

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΤΟΜΕΑΣ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ



ΣΧΟΛΗ



ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία

Η σχέση της ψυχολογίας των επαγγελματιών υγείας με την ποιότητα των υπηρεσιών

Χατζηθεοδοσίου Βαλεντίνη

A.M φοιτητή : 22002

Επιβλέπουσα: Γούλα Ασπασία

ΑΘΗΝΑ 2024

UNIVERSITY OF West ATTICA



DEPARTMENT
BUSINESS ADMINISTRATION

DIVISION
SOCIAL POLICE



MSc in HEALTH AND SOCIAL CARE
MANAGEMENT

Master Thesis

**The relationship between the psychology of health professionals and
the quality of services"**

Chatzitheodosiou Valentini

Student ID: 22002

Supervisor: Goula Aspasia

ATHENS 2024

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής συμπεριλαμβανομένου και του Εισηγητή

Η μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία εξετάστηκε επιτυχώς από την κάτωθι Εξεταστική Επιτροπή:

<i>A/a</i>	ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΑΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1	Ασπασία Γούλα	Καθηγήτρια	
2	Γεώργιος Πιερράκος	Καθηγητής	
3	Αγγελική Σταμούλη	ΕΔΙΠ	

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Χατζηθεοδοσίου Θεώνη Βαλεντίνη του Δημητρίου, με αριθμό μητρώου 22002 φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών Διοίκηση και διαχείριση υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας του Τμήματος της Σχολής διοίκησης επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Η Δηλούσα



Χατζηθεοδοσίου Θεώνη Βαλεντίνη

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

ΣΤΟΝ ΣΥΖΥΓΟ ΜΟΥ, ΣΤΟ ΓΙΟ ΜΟΥ ΚΑΙ ΣΤΟΝ ΔΗΜΗΤΡΗ ΤΗΣ ΨΥΧΗΣ ΜΟΥ

Περιεχόμενα

Περίληψη	σελ 1
Εισαγωγή	σελ 3

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΨΥΧΙΚΗ ΥΓΕΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

1.1	Ορισμός ψυχικής υγείας.....	σελ 7
1.2	Ορισμός εργασιακού περιβάλλοντος.....	σελ 8
1.3	Θεωρητικά μοντέλα εργασιακού περιβάλλοντος	σελ 11
1.4	Ψυχική υγεία εργαζομένων στην υγειονομική περίθαλψη.....	σελ 13
1.5	Κίνητρα υποκίνησης και εργασίας στον δημόσιο τομέα υγείας.....	σελ 15

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

2.1	Επαγγελματική Ικανοποίηση.....	σελ 18
2.2	Εργασιακό Άγχος.....	σελ 20
2.3	Συγκρούσεις.....	σελ 23
2.4	Εργασιακό περιβάλλον- Στελέχωση.....	σελ 26
2.5.	Παράγοντες που επηρεάζουν την δομή των οργανισμών.....	σελ 29
2.6.	Παθολόγεια δημοσίου τομέα υγείας.....	σελ 31

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

3.1	Η επαγγελματική ανέλιξη των εργαζομένων στις δομές υγείας.....	σελ 35
3.2	Η Ανέλιξη των υπαλλήλων σε ανώτερη κατηγορία συνδυαστικά με την διαρκή έλλειψη προσωπικού.....	σελ 36
3.3	Η συσχέτιση της ποιότητας με την επιθυμία των εργαζομένων για επαγγελματική ανέλιξη.....	σελ 36
3.4	Η ποιότητα των υπηρεσιών υγείας σε σχέση με την ψυχική υγεία των εργαζομένων	σελ 37

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

4.1.	Η έννοια της ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας.....	σελ 39
4.2.	Η έννοια της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.....	σελ 41
4.3.	Διαστάσεις της ποιότητας.....	σελ 43
4.4	Ιστορική αναδρομή της ποιότητας στην υγεία.....	σελ 45
4.5.	Η ποιότητα υπηρεσιών υγείας στο χώρο του νοσοκομείου.....	σελ 48
4.6.	Ποιότητα και ανθρώπινοι πόροι στις μονάδες υγείας.....	σελ 49
4.7.	Ποιοτικός έλεγχος των υπηρεσιών υγείας.....	σελ 51

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....

σελ 55

Βιβλιογραφία

Περίληψη

Εισαγωγή: Η ψυχική υγεία, σύμφωνα με μελέτες, αποτελεί παράγοντα καταλυτικό στην επαγγελματική ισορροπία των εργαζομένων στις δομές υγείας. Η διαχείριση του στρες, των σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων αλλά και της περιορισμένης ποιότητας των υπηρεσιών είναι μερικά από τα ζητήματα που δυσκολεύουν τους επαγγελματίες υγείας να έχουν μια ήρεμη αλλά και παραγωγική καθημερινότητα στην εργασία τους.

Σκοπός: Σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν η αξιολόγηση των υπηρεσιών υγείας και πως επηρεάζουν την ψυχική υγεία των εργαζομένων. Επιπλέον η ανάδειξη των προβλημάτων του σήμερα αλλά και των παρεμβάσεων που μπορούν να τεθούν σε εφαρμογή για την εξέλιξη της ποιότητας των υπηρεσιών αποτελούν βασικό άξονα της θεματολογίας της.

Μεθοδολογία: Συστηματική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας. Η ανασκόπηση της βιβλιογραφίας έγινε μέσω της βάσης δεδομένων Pubmed και Google scholar. Χρησιμοποιήθηκαν οι λέξεις κλειδιά: ψυχική υγεία, ποιότητα υπηρεσιών υγείας, ψυχολογία εργαζομένων, διοίκηση ολικής ποιότητας. Συμπεριλήφθηκαν άρθρα αλλά και μελέτες της τελευταίας δεκαετίας στην ελληνική αλλά και στην αγγλική γλώσσα κατά την οποία μεταφράστηκαν.

Αποτελέσματα: Πραγματοποιήθηκε η ανάδειξη των προβλημάτων στις υπηρεσίες υγείας. Έγινε αντιληπτό πως συγκεκριμένοι παράγοντες όπως οι συγκρούσεις μεταξύ των συναδέλφων, η κακή οργάνωση, η έλλειψη εκπαίδευσης στο management αλλά και η αποδοκιμασία των καινούριων δεδομένων αποτελούν αιτίες της ψυχολογικής επιβάρυνσης των εργαζομένων. Μέσα από αυτά τα προβλήματα αναδείχθηκαν και οι λύσεις που μπορούν να τα βελτιώσουν με γνώμονα τη γνώση, τη θέληση αλλά και την εκπαίδευση.

Συμπεράσματα: Είναι γεγονός πως στις δημόσιες υπηρεσίες, δεν γίνεται σωστή χρήση των καθηκοντολογιών κάτι το οποίο επιφέρει ανάλογα προβλήματα στην επικοινωνία των εργαζομένων αλλά και στη συνεργασία μεταξύ τους. Είναι αναγκαίο, η διοίκηση να εκπαιδεύει συνεχώς το προσωπικό του φορέα που διοικεί, να μεριμνάει για την ομαλή λειτουργία αυτού και να προσπαθεί να επιλύσει κάθε πρόβλημα που μπορεί να έχει αντίκτυπο στην ψυχική υγεία των εργαζομένων. Η ψυχική ευημερία των επαγγελματιών υγείας αποτελεί πρωτεύοντα ρόλο στις υπηρεσίες υγείας καθώς σε έλλειψη αυτής υπολειτουργεί κάθε μορφή παραγωγικότητας μεταξύ των υπαλλήλων.

Λέξεις κλειδιά

Ψυχική υγεία εργαζομένων, ψυχολογία, ποιότητα υπηρεσιών, συγκρούσεις, στελέχωση, εργασιακό άγχος.

Abstract

Introduction: According to studies, mental health is a catalytic factor in the professional balance of workers in health structures. The management of stress, relations between employees and the limited quality of services are some of the issues that make it difficult for health professionals to have a calm but also productive everyday life at work.

Purpose: The purpose of this work was to evaluate health services and how they affect the mental health of employees. In addition, the highlighting of today's problems as well as the interventions that can be implemented for the development of the quality of services are a key axis of its subject matter.

Methodology: It is a systematic literature review. Literature review was done through Pubmed and Google scholar database. Key words were used: mental health, health service quality, employee psychology, total quality management. Articles and studies from the last decade in Greek and in the English language in which they were translated were included.

Results: The problems in the health services were highlighted. It was realized that specific factors such as conflicts between colleagues, poor organization, lack of training in management but also the disapproval of new data are causes of the psychological burden on employees. Through these problems, the solutions that can improve them emerged based on knowledge, will and education.

Conclusions: It is a fact that in public services, the duties list is not used correctly, something that causes corresponding problems in the communication of the employees and also in the cooperation between them. It is necessary for the management to continuously train the staff of the organization it manages, to ensure its smooth operation and to try to resolve any problem that may have an impact on the mental health of the employees. The mental well-being of health professionals is a primary role in health services, as in the absence of it, any form of productivity among employees is underpowered.

Keywords:

Employee mental health, psychology, service quality, conflicts, staffing, work stress.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην εποχή που διανύουμε τα συστήματα παροχής υπηρεσιών υγείας έχουν εμφανίσει μια ιδιομορφία σε σχέση με τα άλλα κοινωνικά – οικονομικά συστήματα, η οποία οφείλεται στα ειδικά χαρακτηριστικά της οργάνωσής τους, και κυρίως, στην ιδιαίτερη φύση του αγαθού της υγείας. Η υγεία αποτελεί μια ουσιώδη έννοια, εκείνη της σωματικής, ψυχικής και κοινωνικής ευεξίας και όχι μόνο με την έννοια της απουσίας ασθένειας ή αναπηρίας. Πρόκειται για το πιο πολύτιμο αγαθό του ανθρώπου και ταυτόχρονα τη βάση της ευημερίας του γενικότερου κοινωνικού συνόλου, της προόδου και της ευτυχίας των λαών.(Callahan.,1973), (Eysenbach.,2001).

Έρευνες από τη διεθνή και ελληνική βιβλιογραφία αποδεικνύουν ότι το εργασιακό περιβάλλον των επαγγελματιών υγείας αντικατοπτρίζει την κατάσταση στην οποία βρίσκεται η ψυχική και η σωματική τους υγεία και ευημερία. Η παρούσα διπλωματική διερευνά την σχέση της ψυχολογίας των επαγγελματιών υγείας με την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας. (Edwards & Burnard.,2003), (McCann et al.,2013), (Silva et al.,2013), (Costa & Pinto.,2017).

Ο χώρος εργασίας στην υγειονομική περίθαλψη παρουσιάζεται μέσα από μεγάλο αριθμό ερευνών ως ένας απαιτητικός χώρος που ευθύνεται για το άγχος και το στρες στους επαγγελματίες υγείας και διαταράσσει την ψυχική τους ισορροπία λόγω του φόρτου εργασίας, των πολλών απαιτήσεων, της υψηλής πιθανότητας εμφάνισης διαπροσωπικών συγκρούσεων και της αλληλοεπίδρασης με ασθενείς καθώς και των αλλαγών ως προς την ποιότητα των υπηρεσιών. (Costa & Pinto.,2017), (Rabin et al.,1999), (Montgomery et al.,2013).

Το εργασιακό άγχος στις υπηρεσίες υγείας είναι ένα διαδεδομένο πρόβλημα λόγω της φύσης του τομέα της υγείας, όπου οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν μεγάλο φόρτο εργασίας, πίεση, και απαιτήσεις υψηλής απόδοσης. Εδώ είναι ορισμένες πληροφορίες σχετικά με το εργασιακό άγχος στον τομέα της υγείας:

- 1. Αίτια του Εργασιακού Άγχους:** Τα αίτια του εργασιακού άγχους στις υπηρεσίες υγείας μπορεί να περιλαμβάνουν τον υψηλό όγκο εργασίας, τις επείγουσες καταστάσεις, την πίεση για αποτελέσματα, τις δυσκολίες στην επικοινωνία με ασθενείς και οικογένειες, και την έλλειψη πόρων.
- 2. Συνέπειες του Εργασιακού Άγχους:** Το εργασιακό άγχος μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις στην υγεία και την ευημερία των εργαζομένων. Συμπτώματα περιλαμβάνουν την κόπωση, την αύξηση του κινδύνου για ψυχικές διαταραχές (όπως καύσωνα και κατάθλιψη), αυξημένο κίνδυνο για φυσικές ασθένειες και προβλήματα στις σχέσεις.
- 3. Διαχείριση του Εργασιακού Άγχους:** Η διαχείριση του εργασιακού άγχους είναι κρίσιμη για την ευημερία των εργαζομένων στον τομέα της υγείας. Αυτή περιλαμβάνει την προώθηση της αυτοφροντίδας, τη διατήρηση της ισορροπίας μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής, την εκπαίδευση για την αντιμετώπιση του άγχους και την παροχή ψυχολογικής υποστήριξης.
- 4. Εργασιακές Πολιτικές:** Οι εργασιακές πολιτικές και πρακτικές μπορούν να επηρεάσουν το εργασιακό άγχος. Η διαχείριση του προσωπικού, η κατάρτιση για την αντιμετώπιση του άγχους, και η διαχείριση των πόρων μπορούν να συμβάλουν στη μείωση των πιέσεων.

5. Προσφορά Υποστήριξης: Η υποστήριξη από τους ανωτέρους, τους συναδέλφους και τους ψυχολόγους μπορεί να είναι κρίσιμη για τη διαχείριση του εργασιακού άγχους.

Επιπλέον, οι ίδιοι οι εργαζόμενοι στον κλάδο της υγειονομικής περίθαλψης ανέφεραν προβλήματα ψυχικής υγείας τα οποία οφείλονταν κατά κύριο λόγο στην φύση της εργασίας τους στον τομέα της υγείας κατά τη διάρκεια και έως και χρόνια μετά τις επιδημίες, συμπεριλαμβανομένων των συμπτωμάτων του μετά τραυματικού στρες, της εξάντλησης, της κατάθλιψης και του άγχους. Συμπτώματα τα οποία χρειάζονταν μεγάλη προσπάθεια για να αντιμετωπισθούν (Rabin et al.,1999), (Papadatou.,1997), (Gutkin.,1995), (Cheng et al.,2015).

Από αυτά τα δεδομένα προκύπτει ότι το περιβάλλον εργασίας διαδραματίζει παράγοντα καταλύτη για την εμφάνιση ψυχικών διαταραχών σε επαγγελματίες υγείας. Η κακή ψυχική υγεία των εργαζομένων στον τομέα της υγείας είναι ένα παγκόσμιο ζήτημα που όμως μέχρι σήμερα δεν έχει επιλυθεί. Ως εκ τούτου, η κακή ποιότητα υπηρεσιών, τα ιατρικά σφάλματα, οι δυσμενείς καταστάσεις που βιώνουν οι επαγγελματίες υγείας ,είναι πιθανό να εγκαταλείψουν τη θέση εργασίας ή να λάβουν αναρρωτικές άδειες με αποτέλεσμα τη μείωση του διαθέσιμου προσωπικού. (Cheng et al.,2015), (Reed et al.,2000), (Nadinloyi et al.,2013)

Η ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας αποτελεί προϋπόθεση της λειτουργία του εκάστοτε υγειονομικού οργανισμού και συστήματος υγείας. Βάση ερευνών, τα τελευταία χρόνια στρέφονται όλο ένα και περισσότερο στο ζήτημα της διασφάλισης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η αξιολόγηση και η βελτίωση της ποιότητας προβληματίζαν τους ανθρώπους από τα αρχαία χρόνια, με χαρακτηριστικό παράδειγμα τον Όρκο του Ιπποκράτη (5ος αιώνας π.Χ), που αποτελεί μέχρι σήμερα κώδικα καλής πρακτικής, ηθικής και δεοντολογίας. (Montgomery et al.,2013), (Lin et al.,2020), (Green et al.,2014), (Karadzinska et al.,2014). Η έννοια της ποιότητας στην υγεία έχει εξελιχθεί σημαντικά κατά τη διάρκεια της ιστορίας, αντανακλώντας τις επιστημονικές, τεχνολογικές, κοινωνικές και πολιτικές αλλαγές. Στη σύγχρονη εποχή, υπάρχουν διάφοροι οργανισμοί, όπως ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (WHO) και άλλοι εθνικοί οργανισμοί υγείας, που παρακολουθούν και προωθούν την ποιότητα της υγείας παγκοσμίως. Επιπλέον, οι τεχνολογικές καινοτομίες, όπως η ηλεκτρονική υγεία και η τηλεϊατρική, έχουν δώσει νέες δυνατότητες για την παροχή υψηλής ποιότητας φροντίδας.

Η ποιότητα στην υγεία είναι ένα διαρκώς εξελισσόμενο πεδίο με στόχο τη βελτίωση της φροντίδας, την εξάλειψη των ανισοτήτων στην υγεία, και την προώθηση της υγείας και της ευημερίας του πληθυσμού. Η σύγχρονη έρευνα και η πολιτική υγείας συνεχίζουν να εξετάζουν τους τρόπους με τους οποίους μπορεί να βελτιωθεί η ποιότητα της υγείας και να εξασφαλιστεί ότι η φροντίδα υγείας παρέχεται με ασφάλεια, αποτελεσματικότητα και ενδοτικότητα.

Οι Montgomery et al, παρουσιάζουν μια εικόνα για τον Avedis Donabedian, να αποτελεί τον δημιουργό του όρου ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας, για μια ανασκόπηση μελετών της περιόδου 1954–1984, η οποία κατέγραψε και σύγκρινε τις προηγούμενες προσεγγίσεις του θέματος και διαμόρφωσε το πλαίσιο διασφάλισης της ποιότητας στο τρίπτυχο “sound structures, good processes and suitable outcomes” (σωστές δομές, καλές διαδικασίες και κατάλληλα αποτελέσματα). Ομοίως, ο Donabedian (1980) την όρισε ως το είδος φροντίδας το οποίο πρόκειται να αυξήσει με μεγάλο βαθμό την καλή υγεία και ευεξία του ασθενούς χωρίς να αφηφά τα οφέλη και τις απώλειες που

εμπεριέχονται στη διαδικασία περίθαλψης και σε όλα τα επιμέρους σημεία της. (Montgomery et al.,2013). Η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στο δημόσιο σύστημα υγείας είναι ένα σημαντικό θέμα, και επηρεάζει τόσο την ποιότητα της παροχής υγειονομικής περίθαλψης όσο και την υγεία των ασθενών. Εδώ είναι μερικά βασικά στοιχεία και παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στο δημόσιο σύστημα υγείας. Το φορτωμένο έργο που αναλαμβάνουν, η αμοιβή και η επαγγελματική ανάπτυξη η οποία δεν είναι εκείνη που τους αναλογεί, οι συνθήκες εργασίας αλλά και η εκτίμηση και αναγνώριση που αποζητούν συμβάλουν σημαντικά στην εύρυθμη λειτουργία μιας υπηρεσίας υγείας.

Επιπλέον, οι συγκρούσεις στο χώρο εργασίας των εργαζομένων στις υπηρεσίες υγείας είναι ένα σημαντικό και διαδεδομένο φαινόμενο που μπορεί να επηρεάσει την παροχή υγειονομικής φροντίδας και την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων. Οι συγκρούσεις αυτές μπορούν να πηγάζουν από διάφορους παράγοντες και να επηρεάζουν διάφορα επίπεδα στον τομέα της υγείας. Ορισμένες από τις κύριες αιτίες και μορφές συγκρούσεων περιλαμβάνουν: 1)αυξημένο φόρτο εργασίας, 2) προβλήματα επικοινωνίας, 3)επιπρόσθετες υποχρεώσεις, 4) διοικητικά θέματα 5)προβλήματα ασφάλειας.

Οι ανθρώπινοι πόροι είναι κρίσιμοι για την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας και επηρεάζουν δραστικά την εκάστοτε παρεχόμενη φροντίδα. Η εκπαίδευση και η κατάρτιση, η επιλογή και η πρόσληψη του κατάλληλου προσωπικού, η ανάπτυξη καριέρας , η αναγνώριση και τα κίνητρα, η προσφορά υποστήριξης είναι μερικά από τα οποία συμβάλλουν σε μεγάλο βαθμό την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας. Συνολικά, οι ανθρώπινοι πόροι αποτελούν τον θεμέλιο λίθο για την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας. Η επένδυση στην εκπαίδευση, την κατάρτιση, την υποστήριξη και την ανάπτυξη του προσωπικού είναι ζωτικής σημασίας για τη διασφάλιση ότι οι ασθενείς λαμβάνουν την καλύτερη δυνατή φροντίδα υγείας.

Υπάρχουν πολλά κίνητρα που ωθούν άτομα να επιλέξουν και να εργαστούν στον δημόσιο τομέα υγείας. Αυτά τα κίνητρα ποικίλουν ανάλογα με τη χώρα, το επίπεδο του εργαζομένου, το επίπεδο της εκπαίδευσης, και τις ατομικές προτιμήσεις. Μερικά εξ αυτών είναι η σταθερή απασχόληση, η ασφάλεια εργασίας, η κοινωνική επίδραση , οι προοπτικές επαγγελματικές ανάπτυξης και η κοινωνική αποστολή. Παρόλα αυτά, πρέπει να σημειώσουμε ότι ο δημόσιος τομέας υγείας μπορεί επίσης να αντιμετωπίζει προκλήσεις, όπως περιορισμένοι πόροι, γραφειοκρατία και πολυπλοκότητα, που μπορεί να επηρεάσουν την ικανοποίηση των εργαζομένων. Επίσης, τα κίνητρα μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με τη χώρα και τις τοπικές συνθήκες.

Ο ποιοτικός έλεγχος αποτελεί σημαντικό μέρος του συστήματος υγείας σε πολλές χώρες και περιλαμβάνει τις ακόλουθες δραστηριότητες: πιστοποίηση και αδειοδότηση ,προστασία των δικαιωμάτων των ασθενών, προγράμματα ποιοτικού ελέγχου, αναφορά ποιότητας, και προγράμματα εκπαίδευσης. Είναι ουσιώδης για την εξασφάλιση της ασφάλειας και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών υγείας και τη βελτίωση της ποιότητας της φροντίδας που παρέχεται στους ασθενείς. Συνολικά, ο ποιοτικός έλεγχος των υπηρεσιών υγείας είναι ζωτικής σημασίας για την εξασφάλιση της ασφάλειας και της αποτελεσματικότητας της φροντίδας υγείας και για τη διασφάλιση ότι οι ασθενείς λαμβάνουν την καλύτερη δυνατή φροντίδα.

Μολονότι οι επαγγελματίες υγείας έρχονται αντιμέτωποι με δύσκολες προκλήσεις όπως την υπερφόρτωση και το στρες, την έλλειψη πόρων , τη γραφειοκρατία , τις

συγκρουσιακές συμπεριφορές εξακολουθούν να επιλέγουν το δημόσιο τομέα για να εργαστούν καθώς εστιάζουν στα προνόμια που προσφέρει.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΨΥΧΙΚΗ ΥΓΕΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

1.1 Ορισμός ψυχικής υγείας

Η ψυχική υγεία αναφέρεται στην κατάσταση ευημερίας ψυχικά και συναισθηματικά ενός ατόμου. Περιλαμβάνει την ικανότητα ενός ατόμου να αντιμετωπίζει το άγχος, το στρες, τις προκλήσεις και τις αλλαγές στη ζωή του με αποτελεσματικό και υγιή τρόπο. Η ψυχική υγεία επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο κάποιος σκέφτεται, αισθάνεται και συμπεριφέρεται, καθώς και την ικανότητά του να διαχειρίζεται τις σχέσεις του με άλλους.

Σημαντικά στοιχεία της ψυχικής υγείας περιλαμβάνουν την αυτο-επίγνωση (η ικανότητα να αναγνωρίζετε τα συναισθήματά σας), την αυτοεκτίμηση (η αξιολόγηση του εαυτού σας με θετικό τρόπο), την ικανότητα να αντιμετωπίζετε τις προκλήσεις και το στρες, την επικοινωνιακή ικανότητα και την ικανότητα να διατηρείτε υγιείς σχέσεις με άλλους.

Η ψυχική υγεία είναι εξίσου σημαντική με τη σωματική υγεία και αφορά την συνολική ευημερία και ποιότητα ζωής ενός ατόμου. Ο ορισμός της ψυχικής υγείας υπογραμμίζει τη σημασία της επίτευξης ισορροπίας, της ανθεκτικότητας στο στρες και της ικανότητας να αντιμετωπίζουμε τις προκλήσεις της ζωής με ψυχική υγεία και ευεξία.

Επιπλέον, η ψυχική υγεία δεν περιορίζεται μόνο στην απουσία ψυχιατρικών διαταραχών ή συμπτωματολογίας. Συμπεριλαμβάνει επίσης θετικά στοιχεία όπως η ευαισθησία στα συναισθήματα των άλλων, η ευεξία, η ευχαρίστηση από τη ζωή, η ικανότητα να αντιμετωπίζετε προκλήσεις με αισιοδοξία και την αίσθηση ότι έχετε έλεγχο επί της ζωής σας.

Συνολικά, η ψυχική υγεία αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο της γενικής υγείας και ευημερίας ενός ατόμου και της κοινωνίας συνολικά. Η στήριξη της ψυχικής υγείας είναι σημαντική για την πρόληψη των ψυχιατρικών προβλημάτων και την ενίσχυση της ποιότητας ζωής. (Σουλιώτης 2014) Η ψυχική υγεία είναι εξίσου σημαντική με την σωματική υγεία και απαιτεί φροντίδα και προσοχή. Υπάρχουν πολλές περιπτώσεις όπου ο άνθρωπος πρέπει να προσέχει την ψυχική του υγεία. Εδώ είναι μερικές από αυτές:

1. **Στρες στην εργασία:** Όταν κάποιος αισθάνεται υπερφορτωμένος από τον εργασιακό του ρυθμό, τις προσδοκίες και τις πιέσεις, πρέπει να είναι επιφυλακτικός για την ψυχική του υγεία. Οι συχνές και έντονες καταστάσεις στρες μπορούν να οδηγήσουν σε αύξηση του κινδύνου για ψυχικές διαταραχές.
2. **Καταθλιπτικές διαταραχές:** Οι περιπτώσεις όπου κάποιος νιώθει συνεχώς καταθλιπτικός, έχει χαμηλή διάθεση και απομόνωση πρέπει να αντιμετωπίζονται με σοβαρότητα. Η συμβουλευτική ή η ψυχοθεραπεία μπορεί να βοηθήσουν σε αυτές τις περιπτώσεις.
3. **Άγχος και πανικός:** Οι περιπτώσεις όπου κάποιος αισθάνεται υπερβολικό άγχος, πανικό και φοβίες πρέπει να αντιμετωπίζονται. Η ψυχοθεραπεία και η διαχείριση του άγχους μπορούν να βοηθήσουν.
4. **Συσσωρευμένα τραύματα:** Τα τραύματα από το παρελθόν, όπως η απώλεια αγαπημένου προσώπου, βίαιες εμπειρίες ή κακοποίηση, μπορούν να επηρεάσουν τη ψυχική υγεία. Οι άνθρωποι πρέπει να είναι προσεκτικοί και να ζητήσουν επαγγελματική βοήθεια αν νιώθουν ότι τα τραύματα αυτά τους επηρεάζουν.

5. **Συναισθηματικές διαταραχές στα παιδιά και τους εφήβους:** Οι γονείς πρέπει να είναι επιφυλακτικοί για τη ψυχική υγεία των παιδιών τους. Περιπτώσεις όπως η κατάθλιψη σε παιδιά και εφήβους πρέπει να αντιμετωπίζονται με επαγγελματική βοήθεια.
6. **Σχέσεις και οικογενειακά θέματα:** Οι σχέσεις με τους συντρόφους, τους φίλους και τα μέλη της οικογένειας μπορούν να επηρεάσουν τη ψυχική υγεία. Οι προβληματικές σχέσεις ή οι κρίσεις στην οικογένεια μπορούν να απαιτήσουν ψυχοθεραπεία ή συμβουλευτική.
7. **Κατανάλωση ουσιών:** Οι περιπτώσεις υπερβολικής κατανάλωσης αλκοόλ, ναρκωτικών ή άλλων εθιστικών ουσιών απαιτούν προσοχή. Η εξάρτηση από ουσίες μπορεί να οδηγήσει σε σοβαρά προβλήματα ψυχικής υγείας και απαιτεί επαγγελματική αντιμετώπιση.
8. **Διαταραχές διατροφής:** Περιπτώσεις όπως η ανορεξία και η βουλιμία απαιτούν προσοχή και επαγγελματική υποστήριξη, καθώς οι διατροφικές διαταραχές μπορούν να έχουν σοβαρές συνέπειες για την ψυχική και σωματική υγεία.
9. **Διαταραχές του ύπνου:** Ο ανεπαρκής ύπνος ή οι χρόνιες διαταραχές του ύπνου μπορούν να επηρεάσουν τη ψυχική και σωματική υγεία. Σε περιπτώσεις αυτές, η διαχείριση του ύπνου και η αναζήτηση βοήθειας από ειδικούς είναι σημαντικές.
10. **Εκδηλώσεις βίας ή κρίσεις:** Αν κάποιος έχει βιώσει βία, κρίσεις, ή έχει εμπλακεί σε δύσκολες καταστάσεις, μπορεί να χρειάζεται επαγγελματική υποστήριξη για την αντιμετώπιση των ψυχολογικών επιπτώσεων.
11. **Σημάδια αυξημένης έντασης και αγωνίας:** Εάν κάποιος αισθάνεται ότι η ένταση και η αγωνία του αυξάνονται και δυσκολεύεται να διαχειριστεί τα συναισθήματά του, τότε πρέπει να εξετάσει τη δυνατότητα να ζητήσει ψυχολογική υποστήριξη.(τσάρας, παπαθανασίου, κοτρώτσιου)

Σε κάθε περίπτωση, η πρόληψη, η αναγνώριση των συμπτωμάτων και η έγκαιρη αντιμετώπιση είναι ζωτικής σημασίας για τη διατήρηση της ψυχικής υγείας. Οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας, όπως ψυχολόγοι και ψυχίατροι, είναι εκεί για να παρέχουν την απαραίτητη υποστήριξη και την αναγκαία θεραπεία όταν απαιτείται.

