



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Παιδείας, Θρησκευμάτων
και Αθλητισμού



Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Υγείας

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΑΕΚ

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2026

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Υγείας

ΣΑΕΚ

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2026

**ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ
ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ
«ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ»**

Συγγραφική ομάδα

Ηλίας Γιαννακούλης

Ευγενία Γιαλιά

Απόστολος Δαβίλας

Γιώργος Δαμασκινίδης

Δημήτριος Δαπόντας

Παναγιώτα Ιακωβάκη

Μαρία Κοτσινάρη

Σταμάτη Τριάδα

Σύμβουλος μεθοδολογίας ανάπτυξης

του εκπαιδευτικού εγχειριδίου

Ελευθερία Αθανασίου

Γλωσσική επιμέλεια

Εκδόσεις Σοκόλη

Σχεδιασμός-σελιδοποίηση

Mr. Moschos / WINK DESIGN

Το περιεχόμενο του εκπαιδευτικού εγχειριδίου της ειδικότητας διαμορφώθηκε από τη συγγραφική ομάδα με βάση μεθοδολογικές προδιαγραφές και ειδικά πρότυπα που επεξεργάστηκε το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ στο πλαίσιο της Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΙΕΚ)» (κωδικός ΟΠΣ [MIS] 5069281) του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση 2014-2020», που υλοποιήθηκε με σύμπραξη των κοινωνικών εταίρων και, ειδικότερα, από το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ (επικεφαλής εταίρο της κοινοπραξίας), το ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, το ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, το ΚΑΕΛΕ/ΕΣΕΕ, το ΙΝΣΕΤΕ και τον ΕΟΠΠΕΠ, και συγχρηματοδοτήθηκε από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Κ.Τ.). Το παρόν εκπαιδευτικό εγχειρίδιο αναπτύχθηκε με την ευθύνη του ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, τα επιστημονικά στελέχη του οποίου παρακολούθησαν και υποστήριξαν τον συντονισμό του έργου σε όλες του τις φάσεις.

Περιεχόμενα

1	Πρόλογος	7
2	Εισαγωγή	9
A	Περιγραφή ειδικότητας	11
1	Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού	11
1 . 1	Τίτλος ειδικότητας	11
1 . 2	Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)	11
2	Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας	12
2 . 1	Ορισμός ειδικότητας	12
2 . 2	Αρμοδιότητες/Καθήκοντα	12
2 . 3	Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα	13
2 . 4	Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης	14
B	Σκοπός και προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας	18
1	Σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας	18
2	Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης	19
Γ	Βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές και αναλυτικό περιεχόμενο του προγράμματος της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης	24
1	Ωρολόγιο πρόγραμμα	25
2	Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης	27
2 . 1	ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄	27
2 . 1 . A	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	27
2 . 1 . B	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΔΙΚΑΙΟ	33
2 . 1 . Γ	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ	39
2 . 1 . Δ	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ	44
2 . 1 . Ε	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	50
2 . 1 . ΣΤ	ΤΕΧΝΙΚΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	56
2 . 1 . Ζ	ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ	62
2 . 1 . Η	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	68

2 . 2	ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄	76
2 . 2 . Α	ΘΕΜΑΤΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ	76
2 . 2 . Β	ΔΙΚΑΙΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ	82
2 . 2 . Γ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ	88
2 . 2 . Δ	ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ	94
2 . 2 . Ε	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΥΓΕΙΑΣ	99
2 . 2 . ΣΤ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	106
2 . 2 . Ζ	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	112
2 . 3	ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄	120
2 . 3 . Α	ΤΕΧΝΙΚΗ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	120
2 . 3 . Β	ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	127
2 . 3 . Γ	ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	133
2 . 3 . Δ	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΚΡΑΤΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ	142
2 . 3 . Ε	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ	148
2 . 3 . ΣΤ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ	157
2 . 3 . Ζ	ΑΓΓΛΙΚΑ ΟΡΟΛΟΓΙΑΣ	162
2 . 3 . Η	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	169
2 . 4	ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄	176
2 . 4 . Α	ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	176
2 . 4 . Β	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ	184
2 . 4 . Γ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	190
2 . 4 . Δ	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ	198
2 . 4 . Ε	ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ	204
2 . 4 . ΣΤ	ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	212
2 . 4 . Ζ	ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ	218
2 . 4 . Η	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	226
3	Διδακτική μεθοδολογία	235
4	Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης	238
4 . 1	Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας	238
4 . 2	Μέσα ατομικής προστασίας	238
Δ	Προδιαγραφές υλοποίησης πρακτικής άσκησης	239
1	Ο θεσμός της πρακτικής άσκησης	240
2	Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/-η	242
2 . 1	Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης	242
2 . 2	Δικαιώματα και υποχρεώσεις του/της πρακτικά ασκούμενου/-ης	242

2 . 3	Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης	244
3	Ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/-τριας της πρακτικής άσκησης	245
4	Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα της πρακτικής άσκησης	246
5	Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος πρακτικής άσκησης	251
5 . 1 . Α	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	251
5 . 1 . Β	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	252
5 . 1 . Γ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ	253
5 . 1 . Δ	ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ	254
5 . 1 . Ε	ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΟΙΝΟΥ, ΠΕΛΑΤΩΝ/ΑΣΘΕΝΩΝ (FRONT OFFICE)	255
5 . 1 . ΣΤ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	255
5 . 2	Μεθοδολογία υλοποίησης πρακτικής άσκησης	256
	Βιβλιογραφία	259
Α	Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα	260
Β	Βιβλιογραφικές αναφορές	265
Γ	Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη μεθοδολογία ανάπτυξης των εκπαιδευτικών εγχειριδίων	277
Δ	Σχετική εθνική νομοθεσία	280
Ε	Πηγές	282

1 | Πρόλογος

Το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Υγείας» αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΙΕΚ)» [κωδικός ΟΠΣ (MIS) 5069281], η οποία υλοποιήθηκε με σύμπραξη των κοινωνικών εταίρων και ειδικότερα από το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ (επικεφαλής εταίρο της κοινοπραξίας), το ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, το ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, το ΚΑΕΛΕ/ΕΣΕΕ, το ΙΝΣΕΤΕ, καθώς και τον ΕΟΠΠΕΠ, και συγχρηματοδοτήθηκε από το ΕΠ «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση».

Το έργο αυτό αποτέλεσε μια ολοκληρωμένη παρέμβαση για τη βελτίωση και την ενίσχυση του θεσμού της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης σε μια περίοδο κατά την οποία, περισσότερο από ποτέ, το αίτημα της διασύνδεσής του με την αγορά εργασίας είναι επιτακτικό και επίκαιρο. Ιδιαίτερα, μετά τη μακρά περίοδο οικονομικής κρίσης και ύφεσης την οποία αντιμετώπισε η ελληνική κοινωνία, αλλά και τις συνέπειες από την πανδημική κρίση Covid-19, οι αναδυόμενες προκλήσεις καθιστούν αναγκαία στοχευμένα μέτρα εκσυγχρονισμού του θεσμού. Το συγκεκριμένο έργο αποτέλεσε μια συστηματική προσπάθεια αντιμετώπισης χρόνιων αδυναμιών του πεδίου, αναβάθμισης του επιπέδου των παρεχόμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων και βελτίωσης των μαθησιακών αποτελεσμάτων που απορρέουν από την επαγγελματική κατάρτιση σε συγκεκριμένες ειδικότητες.

Εμπερικλείοντας μια καινοτόμο δέσμη αλληλοσυμπληρούμενων δράσεων, μεθόδων και πρακτικών, επιδίωξε να συμβάλει με πολλαπλασιαστικό τρόπο στην ενίσχυση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας του πεδίου της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης. Ειδικότερα, στο πλαίσιο του έργου:

- Διεξήχθη ποιοτική έρευνα με στόχο τη διερεύνηση των χαρακτηριστικών και της δυναμικής που διέπει το πεδίο της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης στη χώρα μας και στον ευρωπαϊκό χώρο, με στόχο τη διαμόρφωση σχετικών προτάσεων πολιτικής.
- Αναπτύχθηκαν:
 - Επικαιροποιημένοι «οδηγοί κατάρτισης» για 130 ειδικότητες αρχικής κατάρτισης,
 - Αντίστοιχα εκπαιδευτικά εγχειρίδια για την υποστήριξη της κατάρτισης/εκπαίδευσης των σπουδαστών/-τριών,
 - Συναφείς τράπεζες θεμάτων για κάθε ειδικότητα.
- Το σύνολο των παραπάνω στηρίχθηκε σε ένα ενιαίο μεθοδολογικό πλαίσιο, μέσω του οποίου επιδιώχθηκε η σύνδεση της κοινωνικής εμπειρίας της εργασίας, της εκπαί-

δευσης και της πιστοποίησής της, λαμβάνοντας υπόψη το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, καθώς και τις ιδιαιτερότητες του πεδίου της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης.

- Τέλος, με γνώμονα την ενίσχυση της θετικής επενέργειας του έργου σε θεσμικό επίπεδο, αναπτύχθηκε μια μεθοδολογία ευέλικτης τακτικής περιοδικής επανεξέτασης και επικαιροποίησης των περιεχομένων των οδηγιών κατάρτισης, των εγχειριδίων και των τραπεζών θεμάτων, ώστε αυτά να βρίσκονται –κατά το δυνατόν– σε αντιστοιχία με τα νέα τεχνολογικά, οργανωσιακά, εργασιακά, περιβαλλοντικά, κοινωνικά και οικονομικά δεδομένα και τις ανάγκες της αγοράς εργασίας και των εκπαιδευομένων.

2 | Εισαγωγή

Το παρόν εγχειρίδιο, εκκινώντας από την περιγραφή της ειδικότητας, εστιάζεται στο αναλυτικό περιεχόμενο και τις βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές ενός προγράμματος κατάρτισης στην ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Υγείας». Στοχεύει στην ενημέρωση του συνόλου των συντελεστών του εγχειριδίου, λαμβάνοντας υπόψη το περιεχόμενο των καθηκόντων και τις ιδιαιτερότητές της, καθώς και τους ισχύοντες θεσμικούς περιορισμούς στο πεδίο.

Απευθύνεται κυρίως στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες, αλλά και στους/στις εκπαιδευτές/-τριες των προγραμμάτων αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης. Επιπλέον, αποτελεί ένα χρήσιμο εγχειρίδιο για τα στελέχη σχεδιασμού, τους σχετικούς φορείς υλοποίησής τους –τις Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης–, αλλά και για το σύνολο των υπόλοιπων δυνάμει συντελεστών ενός προγράμματος αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης, ιδιαίτερα για όσους/-ες συμμετέχουν στην υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.

Το εγχειρίδιο αυτό αποτελεί μια συστηματική βάση η οποία περιλαμβάνει βασικά στοιχεία για την κατανόηση του πεδίου της συγκεκριμένης ειδικότητας, αλλά κυρίως εστιάζεται στην ανάλυση των μαθησιακών ενοτήτων και των εκπαιδευτικών προδιαγραφών της θεωρητικής και της εργαστηριακής κατάρτισης, καθώς και στην υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.

Στην κατεύθυνση αυτή, για το κάθε πρόγραμμα αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης το οποίο δύναται να υλοποιηθεί, είναι απαραίτητο να ληφθούν συστηματικά υπόψη τα εκπαιδευτικά περιεχόμενα όπως και οι μεθοδολογικές προδιαγραφές που περιλαμβάνονται.

Ειδικότερα, το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο αποτελείται από τέσσερα (Α΄-Δ΄) Μέρη.

- **Το Μέρος Α΄ παρέχει συνοπτικά τις πληροφορίες που αφορούν την περιγραφή της ειδικότητας.**
Περιλαμβάνει την περιγραφή της ειδικότητας, των κύριων εργασιακών καθηκόντων της, των προοπτικών απασχόλησης σε αυτήν, ενώ γίνεται αναφορά σε βασικές πηγές πληροφόρησης σε σχέση με την ειδικότητα.
- **Το Μέρος Β΄ εστιάζεται στον καθορισμό των ευρύτερων, αλλά και των επιμέρους ενοτήτων προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων του προγράμματος κατάρτισης.**
Αναφέρεται στις δραστηριότητες που θα είναι σε θέση να επιτελέσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες μετά το πέρας της συνολικής κατάρτισής τους στη συγκεκριμένη ειδικότητα.

- **Το Μέρος Γ΄ εστιάζεται στο περιεχόμενο και τη διάρθρωση του προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης, καθώς και σε βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές υλοποίησής του.**

Το Μέρος Γ΄ περιλαμβάνει το ωρολόγιο πρόγραμμα, καθώς και την περίληψη, τα προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα, τις ώρες διδασκαλίας ανά εβδομάδα, τις βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά, ένα κείμενο αναφοράς και τις προτεινόμενες πηγές μελέτης κάθε μαθησιακής ενότητας. Επιπλέον, αναφέρεται στην προτεινόμενη διδακτική μεθοδολογία, όπως και σε σημαντικές πληροφορίες που αφορούν την υγεία και την ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης.

- **Το Μέρος Δ΄ εστιάζεται στην περιγραφή του περιεχομένου, των χαρακτηριστικών και των προδιαγραφών υλοποίησης της πρακτικής άσκησης.**

Περιλαμβάνεται η περιγραφή του θεσμού της πρακτικής άσκησης και παρέχονται χρήσιμες οδηγίες για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες και τους/τις εκπαιδευτές/-τριες στον χώρο εργασίας. Στα περιεχόμενα συγκαταλέγονται, επίσης, οι ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης, ενδεικτικές εργασίες τις οποίες θα εκτελέσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες, καθώς και οι ειδικές προδιαγραφές υλοποίησης που αφορούν τον εξοπλισμό. Αναλύονται οι ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων, ενώ προτείνονται βασικές μεθοδολογικές αρχές για την υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.

Το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο και η τράπεζα θεμάτων της ειδικότητας συνδέονται οργανικά με τον αντίστοιχο οδηγό κατάρτισης της ειδικότητας.¹

Για τη συγγραφή της μεθοδολογίας ανάπτυξης των εκπαιδευτικών εγχειριδίων συνεργάστηκαν οι Ρένα Βαρβιτσιώτη, Ελένη Θεοδωρή, Κωνσταντίνος Μαρκίδης και Δέσποινα Μπαμπανέλου, η οποία ανέλαβε και τη συντακτική της επιμέλεια. Η μεθοδολογία αυτή εκπονήθηκε στο πλαίσιο της «Οριζόντιας Εκπαιδευτικής Μεθοδολογίας» της εν λόγω Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΙΕΚ)» και με βάση μια κατάλληλα προσαρμοσμένη εκδοχή του προτύπου ανάπτυξης εκπαιδευτικών υλικών του ΙΝΕ/ΓΣΕΕ (Γούλας, Μαρκίδης & Μπαμπανέλου, 2021).

1 Γιαννακούλης, Η., Οικονόμου, Σ., Γκορόγια, Γ., Χρήστου, Φ. (2022). *Οδηγός Κατάρτισης στην ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα της Υγείας»*. Κωδικός ΟΠΣ[MIS]5069281. ΙΝΕ/ΓΣΕΕ.



Περιγραφή ειδικότητας

1 | Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού

1.1 • Τίτλος ειδικότητας

«Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Υγείας» (ΦΕΚ 2661/Β/30-5-2022).

1.2 • Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)

Η ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Υγείας» ανήκει στην ομάδα προσανατολισμού Διοίκησης και Οικονομίας και στον τομέα Διοίκησης και Οικονομίας.

2 | Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας

2.1 • Ορισμός ειδικότητας

Το «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Υγείας» είναι ο/η επαγγελματίας, ο/η οποίος/-α, εφαρμόζοντας τις αρχές της διοικητικής επιστήμης, της οικονομίας και των δημοσίων σχέσεων, παρέχει κατά βάση επικουρική υποστήριξη σε όλο το πεδίο δραστηριοτήτων των φορέων/επιχειρήσεων του τομέα της Υγείας. Οι υπηρεσίες του/της σχετίζονται τόσο με την οικονομική λειτουργία του φορέα/επιχείρησης όσο και με τη διοικητική υποστήριξη. Η εργασία του/της στην οικονομική μονάδα στην οποία απασχολείται εκτείνεται σε ένα μεγάλο φάσμα των δραστηριοτήτων και έχει ως σκοπό την απρόσκοπτη λειτουργία του φορέα/επιχείρησης σύμφωνα με το προβλεπόμενο θεσμικό πλαίσιο δραστηριότητάς του/της.

Απασχολείται σε όλα τα τμήματα των διοικητικών και οικονομικών υπηρεσιών των μονάδων του ιδιωτικού ή δημοσίου τομέα και αυτό δημιουργεί εξειδικεύσεις λόγω των διαφορετικών αντικειμένων εργασίας κατά περίπτωση. Το Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Υγείας ανάλογα με την εμπειρία του/της, το μέγεθος της επιχείρησης και τις δυνατότητες που παρουσιάζονται, έχει πρόσβαση σε πολλά επίπεδα ευθυνών.

2.2 • Αρμοδιότητες/Καθήκοντα

Το «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Υγείας» ασκεί (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τις παρακάτω αρμοδιότητες και καθήκοντα:

- Διαχειρίζεται τα παραστατικά εισπράξεων και πληρωμών του φορέα/επιχείρησης του τομέα υγείας,
- Συγκεντρώνει και επεξεργάζεται οικονομικά δεδομένα του φορέα/επιχείρησης του κλάδου υγείας,
- Διαχειρίζεται την κίνηση των λογαριασμών προμηθευτών – πελατών και εκτελεί ταμειολογιστικές εργασίες,
- Παρακολουθεί, υπολογίζει, ταξινομεί και συντάσσει έγγραφα που σχετίζονται με φορολογικές και ασφαλιστικές υποχρεώσεις του φορέα υγείας,
- Συγκεντρώνει και επεξεργάζεται στοιχεία φυσικών απογραφών των αποθεμάτων της επιχείρησης,
- Διενεργεί έρευνα αγοράς και συντάσσει διακηρύξεις και συμβάσεις για προμήθειες σε αγαθά και υπηρεσίες,
- Διαπραγματεύεται με τους προμηθευτές τους όρους συνεργασίας,

- Ενημερώνει τους ατομικούς φακέλους του προσωπικού σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση του/της υπαλλήλου, οικονομικά στοιχεία και με όλα τα απαραίτητα έγγραφα για την εργασιακή του σχέση και εξέλιξή του,
- Εκδίδει βεβαιώσεις και οποιοδήποτε πιστοποιητικό αρμοδιότητας του τμήματός του/της,
- Υπολογίζει τις αξίες των στοιχείων εργασίας και κρατήσεων και εκδίδει τα αναγκαία παραστατικά,
- Παρακολουθεί και ενημερώνει τα αρχεία αμοιβών προσωπικού και συνεργατών,
- Επιμελείται την εικόνα του γραφείου του/της,
- Χειρίζεται τον εξοπλισμό και τις μηχανές γραφείου, τα συστήματα ηχητικής και οπτικής επικοινωνίας,
- Παρέχει διοικητική – γραμματειακή υποστήριξη στον/στην προϊστάμενο/-η και το τμήμα του/της,
- Υποστηρίζει και συμμετέχει στη διοργάνωση δράσεων δημοσιότητας και δημοσίων σχέσεων του οργανισμού του κλάδου υγείας,
- Αξιοποιεί ποικίλα «εργαλεία» προφορικής, γραπτής και ηλεκτρονικής επικοινωνίας,
- Διαχειρίζεται και διεκπεραιώνει την έντυπη και ηλεκτρονική αλληλογραφία του φορέα,
- Ενημερώνει το κοινό σχετικά με τις διαδικασίες του φορέα/επιχείρησης του τομέα υγείας,
- Συλλέγει και διεκπεραιώνει αιτήματα πελατών – ασθενών,
- Χρησιμοποιεί και ενημερώνει βάσεις δεδομένων άλλων φορέων και υπηρεσιών,
- Επικοινωνεί και συναλλάσσεται με τρίτους για λογαριασμό του φορέα/επιχείρησης.

2.3 • Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα

Ο/Η κάτοχος διπλώματος της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα της υγείας» έχει ένα ευρύ πλαίσιο άσκησης του συγκεκριμένου επαγγέλματος. Ο τομέας της υγείας (ιδιωτικός και δημόσιος) στην Ελλάδα θεωρείται ένας από τους πλέον αναπτυσσόμενους και δυναμικούς στην οικονομία της χώρας μας. Η συνολική χρηματοδότηση για τις δαπάνες υγείας ως προς το Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (ΑΕΠ) ανέρχεται τα τελευταία χρόνια περίπου στο 8%. Αντιλαμβάνεται κανείς ότι σε ένα τέτοιο μέγεθος του ΑΕΠ δραστηριοποιούνται πλήθος επιχειρήσεων και ο/η επαγγελματίας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα της υγείας» έχει ευρύ φάσμα οικονομικών φορέων στους οποίους μπορεί να απασχοληθεί. Αφορά επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε διάφορα επίπεδα οικονομικής δραστηριότητας (δευτερογενή ή τριτογενή) είτε παρέχοντας υπηρεσίες είτε παράγοντας ή εμπορεύμενος προϊόντα για τον κλάδο της υγείας.

Από την άλλη μεριά, η ταχύτατη ανάπτυξη της κοινωνίας της γνώσης και των νέων τεχνολογιών δημιούργησε την ανάγκη για απόκτηση νέων δεξιοτήτων από τους επαγγελματίες του κλάδου, προκειμένου να εισέλθουν στην αγορά εργασίας.

Ο/Η απόφοιτος/-η θα πρέπει να γνωρίζει ότι η συνεργασία, η ομαδικότητα και η ένωση των δυνάμεων με τους συναδέλφους του/της αποτελούν αρωγούς στην επίτευξη των στόχων της επιχείρησης και την εισαγωγή καινοτομιών στην παραγωγική διαδικασία.

Οι φορείς/επιχειρήσεις στις οποίες μπορεί να εργαστεί ο/η επαγγελματίας της συγκεκριμένης ειδικότητας στον δημόσιο ή ιδιωτικό τομέα συνήθως είναι:

- Επιχειρήσεις παραγωγής και εμπορίας ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού και προϊόντων (εταιρείες εισαγωγών και εξαγωγών, διανομείς, εταιρείες χονδρικής κ.λπ.),
- Επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου, που δραστηριοποιούνται στον τομέα της υγείας,
- Οργανισμοί παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και υποστήριξης (ιδιωτικές εταιρείες, εμπορικά και βιομηχανικά επιμελητήρια, τοπικοί οργανισμοί),
- Υπουργείο Υγείας και υγειονομικές περιφέρειες,
- Δημόσια νοσοκομεία και κέντρα υγείας,
- Ιδιωτικά νοσοκομεία και κλινικές,
- Ιδιωτικά ιατρεία και πολυϊατρεία,
- Διαγνωστικά κέντρα,
- Κέντρα αποκατάστασης (δημόσια και ιδιωτικά),
- Ασφαλιστικοί οργανισμοί δημοσίου (ΕΦΚΑ) και ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρείες,
- Επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών υγείας (κατ' οίκον νοσηλεία και αποθεραπεία, συμβουλευτική κατ' οίκον ή εξ αποστάσεως),
- Επιχειρήσεις που συνδέονται με τον τουρισμό υγείας (μονάδες τεχνητού νεφρού, ιαματικά κέντρα και κέντρα θαλασσοθεραπείας),
- Επιχειρήσεις παραγωγής και εμπορίας φαρμάκων,
- Οργανισμοί προνοιακού συστήματος κοινωνικής φροντίδας σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης,
- Μη κυβερνητικοί οργανισμοί, φιλανθρωπικά ιδρύματα και εν γένει ιδρύματα που προάγουν την υγεία.

