες διοίκησης
- επενδύσεις σε εξοπλισμό/ μηχανήματα
- πωλήσεις και προώθηση
- εξυπηρέτηση πελατών
- φήμη επιχείρησης

Πίνακας 2: Παράγοντες στάσης εργαζομένων

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ευαισθητοποίηση Ποιότητα	70	1,00	5,00	4,1286	,97314
Αποτελεσματικότητα	70	2,00	5,00	4,1714	,78326
Οδηγοί Ποιότητας	70	2,00	5,00	4,0821	,69714
Κατάρτιση στην Ποιότητα	69	3,14	5,00	4,5586	,51012
Παράγοντες Επιτυχίας	70	3,64	5,00	4,7857	,34297
Προτερήματα Εταιρίας	70	2,70	5,00	4,5762	,55288
Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης	70	3,22	5,00	4,5760	,45678

Πίνακας 3: Παραγοντική ανάλυση (α)

Test Statistics^c

	Αποτελεσματικότητα – Ευαισθητοποίηση Ποιότητα	Οδηγοί Ποιότητας - Ευαισθητοποίηση Ποιότητα	Κατάρτιση στην Ποιότητα – Ευαισθητοποίηση Ποιότητα	Παράγοντες Επιτυχίας – Ευαισθητοποίηση Ποιότητα	Προτερήματα Εταιρίας – Ευαισθητοποίηση Ποιότητα	Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης – Ευαισθητοποίηση Ποιότητα
Z	-,325 ^a	-1,147 ^a	-3,202 ^b	-4,746 ^b	-3,881 ^b	-4,384 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,745	,251	,001	,000	,000	,000

a. Based on positive ranks.

b. Based on negative ranks.

c. Wilcoxon Signed Ranks Test

Από τον παραπάνω πίνακα παρατηρείται:

- Στατιστικά σημαντική διαφορά στην ευαισθητοποίηση ποιότητας και την κατάρτιση στην ποιότητα (έλεγχος Wilcoxon, N=70, z=-3.202, p=0.001, δίπλευρος έλεγχος).
- Στατιστικά σημαντική διαφορά στην ευαισθητοποίηση ποιότητας και τους παράγοντες επιτυχίας (έλεγχος Wilcoxon, N=70, z=-4.746, p=0.001, δίπλευρος έλεγχος).
- Στατιστικά σημαντική διαφορά στην ευαισθητοποίηση ποιότητας και τα προτερήματα της εταιρίας (έλεγχος Wilcoxon, N=70, z=-3.881, p=0.001, δίπλευρος έλεγχος).

- Στατιστικά σημαντική διαφορά στην ευαισθητοποίηση ποιότητας και το Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης (έλεγχος Wilcoxon, N=70, z=-4.384, p=0.001, δίπλευρος έλεγχος).

Πίνακας 4: Παραγοντική ανάλυση (β)

Test Statistics^c

	Οδηγοί Ποιότητας - Αποτελεσματικότητα	Κατάρτιση στην Ποιότητα - Αποτελεσματικότητα	Παράγοντες Επιτυχίας - Αποτελεσματικότητα	Προτερήματα Εταιρίας - Αποτελεσματικότητα	Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης - Αποτελεσματικότητα
Z	-1,397 ^a	-3,782 ^b	-5,393 ^b	-4,484 ^b	-4,322 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,162	,000	,000	,000	,000

a. Based on positive ranks.

b. Based on negative ranks.

c. Wilcoxon Signed Ranks Test

Από τον παραπάνω πίνακα παρατηρείται:

- Στατιστικά σημαντική διαφορά στην αποτελεσματικότητα και την κατάρτιση στην ποιότητα (έλεγχος Wilcoxon, N=70, z=-3.782, p=0.001, δίπλευρος έλεγχος).
- Στατιστικά σημαντική διαφορά στην αποτελεσματικότητα και τους παράγοντες επιτυχίας (έλεγχος Wilcoxon, N=70, z=-5.393, p=0.001, δίπλευρος έλεγχος).
- Στατιστικά σημαντική διαφορά στην αποτελεσματικότητα και τα προτερήματα της εταιρίας (έλεγχος Wilcoxon, N=70, z=-4.484, p=0.001, δίπλευρος έλεγχος).
- Στατιστικά σημαντική διαφορά στην αποτελεσματικότητα και το Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης (έλεγχος Wilcoxon, N=70, z=-4.322, p=0.001, δίπλευρος έλεγχος).

Πίνακας 5: Παραγοντική ανάλυση (γ)

Test Statistics^b

	Κατάρτιση στην Ποιότητα – Οδηγοί Ποιότητας	Παράγοντες Επιτυχίας – Οδηγοί Ποιότητας	Προτερήματα Εταιρίας - Οδηγοί Ποιότητας	Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης – Οδηγοί Ποιότητας
Z Asymp. Sig. (2-tailed)	-4,922 ^a ,000	-6,221 ^a ,000	-5,649 ^a ,000	-5,824 ^a ,000

a. Based on negative ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

Από τον παραπάνω πίνακα παρατηρείται:

- Στατιστικά σημαντική διαφορά στους οδηγούς ποιότητας και την κατάρτιση στην ποιότητα (έλεγχος Wilcoxon, N=70, z=-4.922, p=0.001, δίπλευρος έλεγχος).
- Στατιστικά σημαντική διαφορά στους οδηγούς ποιότητας και τους παράγοντες επιτυχίας (έλεγχος Wilcoxon, N=70, z=-6.221, p=0.001, δίπλευρος έλεγχος).
- Στατιστικά σημαντική διαφορά στους οδηγούς ποιότητας και τα προτερήματα της εταιρίας (έλεγχος Wilcoxon, N=70, z=-5.649, p=0.001, δίπλευρος έλεγχος).
- Στατιστικά σημαντική διαφορά στους οδηγούς ποιότητας και το Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης (έλεγχος Wilcoxon, N=70, z=-5.824, p=0.001, δίπλευρος έλεγχος).

Πίνακας 6: Παραγοντική ανάλυση (δ)

Test Statistics^b

	Παράγοντες Επιτυχίας – Κατάρτιση στην Ποιότητα	Προτερήματα Εταιρίας – Κατάρτιση στην Ποιότητα	Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης – Κατάρτιση στην Ποιότητα
Z Asymp. Sig. (2-tailed)	-3,370 ^a ,001	-,630 ^a ,528	-,418 ^a ,676

a. Based on negative ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

- Στατιστικά σημαντική διαφορά στην κατάρτιση στην ποιότητα και τους παράγοντες επιτυχίας (έλεγχος Wilcoxon, N=70, z=-3.370, p=0.001, δίπλευρος έλεγχος).

- Δεν υπήρξε στατιστικά σημαντική διαφορά στην κατάρτιση στην ποιότητα και τα προτερήματα της εταιρίας (έλεγχος Wilcoxon, N=70, z=-5.649, p=0.528, δίπλευρος έλεγχος). Οι δυο μεταβλητές δρουν ανεξάρτητα
- Δεν υπήρξε στατιστικά σημαντική διαφορά στην κατάρτιση στην ποιότητα και το Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης (έλεγχος Wilcoxon, N=70, z=-5.824, p=0.676, δίπλευρος έλεγχος). Οι δυο μεταβλητές δρουν ανεξάρτητα

Πίνακας 7: Παραγοντική ανάλυση (ε)

Test Statistics^b

	Προτερήματα Εταιρίας – Παράγοντες Επιτυχίας	Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης – Παράγοντες Επιτυχίας
Z	-3,751 ^a	-3,201 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000	,001

a. Based on positive ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

- Στατιστικά σημαντική διαφορά στους παράγοντες επιτυχίας και τα προτερήματα της εταιρίας (έλεγχος Wilcoxon, N=70, z=-3.751, p=0.001, δίπλευρος έλεγχος).
- Στατιστικά σημαντική διαφορά στους παράγοντες επιτυχίας και το Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης (έλεγχος Wilcoxon, N=70, z=-3.201, p=0.001, δίπλευρος έλεγχος).

Πίνακας 8: Παραγοντική ανάλυση (ζ)

Test Statistics^b

	Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης – Προτερήματα Εταιρίας
Z	-,256 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	,798

a. Based on positive ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

- Δεν υπήρξε στατιστικά σημαντική διαφορά στα προτερήματα της εταιρίας και το Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης (έλεγχος Wilcoxon, N=70, z=-0.256, p=0.798, δίπλευρος έλεγχος). Οι δυο μεταβλητές δρουν ανεξάρτητα

Συμπεράσματα και Προτάσεις

Μια έρευνα που αναλύει τη στάση του προσωπικού στην εφαρμογή ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως ένα αποτελεσματικό εργαλείο και να βοηθήσει έναν Οργανισμό να ξεκινήσει την εφαρμογή ενός προγράμματος ποιότητας με μεγαλύτερη επιτυχία.