1.2 Ορισμός εργασιακού περιβάλλοντος

Το εργασιακό περιβάλλον αναφέρεται στο σύνολο των συνθηκών, των παραγόντων και των περιστάσεων που περιβάλλουν και επηρεάζουν την εκτέλεση εργασιών σε μια οργανωτική ή επαγγελματική συνάθροιση. Το εργασιακό περιβάλλον περιλαμβάνει διάφορες διαστάσεις και χαρακτηριστικά, και αυτά μπορούν να περιγραφούν ως εξής:

1. **Φυσικό Περιβάλλον:** Αυτό περιλαμβάνει τον φυσικό χώρο όπου διεξάγονται οι εργασίες, όπως γραφεία, εργοστάσια, καταστήματα, αποθήκες, κλπ. Το φυσικό περιβάλλον μπορεί να επηρεάσει την άνεση και την ασφάλεια των εργαζομένων.
2. **Κοινωνικό Περιβάλλον:** Αναφέρεται στις σχέσεις και την αλληλεπίδραση μεταξύ των εργαζομένων σε μια οργανωτική μονάδα. Το κοινωνικό περιβάλλον επηρεάζει τον ψυχολογικό κλίμα, τη συνεργασία και την επικοινωνία στον χώρο εργασίας.
3. **Οργανωτική Δομή:** Αναφέρεται στην ιεραρχία, τη διανομή των αρμοδιοτήτων και την αναγνώριση των ρόλων στην οργάνωση. Η οργανωτική δομή επηρεάζει τον τρόπο λειτουργίας της εταιρείας και την ανάπτυξη των εργαζομένων.
4. **Πολιτισμικό Περιβάλλον:** Αναφέρεται στις αξίες, τις πεποιθήσεις και τις πρακτικές που επικρατούν στην επιχείρηση. Ο πολιτισμός της εταιρείας μπορεί να επηρεάσει την κοινωνική δυναμική και την προσέλκυση και διατήρηση των εργαζομένων.

5. **Τεχνολογικό Περιβάλλον:** Αναφέρεται στα τεχνολογικά εργαλεία και τις διαδικασίες που χρησιμοποιούνται στην εργασία. Η τεχνολογία μπορεί να επηρεάσει την αποτελεσματικότητα και την απόδοση των εργαζομένων.
6. **Υγεία και Ασφάλεια:** Η διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων αποτελεί σημαντικό χαρακτηριστικό του εργασιακού περιβάλλοντος. Αυτό περιλαμβάνει την πρόληψη ατυχημάτων και ασθενειών στον χώρο εργασίας.

Το εργασιακό περιβάλλον είναι κρίσιμης σημασίας για την ευημερία και την απόδοση των εργαζομένων, καθώς και για την αποτελεσματική λειτουργία μιας οργανωτικής μονάδας. Ένα υγιές και θετικό εργασιακό περιβάλλον μπορεί να συμβάλει στην αύξηση της παραγωγικότητας, στη διατήρηση των εργαζομένων και στην προσέλκυση νέου ταλέντου.

Είναι σημαντικό για τις επιχειρήσεις και τους εργοδότες να λαμβάνουν υπόψη τα διάφορα χαρακτηριστικά του εργασιακού περιβάλλοντος και να προωθούν μια υγιή και ασφαλή εργασιακή πρακτική. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω της υιοθέτησης κατάλληλων πολιτικών, διαδικασιών και πρακτικών που ενισχύουν την ευεξία των εργαζομένων και εξασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τους νόμους και τους κανονισμούς περί υγείας και ασφάλειας. (Αποστολοπούλου 2015) Το εργασιακό περιβάλλον αναφέρεται στο συνολικό πλαίσιο και τις συνθήκες υπό τις οποίες εργάζονται οι άνθρωποι σε μια οργάνωση ή επιχείρηση. Περιλαμβάνει όλες τις στοιχειώδεις πτυχές που επηρεάζουν την εργασία και την εργασιακή εμπειρία των εργαζομένων. Το εργασιακό περιβάλλον μπορεί να περιλαμβάνει τα εξής:

Παραδείγματα εργασιακού περιβάλλοντος:

1. **Ένα κοινωνικό περιβάλλον όπου η συνεργασία είναι ανοικτή και υποστηρικτική:** Σε μια οργάνωση όπου οι συνάδελφοι συνεργάζονται και αλληλοϋποστηρίζονται, οι εργαζόμενοι αισθάνονται πιο ικανοποιημένοι και πιο δημιουργικοί.
2. **Ένα φυσικό περιβάλλον με καλή εργονομία:** Ένα γραφείο με καλή εργονομία, εργονομικά καθίσματα και εργαστηριακό εξοπλισμό μπορεί να βοηθήσει τους εργαζομένους να αποφύγουν τη φυσική κόπωση και τους τραυματισμούς.
3. **Ένα οργανωτικό περιβάλλον με σαφείς διαδικασίες και διαφανή ανάθεση εργασίας:** Όταν οι εργαζόμενοι γνωρίζουν τον ρόλο τους, τις αρμοδιότητές τους και τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να προοδεύσουν στην εργασία τους, η απόδοση και η ικανοποίηση αυξάνονται. Αντίθετα, ένα ασαφές οργανωτικό περιβάλλον με ανακρίβειες στην ανάθεση των καθηκόντων μπορεί να οδηγήσει σε σύγχυση, αντιξοότητες και αποδυνάμωση της απόδοσης.
4. **Ένα κοινωνικό περιβάλλον που προωθεί την πολυπολιτισμικότητα και τη διαφορετικότητα:** Σε μια οργάνωση που επιδιώκει την πολυπολιτισμικότητα και σέβεται τις διαφορετικότητες των εργαζομένων, οι εργαζόμενοι αισθάνονται πιο ενσυνείδητοι και αποδοτικοί.
5. **Ένα οργανωτικό περιβάλλον που προάγει την ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής:** Μια οργάνωση που προσφέρει ευέλικτα ωράρια, άδειες για οικογενειακούς λόγους και προγράμματα υγείας και ευεξίας μπορεί να βοηθήσει τους εργαζομένους να διατηρήσουν μια υγιή ισορροπία.

Τα παραπάνω παραδείγματα αντιπροσωπεύουν μόνο μερικές από τις πτυχές του εργασιακού περιβάλλοντος. Είναι σημαντικό να κατανοήσουμε ότι ένα υγιές και

υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον είναι κρίσιμο για την ευημερία των εργαζομένων και την απόδοσή τους στην εργασία.(Νικολαΐδου 2004)

Το εργασιακό περιβάλλον ποικίλει ανάλογα με τον τομέα και την εταιρεία, αλλά υπάρχουν ορισμένα κοινά παραδείγματα που μπορούν να επηρεάσουν την εργασία με αρνητικό αντίκτυπο. Εδώ είναι μερικά παραδείγματα:

1. **Υπερβολικό φορτωμένο ωράριο:** Όταν αναμένεται να εργάζεται ο υπάλληλος πολλές ώρες και να κάνει υπερωρίες συχνά, μπορεί να επηρεάσει την ισορροπία της ζωής και την υγεία του.
2. **Έλλειψη σαφούς επαγγελματικής ανάπτυξης:** Όταν δεν παρέχονται ευκαιρίες για να αναπτύξει τις δεξιότητές του ή να προοδεύσει στην καριέρα του, μπορεί να αισθάνεται ακινητοποιημένος και ανεπιτυχείς.
3. **Ανεπαρκής επικοινωνία:** Όταν η επικοινωνία στον χώρο εργασίας είναι ανεπαρκής ή ανακριβής, μπορεί να δημιουργηθούν προβλήματα και παρεξηγήσεις.
4. **Αρνητικό εργασιακό περιβάλλον:** Όταν υπάρχει κακή ατμόσφαιρα στον χώρο εργασίας, π.χ. συγκρούσεις μεταξύ συναδέλφων ή πολύ αυστηρή διοίκηση, μπορεί να είναι δύσκολο να αισθάνεται άνετα και ευχάριστα κατά τη διάρκεια της εργασίας του.
5. **Ανεπαρκής εξοπλισμός και υποδομές:** Όταν δεν διαθέτει τα κατάλληλα εργαλεία και εξοπλισμό για να εκτελέσει την εργασία του με αποτελεσματικότητα, μπορεί να αυξηθεί η αίσθηση της ανασφάλειας και της απογοήτευσης.
6. **Έλλειψη ευελιξίας:** Όταν δεν υπάρχει δυνατότητα για ευέλικτο ωράριο εργασίας ή τηλεργασίας, μπορεί να είναι δύσκολο να συμβιβαστεί με τις ανάγκες του εκτός εργασίας.
7. **Ανεπαρκής αναγνώριση και αμοιβή:** Όταν δεν ανταμείβετε ανάλογα για την εργασία του ή δεν αναγνωρίζετε για τις προσπάθειές του, μπορεί να αισθάνεται αδικημένος και αποθαρρημένος.
Αυτά είναι μερικά παραδείγματα εργασιακών περιβαλλόντων που μπορούν να επηρεάσουν την ευημερία και την απόδοσή του εργαζόμενου στην εργασία. Είναι σημαντικό να αναγνωρίζει ο άνθρωπος αυτά τα προβλήματα και, όταν είναι δυνατόν, να αναζητά λύσεις που θα βελτιώσουν το εργασιακό περιβάλλον. Εδώ είναι μερικές προτάσεις για να αντιμετωπιστούν αυτά τα προβλήματα:

1. **Επικοινωνία:** Οφείλει να βελτιώσει την επικοινωνία στον χώρο εργασίας. Να αναζητήσει ανοιχτές και ειλικρινείς συνομιλίες με τους συναδέλφους και τη διοίκηση για τα θέματα που επηρεάζουν τον εργασιακό του χώρο.
2. **Ανάπτυξη προσωπικών δεξιοτήτων:** Να εξετάσει τη δυνατότητα συμμετοχής σε σεμινάρια, εκπαίδευση και κατάρτιση που θα βελτιώσουν τις δεξιότητές του και θα του εξασφαλίσουν μεγαλύτερες ευκαιρίες επαγγελματικής ανάπτυξης.
3. **Ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής:** Να προσπαθήσει να επιτύχει μια ισορροπία μεταξύ της εργασίας και της προσωπικής του ζωής. Πρέπει να καθορίσει όρια και να προσπαθήσει να τα τηρήσει.
4. **Αναγνώριση και αμοιβή:** Εάν νιώθει ότι δεν αναγνωρίζετε αρκετά για την εργασία του, θα ήταν καλό να το συζητήσει με τη διοίκηση και να ζητήσει μια αξιολόγηση απόδοσης ή αύξηση του μισθού αν αισθάνεται ότι το δικαιούται.
5. **Ευελιξία:** Εάν η ευελιξία στο ωράριο είναι σημαντική για τον εργαζόμενο, μια συζήτηση με την εργοδοτική του εταιρεία ίσως φέρει αποτέλεσμα. Πολλές φορές, υπάρχουν επιλογές για ευέλικτη εργασία ή τηλεργασία που μπορεί να βελτιώσουν την εργασιακή εμπειρία.

Το εργασιακό περιβάλλον είναι σημαντικό για την υγεία και την ευημερία του εργαζόμενου, επομένως είναι σημαντικό να αναγνωρίζονται τα προβλήματα και να υπάρχει η ανάλογη δράση για να τα βελτιωθούν όσο το δυνατόν καλύτερα. (Αργυροπούλου, Ε., Πατούλα, Μ., & Βαρτζή)

1.3 Θεωρητικά μοντέλα εργασιακού περιβάλλοντος

Υπάρχουν διάφορα θεωρητικά μοντέλα που έχουν αναπτυχθεί για να εξηγήσουν το εργασιακό περιβάλλον και την επίδρασή του στους εργαζόμενους. Αυτά τα μοντέλα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να κατανοήσουμε και να αναλύσουμε τις συνθήκες εργασίας, την αντίληψη των εργαζομένων για αυτές και τις επιπτώσεις τους στην απόδοση και την ευημερία τους. Εδώ είναι μερικά από αυτά τα θεωρητικά μοντέλα:

1. **Μοντέλο Ανθρώπινων Πόρων (Human Resource Model):** Αυτό το μοντέλο εστιάζει στην αξιοποίηση των ανθρώπινων πόρων της εταιρείας ως πηγής ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Επισημαίνει τη σημασία της ανάπτυξης και διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων και της δημιουργίας ενός εργασιακού περιβάλλοντος που προάγει την απόδοση και την ευημερία των εργαζομένων.
2. **Μοντέλο Συστήματος Αλλαγής (Change System Model):** Αυτό το μοντέλο εστιάζει στη διαδικασία της αλλαγής στο εργασιακό περιβάλλον και πώς αυτή επηρεάζει τους εργαζομένους. Εξετάζει την αντίληψη των εργαζομένων για την αλλαγή, τον ρόλο της ηγεσίας στη διαχείριση της αλλαγής και τις επιπτώσεις της αλλαγής στην οργάνωση και τους εργαζομένους.
3. **Μοντέλο Συναισθηματικής Νοημοσύνης (Emotional Intelligence Model):** Αυτό το μοντέλο επισημαίνει τη σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης στον εργασιακό χώρο. Εξετάζει πώς η ικανότητα των εργαζομένων να διαχειρίζονται τα συναισθήματα τους και τα συναισθήματα των άλλων επηρεάζει την επικοινωνία, τη συνεργασία και την απόδοσή τους.
4. **Μοντέλο Αντίληψης του Εργασιακού Περιβάλλοντος (Perception of Work Environment Model):** Αυτό το μοντέλο εστιάζει στον τρόπο με τον οποίο οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται το εργασιακό περιβάλλον τους. Υπογραμμίζει ότι οι αντιλήψεις αυτές μπορούν να διαφέρουν από άτομο σε άτομο και να επηρεάσουν τη συμπεριφορά και την απόδοσή τους.

Αυτά τα μοντέλα αποτελούν μόνο μερικές από τις προσεγγίσεις που χρησιμοποιούνται για να εξηγήσουν και να κατανοήσουν το εργασιακό περιβάλλον. Είναι σημαντικό να σημειώσουμε ότι κάθε μοντέλο έχει τα πλεονεκτήματά του και τα όριά του και μπορεί να εφαρμοστεί ανάλογα με την ερευνητική εργασία ή τον στόχο της ανάλυσης.

Επιπλέον, υπάρχουν πολλές άλλες προσεγγίσεις και μοντέλα που εξετάζουν το εργασιακό περιβάλλον από διάφορες γωνίες, όπως το μοντέλο της Εργασιακής Συμμετοχής, το μοντέλο της Θεωρίας της Συναισθηματικής Απόστασης (Emotional Distance Theory), και πολλά άλλα. Κάθε μοντέλο παρέχει μια διαφορετική οπτική για το πώς μπορούμε να κατανοήσουμε το εργασιακό περιβάλλον και να βελτιώσουμε την εργασιακή εμπειρία των εργαζομένων.

Κατά την εφαρμογή αυτών των μοντέλων, είναι σημαντικό να λαμβάνουμε υπόψη τις συγκεκριμένες ανάγκες και τις συνθήκες της κάθε εταιρείας και των εργαζομένων της. Αυτή η προσαρμογή μπορεί να βοηθήσει στην κατανόηση και την αντιμετώπιση των προκλήσεων και των ευκαιριών που προκύπτουν στο εργασιακό περιβάλλον. Συνεχίζοντας, αξίζει να σημειώσουμε ότι κάθε μοντέλο μπορεί να επικεντρώνεται σε διάφορες πτυχές του εργασιακού περιβάλλοντος, όπως η αντίληψη των εργαζομένων, η ηγεσία, η αλλαγή, η συναισθηματική νοημοσύνη, η

ευεξία, και άλλες. Επιπλέον, αυτά τα μοντέλα μπορούν να χρησιμοποιηθούν όχι μόνο για την ανάλυση του εργασιακού περιβάλλοντος, αλλά και για τον σχεδιασμό και τη βελτίωση αυτού.

Το σωστό μοντέλο ή η σωστή προσέγγιση εξαρτάται από τις συγκεκριμένες ανάγκες της εταιρείας, τους στόχους της, και τα θέματα που αντιμετωπίζει. Σε κάθε περίπτωση, η χρήση θεωρητικών μοντέλων μπορεί να βοηθήσει στο να αντιληφθούμε καλύτερα το εργασιακό περιβάλλον, να προβλέψουμε προβλήματα και να αναπτύξουμε στρατηγικές για τη βελτίωσή του.

Επιπλέον, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι τα ερευνητικά μοντέλα και οι θεωρίες γύρω από το εργασιακό περιβάλλον εξελίσσονται συνεχώς καθώς νέες έρευνες και επιστημονικές εξελίξεις προκύπτουν. Αυτό επιτρέπει την προσαρμογή και τη βελτίωση των μοντέλων για να ανταποκριθούν στις αναγκαίες αλλαγές και να παρέχουν καλύτερες λύσεις για τον σύγχρονο εργασιακό χώρο. "Αυτζόγλου Ζ.(2020)"

Επιπροσθέτως Υπάρχουν πολλά διάφορα θεωρητικά μοντέλα και προσεγγίσεις για την ανάλυση και την κατανόηση του εργασιακού περιβάλλοντος. Κάθε μοντέλο εστιάζει σε διάφορες πτυχές του εργασιακού περιβάλλοντος και των σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων και των οργανώσεων. Εδώ είναι μερικά παραδείγματα άλλων θεωρητικών μοντέλων εργασιακού περιβάλλοντος:

1. **Μοντέλο Εργασιακής Υγείας (Job Demands-Resources Model):** Αυτό το μοντέλο εστιάζει στην ανάλυση των απαιτήσεων της εργασίας και των πόρων που παρέχονται στους εργαζομένους. Υποστηρίζει ότι υψηλές απαιτήσεις χωρίς αντίστοιχους πόρους μπορεί να οδηγήσουν σε στρες και εξάντληση, ενώ η ισορροπημένη σχέση μεταξύ απαιτήσεων και πόρων ενισχύει την ευεξία.
2. **Μοντέλο Κοινωνικής Ανταλλαγής (Social Exchange Model):** Αυτό το μοντέλο εστιάζει στις διαδικασίες της κοινωνικής ανταλλαγής μεταξύ εργαζομένων και οργανώσεων. Υποστηρίζει ότι οι εργαζόμενοι παρέχουν προσπάθεια, δέσμευση και αφοσίωση στην εταιρεία σε αντάλλαγμα για ανταμοιβή και υποστήριξη.
3. **Μοντέλο Πρόσφατης Προώθησης (Recent Promotions Model):** Αυτό το μοντέλο εξετάζει τον τρόπο με τον οποίο οι πρόσφατες προωθήσεις στο εσωτερικό των οργανώσεων επηρεάζουν τη συμπεριφορά και την απόδοση των εργαζομένων.
4. **Μοντέλο Πολυπολιτισμικότητας (Diversity Model):** Αυτό το μοντέλο επικεντρώνεται στις πολυπολιτισμικές ομάδες εργασίας και τον τρόπο διαχείρισης της ποικιλομορφίας στον εργασιακό χώρο, συμπεριλαμβανομένων των προκλήσεων και των οφελών που αυτή μπορεί να φέρει.
5. **Μοντέλο Κοινωνικής Δικαιοσύνης (Social Justice Model):** Αυτό το μοντέλο εστιάζει στην έννοια της δικαιοσύνης στον εργασιακό χώρο και πώς η δικαιοσύνη επηρεάζει την ικανοποίηση των εργαζομένων και την απόδοσή τους.

Αυτά είναι μόνο μερικά από τα πολλά μοντέλα και θεωρητικές προσεγγίσεις που χρησιμοποιούνται για τη μελέτη του εργασιακού περιβάλλοντος. Καθένα από αυτά τα μοντέλα προσφέρει μια διαφορετική σκοπιά και προσεγγίζει το εργασιακό περιβάλλον από διάφορες γωνίες. Επιπλέον, χρησιμοποιούνται ανάλογα με τους στόχους της έρευνας ή του προβλήματος που μελετάται.

Κατά την εφαρμογή αυτών των μοντέλων, είναι σημαντικό να λαμβάνουμε υπόψη τις συγκεκριμένες συνθήκες και τις ανάγκες της εταιρείας ή του εργασιακού περιβάλλοντος που μελετάμε. Κάθε μοντέλο μπορεί να παρέχει ένα διαφορετικό πλαίσιο για την κατανόηση των προκλήσεων και των ευκαιριών στον εργασιακό χώρο.

Τέλος, να σημειώσουμε ότι τα μοντέλα και οι θεωρίες για το εργασιακό περιβάλλον διαμορφώνονται συνεχώς με βάση τις νέες έρευνες και τις αλλαγές στον

κόσμο της εργασίας. Αυτό επιτρέπει την ανάπτυξη πιο σύγχρονων και προσαρμοσμένων προσεγγίσεων για την αντιμετώπιση των προκλήσεων που παρουσιάζει το σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον. (Γλαβέλη, Ν. Γ. (2014).

1.4 Ψυχική υγεία εργαζομένων στην υγειονομική περίθαλψη

Η ψυχική υγεία των εργαζομένων στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης είναι ένα θέμα μείζονος σημασίας, καθώς αυτοί οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν συχνά πολύπλοκες και στρεσογόνες καταστάσεις κατά τη διάρκεια της εργασίας τους. Η φύση της υγειονομικής περίθαλψης μπορεί να είναι σωματικά και ψυχολογικά απαιτητική, καθιστώντας τη ψυχική υγεία των εργαζομένων έναν σημαντικό παράγοντα για την ποιότητα της περίθαλψης που παρέχεται.

Παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν την ψυχική υγεία των εργαζομένων στην υγειονομική περίθαλψη περιλαμβάνουν:

1. **Υψηλά επίπεδα άγχους και στρες:** Οι επαγγελματίες της υγείας μπορεί να αντιμετωπίζουν καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης, πολύωρες αργίες και πίεση για την παροχή των καλύτερων δυνατών υπηρεσιών, πράγμα που μπορεί να επηρεάσει το άγχος και το στρες.
2. **Εκθέσεις σε ανθρώπους με σοβαρές ασθένειες:** Οι υγειονομικοί εργαζόμενοι μπορεί να βρίσκονται σε επαφή με ασθενείς που πάσχουν από σοβαρές ασθένειες, πράγμα που μπορεί να επηρεάσει την ψυχολογική τους ευεξία.

Μακριές ώρες εργασίας και αυξημένος φόρτος εργασίας: Οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας μπορεί να καλούνται να εργάζονται για πολλές ώρες, συχνά και νύχτες και σε συνθήκες υπερφόρτωσης. (Κοτσώνη Β. 2021)

Για τη διασφάλιση της ψυχικής υγείας των εργαζομένων στην υγειονομική περίθαλψη, είναι σημαντικό να ληφθούν τα εξής μέτρα:

1. **Υποστήριξη και κατάρτιση:** Παροχή εκπαίδευσης και κατάρτισης για τη διαχείριση του άγχους και του στρες, καθώς και για την αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων.
2. **Δημιουργία υγιεινών εργασιακών περιβαλλόντων:** Προώθηση των σωστών συνθηκών εργασίας και δημιουργία περιβαλλόντων όπου οι εργαζόμενοι νιώθουν υποστηρικτικοί και ασφαλείς.
3. **Προαγωγή της αυτό-φροντίδας:** Προτροπή των εργαζομένων να φροντίζουν την ψυχική του υγεία, να ανιχνεύουν τα σημάδια της ψυχολογικής και συναισθηματικής κόπωσης, και να λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα για την αντιμετώπισή της. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την άσκηση, την υγιεινή διατροφή, την αρκετή ξεκούραση και την αναζήτηση επαγγελματικής ψυχολογικής υποστήριξης όταν απαιτείται.
4. **Προαγωγή της συνεργασίας και της κοινωνικής στήριξης:** Οι εργαζόμενοι στον χώρο της υγείας θα πρέπει να ενθαρρύνονται να μοιράζονται τις εμπειρίες τους και να αναζητούν υποστήριξη από συναδέλφους, προγράμματα ψυχοκοινωνικής υποστήριξης και επαγγελματικούς συμβούλους.
5. **Παροχή πρόσβασης σε ψυχολογική υποστήριξη:** Τα νοσοκομεία και άλλοι οργανισμοί υγειονομικής περίθαλψης πρέπει να διαθέτουν ψυχολογικές υπηρεσίες για τους εργαζομένους που χρειάζονται υποστήριξη.
Είναι σημαντικό να διασφαλίζεται ότι οι εργαζόμενοι στην υγειονομική περίθαλψη λαμβάνουν την αναγκαία φροντίδα για την ψυχική τους υγεία, καθώς αυτό δεν μόνο ωφελεί τους εργαζομένους αλλά συμβάλλει και στην ποιότητα της περίθαλψης που παρέχεται στους ασθενείς. (Επιστήμης, Ν.)

Εδώ είναι μερικές ακόμα συγκεκριμένες συστάσεις για τη βελτίωση της ψυχικής υγείας των εργαζομένων στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης:

- **Ενίσχυση της εκπαίδευσης:** Εκπαιδεύστε τους εργαζομένους σχετικά με την αναγνώριση των συμπτωμάτων της ψυχολογικής κόπωσης και του στρες. Παρέχετε τους με εργαλεία και τεχνικές για τη διαχείριση του άγχους και της πίεσης.
- **Υποστήριξη για την αντιμετώπιση τραυματικών εμπειριών:** Δημιουργήστε πρωτόκολλα για τη διαχείριση των τραυματικών εμπειριών που μπορεί να αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι κατά τη διάρκεια της εργασίας τους. Αυτό περιλαμβάνει την παροχή ψυχολογικής υποστήριξης μετά από σοβαρές καταστάσεις.
- **Προώθηση της εργασίας με ισορροπία:** Διασφαλίστε ότι οι εργαζόμενοι έχουν τον απαιτούμενο χρόνο για ανάπαυση και ανακούφιση από την εργασία τους, και ενθαρρύνετε τη χρήση των εταιρικών αδειών.
- **Δημιουργία ψυχοκοινωνικών δικτύων:** Προωθήστε τη δημιουργία κοινοτήτων εντός του χώρου εργασίας όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να μοιράζονται εμπειρίες, ανησυχίες και συμβουλές σχετικά με την ψυχική υγεία.
- **Παρακολούθηση και αξιολόγηση:** Πραγματοποιήστε τακτικές αξιολογήσεις της ψυχικής υγείας των εργαζομένων και χρησιμοποιήστε τα δεδομένα αυτά για την βελτίωση των προγραμμάτων υποστήριξης.
- **Προαγωγή της επαγγελματικής ανέλιξης:** Δώστε στους εργαζομένους την ευκαιρία να εξελιχθούν επαγγελματικά και να επιλέξουν διαφορετικούς ρόλους εντός του χώρου της υγείας, αν το επιθυμούν.

Η διατήρηση της ψυχικής υγείας των εργαζομένων στην υγειονομική περίθαλψη απαιτεί διαρκή δέσμευση, εκπαίδευση και προσπάθεια από όλα τα επίπεδα της οργάνωσης υγειονομικής περίθαλψης, καθώς και από την κοινότητα της υγειονομικής περίθαλψης για την εξασφάλιση ενός υγιούς και βιώσιμου εργασιακού περιβάλλοντος. Μερικές ακόμα συστάσεις που μπορούν να συμβάλουν στη βελτίωση της ψυχικής υγείας των εργαζομένων στην υγειονομική περίθαλψη περιλαμβάνουν:

- **Καλύτερη διαχείριση του φόρτου εργασίας:** Εξετάστε τη δυνατότητα ανακατανομής των εργασιακών καθηκόντων για την μείωση του φόρτου εργασίας, ειδικά σε περιόδους αυξημένης ζήτησης.
- **Πρόληψη της ανασφάλειας εργασίας:** Η ανασφάλεια εργασίας μπορεί να έχει αρνητική επίδραση στη ψυχική υγεία. Ενθαρρύνετε την σταθερή απασχόληση και προσφέρετε ασφάλιση υγείας και ψυχολογικής υποστήριξης.
- **Ενίσχυση των δεξιοτήτων διαχείρισης του χρόνου:** Οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης πρέπει να εκπαιδεύονται στην αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου τους, ώστε να μπορούν να επιτελούν τα καθήκοντά τους χωρίς να αισθάνονται υπερφορτωμένοι.
- **Συνεχής αξιολόγηση και προσαρμογή:** Η ψυχική υγεία είναι δυναμική, και πρέπει να γίνεται συνεχής αξιολόγηση των προγραμμάτων υποστήριξης ώστε να προσαρμόζονται στις ανάγκες των εργαζομένων.
- **Υποστήριξη της οικογενειακής ζωής:** Πρέπει να γίνεται συνεισφορά στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος που επιτρέπει στους εργαζομένους να διατηρούν ισορροπία μεταξύ της εργασίας και της οικογενειακής ζωής.