2.4 • Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης

Ελληνικές ηλεκτρονικές διευθύνσεις

- Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού, Επαγγελματικές Μονογραφίες (ΕΟΠΠΕΠ):

<https://www.eoppep.gr/index.php/el/%CF%83%CF%85-%CE%B5-%CF%80/eoppep-science-actions/seminaria-syep/epimorfotika-seminaria-symv-stadiodromias?catid=2&id=55&view=article>

- Πιστοποιημένα Επαγγελματικά Περιγράμματα (ΕΟΠΠΕΠ):

<https://www.eoppep.gr/index.php/el/professional-outlines>

- Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ):
<https://www.statistics.gr/documents/20181/477dbbf8-0975-4ead-80a2-2d4c71dfd89e>
(Η συνολική χρηματοδότηση για τις δαπάνες υγείας ως προς το Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν [ΑΕΠ])
- Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ):
<https://www.ekdd.gr/>
- Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος (ΟΙΥΕ):
<https://www.oiye.gr/>
- Οργανισμός Μεσολάβησης και Διαιτησίας (ΟΜΕΔ):
<https://www.omed.gr/>
- Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (ΙΟΒΕ):
<https://iobe.gr/>
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ):
<https://www.sev.org.gr/>
- Γενική Συνομοσπονδία Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (ΓΣΕΒΕΕ):
<https://www.gsevee.gr/>
- Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδας (ΓΣΕΕ):
<https://gsee.gr/>
- Ελληνική Συνομοσπονδία Εμπορίου και Επιχειρηματικότητας (ΕΣΕΕ):
<https://www.esee.gr/>
- Ελληνική Εταιρεία Management Υπηρεσιών Υγείας (ΕΕΜΥΥ):
<https://www.eemyy.gr/>
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Διεθνούς Διαμεταφοράς και Επιχειρήσεων Logistics Ελλάδος:
<https://www.synddel.gr/>
- Ινστιτούτο Logistics Management Ελλάδος (ΙΛΜΕ):
<https://ilme.gr/>
- Ελληνική Εταιρεία Logistics:
<https://eel.gr>
(Σύνδεσμος για την επιστήμη και την πρακτική των logistics)
- Ένωση Εταιριών Διαφήμισης και Επικοινωνίας Ελλάδος, Τομέας Δημοσίων Σχέσεων:
<https://www.edee.gr/tomeas-dimosion-sheseon>
- Εταιρεία Ανωτάτων Στελεχών Επιχειρήσεων:
<https://www.ease.gr/>
- Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη:
<https://csrhellas.org/>
- Οικονομικό Επιμελητήριο της Ελλάδας (ΟΕΕ):
<https://oe-e.gr/>

- Σύνδεσμος Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού Ελλάδας (ΣΔΑΔΕ):
<https://gpma.gr/>

Διεθνείς ηλεκτρονικές διευθύνσεις

- European Commission:
https://health.ec.europa.eu/index_en
(Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Κατάσταση της υγείας στην ΕΕ)
- Cedefop, European Centre for the Development of Vocational Training:
<https://www.cedefop.europa.eu/en>
(Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης που ενισχύει την ευρωπαϊκή συνεργασία στον τομέα της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης [EEK])
- European Skills/Competences, Qualifications and Occupations (ESCO):
<https://esco.ec.europa.eu/en>
(Ευρωπαϊκή ταξινόμηση δεξιοτήτων, ικανοτήτων και επαγγελμάτων)
- International Labour Organization (ILO):
<https://www.ilo.org/>
(Διεθνής Οργάνωση Εργασίας)
- Union Network International (UNI):
<https://uniglobalunion.org>
(Διεθνής Ομοσπονδία που εκπροσωπεί προσωπικό γραφείων ή διοικητικά στελέχη)
- International Association of Administrative Professionals (IAAP):
<https://www.iaap-hq.org/>
(Διεθνής Ένωση Επαγγελματιών Διοίκησης)
- Federation of European Direct and Interactive Marketing (FEDMA):
<https://www.fedma.org/>
(Ομοσπονδία Ευρωπαϊκών Δεδομένων και Μάρκετινγκ)
- International Federation of Purchasing and Supply Management (IFPSM):
<https://ifpmm.org/>
(Διεθνής Ομοσπονδία Διαχείρισης Αγορών και Προμηθειών. Έχει ως αντικείμενο τη διαχείριση προμηθειών και εφοδιαστικής αλυσίδας)
- International Purchasing and Supply Education and Research Association (IPSER):
<https://www.ipsera.com/>
(Ένα διεπιστημονικό δίκτυο ακαδημαϊκών και επαγγελματιών αφιερωμένο στην ανάπτυξη γνώσεων σχετικά με τη διαχείριση αγορών και προμηθειών)
- International Public Relations Association (IPRA):
<https://www.ipra.org/>
(Διεθνής οργανισμός για τις δημόσιες σχέσεις)

- The Chartered Institute of Purchasing & Supply (CIPS):
<https://www.cips.org/>
(Επαγγελματικός Οργανισμός για το επάγγελμα προμηθειών)
- European Hospital and Healthcare Federation (HOPE):
<https://hope.be/>
(Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Νοσοκομείων και Υγείας)
- International Hospital Federation:
<https://www.ihf-fih.org/>
(Διεθνής Ομοσπονδία Νοσοκομείων)
- International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights:
<https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-economic-social-and-cultural-rights>
(ΟΗΕ – Διεθνές Σύμφωνο για τα Οικονομικά, Κοινωνικά και Πολιτιστικά Δικαιώματα)
- Public Services International (PSI):
<https://publicservices.international/?lang=en>
(Παγκόσμια Συνδικαλιστική Ομοσπονδία Εργαζομένων στις Δημόσιες Υπηρεσίες)

B

Σκοπός και προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας

1 | Σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας

Ο βασικός σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας είναι να προετοιμάσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες για την επαγγελματική τους σταδιοδρομία στην ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Υγείας». Επιδιώκεται μέσω της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης, αλλά και της πρακτικής άσκησης ή της μαθητείας να αποκτήσουν τις αναγκαίες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες για την άσκηση της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Υγείας».²

2 Γιαννακούλης, Η., Οικονόμου, Σ., Γκορόγια, Γ. & Χρήστου, Φ. (2022). Οδηγός Κατάρτισης στην ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα της Υγείας». Κωδικός ΟΠΣ[MIS]5069281. ΙΝΕ/ΓΣΕΕ.

2 | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης

Οι γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που θα αποκτήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατά τη διάρκεια της κατάρτισής τους οργανώνονται σε ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων που καλύπτουν το σύνολο του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας.

Πιο συγκεκριμένα, για την ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Υγείας» διακρίνουμε τις παρακάτω ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων:

- α** «Διαχείριση και λογιστική απεικόνιση οικονομικών δεδομένων»,
- β** «Διοικητική υποστήριξη και οργάνωση γραφείου»,
- γ** «Διαχείριση και τακτοποίηση κοστολογημένων υπηρεσιών υγείας»,
- δ** «Προμήθειες και διαχείριση αποθεμάτων»,
- ε** «Δημόσιες σχέσεις και εξυπηρέτηση κοινού, πελατών και ασθενών (front office)»,
- στ** «Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού».

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα ανά ενότητα που προσδιορίζουν με σαφήνεια όσα οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα γνωρίζουν ή/και θα είναι ικανοί/-ές να εκτελούν, αφού ολοκληρώσουν το πρόγραμμα κατάρτισης της συγκεκριμένης ειδικότητας.

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:
A. «Διαχείριση και λογιστική απεικόνιση οικονομικών δεδομένων» συνέχεια >>	• Διεκπεραιώνει οικονομικές συναλλαγές με τους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς (τράπεζες, δημόσιες υπηρεσίες, πελάτες, προμηθευτές κ.λπ.), • Υπολογίζει τα στοιχεία αμοιβών και αποζημιώσεων προσωπικού και συνεργατών της επιχείρησης, • Εκδίδει τα απαραίτητα παραστατικά όπως τιμολόγια, δελτία αποστολής, φορτωτικές, χρηματικά εντάλματα πληρωμής, γραμμάτια είσπραξης κ.λπ., • Εφαρμόζει τη φορολογική, εργατική, εμπορική νομοθεσία, καθώς και τη νομοθεσία της κοινωνικής ασφάλισης, το Ελληνικό Γενικό Λογιστικό Σχέδιο και το Δημόσιο Λογιστικό,

συνέχεια >>

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:
« συνέχεια A. «Διαχείριση και λογιστική απεικόνιση οικονομικών δεδομένων»	• Συνεργάζεται με το υπόλοιπο προσωπικό του οικονομικού τμήματος για την επίλυση προβλημάτων του τομέα ευθύνης τους, • Παρακολουθεί τη διαχείριση των παγίων περιουσιακών στοιχείων του φορέα και των αποσβέσεων αυτών, • Μεριμνά για την ταμειακή ρευστότητα της επιχείρησης, την τακτοποίηση των πάσης φύσεως υποχρεώσεων και την είσπραξη των απαιτήσεων από ασφαλιστικούς φορείς, • Παρακολουθεί την εκτέλεση του προϋπολογισμού μέσω του πληροφοριακού συστήματος της επιχείρησης ή του Μητρώου Δεσμεύσεων του οργανισμού, • Συντάσσει πίνακες με στατιστικά στοιχεία του οργανισμού, • Ελέγχει τα στοιχεία της Γενικής και Αναλυτικής Λογιστικής μέσω του πληροφοριακού συστήματος της επιχείρησης.
B. «Διοικητική υποστήριξη και οργάνωση γραφείου»	• Χρησιμοποιεί ηλεκτρονικά μέσα, Η/Υ, οπτικό σαρωτή, λογισμικό αναγνώρισης ομιλίας ή άλλα εργαλεία εισαγωγής δεδομένων, σε υπολογιστικά φύλλα, σε βάσεις δεδομένων και σε ηλεκτρονικές συσκευές, • Συντάσσει έγγραφα σύμφωνα με τους κανόνες της διοικητικής πρακτικής, • Υποστηρίζει την εν γένει λειτουργία του γραφείου σχετικά με την επάρκεια σε αναλώσιμα υλικά και εξοπλισμό, • Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και άλλα αρχεία σε ντουλάπια, ράφια και ειδικούς χώρους αρχειοθέτησης, • Διατηρεί αρχείο των εγγράφων και υλικών που έχουν διακινηθεί, • Διεκπεραιώνει την αλληλογραφία με σύγχρονα ψηφιακά μέσα, τόσο προς εξωτερικούς αποδέκτες όσο και ενδοεπιχειρησιακά, • Συμμετέχει σε έρευνες μάρκετινγκ, συγκεντρώνοντας στοιχεία κίνησης της αγοράς για συγκεκριμένη υπηρεσία ή προϊόν που ενδιαφέρει την επιχείρηση, • Καταγράφει πληροφορίες σχετικά με την απόκτηση και επιστροφή βιβλίων της βιβλιοθήκης και άλλου υλικού του οργανισμού, • Μεριμνά για τη συνδρομή της επιχείρησης σε έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο, καθώς και για την παρουσία της σε αυτά,

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:
Γ. «Διαχείριση και τακτοποίηση κοστολογημένων υπηρεσιών υγείας»	• Φροντίζει για την αποστολή συγκεντρωτικών καταστάσεων νοσηλείας και εξετάσεων στα ασφαλιστικά ταμεία συνοδευόμενες από τα απαραίτητα δικαιολογητικά π.χ. ΕΟΠΥΥ και ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρείες, • Διεκπεραιώνει τις εισαγωγές ασθενών και τα εξιτήρια στο πληροφοριακό σύστημα του νοσοκομείου, εκδίδοντας ηλεκτρονικά τα ιατρικά εισιτήρια/εξιτήρια των ασθενών, • Συντάσσει βεβαιώσεις και πιστοποιητικά νοσηλείας μέσω του πληροφοριακού συστήματος του φορέα, • Εισπράττει το κόστος νοσηλείας ή εξετάσεων από τους ασθενείς που νοσηλεύθηκαν ή εξετάστηκαν αντίστοιχα, • Ρυθμίζει τα ραντεβού και τη λίστα αναμονής των ασθενών με το ιατρικό προσωπικό του φορέα (ιδιωτικό ή δημόσιο), • Οργανώνει τον ιατρικό φάκελο ασθενών, ώστε να είναι διαθέσιμος στο ιατρικό προσωπικό μεταφέροντας ιατρικές πληροφορίες από τα έντυπα αρχεία του/της ασθενούς σε ένα ηλεκτρονικό πρότυπο, • Συμμορφώνεται με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) και αναγνωρίζει τις έννοιες και τις αρχές του Αστικού Δικαίου και Διοικητικού Δικαίου.
Δ. «Προμήθειες και διαχείριση αποθεμάτων» συνέχεια >>	• Εποπτεύει τις εκροές/εισροές (διενεργεί όλες εκείνες τις διαδικασίες, ώστε να υπάρχει απρόσκοπτη λειτουργία των εκρών/εισρών), • Παράγει αναφορές (reports) αποθεμάτων της επιχείρησης, διενεργώντας τακτικές και έκτακτες απογραφές αναφορικά, • Συνεργάζεται με το προσωπικό που σχετίζεται με τη διεύθυνση της εφοδιαστικής αλυσίδας, • Συμμετέχει στην έρευνα αγοράς, προκειμένου να πετύχει η επιχείρηση την καλύτερη σχέση τιμής/ποιότητας (value for money) στην προμήθεια υλικών ή υπηρεσιών, • Συντάσσει διακηρύξεις και διενεργεί διαγωνισμούς για προμήθειες υλικών και υπηρεσιών της επιχείρησης, • Παρακολουθεί την εκτέλεση των συμβάσεων της επιχείρησης με τους/τις προμηθευτές/-τριες ή τους/τις συνεργάτες/-ιδες,

συνέχεια >>

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:
« συνεχία Δ. «Προμήθειες και διαχείριση αποθεμάτων»	• Παρέχει γραμματειακή υποστήριξη σε επίπεδο τήρησης και ενημέρωσης των αρχείων προμηθευτών, πελατών και εμπορευμάτων προς τον/την προϊστάμενο/-η (διευθυντή/-τρια εφοδιαστικής αλυσίδας ή διευθυντή/-τρια επιχείρησης), • Υιοθετεί καλές πρακτικές αποθήκευσης GWP (Good Warehousing Practice), • Υποβάλλει προτάσεις και προσφορές συνεργασίας σε πελάτες και προμηθευτές υπό τις οδηγίες του προϊσταμένου του/της.
Ε. «Δημόσιες σχέσεις και εξυπηρέτηση κοινού, πελατών και ασθενών (front office)»	• Εφαρμόζει πρακτικές δημοσίων σχέσεων για την εδραίωση του κύρους της επιχείρησης ή του οργανισμού, • Ενεργεί ως το «πρόσωπο» της επιχείρησης και διασφαλίζει ότι οι επισκέπτες/-τριες και πελάτες/-ισσες θα λάβουν την απαιτούμενη προσοχή, • Συλλέγει και διεκπεραιώνει αιτήματα των ασθενών (για αποτελέσματα εξετάσεων, ιατρικές γνωματεύσεις, πιστοποιητικά νοσηλείας κ.ά.), • Χρησιμοποιεί τις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης (social media platforms) γνωρίζοντας πώς η αποτελεσματική διαχείριση των κοινωνικών δικτύων (social media management) αποτελεί σημαντικό εργαλείο προώθησης και προβολής της επιχείρησης, • Χειρίζεται αποτελεσματικά την προφορική επικοινωνία, αναπτύσσοντας ικανότητα γραφής και ανάγνωσης και σε ξένες γλώσσες, • Παρέχει πληροφορίες στους ενδιαφερόμενους είτε αυτοπροσώπως είτε μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικών μέσων και χορηγεί ενημερωτικά έντυπα, κιτ και φυλλάδια σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της επιχείρησης, • Καταγράφει πληροφορίες σχετικά με καταγγελίες και παράπονα για την επιχείρηση.
ΣΤ. «Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού» συνέχεια >>	• Τηρεί και ενημερώνει τους ατομικούς φακέλους-μητρώα των υπαλλήλων για την πληρότητα των αρχείων, • Συγκεντρώνει τα απαραίτητα έγγραφα και επιμελείται θεμάτων υπηρεσιακών μεταβολών του προσωπικού,

συνέχεια >>

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:
« συνέχεια ΣΤ. «Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού»	• Χορηγεί στο προσωπικό τα προβλεπόμενα μπόνους, κλιμάκια, επιδόματα, παροχές και πάσης φύσεως άδειες κατόπιν έγκρισης από τα αρμόδια όργανα του φορέα, • Συντάσσει τις συμβάσεις εργασίας των εργαζομένων με τον οργανισμό σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου/-ης του τμήματος, • Διασφαλίζει ότι η πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα είναι σύμφωνη με το νομικό και δεοντολογικό πλαίσιο που διέπει αυτή την πρόσβαση, • Εκδίδει τις βεβαιώσεις υπηρεσιακής κατάστασης των υπαλλήλων και οποιαδήποτε πιστοποιητικά αρμοδιότητας του τμήματος Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΔΑΔ), • Καταγράφει τις ανάγκες της επιχείρησης σε προσωπικό σε συνεργασία με τα υπόλοιπα τμήματα για τον προγραμματισμό των προσλήψεων της επιχείρησης, • Διαμορφώνει το πλαίσιο προσόντων και δεξιοτήτων των υποψήφιων εργαζομένων κατόπιν υποδείξεων από τα στελέχη της επιχείρησης, • Καταχωρεί στοιχεία σε βάσεις δεδομένων άλλων οργανισμών, π.χ. Υπουργείου Υγείας (ΒΙ), Υπ. Οικονομικών (ΔΑΥΚ), Υπ. Εργασίας (ΕΡΓΑΝΗ), Υπ. Εσωτερικών (Μητρώου Ανθρώπινου Δυναμικού) κ.ά.



Βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές και αναλυτικό περιεχόμενο του προγράμματος της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης

1 | Ωρολόγιο πρόγραμμα

Παρατίθεται το ωρολόγιο πρόγραμμα της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Υγείας», με παρουσίαση των εβδομαδιαίων ωρών θεωρίας (Θ), εργαστηρίων (Ε), καθώς και του συνόλου (Σ) αυτών ανά μάθημα και ανά εξάμηνο:

Πίνακας 2 /// Ωρολόγιο πρόγραμμα

ΕΞΑΜΗΝΟ		Α			Β			Γ			Δ		
Α/Α	ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	2	2	4									
2	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΔΙΚΑΙΟ	2		2									
3	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ	2		2									
4	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ	2	1	3									
5	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	2		2									
6	ΤΕΧΝΙΚΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	2		2									
7	ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ	2		2									
8	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ		3	3									
9	ΘΕΜΑΤΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ				2	2	4						
10	ΔΙΚΑΙΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ				2		2						
11	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ				2	1	3						
12	ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ				2	1	3						
13	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΥΓΕΙΑΣ				2		2						
14	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ				2	1	3						
15	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ					3	3						
16	ΤΕΧΝΙΚΗ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ							2	1	3			
17	ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ							2		2			
18	ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ							2		2			
19	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΚΡΑΤΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ							2		2			

συνέχεια >>

Πίνακας 2 /// Ωρολόγιο πρόγραμμα

ΕΞΑΜΗΝΟ		Α			Β			Γ			Δ		
Α/Α	ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
20	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ							2	1	3			
21	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ							2	1	3			
22	ΑΓΓΛΙΚΑ (ΟΡΟΛΟΓΙΑ)							2		2			
23	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ								3	3			
24	ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ										2		2
25	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ										2	1	3
26	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ										2		2
27	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ										2		2
28	ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ										2	1	3
29	ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ										2		2
30	ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ										2	1	3
31	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ											3	3
ΣΥΝΟΛΟ		14	6	20	12	8	20	14	6	20	14	6	20

2 | Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης

2.1 • ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄

2.1.A • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις βασικές αρχές της λογιστικής, ώστε να αποκτήσουν τις βασικές γνώσεις της λογιστικής διαχείρισης επιχειρήσεων και οργανισμών. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι εισαγωγικές έννοιες της οικονομικής μονάδας, τα είδη των οικονομικών οντοτήτων, τα λογιστικά βιβλία και στοιχεία, ο προσδιορισμός και η παρουσίαση της οικονομικής κατάστασης και περιουσίας της επιχείρησης. Η ενότητα πραγματεύεται τις μεταβολές των στοιχείων της οικονομικής κατάστασης της επιχείρησης και την παρακολούθησή τους και, πιο συγκεκριμένα, τις διακρίσεις και την παρακολούθηση των μεταβολών, την έννοια και τη γραφική απεικόνιση των λογαριασμών, το άνοιγμα, τη λειτουργία και το κλείσιμο του λογαριασμού (Γενικό και Αναλυτικό Καθολικό). Τέλος, παρουσιάζονται οι κατηγορίες των λογαριασμών και η διάκρισή τους ανάλογα με τη φύση και το περιεχόμενό τους. Καταχωρούνται λογιστικά γεγονότα στο ημερολόγιο σύμφωνα με τη διπλογραφική μέθοδο και μεταφέρονται λογιστικά γεγονότα από το ημερολόγιο στα καθολικά (Γενικό και Αναλυτικό Καθολικό), ενώ παρουσιάζεται η μεθοδολογία σύνταξης ισολογισμών. Παρουσιάζονται τα λογιστικά σφάλματα και η μεθοδολογία διόρθωσής τους. Στο πλαίσιο του εργαστηρίου πραγματοποιούνται ασκήσεις με έμφαση στα στάδια του λογιστικού κυκλώματος.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Εξοικειώνονται με τις εισαγωγικές λογιστικές έννοιες, καθώς και με την έννοια, τη λειτουργία και τη χρησιμότητα των λογαριασμών,
- Επεξεργάζονται τις λογιστικές διαδικασίες καταγραφής των λογιστικών γεγονότων,
- Αναγνωρίζουν τις έννοιες των απαιτήσεων, των υποχρεώσεων και των ιδίων κεφαλαίων (καθαρή θέση),
- Υπολογίζουν την περιουσία της επιχείρησης,
- Καταγράφουν τις συναλλαγές (λογιστικά γεγονότα),
- Προσδιορίζουν το αποτέλεσμα της επιχειρηματικής δραστηριότητας,
- Καταρτίζουν τις χρηματοοικονομικές καταστάσεις,
- Υποστηρίζουν τις διαδικασίες λογιστικής καταχώρησης στοιχείων,

- Συνεργάζονται για την αξιολόγηση λογιστικών δεδομένων,
- Διορθώνουν λογιστικά σφάλματα ανάλογα με το λογιστικό βιβλίο/έντυπο στο οποίο εντοπίζονται.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Πίστωση / Χρέωση / Καθαρή θέση / Λογαριασμοί / Λογιστικό γεγονός / Ισολογισμός / Αποτελέσματα χρήσης.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (2), Σύνολο (4).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ
2	ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ
3	ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ
4	ΑΠΟΓΡΑΦΗ – ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ
5	ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ
6	ΛΟΓΙΣΤΙΚΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ
7	ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΣΦΑΛΜΑΤΑ

Κείμενο αναφοράς

2.1.A.1 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

Στην πρώτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις βασικές αρχές της λογιστικής. Είναι σε θέση να διακρίνουν τις επιχειρήσεις ανά μέγεθος, αντικείμενο και νομική μορφή. Παράλληλα, αναφέρουν και περιγράφουν τους κλάδους της λογιστικής. Αντιλαμβάνονται τις λογιστικές πληροφορίες και κατανοούν τη χρησιμότητά τους. Εισάγονται στις βασικές αρχές του Κώδικα Φορολογικής Απεικόνισης Συναλλαγών (ΚΦΑΣ) και διακρίνουν τις επιχειρήσεις που τηρούν απλογραφικά (Β΄ κατηγορίας) ή διπλογραφικά (Γ΄ κατηγορίας) βιβλία ανάλογα με τον τζίρο ή την επιχειρηματική ιδιότητα. Αναγνωρίζουν τα βιβλία της Γ΄ κατηγορίας (Ημερολόγιο, Καθολικά, Απογραφών και Ισολογισμών), τι καταγράφεται και πώς σε αυτά, καθώς και γιατί έχει ιδιαίτερη σημασία για την επιχείρηση η καταγραφή των γεγονότων με βάση τη χρονολογική τους σειρά και τη σημασία της αρχής αυτής για την τήρηση των βιβλίων.