Ο κλάδος Υγείας και ιδιαίτερα στις Ιδιωτικές Κλινικές χαρακτηρίζεται από έντονο ανταγωνισμό και προδιαγραφές παροχής υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Η άμεση επαφή με τον ασθενή και η ιδιαιτερότητα των υπηρεσιών που παρέχονται, θέτει στους εργαζόμενους της Υγείας έναν ευαίσθητο ρόλο.

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε διεξήχθη σε ένα μικρό δείγμα εργαζομένων Υγείας στη ΜΕΘ μιας συγκεκριμένης Ιδιωτικής Κλινικής και ως εκ τούτου τα αποτελέσματα δεν μπορούν να θεωρηθούν αντιπροσωπευτικά και να γενικευτεί η ερμηνεία τους. Παρ' όλα αυτά τα συγκεκριμένα αποτελέσματα μπορούν να αποτελέσουν ένδειξη και έναυσμα για περαιτέρω μελέτη.

Η επαφή του προσωπικού, από διαφορετικές ομάδες και διαφορετικά ιεραρχικά κλιμάκια, με το ερωτηματολόγιο ανίχνευσε τις αντιλήψεις και τις συμπεριφορές σχετικά με το πρόγραμμα ποιότητας ISO 9001:2008. Η στάση των εργαζομένων στην εφαρμογή του ΣΔΠ στην παρούσα έρευνα διερευνήθηκε ως προς επτά θέματα ποιότητας καθώς και τέσσερις συγκεκριμένες ερωτήσεις σχετικά με την άποψη του προσωπικού για το πρότυπο ISO 9001:2008, του χρησιμοποιούμενου ερωτηματολογίου. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, εκπαίδευσης, θέσης εργασίας έδωσαν τις απαντήσεις 4 και 5 δηλαδή "Συμφωνώ λίγο" και "Συμφωνώ" σε όλες τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου.

Συγκεκριμένα το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος θεωρεί ότι το επίπεδο ευαισθητοποίησης της εταιρίας είναι ιδιαίτερα υψηλό και ότι το πρόγραμμα ποιότητας είναι περισσότερο αποτελεσματικό όσον αφορά την ενθάρρυνση ομαδικής εργασίας, τη βελτίωση εξυπηρέτησης πελατών, την ανάπτυξη δυνατοτήτων του προσωπικού, την ανάπτυξη κουλτούρας ποιότητας, και λιγότερο αποτελεσματικό στην αύξηση της παραγωγικότητας και τη μείωση του κόστους.

Από την παραγοντική ανάλυση προκύπτει στατιστικά σημαντική διαφορά στους παράγοντες επιτυχίας μιας εταιρίας στον κλάδο της Υγείας και τα προτερήματα της εταιρίας. Από τη διαφορά αυτή προκύπτει ότι κατά την άποψη των εργαζόμενων η εταιρία πρέπει να κάνει βελτιώσεις στους παρακάτω τομείς:

- συστήματα ποιότητας
- εκπαίδευση προσωπικού
- διοίκηση προσωπικού
- έλεγχο κόστους

Στη συνέχεια προκύπτει ότι οι εργαζόμενοι συμφωνούν πως η Ανώτερη Διοίκηση δείχνει έντονη υποστήριξη και δέσμευση στο πρόγραμμα ποιότητας, παράλληλα όμως οι εργαζόμενοι πιστεύουν πως τα μεσαία στελέχη δείχνουν ελαφρώς μειωμένη δέσμευση στα προγράμματα ποιότητας. Ένα αρκετά υψηλό ποσοστό του προσωπικού εμφανίζεται ουδέτερο όσον αφορά την επιθυμία για συμμετοχή σε προγράμματα ποιότητας, ενώ ένα μικρό ποσοστό συμφωνεί πως ανταμείβεται και λαμβάνει αναγνώριση λόγω των καλών του επιδόσεων στα προγράμματα. Ωστόσο η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι διατεθειμένοι να καταβάλουν επιπλέον προσπάθεια για να βοηθήσουν στην επιτυχία της εταιρίας.

Όσον αφορά στην εκπαίδευση, το προσωπικό συμφωνεί πως βοηθά στην επιτυχία των προγραμμάτων ποιότητας, ωστόσο μόνο το 44,3% συμφωνεί πως η εταιρία προσφέρει εκπαίδευση στην "ποιότητα", ακολουθούμενο από ποσοστό 32,9% αυτών που Συμφωνούν λίγο. Κατά την άποψη των εργαζομένων εκπαίδευση στα παρακάτω θέματα, είναι σημαντική για την επιτυχία της εταιρίας. Πιο σημαντική θεωρούν την ενημέρωση /ευαισθητοποίηση σχετικά με το ISO 9001 και την εκπαίδευση όσον αφορά: την ομαδική εργασία, τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, τον εντοπισμό και επίλυση προβλημάτων και λιγότερο σημαντική σε θέματα όπως ηγετικές ικανότητες, ικανότητες διοίκησης/επόπτευσης και τεκμηρίωση/εφαρμογή του ISO 9001.

Επιπλέον ιδιαίτερα υψηλό είναι και το επίπεδο δέσμευσης των εργαζομένων στον Οργανισμό με ιδιαίτερα αυξημένα ποσοστά στο ενδιαφέρον των εργαζομένων ως προς το μέλλον της επιχείρησης.

Τέλος η πλειοψηφία των ερωτηθέντων φαίνεται ότι είναι διαθεμένοι να προσπαθήσουν περισσότερο ώστε η εταιρία να παραμείνει στο ISO 9001 και θεωρούν ότι η εφαρμογή του προγράμματος ποιότητας ISO 9001:

- έχει βελτιώσει το "πρότυπο διαχείρισης" της εταιρίας
- έχει βελτιώσει την "εικόνα", τη φήμη και έχει αυξήσει την πελατεία της εταιρίας
- είναι χρήσιμη για την εταιρία

Η συγκριμένη έρευνα εφαρμόστηκε στο αρχικό στάδιο εφαρμογής του ΣΔΠ σε ένα πιστοποιημένο τμήμα της Ιδιωτικής Κλινικής, θα ήταν χρήσιμο να εφαρμοστεί και μετά την εφαρμογή του ΣΔΠ ISO 9001 στο σύνολο της, έτσι ώστε να γίνει σύγκριση των αποτελεσμάτων όσον αφορά τη στάση των εργαζομένων, στο αρχικό στάδιο της εφαρμογής με το τελικό στάδιο. Επίσης θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί σε ένα Δημόσιο Νοσοκομείο και να γίνει σύγκριση της στάσης των εργαζομένων, στην εφαρμογή του προγράμματος ποιότητας, Ιδιωτικού και Δημοσίου τομέα Υγείας.

Το ερωτηματολόγιο μπορεί να τροποποιηθεί και να προσαρμοστεί για τη μέτρηση της στάσης του προσωπικού κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε άλλου σημαντικού εταιρικού γεγονότος (π.χ. διαδικασία αναδιοργάνωσης επιχείρησης, διαχείριση εταιρικών κρίσεων), (Koo Hannah et al, 1998). Το σημαντικό είναι να κατανοήσουμε πως αισθάνονται οι εργαζόμενοι. Οι άνθρωποι πόροι αποτελούν μακράν το πιο σημαντικό περιουσιακό στοιχείο των περισσότερων οργανισμών. Η Διοίκηση της εταιρίας γνωρίζοντας τη στάση των εργαζομένων όσον αφορά την εφαρμογή του προγράμματος ποιότητας έχει την δυνατότητα να υιοθετήσει τα κατάλληλα μέτρα και να ενισχυθεί η πιθανότητα επιτυχίας του.

Βιβλιογραφία

Ξένη Βιβλιογραφία

- Beholz, S., Koch, C. and Konertz, W. (2003), "Quality management system of a university cardiac surgery department according to DIN EN ISO 9001:2001", *Interactive Cardiovascular and Thorac Surgery*, Vol. 51, pp. 167-73.
- Black, N. (1990), Quality assurance of medical care, *Journal of Public Health Medicine*, Vol. 12, No. 2, pp. 97-104.
- Broyles, RW. , AL Assafaf, (1999), "The costs of quality: an interactive model of appraisal, prevention and failures" *Health Serv Manage Res*, Aug; 12 (3): 169-82
- Doebert, N., Osterloh, M., Menzel, C., Kahla-Witzsch, H.A. and Gruenwald, F. (2005), "Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001:2000", *Der Nuklearmediziner*, Vol. 28, pp. 138-41.
- Donabedian, A (1980), *The Definition of Quality and Approaches to its Ssessment*, Anne Arbor, Michigan, Health Administration Press.
- Evans, R. J., Lindsay, M.W.(1996), *The management and Control of Quality*, West Publishing Company, 3rd edt..
- Fillingham, D. (2008), *Lean Healthcare; Improving the Patient's Experience*, Kingsham Press, Chichester.
- Grint, K. (1997), "TQM, BPR, JIT, BSCs and TLAs: managerial waves or drownings?", *Management Decision*, Vol. 35 No. 10, pp. 731-8.
- Harvey, G. (1996), *Quality in Health Care: Traditions, Influences and Future Directions*, *International Journal of Quality in Health Care*, Vol. 8, No. 4, pp. 341-350
- Hvam, L., Nielsen, A.P. and Bjarno, O.C. (1997), "Reengineering caused by ISO certification", *Business Process Management Journal*, Vol. 3, pp. 192-204.
- Jansen-Schmidt, V., Paschen, U., Kroger, S., Bohuslavizki, K.H. and Clausen, M. (2001), "Introduction of a quality management system compliant with DIN EN 9001:2000 in a university department of nuclear medicine", *Nuklearmedizin*, Vol. 40 No. 6, pp. 228-38.

