

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΙΤΛΟ: Η βελτίωση  
των παρεχόμενων υπηρεσιών σε νοσηλευτικά  
ιδρύματα

Περίπτωση μελέτης : το Ν.Ι. « Ο Άγιος  
Δημήτριος»

Εργασία του Μεταπτυχιακού Φοιτητή

Δερενίδη Θεοχάρη

Θεσσαλονίκη , Ιανουάριος 2022

# Περίληψη

- Αναζήτηση του κατάλληλου μοντέλου για την αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών
- Η μέθοδος που χρησιμοποιείται είναι η μέθοδος Servqual
- Η μέθοδος εφαρμόζεται στην περίπτωση μελέτης του νοσοκομειακού ιδρύματος «Ο Άγιος Δημήτριος»
- Η μελέτη αποτελείται από το θεωρητικό μέρος και το εμπειρικό.
- Βασικό στοιχείο της μεθόδου Servqual αποτελεί το ερωτηματολόγιο.

# Εισαγωγή

- Θεματική περιοχή: η ποιότητα υπηρεσιών
- Κεντρικό πρόβλημα: η παροχή βέλτιστων υπηρεσιών σε οργανισμούς
- Σημαντικότητα της παρούσας εργασίας: η ανάληψη από την διοίκηση των κατάλληλων διοικητικών μέτρων , ώστε η λειτουργία του οργανισμού να είναι η καλύτερη
- Πρωτοτυπία- Αξία: με την παρούσα μελέτη γίνεται ανάλυση των όρων, ποιότητα, υπηρεσίες, ανάλυση του εργαλείου Servqual, ανάλυση και εξήγηση του Gaps Model ,διαστάσεις ποιότητας, Νοσηλευτικά Ιδρύματα

# Τι είναι ποιότητα

- Η απόκλιση ανάμεσα σε προσδοκίες και αντιλήψεις των ασθενών.
- Ολιστική προσπάθεια όλων προκειμένου να έχουμε καλύτερα αποτελέσματα στην υγεία, στην φροντίδα και στην μάθηση σχετικά με την υγεία.

## ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. Εμπράγματα
2. Αξιοπιστία
3. Ανταπόκριση
4. Ασφάλεια
5. Ενσυναίσθηση

Η ποιότητα απαιτεί :

- a) Σχεδιασμό,
- b) Τυποποίηση και
- c) Συνεργασία

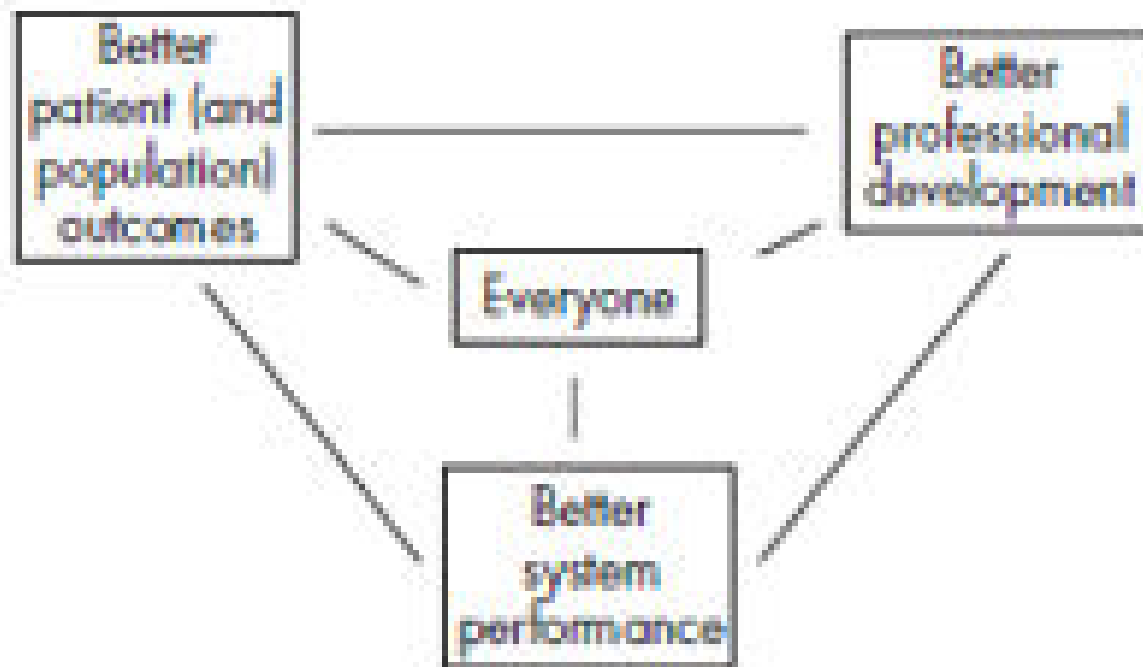


Figure 1 Linked aims of improvement.