Ακόμη, μαθαίνουν να διακρίνουν τα υποχρεωτικά και προαιρετικά παραστατικά και το πώς αυτά επηρεάζουν τον εκδότη τους. Οι γνώσεις λογιστικής βοηθούν στην ένταξη νέων εργαζομένων σε μια επιχείρηση. Το πιο πιθανό είναι ότι ο/η εκπαιδευ-

όμενος/-η θα εργαστεί σε μια αντίστοιχη θέση τουλάχιστον σε επίπεδο πρακτικής άσκησης ή στα πρώτα εργασιακά στάδια. Παρουσιάζονται τα είδη των επιχειρήσεων και, στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να κατατάξουν επιχειρήσεις σε αυτές τις κατηγορίες. Στη συνέχεια, και αναλυτικότερα στο πλαίσιο του εργαστηρίου, αναλύουν το περιεχόμενο και τις εγγραφές σε πιθανά απλογραφικά και διπλογραφικά βιβλία με τη βοήθεια υπολογιστή και δείχνουν παραστατικά δίνοντας έμφαση στα σημαντικά σημεία τους (ημερομηνία, αξία, όνομα εκδότη, έδρα, περιγραφή προϊόντων ή υπηρεσιών κ.ά.).

2.1.A.2 | ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν τις βασικές λογιστικές αρχές, οι οποίες διέπουν κάθε εφαρμογή της επιστήμης της λογιστικής. Αν η επιχείρηση τηρούσε μόνο εσωτερικές πληροφορίες και τις χρησιμοποιούσε αποκλειστικά η ίδια, δεν θα υπήρχε η ανάγκη για τη διαμόρφωση πιθανών κοινών προτύπων ή αρχών. Επειδή όμως οι επιχειρήσεις δημοσιοποιούν στοιχεία σε εξωτερικούς χρήστες (οργανισμούς, αρχές ή και ευρύτερο κοινό), απαιτείται προτυποποίηση και απόλυτη ομοιομορφία.

Δίνεται έμφαση στον τρόπο με τον οποίο υπολογίζονται και παρουσιάζονται τα λογιστικά γεγονότα και οι λογιστικές καταστάσεις, καθώς το τι και το πώς καθορίζονται από αυτές τις αρχές και από συγκεκριμένες μεθόδους και διαδικασίες, ώστε να μην παρουσιάζεται το πρόβλημα της πιθανής αναπροσαρμογής των δεδομένων ή της διόρθωσης σφαλμάτων. Συγκεκριμένα, παρουσιάζονται και αναλύονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες με παραδείγματα οι αρχές της λογιστικής μονάδας, της συνέχειας της δραστηριότητας, της περιοδικής μέτρησης, της ενιαίας νομισματικής μονάδας, του ιστορικού κόστους, της αντικειμενικότητας, της πραγματοποίησης εσόδων, της χρηματικής μέτρησης, της πλήρους αποκάλυψης, της συσχέτισης εσόδων και εξόδων, της συγκρισιμότητας, της συντηρητικότητας, της αναγνώρισης εξόδων, της συνέπειας των λογιστικών μεθόδων και του ουσιώδους των λογιστικών πληροφοριών, οι οποίες εφαρμόζονται σε κάθε λογιστική δραστηριότητα και οικονομική μονάδα.

Στους/Στις εκπαιδευόμενους/-ες παρουσιάζονται οι παραπάνω αρχές, και σε πιο περίπλοκα παραδείγματα στο εργαστήριο, και αντίστοιχα δίνονται παραδείγματα ορθής χρήσης και παραβίασής τους, τονίζοντας πώς μπορούν να αποφευχθούν.

2.1.A.3 | ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

Στην τρίτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν πώς μπορούν να αναλύσουν τις λογιστικές (χρηματοοικονομικές) καταστάσεις και να ερμηνεύσουν τις πληροφορίες που περιέχονται σε αυτές. Η βασική γνώση αφορά τη διάκριση των καταστάσεων σε ισολογισμό, αποτελέσματα χρήσης, πίνακα διάθεσης αποτελεσμάτων και προ-σάρτημα. Ο ισολογισμός γίνεται αντιληπτός από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες σαν

μια στιγμιαία φωτογραφία της επιχείρησης μια δεδομένη χρονική στιγμή, ενώ γίνεται σαφές και η διάκριση ανάμεσα στα περιουσιακά στοιχεία της επιχείρησης στην αριστερή πλευρά του (ενεργητικό) και στις υποχρεώσεις της επιχείρησης και την καθαρή θέση στη δεξιά του πλευρά (παθητικό). Οδηγός ορθής καταγραφής είναι η ισότητα των δύο μερών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν μέσα από την ισότητα τη βασική λογιστική ταυτότητα (Ενεργητικό = Παθητικό + Καθαρή θέση). Σημαντική είναι και η πρώιμη γνώση κάποιων βασικών λογαριασμών και της πλευράς στην οποία ανήκουν.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μέσα από την καθαρή θέση και το πρόσημό της πρέπει να μπορέσουν να χαρακτηρίσουν τον ισολογισμό σε θετικό (αν η $K\Theta > 0$), ουδέτερο (αν η $K\Theta = 0$) και αρνητικό (αν η $K\Theta < 0$), και ότι αυτό είναι μια βασική ένδειξη φερεγγυότητας της επιχείρησης. Αντίστοιχα, η κατάσταση των αποτελεσμάτων χρήσης παρουσιάζει το λογιστικό αποτέλεσμα (κέρδος ή ζημία χρήσης), στοιχεία τα οποία καθορίζουν και το μέλλον της επιχείρησης, και είναι δεδομένο ότι αποτελούν βασική πληροφορία η οποία μπορεί να εξαχθεί εύκολα μέσα από τις καταστάσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται και οι ίδιοι/-ες, πρακτικά κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου, να ταξινομήσουν λογαριασμούς ανά ιδιότητα (στοιχείο ενεργητικού/παθητικού, έξοδο/έσοδο) και να υπολογίσουν την καθαρή θέση της επιχείρησης ή το αποτέλεσμα χρήσης μέσα από ένα απλοποιημένο παράδειγμα λογαριασμών που τους παρουσιάζεται.

2.1.A.4 | ΑΠΟΓΡΑΦΗ – ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ

Στην τέταρτη υποενότητα παρουσιάζονται οι έννοιες της λογιστικής χρήσης και της απογραφής. Γίνεται κατανοητή, μετά τα εισαγωγικά θέματα, η ανάγκη για πιο λεπτομερή καταγραφή των περιουσιακών στοιχείων, των απαιτήσεων και των υποχρεώσεων πέρα από την ποσότητα. Αναλύεται συγκεκριμένα ο όρος «απογραφή», με αναφορά σε στοιχεία, τα οποία αφορούν τον σκοπό (ίδρυση, τέλος της χρήσης, συγχώνευση), την έκταση (μερική ή γενική), την περιοδικότητα (τακτική ή έκτακτη) και τον τρόπο (εξωλογιστικός και εσωλογιστικός). Περιγράφονται αναλυτικά τα στοιχεία της οντότητας που μπορεί να έχει την απαίτηση ή την υποχρέωση, ο χρόνος λήξης και η δυνατότητα επαλήθευσης των λογαριασμών μεταξύ τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να είναι σε θέση να διακρίνουν τα είδη και την έκταση της απογραφής. Εισάγονται ακόμη στην έννοια της λογιστικής χρήσης, η οποία διαιρεί την οικονομική ζωή της επιχείρησης σε ίσα διαστήματα τα οποία δεν ταυτίζονται απαραίτητα με το οικονομικό (ημερολογιακό) έτος. Στη συνέχεια ακολουθεί η διαδικασία της επιμέτρησης, όπου υπολογίζεται η αξία των απογραφέντων σε χρηματικές μονάδες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα χρειαστεί, κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης ή του εργασιακού τους βίου, να απασχοληθούν σε τακτά χρονικά διαστήματα με τη διενέργεια απογραφών.

Αφού παρουσιαστούν στοιχεία από απογραφές, και αντίστοιχα από το παρελθόν, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν, κυρίως κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου, να προχωρήσουν με αυτά τα απλοποιημένα στοιχεία σε ανάλυση και διενέργεια επιμέτρη-

σης, θέτοντας κριτήρια χρηματικής αξίας για την αποτίμηση των αποθεμάτων.

2.1.A.5 | ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ

Η υποεπένδυση αυτή αναφέρεται στα λογιστικά γεγονότα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες τα αντιλαμβάνονται ως οικονομικές πράξεις οι οποίες επηρεάζουν άμεσα τη λειτουργία της επιχείρησης. Η λογιστική καταγράφει το γεγονός σε χρηματικές μονάδες, αλλά και βάσει συγκεκριμένων χαρακτηριστικών και χρονολογικά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να είναι σε θέση να αντιληφθούν ότι τα λογιστικά γεγονότα διακρίνονται σε εξωτερικά (όσα εμπλέκουν τρίτους εκτός της επιχείρησης) και εσωτερικά (τα οποία περιορίζονται εντός της επιχείρησης) και τη σημασία τους. Στα λογιστικά γεγονότα, βασική δεξιότητα, ιδιαίτερα για τον νεότερο λογιστή, αποτελεί η καταγραφή των γεγονότων με χρονική σειρά και όσο πιο συστηματικά γίνεται σε λογαριασμούς. Δίνεται ακόμη έμφαση στο ότι κάθε νέο γεγονός μεταβάλλει τα υπόλοιπα δύο ή περισσότερων λογαριασμών (χρεοπίστωση) στα βιβλία της επιχείρησης, με βάση τη φύση των λογαριασμών αυτών.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα πρέπει να μπορούν να ερμηνεύσουν τις μεταβολές που προκαλούν τα λογιστικά γεγονότα και να αντιστοιχίσουν το γεγονός με εγγραφές στο ημερολόγιο και στα καθολικά, γνωρίζοντας τη συμπεριφορά κάθε λογαριασμού, τηρώντας πάντα την αρχή της λογιστικής ισότητας. Τα παραπάνω προτείνεται να παρουσιαστούν μέσα από εικονικά λογιστικά γεγονότα με χρονολογική σειρά, τηρώντας αύξουσα αρίθμηση, και οι ίδιοι/-ες να μεταφέρουν, μετά από κάθε εγγραφή, στο καθολικό, σε κάθε λογαριασμό, την καταγραφή του γεγονότος. Στο τέλος οι εκπαιδευόμενοι/-ες, στο πλαίσιο του εργαστηρίου, θα κληθούν να υπολογίσουν τα υπόλοιπα των λογαριασμών, να καταρτίσουν ισολογισμό και αποτελέσματα χρήσης και να καταχωρήσουν και οι ίδιοι/-ες μια σειρά από εικονικές εγγραφές με τα προαναφερθέντα βήματα.

2.1.A.6 | ΛΟΓΙΣΤΙΚΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, στην υποεπένδυση αυτή, αναλύουν το οικονομικό αποτέλεσμα στην περίοδο της λογιστικής χρήσης που προκύπτει από το αποτέλεσμα των επιμέρους καθολικών, τα οποία αφορούν τους λογαριασμούς ενεργητικού ή παθητικού. Η εξέλιξη της αξίας της επιχείρησης γίνεται κατανοητή ως τη διαφορά ανάμεσα στην καθαρή θέση στο τέλος της περιόδου, συγκρινόμενη με την αντίστοιχη καθαρή θέση στην αρχή της περιόδου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τους λογαριασμούς αποτελέσματος και τους συνδυάζουν με το αντίστοιχο αποτέλεσμα (κέρδος ή ζημία) που δημιουργούν στην επιχείρηση και εμφανίζεται στα βιβλία της. Είναι σαφές ότι η επιχείρηση συνεχίζει να λειτουργεί εφόσον έχει λογιστικό κέρδος. Αναλύεται ακόμη η σημασία, αλλά και η αβεβαιότητα των εσόδων ή των εξόδων, οι πιθανές πηγές προέλευσής τους, με την ουσιαστική τους διάκριση σε λειτουργικά και έκτακτα.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επιλύουν συγκεκριμένα εικονικά παραδείγματα των παραπάνω εγγραφών και καλούνται αντίστοιχα να επιλύσουν ανάλογα εικονικά παρα-

δείγματα και να υπολογίσουν και να σχολιάσουν το ύψος του κέρδους ή της ζημίας που εμφανίζει το παράδειγμα, καθώς και τις πηγές από τις οποίες προήλθε με τη λογική της επισήμανσης και διόρθωσης της ζημίας ή της ανάδειξης της προέλευσης του κέρδους.

2.1.A.7 | ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΣΦΑΛΜΑΤΑ

Στην τελευταία υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τη συχνή, στην επιχειρησιακή πραγματικότητα, ανάγκη εύρεσης, καταγραφής και διόρθωσης λογιστικών σφαλμάτων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες απαιτείται να γνωρίζουν ότι κάθε λογαριασμός έχει το υπόλοιπο (χρεωστικό ή πιστωτικό) που του αντιστοιχεί και ότι δεν μπορεί να παρουσιάζει αναντίστοιχο υπόλοιπο. Αν αυτό παρουσιάζεται, είναι αποτέλεσμα λογιστικού λάθους που θα πρέπει να είναι σε θέση να ανακαλύψουν και να επισημάνουν ή να διορθώσουν.

Σημαντική είναι, όταν γίνεται η αντίστοιχη αναφορά, η εύρεση του λόγου δημιουργίας του λάθους, η διάκριση των διαφόρων ειδών σφαλμάτων από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες και η διαδικασία εύρεσης και διόρθωσής τους. Διάκριση γίνεται και στον τρόπο επίλυσης ανάλογα με το αν το λάθος έγινε σε ένα βιβλίο και εντοπίστηκε πριν περάσει και στα υπόλοιπα, καθώς και στις ενέργειες που θα πρέπει να κάνουν εάν το λάθος έχει περάσει και σε άλλο ή σε όλα τα βιβλία της επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα πρέπει ακόμη να επισημαίνουν ότι ενδέχεται στην καθημερινή επιχειρησιακή πρακτική της επιχείρησης το αποτέλεσμα που εμφανίζεται στα λογιστικά βιβλία να παρουσιάζει διαφορές με το αποτέλεσμα της απογραφής και γι' αυτό να απαιτούνται εγγραφές προσαρμογής ώστε τα βιβλία να ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα. Αφού επιλυθούν τα συγκεκριμένα εικονικά παραδείγματα των παραπάνω λογιστικών αναφορών/εγγραφών, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να επιλύσουν ανάλογα εικονικά παραδείγματα με σχετικές αποκλίσεις, προκειμένου να αντιληφθούν τη σημασία της ορθής καταγραφής στη λογιστική.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Βασιλείου, Δ., Ηρειώτης, Ν. & Μπάλιος, Δ. (2019). *Αρχές χρηματοοικονομικής λογιστικής: Χρηματοοικονομική ανάλυση και λήψη αποφάσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
2. Williams, J. R., Haka, S. F., Bettner, M. S., Carcello, J. V. & Ντόκας, Ι. Γ. (2021). *Χρηματοοικονομική λογιστική: Η βάση για επιχειρηματικές αποφάσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Συμπληρωματικές

1. Αληφαντής, Γ. Σ. (2019). *Χρηματοοικονομική λογιστική (τόμος Α΄)*, (5η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Διπλογραφία.
2. Hodge, F., Libby, P. & Libby, R. (2021). *Χρηματοοικονομική λογιστική*. Λευκωσία: Broken Hill Publishers.

2.1.B • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΔΙΚΑΙΟ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην έννοια και τις αρχές του δικαίου, δίνοντας έμφαση στο αστικό και το εμπορικό δίκαιο, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση βασικών στοιχείων του δικαίου. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι πηγές δικαίου, όπως το Σύνταγμα και οι νόμοι, η διαδικασία νομοθέτησης, η γραμματική και η τελεολογική ερμηνεία του δικαίου. Η ενότητα πραγματεύεται το ενοχικό και το εμπράγματο δίκαιο, το οικογενειακό και το κληρονομικό δίκαιο, την ενοχή, τα εμπράγματα δικαιώματα και την κυριότητα. Στο πλαίσιο του αστικού δικαίου αναλύονται οι έννοιες του εθίμου, η χρονική έκταση και η ερμηνεία των κανόνων, οι έννοιες των φυσικών και νομικών προσώπων, οι έννοιες του δικαιώματος, των δικαιοπραξιών, της αντιπροσώπευσης, της παραγραφής και της αποσβεστικής προθεσμίας, της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών. Στο πλαίσιο του εμπορικού δικαίου παρουσιάζονται οι εμπορικές πράξεις, τα εμπορικά βιβλία, η εμπορική και βιομηχανική ιδιοκτησία, οι έννοιες των πιστωτικών τίτλων, του γραμματίου και της τραπεζικής επιταγής.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Προσδιορίζουν τις βασικές αρχές του αστικού και του εμπορικού δικαίου,
- Συσχετίζουν στοιχεία δικαίου που αφορούν τη λειτουργία του φορέα ή οργανισμού,

- Ερμηνεύουν το νομοθετικό πλαίσιο,
- Εφαρμόζουν τις αρχές του δικαίου ως εργαζόμενοι/-ες,
- Αναγνωρίζουν τα διάφορα είδη νομικών προσώπων,
- Αντιλαμβάνονται τον τρόπο σύστασης και λειτουργίας των νομικών προσώπων,
- Διαχειρίζονται τις συναπτόμενες συμβάσεις και τις απορρέουσες υποχρεώσεις,
- Αντιμετωπίζουν βασικά νομικά προβλήματα που αφορούν νοικοκυριά, επιχειρήσεις και άλλους φορείς,
- Υποστηρίζουν θέματα δικαίου.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Σύνταγμα / Τυπικός νόμος / Προεδρικό διάταγμα / Υπουργική απόφαση / Έθιμο / Γραμματική ερμηνεία / Τελλολογική ερμηνεία / Αστικό δίκαιο / Εμπορικό δίκαιο / Παραγραφή / Αποσβεστική προθεσμία / Πιστωτικοί τίτλοι.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΠΗΓΕΣ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΚΑΙ ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΑΥΤΩΝ
2	ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΞΟΥΣΙΩΝ
3	ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ
4	ΑΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ, ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ, ΕΙΔΙΚΑ ΤΑ ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ
5	ΤΟ ΕΝΟΧΙΚΟ ΚΑΙ ΤΟ ΕΜΠΡΑΓΜΑΤΟ ΔΙΚΑΙΟ
6	ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ, ΕΜΠΟΡΟΙ, ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ, ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ
7	Η ΔΙΑΝΟΗΤΙΚΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΙ ΤΙΤΛΟΙ

Κείμενο αναφοράς

2.1.B.1 | ΠΗΓΕΣ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΚΑΙ ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΑΥΤΩΝ

Στη μαθησιακή αυτή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τις πηγές του δικαίου στην ελληνική έννομη τάξη και την ιεραρχία τους.

Στην κορυφή της ιεραρχίας είναι το Σύνταγμα, το οποίο ψηφίζεται από συντακτική Βουλή και αναθεωρείται με σύνθετη διαδικασία και αυξημένες προϋποθέσεις. Ακολουθεί το Διεθνές Δίκαιο και οι διεθνείς συμβάσεις που έχει κυρώσει το ελληνικό κράτος. Αντίστοιχη ισχύ έχει και το δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Έπεται ο τυπικός νόμος, ο οποίος ψηφίζεται από τη Βουλή. Ισχύ ίση με τον τυπικό νόμο, αλλά με ειδικότερο αντικείμενο, έχουν τα προεδρικά διατάγματα και οι υπουργικές αποφάσεις. Με

τα προεδρικά διατάγματα και τις υπουργικές αποφάσεις εκδηλώνεται η κανονιστική δραστηριότητα της διοίκησης, δηλαδή η αρμοδιότητα της διοίκησης να θέτει σε ισχύ κανόνες δικαίου. Οι εγκύκλιοι δεν θέτουν κανόνες δικαίου και δεν υπερισχύουν έναντι καμίας από τις παραπάνω πηγές του δικαίου.

Εκτός από τις παραπάνω γραπτές πηγές του δικαίου, ισχύουν και οι πηγές του άγραφου δικαίου. Το έθιμο είναι άγραφος κανόνας δικαίου. Για τη δημιουργία του απαιτείται η συνδρομή δύο προϋποθέσεων: τήρηση ορισμένης συμπεριφοράς και πεποίθηση για τον υποχρεωτικό χαρακτήρα της. Οι γενικές αρχές του δικαίου είναι άγραφοι κανόνες που συνάγονται από το γράμμα και το πνεύμα του συνόλου της νομοθεσίας.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να εφαρμόσουν κυρίως γραπτό δίκαιο και είναι αναγκαίο να κατανοήσουν την ιεραρχία των πηγών, προκειμένου να εφαρμόζουν τις ρυθμίσεις που ισχύουν σε κάθε ζήτημα.

2.1.B.2 | ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΞΟΥΣΙΩΝ

Στη μαθησιακή αυτή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν την αρχή της διάκρισης των εξουσιών, η οποία είναι καθοριστική για τον τρόπο λειτουργίας του κράτους, γι' αυτό και η γνώση της είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική αντιμετώπιση νομικών ζητημάτων.

Με βάση το άρθρο 26 του Συντάγματος, η νομοθετική λειτουργία ασκείται από τη Βουλή και τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας, η εκτελεστική λειτουργία ασκείται από τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας και την Κυβέρνηση και η δικαστική λειτουργία ασκείται από τα δικαστήρια, των οποίων οι αποφάσεις εκτελούνται στο όνομα του Ελληνικού Λαού.

Η διάκριση των λειτουργιών έχει τόσο ουσιαστική εκδοχή, δηλαδή διάκριση των λειτουργιών, όσο και οργανική εκδοχή, δηλαδή απαιτείται να υπάρχουν διαφορετικά όργανα για την άσκηση των τριών λειτουργιών, τα οποία συγκροτούνται και λειτουργούν ανεξάρτητα.

Οι τρεις κρατικές λειτουργίες απαιτείται να είναι οργανωμένες κατά τέτοιο τρόπο ώστε το όργανο που θεσπίζει τον νόμο ή τον κανόνα δικαίου να μην μπορεί να τον εκτελεί ούτε να μπορεί το ίδιο να δικάζει με βάση τον κανόνα που το ίδιο θέσπισε.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τη διάκριση των λειτουργιών ώστε να εφαρμόζουν τους νόμους που θέτουν τα όργανα της νομοθετικής λειτουργίας, να προσφεύγουν στα δικαστήρια όταν υπάρχει διαφορά και να απευθύνονται στη διοίκηση για ζητήματα της εκτελεστικής λειτουργίας.