- Joint Commission Accreditation of Health Care Organizations, (2000), Lexicon dictionary of Health Care terms, organizations and acronyms for the era of reform, Chicago.
- Koo, L.C. (1995), "The practices of quality circles in Hong Kong", *Asia Pacific Journal of Quality Management*, Vol. 4, pp. 17-32.
- Koo, L.C., Fredrick K.C. Tao, Hannah Koo, (1999) "Charting staff attitude along the journey towards getting ISO certification", *Managerial Auditing Journal*, Vol. 14 Iss: 1/2, pp.44 - 50
- Koo, Hannah, L.C. Koo, Fredrick K.C. Tao, (1998),"Analysing employee attitudes towards ISO certification", *Managing Service Quality*, Vol. 8 Iss: 5 pp. 312 - 319
- Laffel G., Blumenthal D.(1989), The case for using Industrial Quality Management Science in Health Care Organizations *JAMA*, November 24, Vol. 262, No. 20, pp. 2869-2873
- Lee, H., Delene, L., Bunda, M., Kim, C.(2000), Methods of Measuring Health - Care Service Quality, *Journal of Business Research*, 48, pp. 233 - 246
- Leff, B., Burton, L., Mader, S.L., Naughton, B., Burl, J., Inouye, S.K., Greenough, W.B., Guido, S., Langston, C., Frick, K.D., Steinwachs, D. and Burton, J.R. (2005), "Hospital at home: feasibility and outcomes of a program to provide hospital-level care at home for acute ill older patient", *Annals of Internal Medicine*, Vol. 143 No. 11, pp. 798-808.
- Matilde Rodríguez-Cerrillo, Eddita Fernández-Díaz, Amaia Iñurrieta-Romero, Ana Pozamontoro, (2012),"Implementation of a quality management system according to 9001 standard in a hospital in the home unit: Changes and achievements", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 25 Iss: 6 pp. 498 - 508
- Matthias Helbig, Silke Helbig, Heike A. Kahla-Witzsch, Tobias Kroll, Angelika May, (2010),"Certifying a university ENT clinic using the ISO 9001:2000 international standard", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 23 Iss: 3 pp. 268 - 276
- Mosialos, H "The behaviour of the Hospital" *Iatriko Vima*, 1991, pp. 63-70
- Park, S.H. and Antony, J. (2008), *Robust Design for Quality Engineering and Six Sigma*, World Scientific Publishing, Hackensack, NJ.

- Peters, A.M., Bomanji, J., Costa, D.C., Eil, P.J., Gordon, I., Henderson, B.L. and Hilson, A.J. (2004), "Clinical audit in nuclear medicine", Nuclear Medicine Communications, Vol. 25 No. 2, pp. 93-6.
- Shepperd, S. and Iliffe, S. (2005), "Hospital at home versus in-patient hospital care", Cochrane Database of Systematic Reviews, 3. Art. No.: CD 000356.
- Staines, A. (2000), "Benefits of an ISO 9001 certification – the case of a Swiss regional hospital", International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 13 No. 1, pp. 27-33.
- State Comptroller and Ombudsman Office (2002), State Comptroller and Ombudsman Office Annual Report 53a, Central Bureau of Statistics, Israel.
- Thompson, R. E.(1980), Next Steps in Implementing Quality Appraisal / Action Plans in Hospitals, Oak Brook, Tompson, Mohr, & Associates, Inc.
- Yung, W.K.C. (1997), "The values of TQM in the revised ISO 9000 quality system", International Journal of Operations & Production Management, Vol. 17 No. 2, pp. 221-30.
- Sweeney, J and Heaton, C. " Interpretations and variations of ISO 9000 in acute health care" International Journal of Health Care Quality Assurance, (2000) Vol. 12 No. 3, pp. 203-9

Ελληνική Βιβλιογραφία

- Βαστραδη, Μ . (2005) "Ποσοτικές Μέθοδοι Ποιότητας Υπηρεσιών Υγείας" Πτυχιακή Εργασία.
- Δολγέρης, Α. (2006), "Κλινική Διακυβέρνηση. Η τελευταία προσέγγιση ποιότητας στην εθνική υπηρεσία υγείας στο Ηνωμένο Βασίλειο" Εκδ. Θεμέλιο.
- Κυρόπουλος, Γ. - Λιονή, Χ. - Σουλιώτης, Κ. - Τσάκος, Γ. (2003), "Η ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας" Εκδ. Θεμέλιο.
- Παπανικολάου, Β. (2007), "Η ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας. Αρχές - Μέθοδοι και Εφαρμογές" Εκδ. Παπαζήση.
- Σκαλκεας, Γ. "Το Μέλλον των Συστημάτων Υγείας", Εφημερίδα, "Το Βήμα ", Οκτ 2007

Σκορδή, Α. (1997), Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Υπηρεσίες Υγείας, Μεταπτυχιακή Εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

Σταυροπουλος, Ν. (2007) "Ποιότητα Υπηρεσιών Υγείας, Μελέτη Ικανοποίησης Ασθενών Δημόσιου Νοσοκομείου" Πτυχιακή Εργασία.

Τσιότρας, Γ. (2002), "Βελτίωση Ποιότητας" Β' Έκδοση, Εκδ Ε. Μπένου.

Πηγές από το Διαδίκτυο

American Medical Association (2000),

Available at: www.ama-assn.org.

LRQA,

Διαθέσιμο: <http://www.greece.lrqa.com/default.aspx> (18 Δεκεμβρίου 2012)

Αρχές διασφάλισης ποιότητας,

Διαθέσιμο: www.iso.org (12 Ιανουαρίου 2013)

Ιατρικό Αθηνών,

Διαθέσιμο: http://www.iatriko.gr/index.aspx?a_id=43 (17 Δεκεμβρίου 2012)

Ορισμός Πρότυπου,

Διαθέσιμο: www.elot.gr (2 Ιανουαρίου 2013)

Προσάρτημα 1

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Θα ήθελα να σας ευχαριστήσω εκ των προτέρων για την συνεργασία σας σε αυτή την έρευνα.

Στόχος της είναι να ερευνήσει τις συμπεριφορές και τις αντιλήψεις των εργαζομένων σχετικά με το πρόγραμμα ποιότητας ISO 9001 που εφαρμόζει η εταιρία.

Για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου απαιτούνται ελάχιστα λεπτά. Δεν υπάρχουν σωστές και λάθος απαντήσεις, αυτό που ενδιαφέρει είναι η προσωπική σας άποψη.

Παρακαλώ απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις. Οι απαντήσεις είναι ανώνυμες και εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν μόνο για την παρούσα έρευνα, η οποία είναι μέρος μεταπτυχιακής εργασίας με τίτλο "Ποιότητα Υπηρεσιών Υγείας - Εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2008 στη "ΜΕΘ" του Ιατρικού Διαβαλκανικού Κέντρου Θεσσαλονίκης και ανάλυση της στάσης των εργαζομένων στην εφαρμογή του".

Αν επιθυμείτε να λάβετε τα αποτελέσματα της έρευνας παρακαλώ συμπληρώστε το e mail σας στο τέλος του ερωτηματολογίου.

Παρακαλώ συμπληρώστε και επιστρέψτε το ερωτηματολόγιο στο γραφείο του Προϊστάμενου της "ΜΕΘ".

Παρακαλώ κυκλώστε την απάντηση που σας ταιριάζει περισσότερο από την κλίμακα πέντε σημείων.

5= Συμφωνώ

4= Συμφωνώ Λίγο

3= Είμαι ουδέτερος

2= Διαφωνώ Λίγο

1= Διαφωνώ

0= Δεν ξέρω/ Δεν Απαντώ

1) Η εταιρία που εργάζομαι έχει προγράμματα που αναπτύσσουν την "ευαισθητοποίηση στην ποιότητα" στα μέλη του προσωπικού της.