Η υποστήριξη της ψυχικής υγείας των εργαζομένων στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης είναι κρίσιμη για την ευημερία τους και την ποιότητα της φροντίδας που παρέχουν. Επιπλέον, ενθαρρύνει την επαγγελματική απόδοση και συμβάλλει στη

διατήρηση ενός υγιούς και αποδοτικού εργατικού δυναμικού στον χώρο της υγειονομικής περίθαλψης. Χατζηπέρη, Α. (2009)

1.5. Κίνητρα υποκίνησης και εργασίας στον δημόσιο τομέα υγείας

Ο δημόσιος τομέας υγείας αποτελεί έναν σημαντικό τομέα της κοινωνίας, όπου η εργασία είναι κρίσιμη για την παροχή υψηλής ποιότητας φροντίδας στους πολίτες. Οι εργαζόμενοι στον δημόσιο τομέα υγείας έχουν πολλά κίνητρα και αιτίες για να ασχολούνται με αυτήν την εργασία. Ορισμένα από τα κύρια κίνητρα περιλαμβάνουν:

1. **Ανθρωπιστική αποστολή:** Πολλοί εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας στον δημόσιο τομέα αντιλαμβάνονται το έργο τους ως μια αποστολή για τη βελτίωση της υγείας και του ευημερίας των πολιτών. Αυτή η αίσθηση ευθύνης και σκοπός συχνά αποτελεί ισχυρό κίνητρο.
2. **Επαγγελματική ανάπτυξη:** Ο δημόσιος τομέας υγείας προσφέρει ποικίλες ευκαιρίες για επαγγελματική ανάπτυξη και προαγωγή. Οι εργαζόμενοι μπορούν να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους και να εξελιχθούν σε διάφορους τομείς της υγείας.
3. **Σταθερή απασχόληση:** Ο δημόσιος τομέας υγείας συνήθως προσφέρει σταθερή απασχόληση και ασφάλεια στην εργασία. Αυτό είναι σημαντικό, ειδικά σε περιόδους οικονομικής αναστάτωσης.
4. **Αμοιβές και παροχές:** Σε πολλές χώρες, οι εργαζόμενοι στο δημόσιο τομέα υγείας λαμβάνουν ανταγωνιστικές αμοιβές και παροχές, που μπορούν να περιλαμβάνουν υγειονομική ασφάλιση, συνταξιοδοτικά προνόμια και άλλα.
5. **Κοινωνική αναγνώριση:** Οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας συχνά απολαμβάνουν υψηλό βαθμό κοινωνικής αναγνώρισης και εκτίμησης για το έργο τους, καθώς βοηθούν τους ανθρώπους να ξεπερνούν προβλήματα υγείας και αντιμετωπίζουν προκλήσεις που απαιτούν τεχνικές και ανθρώπινες δεξιότητες.
6. **Ευεξία και ικανοποίηση:** Η εργασία στον τομέα της υγείας μπορεί να προσφέρει αίσθηση επίτευξης και ικανοποίησης, καθώς οι εργαζόμενοι βοηθούν στην αντιμετώπιση προκλήσεων και στη διάσωση της ανθρώπινης ζωής.
7. **Ευελιξία στην εργασία:** Ο δημόσιος τομέας υγείας μπορεί να προσφέρει ευέλικτες επιλογές σχετικά με την εργασία, συμπεριλαμβανομένων των δυνατοτήτων για εργασία σε διάφορες ειδικότητες και ωράρια.

Παρόλα αυτά, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η εργασία στον δημόσιο τομέα υγείας μπορεί να είναι προκλητική και απαιτητική, με μεγάλο ψυχολογικό και σωματικό άγχος. Επομένως, η υποστήριξη της ψυχικής υγείας των εργαζομένων, όπως προαναφέρθηκε σε προηγούμενες απαντήσεις, είναι εξίσου σημαντική όπως και τα κίνητρα που τους καθοδηγούν στην εργασία τους. "Ανδρικοπούλου, Μ. (2019)"

Πέρα από τα κίνητρα που αναφέρθηκαν παραπάνω, υπάρχουν και άλλοι σημαντικοί παράγοντες που επηρεάζουν την εργασία και την ικανοποίηση των εργαζομένων στον δημόσιο τομέα υγείας. Αυτοί οι παράγοντες περιλαμβάνουν:

1. **Συνθήκες εργασίας:** Η ποιότητα των συνθηκών εργασίας είναι κρίσιμη. Ένα ασφαλές, καθαρό και εξοπλισμένο περιβάλλον εργασίας συμβάλλει στην ευημερία και την αποδοτικότητα των εργαζομένων.
2. **Εκπαίδευση και επιμόρφωση:** Η εκπαίδευση και η δυνατότητα για συνεχή επαγγελματική εξέλιξη είναι ουσιώδεις. Οι εργαζόμενοι χρειάζονται τις

απαραίτητες δεξιότητες για να ανταποκριθούν στις αυξανόμενες απαιτήσεις του τομέα της υγείας.

3. **Συνεργασία και ομαδικό πνεύμα:** Η ικανότητα να εργάζονται ως μέλη μιας ομάδας και να συνεργάζονται με άλλους είναι σημαντική για την επίτευξη κοινών στόχων και την αντιμετώπιση των προκλήσεων.
4. **Διασφάλιση της ισορροπίας μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής:** Η δυνατότητα να διατηρούν μια ισορροπημένη ζωή μεταξύ επαγγελματικών και προσωπικών υποχρεώσεων είναι σημαντική για την ευημερία των εργαζομένων.
5. **Διαχείριση του στρες:** Οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας αντιμετωπίζουν συχνά ψυχολογικό και σωματικό στρες λόγω των απαιτήσεων της εργασίας τους. Οι πόροι και οι υπηρεσίες για τη διαχείριση του στρες είναι απαραίτητοι.
6. **Ευκαιρίες για συμμετοχή και ανάδειξη γνώμης:** Οι εργαζόμενοι πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να εκφράζουν τις απόψεις τους και να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων που αφορούν τον τομέα της υγείας.

Οι παραπάνω παράγοντες μπορούν να συνδυαστούν με τα κίνητρα για την εργασία στον δημόσιο τομέα υγείας για να δημιουργήσουν ένα επιθυμητό περιβάλλον εργασίας που προάγει την ψυχική υγεία και την ικανοποίηση των εργαζομένων. (Γραμματικόπουλος, και συν 2013)

Επιπλέον, η παραγωγικότητα των εργαζομένων στις δημόσιες δομές υγείας μπορεί να ενισχυθεί με διάφορους τρόπους πέρα από τα κίνητρα. Εδώ είναι μερικοί από αυτούς τους τρόπους:

1. **Κατάρτιση και επαγγελματική ανάπτυξη:** Παρέχετε στους εργαζομένους σας ευκαιρίες για εκπαίδευση και κατάρτιση. Η συνεχής εκπαίδευση βελτιώνει τις δεξιότητές τους και αυξάνει την επαγγελματική τους ανάπτυξη.
2. **Διαχείριση του χρόνου:** Βοηθήστε τους εργαζομένους να διαχειρίζονται τον χρόνο τους αποτελεσματικά, έτσι ώστε να μπορούν να επικεντρώνονται στα καθήκοντά τους χωρίς να αισθάνονται υπερφορτωμένοι.
3. **Κλίμα εργασίας:** Δημιουργήστε ένα θετικό κλίμα εργασίας όπου οι εργαζόμενοι νιώθουν ότι εκτιμώνται και υποστηρίζονται. Το αίσθημα ανήκεις σε μια ομάδα που στηρίζει ο ένας τον άλλον μπορεί να ενθαρρύνει την παραγωγικότητα.
4. **Ενθάρρυνση της καινοτομίας:** Δώστε τη δυνατότητα στους εργαζομένους να προτείνουν καινοτόμες ιδέες για τη βελτίωση των διαδικασιών και των υπηρεσιών. Οι ιδέες τους μπορεί να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα.
5. **Καθορισμένοι στόχοι και αξιολόγηση επίδοσης:** Καθορίστε σαφείς στόχους για τους εργαζομένους και αξιολογήστε την επίδοσή τους. Αυτό μπορεί να τους ενθαρρύνει να είναι πιο προσηλωμένοι και παραγωγικοί.
6. **Υγιείς συνήθειες:** Προωθήστε υγιείς συνήθειες στη ζωή των εργαζομένων, όπως φυσική δραστηριότητα, ισορροπημένη διατροφή και αντιμετώπιση του στρες. Οι υγιείς εργαζόμενοι είναι συνήθως πιο παραγωγικοί.
7. **Διαφάνεια και επικοινωνία:** Διασφαλίστε ότι υπάρχει ανοικτή και αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ της διοίκησης και των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι πρέπει να γνωρίζουν τους στόχους και τις προτεραιότητες του οργανισμού.
8. **Συμμετοχή σε αποφάσεις που τους αφορούν:** Ενθαρρύνετε τους εργαζομένους να συμμετέχουν σε διαδικασίες λήψης αποφάσεων που αφορούν την εργασία τους και το περιβάλλον εργασίας.
9. **Ανάπτυξη δεξιοτήτων διαχείρισης του στρες:** Παρέχετε εκπαίδευση και υποστήριξη για την αντιμετώπιση του στρες και τη διατήρηση της ψυχικής υγείας.

10. **Καθορισμός σαφών στόχων:** Βοηθήστε τους εργαζομένους να έχουν σαφείς στόχους και προσδοκίες για την εργασία τους, και παρέχετε τα μέσα για να τους επιτύχουν.

Συνοψίζοντας, η παραγωγικότητα των εργαζομένων στις δημόσιες δομές υγείας ενισχύεται με την παροχή των κατάλληλων εργαλείων, κινήτρων και υποστήριξης, καθώς και με τη δημιουργία ενός θετικού και υγιούς περιβάλλοντος εργασίας. "Κατάν-Αλεξανδρή, Α. (2022)."

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

2.1 Επαγγελματική ικανοποίηση

Η επαγγελματική ικανοποίηση και οι δυνατότητες των εργαζομένων στις δημόσιες υπηρεσίες υγείας είναι ζωτικής σημασίας για την ποιότητα της υγειονομικής περίθαλψης και την ικανοποίηση των ασθενών. Εδώ είναι μερικοί παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση και τις δυνατότητες των εργαζομένων στις δημόσιες υπηρεσίες υγείας:

1. **Υπερφόρτωση και Έλλειψη Πόρων:** Οι εργαζόμενοι στις δημόσιες υπηρεσίες υγείας συχνά αντιμετωπίζουν υψηλά φορτία εργασίας λόγω αυξημένου αριθμού ασθενών και έλλειψης πόρων όπως προσωπικό και εξοπλισμός. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε υψηλό στρες και ανικανοποίηση.
2. **Πολύπλοκότητα της Εργασίας:** Οι υπηρεσίες υγείας συχνά απαιτούν πολύπλοκη εργασία και λήψη αποφάσεων. Η έλλειψη κατάλληλης κατάρτισης και υποστήριξης μπορεί να επηρεάσει την ικανοποίηση και την αποτελεσματικότητα.
3. **Αναγνώριση και Αμοιβές:** Η αναγνώριση της εργασίας και οι αμοιβές είναι σημαντικοί παράγοντες για την επαγγελματική ικανοποίηση. Οι εργαζόμενοι πρέπει να νιώθουν ότι η εργασία τους αναγνωρίζεται και ανταμείβεται δίκαια.
4. **Ευκαιρίες Επαγγελματικής Ανάπτυξης:** Οι εργαζόμενοι πρέπει να έχουν πρόσβαση σε ευκαιρίες εκπαίδευσης και επαγγελματικής ανάπτυξης για να αναβαθμίσουν τις δεξιότητές τους και να αναπτυχθούν στην καριέρα τους.
5. **Διαχείριση του Στρες:** Οι εργαζόμενοι στην υγεία συχνά αντιμετωπίζουν καταστάσεις υψηλού στρες. Η υποστήριξη για τη διαχείριση του στρες είναι ζωτικής σημασίας για την επαγγελματική ικανοποίηση.
6. **Ευκαιρίες για Επιρροή και Συμμετοχή:** Οι εργαζόμενοι θέλουν συχνά να έχουν επιρροή στις αποφάσεις που λαμβάνονται στον χώρο εργασίας τους. Η συμμετοχή στον σχεδιασμό και τη λήψη αποφάσεων μπορεί να αυξήσει την ικανοποίηση.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η επαγγελματική ικανοποίηση διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη διατήρηση και προσέλκυση εξειδικευμένων εργαζομένων στον τομέα της υγείας. Με υψηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης, οι εργαζόμενοι είναι πιο πιθανό να παραμένουν στην εργασία τους και να παρέχουν καλύτερη φροντίδα στους ασθενείς, ενισχύοντας τον τομέα της δημόσιας υγείας.

Επιπλέον έχει αποδειχθεί πως τα παρακάτω ολοκληρώνουν μια υγιή επαγγελματική ζωή καθώς συμβάλλουν στο αίσθημα ολοκλήρωσης για τον εργαζόμενο.

- 1) **Οι Ευκαιρίες Εξέλιξης και Ανέλιξης:** Οι εργαζόμενοι στις δημόσιες υπηρεσίες υγείας επιθυμούν ευκαιρίες για επαγγελματική ανέλιξη και εξέλιξη στην καριέρα τους. Αυτό περιλαμβάνει τη δυνατότητα ανέλιξης σε ιεραρχικά επίπεδα αλλά και την ποικιλία στις εργασιακές ευκαιρίες.
- 2) **Οι Συνθήκες Εργασίας και Εξοπλισμός:** Καλές συνθήκες εργασίας και κατάλληλος εξοπλισμός βοηθούν στην αποτελεσματικότητα και την επαγγελματική ικανοποίηση. Ο εξοπλισμός πρέπει να είναι σύγχρονος και ασφαλής.
- 3) **Η Συνεχής Εκπαίδευση και Ενημέρωση:** Οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι σε θέση να αναβαθμίζουν συνεχώς τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους για να ανταποκρίνονται στις αλλαγές στον τομέα της υγείας.

- 4) **Η Συμβίωση της Εργασίας με την Προσωπική Ζωή:** Η δυνατότητα να διατηρούν ισορροπία μεταξύ της εργασίας και της προσωπικής ζωής είναι σημαντική για την επαγγελματική ικανοποίηση και την αντοχή.

Η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στις υπηρεσίες υγείας μπορεί να ποικίλει σημαντικά ανάλογα με τη χώρα, τον τομέα, το νοσοκομείο ή το κέντρο υγείας, και τις συνθήκες εργασίας. Η επαγγελματική ικανοποίηση επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες, και δεν υπάρχει μια γενικευμένη απάντηση που να ισχύει για όλους τους εργαζομένους στην υγεία. "Γόγαλη, Δ. (2015)."Ορισμένοι από τους παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν την επαγγελματική ικανοποίηση στις υπηρεσίες υγείας στη σημερινή εποχή περιλαμβάνουν:

1. **Υπερφόρτωση:** Σε πολλές περιπτώσεις, οι εργαζόμενοι στην υγεία αντιμετωπίζουν υψηλά φορτία εργασίας, ειδικά σε περιόδους κρίσης, όπως η πανδημία του COVID-19. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε αύξηση του στρες και τη μείωση της ικανοποίησης.
2. **Ασφάλεια της Εργασίας:** Η ανάγκη για ασφάλεια στον χώρο εργασίας είναι πιο σημαντική από ποτέ, ειδικά σε καταστάσεις όπως οι επιθέσεις ασθενών, η επαφή με κορωνοϊούς και άλλους μικροοργανισμούς. Η έλλειψη ασφαλών συνθηκών εργασίας μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την ικανοποίηση.
3. **Σχέσεις και Επικοινωνία:** Οι εργαζόμενοι επηρεάζονται από τις σχέσεις τους με συναδέλφους, ανώτερους και ασθενείς. Η καλή επικοινωνία και οι θετικές σχέσεις μπορούν να βοηθήσουν στην επαγγελματική ικανοποίηση.
4. **Πανδημίες και Κρίσεις:** Η αντιμετώπιση πανδημιών, όπως η πανδημία του COVID-19, μπορεί να έχει σημαντικές επιπτώσεις στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στην υγεία. Οι εργαζόμενοι μπορεί να αντιμετωπίζουν υψηλό στρες, φόβο για την υγεία τους και των αγαπημένων τους, και αυξημένες απαιτήσεις εργασίας κατά τη διάρκεια της κρίσης.
5. **Επαγγελματική Εξουθένωση:** Οι εργαζόμενοι στην υγεία αναζητούν συχνά την εξουσία να λαμβάνουν αποφάσεις που αφορούν την παροχή φροντίδας και τον τρόπο παροχής της. Αν η εξουσία αυτή περιορίζεται ή δεν λαμβάνεται υπόψη, μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την ικανοποίηση.
6. **Τεχνολογία και Ψηφιακές Αλλαγές:** Η εισαγωγή νέων τεχνολογιών και διαδικασιών στον τομέα της υγείας μπορεί να απαιτεί προσαρμογή και κατάρτιση για τους εργαζόμενους. Αν αυτές οι αλλαγές δεν υλοποιούνται με επιτυχία, μπορεί να επηρεάσουν την ικανοποίηση και την απόδοση.

Είναι σημαντικό να σημειώσουμε ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια δυναμική κατάσταση που εξαρτάται από πολλούς παράγοντες. Παρ' όλες αυτές τις προκλήσεις, πολλοί εργαζόμενοι στην υγεία εξακολουθούν να αφιερώνουν τον εαυτό τους στην παροχή φροντίδας και να αισθάνονται ικανοποίηση από το έργο τους, αναγνωρίζοντας τη σημασία της επαγγελματίων τους για την κοινωνία. Η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στις υπηρεσίες υγείας μπορεί να επηρεάστηκε σημαντικά από την πανδημία COVID-19. Οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας βρέθηκαν αντιμέτωποι με μια ανεξίτηλη πίεση και αυξημένο έργο κατά τη διάρκεια της πανδημίας, καθώς αντιμετώπιζαν την αυξημένη ανάγκη για νοσοκομειακή φροντίδα και θεραπεία ασθενών με COVID-19. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένο άγχος, κόπωση και στρες στον επαγγελματικό χώρο.

Επιπλέον, η πανδημία είχε πολλές επιπτώσεις στον τομέα της υγείας, όπως τη μείωση των οικονομικών πόρων, την ανακατανομή πόρων προς την αντιμετώπιση της

πανδημίας και τη μετάθεση ή αναβολή άλλων ιατρικών προγραμμάτων και δραστηριοτήτων. Αυτό μπορεί να επηρεάσει την επαγγελματική ικανοποίηση επειδή μερικοί εργαζόμενοι ενδέχεται να νιώθουν ότι δεν μπορούν να παρέχουν την καλύτερη δυνατή φροντίδα λόγω των περιορισμών και των προκλήσεων που αντιμετωπίσαν

Ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί ότι πολλοί εργαζόμενοι στην υγεία ανταποκρίθηκαν θαυμάσια στην πανδημία, εργαζόμενοι με αφοσίωση και αφοσίωση για τη φροντίδα των ασθενών. Η επαγγελματική ικανοποίηση εξακολουθεί να εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, και η πανδημία είναι μόνο ένας από αυτούς. Η υποστήριξη, η αναγνώριση και οι προσπάθειες για την αντιμετώπιση των προκλήσεων που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας μπορούν να συμβάλουν στην αύξηση της επαγγελματικής ικανοποίησης στον τομέα της υγείας.

Επίσης, η αντίδραση των επιχειρήσεων και των θεσμικών φορέων στην πανδημία μπορεί να επηρεάσει την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στον τομέα της υγείας. Εάν οι επιχειρήσεις παρέχουν επαρκή εξοπλισμό, προστατευτικά μέτρα, εκπαίδευση και υποστήριξη στους εργαζομένους τους κατά την πανδημία, αυτό μπορεί να αυξήσει την ικανοποίησή τους. "Μπολώση, Φ. Μ. (2021)."

2.2 Εργασιακό άγχος

Το εργασιακό άγχος μπορεί να επηρεάσει τους εργαζομένους σε δημόσιες υπηρεσίες υγείας, όπως νοσοκομεία, κλινικές και υγειονομικά κέντρα, όπως και σε άλλους τομείς εργασίας. Υπάρχουν πολλοί παράγοντες που μπορούν να προκαλέσουν εργασιακό άγχος σε εργαζομένους στον τομέα της υγείας:

1. **Υψηλός ρυθμός εργασίας:** Οι επαγγελματίες υγείας, όπως γιατροί, νοσηλευτές και άλλο προσωπικό, μπορεί να αντιμετωπίζουν υψηλό όγκο εργασίας και πίεσης λόγω της αυξημένης ζήτησης για υπηρεσίες υγείας.
2. **Σωματική και ψυχολογική κόπωση:** Η φύση της εργασίας στην υγεία μπορεί να είναι φυσικά και ψυχολογικά απαιτητική, καθώς οι εργαζόμενοι πρέπει να αντιμετωπίζουν τόσο τους φυσικούς όσο και τους συναισθηματικούς προκλητικούς παράγοντες.
3. **Επικοινωνία με ασθενείς και οικογένειες:** Οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας πρέπει να αντιμετωπίζουν δύσκολες και ευαίσθητες καταστάσεις και να επικοινωνούν με ασθενείς και τις οικογένειές τους, πράγμα που μπορεί να είναι συναισθηματικά απαιτητικό.
4. **Έλλειψη πόρων:** Σε ορισμένες δημόσιες υπηρεσίες υγείας, οι πόροι μπορεί να είναι περιορισμένοι, και οι εργαζόμενοι μπορεί να αντιμετωπίζουν έλλειψη εξοπλισμού και προσωπικού. Leichsenring, K. (2004)

Για να αντιμετωπίσουν το εργασιακό άγχος, οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας μπορούν να λάβουν μέτρα όπως:

1. **Οργάνωση του χρόνου:** Διαχείριση του χρόνου και οργάνωση των καθηκόντων μπορούν να βοηθήσουν στη μείωση του άγχους.
2. **Συνεχής επαγγελματική ανάπτυξη:** Η εκπαίδευση και η ανάπτυξη δεξιοτήτων μπορούν να βελτιώσουν την αυτοπεποίθηση και την απόδοση στην εργασία.
3. **Αναζήτηση υποστήριξης:** Η συνομιλία με συναδέλφους, ψυχολόγους ή κοινωνικούς λειτουργούς μπορεί να βοηθήσει στη διαχείριση του άγχους.

4. **Φροντίδα για την ψυχική και σωματική υγεία:** Οι εργαζόμενοι πρέπει να φροντίζουν την ψυχική και σωματική τους υγεία. Αυτό περιλαμβάνει την τήρηση ενός υγιεινού τρόπου ζωής με ισορροπημένη διατροφή, αρκετή άσκηση και αρκετό ύπνο. Επίσης, η πρακτική τεχνικών χαλάρωσης, όπως η μεταμόρφωση, η γιόγκα ή η διαλογιστική, μπορεί να βοηθήσει στην αντιμετώπιση του άγχους όπως και η επιδίωξη της υποστήριξης και αναγνώρισης από τους προγενέστερους, τους συναδέλφους και τον οργανισμό. Η εργασία στον τομέα της υγείας είναι σημαντική και απαιτητική, και είναι σημαντικό να αναγνωρίζεται η προσπάθειά σας.

Τέλος, εάν το εργασιακό άγχος σας γίνει υπερβολικό ή προκαλεί σοβαρά προβλήματα στην υγεία σας ή στην απόδοσή σας, είναι σημαντικό να ζητήσετε επαγγελματική βοήθεια από έναν ψυχολόγο ή θεραπευτή, ο οποίος μπορεί να σας βοηθήσει να αντιμετωπίσετε το άγχος και να ανακτήσετε την ισορροπία στη ζωή σας. "Δημητρίου, Ε. (2020)"

Επιπλέον, το εργασιακό άγχος μπορεί να επηρεάσει σημαντικά την προσωπική ζωή των εργαζομένων στις υπηρεσίες υγείας και των οικογενειών τους. Αυτή η επίδραση μπορεί να είναι έμμεση, αλλά συχνά είναι έντονη και πολυδιάστατη.

Ορισμένοι τρόποι με τους οποίους το εργασιακό άγχος επηρεάζει την προσωπική ζωή και τις οικογένειες των εργαζομένων στις υπηρεσίες υγείας περιλαμβάνουν:

1. **Στρες και κούραση:** Οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας συχνά αντιμετωπίζουν υψηλά επίπεδα στρες και κούρασης λόγω της απαιτητικής και συχνά ανατρεπτικής φύσης της εργασίας τους. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε εξάντληση και ενδεχομένως σε απώλεια ενδιαφέροντος για τις δραστηριότητες εκτός της εργασίας.
2. **Απουσία από το σπίτι:** Οι ώρες εργασίας σε νοσοκομεία και άλλες υγειονομικές υπηρεσίες μπορεί να είναι αναπόφευκτα απαιτητικές, και αυτό μπορεί να σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι περνούν λιγότερο χρόνο με τις οικογένειές τους.
3. **Συναισθηματική απόσταση:** Λόγω της φύσης της εργασίας τους, οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας μπορεί να αναγκαστούν να διατηρήσουν συναισθηματική απόσταση από τους ασθενείς και τις δύσκολες καταστάσεις, και αυτό μπορεί να επηρεάσει τις σχέσεις τους εκτός της εργασίας.
4. **Αυξημένος κίνδυνος για προβλήματα υγείας:** Το εργασιακό άγχος μπορεί να αυξήσει τον κίνδυνο για ψυχικές και σωματικές προβλήματα υγείας, και αυτό μπορεί να επηρεάσει τόσο τον εργαζόμενο όσο και την οικογένειά του.

Για να αντιμετωπίσουν αυτά τα προβλήματα, οι εργαζόμενοι στις υπηρεσίες υγείας και οι οικογένειές τους μπορούν να εξετάσουν τις παρακάτω στρατηγικές:

1. **Επικοινωνία:** Η ανοικτή επικοινωνία με τα μέλη της οικογένειας μπορεί να βοηθήσει στην κατανόηση των αναγκών και των προκλήσεων του εργαζομένου.
2. **Χρόνο-διαχείριση:** Οι εργαζόμενοι μπορούν να προσπαθήσουν να οργανώσουν τον χρόνο τους έτσι ώστε να διαθέτουν αρκετό χρόνο για την οικογένεια και τον εαυτό τους. Η διαχείριση του χρόνου μπορεί να περιλαμβάνει την προσδιορισμό προτεραιοτήτων και τη δημιουργία ενός ισορροπημένου προγράμματος.
3. **Συναισθηματική υποστήριξη:** Οι οικογένειες μπορούν να παρέχουν συναισθηματική υποστήριξη στον εργαζόμενο, ακούγοντας τα αισθήματά του και εκφράζοντας συμπάθεια. Επίσης, μπορεί να είναι χρήσιμο να εξεταστεί η επισκόπηση με επαγγελματία ψυχικής υγείας για συμβουλές.
4. **Υποστήριξη στην υγεία:** Οι εργαζόμενοι και οι οικογένειές τους πρέπει να προσέχουν τη φυσική και ψυχική τους υγεία. Αυτό περιλαμβάνει την τήρηση ενός υγιεινού τρόπου ζωής, την επίσκεψη σε γιατρούς και την εκτέλεση ασκήσεων χαλάρωσης.

5. **Υποστήριξη από τον εργοδότη:** Είναι σημαντικό να ζητήσετε υποστήριξη από τον εργοδότη σας. Οι διοργανώσεις υγείας μπορούν να παρέχουν προγράμματα υποστήριξης της ψυχικής υγείας και περισσότερες ευεξίας για τους εργαζομένους τους.

Το εργασιακό άγχος είναι μια πραγματικότητα για πολλούς εργαζομένους στον τομέα της υγείας, αλλά με τη σωστή υποστήριξη και τις κατάλληλες στρατηγικές διαχείρισης μπορούν να ελαχιστοποιηθούν οι αρνητικές επιπτώσεις στην προσωπική ζωή και τις οικογένειες των εργαζομένων.