2.1.B.3 | ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ

Στη μαθησιακή αυτή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις μεθόδους ερμηνείας του δικαίου. Για την εφαρμογή των νόμων είναι απαραίτητη η ερμηνεία τους.

Πρώτη μέθοδος ερμηνείας είναι η γραμματική. Το νόημα του κανόνα δικαίου αναζητείται στη λεκτική διατύπωση του κανόνα. Πρόκειται για το πρώτο βήμα ερμηνείας και καταφεύγουμε σε άλλη μέθοδο ερμηνείας εφόσον το κείμενο είναι ελλιπές. Άλλη μέθοδος είναι η ιστορική ερμηνεία, στο πλαίσιο της οποίας οι ερμηνευτές μελετούν την αρχική βούληση του νομοθέτη. Στη συστηματική ερμηνεία ο ερμηνευτής μελετά το σύστημα των κανόνων δικαίου στο οποίο εντάσσεται ο ερμηνευόμενος κανόνας και ενοποιεί και εναρμονίζει την ερμηνεία. Με την τεολογική ερμηνεία το νόημα του κανόνα δικαίου αναζητείται στον σκοπό που επιδιώκεται, ώστε να διασφαλίζεται η αποστολή του κανόνα δικαίου. Τέλος, με τη συγκριτική ερμηνεία, μελετώνται ρυθμίσεις σε αλλοδαπές έννομες τάξεις.

Σε περίπτωση που εντοπίζεται κενό δικαίου, δηλαδή περίπτωση που ένα ζήτημα παραμένει αρρύθμιστο χωρίς τη θέληση του νομοθέτη, τότε ο δικαστής δεν μπορεί να αρνηθεί να εκδώσει απόφαση, αλλά καλείται να καλύψει το κενό. Η κάλυψη του κενού γίνεται είτε με αναλογική εφαρμογή αντίστοιχου κανόνα δικαίου είτε με αναγωγή στις θεμελιώδεις αρχές της έννομης τάξης.

Η κατανόηση των μεθόδων ερμηνείας είναι απαραίτητη για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, καθώς καλούνται να εφαρμόσουν νόμους και γι' αυτό πρέπει να είναι σε θέση να ερμηνεύουν τις νομοθετικές διατάξεις ώστε να διασφαλίσουν την εφαρμογή τους.

2.1.B.4 | ΑΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ, ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ, ΕΙΔΙΚΑ ΤΑ ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ

Στη μαθησιακή αυτή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με το αστικό δίκαιο, το οποίο καλούνται να εφαρμόσουν κατά την άσκηση του επαγγέλματός τους.

Το αστικό δίκαιο ρυθμίζει τις έννομες σχέσεις μεταξύ ιδιωτών. Ο Αστικός Κώδικας διαρθρώνεται σε πέντε μέρη. Πρώτο μέρος είναι οι γενικές αρχές, στις οποίες περιέχονται ρυθμίσεις που εφαρμόζονται στο σύνολο των εννόμων σχέσεων. Στο μέρος αυτό περιλαμβάνονται οι ρυθμίσεις για την ίδρυση των νομικών προσώπων και την αντιπροσώπευση. Δεύτερο μέρος αποτελεί το Ενοχικό Δίκαιο, στο οποίο ρυθμίζονται οι έννομες σχέσεις ανάμεσα σε συμβαλλόμενους, ανάμεσα σε δανειστή και οφειλέτη. Με το Εμπράγματο Δίκαιο ρυθμίζονται οι έννομες σχέσεις προσώπων προς πράγματα, κινητά και ακίνητα. Με το οικογενειακό δίκαιο ρυθμίζονται οι σχέσεις των προσώπων ως μελών οικογένειας, οι σχέσεις συζύγων, γονέων και τέκνων. Τέλος, με το κληρονομικό δίκαιο ρυθμίζονται οι έννομες σχέσεις μετά τον θάνατο ορισμένου προσώπου.

Νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου είναι όσα προβλέπονται στον νόμο. Πρόκειται για το σωματείο, το ίδρυμα, την επιτροπή εράνων, την αστική εταιρεία με νομική προσωπικότητα, τις εταιρείες του εμπορικού δικαίου και τους συνεταιρισμούς. Στον νόμο προβλέπονται οι προϋποθέσεις και η διαδικασία ίδρυσης κάθε μορφής νομικού προσώπου.

Τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου ιδρύονται ως τέτοια από το κράτος και ενδεικτικά περιλαμβάνουν τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, ΑΕΙ, εκκλησιαστικά νομικά πρόσωπα και ασφαλιστικά ταμεία.

2.1.B.5 | ΤΟ ΕΝΟΧΙΚΟ ΚΑΙ ΤΟ ΕΜΠΡΑΓΜΑΤΟ ΔΙΚΑΙΟ

Στη μαθησιακή αυτή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στο αντικείμενο του ενοχικού και του εμπράγματος δικαίου, τα οποία αποτελούν μέρη του αστικού δικαίου.

Στο πλαίσιο του ενοχικού δικαίου ρυθμίζονται τα ενοχικά δικαιώματα, τα οποία αποτελούν τα δικαιώματα με βάση τα οποία ένα πρόσωπο, ο δανειστής, έχει την εξουσία να απαιτήσει από άλλο πρόσωπο, τον οφειλέτη, ορισμένη παροχή. Η εξουσία αυτή κατά κανόνα πηγάζει από συμβάσεις. Με το ενοχικό δικαίο ρυθμίζονται οι περιπτώσεις μη ομαλής εξέλιξης των συμβατικών σχέσεων, τα αντίστοιχα δικαιώματα των μερών και επιπλέον οι ειδικότερες συμβάσεις. Γι' αυτό και το ενοχικό δικαίο διακρίνεται περαιτέρω σε γενικό και ειδικό, με το γενικό να αφορά το σύνολο των ενοχικών συμβατικών σχέσεων και το ειδικό να ρυθμίζει συγκεκριμένες συμβάσεις, καθώς και τις νομικές βάσεις της αδικοπραξίας (ζημία από παράνομη πράξη) και του αδικαιολόγητου πλουτισμού (αξίωση για χωρίς νόμιμη αιτία παροχή).

Από το ενοχικό δικαίο έχουν αυτονομηθεί επιμέρους κλάδοι του δικαίου με ειδική ρύθμιση, όπως το εμπορικό και το εργατικό δικαίο, τα οποία επίσης ρυθμίζουν συμβατικές σχέσεις.

Στο πλαίσιο του εμπραγμάτου δικαίου ρυθμίζονται τα εμπράγματα δικαιώματα, δηλαδή τα δικαιώματα που παρέχουν σε ορισμένο φυσικό ή νομικό πρόσωπο άμεση και εναντίον όλων, εξουσία πάνω στο πράγμα. Εμπράγματα δικαιώματα αποτελούν η κυριότητα, η δουλεία, το ενέχυρο και η υποθήκη.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τα ενοχικά και εμπράγματα δικαιώματα με επισκόπηση επιλεγμένων διατάξεων του Αστικού Κώδικα.

2.1.B.6 | ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ, ΕΜΠΟΡΟΙ, ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ, ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

Στη μαθησιακή αυτή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με το εμπορικό δικαίο. Το εμπορικό δικαίο αποτελεί κλάδο του ιδιωτικού δικαίου που αποσπάστηκε από το αστικό δικαίο και αυτονομήθηκε με βάση τα κριτήρια εμπορικότητας. Πρόκειται για το δικαίο των εμπορικών πράξεων και των εμπόρων.

Έμποροι θεωρούνται όσοι ασκούν πρωτότυπες εμπορικές πράξεις και εμπορία κατά σύνθητες επάγγελμα. Οι εμπορικές πράξεις διακρίνονται σε πρωτότυπες και παράγωγες εμπορικές. Πρωτότυπες εμπορικές είναι όσες πράξεις ρυθμίζονται ως εμπορικές στον νόμο, ανεξάρτητα από το αν αυτές διενεργούνται από εμπόρους ή όχι. Παράγωγες εμπορικές είναι όσες πράξεις διενεργούνται από εμπόρους στο πλαίσιο άσκησης εμπορικής δραστηριότητας.

Το γενικό εμπορικό δίκαιο ρυθμίζει τις εμπορικές σχέσεις, την εμπορική ιδιότητα και τις εμπορικές πράξεις. Με ιδιαίτερα μέρη του εμπορικού δικαίου ρυθμίζονται οι εμπορικές εταιρείες, οι εμπορικές συμβάσεις, τα αξιόγραφα (πιστωτικοί τίτλοι), η βιομηχανική ιδιοκτησία, ο ανταγωνισμός, η πτώχευση. Αυτοτελή μέρη του εμπορικού δικαίου αποτελούν επιπλέον το ναυτικό δίκαιο, το ιδιωτικό ασφαλιστικό δίκαιο, το αεροπορικό δίκαιο, το τραπεζικό δίκαιο και το δίκαιο της κεφαλαιαγοράς.

2.1.B.7 | Η ΔΙΑΝΟΗΤΙΚΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΙ ΤΙΤΛΟΙ

Στη μαθησιακή αυτή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν δύο ειδικότερα μέρη του εμπορικού δικαίου με ιδιαίτερη σημασία στον τομέα της υγείας. Πρόκειται για τη διανοητική ιδιοκτησία και τα αξιόγραφα – τους πιστωτικούς τίτλους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται κατά την άσκηση των καθηκόντων τους να σεβαστούν δικαιώματα βιομηχανικής και πνευματικής ιδιοκτησίας, αλλά βρίσκονται αντιμέτωποι και με την εκτέλεση πιστωτικών τίτλων, γι' αυτό και είναι απαραίτητο να έχουν γνώση του αντίστοιχου πεδίου δικαίου.

«Ως διανοητική ιδιοκτησία ορίζεται το σύνολο των αποκλειστικών δικαιωμάτων επί πνευματικών δημιουργημάτων και διακρίνεται αφενός στη βιομηχανική ιδιοκτησία, η οποία περιλαμβάνει τις εφευρέσεις (διπλώματα ευρεσιτεχνίας), τα σήματα, τα βιομηχανικά σχέδια και υποδείγματα και τις γεωγραφικές ενδείξεις, και αφετέρου στην πνευματική ιδιοκτησία, η οποία καλύπτει τα καλλιτεχνικά και λογοτεχνικά έργα».³

Στα αξιόγραφα εντοπίζεται στενός σύνδεσμος μεταξύ εγγράφου και δικαιώματος, καθώς το δικαίωμα ενσωματώνεται στο έγγραφο και για την άσκησή του είναι απαραίτητη η κατοχή του εγγράφου, ενώ για τη μεταβίβασή του απαιτείται κατά κανόνα η παράδοση του εγγράφου. Η συναλλαγματική και η επιταγή είναι τα συνηθέστερα αξιόγραφα στις συναλλαγές. Για την πληρέστερη κατανόηση των αξιογράφων μπορούν να επιδειχθούν στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες δείγματα αξιογράφων, ώστε να αντιληφθούν τα απαραίτητα στοιχεία τους και τον τρόπο λειτουργίας τους στις συναλλαγές.

3 Θεματολογικό Δελτίο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για την Ευρωπαϊκή Ένωση (5/2023). Ανακτήθηκε από: https://www.europarl.europa.eu/erpl-app-public/factsheets/pdf/el/FTU_2.1.12.pdf

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Βενιζέλος, Ε. (2021). *Μαθήματα συνταγματικού δικαίου*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
2. Πρεβεδούρου, Ε. (2022). *Οι άγραφες πηγές του διοικητικού δικαίου*. Ανακτήθηκε από: <https://www.prevedourou.gr/%CE%BF%CE%B9-%CE%AC%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%B5%CF%82-%CF%80%CE%B7%CE%B3%CE%AD%CF%82-%CF%84%CE%BF%CF%85-%CE%B4%CE%B9%CE%BF%CE%B9%CE%BA%CE%B7%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CF%8D-%CE%B4%CE%B9%CE%BA%CE%B1/>
3. Τσενέ, Χ. (χ.χ.). *Εισαγωγή στο αστικό και εμπορικό δίκαιο* [Ανοικτό ακαδημαϊκό μάθημα]. Πάτρα: Πανεπιστήμιο Πατρών.

Συμπληρωματικές

1. Μανιτάκης, Α. (2011, 16 Απριλίου). *Η διάκριση των εξουσιών ως οργανωτική βάση του κράτους ή ως πολιτική αρχή*. constitutionalism.gr. Ανακτήθηκε από: <https://www.constitutionalism.gr/2002-i-diakrisi-twn-exoysiwn-ws-organwtiki-basi-toy-kra/>
2. Ακριβοπούλου, Χρ. & Ανθόπουλος, Χ. (2015). *Εισαγωγή στο διοικητικό δίκαιο*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις.
3. Θεματολογικό Δελτίο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για την Ευρωπαϊκή Ένωση 5/2023. Ανακτήθηκε από: https://www.europarl.europa.eu/erpl-app-public/factsheets/pdf/el/FTU_2.1.12.pdf

2.1.Γ • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις βασικές έννοιες των οικονομικών μαθηματικών, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για τον υπολογισμό και την επίλυση σχετικών προβλημάτων. Ειδικότερα, παρουσιάζονται η διαδικασία υπολογισμού βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων οικονομικών πράξεων, ο απλός και ο σύνθετος τόκος, τα ανάλογα και αντιστρόφως ανάλογα ποσά, η μέθοδος των τριών, η εύρεση του ποσού και του αρχικού ποσού, του τόσου τοις %, του τοις % και όλα αυτά με εφαρμογές σε προβλήματα ποσοστών. Επιπροσθέτως, αναλύονται θέματα και ασκήσεις περί μερισμού, μερισμού σε ανάλογα μέρη και περιπτώσεις μερισμού σε κλάσματα, ανάλογα ή αντιστρόφως ανάλογα. Τέλος, ερμη-

νεύεται η μεθοδολογία επίλυσης προβλημάτων μερισμού κέρδους ή ζημίας ανάλογα με τα κεφάλαια συμμετοχής ή τους χρόνους συμμετοχής ή με συνδυασμό των δύο στοιχείων. Υπολογίζονται ο τόκος και η προεξόφληση όταν είναι γνωστή η ονομαστική ή η παρούσα αξία, καθώς και η μεθοδολογία υπολογισμού της ονομαστικής αξίας του γραμματίου.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν τις βασικές έννοιες των οικονομικών μαθηματικών,
- Ερμηνεύουν προβλήματα στο αντικείμενο των οικονομικών μαθηματικών,
- Υπολογίζουν τον τόκο, την προεξόφληση, τα ισοδύναμα γραμμάτια, τον ανατοκισμό, τα ισοδύναμα επιτόκια, τις ράντες και τα δάνεια,
- Συνδέουν την αρχική αξία ληξιπρόθεσμης ράντας, την αρχική αξία προκαταβλητέας ράντας, την τελική αξία ληξιπρόθεσμης ράντας, την τελική αξία προκαταβλητέας ράντας και το επιτόκιο και το πλήθος των όρων της ράντας,
- Επιλύουν προβλήματα οικονομικών μαθηματικών,
- Ερμηνεύουν λύσεις προβλημάτων οικονομικών μαθηματικών,
- Επαληθεύουν λύσεις προβλημάτων οικονομικών μαθηματικών,
- Αξιολογούν αποτελέσματα προβλημάτων οικονομικών μαθηματικών,
- Τεκμηριώνουν αποτελέσματα προβλημάτων οικονομικών μαθηματικών.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Χρήμα / Κεφάλαιο / Χρόνος / Οικονομικές πράξεις / Τόκος / Επιτόκιο / Χρηματική ισοδυναμία / Είδη ποσών / Κέρδος / Ζημία.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΩΝ
2	ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ
3	ΜΕΘΟΔΟΣ ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ
4	ΠΟΣΟΣΤΑ
5	ΜΕΡΙΣΜΟΣ
6	ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΕ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Γ.1 | ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΩΝ

Στην πρώτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις βασικές διακρίσεις των κλάδων των μαθηματικών. Αρχικά αναλύεται η βασική διάκριση σε θεωρητικά και εφαρμοσμένα μαθηματικά. Διακρίνουν επίσης τα οικονομικά μαθηματικά από τα συνηφή μαθηματικά για οικονομολόγους, τα οποία δεν θεωρούνται καθαρή επιστήμη, αλλά αποτελούν την ουσιαστική εφαρμογή των μαθηματικών για την επίλυση οικονομικών προβλημάτων που αφορούν την ποσοτική μεταβολή των οικονομικών μεγεθών, αλλά και την εξεύρεση αποδεκτών λύσεων με βάση αρχικά δεδομένα. Τα οικονομικά μαθηματικά αναγνωρίζονται ως εφαρμοσμένα μαθηματικά και έχουν χαρακτήρα εφαρμοσμένης επιστήμης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διακρίνουν τα μαθηματικά στον διττό τους ρόλο. Μία κατηγορία αποτελούν τα προβλήματα τα οποία δημιουργούνται στον τραπεζικό κλάδο και στις τραπεζικές συναλλαγές με αντικείμενο το χρήμα και τον τόκο (τραπεζικά ή χρηματοοικονομικά μαθηματικά). Μία δεύτερη κατηγορία αποτελούν τα μαθηματικά τα οποία επιλύουν προβλήματα των ασφαλιστικών οργανισμών (ασφαλιστικά ή αναλογιστικά μαθηματικά) με αντικείμενο τον τόκο, μέσα από την πιθανότητα εμφάνισης ή μη ορισμένων γεγονότων.

Στη διάρκεια της ενότητας μελετώνται και οι συνθήκες δημιουργίας χωριστών κλάδων, καθώς και τα προβλήματα που ο καθένας εξετάζει και τι θα διδαχθούν στο πλαίσιο της εισαγωγικής μαθησιακής ενότητας. Η σημασία της διάκρισης αυτής είναι ιδιαίτερη διότι οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται σε συγκεκριμένα ζητήματα και μελετούν μέσα από απλά παραδείγματα μια σειρά από ορισμούς, οι οποίοι τους ακολουθούν σε όλη την εκπαιδευτική ή εργασιακή τους πορεία (τόκος, επιτόκιο, χρήμα κ.ά.).

2.1.Γ.2 | ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ

Στη δεύτερη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις βασικές οικονομικές έννοιες, οι οποίες κρίνονται απαραίτητες όχι μόνο στο πλαίσιο της παρούσας μαθησιακής ενότητας, αλλά στο σύνολο των σπουδών της ειδικότητας. Αρχικά αναλύεται η έννοια του χρήματος, η οποία εξάλειψε την ανάγκη του αντιπραγματισμού, καθώς και οι διάφορες μορφές του στη σύγχρονη εγχρήματα κοινωνία. Τονίζεται η διασύνδεση των διαφόρων νομισμάτων που είναι σε κυκλοφορία μέσα από ανταλλαγές που αφορούν τη μετατροπή τους από το ένα νόμισμα στο άλλο.

Αντίστοιχα, εισάγονται οι βασικές έννοιες του κεφαλαίου ως χρηματικό ποσό, αλλά και του χρόνου που συνδέεται άμεσα με την αξία του κεφαλαίου και τη δημιουργία αξίας. Ορίζεται η χρονική αμοιβή του κεφαλαίου (τόκος), αλλά και αντίστοιχα η ποσοστιαία απόδοση της επένδυσης (επιτόκιο) σε μια ορισμένη χρονική περίοδο. Το επιτόκιο διακρίνεται σε προεξοφλητικό, νόμιμο και συμβατικό. Ακόμη παρουσιάζεται ως έννοια η σειρά πληρωμών (ράντα), η οποία διακρίνεται σε ληξιπρόθεσμη και προκαταβλητέα. Ο υπολογισμός επηρεάζει το τελικό ποσό με βάση τους συμφωνη-

θέντες όρους εξόφλησης. Στο πλαίσιο της υποεπένδυτας παρουσιάζεται η χρηματική ισοδυναμία, η σύνδεση ουσιαστικά του επιτοκίου με τον χρόνο, ώστε να είναι ισοδύναμο να περιμένει ο/η επενδυτής/-τρια τον τόκο και να έχει ένα μικρότερο ποσό ή ένα μεγαλύτερο ποσό σε μελλοντική ημερομηνία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να κατανόησουν τα παραπάνω μέσα από παραδείγματα στα οποία καλούνται να βρουν ένα μέγεθος το οποίο λείπει από τον υπολογισμό των υπολοίπων μεγεθών της παρούσας ή της μέλλουσας αξίας.

2.1.Γ.3 | ΜΕΘΟΔΟΣ ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ

Στην τρίτη υποεπένδυτα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται σε θέματα πρακτικής αριθμητικής και συγκεκριμένα παρουσιάζεται η απλή, αλλά και η σύνθετη μέθοδος των τριών. Αρχικά γίνεται αναφορά στην έννοια των ποσών ή των μεγεθών και πώς αυτά διακρίνονται σε σταθερά και μεταβλητά, δίνοντας αντίστοιχα παραδείγματα.

Άλλη μία διάκριση αφορά τα εξαρτημένα μεταξύ τους μεγέθη, τα οποία συνδιακυμαίνονται και διακρίνονται περαιτέρω σε ανάλογα και αντιστρόφως ανάλογα ποσά, αλλά και σε ανεξάρτητα, τα οποία μεταβάλλονται χωρίς να προκύπτει κάποια σχέση μεταξύ τους. Παρουσιάζεται η απλή και η σύνθετη μέθοδος των τριών τόσο με ανάλογα όσο και με αντίστροφα ποσά, μέσα από απλά παραδείγματα της καθημερινότητας. Η επίλυση σχετικά απλών περιπτώσεων που μπορεί να προκύψουν σε κάθε περίπτωση είναι μία εισαγωγή στη μαθηματική σκέψη, η οποία απαιτείται τόσο στο πλαίσιο του προγράμματος κατάρτισης όσο και για την αντίστοιχη καθημερινή και προσωπική ζωή των εκπαιδευομένων.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, στο πλαίσιο του εργαστηριακού μαθήματος, αναλύουν πιο δύσκολα ή/και σύνθετα προβλήματα, με παραδείγματα τα οποία δυσκολεύουν σταδιακά και γίνονται πιο απαιτητικά. Η εμπλοκή εννοιών οι οποίες φαίνονται να είναι οικείες και ο εντοπισμός πιθανών σημείων δυσκολίας τους/τις βοηθά να αποκτήσουν υπόβαθρο και να περάσουν σε πιο σύνθετα ζητήματα της τραπεζικής αγοράς ή και των επιχειρήσεων.