0 1 2 3 4 5

2) Είμαι ευχαριστημένος με τα "προγράμματα ποιότητας" που εφαρμόζει η εταιρία.

0 1 2 3 4 5

3) Τα προγράμματα ποιότητας στην εταιρία που εργάζομαι είναι αποτελεσματικά όσον αφορά την:

α) Αύξηση παραγωγικότητας

0 1 2 3 4 5

β) Βελτίωση εξυπηρέτησης πελατών

0 1 2 3 4 5

γ) Μείωση κόστους

0 1 2 3 4 5

δ) Ανάπτυξη των δυνατοτήτων του προσωπικού

0 1 2 3 4 5

ε) Ανάπτυξη "κουλτούρας ποιότητας"

0 1 2 3 4 5

ζ) Ενθάρρυνση ομαδικής εργασίας

0 1 2 3 4 5

4) Η εταιρία που εργάζομαι προσφέρει εκπαίδευση στην "ποιότητα".

0 1 2 3 4 5

5) Η εκπαίδευση βοηθά στην επιτυχία των προγραμμάτων ποιότητας.

0 1 2 3 4 5

6) Η Ανωτάτη Διοίκηση δείχνει έντονη υποστήριξη και δέσμευση στα προγράμματα ποιότητας.

0 1 2 3 4 5

7) Τα μεσαία στελέχη δείχνουν ισχυρή δέσμευση στα προγράμματα ποιότητας.

0 1 2 3 4 5

8) Συνήθως αρέσει στα μέλη του προσωπικού να συμμετέχουν σε προγράμματα ποιότητας.

0 1 2 3 4 5

9) Οι εργαζόμενοι που έχουν καλές επιδόσεις στα προγράμματα ποιότητας λαμβάνουν αναγνώριση και ανταμείβονται.

0 1 2 3 4 5

10) Κατά την άποψη μου η εκπαίδευση στα παρακάτω θέματα, είναι σημαντική για την επιτυχία της εταιρίας.

α) Ενημέρωση / ευαισθητοποίηση σχετικά με το ISO 9001

0 1 2 3 4 5

β) Τεκμηρίωση και εφαρμογή του ISO 9001

0 1 2 3 4 5

γ) Ικανότητες διοίκησης και επόπτευσης

0 1 2 3 4 5

δ) Διοίκηση ολικής ποιότητας

0 1 2 3 4 5

ε) Εντοπισμός και επίλυση προβλημάτων

0 1 2 3 4 5

ζ) Ηγετικές ικανότητες

0 1 2 3 4 5

η) Ομαδική εργασία

0 1 2 3 4 5

θ) Άλλο, παρακαλώ διευκρινίστε

11) Μια επιτυχημένη εταιρία στον κλάδο της Υγείας θα πρέπει να είναι καλή / δυνατή σε:

α) Ικανότητες διοίκησης

0 1 2 3 4 5

β) Συστήματα ποιότητας

0 1 2 3 4 5

γ) Υγιεινή και ασφάλεια εργασίας

0 1 2 3 4 5

δ) Παροχή υπηρεσιών υγείας

0 1 2 3 4 5

ε) Εξυπηρέτηση πελατών

0 1 2 3 4 5

ζ) Πωλήσεις και προώθηση

0 1 2 3 4 5

η) Έλεγχο κόστους

0 1 2 3 4 5

θ) Εκπαίδευση προσωπικού

0 1 2 3 4 5

ι) Διοίκηση προσωπικού

0 1 2 3 4 5

κ) Επενδύσεις σε εξοπλισμό/ μηχανήματα

0 1 2 3 4 5

λ) Φήμη επιχείρησης

0 1 2 3 4 5

12) Η εταιρία που εργάζομαι είναι καλή/ δυνατή σε:

α) Ικανότητες διοίκησης

0 1 2 3 4 5

β) Συστήματα ποιότητας

0 1 2 3 4 5

γ) Υγιεινή και ασφάλεια εργασίας

0 1 2 3 4 5

δ) Παροχή υπηρεσιών υγείας

0 1 2 3 4 5

ε) Εξυπηρέτηση πελατών

0 1 2 3 4 5

- ζ) Πωλήσεις και προώθηση
0 1 2 3 4 5
- η) Έλεγχο κόστους
0 1 2 3 4 5
- θ) Εκπαίδευση προσωπικού
0 1 2 3 4 5
- ι) Διοίκηση προσωπικού
0 1 2 3 4 5
- κ) Επενδύσεις σε εξοπλισμό/ μηχανήματα
0 1 2 3 4 5
- λ) Φήμη επιχείρησης
0 1 2 3 4 5
- 13) Είμαι διατεθειμένος να καταβάλω επιπλέον προσπάθεια για να βοηθήσω στην επιτυχία της εταιρίας.
0 1 2 3 4 5
- 14) Επαινώ την εταιρία που εργάζομαι, ως έναν σπουδαίο οργανισμό, στους φίλους μου.
0 1 2 3 4 5
- 15) Θα δεχόμουν σχεδόν κάθε λογικό είδος ανάθεσης καθήκοντος για να εξακολουθήσω να εργάζομαι στην εταιρία.
0 1 2 3 4 5
- 16) Οι αξίες μου είναι παρόμοιες με τις αξίες της εταιρείας που εργάζομαι.
0 1 2 3 4 5
- 17) Είμαι περήφανος/η όταν λέω σε άλλους ότι εργάζομαι για την εταιρία.
0 1 2 3 4 5
- 18) Η εταιρία που εργάζομαι με εμπνέει να εκτελώ τα καθήκοντα μου με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.
0 1 2 3 4 5

19) Είμαι ιδιαίτερα χαρούμενος που επέλεξα αυτήν την εταιρία για να εργαστώ.

0 1 2 3 4 5

20) Με ενδιαφέρει πραγματικά το μέλλον της εταιρίας.

0 1 2 3 4 5

21) Για μένα, η εταιρία που εργάζομαι είναι ο καλύτερος οργανισμός για να εργαστώ.

0 1 2 3 4 5

22) Η εφαρμογή του ISO 9001 είναι χρήσιμη για την εταιρία.

0 1 2 3 4 5

23) Θα προσπαθήσω όσο περισσότερο μπορώ για να βοηθήσω την εταιρία να παραμείνει στο ISO 9001.

0 1 2 3 4 5

24) Το πρόγραμμα ποιότητας ISO 9001 έχει βελτιώσει το "πρότυπο διαχείρισης" της εταιρίας που εργάζομαι.

0 1 2 3 4 5

25) Το πρόγραμμα ποιότητας ISO 9001 έχει βελτιώσει την "εικόνα" την φήμη και έχει αυξήσει την πελατεία της εταιρίας που εργάζομαι.

0 1 2 3 4 5

26) Τα έτη προϋπηρεσίας μου στην εταιρία:

κάτω από 1 έτος []

1- 5 έτη []

5- 10 έτη []

10-15 έτη []

27) Η θέση εργασίας μου:

Ιατρός []

Νοσηλεύτης/τρια []

Προϊστάμενος/η Τμήματος []

Υπάλληλος Γραφείου []

Διευθυντικό Στέλεχος []

Άλλο, παρακαλώ διευκρινίστε [].....

28) Φύλο:

Άντρας []

Γυναίκα []

29) Ηλικία:

κάτω από 20 []

20-30 []

30-40 []

40-50 []

πάνω από 50 []

30) Εκπαίδευση:(Η ανώτερη βαθμίδα σπουδών μου)

Λύκειο []

ΙΕΚ []

ΤΕΙ []

ΑΕΙ []

Μεταπτυχιακό []

Διδακτορικό []

Άλλο, παρακαλώ διευκρινίστε [].....

31) Οικογενειακή κατάσταση:

Άγαμος []

Έγγαμος []

ΤΕΛΟΣ

Σας ευχαριστώ και πάλι για την πολύτιμη βοήθεια σας.

Προσάρτημα 2

Πίνακας Π1: Φύλο

Φύλο					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άντρας	20	28,60	28,6	28,6
	Γυναίκα	50	71,40	71,4	100
	Total	70	100%	100	

Πίνακας Π2: Ηλικία

Ηλικία					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	13	18,6	18,6	18,6
	30-40	35	50	50	68,6
	40-50	22	31,4	31,4	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π3: Εκπαίδευση

Εκπαίδευση: (Η ανώτερη βαθμίδα σπουδών μου)					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λύκειο	4	5,7	5,7	5,7
	ΙΕΚ	23	32,9	32,9	38,6
	ΤΕΙ	29	41,4	41,4	80
	ΑΕΙ	11	15,7	15,7	95,7
	Μεταπτυχιακό	1	1,4	1,4	97,1
	Διδακτορικό	2	2,9	2,9	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π4: Οικογενειακή κατάσταση

Οικογενειακή κατάσταση					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άγαμος	22	31,4	31,4	31,4
	Έγγαμος	48	68,6	68,6	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π5: Η θέση εργασίας μου

Η θέση εργασίας μου					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ιατρός	9	12,9	12,9	12,9
	Νοσηλεύτης/τρια	48	68,6	68,6	81,4
	Προϊστάμενος/η Τμήματος	5	7,1	7,1	88,6
	Υπάλληλος Γραφείου	5	7,1	7,1	95,7
	Διευθυντικό Στέλεχος	3	4,3	4,3	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π6: Τα έτη προϋπηρεσίας μου στην εταιρία

Τα έτη προϋπηρεσίας μου στην εταιρία					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 έτη	10	14,3	14,3	14,3
	5-10 έτη	26	37,1	37,1	51,4
	10-15 έτη	34	48,6	48,6	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π7: Η εταιρία που εργάζομαι έχει προγράμματα που αναπτύσσουν την "ευαισθητοποίηση στην ποιότητα" στα μελή του προσωπικού της.