# Υπηρεσίες

- Τι είναι υπηρεσίες
- Οι τρεις βασικές ιδιότητες των υπηρεσιών: αϋλότητα, ετερογένεια, και αδιαιρετότητα
- Ποιοι παράγοντες επηρεάζουν τις υπηρεσίες
- Ποιος ο ρόλος της ποιότητας υπηρεσιών μέσα στα νοσοκομεία και πως φαίνεται αυτό: πελατοκεντική πολιτική, σχεδιασμός και απλοποίηση των διαδικασιών που βελτιώνουν την κατάσταση των ασθενών, ατμόσφαιρα προσανατολισμένη προς την αποστολή της υπηρεσίας, στενοί δεσμοί ανάμεσα σε όλους τους υπαλλήλους.

**Ποιος ο ρόλος της ποιότητας υπηρεσιών στο νοσηλευτικό πλαίσιο και πως καταγράφεται;**

Βασικές αρχές για πετυχημένη υγειονομική περίθαλψη με ποιότητα στις υπηρεσίες :

- a) Εφαρμογή μιας πελατοκεντρικής πολιτικής.
- b) Κατανόηση, σχεδιασμός και απλοποίηση των διαδικασιών εκείνων που βελτιώνουν την κατάσταση του ασθενή
- c) Η ατμόσφαιρα του περιβάλλοντος ίσως θα πρέπει να είναι προσανατολισμένη στην αποστολή της υπηρεσίας
- d) Όταν οι υπάλληλοι είναι στραμμένοι προς την υπηρεσία, κερδίζουν οι υπάλληλοι και άρα κερδίζει η ποιότητα υπηρεσιών
- e) Όταν το λάθος του υπαλλήλου θεωρείται θησαυρός, αυτό είναι μια ευκαιρία για κάτι το καλύτερο
- f) Με την ποιότητα υπηρεσιών επιτυγχάνεται μείωση των δαπανών.

## **Το εργαλείο SERVQUAL και τα προβλήματά του**

Οι πέντε διαστάσεις του Servqual

Η ελαστικότητα της δομής του Servqual

Η χρήση του οργάνου με παραλλαγές ανάλογα με την εταιρεία/οργανισμό

Ασάφεια στην χρήση του P-E, ασάφεια στον ορισμό της προσδοκίας άρα και στον ορισμό του Servqual, ασάφεια στην διαστατικότητα

**Δύο αντιφατικές καταστάσεις : έντονη κριτική στο SERVQUAL και εκτεταμένη χρήση.**

Στο Ν.Ι. «Ο Άγιος Δημήτριος» χρησιμοποιήθηκε το μοντέλο SERVQUAL λόγω της ικανότητας του να μετρά με την βοήθεια των συστατικών του, προσδοκίες και αντιλήψεις, τις προσδοκίες των καταναλωτών και το υπαρκτό επίπεδο υπηρεσίας που δίνει ο πάροχος . Θεωρείται από τους επιστήμονες ως «Ραχοκοκαλιά της ποιότητας υπηρεσιών»(Babakus & Boller, 1992)

Εξακολουθεί να αποτελεί πυλώνα μέτρησης της ποιότητας για άλλες κλίμακες.

Ladhari, n.d: «είναι το πιο χρήσιμο εργαλείο για την μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών»

Το SERVQUAL είναι διαφορετικό ανάλογα με το περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί.

Η σημαντικότητα του SERVQUAL έγκειται ακριβώς σε αυτό : στην αστάθειά του , στην πλαστικότητά του, στην ευελιξία του.



