



## **Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων**

### **Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας**

**Πολιτική Ποιότητας ΠΜΣ**

Ιανουάριος 2024

## Πολιτική Ποιότητας του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

(Συνεδρίαση Συνέλευσης του Τμήματος Ο.Δ.Ε. υπ' αριθ. 6/21.12.2023)

Το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας μεριμνά για τη διασφάλιση και συνεχή βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού, διοικητικού και ερευνητικού του έργου. Αποστολή του Πανεπιστημίου είναι να «*συμβάλει στην κοινωνία μέσω της αναζήτησης της εκπαίδευσης, της μάθησης και της έρευνας στα υψηλά διεθνή επίπεδα αριστείας*». Αυτό αντικατοπτρίζει μία από τις βασικές αξίες του Πανεπιστημίου, η οποία συνίσταται στην παροχή υψηλής ποιότητας σε όλα τα γνωστικά αντικείμενα που θεραπεύει. Οι διεργασίες διασφάλισης και διαχείρισης ποιότητας του Πανεπιστημίου παρέχουν ένα πλαίσιο εντός του οποίου τα τμήματα και οι επιμέρους ακαδημαϊκές του μονάδες μπορούν να σχεδιάζουν, να ελέγχουν, να αναθεωρούν και να βελτιώνουν συνεχώς τις κρίσιμες διεργασίες μέσα από τις οποίες επιτυγχάνεται η αριστεία.

Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, η πολιτική και οι διαδικασίες διασφάλισης της ποιότητας σε όλους τους τομείς δράσης του Πανεπιστημίου εποπτεύονται και συντονίζονται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘ.Α.Α.Ε). Για τη διαχείριση της Ποιότητας, η οποία περιλαμβάνει δράσεις και διαδικασίες που αφορούν στην εκπαίδευση με έμφαση στη διδασκαλία και στη μάθηση, στην έρευνα και στην καινοτομία αλλά και στη διοίκηση, υπεύθυνη είναι η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) του Πανεπιστημίου Μακεδονίας. Αντίστοιχα, στόχος της Ομάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΟΜ.Ε.Α.) του Τμήματος Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας είναι η συνεχής βελτίωση όλων των λειτουργιών του Τμήματος με τη συμμετοχή όλων των μελών του στην προσπάθεια αυτή. Ειδικότερα, η φιλοσοφία ποιότητας του Τμήματος Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας βασίζεται στις θεμελιώδεις αξίες:

- α) του σεβασμού της Αριστείας και της Αξιοκρατίας,
- β) της τεχνικής και επιστημονικής αρτιότητας,
- γ) της καινοτομίας και της αφοσίωσης στην πρόοδο της επιστήμης και στη μετάδοση της αντίστοιχης γνώσης,
- δ) της βέλτιστης ικανοποίησης των απαιτήσεων των φοιτητών/τριών του καθώς και όλων όσοι επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα από τη δραστηριότητά του (ενδιαφερόμενα μέρη),
- ε) της κοινωνικής ευθύνης όσον αφορά στο έργο του και στα αποτελέσματά του.

Η εφαρμογή αυτών των αξιών - στην πράξη - υλοποιείται μέσα από μία συστηματική προσέγγιση, που υπαγορεύει τόσο την εσωτερική δομή και την οργάνωση του Τμήματος, όσο και τη διαχείριση και τον έλεγχο του συνόλου των λειτουργιών του. Το Τμήμα Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας έχει δεσμευτεί έναντι των φοιτητών/τριών του, του διοικητικού, διδακτικού και ερευνητικού προσωπικού του, των συνεργατών/ιδών του, καθώς και όλου του προσωπικού του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, της κοινωνίας και όλων των εμπλεκόμενων φορέων, για την εφαρμογή και τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητάς του, καθώς και για την ορθολογική διάθεση όλων των τεχνικών και ανθρώπινων πόρων που απαιτούνται για αυτό. Η συνολική ικανοποίηση όλων των εμπλεκόμενων μερών επιτυγχάνεται μέσα από την αποδοτική συνεργασία όλου του προσωπικού του, με βασικό γνώμονα:

- (α) την έγκαιρη διάγνωση και αντιμετώπιση προβλημάτων,
- (β) τη συνεχή διερεύνηση, καταγραφή, ανάλυση και αναθεώρηση των αναγκών όλων των εμπλεκόμενων μερών, με στόχο τη βέλτιστη ικανοποίησή τους,

(γ) τη βέλτιστη αξιοποίηση των πόρων του για τη διασφάλιση οικονομικής βιωσιμότητας,  
(δ) την παρότρυνση του διδακτικού και διοικητικού προσωπικού για συμμετοχή σε δράσεις συνεχούς επιμόρφωσης και κατάρτισης,  
(ε) τη συνεχή διερεύνηση και αξιολόγηση ευκαιριών βελτίωσης, με στόχο τη δημιουργία ενός πρότυπου Τμήματος διδασκαλίας και έρευνας.