Η εταιρία που εργάζομαι έχει προγράμματα που αναπτύσσουν την "ευαισθητοποίηση στην ποιότητα" στα μελή του προσωπικού της.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	3	4,3	4,3	4,3
	Διαφωνώ λίγο	2	2,9	2,9	7,1
	Είμαι ουδέτερος	6	8,6	8,6	15,7
	Συμφωνώ λίγο	21	30	30	45,7
	Συμφωνώ	38	54,3	54,3	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π8: Είμαι ευχαριστημένος με τα "προγράμματα ποιότητας" που εφαρμόζει η εταιρία.

Είμαι ευχαριστημένος με τα "προγράμματα ποιότητας" που εφαρμόζει η εταιρία.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	1	1,4	1,4	1,4
	Διαφωνώ	2	2,9	2,9	4,3
	Διαφωνώ λίγο	3	4,3	4,3	8,6
	Είμαι ουδέτερος	15	21,4	21,4	30
	Συμφωνώ λίγο	20	28,6	28,6	58,6
	Συμφωνώ	29	41,4	41,4	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π9: Αύξηση παραγωγικότητας

Αύξηση παραγωγικότητας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	1	1,4	1,4	1,4
	Διαφωνώ λίγο	7	10	10	11,4
	Είμαι ουδέτερος	12	17,1	17,1	28,6
	Συμφωνώ λίγο	21	30	30	58,6
	Συμφωνώ	29	41,4	41,4	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π10: Βελτίωση εξυπηρέτησης πελατών

Βελτίωση εξυπηρέτησης πελατών					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ λίγο	1	1,4	1,4	1,4
	Είμαι ουδέτερος	7	10	10	11,4
	Συμφωνώ λίγο	24	34,3	34,3	45,7
	Συμφωνώ	38	54,3	54,3	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π11: Μείωση κόστους

Μείωση κόστους					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	1	1,4	1,4	1,4
	Διαφωνώ λίγο	5	7,1	7,1	8,6
	Είμαι ουδέτερος	16	22,9	22,9	31,4
	Συμφωνώ λίγο	22	31,4	31,4	62,9
	Συμφωνώ	26	37,1	37,1	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π12: Ανάπτυξη των δυνατοτήτων του προσωπικού

Ανάπτυξη των δυνατοτήτων του προσωπικού					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	2	2,9	2,9	2,9
	Διαφωνώ λίγο	3	4,3	4,3	7,1
	Είμαι ουδέτερος	10	14,3	14,3	21,4
	Συμφωνώ λίγο	20	28,6	28,6	50
	Συμφωνώ	35	50	50	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π13: Ανάπτυξη "κουλτούρας ποιότητας"

Ανάπτυξη "κουλτούρας ποιότητας"					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ λίγο	7	10	10	10
	Είμαι ουδέτερος	10	14,3	14,3	24,3
	Συμφωνώ λίγο	20	28,6	28,6	52,9
	Συμφωνώ	33	47,1	47,1	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π14: Ενθάρρυνση ομαδικής εργασίας

Ενθάρρυνση ομαδικής εργασίας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	3	4,3	4,3	4,3
	Διαφωνώ λίγο	3	4,3	4,3	8,6
	Είμαι ουδέτερος	7	10	10	18,6
	Συμφωνώ λίγο	11	15,7	15,7	34,3
	Συμφωνώ	46	65,7	65,7	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π15: Η εταιρία που εργάζομαι προσφέρει εκπαίδευση στην "ποιότητα"

Η εταιρία που εργάζομαι προσφέρει εκπαίδευση στην "ποιότητα"					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	1	1,4	1,4	1,4
	Διαφωνώ	2	2,9	2,9	4,3
	Διαφωνώ λίγο	4	5,7	5,7	10
	Είμαι ουδέτερος	9	12,9	12,9	22,9
	Συμφωνώ λίγο	23	32,9	32,9	55,7
	Συμφωνώ	31	44,3	44,3	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π16: Η εκπαίδευση βοήθα στην επιτυχία των προγραμμάτων ποιότητας

Η εκπαίδευση βοήθα στην επιτυχία των προγραμμάτων ποιότητας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	1	1,4	1,4	1,4
	Είμαι ουδέτερος	1	1,4	1,4	2,9
	Συμφωνώ λίγο	13	18,6	18,6	21,4
	Συμφωνώ	55	78,6	78,6	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π17: Η Ανωτάτη Διοίκηση δείχνει έντονη υποστήριξη και δέσμευση στο πρόγραμμα ποιότητας

Η Ανωτάτη Διοίκηση δείχνει έντονη υποστήριξη και δέσμευση στο πρόγραμμα ποιότητας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	2	2,9	2,9	2,9
	Διαφωνώ λίγο	2	2,9	2,9	5,7
	Είμαι ουδέτερος	3	4,3	4,3	10
	Συμφωνώ λίγο	23	32,9	32,9	42,9
	Συμφωνώ	40	57,1	57,1	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π18: Τα μεσαία στελέχη δείχνουν ισχυρή δέσμευση στα προγράμματα ποιότητας

Τα μεσαία στελέχη δείχνουν ισχυρή δέσμευση στα προγράμματα ποιότητας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	1	1,4	1,4	1,4
	Διαφωνώ λίγο	2	2,9	2,9	4,3
	Είμαι ουδέτερος	13	18,6	18,6	22,9
	Συμφωνώ λίγο	23	32,9	32,9	55,7
	Συμφωνώ	31	44,3	44,3	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π19: Συνήθως αρέσει στα μελή του προσωπικού να συμμετέχουν σε προγράμματα ποιότητας

Συνήθως αρέσει στα μελή του προσωπικού να συμμετέχουν σε προγράμματα ποιότητας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	1	1,40	1,4	1,4
	Διαφωνώ	2	2,90	2,9	4,3
	Διαφωνώ λίγο	3	4,30	4,3	8,6
	Είμαι ουδέτερος	15	21,40	21,4	30
	Συμφωνώ λίγο	29	41,40	41,4	71,4
	Συμφωνώ	20	28,60	28,6	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π20: Οι εργαζόμενοι που έχουν καλές επιδόσεις στα προγράμματα ποιότητας λαμβάνουν αναγνώριση και ανταμείβονται

Οι εργαζόμενοι που έχουν καλές επιδόσεις στα προγράμματα ποιότητας λαμβάνουν αναγνώριση και ανταμείβονται					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	2	2,9	2,9	2,9
	Διαφωνώ	15	21,4	21,4	24,3
	Διαφωνώ λίγο	7	10	10	34,3
	Είμαι ουδέτερος	15	21,4	21,4	55,7
	Συμφωνώ λίγο	14	20	20	75,7
	Συμφωνώ	17	24,3	24,3	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π21: Ενημέρωση /ευαισθητοποίηση σχετικά με το ISO 9001

Ενημέρωση /ευαισθητοποίηση σχετικά με το ISO 9001					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	1	1,4	1,4	1,4
	Διαφωνώ λίγο	1	1,4	1,4	2,9
	Είμαι ουδέτερος	1	1,4	1,4	4,3
	Συμφωνώ λίγο	14	20	20	24,3
	Συμφωνώ	53	75,7	75,7	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π22: Τεκμηρίωση και εφαρμογή του ISO 9001

Τεκμηρίωση και εφαρμογή του ISO 9001					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	3	4,3	4,3	4,3
	Διαφωνώ λίγο	5	7,1	7,1	11,4
	Είμαι ουδέτερος	4	5,7	5,7	17,1
	Συμφωνώ λίγο	14	20	20	37,1
	Συμφωνώ	44	62,9	62,9	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π23: Ικανότητες διοίκησης και επόπτευσης

Ικανότητες διοίκησης και επόπτευσης					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	1	1,4	1,4	1,4
	Διαφωνώ	1	1,4	1,4	2,9
	Είμαι ουδέτερος	5	7,1	7,1	10
	Συμφωνώ λίγο	14	20	20	30
	Συμφωνώ	49	70	70	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π24: Διοίκηση ολικής ποιότητας