# Το μοντέλο της αντιληπτής ποιότητας P-E

- $SQ_i = \sum_j W_j (P-E)_j$  (1)
- Η διαφορά P-E εκφράζει το χάσμα, την σύγκριση με κάποιον κανόνα και όχι πρόβλεψη ή αντιληπτή υπηρεσία.
- Κάνει μέτρηση της αντιληπτής ποιότητας με βάση τις αντιλήψεις μείον προσδοκίες
- Συγκεκριμένα όσο υψηλότερη ή θετικότερη είναι η τιμή της P-E τόσο μεγαλύτερη θα είναι η αντιληπτή ποιότητα υπηρεσιών

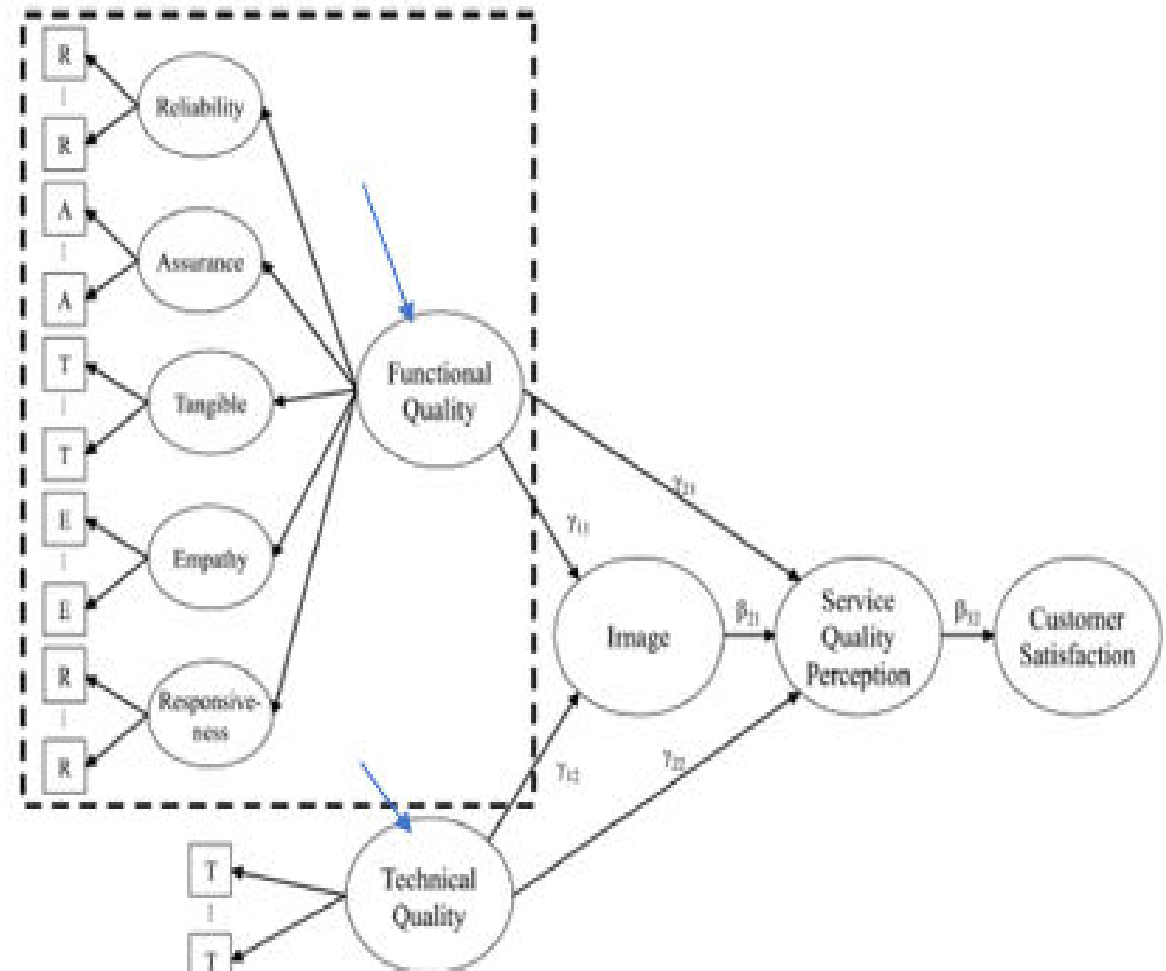
# Το μοντέλο ποιότητας του Gronroos

Η ποιότητα υπηρεσιών αποτελείται από 3 διαστάσεις:

- a) Τις τεχνικές
- b) Τις λειτουργικές και
- c) Την εικόνα

Άμεση και έμμεση σχέση της αντίληψης της ποιότητας υπηρεσιών με τις τεχνικές και λειτουργικές ποιότητες. Το τελικό αποτέλεσμα είναι η ικανοποίηση των πελατών.