Επιπρόσθετα, οι εργαζόμενοι στις υπηρεσίες υγείας μπορεί να αντιμετωπίζουν σημαντικές επιπτώσεις στη σεξουαλικότητά τους λόγω του εργασιακού άγχους. Πολλές ερευνητικές μελέτες έχουν εξετάσει αυτήν τη σχέση, και τα εξής είναι κάποια από τα ευρήματα:

1. **Μείωση του σεξουαλικού ενδιαφέροντος:** Το υψηλό εργασιακό άγχος μπορεί να οδηγήσει σε μείωση του σεξουαλικού ενδιαφέροντος. Οι εργαζόμενοι μπορεί να νιώθουν εξαντλημένοι ή αποσυνδεδεμένοι από τον εαυτό τους και το σεξουαλικό τους βίωμα.
2. **Σεξουαλική δυσλειτουργία:** Ερευνητικές μελέτες έχουν δείξει ότι ο εργασιακός στρες μπορεί να συνδέεται με σεξουαλικές δυσλειτουργίες, όπως στυτική δυσλειτουργία και πρόωρη εκσπερμάτωση.
3. **Σχέσεις και επικοινωνία:** Το εργασιακό άγχος μπορεί να επηρεάσει την επικοινωνία και τις σχέσεις στον τομέα της υγείας. Αυτό μπορεί να έχει επιπτώσεις στην ικανοποίηση από τις σεξουαλικές σχέσεις.
4. **Σωματική υγεία:** Το εργασιακό άγχος μπορεί να επηρεάσει τη σωματική υγεία, που μπορεί να επηρεάσει τη σεξουαλικότητα. Συγκεκριμένα, οι σωματικές παθήσεις ή οι παρενέργειες από φάρμακα που χρησιμοποιούνται για τη διαχείριση του άγχους μπορεί να επηρεάσουν τη σεξουαλική λειτουργία.
5. **Ψυχολογική ευεξία:** Το εργασιακό άγχος μπορεί να επηρεάσει την ψυχολογική ευεξία, και αυτό μπορεί να έχει συνέπειες στη σεξουαλικότητα. Οι ανησυχίες, η κατάθλιψη ή οι συναισθηματικές δυσκολίες μπορεί να επηρεάσουν τη σεξουαλική λειτουργία και την ικανοποίηση. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η επίδραση του εργασιακού άγχους στη σεξουαλικότητα είναι πολυποικίλη και μπορεί να διαφέρει από άτομο σε άτομο. Επιπλέον, η διαχείριση του εργασιακού άγχους και η επιδίωξη ψυχολογικής υποστήριξης μπορεί να βοηθήσουν στη μείωση των αρνητικών επιπτώσεων στη σεξουαλικότητα. "Χρονοπούλου, Ι. (2021)"

Αξίζει να σημειωθεί πως η περίοδος του COVID-19 είχε σημαντικές επιπτώσεις στο εργασιακό άγχος των εργαζομένων στις υπηρεσίες υγείας. Οι υγειονομικοί εργαζόμενοι, όπως γιατροί, νοσηλευτές, φαρμακοποιοί, και άλλο προσωπικό σε νοσοκομεία και κέντρα υγείας, βρέθηκαν αντιμέτωποι με μοναδικές προκλήσεις κατά τη διάρκεια της πανδημίας, οι οποίες είχαν σημαντική επίδραση στο εργασιακό τους άγχος:

1. **Υψηλός Κίνδυνος Επιστράτευσης:** Οι εργαζόμενοι στην υγεία βρέθηκαν στον πρώτο γραμμή της μάχης κατά του COVID-19 και εκτίθενται σε υψηλό κίνδυνο μόλυνσης. Αυτό προκαλούσε ανησυχία για τη δική τους ασφάλεια και την ασφάλεια των οικογενειών τους.
2. **Αύξηση Φόρτου Εργασίας:** Οι νοσοκομεία και άλλες υγειονομικές υπηρεσίες αντιμετώπισαν αυξημένη ζήτηση κατά τη διάρκεια της πανδημίας, προκαλώντας υπερφόρτωση του προσωπικού. Αυτό οδήγησε σε υπερωρίες και αυξημένο άγχος λόγω της ανάγκης για αποτελεσματική διαχείριση του φόρτου εργασίας.

3. **Αντίξοες Συνθήκες Εργασίας:** Οι εργαζόμενοι στην υγεία αντιμετώπισαν προκλήσεις σε σχέση με τη διαθεσιμότητα προστατευτικού εξοπλισμού, τον αριθμό των κρεβατιών στα νοσοκομεία και την ανταπόκριση του συστήματος υγείας.
4. **Ψυχολογική Φόρτιση:** Η αντιμετώπιση των αναγκών και του πόνου των ασθενών, καθώς και ο φόβος της μετάδοσης του ιού, προκάλεσαν ψυχολογική φόρτιση στους εργαζόμενους στην υγεία.
5. **Σχέσεις:** Η περίοδος του COVID-19 είχε επιπτώσεις στις σχέσεις, καθώς πολλοί άνθρωποι βρέθηκαν απομονωμένοι, μεγάλοι χρόνοι εργασίας και επιπλέον στρες. Αυτές οι πιέσεις μπορεί να επηρεάσουν την επικοινωνία και την ικανοποίηση από τις σεξουαλικές σχέσεις.
6. **Εξάντληση:** Η υπερφόρτωση εργασίας και η συνεχής επίδραση της πανδημίας μπορούν να οδηγήσουν σε σωματική και ψυχολογική εξάντληση, με αντίκτυπο στη σεξουαλικότητα.
7. **Συναισθηματική Φόρτιση:** Οι εργαζόμενοι στην υγεία βίωσαν ανθρώπους να αντιμετωπίζουν σοβαρές ασθένειες και ακόμα και θάνατο, μερικές φορές καθημερινά. Αυτή η συναισθηματική φόρτιση μπορεί να επηρεάσει την ικανότητά τους να αφιερώσουν χρόνο και ενέργεια στη σεξουαλικότητα.
8. **Ηθικό δίλλημα:** Ορισμένοι εργαζόμενοι στην υγεία βρέθηκαν σε ηθικές διλήμματα, όπως η επιλογή ποιους ασθενείς να προτιμήσουν όταν οι πόροι ήταν περιορισμένοι. Αυτό το άγχος και η πίεση μπορούν να επηρεάσουν τη σεξουαλικότητα και τον ψυχικό φόρτο.

Είναι σημαντικό να πούμε ότι αυτές οι επιπτώσεις είναι προσωρινές και μπορούν να εξαλειφθούν με τη σωστή υποστήριξη και την αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους. Οι εργοδότες και τα συστήματα υγείας μπορούν να παρέχουν ψυχολογική υποστήριξη και πόρους για τη διαχείριση του άγχους των εργαζομένων, ενισχύοντας έτσι την ψυχική και σεξουαλική τους ευεξία. "Πετροπούλου, Ε. Μ. (2022)."

2.3 Συγκρούσεις

Οι συγκρουσιακές σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων στις υπηρεσίες υγείας αποτελούν ένα πρόβλημα που επηρεάζει τον τομέα της υγείας σε πολλές χώρες. Αυτές οι σχέσεις μπορούν να προκύψουν από διάφορους λόγους και αιτίες, και μπορούν να έχουν αρνητικές επιπτώσεις τόσο στους εργαζομένους όσο και στην παροχή φροντίδας υγείας.

Μια από τις βασικές αιτίες των συγκρουσιακών σχέσεων είναι η ανταγωνιστική φύση του τομέα της υγείας. Οι εργαζόμενοι συχνά ανταγωνίζονται για περιορισμένους πόρους, όπως κρεβάτια νοσοκομείου, εξοπλισμό και χρόνο, προκειμένου να παράσχουν φροντίδα στους ασθενείς. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε αγύριστο ανταγωνισμό μεταξύ των εργαζομένων, με κάθε ομάδα προσπαθώντας να προτείνει τα δικά της συμφέροντα και ανάγκες.

Επιπλέον, οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας μπορεί να αντιμετωπίζουν υπερφόρτωση εργασίας λόγω αυξημένης ζήτησης για υπηρεσίες υγείας. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε εξαντλημένο προσωπικό, το οποίο ενδέχεται να αντιδρά με αυξημένο στρες και απόγνωση, πράγμα που μπορεί να επιδεινώσει τις συγκρούσεις.

Επιπλέον, οι διαφορές στις απόψεις και τις μεθόδους μεταξύ των εργαζομένων μπορούν να δημιουργήσουν συγκρούσεις. Κάθε επαγγελματική ομάδα, όπως γιατροί, νοσηλευτές, και διαχειριστές, μπορεί να έχει διαφορετικές προτεραιότητες και αντιλήψεις για τη φροντίδα των ασθενών και τη διαχείριση των υπηρεσιών υγείας.

Τέλος, τα ζητήματα που αφορούν τα εργατικά δικαιώματα, τις αμοιβές και τις συνθήκες εργασίας μπορούν να προκαλέσουν συγκρούσεις μεταξύ των εργαζομένων και των διοικητικών αρχών.

Για να αντιμετωπιστούν αυτές οι συγκρούσεις, απαιτείται συνεργασία, διαλογική προσέγγιση και ανοικτή επικοινωνία μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων παραγόντων. Ο στόχος είναι να βρεθούν λύσεις που θα εξυπηρετούν τις ανάγκες και τις απαιτήσεις όλων των εργαζομένων και της υγειονομικής περίθαλψης συνολικά, προκειμένου να διασφαλιστεί η ποιότητα της φροντίδας για τους ασθενείς. Για την αντιμετώπιση αυτών των συγκρούσεων, είναι σημαντικό να υπάρχουν διαδικασίες διαχείρισης των συγκρούσεων και μηχανισμοί αντιμετώπισής τους στον τομέα της υγείας. Οι εργαζόμενοι πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να εκφράζουν τις ανησυχίες τους, και πρέπει να υπάρχει πρόσβαση σε μηχανισμούς διαμεσολάβησης όταν οι διαφορές δεν μπορούν να επιλυθούν εντός της εργασιακής ομάδας. Επίσης, η εκπαίδευση σχετικά με τη διαχείριση των συγκρούσεων και την ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας είναι κρίσιμη για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των προβλημάτων. Οι εργαζόμενοι πρέπει να μάθουν πώς να ακούν και να συνεργάζονται με τους συναδέλφους τους, ανεξάρτητα από τον επαγγελματικό τους ρόλο, και να αντιμετωπίζουν διαφορές με εποικοδομητικό τρόπο.

Τέλος, η δημιουργία μιας κουλτούρας συνεργασίας και συνειδητοποίησης της σημασίας της ομαδικής εργασίας μπορεί να βοηθήσει στη μείωση των συγκρούσεων. Οι εργαζόμενοι πρέπει να αναγνωρίζουν ότι η φροντίδα υγείας είναι ένα συνεργατικό εγχείρημα που απαιτεί τη συνεισφορά όλων των επαγγελματιών για την επίτευξη του κοινού στόχου: την παροχή ποιοτικής φροντίδας στους ασθενείς. "Χριστοπούλου, Α. (2022)"

Στον δημόσιο τομέα, οι συγκρουσιακές σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων μπορούν να επηρεαστούν από το επίπεδο μόρφωσης των εργαζομένων. Η εκπαίδευση και η μόρφωση αποτελούν σημαντικούς παράγοντες που επηρεάζουν τον τρόπο που αλληλοεπιδρούν οι άνθρωποι στον εργασιακό χώρο και τη δυνατότητά τους να διαχειρίζονται τυχόν συγκρούσεις. Το επίπεδο μόρφωσης μπορεί να επηρεάσει τις συγκρουσιακές σχέσεις σε διάφορους τρόπους:

1. **Κατανόηση και επικοινωνία:** Οι άνθρωποι με υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης έχουν συχνά καλύτερες δεξιότητες επικοινωνίας και κατανόησης. Αυτό μπορεί να τους βοηθήσει να επικοινωνούν αποτελεσματικότερα και να αντιλαμβάνονται καλύτερα τα σημεία απόψεων των άλλων, μειώνοντας έτσι τις δυνητικές συγκρούσεις.
2. **Διαπραγματευτικές ικανότητες:** Η εκπαίδευση μπορεί να βοηθήσει στην ανάπτυξη διαπραγματευτικών ικανοτήτων. Οι άνθρωποι με υψηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο μπορεί να είναι περισσότερο πρόθυμοι να ψάξουν κοινές λύσεις σε συγκρούσεις αντί να επικρατήσει μια απόλυτη άποψη.
3. **Κατανόηση των διαδικασιών:** Η εκπαίδευση μπορεί να ενισχύσει την κατανόηση των διαδικασιών και των κανόνων στον δημόσιο τομέα. Αυτό μπορεί να μειώσει τις συγκρούσεις που προκύπτουν από την παρερμηνεία ή την μη συμμόρφωση με τους κανόνες.

Παρόλα αυτά, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι το επίπεδο μόρφωσης δεν αποτελεί πάντα ακριβή δείκτη του πώς θα αντιμετωπιστούν οι συγκρούσεις. Υπάρχουν πολλοί παράγοντες που επηρεάζουν τις σχέσεις στον εργασιακό χώρο, όπως η προσωπικότητα, η εμπειρία, και η ικανότητα να διαχειρίζεται κανείς το άγχος. Επομένως, η εκπαίδευση μπορεί να βοηθήσει, αλλά δεν είναι ο μοναδικός παράγοντας που πρέπει να ληφθεί υπόψη για την αντιμετώπιση των συγκρούσεων στον δημόσιο τομέα.

Αξίζει να αναφερθεί πως οι συγκρούσεις μεταξύ των εργαζομένων στις υπηρεσίες υγείας αυξήθηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας του COVID-19 λόγω πολλών συνδυασμένων παραγόντων:

Πρώτον, η πανδημία οδήγησε σε αυξημένο όγκο εργασίας στον τομέα της υγείας. Οι εργαζόμενοι βρέθηκαν υπό πίεση για να ανταποκριθούν στην αυξημένη ζήτηση για φροντίδα, πράγμα που μπορεί να είχε ως αποτέλεσμα υπερφόρτωση, εξάντληση και αυξημένο στρες.

Δεύτερον, οι επικοινωνιακές δυσκολίες επηρέασαν την ανταλλαγή πληροφοριών και τη σωστή επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων. Η χρήση προστατευτικού εξοπλισμού όπως μάσκες και γυαλιά μπορεί να δυσκόλεψε την κατανόηση των άλλων και να απομάκρυνε τους εργαζομένους από την ανθρώπινη επαφή.

Τρίτον, η ανησυχία για την προσωπική ασφάλεια και την έκθεση στον ιό προστέθηκε στον παράγοντα άγχους. Ορισμένοι εργαζόμενοι αντιμετώπισαν ανησυχίες σχετικά με τον κίνδυνο της μόλυνσης, ενώ άλλοι είχαν φόβο για τη μετάδοση του ιού στις οικογένειές τους.

Επιπλέον, οι περιοριστικές μετρήσεις και η αβεβαιότητα για το μέλλον του τομέα υγείας επηρέασαν την εργασιακή κατάσταση και τους εργαζομένους. Υπήρχε ανησυχία για τον διαθέσιμο εξοπλισμό, τις αποδοχές, και την ανασφάλεια της θέσης εργασίας, πράγμα που ενίσχυσε τις συγκρούσεις.

Συνοψίζοντας, οι συγκρούσεις μεταξύ των εργαζομένων στις υπηρεσίες υγείας αυξήθηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας του COVID-19 λόγω της αυξημένης πίεσης εργασίας, των επικοινωνιακών προκλήσεων, του άγχους για την ασφάλεια, και της αβεβαιότητας για το μέλλον. "Λυρή, Χ. Πανδημία COVID-19"

Όμως οι εργαζόμενοι οφείλουν να επιλέγουν αν θα αποφεύγουν ή θα συμμετέχουν σε συγκρούσεις, κάτι που εξαρτάται από πολλούς παράγοντες. Ακόμα, σημαντικό ρόλο διαδραματίζει ο τρόπος επικοινωνίας που θα επιλεγεί και που εξαρτάται από τη συγκεκριμένη κατάσταση και τον επαγγελματικό ρόλο του καθενός. Εδώ είναι μερικές σκέψεις που μπορεί να βοηθήσουν στη λήψη αποφάσεων:

1. **Κατανόηση της σημασίας:** Πρώτα απ' όλα, είναι σημαντικό να κατανοήσουν οι εργαζόμενοι τη σημασία των συγκρούσεων. Ορισμένες συγκρούσεις μπορεί να είναι απαραίτητες για την επίλυση προβλημάτων και τη βελτίωση της ποιότητας της φροντίδας.
2. **Επικοινωνία:** Η επικοινωνία είναι ο παράγοντας κλειδί. Οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι προετοιμασμένοι να ακούν και να εκφράζουν τις απόψεις τους ανοιχτά και σεβαστικά.
3. **Διαχείριση συγκρούσεων:** Η εκπαίδευση στη διαχείριση των συγκρούσεων μπορεί να βοηθήσει τους εργαζομένους να αναγνωρίζουν τα σημάδια μιας σύγκρουσης και να επιλύουν τα προβλήματα αποτελεσματικά.
4. **Επιλογή των μαχητικών:** Υπάρχουν συγκρούσεις που αξίζει να αποφεύγονται, όπως αυτές που δημιουργούνται από ασήμαντα θέματα. Άλλες συγκρούσεις, όπως αυτές που αφορούν την ποιότητα της φροντίδας ή την ασφάλεια των ασθενών, είναι αναγκαίες.
5. **Συνεργασία:** Σε πολλές περιπτώσεις, η συνεργασία και η αναζήτηση κοινών λύσεων είναι προτιμότερες από τον αγώνα. Οι εργαζόμενοι μπορούν να συνεργαστούν για την επίλυση προβλημάτων και τη βελτίωση των υπηρεσιών υγείας .

Κάθε περίπτωση είναι μοναδική, και οι εργαζόμενοι πρέπει να εξετάζουν την κατάσταση προσεκτικά για να αποφασίσουν ποια σύγκρουση να αποφύγουν και ποια να αντιμετωπίσουν με στρατηγικό τρόπο. (Μέτσιου, και συν 2019)

2.4 Εργασιακό περιβάλλον - στελέχωση

Το εργασιακό περιβάλλον στον δημόσιο τομέα των υπηρεσιών υγείας είναι μια ξεχωριστή πραγματικότητα με μοναδικά χαρακτηριστικά και προκλήσεις. Εδώ είναι μερικά σημαντικά στοιχεία που χαρακτηρίζουν το εργασιακό περιβάλλον στις δημόσιες υπηρεσίες υγείας:

1. **Υψηλή Κοινωνική Σημαντικότητα:** Οι υπηρεσίες υγείας στον δημόσιο τομέα έχουν υψηλή κοινωνική σημαντικότητα, καθώς παρέχουν σημαντικές υπηρεσίες για την ευημερία και την υγεία του κοινού. Αυτό μπορεί να δημιουργήσει ένα αίσθημα υπέρ-ευθυνότητας και πίεσης στους εργαζομένους.
2. **Υποχρεωτικές Προδιαγραφές:** Οι υπηρεσίες υγείας πρέπει να συμμορφώνονται με υψηλές προδιαγραφές και κανονισμούς για την ποιότητα της φροντίδας και την ασφάλεια των ασθενών. Αυτό μπορεί να δημιουργήσει ένα περιβάλλον μεγάλης πίεσης και επιτήρησης.
3. **Υψηλό Έργο:** Οι εργαζόμενοι στις υπηρεσίες υγείας στον δημόσιο τομέα αναλαμβάνουν σημαντικά και συχνά δύσκολα ιατρικά καθήκοντα. Αυτό μπορεί να επηρεάσει την φυσική και ψυχολογική ευεξία τους.
4. **Περιορισμένοι Πόροι:** Σε πολλές περιπτώσεις, οι δημόσιες υπηρεσίες υγείας λειτουργούν με περιορισμένους πόρους, όπως προσωπικό και εξοπλισμό. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε υπερφόρτωση και ανεπαρκή πρόνοια.
5. **Πίεση για Αποτελέσματα:** Υπάρχει συνήθως πίεση για επίτευξη καλών αποτελεσμάτων στον δημόσιο τομέα υγείας, όπως η μείωση των χρόνων αναμονής και η βελτίωση της εξυπηρέτησης των ασθενών.
6. **Διαχείριση Στρες και Αυξημένη Κόπωση:** Οι εργαζόμενοι στην υγεία πρέπει να αντιμετωπίζουν το στρες και την κόπωση, καθώς συχνά εργάζονται υπερωρίες και αντιμετωπίζουν απαιτητικές καταστάσεις. Η συνεχής πρόκληση του στρες και της κόπωσης μπορεί να επηρεάσει την απόδοση και την ευεξία τους.
7. **Ομαδική Εργασία και Επικοινωνία:** Οι δημόσιες υπηρεσίες υγείας συχνά απαιτούν στενή συνεργασία και επικοινωνία μεταξύ εργαζομένων από διάφορες ειδικότητες. Αυτό μπορεί να απαιτεί δεξιότητες στην ομαδική εργασία και την αποτελεσματική επικοινωνία.
8. **Αντίξοες Συνθήκες Εργασίας:** Κατά τη διάρκεια της πανδημίας, οι εργαζόμενοι στην υγεία αντιμετώπισαν αυξημένο κίνδυνο μόλυνσης, περιορισμένη διαθεσιμότητα προστατευτικού εξοπλισμού, και επιπλέον πίεση στον εργασιακό τους ρόλο.
9. **Επίμονη Ανάγκη για Κατάρτιση:** Λόγω της συνεχούς εξέλιξης της ιατρικής και των νέων τεχνολογιών, οι εργαζόμενοι στην υγεία χρειάζονται επίμονη κατάρτιση και εκπαίδευση για να παραμείνουν ενημερωμένοι και άρτιοι στον ρόλο τους.

Συνολικά, το εργασιακό περιβάλλον στον δημόσιο τομέα των υπηρεσιών υγείας είναι απαιτητικό, αλλά ταυτόχρονα εξαιρετικά σημαντικό και ικανοποιητικό. Οι εργαζόμενοι σε αυτόν τον τομέα αντιμετωπίζουν μοναδικές προκλήσεις και πρέπει να διαχειρίζονται τον στρες και την πίεση με σύνεση και επαγγελματισμό, προκειμένου να παρέχουν την καλύτερη δυνατή φροντίδα στους ασθενείς και να διατηρούν ένα υγιές περιβάλλον. Για να αντιμετωπίσουν αυτές τις προκλήσεις, οι διοικήσεις των δημόσιων υπηρεσιών υγείας μπορούν να λάβουν τα ακόλουθα μέτρα:

1. **Υποστήριξη Προσωπικού:** Παροχή πρόσβασης σε ψυχολογική υποστήριξη, καθώς και σεμινάρια για τη διαχείριση του στρες και την αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους.

2. **Επένδυση σε Υποδομές και Εξοπλισμό:** Βελτίωση των υποδομών και παροχή επαρκούς εξοπλισμού, έτσι ώστε οι εργαζόμενοι να μπορούν να εκτελούν τα καθήκοντά τους με αποτελεσματικό τρόπο.
3. **Κατάρτιση και Εκπαίδευση:** Προώθηση συνεχούς κατάρτισης και εκπαίδευσης για το προσωπικό, ώστε να είναι ενημερωμένο σχετικά με τις νέες εξελίξεις στον τομέα της υγείας.
4. **Δημιουργία Υγιούς Πολιτικής Εργασίας:** Εφαρμογή πολιτικών που προάγουν την ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής, όπως ευέλικτο ωράριο εργασίας και άδειες.
5. **Ενθάρρυνση της Ομαδικής Εργασίας:** Προώθηση της ομαδικής εργασίας και της ανοικτής επικοινωνίας μεταξύ των διαφορετικών ειδικοτήτων.
6. **Επίβλεψη της Υγείας και Ασφάλειας:** Εφαρμογή προληπτικών μέτρων για τη διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων.

Το εργασιακό περιβάλλον στις δημόσιες υπηρεσίες υγείας μπορεί να είναι "προκλητικό", αλλά είναι απαραίτητο για την παροχή υψηλής ποιότητας φροντίδας στους ασθενείς. Η στήριξη και η φροντίδα των εργαζομένων είναι απαραίτητες για τη διασφάλιση της επιτυχίας και της υγείας του προσωπικού και των ασθενών. (Γκικόκα, Β. και συν 2018)

➤ **Ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης στο εργασιακό περιβάλλον των υπηρεσιών υγείας**

Η συναισθηματική νοημοσύνη (συχνά αναφέρεται και ως ΣΝ) είναι η ικανότητα να αναγνωρίζουμε, να κατανοούμε και να διαχειριζόμαστε τα δικά μας συναισθήματα και τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων. Στο εργασιακό περιβάλλον στις υπηρεσίες υγείας, η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ιδιαίτερα σημαντική και μπορεί να έχει σημαντική επίδραση στην απόδοση των εργαζομένων και την εξυπηρέτηση των ασθενών. Ακολουθούν μερικά κύρια σημεία σχετικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη στο εργασιακό περιβάλλον στις υπηρεσίες υγείας:

1. **Επικοινωνία με τους Ασθενείς:** Οι εργαζόμενοι στις υπηρεσίες υγείας πρέπει να είναι επικοινωνιακοί και να εκφράζουν συναισθηματική νοημοσύνη κατά τη διάρκεια της επαφής τους με τους ασθενείς. Η ικανότητα να εκφράζουν συμπάθεια και συναισθήματα αντίληψης απέναντι στις ανάγκες και τις ανησυχίες των ασθενών είναι θεμελιώδης.
2. **Διαχείριση του Άγχους και του Στρες:** Το εργασιακό περιβάλλον στις υπηρεσίες υγείας μπορεί να είναι πολύ απαιτητικό και επιφέρει υψηλά επίπεδα στρες και άγχους. Η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να βοηθήσει τους εργαζομένους να διαχειριστούν αυτά τα συναισθήματα και να διατηρήσουν την απόδοσή τους.
3. **Συνεργασία μεταξύ Συναδέλφων:** Στον τομέα της υγείας, η ομαδική εργασία είναι συχνή. Η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να βοηθήσει τους εργαζομένους να συνεργαστούν αποτελεσματικά, να διαχειριστούν συγκρούσεις και να δημιουργήσουν θετικό εργασιακό περιβάλλον.
4. **Διοίκηση Συναισθημάτων:** Οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας πρέπει να διαχειρίζονται τα δικά τους συναισθήματα καθώς και τα συναισθήματα των ασθενών. Αυτό μπορεί να βοηθήσει στην αποφυγή εξουθενωτικής εξάντλησης και καύσου των εργαζομένων.
5. **Αντιμετώπιση Δυσκολιών:** Στον τομέα της υγείας, μπορεί να είναι αναπόφευκτο να αντιμετωπίσουν εργαζόμενοι δύσκολες καταστάσεις όπως θάνατοι ασθενών ή

διάγνωση σοβαρών ασθενειών. Η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να βοηθήσει στην αντιμετώπιση αυτών των δυσκολιών και στην παροχή συναισθηματικής υποστήριξης στους ασθενείς και τις οικογένειές τους.

Η ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης στο εργασιακό περιβάλλον στις υπηρεσίες υγείας μπορεί να γίνει μέσω εκπαίδευσης, μέσω της αυτογνωσίας και της πρακτικής. Οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας που έχουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης είναι συχνά σε θέση να παρέχουν καλύτερη φροντίδα στους ασθενείς και να δημιουργούν θετικά εργασιακά περιβάλλοντα για τον εαυτό τους και τους συναδέλφους τους. "Γιαννάκη, Α. (2020)."

➤ **Στελέχωση υπηρεσιών υγείας**

Η στελέχωση των υπηρεσιών υγείας στον τομέα της δημόσιας υγείας αντιμετωπίζει πολλές προκλήσεις και προβλήματα που επηρεάζουν την ικανότητα του συστήματος υγείας να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες στο κοινό. Ορισμένα από αυτά περιλαμβάνουν:

1. **Ελλείψεις προσωπικού:** Οι δημόσιες υπηρεσίες υγείας συχνά αντιμετωπίζουν έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού, όπως γιατρούς, νοσηλευτές και άλλους επαγγελματίες της υγείας. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε υπερφόρτωση των εργαζομένων και μείωση της ποιότητας της φροντίδας.
2. **Οικονομικοί περιορισμοί:** Οι περικοπές στον δημόσιο τομέα και οι περιορισμοί στον προϋπολογισμό μπορεί να περιορίσουν τη δυνατότητα των υπηρεσιών υγείας να προσλαμβάνουν προσωπικό και να επενδύουν σε εξοπλισμό και υποδομές.
3. **Ανισότητες στην πρόσβαση:** Ορισμένες περιοχές και πληθυσμιακές ομάδες μπορεί να αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας, είτε λόγω γεωγραφικής απόστασης, είτε λόγω οικονομικών περιορισμών.
4. **Αυξημένη ζήτηση:** Ειδικά κατά περιόδους πανδημιών όπως η COVID-19, οι δημόσιες υπηρεσίες υγείας μπορεί να αντιμετωπίσουν αυξημένη ζήτηση, που δυσχεραίνει τη δυνατότητά τους να παρέχουν φροντίδα σε όλους.
5. **Τεχνολογική ανάπτυξη:** Η ανάπτυξη της τεχνολογίας στον τομέα της υγείας μπορεί να απαιτεί επενδύσεις σε υποδομές και εκπαίδευση του προσωπικού, που δεν είναι πάντα εφικτές.
6. **Υγειονομικά προβλήματα:** Προκλήσεις όπως η αντιμετώπιση των ψυχολογικών προβλημάτων των εργαζομένων στην υγεία και η αντιμετώπιση επιδημιών απαιτούν ειδικές προσεγγίσεις.

Η αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων απαιτεί στρατηγική σχεδίαση, επενδύσεις στον τομέα της υγείας και συνεργασία μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων για τη βελτίωση του δημόσιου συστήματος υγείας.

Επιπλέον προκλήσεις και προβλήματα που αντιμετωπίζονται στη στελέχωση των υπηρεσιών υγείας στον τομέα της δημόσιας υγείας περιλαμβάνουν:

1 Κατάρτιση και επιμόρφωση: Η διαρκής κατάρτιση και επιμόρφωση του υγειονομικού προσωπικού είναι ζωτικής σημασίας για τη διατήρηση των υψηλών προτύπων φροντίδας. Οι δημόσιες υπηρεσίες υγείας πρέπει να επενδύουν στην εκπαίδευση των εργαζομένων τους.

2 Διαχείριση των πόρων: Η αποτελεσματική διαχείριση των πόρων, συμπεριλαμβανομένων των χρηματοδοτικών και ανθρώπινων πόρων, είναι προϋπόθεση για την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος υγείας.

3 Πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων: Οι εργαζόμενοι στον τομέα της δημόσιας υγείας εκτίθενται σε διάφορους επαγγελματικούς κινδύνους, όπως οι μολύνσεις. Η πρόληψη αυτών των κινδύνων και η παροχή ασφαλών συνθηκών εργασίας είναι σημαντικές.

4 Προσαρμογή σε νέες τάσεις: Οι αλλαγές στην υγειονομική τεχνολογία, όπως η τηλεϊατρική και η ψηφιακή υγεία, απαιτούν την προσαρμογή των υπηρεσιών υγείας για να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις.

5 Διαχείριση δεδομένων: Η συλλογή, αποθήκευση και προστασία των υγειονομικών δεδομένων αποτελεί σημαντική πρόκληση, ιδίως με την αυξημένη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας.