Διοίκηση ολικής ποιότητας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	2	2,9	2,9	2,9
	Διαφωνώ λίγο	1	1,4	1,4	4,3
	Είμαι ουδέτερος	2	2,9	2,9	7,1
	Συμφωνώ λίγο	12	17,1	17,1	24,3
	Συμφωνώ	53	75,7	75,7	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π25: Εντοπισμός και επίλυση προβλημάτων

Εντοπισμός και επίλυση προβλημάτων					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	1	1,4	1,4	1,4
	Διαφωνώ λίγο	1	1,4	1,4	2,9
	Είμαι ουδέτερος	4	5,7	5,7	8,6
	Συμφωνώ λίγο	10	14,3	14,3	22,9
	Συμφωνώ	54	77,1	77,1	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π26: Ηγετικές ικανότητες

Ηγετικές ικανότητες					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	6	8,6	8,6	8,6
	Διαφωνώ	8	11,4	11,4	20
	Διαφωνώ λίγο	5	7,1	7,1	27,1
	Είμαι ουδέτερος	3	4,3	4,3	31,4
	Συμφωνώ λίγο	13	18,6	18,6	50
	Συμφωνώ	35	50	50	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π27: Ομαδική εργασία

Ομαδική εργασία					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	1	1,4	1,4	1,4
	Διαφωνώ λίγο	1	1,4	1,4	2,9
	Είμαι ουδέτερος	3	4,3	4,3	7,1
	Συμφωνώ λίγο	7	10	10	17,1
	Συμφωνώ	58	82,9	82,9	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π28: Ικανότητα διοίκησης

Ικανότητα διοίκησης					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Συμφωνώ λίγο	8	11,4	11,4	11,4
	Συμφωνώ	62	88,6	88,6	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π29: Συστήματα ποιότητας

Συστήματα ποιότητας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Είμαι ουδέτερος	1	1,4	1,4	1,4
	Συμφωνώ λίγο	11	15,7	15,7	17,1
	Συμφωνώ	58	82,9	82,9	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π30: Υγιεινή και ασφάλεια εργασίας

Υγιεινή και ασφάλεια εργασίας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Είμαι ουδέτερος	1	1,4	1,4	1,4
	Συμφωνώ λίγο	8	11,4	11,4	12,9
	Συμφωνώ	61	87,1	87,1	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π31: Παροχή υπηρεσιών υγείας

Παροχή υπηρεσιών υγείας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Είμαι ουδέτερος	1	1,4	1,4	1,4
	Συμφωνώ λίγο	11	15,7	15,7	17,1
	Συμφωνώ	58	82,9	82,9	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π32: Εξυπηρέτηση πελατών

Εξυπηρέτηση πελατών					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Είμαι ουδέτερος	1	1,4	1,4	1,4
	Συμφωνώ λίγο	9	12,9	12,9	14,3
	Συμφωνώ	60	85,7	85,7	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π33: Πώλησης και προώθηση

Πώλησης και προώθηση					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	1	1,4	1,4	1,4
	Είμαι ουδέτερος	7	10	10	11,4
	Συμφωνώ λίγο	17	24,3	24,3	35,7
	Συμφωνώ	45	64,3	64,3	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π34: Έλεγχος κόστους

Έλεγχος κόστους					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Είμαι ουδέτερος	7	10	10	10
	Συμφωνώ λίγο	13	18,6	18,6	28,6
	Συμφωνώ	50	71,4	71,4	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π35: Εκπαίδευση προσωπικού

Εκπαίδευση προσωπικού					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Είμαι ουδέτερος	1	1,4	1,4	1,4
	Συμφωνώ λίγο	11	15,7	15,7	17,1
	Συμφωνώ	58	82,9	82,9	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π36: Διοίκηση προσωπικού

Διοίκηση προσωπικού					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Είμαι ουδέτερος	2	2,9	2,9	2,9
	Συμφωνώ λίγο	12	17,1	17,1	20
	Συμφωνώ	56	80	80	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π37: Επενδύσεις σε εξοπλισμό/μηχανήματα

Επενδύσεις σε εξοπλισμό/μηχανήματα					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Συμφωνώ λίγο	11	15,7	15,7	15,7
	Συμφωνώ	59	84,3	84,3	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π38: Φήμη επιχείρησης

Φήμη επιχείρησης					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ λίγο	1	1,4	1,4	1,4
	Είμαι ουδέτερος	3	4,3	4,3	5,7
	Συμφωνώ λίγο	3	4,3	4,3	10
	Συμφωνώ	63	90	90	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π39: Ικανότητες διοίκησης

Ικανότητες διοίκησης					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	1	1,4	1,4	1,4
	Είμαι ουδέτερος	4	5,7	5,7	7,1
	Συμφωνώ λίγο	19	27,1	27,1	34,3
	Συμφωνώ	46	65,7	65,7	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π40: Συστήματα ποιότητας

Συστήματα ποιότητας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	2	2,9	2,9	2,9
	Διαφωνώ λίγο	1	1,4	1,4	4,3
	Είμαι ουδέτερος	6	8,6	8,6	12,9
	Συμφωνώ λίγο	18	25,7	25,7	38,6
	Συμφωνώ	43	61,4	61,4	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π41: Υγιεινή και ασφάλεια εργασίας

Υγιεινή και ασφάλεια εργασίας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ λίγο	1	1,4	1,4	1,4
	Είμαι ουδέτερος	3	4,3	4,3	5,7
	Συμφωνώ λίγο	10	14,3	14,3	20
	Συμφωνώ	56	80	80	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π42: Παροχή υπηρεσιών υγείας

Παροχή υπηρεσιών υγείας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Είμαι ουδέτερος	3	4,3	4,3	4,3
	Συμφωνώ λίγο	9	12,9	12,9	17,1
	Συμφωνώ	58	82,9	82,9	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π43: Εξυπηρέτηση πελατών

Εξυπηρέτηση πελατών					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	1	1,4	1,4	1,4
	Διαφωνώ λίγο	1	1,4	1,4	2,9
	Είμαι ουδέτερος	4	5,7	5,7	8,6
	Συμφωνώ λίγο	11	15,7	15,7	24,3
	Συμφωνώ	53	75,7	75,7	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π44: Πώλησης και προώθηση

Πώλησης και προώθηση					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	1	1,4	1,4	1,4
	Διαφωνώ λίγο	4	5,7	5,7	7,1
	Είμαι ουδέτερος	5	7,1	7,1	14,3
	Συμφωνώ λίγο	15	21,4	21,4	35,7
	Συμφωνώ	45	64,3	64,3	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π45: Έλεγχος κόστους

Έλεγχος κόστους					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	1	1,4	1,4	1,4
	Διαφωνώ λίγο	2	2,9	2,9	4,3
	Είμαι ουδέτερος	11	15,7	15,7	20
	Συμφωνώ λίγο	16	22,9	22,9	42,9
	Συμφωνώ	40	57,1	57,1	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π46: Εκπαίδευση προσωπικού

Εκπαίδευση προσωπικού					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	2	2,9	2,9	2,9
	Διαφωνώ λίγο	1	1,4	1,4	4,3
	Είμαι ουδέτερος	5	7,1	7,1	11,4
	Συμφωνώ λίγο	20	28,6	28,6	40
	Συμφωνώ	42	60	60	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π47: Διοίκηση προσωπικού

Διοίκηση προσωπικού					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ λίγο	2	2,9	2,9	2,9
	Είμαι ουδέτερος	4	5,7	5,7	8,6
	Συμφωνώ λίγο	16	22,9	22,9	31,4
	Συμφωνώ	48	68,6	68,6	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π48: Επενδύσεις σε εξοπλισμό/μηχανήματα

Επενδύσεις σε εξοπλισμό/μηχανήματα					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ λίγο	1	1,4	1,4	1,4
	Είμαι ουδέτερος	3	4,3	4,3	5,7
	Συμφωνώ λίγο	8	11,4	11,4	17,1
	Συμφωνώ	58	82,9	82,9	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π49: Φήμη επιχείρησης

Φήμη επιχείρησης					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ λίγο	1	1,4	1,4	1,4
	Είμαι ουδέτερος	4	5,7	5,7	7,1
	Συμφωνώ λίγο	8	11,4	11,4	18,6
	Συμφωνώ	57	81,4	81,4	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π50: Είμαι διατεθειμένος να καταβάλω επιπλέον προσπάθεια για να βοηθήσω στην επιτυχία της εταιρίας

Είμαι διατεθειμένος να καταβάλω επιπλέον προσπάθεια για να βοηθήσω στην επιτυχία της εταιρίας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Είμαι ουδέτερος	1	1,4	1,4	1,4
	Συμφωνώ λίγο	12	17,1	17,1	18,6
	Συμφωνώ	57	81,4	81,4	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π51: Επαινώ την εταιρία που εργάζομαι, ως έναν σπουδαίο οργανισμό, στους φίλους μου