Figure 1 Research model



# Η αναφορά και περιγραφή του GAPs Model

- Ποιος ο ρόλος του για τους πελάτες και τους οργανισμούς
- Ποιοι είναι οι πυλώνες του και ποια τα χόσματα που περιλαμβάνει:
- Το κενό ανάμεσα στις προσδοκίες του πελάτη και στις αντιλήψεις της διοίκησης
- Το κενό ανάμεσα στις προδιαγραφές της Ποιότητας Υπηρεσιών και στις αντιλήψεις της Διοίκησης
- Το κενό ανάμεσα στις προδιαγραφές της Ποιότητας Υπηρεσιών και στην Παροχή Υπηρεσιών
- Το κενό ανάμεσα στην Παροχή Υπηρεσιών και στην Εξωτερική Επικοινωνία
- Το κενό ανάμεσα στις αναμενόμενες υπηρεσίες και στην βιωματική υπηρεσία

# Μεθοδολογία Έρευνας

- Εργαλεία : ερωτηματολόγιο με 22 προτάσεις προσδοκιών και 22 προτάσεις αντιλήψεων
- Περιγραφή του δείγματος διερεύνησης: το δείγμα αποτελείται από 14 άτομα ή 30% εσωτερικών ασθενών, και 34 άτομα ή 70% εξωτερικοί ασθενείς. Το δείγμα του προσωπικού αποτελείται από 26 άτομα ή 37% διοικητικό προσωπικό, από 22 άτομα ή 31% Νοσηλευτικό προσωπικό , και 22 άτομα ή 31% ιατρικό προσωπικό. Το δείγμα αποτελείται από 118 άτομα, αλλά στην έρευνα συμμετείχαν 106 άτομα. 12 άτομα ή ένα 10,17% δεν συμμετείχε στην έρευνα.
- Δημογραφική Ανάλυση : σε αυτό το τμήμα της έρευνας αναλύεται το δείγμα προς διερεύνηση, ποσοτικά, ηλικιακά, το μορφωτικό του επίπεδο, η επισκεψιμότητα στο συγκεκριμένο νοσοκομείο, και το επάγγελμα των ατόμων.

## Διοικητικές Υποδείξεις προς την Διοίκηση

- **Εσωτερικοί Ασθενείς (ΕΣΑ)** : οι εσωτερικοί ασθενείς θα ήθελαν να γίνουν περισσότερο για την διάσταση Ασφάλεια. Βιώνουν εκ των έσω την καθημερινότητα , και ξέρουν καλύτερα τι απαιτεί η αξιοπρεπής και ασφαλής διαμονή τους.
- **Εξωτερικοί Ασθενείς (ΕΞΑ)**: οι εξωτερικοί ασθενείς , αξιολογούν ως πρώτιστης σημασίας τα εμπράγματα. Αυτό φαίνεται από την διάσταση Tangibles= -1.47. δίνουν ιδιαίτερη βαρύτητα στην ασφάλεια και στην ανταπόκριση. Αυτό είναι απολύτως λογικό, διότι οι εξωτερικοί ασθενείς δεν διαμένουν στο νοσοκομείο, αλλά το επισκέπτονται και επιζητούν την προθυμία, την ευγένεια και την γνώση του προσωπικού.
- Τέλος, το **Ιατρικό, Διοικητικό και Νοσηλευτικό Προσωπικό(ΙΠ, ΔΠ, ΝΠ)** έρχονται σε άμεση επαφή με τα εμπράγματα και από τα μεγάλα χάσματα φαίνεται ότι οι διάφορες υποομάδες του προσωπικού είχαν άλλη προσδοκία για το Νοσοκομείο ως οντότητα.

# Σχετική βιβλιογραφία για το SERVQUAL και την αντιληπτή ποιότητα P-E

- Babakus, E. & W. Boller, G., 1992. An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Business Research*, pp. 253-268.
- Ladhari, R., χ.χ. Alternative measures of service quality: a review. *Managing Service Quality*, Τόμος vol. 13 No, pp. pp.207-216
- Riadh Ladhari Department of Business Administration, University of Moncton, Moncton, Canada
- Teas, R. K., 1993. *Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality*. s.l.:Journal of Marketing.
- Leon A.Kappelman & V.R. Prybutok, 1997. *MIS Quarterly*, June.