2.1.Γ.4 | ΠΟΣΟΣΤΑ

Η τέταρτη υποεπένδυτα αναλύει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες την έννοια του ποσοστού, η οποία είναι ιδιαίτερα σημαντική στην προσωπική, αλλά και εμπορική ζωή. Με αυτά, οι συναλλασσόμενοι/-ες υπολογίζουν τις αυξήσεις, τις εκπτώσεις, τον φόρο και ό,τι άλλο θεωρείται για αυτούς/αυτές σημαντικό. Η βάση του λόγου μεταβολής (παρονομαστής) που περιγράφει το μέγεθος είναι συνήθως το 100. Η διαφορά με τη μέθοδο των τριών είναι ότι στα ποσοστά τα ποσά είναι πάντοτε ανάλογα.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να βρουν το ποσοστό, το πιθανό αρχικό ποσό, αλλά και το σχετικό ποσοστό επί τοις εκατό (%) ή και επί τοις χιλίοις (‰). Η ταξινόμηση είναι μια βασική ικανότητα η οποία, αν αναπτυχθεί, θα οδηγήσει στο σωστό αποτέλεσμα. Είναι σημαντικό τα δεδομένα να κατατάσσονται ομοειδώς στην ίδια στή-

λη. Η παραπάνω ανάλυση δεν θα χρησιμοποιηθεί μόνο στα οικονομικά μαθηματικά, αλλά και στη στατιστική, όπου στις περιγραφικές της ενότητες η ποσοστιαία μεταβολή καταλαμβάνει σημαντικό μέρος και χρησιμοποιείται ευρέως κατά την ανάλυση και τη διαχρονική σύγκριση των στατιστικών στοιχείων. Οι ποσοστιαίες μονάδες περιγράφουν τις διαφορές ανάμεσα στα υπό ανάλυση ποσοστά. Πλήθος πραγματικών περιπτώσεων απλών και σύνθετων βρίσκεται στη διάθεση των εκπαιδευμένων, προκειμένου να τα αξιοποιήσουν σωστά και αντίστοιχα να κατανοήσουν τις αναφερόμενες στην υποενότητα έννοιες. Κατά τη διάρκεια του μαθήματος θα μπορέσουν σε σύντομο χρονικό διάστημα να αναπτύξουν την παραπάνω γνώση με τη χρήση παραδειγμάτων που έχουν αντιμετωπίσει στη διάρκεια της ζωής τους (ποσοστά εκλογών, ανάμειξη υλικών κ.ά.).

2.1.Γ.5 | ΜΕΡΙΣΜΟΣ

Η παρούσα υποενότητα αναλύει την έννοια και την τεχνική του μερισμού. Σε πρώτο στάδιο, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τη σχέση που μπορεί να υπάρχει αν πολλαπλασιαστούν δύο αριθμοί με τον ίδιο αριθμό. Γίνεται η διάκριση σε ανάλογους και αντιστρόφως ανάλογους αριθμούς. Στη συνέχεια παρουσιάζεται ο μερισμός σε ίσα (ανάλογα) μέρη ενός ακέραιου ποσού. Ο μερισταίος μερίζεται ανάλογα σε δύο ή περισσότερους αριθμούς και στη συνέχεια διαιρείται με τους αριθμούς αυτούς, προκειμένου να καθορίσουν, να αναλύσουν και να επιβεβαιώσουν την ορθότητα του μερισμού. Το ίδιο γίνεται και κλασματικά, με τη διαφορά ότι οι διαιρέτες του μερισταίου δεν είναι ακέραιοι, αλλά έχουν κλασματική μορφή, όπου ο μερισταίος μερίζεται με βάση τους αριθμητές ομογενών κλασμάτων. Η διαδικασία του μερισμού πραγματοποιείται και περιγράφεται αποτελεσματικά μέσα από συγκεκριμένα απλά καθημερινά προβλήματα, τα οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να αντλήσουν από τις ανάγκες της καθημερινής ζωής, αλλά και ότι στην επόμενη υποενότητα θα αποκτήσουν εφαρμογή στο πλαίσιο της ανάλυσης εταιρειών.

Στους/Στις εκπαιδευόμενους/-ες δίνονται παραδείγματα τα οποία προοδευτικά γίνονται πιο δύσκολα και εκτενή, προκειμένου να υπολογιστούν και να αποκτήσουν μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα αναφορικά με το τι θα κληθούν να αντιμετωπίσουν στην περίπτωση που τους ζητηθεί να πραγματοποιήσουν απλές, αλλά και πιο σύνθετες συναλλαγές στο πλαίσιο της οικονομικής τους ζωής.

2.1.Γ.6 | ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΕ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

Στην τελευταία υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να αντιμετωπίσουν ρεαλιστικές καταστάσεις, με βάση τη γνώση που απέκτησαν στη μαθησιακή ενότητα και να την εφαρμόσουν σε επίπεδο εταιρείας. Αρχικά γίνεται μια σύντομη αναφορά στις μορφές των εταιρειών σε σχέση με το ποιο είναι το κεφάλαιο για κάθε μία από αυτές και ποιος και πώς έχει τον έλεγχο και, γενικότερα, τον τρόπο λήψης αποφάσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στη συνέχεια καλούνται να μερίσουν το κέρδος ή τη

ζημία της εταιρείας με βάση τα όσα έχουν γνωρίσει σε προηγούμενες υποενότητες. Ο μερισμός γίνεται με βάση το ύψος του κεφαλαίου ή του χρόνου συμμετοχής ή και με συνδυασμό των δύο.

Η ενασχόληση των εκπαιδευομένων με ανάλογα προβλήματα τους/τις εισάγει στον πραγματικό επιχειρησιακό κόσμο, καθώς αντιλαμβάνονται πώς διαχειρίζεται σημαντικά ζητήματα η εταιρεία. Αναζητούν, μέσα από παραδείγματα, την προέλευση του αποτελέσματος (κέρδος ή ζημία), καθώς και την ιδιαίτερη περίπτωση της ύπαρξης συλλογικού εταιρικού κέρδους και αντιλαμβάνονται ότι αυτό διαμοιράζεται με βάση την απόφαση που έχει πάρει η διοίκηση ή οι μέτοχοι της εταιρείας. Αρχικά, λαμβάνεται η απόφαση για το αν και τι μέρος του κέρδους μένει στην εταιρεία και, σε δεύτερο στάδιο, το κέρδος των ιδιοκτητών μοιράζεται (μέρισμα).

Τα παραδείγματα που δίνονται είναι ενδεικτικά και αφορούν την εταιρική ζωή γενικότερα όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κληθούν, σε κάποιο βαθμό, να αποφασίσουν σχετικά.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Σγουρινάκης, Ν. (2022). *Οικονομικά μαθηματικά εφαρμοσμένα* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
2. Σόρμας, Α. & Σαριαννίδης, Ν. (2018). *Οικονομικά μαθηματικά*. Κοζάνη: Εκδόσεις Αλέξανδρος ΙΚΕ.

Συμπληρωματικές

1. Κιόχος, Α., Μπενέκη, Χ. & Κιόχος, Π. (2015). *Οικονομικά μαθηματικά*. Αθήνα: Εκδόσεις Ελένης Κιόχου.
2. Σφακιανός, Π. Γ. (1999). *Οικονομικά μαθηματικά με οικονομικά προγράμματα υπολογιστών*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

2.1.Δ • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις βασικές έννοιες της περιγραφικής και συμπερασματικής στατιστικής, ώστε να αποκτήσουν τη δυνατότητα να κατανοούν και να διαχειρίζονται στατιστικά δεδομένα. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι έννοιες της στατιστικής, της χρησιμότητάς της και των πεδίων εφαρμογής της. Δίνονται οι ορισμοί του στατιστικού δείγματος και του πληθυσμού, του δειγματικού ποσοστού, του μέσου όρου, της μέσης τιμής, της δειγματικής διασποράς και της τυπικής απόκλισης. Η ενότητα πραγματεύεται επίσης τη

μεθοδολογία συλλογής στατιστικών στοιχείων, τις πηγές συλλογής τους, τις μεθόδους συλλογής, τις δειγματοληπτικές μεθόδους και την επεξεργασία στατιστικών στοιχείων. Εστιάζει στα μέτρα θέσης όπως ο μέσος αριθμητικός, οι ιδιότητες του μέσου αριθμητικού, ο μέσος γεωμετρικός, η διάμεσος, τα τεταρτημόρια, η επικρατούσα τιμή, καθώς και οι τρόποι και οι μεθοδολογίες παρουσίασης στατιστικών στοιχείων. Επιπρόσθετα, η μαθησιακή ενότητα αποκωδικοποιεί περισσότερα εξειδικευμένα στοιχεία και έννοιες στατιστικής, όπως τα μέτρα διασποράς και, πιο συγκεκριμένα, το εύρος μεταβολής, το ημιενδοτεταρτημοριακό εύρος, η μέση απόκλιση, η τυπική απόκλιση και η διακύμανση. Τέλος, υπάρχει εξειδίκευση των στοιχείων που παρουσιάστηκαν και εφαρμογή τους στον κλάδο της υγείας, όπως ο σχεδιασμός μιας έρευνας στο περιβάλλον της υγείας, οι διμεταβλητές αναλύσεις, η ανάλυση διασποράς, η ανάλυση παραγόντων, η παλινδρόμηση, η ανάλυση συστάδων και η διακριτική ανάλυση. Στο πλαίσιο του εργαστηρίου πραγματοποιούνται ασκήσεις με έμφαση στην επεξεργασία στατιστικών δεδομένων.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν τον ρόλο και τις εφαρμογές της στατιστικής, ιδιαίτερα σε προβλήματα οικονομικής φύσεως,
- Εξηγούν τις βασικές έννοιες της στατιστικής και τη φυσική ερμηνεία των στατιστικών μεγεθών,
- Επαληθεύουν λογικά συμπεράσματα βασιζόμενοι/-ες στη στατιστική ανάλυση,
- Εφαρμόζουν απλή στατιστική μεθοδολογία,
- Εκτελούν βασικές στατιστικές έρευνες και αναλύσεις,
- Σχεδιάζουν διαγράμματα με βάση τα στατιστικά δεδομένα,
- Εξάγουν στατιστικά αποτελέσματα,
- Ερμηνεύουν στατιστικά συμπεράσματα,
- Αντιπαραβάλλουν πρωτογενή στατιστικά δεδομένα με δεδομένα άλλων ερευνών.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Στατιστικό δείγμα / Πληθυσμός / Δειγματικό ποσοστό / Μέσος όρος / Μέση τιμή / Δειγματική διασπορά / Διασπορά / Διμεταβλητή ανάλυση / Παλινδρόμηση / Διακριτική ανάλυση.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (1), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ
2	ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΙ ΠΗΓΕΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ
3	ΜΕΤΡΑ ΘΕΣΗΣ
4	ΜΕΤΡΑ ΔΙΑΣΠΟΡΑΣ
5	ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
6	ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Δ.1 | ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ

Στην πρώτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις βασικές αρχές της στατιστικής. Αρχικά, δίνονται οι βασικοί ορισμοί, προκειμένου να υπάρξει μια αρχική κοινή βάση αναφοράς στις στατιστικές έννοιες. Διακρίνονται οι έννοιες του πληθυσμού ως σύνολο και του δείγματος ως ένα μικρό μέρος του πληθυσμού, το οποίο μπορεί να εξηγήσει τη δυναμική και τη συμπεριφορά του. Ακόμη, αναλύονται οι μεταβλητές ως δυναμικά στοιχεία που διαμορφώνουν μια σειρά από άλλα γεγονότα και το πώς συμπεριφέρονται και συνδέονται μεταξύ τους. Οι τρόποι με τους οποίους παρουσιάζονται και ταξινομούνται αποτελούν ένα ακόμη αντικείμενο της ενότητας.

Σε επίπεδο εργαστηρίου εξασκούνται στη χρήση του ραβδογράμματος, του κυκλικού διαγράμματος, καθώς και στον πίνακα δεδομένων. Η ανάλυση, η οποία αφορά βασικά ερωτήματα, όπως ποια τιμή εμφανίζεται συχνότερα ή ποια τιμή είναι η μικρότερη ή η μεγαλύτερη, εμφανίζεται μετά από απλή επεξεργασία σε πίνακα αθροιστικών συχνοτήτων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κληθούν να αναλύσουν ανάλογα προβλήματα κατά τη διάρκεια του εργασιακού τους βίου.

Αρχικά, δίνονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες μεταβλητές, τις οποίες καλούνται να χαρακτηρίσουν ανάλογα με τη φύση τους σε ποσοτικές και ποιοτικές, αναφορικά με τη συνέχεια, σε συνεχείς και ασυνεχείς, καθώς και σε κλίμακες μέτρησης, κατηγορίας, διάταξης, διαστήματος ή και αναλογίας. Στη συνέχεια, έχοντας μια σειρά από παρατηρήσεις, τις ταξινομούν και δημιουργούν τα αντίστοιχα προβλεπόμενα διαγράμματα.

2.1.Δ.2 | ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΙ ΠΗΓΕΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Στη δεύτερη υποενότητα παρουσιάζονται οι πιθανές πηγές από τις οποίες οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να αναζητήσουν στοιχεία για να τα χρησιμοποιήσουν σε δικές τους στατιστικές έρευνες οι οποίες ενδέχεται να προκύψουν είτε από προσωπική περιέργεια είτε από επαγγελματική ανάγκη. Αντίστοιχα κατανοούν τον τρόπο με τον

οποίο μπορούν να συλλέξουν τα στοιχεία αποτελεσματικά και να είναι σίγουροι/-ες ότι αυτά είναι αξιόπιστα, αλλά και αξιοποιήσιμα στη βάση εξαγωγής συμπερασμάτων.

Αρχικά γίνεται σαφές ότι οι πηγές διακρίνονται σε πρωτογενείς και δευτερογενείς. Στοιχεία από τις πρωτογενείς πηγές συλλέγονται με τρεις μεθόδους: την απογραφή, τη δειγματοληψία και τη συνεχή καταγραφή. Γίνεται αναφορά στο κατάλληλο μέγεθος του δείγματος που μπορεί να εκφράσει αποτελεσματικά το σύνολο (πληθυσμό) και να εξαχθούν συμπεράσματα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες σε αυτό το στάδιο μπορούν να καταρτίσουν απλά ερωτηματολόγια και να εξαγουν συμπεράσματα όπως αυτά που είχαν αναλύσει στην πρώτη υποενότητα. Μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν δευτερογενή δεδομένα, τα οποία έχουν ήδη συλλεχθεί στο παρελθόν, προκειμένου να τα εντάξουν σε κάποιο δικό τους πρόβλημα και να τα αναλύσουν ή συνθέσουν περαιτέρω με πρωτογενή δεδομένα.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται τις πρακτικές συλλογής πρωτογενών δεδομένων και τις εφαρμόζουν στο πλαίσιο του εργαστηρίου, ενώ αντίστοιχα μπορούν να καθοδηγηθούν προς σχετικές πηγές δευτερογενών δεδομένων, τα οποία οι ίδιοι δεν μπορούν να συλλέξουν, αλλά να χρησιμοποιήσουν για την εξαγωγή συμπερασμάτων.

2.1.Δ.3 | ΜΕΤΡΑ ΘΕΣΗΣ

Στην τρίτη υποενότητα, έχοντας αναλύσει δεδομένα σε επίπεδο πίνακα και διαγράμματος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται την έννοια της κατανομής. Οι συνεχείς μεταβλητές που παρουσιάζονται στο πλαίσιο της υποενότητας εξετάζονται ως εικόνα διαγράμματος, με κριτήριο τη συμμετρία τους, και χαρακτηρίζονται. Ζητούμενο είναι να αναλυθούν ως προς την κεντρική τάση τους μέσα από αντίστοιχα μέτρα θέσης.

Στο πλαίσιο της υποενότητας παρουσιάζονται η μέση τιμή, η διάμεσος και η επικρατούσα τιμή, ενώ μια πιο συνολική θεώρηση περιλαμβάνει και υποδιαιρέσεις της κατανομής (εκατοστημόρια ή και τεταρτημόρια). Διαγραμματικά, τα παραπάνω απεικονίζονται απλούστερα μέσα από ένα θηκόγραμμα, το οποίο παρουσιάζει το πρώτο και το τρίτο τεταρτημόριο ως όρια, τη διάμεσο, η οποία χωρίζει το δείγμα στη μέση, αλλά και πιθανές παράτυπες τιμές έξω από αυτό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στα βασικά μέτρα θέσης, προκειμένου να εξηγήσουν την κατανομή με σύντομες φράσεις, εξαγώντας συμπεράσματα και μεταδίδοντας την εικόνα σε κάποιον/-α που δεν έχει επεξεργαστεί τα παραπάνω στοιχεία.

Αφού κατανοήσουν τα μέτρα θέσης, εξηγούν δειγματικές συνεχείς κατανομές, τις οποίες αντίστοιχα ερμηνεύουν. Στο πλαίσιο του εργαστηρίου υπολογίζουν αλγεβρικά τα αναφερόμενα μέτρα θέσης και αντίστοιχα χαρακτηρίζουν τις παρατηρήσεις σχετικά. Μπορούν επίσης να φτιάξουν απλά θηκογράμματα και μέσα από αυτά να παρουσιάσουν την ανάλυσή τους.

2.1.Δ.4 | ΜΕΤΡΑ ΔΙΑΣΠΟΡΑΣ

Παράλληλα, με τα μέτρα κεντρικής τάσης γίνεται αναφορά στην αντίστοιχη μεταβολή μιας μεταβλητής και στο αν και πόσο κινείται σε σχέση με μια άλλη. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις έννοιες της επαγωγικής στατιστικής όπου μια μεταβλητή κυμαίνεται και συγκρίνεται, προκειμένου να ερμηνευτεί η ευρύτερη συμπεριφορά της. Η μεταβλητή χαρακτηρίζεται με το εύρος μεταβολής της, τη διακύμανση, την τυπική απόκλιση και το ενδοτεταρτημοριακό εύρος που παρουσιάζει. Με την ανάλυση αυτή τα ερμηνευμένα συμπεράσματα διευρύνονται, εξειδικεύονται και γίνονται συγκρίσιμα.

Πρόσθετα, γίνεται σαφές ότι το βασικό πρόβλημα που παρουσιάζουν τα μέτρα διασποράς είναι η διαφοροποίηση στις μονάδες των μεταβλητών, άρα, και τα αποτελέσματα τους δεν είναι άμεσα συγκρίσιμα. Γι' αυτό επιπρόσθετα γίνεται αναφορά στον υπολογισμό τόσο της μέσης απόκλισης όσο και της τυπικής απόκλισης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, κατά την εργασία τους, θα κληθούν να κάνουν αντίστοιχες αναφορές, οι οποίες θα βασίζονται στον υπολογισμό και την ερμηνεία των μέτρων που περιγράφονται στην υποενότητα.

Αφού παρουσιαστεί η σύνδεση των μέτρων κεντρικής τάσης και η ουσία των μέτρων διασποράς στο πλαίσιο της υποενότητας, στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες δίνονται παραδείγματα τα οποία είναι απλοποιημένα, πραγματικά ή εικονικά, προκειμένου να παρουσιαστούν και να εξαχθούν σχετικά συμπεράσματα. Η σύνδεση των αριθμητικών αποτελεσμάτων με την αναζήτηση της ουσίας και του αρχικού προβλήματος είναι ιδιαίτερα σημαντική και βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να καταλάβουν τη χρησιμότητα της στατιστικής στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς.

2.1.Δ.5 | ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τις μεθόδους με τις οποίες οι ίδιοι/-ες καλούνται να παρουσιάσουν τα αποτελέσματα της μελέτης που έχουν κάνει με αποτελεσματικό, αλλά και σύντομο τρόπο σε κάποιους/-ες οι οποίοι/-ες έχουν μια γενική εικόνα για το εξεταζόμενο πρόβλημα και αντίστοιχα απαιτούν, σε αδρές γραμμές, να ενημερωθούν για την αιτία, το πρόβλημα ή τη λύση του.

Στο πλαίσιο της υποενότητας αναλύονται οι τρεις βασικές μορφές παρουσίασης σε εταιρικό επίπεδο: οι πίνακες, τα διαγράμματα και οι εκθέσεις. Πολλά στοιχεία είχαν παρουσιαστεί και στην εισαγωγική υποενότητα, αλλά εδώ το ζητούμενο είναι η παρουσίαση μετά από επεξεργασία και όχι η απλή παράθεση. Περαιτέρω διάκριση των τριών κατηγοριών γίνεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες σε απλό πίνακα παράθεσης μεταβλητών και σε πίνακα διπλής ή πολλαπλής εισόδου. Παράλληλα, αναλύονται όλα τα είδη διαγραμμάτων που μπορούν να παρουσιάσουν τα δεδομένα ελκυστικά και εύκολα, αν και όχι πάντοτε με ιδιαίτερη ακρίβεια, όπως είναι το ραβδογράφημα, το ιστόγραμμα, το διάγραμμα πίτας, το χρονοδιάγραμμα και το χαρτόγραμμα.

Στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες παρουσιάζεται και ο τρόπος ανάπτυξης ειδικών διαγραμμάτων για να καλύψουν πιθανές ανάγκες παρουσίασης μέσα από πρόγραμμα

υπολογιστή που δεν περιλαμβάνονται στους βασικούς τύπους διαγραμμάτων. Τέλος, γίνεται αναφορά στις στατιστικές εκθέσεις που συνδυάζουν κείμενο, πίνακες και διαγράμματα για την καλύτερη παρουσίαση του συμπεράσματος/ζητήματος.

Όλοι αυτοί οι τρόποι παρουσιάζονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες και αντίστοιχα οι ίδιοι/-ες καλούνται στο πλαίσιο του εργαστηρίου, με πραγματικά ή απλοποιημένα δεδομένα, να συνθέσουν ή να συντάξουν αντίστοιχες σύντομες παρουσιάσεις.

2.1.Δ.6 | ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Στην τελευταία υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να αναλύσουν μια σειρά από στατιστικές μεθόδους που συνδέουν δύο ή περισσότερες μεταβλητές με έμφαση σε περιπτώσεις του κλάδου της υγείας. Τα στοιχεία βασίζονται στην επαγωγική στατιστική και γίνεται εισαγωγική αναφορά στην παλινδρόμηση, όπου ζητούμενο είναι η συσχέτιση δύο μεταβλητών. Μέσα από την ανάλυση παραγόντων αναζητείται η σύνδεση ευρύτερων συσχετίσεων. Παρουσιάζεται η μεθοδολογία της ανάλυσης συστάδων, όσον αφορά την εύρεση σχέσεων ανάμεσα σε ομάδες ή μεταβλητές, και η διακριτική ανάλυση μεταβλητών, όπου η τιμή που παίρνουν δεν είναι συνεχής, αλλά καθορισμένη. Η ευρεία εφαρμογή και η σημασία των παραπάνω μεθόδων στον τομέα της υγείας επιβάλλει την παρουσίαση και την ανάλυσή τους στο πλαίσιο του εισαγωγικού μαθήματος της στατιστικής. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα αντιμετωπίσουν αντίστοιχα παραδείγματα κατά την εργασία τους στον χώρο της υγείας και θα κληθούν να εξάγουν συμπεράσματα ή και να συντάξουν σχετικές αναφορές με τις παραπάνω μεθοδολογίες.

Οι αναφερόμενες τεχνικές προσεγγίζονται στο πλαίσιο της υποενότητας με την ανάλυση της αιτίας για την οποία χρησιμοποιούνται κάθε φορά, με βάση τα δεδομένα που υπάρχουν στη διάθεση των εκπαιδευομένων και το αποτέλεσμα, το οποίο αποτελεί το ζητούμενο κάθε αντίστοιχου προβλήματος. Στη συνέχεια αναλύεται η διαδικασία επίλυσης υπολογιστικά και στο πλαίσιο του εργαστηρίου, με τη βοήθεια ηλεκτρονικού υπολογιστή, και παρουσιάζονται τα αντίστοιχα συμπεράσματα σε σχέση με το αρχικό ερώτημα ή την αρχική υπόθεση.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κιόχος, Π. & Κιόχος, Α. (2015). *Στατιστική για τις επιχειρήσεις και την οικονομία*. Αθήνα: Εκδόσεις Ελένης Κιόχου.
2. Berenson, M., Levine, D. & Szabat, K. (2018). *Βασικές αρχές στατιστικής για επιχειρήσεις: Έννοιες και εφαρμογές*. Λευκωσία: Broken Hill Publishers.

Συμπληρωματικές

1. Keller, G. (2010). *Στατιστική για οικονομικά και διοίκηση επιχειρήσεων*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Επίκεντρο.
2. Aczel, A. (2016). *Στατιστική σκέψη στον κόσμο των επιχειρήσεων*. Λευκωσία: Broken Hill Publishers.