Επαινώ την εταιρία που εργάζομαι, ως έναν σπουδαίο οργανισμό, στους φίλους μου					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ λίγο	1	1,4	1,4	1,4
	Είμαι ουδέτερος	2	2,9	2,9	4,3
	Συμφωνώ λίγο	22	31,4	31,4	35,7
	Συμφωνώ	45	64,3	64,3	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π52: Θα δεχόμουν σχεδόν κάθε λογικό είδος ανάθεσης καθήκοντος για να εξακολουθήσω να εργάζομαι στην εταιρία

Θα δεχόμουν σχεδόν κάθε λογικό είδος ανάθεσης καθήκοντος για να εξακολουθήσω να εργάζομαι στην εταιρία					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	1	1,4	1,4	1,4
	Διαφωνώ	1	1,4	1,4	2,9
	Διαφωνώ λίγο	1	1,4	1,4	4,3
	Είμαι ουδέτερος	2	2,9	2,9	7,1
	Συμφωνώ λίγο	30	42,9	42,9	50
	Συμφωνώ	35	50	50	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π53: Οι αξίες μου είναι παρόμοιες με τις αξίες της εταιρίας που εργάζομαι

Οι αξίες μου είναι παρόμοιες με τις αξίες της εταιρίας που εργάζομαι					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	1	1,4	1,4	1,4
	Διαφωνώ λίγο	2	2,9	2,9	4,3
	Είμαι ουδέτερος	5	7,1	7,1	11,4
	Συμφωνώ λίγο	24	34,3	34,3	45,7
	Συμφωνώ	38	54,3	54,3	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π54: Είμαι περήφανος/η όταν λέω σε άλλους ότι εργάζομαι για την εταιρία

Είμαι περήφανος/η όταν λέω σε άλλους ότι εργάζομαι για την εταιρία					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	1	1,4	1,4	1,4
	Είμαι ουδέτερος	2	2,9	2,9	4,3
	Συμφωνώ λίγο	23	32,9	32,9	37,1
	Συμφωνώ	44	62,9	62,9	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π55: Η εταιρία που εργάζομαι με εμπνέει να εκτελώ τα καθήκοντα μου με τον καλύτερο δυνατό τρόπο

Η εταιρία που εργάζομαι με εμπνέει να εκτελώ τα καθήκοντα μου με τον καλύτερο δυνατό τρόπο					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	1	1,4	1,4	1,4
	Είμαι ουδέτερος	4	5,7	5,7	7,1
	Συμφωνώ λίγο	29	41,4	41,4	48,6
	Συμφωνώ	36	51,4	51,4	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π56: Είμαι ιδιαίτερα χαρούμενος που επέλεξα αυτήν την εταιρία για να εργαστώ

Είμαι ιδιαίτερα χαρούμενος που επέλεξα αυτήν την εταιρία για να εργαστώ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	1	1,4	1,4	1,4
	Είμαι ουδέτερος	2	2,9	2,9	4,3
	Συμφωνώ λίγο	21	30	30	34,3
	Συμφωνώ	46	65,7	65,7	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π57: Με ενδιαφέρει πραγματικά το μέλλον της εταιρίας

Με ενδιαφέρει πραγματικά το μέλλον της εταιρίας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	2	2,9	2,9	2,9
	Είμαι ουδέτερος	2	2,9	2,9	5,7
	Συμφωνώ λίγο	7	10	10	15,7
	Συμφωνώ	59	84,3	84,3	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π58: Για μένα, η εταιρία που εργάζομαι είναι ο καλύτερος οργανισμός για να εργαστώ

Για μένα, η εταιρία που εργάζομαι είναι ο καλύτερος οργανισμός για να εργαστώ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	1	1,4	1,4	1,4
	Είμαι ουδέτερος	3	4,3	4,3	5,7
	Συμφωνώ λίγο	24	34,3	34,3	40
	Συμφωνώ	42	60	60	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π59: Η εφαρμογή του ISO 9001 είναι χρήσιμη για την εταιρία

Η εφαρμογή του ISO 9001 είναι χρήσιμη για την εταιρία					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	1	1,4	1,4	1,4
	Διαφωνώ λίγο	1	1,4	1,4	2,9
	Συμφωνώ λίγο	6	8,6	8,6	11,4
	Συμφωνώ	62	88,6	88,6	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π60: Θα προσπαθήσω όσο περισσότερο μπορώ για να βοηθήσω την εταιρία να παραμείνει στο ISO 9001

Θα προσπαθήσω όσο περισσότερο μπορώ για να βοηθήσω την εταιρία να παραμείνει στο ISO 9001					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Είμαι ουδέτερος	2	2,9	2,9	2,9
	Συμφωνώ λίγο	4	5,7	5,7	8,6
	Συμφωνώ	64	91,4	91,4	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π61: Το πρόγραμμα ποιότητας ISO 9001 έχει βελτιώσει το "πρότυπο διαχείρισης" της εταιρίας που εργάζομαι

Το πρόγραμμα ποιότητας ISO 9001 έχει βελτιώσει το "πρότυπο διαχείρισης" της εταιρίας που εργάζομαι					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	1	1,4	1,4	1,4
	Είμαι ουδέτερος	5	7,1	7,1	8,6
	Συμφωνώ λίγο	8	11,4	11,4	20
	Συμφωνώ	56	80	80	100
	Total	70	100	100	

Πίνακας Π62: Το πρόγραμμα ποιότητας ISO 9001 έχει βελτιώσει την "εικόνα" την φήμη και έχει αυξήσει την πελατεία της εταιρίας που εργάζομαι

Το πρόγραμμα ποιότητας ISO 9001 έχει βελτιώσει την "εικόνα" την φήμη και έχει αυξήσει την πελατεία της εταιρίας που εργάζομαι					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ	1	1,4	1,4	1,4
	Διαφωνώ	1	1,4	1,4	2,9
	Είμαι ουδέτερος	3	4,3	4,3	7,1
	Συμφωνώ λίγο	21	30	30	37,1
	Συμφωνώ	44	62,9	62,9	100
	Total	70	100	100	

2. Παραγοντική ανάλυση

Πίνακας Π63: Παραγοντική ανάλυση (α)

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Αποτελεσματικότητα – Ευαισθητοποίηση Ποιότητα	Negative Ranks	36 ^a	26,64	959,00
	Positive Ranks	24 ^b	36,29	871,00
	Ties	10 ^c		
	Total	70		
Οδηγοί Ποιότητας – Ευαισθητοποίηση Ποιότητα	Negative Ranks	36 ^d	28,79	1036,50
	Positive Ranks	23 ^e	31,89	733,50
	Ties	11 ^f		
	Total	70		
Κατάρτιση στην Ποιότητα – Ευαισθητοποίηση Ποιότητα	Negative Ranks	21 ^g	18,48	388,00
	Positive Ranks	34 ^h	33,88	1152,00
	Ties	14 ⁱ		
	Total	69		
Παράγοντες Επιτυχίας – Ευαισθητοποίηση Ποιότητα	Negative Ranks	15 ^j	14,47	217,00
	Positive Ranks	41 ^k	33,63	1379,00
	Ties	14 ^l		
	Total	70		
Προτερήματα Εταιρίας – Ευαισθητοποίηση Ποιότητα	Negative Ranks	20 ^m	19,40	388,00
	Positive Ranks	40 ⁿ	36,05	1442,00
	Ties	10 ^o		
	Total	70		
Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης – Ευαισθητοποίηση Ποιότητα	Negative Ranks	15 ^p	16,47	247,00
	Positive Ranks	40 ^q	32,33	1293,00
	Ties	15 ^r		
	Total	70		

a. Αποτελεσματικότητα < Ευαισθητοποίηση Ποιότητα

b. Αποτελεσματικότητα > Ευαισθητοποίηση Ποιότητα

c. Αποτελεσματικότητα = Ευαισθητοποίηση Ποιότητα

d. Οδηγοί Ποιότητας < Ευαισθητοποίηση Ποιότητα

e. Οδηγοί Ποιότητας > Ευαισθητοποίηση Ποιότητα

f. Οδηγοί Ποιότητας = Ευαισθητοποίηση Ποιότητα

- g. Κατάρτιση στην Ποιότητα < Ευαισθητοποίηση Ποιότητα
 h. Κατάρτιση στην Ποιότητα > Ευαισθητοποίηση Ποιότητα
 i. Κατάρτιση στην Ποιότητα = Ευαισθητοποίηση Ποιότητα
 j. Παραγοντες Επιτυχίας < Ευαισθητοποίηση Ποιότητα
 k. Παραγοντες Επιτυχίας > Ευαισθητοποίηση Ποιότητα
 l. Παραγοντες Επιτυχίας = Ευαισθητοποίηση Ποιότητα
 m. Προτερήματα Εταιρίας < Ευαισθητοποίηση Ποιότητα
 n. Προτερήματα Εταιρίας > Ευαισθητοποίηση Ποιότητα
 o. Προτερήματα Εταιρίας = Ευαισθητοποίηση Ποιότητα
 p. Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης < Ευαισθητοποίηση Ποιότητα
 q. Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης > Ευαισθητοποίηση Ποιότητα
 r. Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης = Ευαισθητοποίηση Ποιότητα