## **Πολιτική Ποιότητας του ΠΜΣ στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας**

**(Συνεδρίαση Συνέλευσης του Τμήματος Ο.Δ.Ε. υπ' αριθ. 6/21.12.2023)**

Βασική επιδίωξη της Πολιτικής Ποιότητας του ΠΜΣ στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων (ΟΔΕ) του Πανεπιστημίου Μακεδονίας είναι η εναρμόνιση και ευθυγράμμιση της με την πολιτική ποιότητας του Τμήματος, με την Πολιτική Ποιότητας του Ιδρύματος, καθώς και με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο του Υπουργείου Παιδείας. Η Πολιτική Ποιότητας του ΠΜΣ στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας συμβάλλει στην ενσωμάτωση των αρχών της ποιότητας σε όλες τις λειτουργίες του (διδακτικές, ερευνητικές και διοικητικές), ενώ η υλοποίησή της δεσμεύει αντίστοιχα όλα τα εμπλεκόμενα μέλη του.

Ειδικότερα, οι κύριοι στόχοι του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας αναφορικά με το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας είναι:

- η προσθήκη αξίας στους φοιτητές/φοιτήτριες μέσω της συνεχούς βελτίωσης της δομής και της οργάνωσης του προγράμματος σπουδών στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας έτσι ώστε να προσαρμόζεται στις επιστημονικές εξελίξεις και ανάγκες της αγοράς και της κοινωνίας, με σεβασμό στις αρχές της επιστημονικής δεοντολογίας,
- η αναβάθμιση της ποιότητας του παρεχόμενου διδακτικού έργου με ανάθεση μαθημάτων σε ειδικά επιλεγμένα μέλη ΔΕΠ και συνεργαζόμενα μέλη κύρους από τον ακαδημαϊκό και επαγγελματικό χώρο εντός και εκτός της χώρας,
- η επίτευξη μαθησιακών αποτελεσμάτων και προσόντων των φοιτητών/τριών του ΠΜΣ σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό και Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων Ανώτατης Εκπαίδευσης (επιπέδου 7),
- η δέσμευση και καθοδήγηση της ηγεσίας με όραμα, έμπνευση και ακεραιότητα,
- η βελτίωση των υποδομών και η αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού του τμήματος για την ομαλή λειτουργία του ΠΜΣ,
- η εξωστρέφεια και η διεθνής αναγνώριση του ΠΜΣ μέσα από συνεργασίες με εκπαιδευτικά ιδρύματα του εσωτερικού και του εξωτερικού,
- ο σεβασμός στη διαφορετικότητα και στις ίσες ευκαιρίες στο προσωπικό και στους φοιτητές/τριες του ΠΜΣ,
- η αναβάθμιση της διασύνδεσης του ΠΜΣ με την αγορά εργασίας,
- η αναβάθμιση της διασύνδεσης του ΠΜΣ με την κοινωνία,
- η ενίσχυση της έρευνας και της καινοτομίας,
- η δημιουργία βιώσιμου μέλλοντος,
- η προώθηση της αριστείας σε όλες τις λειτουργίες του.

Το ΠΜΣ στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας καθορίζει τα αποτελέσματα στα οποία στοχεύει στρατηγικά, σχεδιάζει και αναπτύσσει ένα σύνολο από διεργασίες/προσεγγίσεις για την

επίτευξη των αποτελεσμάτων αυτών, εφαρμόζει τις διεργασίες/προσεγγίσεις με συστηματικό τρόπο και τέλος αξιολογεί και βελτιώνει τις συγκεκριμένες διεργασίες/προσεγγίσεις, με βάση τα αποτελέσματα που πετυχαίνει (λογική RADAR).

Για την υλοποίηση της πολιτικής αυτής το Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων δεσμεύεται να εφαρμόσει τις δράσεις και διεργασίες που προβλέπονται και αναλύονται στο Εγχειρίδιο Ποιότητας του Ιδρύματος, και ακολουθούνται στο ΠΜΣ στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας, με την απαιτούμενη εξειδίκευση και σε στενή συνεργασία με τη Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας του Πανεπιστημίου (ΜΟ.ΔΙ.Π.). Όλες οι διεργασίες διασφάλισης και βελτίωσης ποιότητας του ΠΜΣ στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας υπόκεινται σε περιοδική, σε ετήσια βάση, επιθεώρηση και αναθεώρηση από την Ομάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΟΜ.Ε.Α.) του Τμήματος, σε συνεργασία με τη ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ιδρύματος. Ειδικότερα, οι δράσεις για τη διασφάλιση και συνεχή βελτίωση της ποιότητας του ΠΜΣ στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας, αφορούν τα παρακάτω:

