

# Η αναγκαιότητα εξασφάλισης «Quality Management» & Συστημάτων Διαχείρισης Ανθρωπίνων Πόρων

• Μπορμπουδάκη Λ., Οικονομολόγος



ΤΕΙ Κρήτης  
Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών  
Τμήμα Ηλεκτρολόγων Μηχανικών ΤΕ



## Διεθνής και Ελληνική Βιβλιογραφία

- ✓ Το μάνατζμεντ συνίσταται στις λειτουργίες του προγραμματισμού (**planning**), οργάνωσης (**organizing**), της διοίκησης ή διεύθυνσης των ανθρώπων (**leading**) και του ελέγχου (**controlling**). Η άσκηση αυτών των λειτουργιών είναι απαραίτητη για την επίτευξη στόχων μέσω της αποτελεσματικής αξιοποίησης των διαθέσιμων πόρων

(Μπουραντάς, 2002)

## Ορισμοί της ποιότητας

- **Juran:** Ποιότητα για ένα είδος (προϊόν/ υπηρεσία) είναι η καταλληλότητα του για χρήση. Δηλαδή το βαθμό στον οποίο δεδομένο προϊόν ανταποκρίνεται στις ανάγκες ορισμένου χρηστή.
- **Deming:** Ποιότητα για ένα είδος είναι η προβλέψιμη ομοιομορφία και αξιοπιστία του σε χαμηλό κόστος και η καταλληλότητά του για την αγορά.
- **Crosby:** Ποιότητα για ένα είδος είναι η συμμόρφωσή του με τις απαιτήσεις / προδιαγραφές του.
- **Ποιότητα είναι η προσφερόμενη στον πελάτη αξία για τη συνολική διάρκεια χρήσης του, σε σχέση με το συνολικό οικονομικό και ψυχολογικό κόστος για τον κύκλο ζωής του είδους.**
- *(Δερβιτσιώτης, 2001)*

### Βασικές Αρχές Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων

- Αποκέντρωση λειτουργιών
- Αποφασιστική σημασία Εργαζομένων
- Αμοιβαία Ενδυνάμωση των οργανωτικών στρατηγικών της
- Ολοκλήρωση και συνένωση των διαφορετικών συνιστωσών της

### Αντικειμενικοί Στόχοι Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων

- Μεγιστοποίηση απόδοσης εργαζομένων
- Διασφάλιση διαρκούς απόκτησης γνώσεων και ικανοτήτων
- Σύνδεση επιδιώξεων εργαζομένων και οργανωτικών στοχεύσεων
- Δημιουργία αφοσίωσης



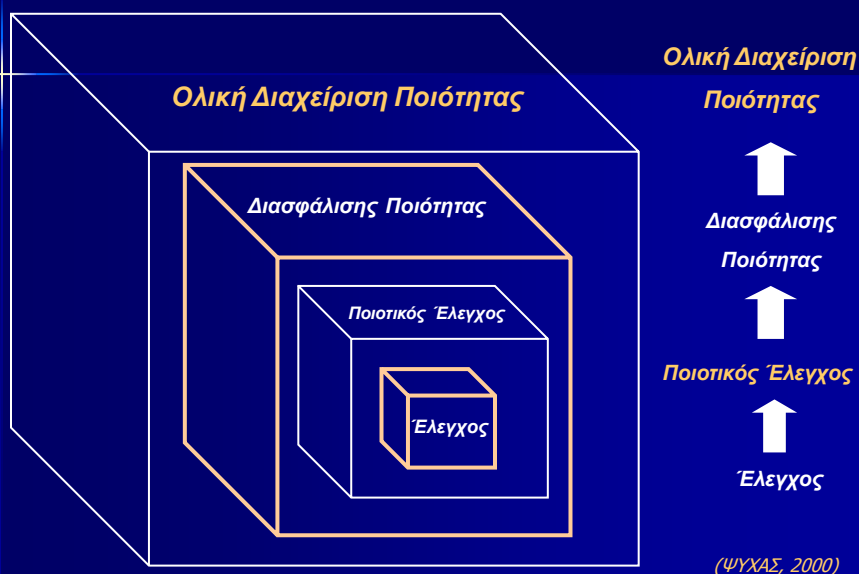
Πραγμάτωση Επιχειρηματικών Στόχων και Στρατηγικών