Πίνακας Π64: Παραγοντική ανάλυση (β)

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Οδηγοί Ποιότητας - Αποτελεσματικότητα	Negative Ranks	33 ^a	30,35	1001,50
	Positive Ranks	24 ^b	27,15	651,50
	Ties	13 ^c		
	Total	70		
Κατάρτιση στην Ποιότητα - Αποτελεσματικότητα	Negative Ranks	20 ^d	19,20	384,00
	Positive Ranks	39 ^e	35,54	1386,00
	Ties	10 ^f		
	Total	69		
Παράγοντες Επιτυχίας - Αποτελεσματικότητα	Negative Ranks	11 ^g	14,45	159,00
	Positive Ranks	47 ^h	33,02	1552,00
	Ties	12 ⁱ		
	Total	70		
Προτερήματα Εταιρίας - Αποτελεσματικότητα	Negative Ranks	18 ^j	18,72	337,00
	Positive Ranks	44 ^k	36,73	1616,00
	Ties	8 ^l		
	Total	70		
Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης - Αποτελεσματικότητα	Negative Ranks	19 ^m	19,84	377,00
	Positive Ranks	44 ⁿ	37,25	1639,00
	Ties	7 ^o		
	Total	70		

- a. Οδηγοί Ποιότητας < Αποτελεσματικότητα b. Οδηγοί Ποιότητας > Αποτελεσματικότητα
- c. Οδηγοί Ποιότητας = Αποτελεσματικότητα d. Κατάρτιση στην Ποιότητα < Αποτελεσματικότητα
- e. Κατάρτιση στην Ποιότητα > Αποτελεσματικότητα f. Κατάρτιση στην Ποιότητα = Αποτελεσματικότητα
- g. Παραγοντες Επιτυχίας < Αποτελεσματικότητα h. Παραγοντες Επιτυχίας > Αποτελεσματικότητα
- i. Παραγοντες Επιτυχίας = Αποτελεσματικότητα j. Προταίρηματα Εταιρίας < Αποτελεσματικότητα
- k. Προταίρηματα Εταιρίας > Αποτελεσματικότητα l. Προταίρηματα Εταιρίας = Αποτελεσματικότητα
- m. Οργανωτικό Επίπεδο Δεσμεύσης < Αποτελεσματικότητα
- n. Οργανωτικό Επίπεδο Δεσμεύσης > Αποτελεσματικότητα
- o. Οργανωτικό Επίπεδο Δεσμεύσης = Αποτελεσματικότητα

Πίνακας Π65: Παραγοντική ανάλυση (γ)

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Κατάρτιση στην Ποιότητα – Οδηγοί Ποιότητας	Negative Ranks	12 ^a	22,88	274,50
	Positive Ranks	50 ^b	33,57	1678,50
	Ties	7 ^c		
	Total	69		
Παράγοντες Επιτυχίας - Οδηγοί Ποιότητας	Negative Ranks	10 ^d	11,00	110,00
	Positive Ranks	54 ^e	36,48	1970,00
	Ties	6 ^f		
	Total	70		
Προτερήματα Εταιρίας – Οδηγοί Ποιότητας	Negative Ranks	10 ^g	18,30	183,00
	Positive Ranks	53 ^h	34,58	1833,00
	Ties	7 ⁱ		
	Total	70		
Οργανωτικό Επίπεδο Δεσμεύσης - Οδηγοί Ποιότητας	Negative Ranks	9 ^j	18,83	169,50
	Positive Ranks	55 ^k	34,74	1910,50
	Ties	6 ^l		
	Total	70		

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Κατάρτιση στην Ποιότητα – Οδηγοί Ποιότητας	Negative Ranks	12 ^a	22,88	274,50
	Positive Ranks	50 ^b	33,57	1678,50
	Ties	7 ^c		
	Total	69		
Παράγοντες Επιτυχίας - Οδηγοί Ποιότητας	Negative Ranks	10 ^d	11,00	110,00
	Positive Ranks	54 ^e	36,48	1970,00
	Ties	6 ^f		
	Total	70		
Προτερήματα Εταιρίας – Οδηγοί Ποιότητας	Negative Ranks	10 ^g	18,30	183,00
	Positive Ranks	53 ^h	34,58	1833,00
	Ties	7 ⁱ		
	Total	70		
Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης - Οδηγοί Ποιότητας	Negative Ranks	9 ^j	18,83	169,50
	Positive Ranks	55 ^k	34,74	1910,50
	Ties	6 ^l		
	Total	70		

a. Κατάρτιση στην Ποιότητα < Οδηγοί Ποιότητας

b. Κατάρτιση στην Ποιότητα > Οδηγοί Ποιότητας

c. Κατάρτιση στην Ποιότητα = Οδηγοί Ποιότητας

d. Παράγοντες Επιτυχίας < Οδηγοί Ποιότητας

e. Παράγοντες Επιτυχίας > Οδηγοί Ποιότητας

f. Παράγοντες Επιτυχίας = Οδηγοί Ποιότητας

g. Προτερήματα Εταιρίας < Οδηγοί Ποιότητας

h. Προτερήματα Εταιρίας > Οδηγοί Ποιότητας

i. Προτερήματα Εταιρίας = Οδηγοί Ποιότητας

j. Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης < Οδηγοί Ποιότητας

k. Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης > Οδηγοί Ποιότητας

l. Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης = Οδηγοί Ποιότητας

Πίνακας Π66: Παραγοντική ανάλυση (δ)

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Παράγοντες Επιτυχίας – Κατάρτιση στην Ποιότητα	Negative Ranks	13 ^a	24,54	319,00
	Positive Ranks	39 ^b	27,15	1059,00
	Ties	17 ^c		
	Total	69		
Προτερήματα Εταιρίας – Κατάρτιση στην Ποιότητα	Negative Ranks	29 ^d	27,64	801,50
	Positive Ranks	30 ^e	32,28	968,50
	Ties	10 ^f		
	Total	69		
Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης – Κατάρτιση στην Ποιότητα	Negative Ranks	27 ^g	29,69	801,50
	Positive Ranks	31 ^h	29,34	909,50
	Ties	11 ⁱ		
	Total	69		

a. Παράγοντες Επιτυχίας < Κατάρτιση στην Ποιότητα

b. Παράγοντες Επιτυχίας > Κατάρτιση στην Ποιότητα

c. Παράγοντες Επιτυχίας = Κατάρτιση στην Ποιότητα

d. Προτερήματα Εταιρίας < Κατάρτιση στην Ποιότητα

e. Προτερήματα Εταιρίας > Κατάρτιση στην Ποιότητα

f. Προτερήματα Εταιρίας = Κατάρτιση στην Ποιότητα

g. Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης < Κατάρτιση στην Ποιότητα

h. Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης > Κατάρτιση στην Ποιότητα

i. Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης = Κατάρτιση στην Ποιότητα

Πίνακας Π67: Παραγοντική ανάλυση (ε)

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Προτερήματα Εταιρίας – Παράγοντες Επιτυχίας	Negative Ranks	38 ^a	24,13	917,00
	Positive Ranks	9 ^b	23,44	211,00
	Ties	23 ^c		
	Total	70		
Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης – Παράγοντες Επιτυχίας	Negative Ranks	35 ^d	30,77	1077,00
	Positive Ranks	18 ^e	19,67	354,00
	Ties	17 ^f		
	Total	70		

a. Προτερήματα Εταιρίας < Παράγοντες Επιτυχίας

b. Προτερήματα Εταιρίας > Παράγοντες Επιτυχίας

c. Προτερήματα Εταιρίας = Παράγοντες Επιτυχίας

d. Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης < Παράγοντες Επιτυχίας

e. Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης > Παράγοντες Επιτυχίας

f. Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης = Παράγοντες Επιτυχίας

Πίνακας Π68: Παραγοντική ανάλυση (ζ)

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης – Προτερήματα Εταιρίας	Negative Ranks	29 ^a	30,64	888,50
	Positive Ranks	29 ^b	28,36	822,50
	Ties	12 ^c		
	Total	70		

a. Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης < Προτερήματα Εταιρίας

b. Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης > Προτερήματα Εταιρίας

c. Οργανωτικό Επίπεδο Δέσμευσης = Προτερήματα Εταιρίας