2.1.Ε • ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις βασικές έννοιες της διοίκησης των επιχειρήσεων και των οργανισμών, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των λειτουργιών και διαδικασιών που πραγματοποιούνται στη διοίκηση των επιχειρήσεων. Ειδικότερα, παρουσιάζονται τα βασικά στοιχεία της επιχείρησης, όπως τα κύρια μέρη και τα συστατικά στοιχεία της επιχείρησης, οι συντελεστές παραγωγής, οι διακρίσεις των οικονομικών οργανισμών, οι στόχοι και η δομή μιας επιχείρησης, οι παράγοντες που επηρεάζουν τη λειτουργία μιας επιχείρησης και οι διακρίσεις των επιχειρήσεων. Παράλληλα, παρουσιάζονται οι νομικές μορφές των επιχειρήσεων, τα κοινωνικοοικονομικά σχήματα και οι συνασπισμοί των επιχειρήσεων, οι πολυεθνικές επιχειρήσεις, οι τάξεις μεγέθους των επιχειρήσεων (μικρές, μεσαίες, μεγάλες). Επιπρόσθετα, αναλύονται όλα τα οργανωτικά τμήματα και λειτουργίες στον επιχειρησιακό χώρο, όπως η επιχειρηματική, η τεχνική, η παραγωγική, η λειτουργία διαχείρισης, η οικονομική, η λειτουργία διοίκησης κ.ά. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στις λειτουργίες της οργάνωσης, της διεύθυνσης και του ελέγχου ώστε τα στελέχη να προσαρμόζονται εύκολα στο επιχειρησιακό περιβάλλον. Τέλος, παρουσιάζεται το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης, οι λειτουργίες των τμημάτων της επιχείρησης, όπως ο σχεδιασμός και ο προγραμματισμός.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:

- Διατυπώνουν βασικές έννοιες της λειτουργίας των επιχειρήσεων,

- Εξηγούν τους μηχανισμούς λειτουργίας της επιχειρηματικής διαδικασίας,
- Αποδεικνύουν την κρισιμότητα των μηχανισμών λειτουργίας της επιχειρηματικής διαδικασίας,
- Διακρίνουν τα βασικά πλεονεκτήματα, αλλά και τις αδυναμίες των επιχειρήσεων,
- Προγραμματίζουν κρίσιμες επιχειρησιακές λειτουργίες,
- Αποδέχονται τον ρόλο των συντελεστών παραγωγής,
- Εκτιμούν την επίδραση του περιβάλλοντος στη λειτουργία της επιχείρησης,
- Υποστηρίζουν κρίσιμες επιχειρησιακές λειτουργίες,
- Δημιουργούν το οργανόγραμμα της επιχείρησης,
- Παρουσιάζουν τις βασικές λειτουργίες της οργάνωσης, της διεύθυνσης και του ελέγχου των επιχειρήσεων,
- Αποδέχονται την αποτελεσματική επικοινωνία και τον συντονισμό των ομάδων ως απαραίτητη προϋπόθεση για την ομαλή λειτουργία της επιχείρησης.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Δημόσιες, ιδιωτικές και μεικτές επιχειρήσεις / Προσωπικές και κεφαλαιουχικές επιχειρήσεις / Ατομικές και εταιρικές επιχειρήσεις / ΟΕ, ΕΕ, ΑΕ, ΕΠΕ / Εθνικές-πολυεθνικές επιχειρήσεις / Παραγωγική, εμπορική, οικονομική, θεσμική, διοικητική, συστημική και πολιτισμική λειτουργία / Οργανωτική δομή / Οργανόγραμμα / Περιγραφή καθηκόντων / Κάθετη και οριζόντια επικοινωνία / Γραμμική και λειτουργική μέθοδος εξουσιοδότησης / Προδραστικός, αντιδραστικός και μεταδραστικός έλεγχος.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
2	ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
3	ΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
4	ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
5	ΒΑΣΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ
6	Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ: ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ
7	Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Ε.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Σκοπός της πρώτης μαθησιακής υποενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην έννοια της οργάνωσης, όπου μέσω της διαίρεσης της εργασίας, των δομών, των συστημάτων και των σχεδίων, επιδιώκει την επίτευξη χρονικά προσδιορισμένων στόχων. Παρουσιάζονται οι λόγοι δημιουργίας των οργανώσεων, συγκεκριμένα, η διαίρεση της εργασίας, η συνένωση των συντελεστών παραγωγής, οι οικονομίες κλίμακος, η συνέργεια, η ικανοποίηση αναγκών και το κόστος συναλλαγής. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι κάθε οργάνωση έχει θεσμικούς και λειτουργικούς στόχους οι οποίοι δικαιολογούν και την ύπαρξή της. Στη συνέχεια παρουσιάζεται η συστημική προσέγγιση της οργάνωσης, η οποία στηρίζεται στις αρχές της γενικής θεωρίας συστημάτων και συνίσταται στην ύπαρξη ενός γενικού πλαισίου αρχών. Τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας εξοικειώνονται με την έννοια και τα στοιχεία του συστήματος, δηλαδή, τα μέρη/υποσυστήματα, τα σύνορα του συστήματος, τις εισροές, τη διαδικασία επεξεργασίας, τις εκροές, τον μηχανισμό ανατροφοδότησης/ελέγχου.

Μέσα από τη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα αναγνωρίζουν την επιχείρηση ως μια παραγωγική οικονομική οργάνωση, η οποία αποτελεί έναν από τους πιο σημαντικούς θεσμούς στη σύγχρονη κοινωνία.

Μια καλή εκπαιδευτική πρακτική για τους/τις εκπαιδευτές/-τριες θα μπορούσε να είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση, η οποία θα περιλαμβάνει την επεξήγηση και την ερμηνεία των σημαντικών όρων και εννοιών.

2.1.Ε.2 | ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Σκοπός της επόμενης μαθησιακής υποενότητας είναι να παρουσιάσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τα διάφορα είδη των επιχειρήσεων. Οι διακρίσεις των επιχειρήσεων μπορούν να γίνουν με βάση μια σειρά κριτηρίων, για παράδειγμα το αντικείμενο απασχόλησης, τη νομική μορφή κ.ά. Η παραπάνω γνώση είναι σημαντική για τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας, αφού κατανοούν το περιεχόμενο, τα κύρια χαρακτηριστικά, τις ομοιότητες και τις διαφορές των επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο της υποενότητας παρουσιάζεται η πρώτη μεγάλη διάκριση με βάση τη μορφή της ιδιοκτησίας τους, δηλαδή σε ποιον ανήκουν. Αντιλαμβάνονται ποιες επιχειρήσεις λέγονται δημόσιες, ποιες ιδιωτικές και ποιες μεικτού χαρακτήρα. Στη συνέχεια παρουσιάζεται η διάκριση των επιχειρήσεων κερδοσκοπικού χαρακτήρα σε ατομικές, εταιρικές και συλλογικές. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην παρουσίαση και ανάλυση της διάκρισης των εταιρικών επιχειρήσεων σε προσωπικές (ΟΕ, ΕΕ, αφανείς) και σε κεφαλαιουχικές επιχειρήσεις (ΑΕ και ΕΠΕ).

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τα όργανα διοίκησης των κεφαλαιουχικών εταιρειών, δηλαδή, το διοικητικό συμβούλιο και τη γενική συνέλευση. Επιπλέον,

θα είναι ικανοί/-ές να ταξινομούν τις επιχειρήσεις με κριτήρια το μέγεθος, την οικονομική τους δραστηριότητα και τη γεωγραφική έκταση των δραστηριοτήτων τους. Αρχικά, ως εκπαιδευτική πρακτική, θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί η εμπλουτισμένη εισήγηση, προκειμένου να παρουσιαστούν και να διευκρινιστούν όλες οι σημαντικές έννοιες και τα χαρακτηριστικά των εταιρειών. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες, θα μπορούσαν να εργαστούν ώστε να συγκρίνουν τις εταιρείες μεταξύ τους.

2.1.E.3 | ΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Σκοπός της τρίτης υποενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν ότι οι επιχειρήσεις, προκειμένου να ανταποκριθούν στην αποστολή τους και να πετύχουν τους στόχους τους, πρέπει να αναπτύξουν δράση με συγκεκριμένες λειτουργίες, οι οποίες όλες μαζί, σε συνδυασμό, υλοποιούν το συνολικό έργο και την αποστολή της επιχείρησης. Αρχικά παρουσιάζεται η παραγωγική λειτουργία, που είναι η πιο βασική λειτουργία κάθε επιχείρησης, δεδομένου ότι το προϊόν ή η υπηρεσία που παράγει είναι ο λόγος ύπαρξής της. Στη συνέχεια αναλύεται η εμπορική λειτουργία, η οποία περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες, προκειμένου η επιχείρηση να διαθέσει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της στην αγορά, ώστε να τα αγοράσουν οι πελάτες. Αντιλαμβάνονται ότι η εμπορική λειτουργία εκφράζεται με τις έννοιες του μάρκετινγκ και των πωλήσεων, ότι περιλαμβάνει ενέργειες όπως η προβολή και προώθηση των προϊόντων ή υπηρεσιών, η πώληση και η διανομή κ.ά., καθώς και ότι η οικονομική λειτουργία μιας επιχείρησης έχει ως συνέπεια την απόκτηση και χρήση κεφαλαίου.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στη συνέχεια αντιλαμβάνονται ότι μια επιχείρηση, για να ανταποκριθεί με επιτυχία στην αποστολή της, δεν αρκεί να παράγει, να πουλάει και να διαχειρίζεται τα οικονομικά της, αλλά αναπτύσσει τη θεσμική, τη διοικητική, τη συστημική και την πολιτισμική λειτουργία. Τα παραπάνω παρουσιάζονται μέσω εμπλουτισμένης εισήγησης και παράλληλα οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κληθούν να παρουσιάσουν τρόπους υλοποίησης της εμπορικής λειτουργίας της επιχείρησης.

2.1.E.4 | ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Η μαθησιακή υποενότητα που ακολουθεί αποτελεί τη λογική συνέχεια της προηγούμενης, καθώς περιγράφει τη διαδικασία σύμφωνα με την οποία κάθε επιχείρηση δέχεται εισροές από το ευρύτερο περιβάλλον και τις μετατρέπει σε εκροές, συμμετέχοντας στην προσπάθεια ικανοποίησης του αντικειμενικού σκοπού της. Ειδικότερα, απαριθμούνται και προσδιορίζονται τα στοιχεία του περιβάλλοντος, οι παράγοντες δηλαδή που αποτελούν στοιχεία του γενικού (εξωτερικού) περιβάλλοντος, καθώς και του ειδικού (εσωτερικού) περιβάλλοντος της επιχείρησης. Σκοπός της συγκεκριμένης υποενότητας είναι τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας να γνωρίσουν το περιβάλλον της επιχείρησης και τον βαθμό επιρροής του στη λειτουργία της.

Αρχικά αναλύονται οι παράγοντες που εντάσσονται στο εξωτερικό περιβάλλον και συγκεκριμένα το οικονομικό περιβάλλον, το νομικό περιβάλλον που περιλαμβάνει το πλαίσιο σύμφωνα με το οποίο λειτουργεί η επιχείρηση και το κοινωνικό περιβάλλον, το οποίο περιλαμβάνει την οργάνωση της χώρας μέσα στην οποία είναι ενταγμένες όλες οι κοινωνικές ομάδες που επιδρούν στην εξέλιξή της. Παρουσιάζεται επίσης το τεχνολογικό περιβάλλον, το οικολογικό περιβάλλον, το διεθνές περιβάλλον, το πολιτικό περιβάλλον και το πολιτισμικό περιβάλλον. Περαιτέρω, παρουσιάζονται οι παράγοντες που εντάσσονται στο εσωτερικό περιβάλλον, δηλαδή, οι προμηθευτές, οι καταναλωτές, οι πελάτες, οι εργαζόμενοι, οι συνδικαλιστικές οργανώσεις, οι πιστωτές, οι μέτοχοι, οι ανταγωνιστικές επιχειρήσεις, αλλά και οι συνεργαζόμενες επιχειρήσεις. Μέσω μελετών περίπτωσης οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κληθούν να αναγνωρίσουν τα στοιχεία του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος.

2.1.E.5 | ΒΑΣΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

Η μαθησιακή υποενότητα που ακολουθεί, «Βασικά θέματα οργανωτικού σχεδιασμού», αποσκοπεί στην εισαγωγή και κατανόηση της λειτουργίας της οργάνωσης, η οποία αφορά τον καταμερισμό της βασικής λειτουργίας της επιχείρησης σε επιμέρους εργασίες μεταξύ ατόμων, ομάδων, τμημάτων και διευθύνσεων, προκειμένου να υλοποιηθούν οι στόχοι και οι σκοποί της επιχείρησης. Στο πλαίσιο αυτής της υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν την αναγκαιότητα του σχεδιασμού των θέσεων εργασίας, της διαίρεσης της εργασίας, που συνδέεται με την εξειδίκευση των θέσεων των εργαζομένων, του εύρους ελέγχου και των ιεραρχικών επιπέδων. Όσον αφορά τον σχεδιασμό των τμημάτων, η υποενότητα καλύπτει τα θεμελιώδη κριτήρια της τμηματοποίησης, τις διαφορετικές μορφές οργανωτικών δομών, καθώς και τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα αυτής της τμηματοποίησης.

Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης εξοικειώνονται με την οργανωτική δομή της επιχείρησης και, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες εργασίας, καλούνται να δημιουργήσουν οργανογράμματα βασισμένοι/-ες στα ανωτέρω κριτήρια της τμηματοποίησης. Επίσης, αναλύονται τα χαρακτηριστικά του οργανωτικού σχεδιασμού, δηλαδή η εξειδίκευση, το πεδίο ή εύρος ελέγχου και η ενότητα διοίκησης. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην περιγραφή θέσεων εργασίας (job description) στην οποία αποτυπώνονται γραπτώς οι γνώσεις, τα προσόντα και τα καθήκοντα των θέσεων εργασίας μιας επιχείρησης. Η αναλυτική περιγραφή των καθηκόντων οδηγεί στην αποφυγή των συγκρούσεων που προέρχονται από παρανόηση ρόλου και ανάληψη έργου. Μια καλή εκπαιδευτική τεχνική είναι να κληθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες να δημιουργήσουν περιγραφές θέσεων εργασίας του οργανισμού/επιχείρησης υγείας.

2.1.E.6 | Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ: ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ

Σκοπός της συγκεκριμένης υποενότητας είναι να παρουσιάσει την έννοια και τη σημασία του συντονισμού για τις επιχειρήσεις. Όταν υπάρχει συντονισμός, οι εργαζόμενοι/-ες της επιχείρησης εργάζονται βάσει προγράμματος και η εκροή της εργασίας του ενός είναι εισροή της εργασίας του άλλου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στη συνέχεια κατανοούν ότι για τον αποτελεσματικό συντονισμό απαιτείται ένα πολύ καλό σύστημα επικοινωνίας. Στο πλαίσιο της υποενότητας αναλύεται η έννοια, τα στοιχεία, οι λόγοι, η διαδικασία και τα δίκτυα πληροφοριών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διακρίνουν την οριζόντια επικοινωνία, την κάθετη από πάνω προς τα κάτω και την κάθετη από κάτω προς τα πάνω επικοινωνία.

Επιπλέον, παρουσιάζεται η έννοια της εξουσιοδότησης, δηλαδή της μεταβίβασης εξουσίας και ευθύνης. Αποσαφηνίζονται οι τέσσερις μέθοδοι εξουσιοδότησης: η γραμμική μέθοδος που είναι η πιο διαδεδομένη, η λειτουργική μέθοδος που στηρίζεται στην αρχή της εξειδίκευσης, η γραμμική/επιτελική μέθοδος που προέρχεται από τον συνδυασμό των δύο προηγούμενων και η μέθοδος των επιτροπών ή συμβουλίων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μέσα από τη συγκεκριμένη ενότητα αντιλαμβάνονται ότι ο βαθμός συγκέντρωσης ή αποκέντρωσης κάθε οργανωτικού συστήματος καθορίζεται από τη μέθοδο εξουσιοδότησης που εφαρμόζεται σε κάθε επιχείρηση. Αποσαφηνίζεται δηλαδή ότι οι επιχειρήσεις διοικούνται είτε με το συγκεντρωτικό είτε με το αποκεντρωτικό σύστημα. Προτείνεται η δημιουργία ομάδων για την επεξεργασία μελετών περίπτωσης σχετικά με τη σημασία της επικοινωνίας στις επιχειρήσεις.

2.1.E.7 | Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Σκοπός της τελευταίας μαθησιακής υποενότητας είναι να παρουσιάσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τη λειτουργία του ελέγχου, το σύνολο δηλαδή των ενεργειών που εξασφαλίζουν την παρακολούθηση και την αξιολόγηση των λειτουργιών και συμπεριφορών όλων των συντελεστών της επιχείρησης, προκειμένου να επιτυγχάνεται η αποτελεσματικότητά τους. Αναλύονται τα διάφορα είδη ελέγχου (προδραστικός, αντιδραστικός και μεταδραστικός έλεγχος), καθώς και τα βασικά στάδια του ελέγχου. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στο στάδιο της διόρθωσης των αποκλίσεων όπου αποφασίζονται και εφαρμόζονται ενέργειες που αφορούν τη διόρθωση των αποκλίσεων με την εξάλειψη των αιτιών που τις προκαλούν, καθώς και στην επανασύνδεση της λειτουργίας του ελέγχου και του προγραμματισμού. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι μέθοδοι, οι τεχνικές και τα βασικά συστήματα ελέγχου που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις όπως είναι οι προϋπολογισμοί, οι εκθέσεις, τα συστήματα ελέγχου παραγωγής, τα συστήματα ελέγχου μάρκετινγκ, τα συστήματα ελέγχου προσωπικού κ.ά. έτσι ώστε τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας να είναι ικανά να επιλέγουν αυτά που ταιριάζουν καλύτερα στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά κάθε επιχείρησης, σε συνεργασία πάντα με τον/την υπεύθυνο/-η του αντίστοιχου τμήματος.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μέσα από την υποεπένδυση αυτή αναγνωρίζουν την αναγκαιότητα του ελέγχου για τον έγκαιρο εντοπισμό των προβλημάτων και των ευκαιριών για βελτίωση. Επιπλέον, κατανοούν ότι χωρίς τη λειτουργία του ελέγχου δεν θα είναι εφικτό να εκτιμηθεί ο βαθμός υλοποίησης των επιθυμητών αποτελεσμάτων και συμπεριφορών ούτε να επιτευχθεί η συνοχή και ο συντονισμός. Μια καλή εκπαιδευτική πρακτική για τους/τις εκπαιδευτές/-τριες είναι να χρησιμοποιηθούν μελέτες περίπτωσης όπου θα κληθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες να προτείνουν ενέργειες που αφορούν τη διόρθωση των αποκλίσεων με την εξάλειψη των αιτιών που τις προκαλούν.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κάντας, Α. (1998). *Οργανωτική – βιομηχανική ψυχολογία* (Μέρος 1ο: Κίνητρα – Επαγγελματική ικανοποίηση – Ηγεσία). Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
2. Κέφης, Β. Ν. (1998). *Το μάνατζμεντ των δημόσιων επιχειρήσεων και οργανισμών*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
3. Μπουραντάς, Δ. (1992). *Μάνατζμεντ: Οργανωτική θεωρία και συμπεριφορά*. Αθήνα: Εκδόσεις Team.
4. Μπουραντάς, Δ. (2002). *Μάνατζμεντ: Θεωρητικό υπόβαθρο, σύγχρονες πρακτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
5. Παπαλεξανδρή, Ν. & Μπουραντάς, Δ. (2003). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
6. Μπουραντάς, Δ. (2005). *Ηγεσία: Ο δρόμος της διαρκούς επιτυχίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
7. Schermerhorn, J. R. & Bachrach, D. (2018). *Εισαγωγή στο Management* (2η ελληνική έκδοση). Λευκωσία: Broken Hill Publishers.

Συμπληρωματικές

1. Χολέβας, Ι. Κ. (1995). *Οργάνωση και διοίκηση (Management)*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Χυτήρης, Λ. Σ. (2001). *Οργανωτική συμπεριφορά: Η ανθρώπινη συμπεριφορά σε οργανισμούς και επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

2.1.ΣΤ • ΤΕΧΝΙΚΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις βασικές έννοιες της τεχνικής των συναλλαγών μεταξύ των επιχειρήσεων και των οργανισμών, ώστε να καταστούν ικανοί/-ές να αξιοποιήσουν τις γνώσεις αυτές

σε στοιχειώδεις συναλλαγές μιας επιχείρησης στο οικονομικό κύκλωμα. Ειδικότερα, παρουσιάζεται το αντικείμενο και η χρησιμότητα της τεχνικής των συναλλαγών, η οικονομική δράση των ανθρώπων και τα αίτια δημιουργίας της, ο ρόλος του χρήματος ως μέσου ανταλλαγής, ως μονάδα μέτρησης της αξίας και ως μέσο διατήρησης της αγοραστικής δύναμης. Στο πλαίσιο της μαθησιακής ενότητας αναλύονται οι έννοιες του εμπορίου, του εμπορεύματος, των εμπορευματικών αγοραπωλησιών, των εμπορικών επαγγελμάτων, καθώς και οι λειτουργίες του χρηματιστηρίου, των μετοχών, των ομολογιών και των τραπεζών. Τέλος, γίνεται μια επισκόπηση της έννοιας και των ειδών του ανταγωνισμού, και στους τρόπους χρηματοδότησης των επιχειρήσεων.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Εξηγούν τις βασικές έννοιες και διαδικασίες στις συναλλαγές,
- Ορίζουν τη χρήση και την αξία του χρήματος, τις βασικές οικονομικές αρχές,
- Ερμηνεύουν την έννοια, το αντικείμενο, τη σημασία και τους περιορισμούς του εμπορίου,
- Σχεδιάζουν εμπορικές συναλλαγές,
- Διευκρινίζουν τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των συμβαλλόμενων μερών,
- Συντάσσουν έγγραφα που εκδίδονται κατά τον διακανονισμό της αγοραπωλησίας,
- Αντιπαραβάλλουν έγγραφα αγοραπωλησίας,
- Αξιολογούν έγγραφα αγοραπωλησίας,
- Διαπιστώνουν σφάλματα σε έγγραφα αγοραπωλησίας,
- Αναλύουν τη χρησιμότητα και τον τρόπο λειτουργίας του χρηματιστηρίου,
- Διακρίνουν το θεμιτό από τον αθέμιτο ανταγωνισμό,
- Αναγνωρίζουν το γραμμάτιο, τη συναλλαγματική και την επιταγή.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Χρήμα / Εμπόριο / Εμπόρευμα / Εμπορικός αντιπρόσωπος / Δημοπρασία / Μεσίτης / Αξιόγραφο / Τελωνεία.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ
2	ΕΜΠΟΡΙΟ, ΕΜΠΟΡΕΥΜΑ, ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΑΓΟΡΑΠΩΛΗΣΙΕΣ
3	ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ, ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ
4	ΠΙΣΤΗ, ΠΙΣΤΩΣΗ, ΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΟΡΓΑΝΑ
5	ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ, ΤΕΛΩΝΕΙΑ
6	ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ, ΤΡΑΠΕΖΕΣ, ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑ

Κείμενο αναφοράς

2.1.ΣΤ.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Η πρώτη υποενότητα αποτελεί μια σύντομη και περιεκτική εισαγωγή στο ευρύ αντικείμενο μελέτης των σύγχρονων συναλλαγών. Σκοπός της είναι η τοποθέτηση ενός γενικού πλαισίου που διασαφηνίζει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τη χρησιμότητα και τη σημασία του τρόπου διεξαγωγής των συναλλαγών, αλλά και της τεράστιας σημασίας του εμπορίου. Μέσω του εμπορίου γίνεται η μεταφορά των εμπορευμάτων από τον τόπο παραγωγής τους στον τόπο κατανάλωσης, με αποτέλεσμα την αύξηση της παραγωγής. Η γνώση του τρόπου διεξαγωγής των συναλλαγών είναι απαραίτητη για τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας, προκειμένου να καταστούν ικανά να ανταπεξέλθουν αποτελεσματικά στις συναλλαγές της επιχείρησης/οργανισμού υγείας στο οικονομικό κύκλωμα. Στη συνέχεια αναλύεται η οικονομική δράση των ανθρώπων, καθώς και τα αίτια δημιουργίας της, ενώ παρουσιάζονται οι δυσχέρειες της φυσικής ανταλλαγής και η εμφάνιση του χρήματος και του νομίσματος. Διατυπώνονται στοχευμένα παραδείγματα, έτσι ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν τα προβλήματα της ανταλλαγής σε είδος. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στον ρόλο του χρήματος ως μέσου ανταλλαγής, ως μέσου μέτρησης αξιών, αλλά και ως μέσου διατήρησης της αγοραστικής δύναμης.