*(Higgs 2002)*

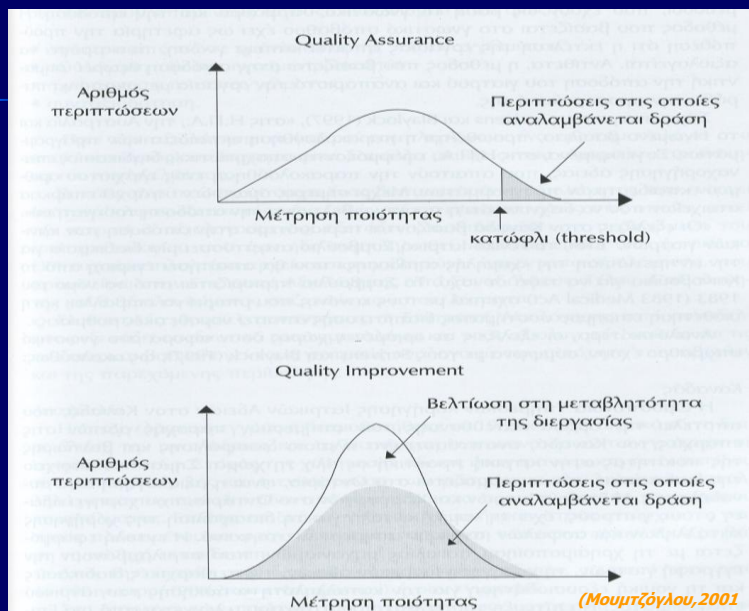
## Η ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
Η βελτίωση της ποιότητας είναι ευθύνη της διοίκησης	Η ποιότητα είναι ευθύνη όλων
Οι πελάτες είναι εκτός επιχείρησης	Οι πελάτες παίζουν ζωτικό ρόλο στην επιχείρηση
Το αρκετά καλό είναι αρκετά καλό	Τίποτα λιγότερο από 100% προσπάθεια
Χρειαζόμαστε καλύτερο ανθρώπινο δυναμικό για τη βελτίωση της ποιότητας	Διαθέτουμε ήδη το καλύτερο ανθρώπινο δυναμικό για τον οργανισμό μας
Οι προμηθευτές είναι ανταγωνιστές μας	Οι προμηθευτές είναι σημαντικά μέλη της ομάδας
Η ποιότητα προέρχεται από τις επιθεωρήσεις, τις απορρίψεις	Η ποιότητα ενσωματώνεται από την αρχή στις υπηρεσίες
'' Αν κάτι δε χαλάσει μην το φτιάξεις''	''Όσο κάτι δε χαλάει βελτιώνέ το''
Η βελτίωση της ποιότητας είναι Δαπανηρή και επίπονη υπόθεση	Η βελτίωση της ποιότητας μειώνει το κόστος και αυξάνει την παραγωγικότητα

## ΕΞΕΛΙΞΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



## Η διαφορά μεταξύ της διασφάλισης ( quality assurance) & βελτίωσης της ποιότητας (quality improvement)



Η αναγκαιότητα προσαρμογής των σύγχρονων πολιτικών υγείας στις παραπάνω προκλήσεις διαρθρώνεται γύρω από τη λογική:

- ✧ Της καλύτερης αξιοποίησης των πόρων "Better Value for Money", βάσει κριτηρίων αποδοτικότητας "Efficiency" και αποτελεσματικότητας "Effectiveness"
- ✧ Του προσανατολισμού στην έννοια της υπολογότητας "Accountability" στις διαδικασίες παραγωγής
- ✧ Της ανάπτυξης ενός περισσότερο ευαίσθητου προς τους καταναλωτές "User-Sensitive" και καθοδηγούμενου από τις ανάγκες "User-Driven" συστήματος



## Η εμπλοκή των Εργαζομένων στις Μεταρρυθμίσεις

<u>Αντικειμενικές Προτεινόμενες Αλλαγές</u>	<u>Επιδράσεις στο Εργατικό Δυναμικό</u>
→ Μειωμένα Κόστη/Αποδοτικότητα	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανασχεδιασμός</li> <li>• Ανακατανομή</li> <li>• Αλλαγή Εργασιακών Σχέσεων</li> </ul>
→ Βελτιωμένη Απόδοση	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Συστήματα Κινήτρων</li> <li>♦ Οργάνωση Εργασίας</li> <li>♦ Συνεχής Ανάπτυξη Προσωπικού</li> </ul>
→ Ισότητα	Γεωγραφική Ανακατανομή και Ροή προς Υπό-Καλυπτόμενες Περιοχές
→ Αποκέντρωση	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Μεταφορά εξουσίας</li> <li>↳ Αυξανόμενες Απαιτήσεις για Ικανότητες</li> </ul>
→ Αλλαγές στο μοντέλο Υγείας	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Επαναπροσδιορισμός Επαγγελματικών Ρόλων</li> <li>* Ολοκλήρωση Υπηρεσιών</li> </ul>