- εναρμόνιση της πολιτικής ποιότητας του ΠΜΣ στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας με την πολιτική ποιότητας και τους στρατηγικούς στόχους του Τμήματος, σε ακαδημαϊκό, ερευνητικό και διοικητικό επίπεδο,
- διασφάλιση ότι όλα τα μέλη του Τμήματος αναγνωρίζουν και υποστηρίζουν την Πολιτική Ποιότητας του ΠΜΣ στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας,
- θέσπιση συγκεκριμένων στόχων ποιότητας του ΠΜΣ στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας σε ετήσια βάση,
- διάθεση και διαχείριση των πόρων του ΠΜΣ στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας για την επίτευξη των στόχων ποιότητας που θέτουν,
- συνεργασία του ΠΜΣ στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας με διεθνείς φορείς/επιχειρήσεις,
- εδραίωση της ταυτότητας και της αναγνωρισιμότητας του ΠΜΣ στο Ευρωπαϊκό πανεπιστημιακό γίγνεσθαι,
- εσωτερική-ετήσια-αξιολόγηση του ΠΜΣ στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας,
- συλλογή δεδομένων ποιότητας με στόχο τη μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση της λειτουργίας του ΠΜΣ στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας,
- στρατηγική ενημέρωση, επικοινωνία και δημοσιοποίηση όλων των πληροφοριών που αφορούν τη λειτουργία του ΠΜΣ στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας,
- ενίσχυση της σύνδεσης με τους αποφοίτους του ΠΜΣ στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας,
- εξωτερική αξιολόγηση του ΠΜΣ στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας.

Ο Διευθυντής και η Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας δεσμεύονται με βάση τα παραπάνω να προσφέρουν ένα σύγχρονο πρόγραμμα σπουδών που θα καλύπτει τις μαθησιακές ανάγκες μεταπτυχιακού επιπέδου στο γνωστικό αντικείμενο της Διοίκησης Επιχειρήσεων και Οργανισμών του Δημόσιου και Ιδιωτικού τομέα της Υγείας. Το μεταπτυχιακό αυτό πρόγραμμα προσφέρεται εξ αποστάσεως στους/στις φοιτητές/τριες του, αναγνωρίζοντας τις προσδοκίες και ανάγκες τους, ώστε να ανταποκριθεί σε αυτές, σε ένα κλίμα συνεργασίας, ισοτιμίας και διαφάνειας που θα προάγει την εκπαιδευτική και ερευνητική αριστεία.

Με βάση τους στόχους και τις δράσεις που προαναφέρθηκαν, ειδικότερη επιδίωξη του ΠΜΣ, με τις διαδικασίες που ακολουθεί, είναι να προσφέρει μαθήματα που να καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα αναγκών των διοικητικών/υγειονομικών στελεχών, όπως διοίκηση υπηρεσιών υγείας, οικονομικά της υγείας, πολιτική υγείας, διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού, διοίκηση ποιότητας, διοίκηση λειτουργιών, πληροφοριακά συστήματα, και άλλα. Στα πλαίσια των

μαθημάτων αυτών αναδεικνύονται οι ιδιαιτερότητες του κλάδου της υγείας και η ανάγκη προσαρμογής της διοίκησης με βάση αυτές. Ταυτόχρονα, επιδιώκεται η διδασκαλία να γίνεται με τρόπο ώστε οι γνώσεις και δεξιότητες να μπορούν μετέπειτα να εφαρμοστούν στην πράξη από τους αποφοίτους του προγράμματος. Προς την κατεύθυνση αυτή επιδιώκεται και η εξασφάλιση προσωπικού υψηλής στάθμης τόσο από τον ακαδημαϊκό χώρο, όσο και από το ανώτατο διοικητικό δυναμικό του τομέα υγείας.

Απώτερος σκοπός είναι βέβαια η παροχή των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων ώστε τα στελέχη του υγειονομικού τομέα να μπορούν να διοικήσουν αποτελεσματικά και με κοινωνική ευαισθησία οργανισμούς και μονάδες παροχής υπηρεσιών, σε όλα τα επίπεδα οργάνωσης του συστήματος υγείας, ώστε να βελτιώνεται η αποδοτικότητα, η αποτελεσματικότητα, η ανθεκτικότητα, η κερδοφορία και η ισότητα. Προς αυτή την κατεύθυνση επιχειρείται και η διασύνδεση του μεταπτυχιακού προγράμματος με την αγορά και την κοινωνία. Έμφαση δίδεται, τέλος, στο ΠΜΣ και στην προαγωγή της επιστήμης και της έρευνας στον χώρο της υγείας και των υπηρεσιών υγείας.

Η πολιτική του ΠΜΣ επικοινωνείται από τον εκάστοτε Διευθυντή στους/στις φοιτητές/τριες στην ενημερωτική διαδικτυακή εκδήλωση υποδοχής στην αρχή της φοίτησής τους, αλλά και από το σύνολο των διδασκόντων κατά τη διάρκεια της ακαδημαϊκής χρονιάς. Η Πολιτική Ποιότητας του ΠΜΣ στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας εγκρίνεται από το Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, είναι δεσμευτική και διατυπώνεται με τη μορφή δήλωσης, η οποία δημοσιοποιείται στον ιστότοπο του ΠΜΣ (<https://www.uom.gr/mhm/politikh-poiothtas-p-m-s>). Η εφαρμογή, παρακολούθηση και αναθεώρησή της, γίνεται σύμφωνα με τις διαδικασίες του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Πανεπιστημίου Μακεδονίας.