Μέσα από τη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ευαισθητοποιούνται ως προς την αναγκαιότητα ύπαρξης νομισμάτων για την ομαλή διεκπεραίωση των εμπορικών συναλλαγών. Απώτερος σκοπός είναι η υιοθέτηση μιας θετικά προσανατολισμένης στην ανάγκη ύπαρξης συναλλαγών κουλτούρας.

Μια καλή εκπαιδευτική πρακτική για τους/τις εκπαιδευτές/-τριες είναι η παράθεση παραδειγμάτων ανταλλαγής σε είδος ανά τομέα δραστηριότητας. Σε ό,τι αφορά δε την ευαισθητοποίηση της αναγκαιότητας ύπαρξης νομισμάτων, ενδεικτικά θα μπορούσε να ακολουθηθεί η σύγκριση χρήσης των νομισμάτων ή άλλων ειδών μέσω της παράθεσης πρακτικών παραδειγμάτων με παράλληλο καταιγισμό ιδεών (brainstorming).

2.1.ΣΤ.2 | ΕΜΠΟΡΙΟ, ΕΜΠΟΡΕΥΜΑ, ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΑΓΟΡΑΠΩΛΗΣΕΙΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα αναλύει τις κυριότερες αιτίες δημιουργίας του εμπορίου περιγράφοντας ταυτόχρονα πώς θα ήταν η ζωή χωρίς αυτό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διακρίνουν το εμπόριο από άποψη αντικειμένου, ποσότητας, τόπου εγκατάστασης και αντιλαμβάνονται την τεράστια σημασία του εμπορίου για την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη μιας χώρας. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι αντικειμενικοί και υποκειμενικοί περιορισμοί του εμπορίου. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στις έννοιες εμπόρευμα, αγοραπωλησία, ενώ ταυτόχρονα αναλύεται η σχέση συναλλαγής και εμπορεύματος.

Παρουσιάζονται οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των συμβαλλομένων, ενώ οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τους κύριους και τους συμπληρωματικούς όρους της αγοραπωλησίας. Επιπλέον, διατυπώνονται οι συμπληρωματικοί όροι κάθε αγοραπωλησίας, ενώ προσδιορίζονται οι έννοιες απόβαρο, μεικτό και καθαρό βάρος, φύρα. Αναλύονται οι πιο συνηθισμένοι τρόποι προσδιορισμού της ποιότητας ενός προϊόντος και οι έννοιες δείγμα, δειγματολόγιο και σήμα. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη συσκευασία, στον χρόνο φόρτωσης, παράδοσης και αποστολής, στον τόπο παράδοσης, στον τρόπο και χρόνο πληρωμής και στους παράγοντες που επιδρούν στη διαμόρφωση της τιμής πώλησης του προϊόντος. Αναλύεται η αγοραπωλησία με δημοπρασία, οι μειοδοτικοί, οι πλειοδοτικοί και οι πρόχειροι διαγωνισμοί, γνώσεις που οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα χρειαστούν κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής τους απασχόλησης.

Μια καλή εκπαιδευτική πρακτική για τους/τις εκπαιδευτές/-τριες θα μπορούσε να είναι αρχικά η εμπλουτισμένη εισήγηση, η οποία θα περιλαμβάνει την επεξήγηση και την ερμηνεία των σημαντικών όρων και εννοιών, ενώ σε δεύτερο στάδιο θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν δραστηριότητες όπου θα κληθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες να καταγράψουν τα αίτια που επηρεάζουν τις τιμές.

2.1.ΣΤ.3 | ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ, ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζεται η έννοια του ανταγωνισμού και διακρίνονται τα ευμενή και τα δυσμενή αποτελέσματά του. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τον σημαντικό ρόλο του θεμιτού ανταγωνισμού για το συμφέρον και την οικονομική άνοδο των πολιτών μιας χώρας. Παράλληλα, κατανοούν με ποια μέσα του αθέμιτου ανταγωνισμού οι έμποροι επιχειρούν την παραπλάνηση του κοινού. Επιπλέον, παρουσιάζονται και αναλύονται τα κύρια πρόσωπα του εμπορίου, συγκεκριμένα ο κύριος έμπορος, ο βιομήχανος, ο τραπεζίτης, ο εφοπλιστής, ο ασφαλιστής και ο μεταφορέας. Η υποενότητα παρουσιάζει και τα εξαρτημένα και ανεξάρτητα βοηθητικά πρόσωπα του εμπορίου που βοηθούν τα κύρια πρόσωπα στη διεκπεραίωση των εργασιών τους. Επιπλέον, διατυπώνονται, προσδιορίζονται, ερμηνεύονται και συγκρίνονται οι έννοιες του παραγγελιοδόχου αγοράς, του παραγγελιοδόχου πωλήσεως και του παραγγελιοδόχου μεταφοράς.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται η ανάθεση της παραγγελίας και το πρόσωπο από το οποίο λαμβάνει προμήθεια ο παραγγελιοδόχος. Επιπλέον, διατυπώνεται η έννοια του ιατρικού ή εμπορικού αντιπροσώπου, αναλύεται η πώληση των εμπορευμάτων με παρακαταθήκη και χωρίς παρακαταθήκη και γίνεται αντιληπτή η σημασία και η σπουδαιότητα του εμπορικού αντιπροσώπου για τη διάθεση των εμπορευμάτων. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στην έννοια και το έργο του μεσίτη και στις τέσσερις διακρίσεις του.

Μια καλή εκπαιδευτική πρακτική για τους/τις εκπαιδευτές/-τριες είναι να χρησιμοποιηθούν δραστηριότητες όπου θα κληθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες να καταγράψουν μέσα του αθέμιτου ανταγωνισμού με τα οποία οι έμποροι επιχειρούν την παραπλάνηση του κοινού.

2.1.ΣΤ.4 | ΠΙΣΤΗ, ΠΙΣΤΩΣΗ, ΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΟΡΓΑΝΑ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα αναλύει την έννοια και τα στοιχεία της πίστης και ταυτόχρονα αποσαφηνίζει τους όρους χρεώστης, πιστωτής, ενέχυρο, υποθήκη. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τους παράγοντες που καθορίζουν τη φερεγγυότητα μιας επιχείρησης, καθώς και τη διαδικασία και τα χαρακτηριστικά της πίστωσης. Επιπλέον, παρουσιάζονται οι διακρίσεις των πιστώσεων σε παραγωγικές και καταναλωτικές, σε βραχυπρόθεσμες, μεσοπρόθεσμες, μακροπρόθεσμες και πάγιες πιστώσεις, σε πιστώσεις με προσωπική και εμπράγματα ασφάλεια, καθώς και οι ληξιπρόθεσμες οφειλές των φορέων υγείας.

Οι παραπάνω διακρίσεις κρίνονται ιδιαίτερως σημαντικές, δεδομένου ότι η πίστη στο εμπόριο έχει τεράστια σημασία αφού αποτελεί το κυριότερο κίνητρο της ανάπτυξής του. Ως εκ τούτου, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να αναγνωρίσουν ότι με περιορισμό των πιστώσεων επέρχεται απραξία και μαρασμός σε όλους τους παραγωγικούς κλάδους και παράλληλα διακόπτεται η ανάπτυξη του πολιτισμού. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ανάλυση του πιστωτικού οργάνου και στα χαρακτηριστικά του πιστωτικού τίτλου/αξιόγραφου. Μέσα από τη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ευαισθητοποιούνται ως προς την αναγκαιότητα ύπαρξης αξιόγραφων (συναλλαγματική, επιταγή, μετοχή κ.ά.) για την ομαλή διεκπεραίωση των εμπορικών συναλλαγών. Ταυτόχρονα αντιλαμβάνονται την τεράστια σημασία τους στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας.

Ενδεικτικά, καταλληλότερες εκπαιδευτικές μέθοδοι εκ μέρους των εκπαιδευτών/-τριών θα μπορούσαν να είναι η αναλυτική παρουσίαση πρότυπων αξιόγραφων, η επίδειξη συμπλήρωσης πιστωτικών τίτλων κ.ά. Στη συνέχεια θα μπορούσε να ακολουθήσει η συμπλήρωση από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες αντίστοιχων αξιόγραφων, τα οποία θα βασίζονται στην περιγραφή ενός επιλεκτικά στοχευμένου πρακτικού θέματος.

2.1.ΣΤ.5 | ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ, ΤΕΛΩΝΕΙΑ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα αναφέρεται στα κυριότερα μέσα με τα οποία αναπτύχθηκε τα τελευταία χρόνια το εμπόριο, δηλαδή τα μέσα μεταφοράς και συγκοινωνίας, μέσω των οποίων μεταφέρονται γρήγορα τόσο οι άνθρωποι όσο και τα εμπορεύματα, με αποτέλεσμα να αναπτύσσεται ο συναγωνισμός, ο οποίος συμβάλλει, μεταξύ άλλων, στη σταθεροποίηση των τιμών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν την τεράστια σημασία των μεταφορών που αποτελούν τη βάση της οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης μιας χώρας, ενώ διακρίνουν τις χερσαίες, τις θαλάσσιες, τις εναέριας, τις μεταφορές εσωτερικής ναυσιπλοΐας και τις μεταφορές με αγωγούς.

Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στην έννοια του λαθρεμπορίου, δηλαδή κάθε ενέργεια που έχει σκοπό να στερήσει το δημόσιο από την είσπραξη φόρων, τελών και δικαιωμάτων από τα εισαγόμενα ή εξαγόμενα προϊόντα. Επιπλέον, στο πλαίσιο της υποενότητας παρουσιάζεται ο σημαντικός ρόλος των τελωνείων που πραγματοποιούν τον έλεγχο των εισαγωγών και εξαγωγών, καθώς και την επιβολή και είσπραξη των δασμών και των φόρων στα εμπορεύματα. Στη συνέχεια διατυπώνεται η επεξήγηση του εκτελωνισμού και της διασάφησης.

Σημείο ιδιαίτερης προσοχής αποτελεί η κατανόηση των παραπάνω όρων και η ορθή χρήση τους, δεδομένου ότι μια εσφαλμένη χρήση της ορολογίας θα μπορούσε να οδηγήσει σε προβλήματα για τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας. Μια καλή εκπαιδευτική πρακτική για τους/τις εκπαιδευτές/-τριες θα μπορούσε να είναι αρχικά η εμπλουτισμένη εισήγηση, η οποία θα περιλαμβάνει την επεξήγηση και την ερμηνεία των σημαντικών όρων και εννοιών, ενώ σε δεύτερο στάδιο θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν μελέτες περίπτωσης όπου θα κληθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες, σε ομάδες εργασίας, να αναζητήσουν και να καταγράψουν τρόπους ελέγχου του λαθρεμπορίου.

2.1.ΣΤ.6 | ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ, ΤΡΑΠΕΖΕΣ, ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα αναλύεται η τράπεζα, ο οικονομικός δηλαδή οργανισμός που λειτουργεί ως μεσάζων ανάμεσα στους/στις δανειστές/-τριες και τους/τις δανειζόμενους/-ες. Μέσα από την παρουσίαση της κυριότερης λειτουργίας των τραπεζών, δηλαδή του έντοκου δανεισμού, αλλά και της διαμεσολάβησης της τράπεζας σε εμπορικές πράξεις έναντι προμήθειας όπως είναι ο εκτελωνισμός και οι πιστωτικές κάρτες, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη λειτουργία των εμπορικών τραπεζών ως μέσο συγκέντρωσης κεφαλαίων για παραγωγική αξιοποίηση. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη διάκριση σε εμπορικές και εκδοτικές τράπεζες. Ταυτόχρονα διατυπώνονται και ερμηνεύονται όροι και έννοιες όπως είναι οι καταθέσεις ταμειοτηρίου, όψεως, τρεχούμενου λογαριασμού κ.ά., δηλαδή οι παθητικές εργασίες των τραπεζών, αλλά και η προεξόφληση αξιογράφων, ενέχυρο συμβάσεων και διάφορες μορφές χορηγήσεων, δηλαδή οι ενεργητικές εργασίες. Στη συνέχεια παρουσιάζονται και οι βοηθητικές εργασίες των τραπεζών όπως η έκδοση εγγυητικών επιστολών, η

έκδοση επιταγών και εντολών κ.λπ. Η παραπάνω ανάλυση θα καταστήσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Υγείας» ικανούς/-ές να αξιοποιούν τις σύγχρονες τραπεζικές συναλλαγές προς όφελος της επιχείρησης/οργανισμού στον τομέα της υγείας.

Επιπλέον, παρουσιάζεται η οργανωμένη αγορά όπου διεξάγονται αγοραπωλησίες εμπορευμάτων και κινητών αξιών, για παράδειγμα το Χρηματιστήριο, καθώς και η σημαντικότερη διάκρισή της σε Χρηματιστήρια Αξιών και Χρηματιστήρια Εμπορευμάτων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τα χαρακτηριστικά και τη σημασία του Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών, τις χρηματιστηριακές πράξεις, τις κινητές αξίες που διαπραγματεύονται σε αυτό, ενώ προσδιορίζουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την προσφορά και τη ζήτηση τίτλων. Όλα τα παραπάνω παρουσιάζονται μέσω της εμπλουτισμένης εισήγησης, του καταιγισμού ιδεών, των μελετών περίπτωσης και της συζήτησης.

Ενδεικτικά, καταλληλότερες εκπαιδευτικές μέθοδοι εκ μέρους των εκπαιδευτών/-τριών θα μπορούσαν να είναι η αναλυτική παρουσίαση των ενεργητικών και των παθητικών εργασιών των τραπεζών. Στη συνέχεια θα μπορούσε να ακολουθήσει η συμπλήρωση εγγυητικών επιστολών και επιταγών από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Σφακιανός, Γ. & Σφακιανός, Γ. Κ. (1999). *Τεχνική των συναλλαγών*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Καρδακάρης, Κ. (2008). *Τεχνική των συναλλαγών*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

Συμπληρωματικές

1. Κοττώρης, Σ. Δ. (χ.χ.). *Σύγχρονες τραπεζικές συναλλαγές: Εκπαιδευτικό υλικό για τα Κέντρα Διά Βίου Μάθησης*. Ανακτήθηκε από: https://kontopodis.edu.gr/Ready/Lib_HTML/Synal.html
2. Χολέβας, Ι. Κ. (1995). *Σύγχρονη τεχνική των συναλλαγών: Με πλήρη προσαρμογή σε όσα εφαρμόζονται στην Ευρωπαϊκή Ένωση*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

2.1.Ζ • ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις βασικές έννοιες του μάρκετινγκ (marketing), ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών του μάρκετινγκ. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι ανάγκες, οι επιθυμίες και οι απαιτήσεις των καταναλωτών, τα παραγό-

μενα προϊόντα και οι παρεχόμενες υπηρεσίες, η αξία και το κόστος ικανοποίησης, η αγορά και οι συναλλαγές. Αναλύονται βασικές διαδικασίες όπως η πώληση, η διαφήμιση, η έρευνα αγοράς και δίνεται έμφαση στη φιλοσοφία του μάρκετινγκ. Παράλληλα, αναδεικνύονται οι βασικές λειτουργίες του μάρκετινγκ, η έρευνα μάρκετινγκ, ο σχεδιασμός του προϊόντος, η τιμολογιακή πολιτική, η πολιτική διανομής και πωλήσεων, η πολιτική επικοινωνίας και η οργάνωση της υποστήριξης μετά την πώληση. Τέλος, δίνεται έμφαση στο μείγμα μάρκετινγκ, στις διαφορές μεταξύ μάρκετινγκ και πωλήσεων και στο μάρκετινγκ ολικής ποιότητας. Όλα τα προηγούμενα στοιχεία του μάρκετινγκ παρουσιάζονται με εφαρμογές στον κλάδο παροχής υπηρεσιών της υγείας.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Εξηγούν τις βασικές αρχές του μάρκετινγκ,
- Προσδιορίζουν το περιβάλλον και την αγορά υπηρεσιών υγείας,
- Οργανώνουν την πολιτική μάρκετινγκ,
- Αξιολογούν τα προσφερόμενα προϊόντα/υπηρεσίες από τους ίδιους ή τους ανταγωνιστές,
- Εκπονούν έρευνα αγοράς στον κλάδο των υπηρεσιών υγείας,
- Σχεδιάζουν μια παρεχόμενη υπηρεσία υγείας ή προϊόν,
- Επικοινωνούν προς τους πελάτες την υπηρεσία ή το προϊόν,
- Εφαρμόζουν την τιμολογιακή πολιτική της υπηρεσίας υγείας ή του προϊόντος στα κανάλια διανομής της επιχείρησης ή του οργανισμού στον κλάδο της υγείας,
- Συνεργάζονται για την εφαρμογή της πολιτικής μάρκετινγκ του φορέα ή οργανισμού στον κλάδο της υγείας.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Συμπεριφορά καταναλωτών υπηρεσιών υγείας/προϊόντων υγείας / Αξιολόγηση υπηρεσιών υγείας/προϊόντων υγείας / Έρευνα αγοράς / Σχεδιασμός υπηρεσιών υγείας/προϊόντων υγείας / Επικοινωνία τιμολογιακής πολιτικής / Κουλτούρα μάρκετινγκ / Ανταγωνισμός.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
2	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΑΓΟΡΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
3	ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
4	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ/ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
5	ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ/ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ
6	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Z.1 | ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Το μάρκετινγκ υπηρεσιών είναι ο τομέας εκείνος της διοικητικής επιστήμης που διερευνά τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί η αγορά, τους παράγοντες που διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο, ώστε η επιχείρηση/οργανισμός να προσφέρει τις καλύτερες υπηρεσίες στην αγορά, τον τρόπο που η επιχείρηση/οργανισμός διασφαλίζει την ικανοποίηση των καταναλωτών, καθώς και η ανάλυση της συμπεριφοράς των καταναλωτών. Με την ολοκλήρωση της υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να εφαρμόζουν τις βασικές αρχές του μάρκετινγκ στις υπηρεσίες υγείας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποδέχονται ότι το μάρκετινγκ στην υγεία δεν σχετίζεται αποκλειστικά με τη μεγιστοποίηση των πωλήσεων, αλλά συνδέεται με τη βελτιστοποίηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται σε θέματα που αφορούν τη διαμόρφωση προτύπων και διαδικασιών για τη βελτίωση και συνεχή αναβάθμιση των υπηρεσιών υγείας. Ο ρόλος του υπεύθυνου στελέχους διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας αφορά τη βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την αφοσίωση στον πελάτη, που αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο του μάρκετινγκ υπηρεσιών υγείας. Τέλος, στο πλαίσιο της υποενότητας αυτής, οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να κατανοήσουν σε θεωρητικό επίπεδο ότι το μάρκετινγκ είναι σημαντικό εργαλείο στη συγκεκριμένη ειδικότητα, καθώς αναμινύει και φιλτράρει άλλες διοικητικές λειτουργίες, όπως η χρηματοοικονομική διοίκηση, η διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού και ο στρατηγικός σχεδιασμός, με σκοπό να κατευθύνει τον οργανισμό υγείας στην επίτευξη των στόχων του.

2.1.Z.2 | ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΑΓΟΡΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Αφού έχουν ξεκαθαριστεί οι στόχοι του μάρκετινγκ, οι εκπαιδευόμενοι/-ες με την ολοκλήρωση της συγκεκριμένης υποενότητας προσδιορίζουν το περιβάλλον και την αγορά των υπηρεσιών υγείας. Ειδικότερα, στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα,

οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τις αρχές της ανταγωνιστικότητας στην αγορά, δηλαδή το ότι ανταγωνιστική είναι μια αγορά στην οποία υπάρχει μεγάλος αριθμός αγοραστών και πωλητών όπου κανείς δεν έχει τη δυνατότητα να διαμορφώσει τις τιμές ξεχωριστά, αλλά διαμορφώνονται σε ένα πλαίσιο προσφοράς και ζήτησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν κατά πόσο ο τομέας της παροχής υπηρεσιών υγείας μπορεί να λειτουργήσει ως ανταγωνιστική αγορά και υπό ποιες προϋποθέσεις. Ο τομέας της υγείας χαρακτηρίζεται από ιδιαιτερότητες, με αποτέλεσμα να μην εφαρμόζονται κατ' ανάγκη σε αυτόν οι κανόνες της ελεύθερης αγοράς.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τον ρόλο της ασταθούς και απρόβλεπτης ζήτησης για υπηρεσίες υγείας από την πλευρά των ασθενών, της περιορισμένης προσφοράς των ιατρών στο δημόσιο σύστημα υγείας (ΕΣΥ), και της αβεβαιότητας και ετερογένειας στη συμπεριφορά των ιατρών όσον αφορά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι το σύστημα υγείας είναι συχνά ένα μεικτό σύστημα δημόσιας και ιδιωτικής χρηματοδότησης, εξαιρετικά κατακερματισμένο και συχνά αναποτελεσματικό.

Εφόσον υφίσταται η συνταγματικά κατοχυρωμένη υποχρέωση του κράτους για την παροχή δημόσιας υγείας, το στέλεχος διοίκησης και οικονομίας της υγείας καλείται να λειτουργήσει σε μια αγορά όπου συχνά υπάρχουν συνθήκες που αλλοιώνουν τις βασικές αρχές λειτουργίας της ελεύθερης ανταγωνιστικής αγοράς, με αποτέλεσμα να μην είναι δυνατή η εφαρμογή των νόμων της ελεύθερης αγοράς. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υποενότητας περιγράφουν και αναλύουν το γενικότερο περιβάλλον και τα χαρακτηριστικά της αγοράς υπηρεσιών υγείας.

2.1.2.3 | ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Αφού έχουν γίνει σαφείς οι σκοποί και το περιβάλλον της αγοράς υγείας, στην υποενότητα αυτή θα καλυφθούν μαθησιακά αποτελέσματα που αφορούν την έρευνα αγοράς στον κλάδο των υπηρεσιών υγείας. Εδώ, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν την έννοια της έρευνας αγοράς, ως οργανωμένη προσπάθεια συλλογής πληροφοριών σχετικά με τα χαρακτηριστικά της αγοράς και των καταναλωτών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται πώς μπορεί να χρησιμοποιηθεί η έρευνα αγοράς με σκοπό τη μελέτη των καταναλωτικών συνθηκών σε συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού, την αναγνώριση των ανεκπλήρωτων αναγκών και τη συλλογή και επεξεργασία πληροφοριών που σχετίζονται με τις ανάγκες της αγοράς υπηρεσιών υγείας και τον ανταγωνισμό.