(Dussault, et al., 2003)

## Προτεινόμενα Εργαλεία Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων σε «Μικρο-Επίπεδο»

• Συνεχιζόμενη Εκπαίδευση  
και Κατάρτιση

• Αποτελεσματική Διαχείριση  
Μισθών και Αποζημιώσεων

• Άσκηση Διοίκησης Αποτελεσμάτων  
(Performance Management)

• Προαγωγή Σχέσεων Συνεργασίας  
και Επικοινωνίας μεταξύ  
Επαγγελματιών Υγείας

(Dieleman, et al., 2003)

«Η Βελτίωση της Απόδοσης των Ανθρώπινων Πόρων Υγείας σε Όρους Αυξημένης Αποδοτικότητας του Δυναμικού τους, Τεχνικής και Κοινωνικό-Πολιτισμικής Ποιότητας των Υπηρεσιών και Οργανωσιακής Σταθερότητας του Περιβάλλοντος Συνιστούν Βασικές Συνθήκες Απόδοσης

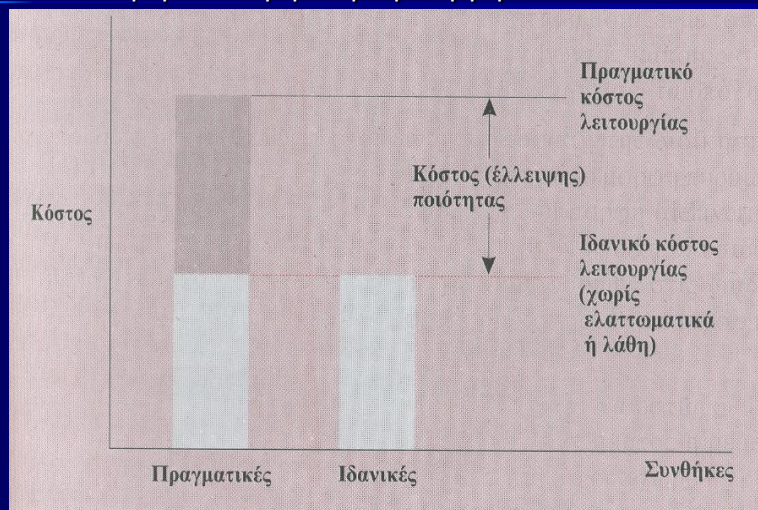
(Buchan, 1998)



**Μείωση Κόστους**

## Κόστος Ποιότητας

Το κόστος ποιότητας κατά τον Crosby είναι αυτό που θα απέφυγε ο οργανισμός αν κάθε υπηρεσία που προσφέρει και κάθε δραστηριότητα για τη διάθεσή της ή κάθε διαδικασία υποστήριξης εκτελείται άψογα κάθε φορά την πρώτη φορά. (Δερβιτσιώτης, 2001)





Η ποιότητα δεν θα πάψει ποτέ να είναι ένα σημαντικό πρόβλημα, έως ότου η διοίκηση πιστέψει ότι δεν υπάρχει απολύτως κανένας λόγος να παραδώσουμε στους 'πελάτες' μας μη-προσαρμοσμένες στις απαιτήσεις υπηρεσίες.

Η παραγωγή υπηρεσιών, έγκαιρα και χωρίς ελαττώματα, εξαρτάται κυρίως από τη νοοτροπία αυτών που κινούν τα νήματα.

**Αν αυτό που θέλετε να συμβεί δε συμβαίνει, ακολουθείστε το νήμα πίσω στην αφετηρία του.**

**Μπορεί να τερματίσει στο γραφείο κάποιου γνωστού σας.**

**Μπορεί ακόμα και στο δικό σας !**

*(Λογοθέτης, 1992)*

**' ' Στο ταξίδι της ποιότητας  
το να έχεις όραμα  
είναι κάτι περισσότερο από το  
να βλέπεις στο μέλλον ' '**

*(Βιταντζάκης, 2004)*