6 Επικοινωνία και ενημέρωση του κοινού: Η δημόσια υγεία απαιτεί αποτελεσματική επικοινωνία με το κοινό για την ενημέρωση για κινδύνους και την προώθηση της υγείας.

Η διαχείριση αυτών των προκλήσεων απαιτεί στρατηγική προγραμματισμό, επενδύσεις, εκπαίδευση και συνεργασία τόσο με το προσωπικό της υγείας όσο και με το κοινό. Η ανάπτυξη και η βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών υγείας είναι ζωτικής σημασίας για τη διασφάλιση της υγείας του κοινού και την αποτελεσματική αντιμετώπιση των υγειονομικών προκλήσεων. "Μεσσήνη, Π. (2015)"

2.5. Παράγοντες που επηρεάζουν την δομή των οργανισμών

Η δομή των οργανισμών επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες που διαμορφώνουν τον τρόπο λειτουργίας και την οργάνωσή τους. Αυτοί οι παράγοντες περιλαμβάνουν:

- 1. Σκοπός και αποστολή:** Ο βασικός σκοπός και η αποστολή ενός οργανισμού καθορίζουν τη δομή του. Ανάλογα με τις στόχους τους, οι οργανισμοί διαμορφώνουν τις διαφορετικές μορφές δομής, όπως ιεραρχικές, λειτουργικές, ομαδικές, ή περιφερειακές.
- 2. Μέγεθος και κλίμακα:** Το μέγεθος του οργανισμού επηρεάζει την δομή του. Μεγαλύτεροι οργανισμοί τείνουν να έχουν πιο σύνθετες δομές, ενώ μικρότεροι μπορεί να λειτουργούν με πιο απλές δομές.
- 3. Πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων:** Οι οργανισμοί που δραστηριοποιούνται σε πολύπλοκες δραστηριότητες τείνουν να έχουν πιο πολύπλοκες δομές για την αποτελεσματική διαχείριση και συντονισμό των εργασιών.
- 4. Διαχείριση και ηγεσία:** Ο τρόπος διαχείρισης και η ηγεσία επηρεάζουν την δομή του οργανισμού. Μια ισχυρή ηγεσία μπορεί να διαμορφώσει τον τρόπο λειτουργίας και την οργάνωση του οργανισμού.
- 5. Πολιτισμικές και κοινωνικές παράμετροι:** Οι κοινωνικές και πολιτισμικές αξίες επηρεάζουν τη δομή των οργανισμών. Για παράδειγμα, ορισμένοι οργανισμοί ενθαρρύνουν τον κοινωνικό αλτρουισμό και τη συνεργασία, ενώ άλλοι επικεντρώνονται στον ανταγωνισμό και την αποδοτικότητα.
- 6. Τεχνολογική εξέλιξη:** Οι γρήγορες αλλαγές στην τεχνολογία μπορεί να απαιτούν αναθεώρηση και προσαρμογή της δομής του οργανισμού για να εκμεταλλευτεί τις νέες δυνατότητες.

7. Νομοθεσία και ρυθμιστικό πλαίσιο: Οι νομικοί κανονισμοί και η ρυθμιστική πολιτική μπορούν να επηρεάσουν τον τρόπο λειτουργίας και τη δομή των οργανισμών, προσδιορίζοντας αρμοδιότητες και υποχρεώσεις.

Οι παραπάνω παράγοντες αλληλοεπιδρούνε και διαμορφώνουν τη δομή των οργανισμών, προκειμένου να ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν. Η ισορροπία μεταξύ αυτών των παραγόντων παίζει έναν καθοριστικό ρόλο στη δημιουργία μιας αποτελεσματικής και αποδοτικής οργανωτικής δομής. Η διαχείριση των αυτών των παραγόντων απαιτεί συχνά αναδιοργάνωση και προσαρμογή. Συνεπώς, οι οργανισμοί πρέπει να είναι ευέλικτοι και έτοιμοι να προσαρμόζονται στις μεταβαλλόμενες συνθήκες και απαιτήσεις προκειμένου να διατηρούν την αποτελεσματικότητά τους και να επιτυγχάνουν τους στόχους τους. Συνολικά, η δομή των οργανισμών είναι ένα πολύπλοκο ζήτημα που επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες, και η κατανόηση και η διαχείριση αυτών των παραγόντων είναι κρίσιμη για την επιτυχία και τη βιωσιμότητα των οργανισμών σε κάθε τομέα. Sadikoglu, E., & Zehir, C. (2010)

Στη συνέχεια θα παρουσιαστούν επιπλέον παράγοντες που επηρεάζουν τη δομή των οργανισμών και που διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο για την εξέλιξη τους. Αυτοί οι παράγοντες στηρίζονται στις πολιτικές αξίες της χώρας και στις αποφάσεις της.

Οι πολιτικές αξίες και οι πολιτικές αποφάσεις αντικατοπτρίζουν τις προτεραιότητες και τις αντιλήψεις μιας κυβέρνησης και επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο δομούνται, χρηματοδοτούνται και λειτουργούν οι υπηρεσίες υγείας. Εδώ είναι μερικοί τρόποι με τους οποίους οι πολιτικές αξίες μπορούν να επηρεάσουν τη δομή των οργανισμών υγείας:

1. Χρηματοδότηση: Ο τρόπος με τον οποίο η κυβέρνηση ανακομίζει τα χρήματα για την υγειονομική φροντίδα είναι συχνά συνδεδεμένος με τις πολιτικές αξίες. Κάποιες χώρες επενδύουν σημαντικούς πόρους στη δημόσια υγεία, ενώ άλλες μπορεί να υιοθετούν πιο φιλελεύθερες προσεγγίσεις με έμφαση στην ιδιωτικοποίηση.

2. Κάλυψη υγείας: Ο τρόπος με τον οποίο παρέχεται η κάλυψη υγείας στους πολίτες μπορεί να διαφέρει σημαντικά ανάλογα με τις πολιτικές αξίες. Κάποιες χώρες επιδιώκουν την πανεπιστημιακή προσέγγιση με δημόσια κάλυψη υγείας για όλους, ενώ άλλες υιοθετούν μοντέλα που ενισχύουν την ιδιωτική ασφάλιση.

3. Προτεραιότητες υγείας: Οι πολιτικές αξίες μπορεί να καθορίσουν ποια θέματα υγείας θα λάβουν προτεραιότητα. Για παράδειγμα, μια κυβέρνηση μπορεί να επικεντρωθεί στην πρόληψη των μη μεταδοτικών ασθενειών εάν αυτό αντικατοπτρίζει τις αξίες της.

4. Οργανωτική δομή: Οι πολιτικές αποφάσεις μπορεί να επηρεάσουν την οργανωτική δομή των υπηρεσιών υγείας, όπως η δημιουργία νέων υγειονομικών υπηρεσιών ή η αναδιοργάνωση των υφιστάμενων.

5. Επενδύσεις στην έρευνα και την καινοτομία: Οι πολιτικές αξίες μπορούν να επηρεάσουν την προτεραιότητα που δίνεται στην έρευνα και την καινοτομία στον τομέα της υγείας.

Συνολικά, οι πολιτικές αξίες μιας χώρας επηρεάζουν τη δομή των οργανισμών υπηρεσιών υγείας σε πολλά επίπεδα. Αυτό συμπεριλαμβάνει τη χρηματοδότηση, την κάλυψη υγείας, την προτεραιότητα θεμάτων υγείας, την οργανωτική δομή, και τις επενδύσεις σε καινοτομία και έρευνα.

Οι αλλαγές στις πολιτικές αξίες μπορεί να οδηγήσουν σε αλλαγές στην υγειονομική πολιτική και να επηρεάσουν τον τρόπο λειτουργίας του συστήματος υγείας. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι οι αποφάσεις που λαμβάνονται στον τομέα της υγείας

συχνά είναι αποτέλεσμα πολιτικής συζήτησης και αντιπαράθεσης, και ενδέχεται να αντικατοπτρίζουν διάφορες απόψεις και αξίες στην κοινωνία.

Τέλος, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι οι πολιτικές αξίες μπορεί να αλλάζουν με την πάροδο του χρόνου με την αλλαγή της πολιτικής σύνθεσης, τις κοινωνικές εξελίξεις και τις ανάγκες του πληθυσμού. Αυτή η δυναμική επηρεάζει συνεχώς τη δομή και τη λειτουργία των οργανισμών υπηρεσιών υγείας. "Νικολαΐδου, Π. (2012)."

2.6. Παθογένεια δημόσιου τομέα υγείας

Η παθογένεια του δημόσιου τομέα αναφέρεται στις αδυναμίες, τα προβλήματα και τις αρνητικές πτυχές που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα και τη λειτουργία του δημόσιου τομέα γενικότερα. Αυτή η παθογένεια μπορεί να οφείλεται σε πολλούς παράγοντες και να επηρεάζει την παροχή υπηρεσιών και τη δημόσια διοίκηση. Εδώ είναι μερικά κύρια στοιχεία σχετικά με την παθογένεια του δημόσιου τομέα:

1. Γραφειοκρατία: Η υπερβολική γραφειοκρατία μπορεί να καθυστερεί την λήψη αποφάσεων και να δυσχεραίνει την αποτελεσματικότητα του δημόσιου τομέα. Οι περίπλοκες διαδικασίες και η υπερβολική γραφειοκρατία μπορούν να οδηγήσουν σε απώλεια ποιότητας στις υπηρεσίες.

2. Κακή διαχείριση πόρων: Η κακή διαχείριση των οικονομικών και ανθρώπινων πόρων μπορεί να οδηγήσει στον σπατάλη και αναποτελεσματική χρήση των πόρων του δημόσιου τομέα.

3. Πολιτική παρεμβατικότητα : Σε ορισμένες περιπτώσεις, η πολιτική παρεμβατικότητα μπορεί να οδηγήσει στην πρόσληψη και προαγωγή προσωπικού βάσει πολιτικών κριτηρίων αντί βάσει ικανοτήτων και επιδόσεων.

4. Έλλειψεις στην ανοχή στον ανταγωνισμό: Ο δημόσιος τομέας μπορεί να υποκύπτει σε ελλείψεις στον ανταγωνισμό, καθώς η έλλειψη ανταγωνισμού μπορεί να οδηγήσει σε αποδεδωμένους οργανισμούς εν αποτελεσματικά και διαχρονικά αναπροσαρμοζόμενους στις ανάγκες του κοινού.

5. Πολιτική αστάθεια: Οι πολιτικές αλλαγές και η αστάθεια μπορούν να επηρεάσουν αρνητικά τη λειτουργία του δημόσιου τομέα. Συχνά, πολιτικές αλλαγές που συμβαίνουν συχνά μπορούν να δημιουργήσουν ανασφάλεια και αντιφάσεις στην πολιτική κατεύθυνση.

6. Έλλειψη καινοτομίας: Ο δημόσιος τομέας μπορεί να υστερεί στην εισαγωγή καινοτομιών και την προσαρμογή σε νέες τεχνολογίες, λόγω γραφειοκρατίας και αντίστασης στις αλλαγές.

7. Έλλειψη διαφάνειας: Η έλλειψη διαφάνειας και η δυσκολία πρόσβασης σε πληροφορίες μπορεί να οδηγήσει σε ανεπαρκή ελέγχους και ανοχή σε διάφορες πρακτικές που διακυβεύουν τη δημόσια αξιοπιστία.

Η παθογένεια του δημόσιου τομέα είναι ένα σύνθετο ζήτημα και ποικίλει ανάλογα με τη χώρα και τις συγκεκριμένες συνθήκες. Οι προσπάθειες για τη βελτίωση του δημόσιου τομέα συχνά περιλαμβάνουν τη μείωση της γραφειοκρατίας, τη βελτίωση της διαχείρισης, την προώθηση της διαφάνειας και την αποτελεσματική χρήση των πόρων. μείωση της παθογένειας στο δημόσιο σύστημα υγείας απαιτεί συντονισμένες προσπάθειες και αλλαγές σε διάφορους τομείς. Εδώ είναι μερικές προτάσεις για να περιοριστεί η παθογένεια:

1. Διαφάνεια και Ανοικτή Διακυβέρνηση: Η προώθηση της διαφάνειας στον δημόσιο τομέα μπορεί να μειώσει την πιθανότητα διαφθοράς και ανεπιθύμητης

επιρροής. Η δημοσίευση δεδομένων σχετικά με τις δαπάνες, τις συμβάσεις και τις αποφάσεις μπορεί να ενισχύσει την ανοικτή διακυβέρνηση.

2. **Εκσυγχρονισμός και Αυτοματοποίηση:** Η χρήση νέων τεχνολογιών και συστημάτων πληροφορικής μπορεί να βελτιώσει τη διαχείριση και την αποτελεσματικότητα στον δημόσιο τομέα υγείας, μειώνοντας τη γραφειοκρατία και βελτιώνοντας την παροχή υπηρεσιών.

3. **Αξιολόγηση της Απόδοσης:** Η συστηματική αξιολόγηση της απόδοσης των υπηρεσιών υγείας μπορεί να αναδείξει τα προβλήματα και να βοηθήσει στη βελτίωση της ποιότητας της περίθαλψης.

4. **Εκπαίδευση και Κατάρτιση:** Η επένδυση στην εκπαίδευση και κατάρτιση του προσωπικού του δημόσιου τομέα υγείας μπορεί να βελτιώσει τις δεξιότητες και την απόδοσή τους.

5. **Συμμετοχή του Κοινού:** Η συμμετοχή του κοινού στη διαδικασία λήψης αποφάσεων μπορεί να ενισχύσει τη δημοκρατία και να μειώσει την παθογένεια. Οι ανοικτές διαβουλεύσεις και ο διάλογος με τους πολίτες είναι σημαντικοί.

6. **Εποπτεία και Έλεγχος:** Η δημιουργία ανεξάρτητων οργάνων εποπτείας και ελέγχου μπορεί να βοηθήσει στην ανακάλυψη και αντιμετώπιση παρατυπιών και καταχρήσεων.

7. **Ευαισθητοποίηση:** Η ευαισθητοποίηση του προσωπικού του δημόσιου τομέα υγείας σε ηθικά ζητήματα και πρότυπα δεοντολογίας μπορεί να βοηθήσει στην πρόληψη ανεπιθύμητων πρακτικών.

Η παραπάνω λίστα αντιπροσωπεύει μόνο μερικές προτάσεις για τη μείωση της παθογένειας στον δημόσιο τομέα υγείας. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η επίλυση της παθογένειας στο δημόσιο σύστημα υγείας απαιτεί συνεχείς προσπάθειες και δέσμευση από τα αρμόδια όργανα, τους υγειονομικούς επαγγελματίες και την κοινωνία γενικότερα.

Επίσης, είναι σημαντικό να ληφθεί υπόψη ότι οι παθογενείς πρακτικές και η δυσλειτουργία στον δημόσιο τομέα υγείας δεν είναι πάντα το αποτέλεσμα κακής θέλησης από το προσωπικό, αλλά μπορεί να είναι και αποτέλεσμα συστημικών προβλημάτων και περιορισμών. Επομένως, οι προτάσεις πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τόσο την πλευρά της πολιτικής και της διακυβέρνησης όσο και τις ανάγκες του προσωπικού υγείας και των ασθενών. Τέλος, η εφαρμογή αυτών των προτάσεων απαιτεί συνεχή παρακολούθηση, αξιολόγηση και προσαρμογές ώστε να εξασφαλιστεί η βελτίωση του δημόσιου συστήματος υγείας και η παροχή υψηλής ποιότητας υγειονομικής φροντίδας στους πολίτες. "Κωνσταντάκη, Ι. Ν. (2016)"

Ειδικότερα, θα αναφερθούμε στη παθογένεια του δημοσίου τομέα υγείας λόγω της προ υπάρχουσας κουλτούρας που διέπει τις υπηρεσίες αυτές με το πέρασμα των χρόνων. Πιο συγκεκριμένα:

1. **Γραφειοκρατία και Αποσύνθεση:** Συχνά, τα δημόσια συστήματα υγείας είναι χαρακτηρισμένα από γραφειοκρατία και υπερβολική διοικητική αποσύνθεση. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε απώλεια χρόνου και πόρων, ενώ παράλληλα προκαλεί δυσαρέσκεια τόσο στους εργαζόμενους όσο και στους ασθενείς.

2. **Έλλειψη Διαφάνειας:** Η έλλειψη διαφάνειας και ανοικτότητας στον τρόπο λειτουργίας του συστήματος υγείας μπορεί να δημιουργήσει υποψίες για διαφθορά και αναποτελεσματική διαχείριση. Αυτό μπορεί να επιδεινώσει την εμπιστοσύνη του κοινού.

3. **Ανεπαρκής Κατάρτιση και Εκπαίδευση:** Σε ορισμένες περιπτώσεις, το προσωπικό του δημόσιου συστήματος υγείας μπορεί να μην έχει λάβει επαρκή

εκπαίδευση και κατάρτιση, κάτι που μπορεί να οδηγήσει σε ανεπιθύμητες πρακτικές ή ανεπαρκή ποιότητα φροντίδας.

4. **Αντίσταση στις Αλλαγές:** Η αντίσταση στις αλλαγές μπορεί να είναι ευρέως διαδεδομένη στα δημόσια συστήματα υγείας, κυρίως λόγω της παραδοσιακής και συντηρητικής προσέγγισης. Αυτό μπορεί να καθυστερήσει την υιοθέτηση νέων πρακτικών και τεχνολογιών.

5. **Πολιτική Παρέμβαση:** Η πολιτική παρέμβαση και η επιρροή στον τρόπο λειτουργίας του συστήματος υγείας μπορεί να οδηγήσουν σε πρακτικές που εξυπηρετούν πολιτικούς στόχους αντί για το καλό των ασθενών. Chitescu, R. I., & Lixandru, M. (2016).

Γενικότερα, η παθογένεια του δημόσιου συστήματος υγείας λόγω της προϋπάρχουσας κουλτούρας μπορεί να οφείλεται σε παλαιές πρακτικές και συνήθειες που δυσκολεύουν την προσαρμογή στις αλλαγές. Ορισμένες από αυτές τις παραδόσεις περιλαμβάνουν:

1. **Καθυστερημένη Υιοθέτηση της Τεχνολογίας:** Οι δημόσιες υπηρεσίες υγείας μπορεί να καθυστερούν στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και ηλεκτρονικών συστημάτων, με αποτέλεσμα να μην αξιοποιούνται πλήρως οι δυνατότητες που προσφέρονται για τη βελτίωση της φροντίδας.

2. **Έλλειψη Κινήτρων:** Σε ορισμένα δημόσια συστήματα υγείας, η έλλειψη κινήτρων για τους εργαζόμενους μπορεί να οδηγήσει σε ανεπαρκή προσπάθεια και αδιαφορία για την παροχή υψηλής ποιότητας φροντίδας.

3. **Διαχωρισμός Μεταξύ Τμημάτων:** Ο διαχωρισμός και η έλλειψη συνεργασίας μεταξύ διάφορων τμημάτων και επαγγελματιών υγείας μπορεί να οδηγήσει σε ανεπαρκή συντονισμό και διακυβέρνηση.

4. **Έλλειψη Κοινωνικής Συνείδησης:** Σε ορισμένες περιπτώσεις, η κοινωνική συνείδηση και η ευαισθησία στα κοινωνικά προβλήματα υγείας μπορεί να είναι ανεπαρκείς, καθιστώντας δύσκολη την αντιμετώπιση των δημόσιων υγειονομικών προκλήσεων.

Για την αντιμετώπιση της παθογένειας που οφείλεται στην προϋπάρχουσα κουλτούρα του δημόσιου συστήματος υγείας, απαιτούνται σημαντικές αλλαγές στη διαχείριση, την εκπαίδευση, την πολιτική και τον πολιτισμό του υγειονομικού συστήματος. Οι αλλαγές αυτές πρέπει να ενθαρρύνουν τη διαφάνεια, την ανοικτότητα, τη συνεργασία και την καινοτομία προς όφελος της ποιότητας της φροντίδας και της ευεξίας των ασθενών.

Μολονότι η κουλτούρα του δημοσίου τομέα σε γενικό επίπεδο είναι απαρχαιωμένη και βαθύτατα ριζωμένη στη συνείδηση των εργαζομένων, υπάρχουν βήματα που μπορούν να γίνουν ώστε με την πάροδο των χρόνων αυτό το φαινόμενο να βελτιωθεί. Μερικά από αυτά είναι τα εξής:

1. **Ανθρώπινο Δυναμικό:** Η κουλτούρα πρέπει να δίνει έμφαση στην αξία του ανθρώπινου δυναμικού και να προάγει την ισότητα, τον σεβασμό και την ευεξία των εργαζομένων.

2. **Ευελιξία:** Η ικανότητα προσαρμογής σε νέες προκλήσεις και συνθήκες είναι σημαντική. Η κουλτούρα πρέπει να ενθαρρύνει την ευελιξία και την ανοικτότητα στις αλλαγές.

3. **Συμμετοχή του Κοινού:** Η συμμετοχή των ασθενών και του κοινού στη λήψη αποφάσεων και στον σχεδιασμό των υπηρεσιών ενισχύει την δημόσια εμπιστοσύνη και την αποτελεσματικότητα.

4. Προστασία των Δικαιωμάτων: Η κουλτούρα πρέπει να διασφαλίζει την προστασία των δικαιωμάτων των ασθενών και να ενθαρρύνει τον σεβασμό προς την ατομική αξιοπρέπεια και τα ανθρώπινα δικαιώματα.

Η δημιουργία μιας θετικής και υγιούς κουλτούρας στον δημόσιο τομέα υγείας απαιτεί δέσμευση από τη διοίκηση, εκπαίδευση και κατάρτιση του προσωπικού, και σταθερή προσπάθεια για τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος που υποστηρίζει την ποιότητα της φροντίδας και την ασφάλεια των ασθενών. "Ακουρή, Β. (2022)"

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

3.1 Επαγγελματική ανέλιξη των εργαζομένων στις υπηρεσίες υγείας

Η επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων στις δομές υγείας εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, συμπεριλαμβανομένης της εκπαίδευσης, της εμπειρίας, της εξειδίκευσης και της διοικητικής ικανότητας. Εδώ είναι μερικά κλειδιά θέματα που επηρεάζουν την επαγγελματική ανέλιξη στον τομέα της υγείας:

1. **Εκπαίδευση και Εξειδίκευση:** Η συνεχής εκπαίδευση και εξειδίκευση είναι ουσιώδης για την επαγγελματική ανέλιξη. Οι εργαζόμενοι που επενδύουν στη συνεχή κατάρτιση έχουν περισσότερες ευκαιρίες να αναλάβουν υψηλότερες ευθύνες.
2. **Εμπειρία:** Η εμπειρία στον τομέα της υγείας είναι σημαντική. Οι εργαζόμενοι που έχουν αποκτήσει πολυετή εμπειρία συχνά έχουν τη δυνατότητα να προχωρήσουν σε υψηλότερες θέσεις ή να εξειδικευθούν σε συγκεκριμένους τομείς.
3. **Διαχείρισης και Ηγεσία:** Οι δεξιότητες διοίκησης και ηγεσίας είναι σημαντικές για όσους επιθυμούν να προαχθούν σε διοικητικές θέσεις. Η ικανότητα να διαχειρίζεται κανείς ομάδες και πόρους είναι κρίσιμη για την επιτυχή πορεία στην επαγγελματική σκάλα.
4. **Ερευνητική Δραστηριότητα:** Η συμμετοχή σε ερευνητικές δραστηριότητες και η συγγραφή επιστημονικών εργασιών μπορεί να ενισχύσει την επαγγελματική φήμη και να δώσει ευκαιρίες για προαγωγή.
5. **Προώθηση της Υγείας:** Οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας μπορούν να επωφεληθούν από προγράμματα προώθησης της υγείας στον χώρο εργασίας, τα οποία συνδέουν την υγεία και την ευεξία των εργαζομένων με την απόδοση και την ανέλιξή τους.
6. **Τεχνολογία και Καινοτομία:** Η ικανότητα να προσαρμόζεται στις νέες τεχνολογίες και τις καινοτομίες στον τομέα της υγείας μπορεί να ανοίξει νέες ευκαιρίες για επαγγελματική ανέλιξη.

Η επαγγελματική ανέλιξη στις δομές υγείας είναι ένα συνεχές ταξίδι που απαιτεί δέσμευση, εκπαίδευση και δουλειά.

Σε έναν εξελισσόμενο και δυναμικό τομέα όπως ο τομέας της υγείας, η επαγγελματική ανέλιξη είναι ιδιαίτερα σημαντική για την προσωπική ικανοποίηση και τη συμβολή στην παροχή καλύτερων υπηρεσιών υγείας. Επιπλέον, η τεχνολογική πρόοδος, οι αλλαγές στις πολιτικές υγείας και η ανάγκη για αντιμετώπιση νέων προκλήσεων όπως οι πανδημίες επιφέρουν συνεχείς αλλαγές στο περιβάλλον εργασίας. Επίσης, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η επαγγελματική ανέλιξη δεν περιορίζεται μόνο σε ιατρικούς επαγγελματίες. Υπάρχουν πολλοί άλλοι τομείς εργασίας στον τομέα της υγείας, όπως η νοσηλευτική, η διοίκηση υγείας, η θεραπευτική αγωγή, η φαρμακευτική, η ιατροτεχνολογία και άλλοι, και οι επαγγελματίες σε αυτούς τους τομείς έχουν τις δικές τους μοναδικές ευκαιρίες για ανέλιξη. Το συνεχές μάθημα, η συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα, η διατήρηση υψηλών προτύπων επαγγελματικής συμπεριφοράς και η ικανότητα να προσαρμόζονται στις αλλαγές είναι θεμελιώδεις παράγοντες για την επιτυχημένη επαγγελματική ανέλιξη στον τομέα της υγείας. Sofaer, S., & Firminger, K. (2005).

3.2 Ανέλιξη των υπαλλήλων σε ανώτερη κατηγορία συνδυαστικά με την διαρκή έλλειψη προσωπικού

Η δυνατότητα ανέλιξης ενός υπαλλήλου σε ένα νοσοκομείο στην Ελλάδα εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, συμπεριλαμβανομένης της ανάγκης για προσωπικό, της διαθεσιμότητας θέσεων, των προσόντων και της εμπειρίας του εργαζομένου, καθώς και των πολιτικών και διοικητικών διαδικασιών του κάθε νοσοκομείου.

Στην περίοδο που υπάρχει έλλειψη προσωπικού, ορισμένα νοσοκομεία μπορεί να έχουν επιταχυνόμενες διαδικασίες πρόσληψης ή να προτείνουν προγράμματα επαγγελματικής εξέλιξης για υφιστάμενους υπαλλήλους. Ωστόσο, αυτό εξαρτάται επίσης από τη γραφειοκρατία, την οικονομική κατάσταση του νοσοκομείου, και τη γενικότερη οργάνωση του υγειονομικού συστήματος.

Για να προωθηθεί κάποιος σε ανώτερη κατηγορία, συνήθως απαιτείται να έχει αποκτήσει εμπειρία και προσόντα που τον καθιστούν κατάλληλο για τις νέες ευθύνες. Επίσης, η συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα και πιστοποιήσεις μπορεί να ενισχύσει τις πιθανότητες προαγωγής.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η πρόσληψη και η προαγωγή σε θέσεις ευθύνης εξαρτώνται επίσης από τις πολιτικές προσλήψεων και τη γενική κατάσταση στον τομέα της υγείας σε κάθε χρονική περίοδο.

Επίσης, οι προσωπικές σχέσεις, οι δεξιότητες επικοινωνίας και η συνεργασία με συναδέλφους και ανώτερους είναι σημαντικοί παράγοντες για την ανέλιξη εντός του εργασιακού περιβάλλοντος.

Η αντιμετώπιση της έλλειψης προσωπικού μπορεί να δώσει ευκαιρίες για επιπλέον ευθύνες και προαγωγές, αφού τα νοσοκομεία συχνά αναζητούν εναλλακτικούς τρόπους για να καλύψουν τις κενές θέσεις. Ωστόσο, αυτό εξαρτάται επίσης από τις πολιτικές του κάθε νοσοκομείου και την ευελιξία τους στην προσαρμογή σε ανάγκες προσωπικού.

Συνολικά, η επαγγελματική ανέλιξη σε ένα νοσοκομείο στην Ελλάδα, όπως και σε άλλες χώρες, εξαρτάται από τον συνδυασμό διαφόρων παραγόντων. Οι υπάλληλοι που είναι προετοιμασμένοι, εκπαιδευμένοι, και έχουν ενεργή συμμετοχή στο εργασιακό τους περιβάλλον μπορούν να αξιοποιήσουν τις ευκαιρίες που προκύπτουν κατά τη διάρκεια περιόδων έλλειψης προσωπικού για την επαγγελματική τους εξέλιξη.

3.3 Η συσχέτιση της ποιότητας με την επιθυμία των εργαζομένων για επαγγελματική ανέλιξη

Η ποιότητα των υπηρεσιών στις δομές υγείας μπορεί να έχει σημαντική επίδραση στη θέληση των εργαζομένων να αναπτυχθούν επαγγελματικά. Οι εργαζόμενοι που εργάζονται σε υγιεινές και υψηλής ποιότητας περιβάλλοντα αισθάνονται συνήθως περισσότερη ικανοποίηση και εκτίμηση για το έργο τους, και αυτό μπορεί να ενθαρρύνει την επιθυμία τους για επαγγελματική ανέλιξη.

Η υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι εργάζονται σε ένα περιβάλλον που επιδιώκει την αρίστη περίθαλψη και την ικανοποίηση των αναγκών των ασθενών. Εάν ένα νοσοκομείο ή μια άλλη δομή υγείας έχει καλή φήμη για την

ποιότητα των υπηρεσιών της, αυτό επηρεάζει θετικά την εικόνα του εργασιακού περιβάλλοντος. Kyle, T., & Dunn, J. R. (2008)

Επιπλέον, όταν οι εργαζόμενοι βλέπουν ότι η δομή υγείας υιοθετεί βέλτιστες πρακτικές, επενδύει στην εκπαίδευση και ανάπτυξη του προσωπικού, και δίνει έμφαση στην ποιότητα της φροντίδας, οι εργαζόμενοι είναι περισσότερο πιθανό να εμπλακούν σε εκπαιδευτικά προγράμματα και να επιδιώξουν ευκαιρίες για επαγγελματική ανέλιξη. Η γνώση ότι συνεισφέρουν σε μια οργάνωση που έχει ως στόχο την υψηλή ποιότητα μπορεί να αποτελέσει έναν παράγοντα κινητήριο για την προσωπική και επαγγελματική τους ανάπτυξη.

Επιπλέον, η ποιότητα των υπηρεσιών στις δομές υγείας συνδέεται στενά με την αίσθηση επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων. Όταν οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται ότι η εργασία τους συνεισφέρει στην παροχή υψηλής ποιότητας φροντίδας και ότι η οργάνωση της οποίας είναι μέλος επιδιώκει συνεχώς τη βελτίωση, αυτό μπορεί να ενισχύσει την επαγγελματική τους ικανοποίηση.

Η επιθυμία για επαγγελματική ανέλιξη συνήθως σχετίζεται με την ικανοποίηση από την εργασία, το αίσθημα εκτίμησης, και τις ευκαιρίες για εκπαίδευση και ανάπτυξη. Εάν οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται ότι η οργάνωση τους υποστηρίζει σε αυτούς τους τομείς, είναι πιθανότερο να εκδηλώσουν ενεργό ενδιαφέρον για την επαγγελματική ανέλιξη. Waldman, D. A. (1994)

Συνεπώς, η διατήρηση υψηλών προτύπων ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας μπορεί να δημιουργήσει ένα εργασιακό περιβάλλον που ενθαρρύνει την επαγγελματική ανέλιξη και συμβάλλει στην ικανοποίηση και δέσμευση των εργαζομένων στον χώρο της υγείας.

Επιπλέον, η ποιότητα των υπηρεσιών σε ένα νοσοκομείο ή σε άλλες δομές υγείας σχετίζεται με την επαγγελματική επένδυση των εργαζομένων στον τομέα της υγείας. Όταν οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται ότι η εργασία τους έχει θετικό αντίκτυπο στην περίθαλψη και την ευεξία των ασθενών, αισθάνονται περισσότερη ικανοποίηση και ενδιαφέρον για την επαγγελματική τους ανέλιξη.

Επίσης, η ύπαρξη δομημένων προγραμμάτων εκπαίδευσης και επαγγελματικής ανάπτυξης προωθεί τις ευκαιρίες για την ανέλιξη των εργαζομένων. Όταν υπάρχουν συστηματικές προσπάθειες για τη βελτίωση των δεξιοτήτων και των γνώσεων του προσωπικού, αυτό καθιστά το εργασιακό περιβάλλον ευνοϊκό για την επιμόρφωση και την εξειδίκευση. Squires, A., & Beltrán-Sánchez, H. (2009).

Τέλος, η συμμετοχή των εργαζομένων σε αποφάσεις που αφορούν την ποιότητα των υπηρεσιών μπορεί να τους δώσει αίσθηση ενεργού συμμετοχής και αναγνώρισης. Όταν οι εργαζόμενοι νιώθουν ότι η γνώμη τους λαμβάνεται υπόψη και ότι συμβάλλουν στη διασφάλιση της υψηλής ποιότητας των υπηρεσιών, αυτό μπορεί να αυξήσει την επαγγελματική τους ικανοποίηση και συνεισφορά.

3.4 Η ποιότητα των υπηρεσιών υγείας σε σχέση με την ψυχική υγεία των εργαζομένων

Η ποιότητα των υπηρεσιών υγείας στα δημόσια νοσοκομεία σε σχέση με την ψυχική υγεία των εργαζομένων είναι ένα θέμα που κερδίζει όλο και περισσότερη προσοχή. Τα κύρια σημεία που αφορούν αυτό το ζήτημα περιλαμβάνουν:

1. **Ψυχολογική Πίεση και Στρες:** Οι εργαζόμενοι στα δημόσια νοσοκομεία συχνά αντιμετωπίζουν υψηλά επίπεδα στρες λόγω της φύσης της εργασίας τους. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει μακρές και απαιτητικές ώρες εργασίας, συναισθηματική φόρτιση, και τη διαχείριση κρίσεων.
2. **Πόροι και Υποστήριξη:** Η διαθεσιμότητα πόρων και υποστηρικτικών υπηρεσιών για την ψυχική υγεία των εργαζομένων μπορεί να ποικίλλει σημαντικά. Η παροχή επαρκών μέσων για την υποστήριξη της ψυχικής υγείας είναι κρίσιμη.
3. **Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση:** Η εκπαίδευση σχετικά με την ψυχική υγεία και η ευαισθητοποίηση στο χώρο εργασίας μπορεί να βοηθήσει στην αναγνώριση και τη διαχείριση των θεμάτων ψυχικής υγείας.
4. **Στιγματισμός:** Ένας σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει την ψυχική υγεία στο χώρο εργασίας είναι ο στιγματισμός. Η μείωση του στιγματισμού σχετικά με την ψυχική υγεία είναι κρίσιμη για τη δημιουργία ενός υγιούς και υποστηρικτικού περιβάλλοντος εργασίας.
5. **Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων:** Η στρατηγική διαχείριση των ανθρώπινων πόρων, περιλαμβανομένων των πολιτικών για τις ανάγκες ψυχικής υγείας, είναι ζωτικής σημασίας. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την παροχή ευκαιριών για ξεκούραση και ανάκτηση, καθώς και την πρόσβαση σε ψυχολογική στήριξη.
6. **Εργασιακή Πολιτική και Κουλτούρα:** Η δημιουργία μιας κουλτούρας που προάγει την ψυχική ευεξία και υποστηρίζει τους εργαζομένους που αντιμετωπίζουν θέματα ψυχικής υγείας είναι θεμελιώδης.

Συνοψίζοντας, η ποιότητα της φροντίδας ψυχικής υγείας για τους εργαζομένους στα δημόσια νοσοκομεία είναι ένα σύνθετο ζήτημα που απαιτεί μια πολυδιάστατη προσέγγιση. Η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας σε σχέση με την ψυχική υγεία των εργαζομένων στα δημόσια νοσοκομεία απαιτεί μια ολοκληρωμένη προσέγγιση, η οποία ενσωματώνει την υγεία, την εκπαίδευση, την εργασιακή πολιτική και την οργανωσιακή κουλτούρα. Η διασφάλιση της ψυχικής υγείας των εργαζομένων στα δημόσια νοσοκομεία απαιτεί έναν συνδυασμό προληπτικών μέτρων, στήριξης, εκπαίδευσης και διαρκούς ανάπτυξης. Μέσω αυτής της ολιστικής προσέγγισης, μπορούν να δημιουργηθούν πιο υγιή και αποδοτικά εργασιακά περιβάλλοντα, τα οποία ωφελούν τόσο τους εργαζομένους όσο και τους παρέχοντες υπηρεσιών υγείας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

4.1. Η έννοια της ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας

Η έννοια της ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας αναφέρεται στην αξιολόγηση και τη βελτίωση της παρεχόμενης φροντίδας και της εμπειρίας των ασθενών στον τομέα της υγείας. Η ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας δεν αναφέρεται μόνο στην ιατρική ποιότητα της φροντίδας, αλλά και σε πολλούς άλλους παράγοντες που επηρεάζουν την εμπειρία των ασθενών και την ποιότητα των υπηρεσιών. Ορισμένοι από τους βασικούς παράγοντες της ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας περιλαμβάνουν:

1. Κλινική Ποιότητα: Αυτό αναφέρεται στην ποιότητα της ιατρικής φροντίδας που παρέχεται. Περιλαμβάνει παράγοντες όπως η ακρίβεια της διάγνωσης, η αποτελεσματικότητα των θεραπειών και η ασφάλεια των ασθενών.

2. Πρόσβαση: Η πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας είναι σημαντική για την ποιότητα. Οι ασθενείς πρέπει να έχουν εύκολη πρόσβαση στις υπηρεσίες που χρειάζονται, χωρίς περιττές καθυστερήσεις ή εμπόδια.

3. Εμπειρία του Ασθενούς: Η εμπειρία του ασθενούς αποτελεί σημαντικό παράγοντα της ποιότητας. Αυτό περιλαμβάνει την ευγένεια και την επικοινωνία με το προσωπικό υγείας, την άνεση και την ευαισθησία κατά τη διάρκεια της φροντίδας, και την επίλυση των ανησυχιών των ασθενών.

4. Επικοινωνία: Η αποτελεσματική επικοινωνία ανάμεσα στους γιατρούς, τους νοσηλευτές και τους ασθενείς είναι κρίσιμη. Οι εξηγήσεις σχετικά με την κατάσταση της υγείας, τις επιλογές θεραπείας και τις προσδοκίες είναι σημαντικές για την ποιότητα της φροντίδας.

5. Συνεργασία: Η συνεργασία μεταξύ διάφορων επαγγελματιών υγείας είναι σημαντική για την ολοκληρωμένη φροντίδα του ασθενούς. Η συνεργασία ανάμεσα σε γιατρούς, νοσηλευτές, φαρμακοποιούς και άλλους επαγγελματίες υγείας βελτιώνει την ποιότητα της φροντίδας.

6. Κατανομή των Πόρων: Η ορθή κατανομή των πόρων και η διαχείριση του κόστους, επηρεάζουν την ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να υπάρχει δίκαιη πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας φροντίδα, ανεξάρτητα από την κοινωνική ή οικονομική θέση του ασθενούς.

7. Ασφάλεια: Η ποιότητα περιλαμβάνει επίσης την ασφάλεια των ασθενών. Αυτό περιλαμβάνει την πρόληψη των ανεπιθύμητων επιπτώσεων και των λαθών στην ιατρική πρακτική.

8. Προσαρμοστικότητα και Καινοτομία: Η ποιότητα στην υγειονομική φροντίδα περιλαμβάνει επίσης την προσαρμοστικότητα και την ικανότητα για καινοτομία. Το σύστημα υγείας πρέπει να είναι ικανό να προσαρμοστεί σε νέες προκλήσεις και να υιοθετεί καινοτόμες πρακτικές προκειμένου να βελτιώσει την ποιότητα της φροντίδας.

Ο συνδυασμός όλων αυτών των παραγόντων συμβάλλει στη διασφάλιση υψηλής ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας. Η συνεχής παρακολούθηση, αξιολόγηση και βελτίωση του συστήματος υγείας είναι απαραίτητη προκειμένου να διασφαλιστεί η ποιότητα και η ασφάλεια των ασθενών. Η ανάδειξη των αναγκών και των προσδοκιών των ασθενών, η εκπαίδευση του προσωπικού υγείας και η συνεχής εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών αποτελούν κλειδιά για τη βελτίωση της ποιότητας στον τομέα της υγείας.

✓ Η επιρροή της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας στη ψυχολογία των εργαζομένων

Η ποιότητα των υπηρεσιών υγείας έχει σημαντική επίδραση στη ψυχολογία των εργαζομένων στον τομέα της υγείας. Ο τρόπος με τον οποίο οι υπηρεσίες παρέχονται και η ποιότητα της φροντίδας μπορεί να επηρεάσει την ευεξία, την ικανοποίηση και την ακόλουθη συμπεριφορά των εργαζομένων ως εξής:

1. **Ικανοποίηση και Ευεξία:** Η ποιότητα των υπηρεσιών υγείας επηρεάζει την ικανοποίηση των εργαζομένων. Όταν οι υπηρεσίες είναι υψηλής ποιότητας και οι ασθενείς λαμβάνουν καλή φροντίδα, οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι κάνουν σημαντική εργασία και αυξάνεται η ικανοποίησή τους από την εργασία τους.
2. **Στρες και Εξάντληση:** Όταν οι εργαζόμενοι στις υπηρεσίες υγείας αντιμετωπίζουν συνεχώς προβλήματα ποιότητας, όπως μακρές ώρες εργασίας, έλλειψη πόρων ή ποιοτικής εκπαίδευσης, αυτό μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένο στρες και εξάντληση. Το συνεχές αίσθημα υπερφόρτωσης μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την ψυχολογία τους και την υγεία τους.
3. **Αίσθημα Επίτευξης:** Όταν οι εργαζόμενοι βλέπουν ότι η φροντίδα που παρέχουν έχει θετικά αποτελέσματα για τους ασθενείς, αυτό μπορεί να δημιουργήσει ένα αίσθημα επίτευξης και ικανοποίησης που ενισχύει την ψυχολογία τους.
4. **Αγανάκτηση και Απογοήτευση:** Αντίστροφα, η αντιμετώπιση συνεχών προβλημάτων ποιότητας και η αδυναμία να παρέχουν την επιθυμητή φροντίδα μπορεί να προκαλέσει αγανάκτηση και απογοήτευση στους εργαζομένους.
5. **Επαγγελματική Ανάπτυξη:** Η ποιότητα της εκπαίδευσης και της επαγγελματικής ανάπτυξης επηρεάζει την ευκαιρία των εργαζομένων να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους και την επίδοσή τους, προσφέροντας ένα αίσθημα επίτευξης.

Συνολικά, η ποιότητα των υπηρεσιών υγείας είναι στενά συνδεδεμένη με την ψυχολογία των εργαζομένων. Όταν οι υπηρεσίες είναι υψηλής ποιότητας, οι εργαζόμενοι αισθάνονται πιο ικανοποιημένοι, ενθαρρύνονται και εμπνέονται να συνεχίσουν να παρέχουν φροντίδα υψηλής ποιότητας. Αντίθετα, όταν υπάρχουν προβλήματα στην ποιότητα, οι εργαζόμενοι ενδέχεται να αντιμετωπίζουν αυξημένο στρες, αποθάρρυνση και αντιδράσεις αρνητικής φύσης.

Επιπλέον, οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας είναι συχνά έκθετοι σε δύσκολες και συγκινησιακά φορτισμένες καταστάσεις, και η ποιότητα της φροντίδας που παρέχουν επηρεάζει την ικανότητά τους να ανταπεξέλθουν σε αυτές τις καταστάσεις. Συνεπώς, η βελτίωση της ποιότητας στον τομέα της υγείας δεν ωφελεί μόνο τους ασθενείς αλλά επίσης τους εργαζομένους, δημιουργώντας ένα θετικό περιβάλλον εργασίας και βελτιώνοντας την ψυχολογία τους.

Τέλος, οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας παίζουν σημαντικό ρόλο στη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών. Η ενθάρρυνση της επαγγελματικής τους ανάπτυξης και η παροχή εργαλείων και πόρων που χρειάζονται για να παρέχουν υψηλής ποιότητας φροντίδα μπορεί να οδηγήσει σε βελτίωση της ποιότητας και της ψυχολογίας τους. (Μεραμβελιωτάκης, και συν 2020)

4.2. Η Έννοια της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

Η έννοια της "διοίκησης ολικής ποιότητας" αναφέρεται σε μια προσέγγιση διοίκησης που έχει ως στόχο τη βελτίωση της ποιότητας σε όλα τα επίπεδα και τις διαδικασίες μιας οργάνωσης. Η διοίκηση ολικής ποιότητας επιδιώκει να δημιουργήσει ένα περιβάλλον όπου η ποιότητα θεωρείται προτεραιότητα και ενσωματώνεται σε όλες τις δραστηριότητες και τα επίπεδα της οργάνωσης.

Κάποια βασικά στοιχεία και αρχές που σχετίζονται με τη διοίκηση ολικής ποιότητας περιλαμβάνουν:

1. **Αφοσίωση στην Ποιότητα:** Σε μια οργάνωση που εφαρμόζει τη διοίκηση ολικής ποιότητας, όλοι οι εργαζόμενοι αφοσιώνονται στην επίτευξη και διατήρηση της υψηλής ποιότητας σε κάθε πτυχή της δραστηριότητας της οργάνωσης.
2. **Συστηματική Προσέγγιση:** Η διοίκηση ολικής ποιότητας βασίζεται σε συστηματικές προσεγγίσεις για την παρακολούθηση, αξιολόγηση και βελτίωση των διαδικασιών και των αποτελεσμάτων.
3. **Συμμετοχή του Προσωπικού:** Οι εργαζόμενοι εμπλέκονται ενεργά στη διαδικασία διοίκησης ολικής ποιότητας και έχουν την ευκαιρία να συμβάλουν με ιδέες και προτάσεις για τη βελτίωση.
4. **Συνεχής Βελτίωση:** Η αρχή της συνεχούς βελτίωσης είναι κεντρική στη διοίκηση ολικής ποιότητας. Η οργάνωση αναζητά συνεχώς τρόπους για να βελτιώσει τις διαδικασίες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της.
5. **Εστίαση στον Πελάτη/Ασθενή:** Η ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών των πελατών ή των ασθενών θεωρείται κρίσιμη, και η οργάνωση προσαρμόζει τις διαδικασίες της για να τις πληρούν.
6. **Διαχείριση με Δεδομένα και Στοιχεία:** Η συλλογή και η ανάλυση δεδομένων και στοιχείων αποτελούν σημαντικό μέρος της διοίκησης ολικής ποιότητας για τη λήψη αποφάσεων βασισμένων σε αποδείξεις.
7. **Εκπαίδευση και Κατάρτιση:** Η εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα ποιότητας είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχή εφαρμογή της διοίκησης ολικής ποιότητας. Οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι εξοικειωμένοι με τις αρχές και τις μεθόδους της ποιότητας και να έχουν τη δυνατότητα να εφαρμόζουν αυτές τις αρχές στον καθημερινό τους έργο. Η διοίκηση ολικής ποιότητας μπορεί να εφαρμοστεί σε διάφορους τομείς, συμπεριλαμβανομένης της βιομηχανίας, των υπηρεσιών και του τομέα της υγείας. Στον τομέα της υγείας, για παράδειγμα, η διοίκηση ολικής ποιότητας μπορεί να βελτιώσει την ασφάλεια των ασθενών, την αποτελεσματικότητα των ιατρικών διαδικασιών και την ικανοποίηση των ασθενών.

Συνοψίζοντας, η διοίκηση ολικής ποιότητας είναι μια προσέγγιση που επιδιώκει τη βελτίωση της ποιότητας σε όλους τους τομείς μιας οργάνωσης μέσω συστηματικής προσέγγισης, εκπαίδευσης και εμπλοκής του προσωπικού. Αυτό βοηθά στη δημιουργία μιας πολιτιστικής αλλαγής προς την κατεύθυνση της βελτίωσης της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας σε μια οργάνωση. "Μυλωνάς, Δ. Ν. (2011)"

✓ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ

Η εφαρμογή της διοίκησης ολικής ποιότητας στα δημόσια νοσοκομεία διαφέρει ανάλογα με τη χώρα, το νοσοκομείο και την πολιτική διοίκηση της υγειονομικής περιφέρειας. Σε ορισμένες χώρες και νοσοκομεία, η διοίκηση ολικής ποιότητας έχει

ενσωματωθεί στις διαδικασίες και τις πρακτικές της δημόσιας υγείας, ενώ σε άλλες εξακολουθούν να υπάρχουν προκλήσεις και ανάγκες για βελτίωση.

Στόχος της διοίκησης ολικής ποιότητας στα νοσοκομεία είναι η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας, η αύξηση της ασφάλειας των ασθενών, η εξοικονόμηση πόρων και η αύξηση της ικανοποίησης των ασθενών. Ορισμένες από τις πρακτικές που μπορούν να υιοθετηθούν στο πλαίσιο της διοίκησης ολικής ποιότητας στα δημόσια νοσοκομεία περιλαμβάνουν:

1. **Συστηματική Παρακολούθηση και Αξιολόγηση:** Η συλλογή και η ανάλυση δεδομένων για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών και των αποτελεσμάτων είναι κρίσιμες για τη διασφάλιση της ποιότητας στα νοσοκομεία.
2. **Εκπαίδευση του Προσωπικού:** Η κατάρτιση του προσωπικού σε θέματα ποιότητας και ασφάλειας είναι σημαντική για την προετοιμασία τους να παρέχουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.
3. **Συμμετοχή των Ασθενών:** Οι ασθενείς μπορούν να έχουν ενεργό ρόλο στην αξιολόγηση και βελτίωση της ποιότητας, καθώς η γνώμη τους είναι σημαντική για την παροχή πληροφοριών σχετικά με την εμπειρία τους στο νοσοκομείο.
4. **Διαδικασίες Πιστοποίησης και Πιστοποιήσεων:** Ορισμένα νοσοκομεία εφαρμόζουν διαδικασίες πιστοποίησης και πιστοποιήσεων όπου εξωτερικοί αξιολογητές αξιολογούν την ποιότητα των υπηρεσιών.

Παρόλα αυτά, η εφαρμογή της διοίκησης ολικής ποιότητας μπορεί να συναντά προκλήσεις στον δημόσιο τομέα λόγω του γραφειοκρατικού πλαισίου, των περιορισμένων πόρων και των πολιτικών παρεμβάσεων. Όμως η διοίκηση ολικής ποιότητας παραμένει σημαντικό εργαλείο για τη βελτίωση των δημόσιων νοσοκομείων και την επίτευξη των στόχων υψηλής ποιότητας υπηρεσιών υγείας.

Για να εφαρμοστεί αποτελεσματικά η διοίκηση ολικής ποιότητας στα δημόσια νοσοκομεία, απαιτείται η δέσμευση της διοίκησης και του προσωπικού, η εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση του προσωπικού, η εφαρμογή συστηματικών διαδικασιών αξιολόγησης και βελτίωσης, καθώς και η συνεχής παρακολούθηση και αναθεώρηση των πρακτικών και των διαδικασιών.

Οι επιτυχημένες υλοποιήσεις της διοίκησης ολικής ποιότητας στα νοσοκομεία μπορούν να έχουν θετικές επιπτώσεις στην ποιότητα της φροντίδας των ασθενών, στην ασφάλεια, και στην ικανοποίηση των εργαζομένων και των ασθενών. Παράλληλα, μπορεί να συμβάλει στην αποτελεσματική διαχείριση των πόρων και στην αντιμετώπιση προκλήσεων όπως η αύξηση του όγκου των ασθενών και η έλλειψη πόρων.

Το αν θα εφαρμοστεί η διοίκηση ολικής ποιότητας σε ένα δημόσιο νοσοκομείο εξαρτάται από την πολιτική της κυβέρνησης, την κουλτούρα της οργάνωσης και τη δέσμευση της διοίκησης και του προσωπικού. Παρ' όλα αυτά, η διοίκηση ολικής ποιότητας παραμένει ένα αξιόλογο εργαλείο για τη βελτίωση της ποιότητας της υγειονομικής φροντίδας στον δημόσιο τομέα. "Πρώιου, Δ. (2022)"

✓ Η ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Η διοίκηση ολικής ποιότητας σχετίζεται στενά με την παραγωγικότητα των εργαζομένων, καθώς ένα από τα κύρια ζητήματα που απασχολεί τη διοίκηση ολικής ποιότητας είναι η βελτίωση των εργασιακών διαδικασιών και η αύξηση της

αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας του προσωπικού. Εδώ είναι μερικοί τρόποι που η διοίκηση ολικής ποιότητας σχετίζεται με την παραγωγικότητα:

1. **Βελτίωση των Διαδικασιών:** Μέσω της διοίκησης ολικής ποιότητας, οι εργαζόμενοι εξετάζουν και βελτιώνουν τις εργασιακές διαδικασίες. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε πιο αποδοτικές και αποτελεσματικές διαδικασίες που εξυπηρετούν τους στόχους της οργάνωσης.
2. **Εκπαίδευση και Κατάρτιση:** Η εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα ποιότητας και βελτίωσης των διαδικασιών μπορεί να αυξήσει τις δεξιότητές τους και να βελτιώσει την απόδοσή τους.
3. **Συμμετοχή των Εργαζομένων:** Οι εργαζόμενοι προσκληθούν να συμμετάσχουν στη διαδικασία βελτίωσης και να προτείνουν βελτιώσεις στον τρόπο εργασίας τους, πράγμα που μπορεί να αυξήσει την ενδιαφέρον και την παραγωγικότητά τους.
4. **Μείωση Αποβλήτων και Απώλειας:** Η διοίκηση ολικής ποιότητας επιδιώκει τη μείωση των αποβλήτων και των απωλειών στις διαδικασίες, πράγμα που συνεπάγεται πιο αποτελεσματική χρήση των πόρων και αύξηση της παραγωγικότητας.
5. **Εστίαση στον Πελάτη/Ασθενή:** Η καλύτερη εξυπηρέτηση των ασθενών ή των πελατών μπορεί να αυξήσει την εμπιστοσύνη τους και να οδηγήσει σε αύξηση της παραγωγικότητας της οργάνωσης.
6. **Βελτίωση της Εργασιακής Ικανοποίησης:** Όταν οι εργαζόμενοι βλέπουν ότι η οργάνωση αφιερώνει προσοχή στη βελτίωση των διαδικασιών και της ποιότητας, αισθάνονται πιο ικανοποιημένοι από τη δουλειά τους, καθώς βοηθούν στην αποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων τους.
7. **Μείωση του Στρες:** Η αποτελεσματική διαχείριση των διαδικασιών και η αποφυγή περιττής γραφειοκρατίας μπορεί να μειώσει τον στρες που οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν στην εργασία τους.
8. **Αυξημένη Συνεισφορά:** Οι εργαζόμενοι που ενθαρρύνονται να συμμετέχουν στη διαδικασία βελτίωσης και να προτείνουν ιδέες μπορούν να αισθάνονται πιο συνδεδεμένοι με τον οργανισμό και να αυξήσουν τη συνεισφορά τους στην επίτευξη των στόχων.
9. **Ενίσχυση της Ομαδικής Εργασίας:** Η διοίκηση ολικής ποιότητας ενθαρρύνει τη συνεργασία και την ομαδική εργασία, κάτι που μπορεί να βελτιώσει την απόδοση της ομάδας και την παραγωγικότητα.

Συνολικά, η διοίκηση ολικής ποιότητας δεν αποτελεί μόνο μια σειρά από διαδικασίες, αλλά μια φιλοσοφία που επιδιώκει την ενίσχυση του προσωπικού και τη βελτίωση της οργανωτικής απόδοσης, πράγμα που αντανακλάται στην αυξημένη παραγωγικότητα των εργαζομένων.” Φωτιάδου, Ε. (2022).”

4.3. Διαστάσεις τις ποιότητας

Η διοίκηση ολικής ποιότητας (Total Quality Management - TQM) είναι μια πολυδιάστατη προσέγγιση που επηρεάζει διάφορες πτυχές της οργανισιακής λειτουργίας. Οι βασικές διαστάσεις της διοίκησης ολικής ποιότητας περιλαμβάνουν:

1. **Ποιότητα των Προϊόντων ή Υπηρεσιών:** Αυτή η διάσταση επικεντρώνεται στην ποιότητα των προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρει ο οργανισμός. Στόχος είναι η διασφάλιση ότι τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες πληρούν τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών.

2. **Ποιότητα των Διαδικασιών:** Αυτή η διάσταση επικεντρώνεται στη βελτίωση των εργασιακών διαδικασιών και την εξάλειψη περιττής γραφειοκρατίας. Στόχος είναι η απλοποίηση και η αύξηση της αποτελεσματικότητας των εργασιών.
3. **Εμπιστοσύνη και Συνεργασία:** Η TQM προωθεί την επικοινωνία και τη συνεργασία μεταξύ των διαφόρων τμημάτων και των εργαζομένων. Η διασφάλιση ενός περιβάλλοντος εμπιστοσύνης και ανοικτής επικοινωνίας είναι σημαντική.
4. **Συνεχής Βελτίωση:** Η διάσταση αυτή προάγει την ιδέα της συνεχούς βελτίωσης σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού. Οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να προτείνουν βελτιώσεις και να αναζητούν συνεχώς τρόπους για την ενίσχυση της απόδοσης.
5. **Κατάρτιση και Εκπαίδευση:** Η διάσταση αυτή επισημαίνει τη σημασία της κατάρτισης και της εκπαίδευσης των εργαζομένων ώστε να αναπτύξουν τις δεξιότητες που χρειάζονται για την επίτευξη των στόχων ποιότητας.
6. **Διαχείριση Πελατών/Πολιτών:** Αυτή η διάσταση επικεντρώνεται στην αντιμετώπιση των αναγκών και των προσδοκιών των πελατών ή των πολιτών. Στόχος είναι η διασφάλιση της ικανοποίησης και της εμπιστοσύνης τους.
7. **Μέτρηση και Ανάλυση Δεδομένων:** Η TQM υποστηρίζει τη συλλογή, τη μέτρηση και την ανάλυση δεδομένων για την αξιολόγηση της απόδοσης και την λήψη αποφάσεων. Η ανάλυση δεδομένων επιτρέπει στον οργανισμό να προβλέψει προβλήματα, να αναγνωρίσει τις περιοχές που χρειάζονται βελτίωση, και να λάβει μέτρα για την επίλυσή τους.
8. **Συμμετοχή και Ενθάρρυνση των Εργαζομένων:** Η TQM προωθεί τη συμμετοχή των εργαζομένων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και την ενθάρρυνσή τους να αναλάβουν ευθύνες για την ποιότητα και τη βελτίωση.
9. **Επικοινωνία και Αλληλεπίδραση με τον Πελάτη/Πολίτη:** Επιδιώκεται η ανοικτή επικοινωνία και αλληλεπίδραση με τους πελάτες ή τους πολίτες, προκειμένου να αντιληφθεί ο οργανισμός τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους.
10. **Στρατηγική Διοίκηση:** Η διοίκηση ολικής ποιότητας ενσωματώνει στρατηγικές σκέψεις για την ανάπτυξη και τη μελλοντική επιτυχία του οργανισμού.

Αυτές οι διαστάσεις αποτελούν το πλαίσιο για την εφαρμογή της διοίκησης ολικής ποιότητας σε μια οργάνωση και επικεντρώνονται σε πτυχές που συνδέονται με την ποιότητα, την απόδοση και τη συνεργασία του προσωπικού. Η επιτυχής υλοποίηση της TQM μπορεί να οδηγήσει σε βελτιώσεις στην ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών, στην αποτελεσματικότητα του οργανισμού και στην ικανοποίηση των πελατών ή των πολιτών. Beattie, M., Murphy, D. J., Atherton, I., & Lauder, W. (2015)

✓ **Οι διαστάσεις της ολικής ποιότητας στη δημόσια υγεία**

Οι διαστάσεις της διοίκησης ολικής ποιότητας (TQM) στις υπηρεσίες υγείας σήμερα εξελίσσονται συνεχώς λόγω των αλλαγών στον τομέα της υγείας και των νέων προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι οργανισμοί υγείας. Ορισμένες από τις σημαντικές διαστάσεις που αξίζει να ληφθούν υπόψη στον τομέα της υγείας σήμερα περιλαμβάνουν:

1. **Ψηφιακή Υγεία:** Η εφαρμογή τεχνολογικών λύσεων, όπως τα ηλεκτρονικά ιατρικά αρχεία, η τηλεϊατρική και η διαχείριση των δεδομένων υγείας, είναι σημαντική για την παροχή ασφαλούς και αποτελεσματικής φροντίδας υγείας.
2. **Κοινωνική Παρέμβαση:** Οι οργανισμοί υγείας αναζητούν νέους τρόπους για την ενσωμάτωση της κοινότητας στην υγειονομική φροντίδα και τη διαμόρφωση προγραμμάτων που ανταποκρίνονται στις κοινωνικές ανάγκες.

3. **Κλινική Ποιότητα:** Η αυξημένη επικέντρωση στην βελτίωση των αποτελεσμάτων της θεραπείας, στην πρόληψη των λαθών και στη μείωση των νοσοκομειακών λοιμώξεων αποτελεί προτεραιότητα για την αύξηση της κλινικής ποιότητας.
4. **Ασφάλεια των Ασθενών:** Οι οργανισμοί υγείας επικεντρώνουν στην πρόληψη των σφαλμάτων και των ανεπιθύμητων συμβάντων που επηρεάζουν την ασφάλεια των ασθενών.
5. **Κόστος και Οικονομική Αποτελεσματικότητα:** Η διαχείριση του κόστους της υγειονομικής φροντίδας και η αναζήτηση τρόπων για την αύξηση της οικονομικής αποτελεσματικότητας είναι σημαντικές διαστάσεις στον τομέα της υγείας.
6. **Ανθρώπινο Δυναμικό:** Η διαχείριση και η κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού στην υγειονομική περίθαλψη είναι κρίσιμη για την επίτευξη υψηλής ποιότητας φροντίδας.
7. **Επίδραση της Πανδημίας:** Η αντιμετώπιση των προκλήσεων που προέκυψαν λόγω της πανδημίας του COVID-19 έχει επηρεάσει τον τομέα της υγείας και έχει απαιτήσει νέες προσεγγίσεις στην ποιότητα των υπηρεσιών.

Συνοψίζοντας, οι διαστάσεις της διοίκησης ολικής ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας είναι διαρκώς εξελισσόμενες ως απάντηση στις αλλαγές στον τομέα της υγείας. Οι οργανισμοί υγείας πρέπει να εστιάζουν στην ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών, στην ασφάλεια των ασθενών, στην ανάπτυξη των εργαζομένων και στην αποτελεσματική διαχείριση του κόστους. Ταυτόχρονα, οι προκλήσεις που προέκυψαν λόγω της πανδημίας του COVID-19 ανέδειξαν τη σημασία της ευελιξίας και της έγκαιρης ανταπόκρισης σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.

Οι οργανισμοί υγείας πρέπει να παρακολουθούν συνεχώς τις εξελίξεις στον τομέα και να προσαρμόζουν τις διαστάσεις της TQM στις ανάγκες τους, προκειμένου να παρέχουν υψηλής ποιότητας φροντίδα υγείας στους ασθενείς και να επιτυγχάνουν τους στόχους τους. Η συνεχής προσπάθεια για βελτίωση και καινοτομία είναι κρίσιμη για την αντιμετώπιση των προκλήσεων και την εξασφάλιση της υγείας και της ευημερίας του πληθυσμού. "Τζανετάκη, Θ. (2007).

4.4. Ιστορική αναδρομή της ποιότητας στην υγεία

Η έννοια της ποιότητας στον τομέα της υγείας έχει εξελιχθεί δραματικά κατά την διάρκεια της ιστορίας. Ας κάνουμε μια σύντομη ιστορική αναδρομή στην εξέλιξη της ποιότητας στην υγεία:

1. **Αρχαιότητα:** Στην αρχαιότητα, οι ιατροί εστίαζαν στην ανακούφιση των συμπτωμάτων των ασθενών και στην ευεξία τους. Η ποιότητα συνδεόταν στενά με την τέχνη της ιατρικής και την εμπειρία του ιατρού.
2. **Μεσαίωνα:** Κατά την διάρκεια του Μεσαίωνα, η ποιότητα των υπηρεσιών υγείας ήταν πολύ διαφορετική ανάλογα με την περιοχή και την εποχή. Οι ιατροί προσέγγιζαν τις ασθένειες με βάση την παράδοση και την πείρα τους, αλλά η επιστημονική γνώση ήταν περιορισμένη.
3. **Αναγέννηση και Επιστημονική Εξέλιξη:** Με την αναγέννηση και την αύξηση της επιστημονικής γνώσης, η ιατρική άρχισε να βασίζεται περισσότερο σε αποδεδειγμένες πρακτικές και την επιστημονική μέθοδο. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της ποιότητας της ιατρικής φροντίδας.

4. **Επανάσταση της Ιατρικής:** Η 19η και 20ή αιώνες είδαν την επανάσταση της ιατρικής, με την ανακάλυψη αντιβιοτικών, εμβολίων και την εισαγωγή της χειρουργικής αναισθησίας. Η ποιότητα της ιατρικής άρχισε να μετριέται πιο συστηματικά.
5. **Εμφάνιση των Πολιτικών Κινητήρων της Ποιότητας:** Στη δεκαετία του 1960, αναγνωρίστηκε η ανάγκη για πολιτικούς κινητήρες ποιότητας στον τομέα της υγείας. Οι κυβερνήσεις άρχισαν να θεσπίζουν πρότυπα και κανονισμούς για την ποιότητα της φροντίδας υγείας.
6. **Προσανατολισμός προς τον Ασθενή:** Στα τέλη του 20ού αιώνα, η έμφαση μετατοπίστηκε προς τον ασθενή και τις ανάγκες του. Η ποιότητα άρχισε να μετριέται με βάση την ικανοποίηση του ασθενούς και την ασφάλεια του.
7. **Ψηφιακή Εξέλιξη:** Τον 21ο αιώνα, η τεχνολογία και η ψηφιακή εξέλιξη άρχισαν να διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ποιότητα της υγειονομικής περίθαλψης. Η χρήση ηλεκτρονικών ιατρικών εργαλείων, των ηλεκτρονικών υγειονομικών αρχείων και των τηλειατρικών υπηρεσιών έχει επιτρέψει την πιο αποτελεσματική και προσιτή παροχή φροντίδας στους ασθενείς.
8. **Επικέντρωση στην Ασφάλεια και την Ποιότητα:** Σήμερα, η ποιότητα στον τομέα της υγείας επικεντρώνεται στην ασφάλεια των ασθενών, την πρόληψη των ιατρικών λαθών, την αντιμετώπιση των παρενεργειών, και τη βελτίωση της εμπειρίας του ασθενούς.
9. **Ποιοτικές Προσεγγίσεις:** Διάφορες ποιοτικές προσεγγίσεις όπως το Six Sigma, οι βέλτιστες πρακτικές (best practices), και το σύστημα πιστοποίησης ISO 9000 έχουν εφαρμοστεί για τη βελτίωση της ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας.
10. **Αναφορικά με τις Συστηματικές Προκλήσεις:** Οι συστηματικές προκλήσεις περιλαμβάνουν την αύξηση του κόστους της φροντίδας υγείας, την γήρανση του πληθυσμού, την αύξηση των χρόνων ζωής, και τις αυξανόμενες ανάγκες για παροχή φροντίδας σε όλες τις ηλικίες.

Συνολικά, η έννοια της ποιότητας στον τομέα της υγείας έχει εξελιχθεί από την αρχαία ιατρική πρακτική σε ένα σύγχρονο σύστημα φροντίδας υγείας που επικεντρώνεται στην ασφάλεια, την ποιότητα και την ευεξία των ασθενών. Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο τομέας της υγείας συνεχίζουν να αλλάζουν, και η ποιότητα παραμένει ένας κρίσιμος παράγοντας για την παροχή αποτελεσματικής και ασφαλούς φροντίδας. Υπάρχουν πολλές πτυχές που σχετίζονται με την ποιότητα στον τομέα της υγείας. Αυτές οι πτυχές συνδέονται με την ποιότητα της φροντίδας, την ασφάλεια των ασθενών, την ποιότητα των υποδομών και του εξοπλισμού, καθώς και την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα του συστήματος υγείας. Εδώ είναι μερικές ακόμη πτυχές που σχετίζονται με την ποιότητα στην υγεία:

1. **Εξειδικευμένο Προσωπικό:** Η ποιότητα της φροντίδας υγείας συνδέεται με την εξειδίκευση και την κατάρτιση του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού. Η υπερεξειδίκευση και η συνεχής εκπαίδευση είναι σημαντικές για την εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προσφερόμενης φροντίδας.
2. **Πρόσβαση στην Φροντίδα:** Η ποιότητα περιλαμβάνει την πρόσβαση σε προσιτές υπηρεσίες υγείας για όλους, ανεξάρτητα από την οικονομική κατάσταση ή την τοποθεσία.
3. **Διαχείριση των Ιατρικών Σφαλμάτων:** Η αποτροπή των ιατρικών σφαλμάτων και η αντιμετώπιση τους είναι κρίσιμα ζητήματα για την ποιότητα και την ασφάλεια των ασθενών.
4. **Ηθικές Και Πνευματικές Αξίες:** Η ποιότητα της φροντίδας υγείας περιλαμβάνει τον σεβασμό των ηθικών και πνευματικών αξιών των ασθενών και την παροχή φροντίδας που σέβεται την αυτονομία τους.

5. **Εκπαίδευση των Ασθενών:** Η ποιότητα συμπεριλαμβάνει την ενημέρωση και εκπαίδευση των ασθενών, ώστε να μπορούν να λαμβάνουν ενεργό μέρος στις αποφάσεις για τη διαχείριση της υγείας τους.
6. **Εργαλεία Και Τεχνολογία:** Η ποιότητα στον τομέα της υγείας βελτιώνεται συχνά μέσω της χρήσης σύγχρονων εργαλείων και τεχνολογίας. Παραδείγματα περιλαμβάνουν τα ηλεκτρονικά υγειονομικά αρχεία, τα συστήματα παρακολούθησης ασθενών, την τηλεϊατρική, και τα εργαλεία ανάλυσης δεδομένων για τη βελτίωση της απόδοσης του συστήματος υγείας.
7. **Ερευνητική Ποιότητα:** Η ποιότητα της επιστημονικής έρευνας στον τομέα της υγείας επίσης είναι σημαντική. Η αξιοπιστία των ερευνητικών αποτελεσμάτων και η διαφάνεια στην ανακοίνωση των ευρημάτων συμβάλλουν στη βελτίωση της φροντίδας υγείας.
8. **Προστασία της Ασφάλειας των Δεδομένων:** Με την αυξανόμενη ψηφιοποίηση των ιατρικών δεδομένων, η προστασία της ιδιωτικότητας και της ασφάλειας των ασθενών αποτελεί σημαντικό πτυχίο της ποιότητας στον τομέα της υγείας.
9. **Κοινωνική Δικαιοσύνη και Ισότητα:** Η ποιότητα της φροντίδας υγείας συνδέεται με την κοινωνική δικαιοσύνη και την ισότητα στην παροχή υγειονομικών υπηρεσιών. Η διασφάλιση ότι όλοι οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε ποιοτική φροντίδα είναι σημαντική για την κοινωνική ευημερία.
10. **Αειφορία του Συστήματος Υγείας:** Η ποιότητα στην υγεία περιλαμβάνει επίσης την αειφορία του συστήματος υγείας. Αυτό σημαίνει την διασφάλιση ότι τα υγειονομικά πορτοφόλια διαχειρίζονται βιώσιμα και ότι οι υγειονομικές υπηρεσίες διατίθενται με τρόπο που δεν επιβαρύνει υπερβολικά τους πόρους του περιβάλλοντος. Αυτές είναι μερικές από τις πτυχές που συνδέονται με την ποιότητα στον τομέα της υγείας. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η ποιότητα στην υγεία είναι ένα πολυδιάστατο και σύνθετο ζήτημα που επηρεάζει τόσο την επιμέρους φροντίδα όσο και το σύνολο του συστήματος υγείας. "Τζανετάκη, Θ. (2007)"
 Πέρα από τις πτυχές που αναφέρθηκαν παραπάνω, η ποιότητα στον τομέα της υγείας μπορεί να εξεταστεί και από άλλες γωνίες, όπως:

- 1 **Συνεργασία και Συντονισμός:** Η ποιότητα περιλαμβάνει την αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ διάφορων επαγγελματιών υγείας, καθώς και τον συντονισμό της φροντίδας για τους ασθενείς που χρειάζονται πολλαπλές υπηρεσίες.
- 2 **Κοστολόγηση και Οικονομική Αποτελεσματικότητα:** Η ποιότητα περιλαμβάνει την αποδοτική διαχείριση των οικονομικών πόρων του συστήματος υγείας και την αξιολόγηση της κοστολόγησης της φροντίδας υγείας.
- 3 **Επίτευξη Εξισορρόπησης:** Η ποιότητα περιλαμβάνει την επίτευξη εξισορρόπησης μεταξύ της προσωπικής φροντίδας υγείας και των δημόσιων υγειονομικών αναγκών.
- 4 **Πρόληψη:** Η ποιότητα περιλαμβάνει την πρόληψη ασθενειών και την προώθηση της υγείας μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων και πρωτοβουλιών.
- 5 **Διαφάνεια και Ενημέρωση:** Η ποιότητα περιλαμβάνει τη διαφάνεια του συστήματος υγείας και την ενημέρωση των ασθενών για τις επιλογές τους. Συνολικά, η ποιότητα στον τομέα της υγείας αποτελεί σύνθετο και πολυδιάστατο ζήτημα που απαιτεί τη συνεργασία όλων των ενδιαφερομένων φορέων, συμπεριλαμβανομένων των ασθενών, των επαγγελματιών υγείας, των πολιτικών φορέων και των ερευνητών, για να εξασφαλιστεί η παροχή υψηλής ποιότητας φροντίδας υγείας και η βελτίωση της υγείας του πληθυσμού. Sofaer, S., & Firminger, K. (2005).

4.5 Αναδρομή στη ποιότητα της υγείας τη τελευταία 10ετία

Η ποιότητα στον τομέα της υγείας έχει υποστεί σημαντικές αλλαγές και εξελίξεις τα τελευταία 10 χρόνια. Ακολουθεί μια σύντομη ιστορική αναδρομή των βασικών εξελίξεων:

- 1. Ψηφιοποίηση της Υγείας:** Η διαδικτυακή υγεία (eHealth) και η ηλεκτρονική υγεία (Electronic Health Records - EHRs) έχουν εισέλθει δυναμικά στον τομέα της υγείας. Τα ηλεκτρονικά αρχεία ασθενών, η ηλεκτρονική συνταγογράφηση, και οι διαδικτυακές υπηρεσίες υγείας έχουν γίνει πιο διαδεδομένα, προσφέροντας πιο αποτελεσματική διαχείριση της φροντίδας υγείας.
- 2. Τηλεϊατρική (Telemedicine):** Η τηλεϊατρική εξελίχθηκε σε σημαντικό εργαλείο για την παροχή φροντίδας υγείας σε απομακρυσμένες περιοχές και για τη διασφάλιση της πρόσβασης σε φροντίδα υγείας, ιδίως κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19.
- 3. Διαφάνεια και Πρόσβαση σε Δεδομένα Υγείας:** Οι ασθενείς έχουν αυξημένη πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με την υγεία τους και την προσωπική τους ασθenoλογική ιστορία μέσω των ηλεκτρονικών υγειονομικών αρχείων (EHRs), επιτρέποντας τους να συμμετέχουν περισσότερο στη διαχείριση της υγείας τους.
- 4. Προσομοίωση και Εκπαίδευση:** Η τεχνολογία προσομοίωσης έχει ενσωματωθεί στην εκπαίδευση των επαγγελματιών υγείας, προσφέροντας εκπαιδευτικές εμπειρίες χωρίς τον κίνδυνο για τους ασθενείς.
- 5. Βελτιωμένη Ασφάλεια Ασθενών:** Έχουν εφαρμοστεί περισσότερα προγράμματα και πρωτοβουλίες για την αύξηση της ασφάλειας των ασθενών, με τη μείωση των ιατρικών λαθών και των λοιπών επιπλοκών.
- 6. Τεχνητή Νοημοσύνη (AI) και Μηχανική Μάθηση (Machine Learning):** Οι τεχνολογίες αυτές χρησιμοποιούνται για την ανάλυση δεδομένων υγείας, την πρόβλεψη παθήσεων, και τη βελτίωση της διαχείρισης της υγείας.
- 7. Γενετική και Εξατομικευμένη Ιατρική:** Οι εξελίξεις στον τομέα της γενετικής έχουν επιτρέψει την ανάπτυξη εξατομικευμένων προσεγγίσεων στην ιατρική. Η γενετική πληροφορία των ατόμων χρησιμοποιείται για να προβλέψει τον κίνδυνο εμφάνισης ασθενειών και να καταρτίσει προσωπικούς σχεδιασμούς φροντίδας.
- 8. Προσαρμοσμένη Φαρμακευτική (Precision Medicine):** Η φαρμακευτική πλέον επικεντρώνεται στην ανάπτυξη φαρμάκων που προσαρμόζονται σε κάθε ασθενή βάσει των γενετικών και κλινικών του χαρακτηριστικών.⁹
- 9. Προστασία της Ιδιωτικότητας των Δεδομένων:** Οι αυξημένες ανησυχίες για την προστασία της ιδιωτικότητας των ασθενών οδήγησαν σε αυστηρότερους κανονισμούς για τη διαχείριση και την προστασία των ιατρικών δεδομένων.
- 10. Εξάπλωση των Εμβολίων:** Η ανάπτυξη και ευρεία εξάπλωση των εμβολίων είναι μια κρίσιμη εξέλιξη που επηρέασε την πρόληψη ασθενειών, όπως η COVID-19.
- 11. Διασυνοριακή Συνεργασία:** Οι διεθνείς συνεργασίες και ανταλλαγή γνώσης ανάμεσα σε χώρες και παρόχους υγείας έχουν ενισχυθεί, βοηθώντας στην αντιμετώπιση διεθνών υγειονομικών προκλήσεων.
- 12. Πανδημία COVID-19:** Η πανδημία του COVID-19 επέφερε αλλαγές στην παροχή φροντίδας υγείας, ενισχύοντας τη χρήση της τηλεϊατρικής, την έρευνα για τον COVID-19 και την ανάγκη για αποτελεσματικές πρακτικές προστασίας της ασφάλειας των ασθενών.

Αυτές είναι μερικές από τις κυριότερες εξελίξεις στον τομέα της ποιότητας στην υγεία τα τελευταία 10 χρόνια. Οι τεχνολογικές και ιατρικές εξελίξεις συνεχίζουν να

διαμορφώνουν τον τρόπο που παρέχεται και διαχειρίζεται η φροντίδα υγείας, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας και της ασφάλειας των ασθενών. "Πετρέλης, Μ., & ΦΡ, Δ. (2016)"

4.6 Ποιότητα και ανθρώπινοι πόροι στις μονάδες υγείας

Η ποιότητα στις μονάδες υγείας συνδέεται άρρηκτα με τους ανθρώπινους πόρους, καθώς οι εργαζόμενοι αποτελούν τον πιο κρίσιμο παράγοντα για την παροχή υψηλής ποιότητας φροντίδας υγείας. Οι πτυχές που συνδέονται με την ποιότητα και τους ανθρώπινους πόρους στις μονάδες υγείας περιλαμβάνουν:

1. **Επιλογή και Κατάρτιση του Προσωπικού:** Η ποιότητα των υπηρεσιών υγείας απαιτεί την πρόσληψη και επιλογή κατάλληλου προσωπικού, καθώς και την κατάλληλη κατάρτιση και επιμόρφωση του, ώστε να είναι επαρκώς προετοιμασμένο για τις απαιτήσεις της θέσης του.
 2. **Επιδόσεις και Αξιολόγηση Εργαζομένων:** Η παρακολούθηση των επιδόσεων των εργαζομένων και η αξιολόγησή τους είναι σημαντικές για τη διασφάλιση της ποιότητας. Η συνεχής αξιολόγηση μπορεί να βοηθήσει στην αναγνώριση των αναγκών κατάρτισης και βελτίωσης.
 3. **Καλή Διοίκηση και Ηγεσία:** Η ηγεσία παίζει κρίσιμο ρόλο στην προώθηση της ποιότητας και στη δημιουργία μιας ποιοτικής κουλτούρας στην μονάδα υγείας. Οι διοικητικές δεξιότητες και η ηγεσία πρέπει να είναι προσανατολισμένες στην ανάπτυξη του προσωπικού και στην επίτευξη των στόχων ποιότητας.
 4. **Επικοινωνία και Συνεργασία:** Η αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ των μελών της ομάδας υγείας και με τους ασθενείς είναι κρίσιμη για την παροχή συνεκτικής και ασφαλούς φροντίδας.
 5. **Εξοπλισμός και Υποδομές:** Οι καλές υποδομές και ο κατάλληλος ιατρικός εξοπλισμός είναι απαραίτητοι για την παροχή υψηλής ποιότητας φροντίδας υγείας.
 6. **Συμμόρφωση με Πρότυπα και Κανονισμούς:** Οι μονάδες υγείας πρέπει να τηρούν τους ισχύοντες κανονισμούς και πρότυπα ποιότητας για να διασφαλίσουν την ασφάλεια και την ποιότητα των υπηρεσιών τους.
 7. **Ευεξία του Προσωπικού:** Η φροντίδα της ευεξίας των εργαζομένων είναι σημαντική για τη διατήρηση της απόδοσης και της ποιότητας στην παροχή φροντίδας υγείας. Η ποιότητα της εργασιακής ζωής, η δυνατότητα ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, καθώς και η υποστήριξη σε περιπτώσεις καύσου και εξουθένωσης είναι σημαντικοί παράγοντες που επηρεάζουν την ευεξία των εργαζομένων στον τομέα της υγείας.
- Τέλος, η ποιότητα και οι ανθρώπινοι πόροι αποτελούν αμοιβαία συνδεδεμένες πτυχές, καθώς η προσεκτική διαχείριση και ανάπτυξη του προσωπικού συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας και, ταυτόχρονα, η υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών ενθαρρύνει και διατηρεί έναν ικανοποιημένο και αποδοτικό εργατικό δυναμικό. Συνεπώς, η συνεχής προσοχή στην ανθρώπινη διάσταση των μονάδων υγείας είναι ουσιώδης για την επίτευξη υψηλής ποιότητας φροντίδας υγείας.

✓ **Συσχέτιση της ποιότητας και των ανθρώπινων πόρων στις μονάδες υγείας με τα πολιτικά δρώμενα της εκάστοτε χώρας**

Η ποιότητα των υπηρεσιών υγείας και οι ανθρώπινοι πόροι στις μονάδες υγείας συνδέονται στενά με τα πολιτικά δρώμενα και τις πολιτικές αποφάσεις σε κάθε χώρα. Οι πολιτικές επιλογές και οι αποφάσεις που λαμβάνονται από την κυβέρνηση και τους πολιτικούς φορείς επηρεάζουν τη διάθεση πόρων, την οργάνωση του συστήματος υγείας, και τις προσεγγίσεις στην παροχή φροντίδας υγείας. Συγκεκριμένα, η συσχέτιση μεταξύ ποιότητας και ανθρώπινων πόρων στις μονάδες υγείας με τα πολιτικά δρώμενα περιλαμβάνει:

1. **Χρηματοδότηση του Συστήματος Υγείας:** Ο τρόπος με τον οποίο η κυβέρνηση χρηματοδοτεί το σύστημα υγείας επηρεάζει τη διαθεσιμότητα πόρων για την πρόσληψη επιπλέον προσωπικού, την ενίσχυση της υγειονομικής υποδομής και τη βελτίωση των υπηρεσιών.
2. **Πολιτικές Εκπαίδευσης και Κατάρτισης:** Οι πολιτικές που αφορούν την εκπαίδευση και κατάρτιση του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών, καθώς καλά εκπαιδευμένο προσωπικό έχει τη δυνατότητα να παρέχει υψηλής ποιότητας φροντίδα.
3. **Πολιτικές Υγειονομικής Υποδομής:** Οι αποφάσεις για την ανάπτυξη και συντήρηση των νοσοκομείων και των ιατρικών κέντρων επηρεάζουν τη διαθεσιμότητα των υποδομών για την παροχή φροντίδας.
4. **Πολιτικές Κατανομής Πόρων:** Η δικαιότερη κατανομή των πόρων στον τομέα της υγείας επηρεάζει την ισότητα και την πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας. Πολιτικές που ενισχύουν την πρόσβαση στη φροντίδα για όλους, ανεξαρτήτως κοινωνικής κατάστασης, μπορούν να βελτιώσουν την ποιότητα της φροντίδας υγείας.
5. **Πολιτικές για την Ανάπτυξη της Υγείας του Προσωπικού:** Πρωτοβουλίες που ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και την ευεξία του υγειονομικού προσωπικού μπορούν να έχουν θετική επίδραση στην ποιότητα της φροντίδας, καθώς ευχαριστημένο προσωπικό είναι πιθανότερο να παρέχει φροντίδα υψηλής ποιότητας.
6. **Πολιτικές για την Επιτάχυνση της Καινοτομίας:** Η υιοθέτηση καινοτόμων τεχνολογιών και πρακτικών στον τομέα της υγείας μπορεί να βελτιώσει την απόδοση και την ποιότητα των υπηρεσιών.

Συνολικά, η ποιότητα των υπηρεσιών υγείας είναι ένα αποτέλεσμα των πολιτικών και των πόρων που διατίθενται για τον τομέα της υγείας. Καλά σχεδιασμένες και υλοποιημένες πολιτικές μπορούν να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών και να εξασφαλίσουν αποτελεσματικότερη φροντίδα υγείας για τον πληθυσμό. "Περλέγκος, Β. Π. (2004)."

✓ **Η ποιότητα των ανθρώπινων πόρων στις μονάδες υγείας σε σχέση με την έλλειψη προσωπικού και την ηλικία του.**

Η ποιότητα των ανθρώπινων πόρων στις μονάδες υγείας μπορεί να επηρεαστεί από πολλούς παράγοντες, συμπεριλαμβανομένης της ηλικίας του προσωπικού και της έλλειψης προσωπικού. Ας εξετάσουμε τη σχέση αυτών των παραγόντων:

1. **Ηλικία του Προσωπικού:**

- **Εμπειρία και Γνώση:** Η προϋπηρεσία και η εμπειρία των προσωπικών με μεγαλύτερη ηλικία μπορεί να συνδέεται με υψηλότερη γνώση και δεξιότητες στον τομέα της υγείας. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε υψηλότερη ποιότητα φροντίδας.
- **Σταθερότητα και Υπευθυνότητα:** Προσωπικό με μεγαλύτερη ηλικία μπορεί να είναι πιο σταθερό και υπεύθυνο, συμβάλλοντας στη συνέπεια και την αξιοπιστία των υπηρεσιών.

ο **Συνέπεια:** Οι υγειονομικοί επαγγελματίες μεγαλύτερης ηλικίας μπορεί να είναι πιο κατασταλαγμένοι και "ώριμοι" επαγγελματικά, κάτι που τους καθιστά αξιόπιστους για τη διαχείριση περιστατικών υγείας και την τήρηση πρωτοκόλλων.

ο **Δυνατότητα Διδασκαλίας:** Οι προσωπικοί με μεγαλύτερη ηλικία μπορούν να λειτουργήσουν ως μέντορες για νεότερα μέλη της ομάδας και να προσφέρουν εκπαίδευση και καθοδήγηση.

2. Έλλειψη Προσωπικού:

ο **Υπερφόρτωση:** Η έλλειψη προσωπικού μπορεί να οδηγήσει σε υπερφόρτωση των υπαλλήλων, με αποτέλεσμα τη μείωση της ποιότητας της φροντίδας και της εμπειρίας των ασθενών.

ο **Εξάντληση:** Η υπερβολική εργασία λόγω έλλειψης προσωπικού μπορεί να οδηγήσει σε εξάντληση του προσωπικού, με αρνητική επίδραση στην απόδοσή τους και την ποιότητα της φροντίδας.

Γενικά, η ηλικία του προσωπικού δεν αποτελεί από μόνη της κριτήριο για την ποιότητα των ανθρώπινων πόρων. Είναι σημαντικό να διαθέτουν τα μέλη του προσωπικού τις απαραίτητες εκπαιδευτικές, επαγγελματικές και διαχειριστικές δεξιότητες που απαιτούνται για να παρέχουν υψηλής ποιότητας φροντίδα υγείας. Επίσης, η ανταπόκριση των μονάδων υγείας στην έλλειψη προσωπικού είναι κρίσιμη για τη διατήρηση υψηλών προτύπων φροντίδας.

Η ποιότητα των ανθρώπινων πόρων εξαρτάται επίσης από τη διαχείριση του προσωπικού, τις πολιτικές εκπαίδευσης και κατάρτισης, τις συνθήκες εργασίας και την ανάπτυξη του εργατικού δυναμικού. Οι καλές πρακτικές στη διοίκηση και ανάπτυξη του προσωπικού μπορούν να συμβάλουν στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας παρά τις προκλήσεις που μπορεί να δημιουργήσει η ηλικία ή η έλλειψη προσωπικού. "Γεωργίου, Μ. (2020)"

4.7. Ποιοτικός έλεγχος των υπηρεσιών υγείας

Ο ποιοτικός έλεγχος αποτελεί σημαντικό μέρος του συστήματος υγείας προκειμένου να διασφαλιστεί η παροχή ασφαλών, αποτελεσματικών και ποιοτικών υπηρεσιών υγείας στο κοινό. Αυτός ο έλεγχος μπορεί να λαμβάνει διάφορες μορφές και να περιλαμβάνει:

1. **Πιστοποιήσεις και Ακρέπειες:** Τα νοσοκομεία, οι κλινικές και άλλες υγειονομικές μονάδες συχνά υποβάλλονται σε διαδικασίες πιστοποίησης και ακρέπειας από ανεξάρτητους φορείς ή οργανισμούς, προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι πληρούν συγκεκριμένα πρότυπα ποιότητας.

2. **Έλεγχοι Ασφάλειας:** Οι υγειονομικές μονάδες υποβάλλονται σε ελέγχους ασφάλειας για τη διασφάλιση της ασφάλειας των ασθενών και του προσωπικού.

3. **Έλεγχος Ποιότητας:** Πραγματοποιούνται έλεγχοι ποιότητας για την αξιολόγηση των υπηρεσιών υγείας, συμπεριλαμβανομένης της ποιότητας της φροντίδας, της ικανοποίησης των ασθενών και της συμμόρφωσης με πρότυπα.

4. **Δεδομένα και Στατιστικές:** Συλλέγονται και αναλύονται δεδομένα για την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των υπηρεσιών υγείας, την ανίχνευση προβλημάτων και τη λήψη αποφάσεων βάσει της επιστημονικής έρευνας.

5. **Συνεχής Βελτίωση:** Οι μονάδες υγείας προωθούν τη συνεχή βελτίωση των διαδικασιών και της ποιότητας μέσω της εφαρμογής προγραμμάτων ποιοτικού ελέγχου και της αξιολόγησης απόδοσης.

Συνολικά, ο ποιοτικός έλεγχος αποτελεί σημαντικό μέσο για την εξασφάλιση υψηλής ποιότητας φροντίδας υγείας και τη βελτίωση της ασφάλειας και της ικανοποίησης των ασθενών. Wan, Q., Li, Z., Zhou, W., & Shang, S. (2018).

Επιπλέον, ο ποιοτικός έλεγχος στις μονάδες υγείας μπορεί να διαφέρει από χώρα σε χώρα, ανάλογα με τον τρόπο λειτουργίας και τη νομοθεσία του κάθε κράτους. Υπάρχουν διάφορες πιθανές διαφορές:

1. **Νομοθεσία:** Η νομοθεσία που διέπει τις υπηρεσίες υγείας μπορεί να διαφέρει από χώρα σε χώρα. Αυτό μπορεί να επηρεάσει τις απαιτήσεις για ποιοτικό έλεγχο, τις διαδικασίες και τα πρότυπα που πρέπει να τηρούνται.

2. **Οργανισμοί και Υπηρεσίες:** Κάθε χώρα μπορεί να έχει διαφορετικούς οργανισμούς ή υπηρεσίες που είναι υπεύθυνοι για τον ποιοτικό έλεγχο στον τομέα της υγείας. Οι δομές αυτές μπορεί να διαφέρουν ως προς τον τρόπο λειτουργίας τους και τις επιδόσεις τους.

3. **Προσαρμογές στις Τοπικές Ανάγκες:** Ο ποιοτικός έλεγχος μπορεί να προσαρμόζεται στις τοπικές ανάγκες και προτεραιότητες κάθε χώρας. Για παράδειγμα, χώρες με διαφορετικά συστήματα υγείας (δημόσια ή ιδιωτική) μπορεί να έχουν διαφορετικούς τρόπους αξιολόγησης της ποιότητας.

4. **Χρηματοδότηση:** Ο τρόπος χρηματοδότησης των υπηρεσιών υγείας μπορεί να επηρεάσει τον ποιοτικό έλεγχο. Χώρες με διαφορετικά συστήματα χρηματοδότησης μπορεί να έχουν διαφορετικές προτεραιότητες όσον αφορά την ποιότητα.

Παρόλες αυτές τις διαφορές, υπάρχουν και διεθνείς οργανισμοί και πρωτοβουλίες που προσπαθούν να θεσπίσουν παγκόσμια πρότυπα και κατευθυντήριες γραμμές για τον ποιοτικό έλεγχο στον τομέα της υγείας, προκειμένου να εξασφαλιστεί η ασφάλεια και η ποιότητα των υπηρεσιών παγκοσμίως. "Μαυροζούμης, Χ. (2015)."

✓ Ποιοτικός έλεγχος στις μονάδες υγείας των σκανδιναβικών χωρών και τα πλεονεκτήματα που παρουσιάζονται σε σύγκριση με την Ελλάδα

Ο ποιοτικός έλεγχος στις μονάδες υγείας μπορεί να διαφέρει από χώρα σε χώρα και είναι επίσης επηρεασμένος από το συγκεκριμένο σύστημα υγείας και την νομοθεσία κάθε χώρας. Σε σύγκριση με τις σκανδιναβικές χώρες (Δανία, Σουηδία, Νορβηγία, Φινλανδία, Ισλανδία), υπάρχουν ορισμένες τάσεις και χαρακτηριστικά που μπορούν να διαφέρουν:

1. **Διαθεσιμότητα Υπηρεσιών:** Σε ορισμένες σκανδιναβικές χώρες, οι υπηρεσίες υγείας είναι δημόσιες και παρέχονται από τον δημόσιο τομέα, ενώ σε άλλες υπάρχει ένα μείγμα δημόσιων και ιδιωτικών υπηρεσιών. Η διαθεσιμότητα και η ποιότητα των υπηρεσιών μπορεί να διαφέρει ανάλογα με το σύστημα χρηματοδότησης.

2. **Πρόσβαση στην Υγεία:** Οι σκανδιναβικές χώρες συνήθως έχουν υψηλά επίπεδα πρόσβασης στην υγειονομική φροντίδα, με χαμηλά ή μηδενικά εμπόδια για τους πολίτες. Αυτό συμβάλλει στην εξασφάλιση της ποιότητας και της ασφάλειας των υπηρεσιών.

3. **Πρόληψη και Πρωτοβάθμια Φροντίδα:** Οι σκανδιναβικές χώρες επενδύουν σημαντικά στην πρόληψη και την πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας, προσπαθώντας να αντιμετωπίσουν προβλήματα υγείας σε πρώιμο στάδιο και να μειώσουν το φορτίο στα νοσοκομεία.

4. Αξιολόγηση Απόδοσης: Σε πολλές σκανδιναβικές χώρες, υπάρχουν συστήματα αξιολόγησης απόδοσης και ποιότητας των υπηρεσιών υγείας. Αυτά τα συστήματα παρακολουθούν την απόδοση των νοσοκομείων και των άλλων μονάδων υγείας, συγκρίνουν δεδομένα και αξιολογούν την ποιότητα των υπηρεσιών.

5. Εκπαίδευση και Επαγγελματική Ανάπτυξη: Οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας στις σκανδιναβικές χώρες συνήθως έχουν υψηλά επίπεδα εκπαίδευσης και συμμετέχουν σε προγράμματα επαγγελματικής ανάπτυξης που συμβάλλουν στη διασφάλιση της ποιότητας της φροντίδας.

Πρέπει να σημειωθεί ότι οι σκανδιναβικές χώρες συχνά χαρακτηρίζονται από υψηλά επίπεδα διαφάνειας, συμμετοχής των ασθενών στη λήψη αποφάσεων, και ενεργό συμμετοχή της κοινωνίας στον ποιοτικό έλεγχο της υγειονομικής φροντίδας. Επίσης, οι σκανδιναβικές χώρες συνήθως έχουν υψηλά επίπεδα χρηματοδότησης για την υγειονομική φροντίδα, πράγμα που επιτρέπει την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών.

Ωστόσο, πρέπει να επισημάνουμε ότι κάθε σκανδιναβική χώρα έχει τις δικές της προκλήσεις και πτυχές που μπορεί να χρειάζεται να βελτιώσει στον τομέα της υγειονομικής ποιότητας. Επίσης, η σύγκριση με άλλες χώρες μπορεί να βοηθήσει στην ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και τη βελτίωση του ποιοτικού ελέγχου σε παγκόσμιο επίπεδο.

✓ Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι σκανδιναβικές χώρες σε σχέση με τον ποιοτικό έλεγχο που διαθέτουν

Οι σκανδιναβικές χώρες, παρά την υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών υγείας τους, αντιμετωπίζουν πάντα προκλήσεις και προβλήματα που χρειάζεται να βελτιώσουν. Ορισμένες από αυτές τις προκλήσεις περιλαμβάνουν:

1. Επαρκής Χρηματοδότηση: Η διασφάλιση επαρκούς χρηματοδότησης για τη διατήρηση υψηλής ποιότητας και προσβασιμότητας των υπηρεσιών υγείας αποτελεί διαρκή πρόκληση, καθώς οι ανάγκες αυξάνονται λόγω της γήρανσης του πληθυσμού και της τεχνολογικής εξέλιξης.

2. Αντιμετώπιση της Γήρανσης: Οι σκανδιναβικές χώρες έχουν γηράσκοντα πληθυσμό, πράγμα που αυξάνει τις ανάγκες για μακροπρόθεσμη φροντίδα υγείας και πολιτών στις υπηρεσίες υγείας, συμπεριλαμβανομένων των ευπαθών κοινωνικών ομάδων, είναι πρόκληση. Πρέπει να αντιμετωπιστούν οι ανισότητες στην πρόσβαση και στην υγειονομική φροντίδα.

3. Προσωπικό Υγείας: Η διασφάλιση της επαρκούς ποσότητας και ποιότητας του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού είναι πρόκληση, ιδίως με τον ανταγωνισμό για εξειδικευμένους επαγγελματίες υγείας.

4. Ψυχοκοινωνική Υγεία: Η προαγωγή της ψυχοκοινωνικής υγείας και η αντιμετώπιση των προβλημάτων ψυχικής υγείας απαιτούν επενδύσεις σε υπηρεσίες ψυχικής υγείας και αυξημένη ευαισθητοποίηση στην κοινωνία.

5. Τεχνολογική Εξέλιξη: Η ανάγκη ενσωμάτωσης νέων τεχνολογιών, όπως η ηλεκτρονική υγειονομική εγγραφή και οι τηλεϊατρικές υπηρεσίες, απαιτεί αναβάθμιση των υποδομών και εκπαίδευση του προσωπικού.

6. Βιωσιμότητα: Οι περιβαλλοντικές και οικονομικές προκλήσεις πρέπει να λαμβάνονται υπόψη για τη διατήρηση της βιωσιμότητας των υπηρεσιών υγείας.

Συνολικά, οι σκανδιναβικές χώρες πρέπει να προσαρμοστούν στις αλλαγές του περιβάλλοντος υγείας και να ανταποκριθούν στις ανάγκες των πολιτών. Οι βελτιώσεις

στους τομείς της χρηματοδότησης, της πρόσβασης, της πρόληψης, της ποιότητας των υπηρεσιών και της ψυχοκοινωνικής υγείας είναι ζωτικές για τη διατήρηση της υψηλής ποιότητας στον τομέα της υγείας. Ταυτόχρονα, η συνεχής καινοτομία και η συνεργασία μεταξύ των ενδιαφερομένων φορέων μπορούν να συμβάλουν στην αντιμετώπιση των προκλήσεων και στην προώθηση της υγείας και της ποιότητας ζωής των πολιτών. Γκαγκά, Μ. (2021).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η σχέση της ψυχολογίας των επαγγελματιών υγείας με την ποιότητα των υπηρεσιών είναι ένα πολύπλευρο ζήτημα που απασχολεί αρκετούς εργαζόμενους στο δημόσιο τομέα τη σημερινή εποχή. Η έλλειψη προσωπικού στα δημόσια νοσοκομεία μετατρέπει τη θέληση των υπαλλήλων για προσφορά σε απογοήτευση λόγω της εξάντλησης που βιώνουν. Τα κίνητρα που έχουν ανάγκη για να αισθανθούν πως το νοσοκομείο αναγνωρίζει τους κόπους τους δεν υπάρχουν ή δεν επαρκούν. Το κυκλικό ωράριο σε συνδυασμό με το γερασμένο ή εξουθενωμένο προσωπικό οδηγεί τους υπαλλήλους σε συγκρούσεις και σε κακή ψυχολογία με αποτέλεσμα να μην είναι παραγωγικοί. Η ποικιλία των βαθμίδων σπουδών, η μη τήρηση του ανάλογου προσοντολόγιου και το καθηκοντολόγιο που δεν εφαρμόζεται δημιουργεί στους εργαζόμενους σύγχυση. Τέλος, η αρνητική στάση ως προς τις αλλαγές και η προκατάληψη λόγω πεποιθήσεων επιφέρουν έναν σημαντικό βαθμό δυσκολίας για την οποιαδήποτε εξέλιξη.

Προτάσεις που μπορούν να επιφέρουν αλλαγές προς το καλύτερο για να περιοριστούν αυτά τα προβλήματα είναι μερικές από τις ακόλουθες. Η σωστή κατανομή του προσωπικού ανάλογα με τις σπουδές και τα προσόντα. Δημιουργία κινήτρων για τους υπαλλήλους ώστε να αισθανθούν πως η υπηρεσία τους δίνει την εκάστοτε αναγνώριση. Παρακολούθηση του προσωπικού από ψυχολόγο εργασίας ώστε να εντοπίζονται τυχόν προβλήματα που μπορούν να λυθούν εξ αρχής χωρίς να επιβαρύνεται η υπηρεσία οικονομικά λόγω μεγάλων αναρρωτικών αδειών. Τέλος η συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού θα βοηθήσει ως προς την θετική αντιμετώπιση των αλλαγών που πρέπει να γίνονται για την εξέλιξη της υπηρεσίας.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Σουλιώτης, Κ. Λέξεις-κλειδιά: δημόσια υγεία, Πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας, ψυχική υγεία, Εξαρτήσεις, Περιορισμοί πόρων ΑΡΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ, 31 (Συμπλήρ. 1), 7-12, 2014-Ειδικό άρθρο.
2. Τσάρας, Κ., Παπαθανασίου, Ι., & Κοτρώτσιου, Σ. (2020). *Διερεύνηση της ψυχικής ανθεκτικότητας και της σχέσης με την ψυχική υγεία εργαζομένων σε δομές κοινωνικής πρόνοιας* (Master's thesis).
3. Αποστολοπούλου, Γ. (2015). Εργασιακό περιβάλλον & Ανθρώπινο δυναμικό. Μελέτη περιπτώσεων σε φορείς του δημόσιου & ιδιωτικού τομέα.
4. Νικολαΐδου, Σ. (2004). Θεωρίες και στρατηγικές παρακίνησης στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον.
5. Αργυροπούλου, Ε., Πατούλα, Μ., & Βαρτζή, Π. (2011). Καταγραφή του βαθμού και των επιπτώσεων του εργασιακού άγχους σε υπαλλήλους του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα.
6. Αυτζόγλου, Ζ. (2020). Μοντέλο εργασιακών απαιτήσεων-εργασιακών πόρων: Μελέτη εφαρμογής του μοντέλου εργασιακών απαιτήσεων-εργασιακών πόρων στο περιβάλλον πολυεθνικής εταιρείας στην Ελλάδα.
7. Γλαβέλη, Ν. Γ. (2014). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων* (Doctoral dissertation, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης).
8. Κοτσώνη, Β. (2021). Η επίδραση του εργασιακού περιβάλλοντος στην ψυχική υγεία των εργαζομένων στην υγειονομική περίθαλψη.
9. Επιστήμης, Ν. Επίτευξη αλλαγών στο χώρο της υγείας.
10. Χατζηπέρη, Α. (2009). *Ψυχική υγεία: χρηματοδότηση, προϋπολογισμός και βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών* (Doctoral dissertation, University of Piraeus (Greece)).
11. Γραμματικόπουλος, Η. Α., Κουπίδης, Σ., Μόραλης, Δ., Σαδραζάμης, Α., Αθηναίου, Δ., & Γκιουζέπας, Ι. (2013). Παράγοντες παρακίνησης εργαζομένων και κίνητρα απόδοσης ως εργαλεία αποτελεσματικής διαχείρισης. Μελέτη σε επαγγελματίες ψυχικής υγείας. *ΑΡΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ*, 30(1).
12. Ανδρικοπούλου, Μ. (2019). Διερεύνηση των παραγόντων υποκίνησης ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού του ελληνικού δημόσιου νοσοκομείου βάσει των μεθόδων management σε περίοδο κοινωνικό-οικονομικής κρίση
13. Κατάν-Αλεξανδρή, Α. (2022). *Διοίκηση των νοσοκομειακών μονάδων με έμφαση στην παρακίνηση και την εκπαίδευση των εργαζομένων* (Doctoral dissertation, Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας. Σχολή Οικονομικών Επιστημών.).
14. Γόγαλη, Δ. (2015). Η επαγγελματική ικανοποίηση job satisfaction στις μονάδες υγείας ως παράγοντας ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας: μελέτη περίπτωσης "Νοσοκομείου" ΓΝΑ Γεώργιος Γεννηματάς".
15. Μπολώση, Φ. Μ. (2021). *Η επίδραση του εργασιακού στρες στην προσωπική και επαγγελματική ζωή των επαγγελματιών υγείας σε περίοδο Covid-19* (Doctoral dissertation, Πρόγραμμα Δημόσιας Διοίκησης, Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης, Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφου).
16. Δημητρίου, Ε. (2020). Εργασιακό άγχος. Επαγγελματική εξουθένωση εργαζομένων σε μονάδες πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας. Επιπτώσεις ενός ασταθούς εργασιακού περιβάλλοντος.

17. Χρονοπούλου, Ι. (2021). Ηγεσία ευημερίας και ψυχική ανθεκτικότητα στην πρόληψη και αντιμετώπιση επαγγελματικής εξουθένωσης στις υπηρεσίες υγείας.
18. Πετροπούλου, Ε. Μ. (2022). Εργασιακή εξουθένωση και mobbing στις υπηρεσίες υγείας εν μέσω της πανδημικής κρίσης COVID-19.
19. Χριστοπούλου, Α. (2022). Διαχείριση συγκρούσεων στις υπηρεσίες υγείας (Μελέτη περίπτωσης).
20. Λυρή, Χ. Πανδημία COVID-19-Δικαίωμα στην Υγεία έναντι άλλων ατομικών δικαιωμάτων: Συγκρούσεις και Σταθμίσεις.
21. Μέτσιου, Μ., Τόσκα, Α., Μαλλιαρού, Μ., Σαρίδη, Μ., & Σαράφης, Π. (2019). ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΣΤΑΣΗ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΙΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ. *Interscientific Health Care*, 11(1).
22. Γκιοκά, Β., Πετράκος, Α., Σαρρής, Μ., Γούλα, Α., Νικολαδός, Ι., & Σπέης, Κ. (2018). Εκτίμηση των παραγόντων παρακίνησης για την καλύτερη απόδοση του ιατρικού και του νοσηλευτικού προσωπικού στις υπηρεσίες υγείας. *Archives of Hellenic Medicine/Arheia Ellenikes Iatrikes*, 35(2).
23. Γιαννάκη, Α. (2020). Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο εργασιακό περιβάλλον. Μπορεί να επηρεάσει τον ρόλο του ηγέτη.
24. Μεσσήνη, Π. (2015). *Στελέχωση δημόσιων νοσηλευτικών ιδρυμάτων: πρότυπα, οργανισμοί και σημερινή πραγματικότητα* (Doctoral dissertation, University of Piraeus (Greece)).
25. Νικολαΐδου, Π. (2012). Η οργανωσιακή αφοσίωση των εργαζομένων σε οργανισμούς παροχής υπηρεσιών υγείας.
26. Κωνσταντάκη, Ι. Ν. (2016). Γραφειοκρατία και διοικητική μεταρρύθμιση.
27. Ακουρή, Β. (2022). Εργασιακή ευημερία και οργανωσιακή κουλτούρα στις υπηρεσίες υγείας.
28. Μεραμβελιωτάκης, Η., Κοροτζίδης, Χ., Συμεού, Β., & Χριστοφάκη, Ε. (2020). Η επίδραση των διαπροσωπικών σχέσεων στην ικανοποίηση από την εργασία και την ποιότητα ζωής των επαγγελματιών σε υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας στην Κρήτη.
29. Μυλωνάς, Δ. Ν. (2011). *Στρατηγική και διοίκηση ολικής ποιότητας στο δημόσιο τομέα* (Master's thesis).
30. Πρώιου, Δ. (2022). *Διοίκηση ολικής ποιότητας στον τομέα της υγείας* (Doctoral dissertation, University of Piraeus (Greece))
31. Φωτιάδου, Ε. (2022). Εφαρμογές διοίκησης ολικής ποιότητας στην ελληνική δημόσια διοίκηση.
32. Τζανετάκη, Θ. (2007). *Ποιότητα υπηρεσιών υγείας* (Master's thesis). τητα στον τομέα της υγείας. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η ποιότητα στην υγεία είναι ένα πολυδιάστατο και σύνθετο ζήτημα που επηρεάζει τόσο την επιμέρους φροντίδα όσο και το σύνολο του συστήματος υγείας.
33. Πετρέλης, Μ., & Φρ, Δ. (2016). Οι δαπάνες υγείας και η κοινωνική πολιτική που εφαρμόστηκε στην Ελλάδα και στην Ευρώπη την τελευταία δεκαετία. *Διεπιστημονική Φροντίδα Υγείας*, 8(2), 48-56.
34. Περγλέκος, Β. Π. (2004). *Η διοίκηση ανθρωπίνων πόρων στις μονάδες υγείας* (Master's thesis).
35. Γεωργίου, Μ. (2020). Επαγγελματική ικανοποίηση σε επαγγελματίες υγείας, οι παράγοντες που το ενισχύουν και οι συνέπειες της στην ποιοτική παροχή υπηρεσιών υγείας σε Ευρωπαϊκές χώρες και μη.

36. Μαυροζούμης, Χ. (2015). Η χρησιμότητα του εσωτερικού ελέγχου στη δημόσια διοίκηση. Μελέτη περίπτωσης μονάδων δημόσιας υγείας.
37. Γκαγκά, Μ. (2021). Εκπαιδευτική πολιτική για τη ΔβΜ: συγκριτική προσέγγιση μεταξύ της Ελλάδας και των Σκανδιναβικών χωρών.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Sofaer, S., & Firminger, K. (2005). Patient perceptions of the quality of health services. *Annu. Rev. Public Health*, 26, 513-559.
2. Goetzl, R. Z., Ozminkowski, R. J., Sederer, L. I., & Mark, T. L. (2002). The business case for quality mental health services: why employers should care about the mental health and well-being of their employees. *Journal of occupational and environmental medicine*, 320-330.
3. Abuse, S. (2013). Mental health services administration. *Results from the*, 2, 013.
4. Van Laar, D., Edwards, J. A., & Easton, S. (2007). The Work-Related Quality of Life scale for healthcare workers. *Journal of advanced nursing*, 60(3), 325-333. Marchand, A., Demers, A., & Durand, P. (2005). Does work really cause distress? The contribution of occupational structure and work organization to the experience of psychological distress. *Social science & medicine*, 61(1), 1-14.
5. Conry, M. C., Humphries, N., Morgan, K., McGowan, Y., Montgomery, A., Vedhara, K., ... & Mc Gee, H. (2012). A 10 year (2000–2010) systematic review of interventions to improve quality of care in hospitals. *BMC health services research*, 12(1), 1-16.
6. Beattie, M., Murphy, D. J., Atherton, I., & Lauder, W. (2015). Instruments to measure patient experience of healthcare quality in hospitals: a systematic review. *Systematic reviews*, 4(1), 1-21.
7. Kyle, T., & Dunn, J. R. (2008). Effects of housing circumstances on health, quality of life and healthcare use for people with severe mental illness: a review. *Health & social care in the community*, 16(1), 1-15.
8. Leichsenring, K. (2004). Developing integrated health and social care services for older persons in Europe. *International journal of integrated care*, 4.
9. Odes, S., Vardi, H., Friger, M., Wolters, F., Russel, M. G., Riis, L., ... & European Collaborative Study on Inflammatory Bowel Disease. (2006). Cost analysis and cost determinants in a European inflammatory bowel disease inception cohort with 10 years of follow-up evaluation. *Gastroenterology*, 131(3), 719-728.
10. Docteur, E., & Oxley, H. (2003). Health-care systems: lessons from the reform experience.
11. Chitescu, R. I., & Lixandru, M. (2016). The influence of the social, political and economic impact on human resources, as a determinant factor of sustainable development. *Procedia Economics and Finance*, 39, 820-826.

12. Squires, A., & Beltrán-Sánchez, H. (2009). Predicting nursing human resources: an exploratory study. *Policy, Politics, & Nursing Practice*, 10(2), 101-109.
13. Bratton, J., Gold, J., Bratton, A., & Steele, L. (2021). *Human resource management*. Bloomsbury Publishing.
14. Sadikoglu, E., & Zehir, C. (2010). Investigating the effects of innovation and employee performance on the relationship between total quality management practices and firm performance: An empirical study of Turkish firms. *International journal of production economics*, 127(1), 13-26.
15. Joiner, T. A. (2007). Total quality management and performance: The role of organization support and co-worker support. *International journal of quality & reliability management*, 24(6), 617-627.
16. Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. N. (2013). An empirical investigation of relationship between total quality management practices and quality performance in Indian service companies. *International journal of quality & reliability management*, 30(3), 280-318.
17. Waldman, D. A. (1994). The contributions of total quality management to a theory of work performance. *Academy of Management review*, 19(3), 510-536.
18. Mohammad Mosadegh Rad, A. (2006). The impact of organizational culture on the successful implementation of total quality management. *The TQM magazine*, 18(6), 606-625.
19. Peter, R., & Siegrist, J. (2000). Psychosocial work environment and the risk of coronary heart disease. *International archives of occupational and environmental health*, 73, S41-S45.
20. Chandler, G. E. (1986). *The relationship of nursing work environment to empowerment and powerlessness* (Doctoral dissertation, College of Nursing, University of Utah).
21. Wan, Q., Li, Z., Zhou, W., & Shang, S. (2018). Effects of work environment and job characteristics on the turnover intention of experienced nurses: The mediating role of work engagement. *Journal of advanced nursing*, 74(6), 1332-1341
22. Samnani, A. K., & Singh, P. (2016). Workplace bullying: Considering the interaction between individual and work environment. *Journal of business ethics*, 139, 537-549.
23. Giorgi, G. (2012). Workplace bullying in academia creates a negative work environment. An Italian study. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 24, 261-275.
24. Kim, S., Bochatay, N., Relyea-Chew, A., Buttrick, E., Amdahl, C., Kim, L., ... & Lee, Y. M. (2017). Individual, interpersonal, and organisational factors of healthcare conflict: A scoping review. *Journal of interprofessional care*, 31(3), 282-290.
25. Bochatay, N., Bajwa, N. M., Cullati, S., Muller-Juge, V., Blondon, K. S., Perron, N. J., ... & Nendaz, M. R. (2017). A multilevel analysis of professional conflicts in health care teams: insight for future training.
26. Van Keer, R. L., Deschepper, R., Francke, A. L., Huyghens, L., & Bilsen, J. (2015). Conflicts between healthcare professionals and families of a multi-ethnic patient population during critical care: an ethnographic study. *Critical care*, 19(1), 1-13.

27. *Academic Medicine*, 92(11S), S84-S92. House, J. S., Umberson, D., & Landis, K. R. (1988). Structures and processes of social support. *Annual review of sociology*, 14(1), 293-318.
28. Dellve, L., & Wikström, E. W. A. (2009). Managing complex workplace stress in health care organizations: leaders' perceived legitimacy conflicts. *Journal of Nursing Management*, 17(8), 931-941.
29. Newton, T. L., & Sanford, J. M. (2003). Conflict structure moderates associations between cardiovascular reactivity and negative marital interaction. *Health Psychology*, 22(3), 270.
30. Immergut, E. M. (1992). *Health politics: interests and institutions in Western Europe*. CUP Archive.
31. Bohle, P., Willaby, H., Quinlan, M., & McNamara, M. (2011). Flexible work in call centres: Working hours, work-life conflict & health. *Applied ergonomics*, 42(2), 219-224.
32. Skyvell Nilsson, M., Gadolin, C., Larsman, P., Pousette, A., & Törner, M. (2023). The role of perceived organizational support for nurses' ability to handle and resolve ethical value conflicts: A mixed methods study. *Journal of Advanced Nursing*.