Η υποενότητα αυτή είναι σημαντική για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες καθώς, με τη βοήθεια της έρευνας αγοράς, τα στελέχη οικονομίας και διοίκησης της υγείας υπό την επίβλεψη του/της υπευθύνου/-ης του τμήματος στο οποίο απασχολούνται, μπορούν να επιλύσουν σημαντικά στρατηγικά προβλήματα. Ειδικότερα, με την ολοκλήρωση της συγκεκριμένης μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αναλύουν τα έξι στάδια της διαδικασίας της έρευνας αγοράς: α) αναγνώριση και διατύπωση του προβλήματος που θέλει να καλύψει η έρευνα αγοράς, β) εντοπι-

σμός των μεταβλητών που επηρεάζουν την έρευνα (π.χ. δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων, πιθανοί τρόποι προσέγγισής τους), γ) σχεδιασμός και επιλογή της κατάλληλης ερευνητικής μεθόδου, δ) συλλογή των δεδομένων, ε) ανάλυση και καταγραφή των δεδομένων, στ) σύνθεση της αναφοράς και παρουσίαση των αποτελεσμάτων.

Το συνεχώς μεταβαλλόμενο και δυναμικό περιβάλλον στον τομέα της υγείας κάνει ιδιαίτερα σημαντική την ανάπτυξη και εφαρμογή δεξιοτήτων που αφορούν την αποτελεσματική πραγματοποίηση ερευνών αγοράς για τα στελέχη οικονομίας και διοίκησης στον τομέα της υγείας.

2.1.Z.4 | ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ/ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν θεωρητικές γνώσεις και πρακτικές δεξιότητες σχετικά με τον στρατηγικό σχεδιασμό (strategic planning). Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να δώσουν βάρος στις διαδικασίες που εφαρμόζουν οι οργανισμοί για να καθορίσουν και να υλοποιήσουν τη στρατηγική τους, τη λήψη αποφάσεων σχετικά με την κατανομή των πόρων (π.χ. κεφαλαίου και εργασίας) για την πραγματοποίηση των στόχων τους στην παραγωγή υπηρεσιών και προϊόντων υγείας. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τα στελέχη οικονομίας και διοίκησης στον τομέα της υγείας να κατανοήσουν τα στάδια του στρατηγικού σχεδιασμού: α) τη μελέτη και κατανόηση της αρχικής κατάστασης της επιχείρησης/οργανισμού, β) την ανάπτυξη και εφαρμογή συγκεκριμένων μεθόδων και διαδικασιών για τη βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης στην αγορά (π.χ. διαφήμιση προϊόντων, όπου επιτρέπεται σύμφωνα με τον νόμο), γ) τη μελέτη και παρακολούθηση της επίτευξης των στόχων.

Στο πλαίσιο της παρούσας υποενότητας και με σκοπό την εξάσκηση των εκπαιδευομένων, προτείνεται η μελέτη της εφαρμογής μεθόδων στρατηγικού σχεδιασμού στην περίπτωση των νοσοκομείων. Στόχος της συγκεκριμένης μελέτης περίπτωσης είναι να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τις αρχές και τα μοντέλα διοίκησης που εφαρμόζονται ήδη στα νοσοκομεία, τα δυνατά και τα αδύναμα σημεία τους. Στη συνέχεια καλούνται να δημιουργήσουν προτάσεις στρατηγικού σχεδιασμού, για παράδειγμα, σχετικά με τη βελτίωση της διοίκησης στα νοσοκομεία, τη λήψη αποφάσεων και την εφαρμογή των σχεδίων δράσης του προγράμματος. Τέλος, θα ήταν χρήσιμο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εκτιμήσουν την αποτελεσματικότητα αυτών των πιθανών αλλαγών με σκοπό τη βελτιστοποίηση της ικανοποίησης του/της ασθενούς και του ανθρώπινου δυναμικού στα νοσοκομεία.

2.1.Z.5 | ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ/ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

Σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν θεωρητικές γνώσεις σχετικά με τις βασικές αρχές και τα στάδια της διαδικασίας της προώθησης της υπηρεσίας υγείας ή του προϊόντος στην αγορά. Η διαδικασία, η ένταση και η έκταση

των προωθητικών ενεργειών που ακολουθούνται, η αποτελεσματική στόχευση των αποδεκτών των σχετικών προωθητικών ενεργειών, καθώς και η ανατροφοδότηση ή, με άλλα λόγια, η ευκαιρία που έχει ο αποστολέας να κατανοήσει πώς αντιλήφθηκε και αντέδρασε στο προωθητικό μήνυμα ο αρχικός αποδέκτης, αποτελούν βασικές έννοιες τις οποίες θα κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες. Δεδομένου του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος στην αγορά της υγείας και των μεταβαλλόμενων συνθηκών, η επικοινωνία και οι προωθητικές ενέργειες που αφορούν τα προϊόντα/υπηρεσίες υγείας (όπως αυτές πιθανώς περιορίζονται από το νομικό πλαίσιο) είναι σημαντικές για την άσκηση του επαγγέλματος του στελέχους διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας.

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποεπενότητα αποτελεί τη βάση για την περαιτέρω κατανόηση της διαδικασίας με την οποία οι υπηρεσίες υγείας ή τα νέα προϊόντα υγείας μπορούν να επικοινωνηθούν στην αγορά. Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να δώσουν προσοχή στην επεξεργασία του μηνύματος του προϊόντος, ώστε να είναι εύκολα κατανοητό στην αγορά, στις μεθόδους και διαδικασίες που θα εφαρμοστούν σχετικά με την παρουσίαση της ποιότητας, των ιδιοτήτων και των χαρακτηριστικών του προϊόντος, και στην προσεκτική επιλογή των κατάλληλων διαύλων επικοινωνίας, ώστε να είναι περισσότερο αποτελεσματική η διείσδυση του προϊόντος (ή της υπηρεσίας) υγείας στην αγορά.

Η βελτιστοποίηση των διαδικασιών επικοινωνίας των υπηρεσιών υγείας (και των προϊόντων) στην αγορά, καθώς και η εφαρμογή μεθόδων μεγιστοποίησης της αποτελεσματικότητάς τους, αποτελούν σημαντικό εφόδιο για τους επαγγελματίες της ειδικότητας, καθώς σχετίζονται με την ανάπτυξη συγκριτικού πλεονεκτήματος και κατ' επέκταση με τη βιωσιμότητα του οργανισμού υγείας στον οποίο υπηρετούν.

2.1.Z.6 | ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποεπενότητα σχετίζεται με την εφαρμογή ολιστικών μεθόδων μάρκετινγκ στον οργανισμό υγείας. Η θεωρητική γνώση και η απόκτηση των σχετικών πρακτικών δεξιοτήτων είναι σημαντικές για το στέλεχος διοίκησης και οικονομίας, καθώς αφορούν άμεσα την εφαρμογή μιας ολιστικής κουλτούρας μάρκετινγκ στον οργανισμό, γεγονός που συνεισφέρει στην ανάπτυξη και στην αποτελεσματικότητα του οργανισμού υγείας. Συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν μια ακολουθία λειτουργιών που σχετίζονται με την εφαρμογή της κουλτούρας μάρκετινγκ στον οργανισμό:

- i. Έρευνα μάρκετινγκ, μέσω της οποίας ο οργανισμός συγκεντρώνει πληροφορίες από το εσωτερικό και από το εξωτερικό περιβάλλον,
- ii. Σχεδιασμός μάρκετινγκ, μέσω του οποίου αναγνωρίζονται, αναλύονται και προσεγγίζονται τα επιλεγμένα από τον οργανισμό τμήματα της αγοράς,
- iii. Ανάπτυξη στρατηγικής μάρκετινγκ που σχετίζεται και με τον στρατηγικό σχεδιασμό και αφορά τον προγραμματισμό διαδικασιών για την αξιοποίηση ευκαιριών ή κενών που παρουσιάζονται στην αγορά της υγείας,

- iv. Δημόσιες σχέσεις μέσω των οποίων ο οργανισμός επικοινωνεί με το εξωτερικό περιβάλλον,
- v. Εσωτερικό μάρκετινγκ μέσω του οποίου το προσωπικό επικοινωνεί, ενημερώνεται και παρακινείται να συμμετέχει στην επίτευξη στρατηγικών στόχων.

Καθώς η εφαρμογή της κουλτούρας μάρκετινγκ σε έναν οργανισμό αποτελεί σημαντική προτεραιότητα, ο ρόλος του στελέχους διοίκησης και οικονομίας στη διαμόρφωσή της είναι πρωταρχικός, σε συνεργασία με τα υπεύθυνα στελέχη της επιχείρησης/οργανισμού. Με την ολοκλήρωση της συγκεκριμένης υποεπένδυσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν σε βάθος τις διαδικασίες εφαρμογής ολιστικών μεθόδων μάρκετινγκ στον τομέα των υπηρεσιών υγείας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Σαράφης, Π. Α. (2011). *Το marketing στις υπηρεσίες υγείας: Αποτίμηση – τάσεις – προοπτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Βήτα.
2. Πολύζος, Ν. Μ. (2014). *Διοίκηση και οργάνωση υπηρεσιών υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Συμπληρωματικές

1. Λιαρόπουλος, Λ. (2010). *Οργάνωση υπηρεσιών και συστημάτων υγείας* (Τόμος Α΄). Αθήνα: Εκδόσεις Βήτα.
2. Σιώμκος, Γ. Ι. & Μαύρος, Δ. Α. (2008). *Έρευνα αγοράς*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
3. Bitsiori, Z., Balaska, D. & Konstantinopoulou, A. (2017). "Competitive market and health services", in *Perioperative Nursing* 6(3), pp. 171-180.
4. Τάντης, Κ. (2009). *Στρατηγικός σχεδιασμός marketing στον κλάδο των υπηρεσιών υγείας* (Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία). Πανεπιστήμιο Πειραιώς. Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών. Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης. Ανακτήθηκε από: <https://dione.lib.unipi.gr/xmlui/handle/unipi/7651>

2.1.Η • ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στον χώρο της λειτουργίας οργανισμών και επιχειρήσεων του κλάδου υπηρεσιών υγείας, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών του περιβάλλοντος στο οποίο δραστηριοποιούνται οι οργανισμοί αυτοί. Ει-

δικότερα, παρουσιάζονται οι βασικές λειτουργίες των οργανισμών και φορέων του κλάδου της υγείας, ώστε να βοηθήσουν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν στην πράξη και να αποκτήσουν σαφή αντίληψη του περιεχομένου της έννοιας «σύγχρονη επιχείρηση» και του περιβάλλοντος στο οποίο αυτή δραστηριοποιείται. Παρουσιάζονται η σπουδαιότητα του διοικητικού έργου και η σημασία του μάνατζμεντ και των επιμέρους λειτουργιών του, καθώς και η διοίκηση και η σχέση της με όλες τις υπόλοιπες λειτουργίες της επιχείρησης.

Για την πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα προτείνεται ανάθεση εκπόνησης εργασιών από τον/την υπεύθυνο/-η καθηγητή/-τρια είτε υπό τη μορφή σχεδίου (project) είτε υπό τη μορφή μελέτης περίπτωσης (case study). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν θέματα-προβλήματα από τον επιχειρησιακό χώρο και παρουσιάζουν τα συμπεράσματά τους με τη χρήση της εφαρμογής προβολής παρουσιάσεων (MS PowerPoint) ή άλλου προγράμματος παρουσίασης. Προτείνονται εκπαιδευτικές επισκέψεις σε επιχειρήσεις διαφορετικών κλάδων, καθώς και σε επαγγελματικούς χώρους όπως επιμελητήρια, υπουργεία, ΔΟΥ, ΓΓΠΣ κ.ά. Η πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα αφορά ανάθεση εργασίας του εξαμήνου Α΄, με σκοπό την έμπρακτη χρήση και τον εμπλουτισμό των γνώσεων που αποκόμισαν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στο αντίστοιχο εξάμηνο. Η εργασία παραδίδεται στο τέλος του εξαμήνου και μπορεί να έχει τη μορφή γραπτού κειμένου ή έργου-κατασκευής. Σε κάθε εξάμηνο ορίζεται ο/η υπεύθυνος/-η καθηγητής/-τρια, στον/στην οποίο/-α αναφέρεται ο/η εκπαιδευόμενος/-η και στον/στην οποίο/-α παραδίδεται η εργασία. Ο/η υπεύθυνος/-η καθηγητής/-τρια εποπτεύει τη διαδικασία και διευκολύνει τον/την εκπαιδευόμενο/-η παρέχοντας πηγές, αλλά και διευκρινίσεις σχετικές με το θέμα και τη μορφή της εργασίας. Στο πλαίσιο του εργαστηρίου πραγματοποιούνται ασκήσεις και εργασίες με έμφαση στα αντικείμενα της μαθησιακής ενότητας.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Σχεδιάζουν τις απαραίτητες ενέργειες για την ίδρυση επιχείρησης (καταστατικό ίδρυσης, νομική μορφή, έδρα, επιμελητήριο, ασφαλιστικός φορέας, δήλωση έναρξης, βιβλία και στοιχεία, κατηγορία βιβλίων, εταιρικό κεφάλαιο κ.λπ.),
- Αξιολογούν μελέτες περίπτωσης (case study) που εστιάζονται στα παρακάτω ζητήματα, όπως προγραμματισμός, λειτουργία, οργάνωση και έλεγχος επιχειρήσεων και φορέων,
- Αναπτύσσουν την επικοινωνία, τις οργανωσιακές αλλαγές, τη δυναμική των ομάδων, τη διαχείριση κρίσεων και συγκρούσεων, τη διαχείριση επιχειρησιακών διαδικασιών, τη διοίκηση αλλαγών και τη διαχείριση γνώσης στην επιχείρηση και τον φορέα,
- Αξιολογούν διαφορετικά είδη συμβάσεων,

- Συντάσσουν οικονομικές καταστάσεις, επιχειρηματικά σχέδια, εκθέσεις ελέγχου και αξιολόγησης κ.ά.,
- Ερμηνεύουν βασικές νομοθετικές διατάξεις για τη λειτουργία της επιχείρησης του κλάδου της υγείας,
- Πραγματοποιούν απογραφή αποθεμάτων,
- Δημιουργούν κείμενα, επαγγελματικές επιστολές, αναφορές, έγγραφα, υπηρεσιακά σημειώματα και πίνακες με στατιστικά στοιχεία της επιχείρησης/οργανισμού υγείας αξιοποιώντας αποτελεσματικά τις δυνατότητες του προγράμματος επεξεργασίας κειμένου,
- Αναλαμβάνουν την αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες,
- Σχεδιάζουν επαγγελματικές παρουσιάσεις για την παρουσίαση των εργασιών του τμήματος,
- Παρουσιάζουν με σαφήνεια και αμεσότητα τα αποτελέσματα της εργασίας τους σε κοινό.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Συγγραφή κειμένων, παράγραφος, περίληψη / Επεξεργασία κειμένου / Ηλεκτρονικό μήνυμα / Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο / Λογισμικό παρουσίασης διαφανειών / Γραπτός λόγος / Marketing plan.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (0), Εργαστήριο (3), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών εννοιών σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΓΡΑΠΤΟΥ ΛΟΓΟΥ (ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΓΡΑΦΩΝ, ΠΕΡΙΛΗΨΕΩΝ, ΚΕΙΜΕΝΩΝ) ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ «ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΕΙΜΕΝΟΥ»
2	ΣΥΝΤΑΞΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ»
3	ΙΔΡΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΥΓΕΙΑΣ
4	MARKETING PLAN ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΥΓΕΙΑΣ
5	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΥΓΕΙΑΣ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΩΝ
6	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Η.1 | ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΓΡΑΠΤΟΥ ΛΟΓΟΥ (ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΓΡΑΦΩΝ, ΠΕΡΙΛΗΨΕΩΝ, ΚΕΙΜΕΝΩΝ) ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ «ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΕΙΜΕΝΟΥ»

Ο στόχος της πρώτης μαθησιακής υποενότητας είναι η εξοικείωση των εκπαιδευομένων με τη συγγραφή και τη σύνταξη εγγράφων που αφορούν την επαγγελματική τους απασχόληση ώστε να κατανοούν τις ποικίλες επικοινωνιακές καταστάσεις της εργασιακής τους καθημερινότητας. Η παραγωγή σαφών γραπτών κειμένων αποτελεί μια πολύ σημαντική δεξιότητα για το στέλεχος διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας, αλλά και κατ' επέκταση για την υπηρεσία/οργανισμό υγείας και γίνεται υπό την επίβλεψη του/της υπευθύνου/-ης του τμήματος στο οποίο απασχολούνται.

Αρχικά παρουσιάζεται η έννοια, τα δομικά στοιχεία και ο ρόλος της παραγράφου που είναι μια μικρογραφία ενός κειμένου. Αναλύονται οι τρόποι ανάπτυξης της παραγράφου, η χρήση των συνδετικών λέξεων και εκφράσεων και ο καθορισμός νοηματικής ενότητας και υποενότητας στα κείμενα. Στη συνέχεια παρουσιάζεται η περίληψη που αποτελεί έναν τρόπο συνοπτικής απόδοσης ενός προϋπάρχοντος κειμένου, ενώ δίνονται χρήσιμες συμβουλές για όλα τα είδη του γραπτού λόγου. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην παρουσίαση και σύνταξη εγγράφων που θα κληθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες να συντάξουν (επιστολές, διαβιβαστικά, πρακτικά κ.ά.).

Η παρούσα υποενότητα πραγματοποιείται με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών οι οποίοι διαθέτουν την εφαρμογή «Επεξεργασία κειμένου». Αναλύονται τα εργαλεία της εισαγωγής, της επιλογής, της αντιγραφής κειμένου, της αποθήκευσης, της εκτύπωσης και του γλωσσικού ελέγχου. Στο πλαίσιο της υποενότητας κρίνεται σκόπιμο να παρουσιαστεί και η δυνατότητα συγχώνευσης αλληλογραφίας, δημιουργίας φακέλων και ετικετών έτσι ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να υποστηρίξουν και να οργανώσουν τον χώρο ευθύνης τους.

2.1.Η.2 | ΣΥΝΤΑΞΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ»

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, αφού εξοικειώθηκαν με τη συγγραφή και τη σύνταξη εγγράφων στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, ασχολούνται με τη σύνταξη ηλεκτρονικών μηνυμάτων μέσω του προγράμματος «Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο». Κατά τη διάρκεια της εργασιακής τους απασχόλησης τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας θα κληθούν να διεκπεραιώσουν την αλληλογραφία με σύγχρονα ψηφιακά μέσα, τόσο προς εξωτερικούς αποδέκτες όσο και ενδοεπιχειρησιακά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, προκειμένου να ολοκληρώσουν μια συναλλαγή απαιτείται αλληλογραφία και, συνεπώς, κρίνεται απαραίτητη η εκμάθηση του τρόπου χρήσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες.

Κατά τη διάρκεια της υποενότητας αναλύεται η οργάνωση των μηνυμάτων σε φακέλους, η δημιουργία και αποθήκευση επαφών, η αναζήτηση μηνυμάτων, η χρησι-

μποίηση των εργαλείων που σχετίζονται με τη δημιουργία, την αποστολή, την κοινοποίηση, τη λήψη και τη διαγραφή μηνυμάτων. Επιπλέον, αναλύεται η δυνατότητα απάντησης ενός μηνύματος στον αποστολέα, καθώς και της απάντησης σε όλους τους αποδέκτες, της προώθησης ενός μηνύματος, της επισύναψης αρχείων στο ηλεκτρονικό μήνυμα, της παραλαβής και της αποθήκευσης επισυναπτόμενων αρχείων. Παρουσιάζεται και η δυνατότητα αποθήκευσης και εκτύπωσης των ηλεκτρονικών μηνυμάτων. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στα μηνύματα ανεπιθύμητης αλληλογραφίας και στο ηλεκτρονικό ψάρεμα μέσω παραδειγμάτων, έτσι ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μπορούν να τα διακρίνουν. Κατάλληλες εκπαιδευτικές τεχνικές αποτελούν η εμπλουτισμένη εισήγηση και η συζήτηση με τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες για ενδεχόμενες ερωτήσεις και απορίες στην εκμάθηση του προγράμματος «Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο». Στη συνέχεια, κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου αξιοποιούνται η τεχνική των ομάδων εργασίας, οι πρακτικές ασκήσεις και η επίδειξη.

2.1.Η.3 | ΙΔΡΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΥΓΕΙΑΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα «Ίδρυση επιχείρησης/οργανισμού υγείας» έχει στόχο την ανάθεση και τη δημιουργία εργασίας (project) με σκοπό την εξοικείωση των εκπαιδευομένων και την εφαρμογή στην πράξη των γνώσεων που απέκτησαν από τις μαθησιακές ενότητες του παρόντος εξαμήνου, καθώς και την ανάπτυξη των ικανοτήτων και δεξιοτήτων τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν τα απαραίτητα βήματα για τη δημιουργία μιας επιχείρησης/οργανισμού, έτσι ώστε να αναλυθεί στη συνέχεια η διαδικασία ίδρυσης της δικής τους επιχείρησης/οργανισμού υγείας. Προτείνεται αρχικά να γίνει μια σύντομη περιγραφή των πρώτων βημάτων για τη δημιουργία μιας επιχείρησης, τα στάδια έναρξης της επιχειρηματικής δραστηριότητας (χώρος εγκατάστασης, νομική μορφή, επιμελητήριο, άδεια άσκησης επαγγέλματος κ.λπ.). Στη συνέχεια οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν τα χαρακτηριστικά, τις προϋποθέσεις και τις απαιτούμενες διαδικασίες για τη σύσταση και έναρξη εργασιών διαφόρων τύπων επιχειρήσεων (για παράδειγμα ΑΕ, ΕΠΕ κ.λπ.). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες παρουσιάζουν το αντικείμενο εργασιών της επιχείρησης/οργανισμού υγείας και τις απαιτήσεις του επιχειρησιακού περιβάλλοντος, τον προσωπικό τους στόχο και τον σκοπό τους, καθώς και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της επιχείρησης/οργανισμού. Περιγράφουν τις απαραίτητες ενέργειες για την ίδρυση της δικής τους επιχείρησης/οργανισμού υγείας (το καταστατικό ίδρυσης, τη νομική μορφή, την έδρα, το επιμελητήριο, τον ασφαλιστικό φορέα, τη δήλωση έναρξης, τα βιβλία και στοιχεία, την κατηγορία βιβλίων, το απαραίτητο εταιρικό κεφάλαιο κ.λπ.).

2.1.Η.4 | MARKETING PLAN ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΥΓΕΙΑΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα αποτελεί τη συνέχεια της προηγούμενης μαθησιακής υποενότητας όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες ίδρυσαν τη νέα επιχείρηση/οργανισμό. Στη συγκεκριμένη υποενότητα ετοιμάζουν το marketing plan της επιχείρησης.

σης/οργανισμού υγείας, με σκοπό την εξοικείωση και την εφαρμογή στην πράξη των γνώσεων που απέκτησαν από τις μαθησιακές ενότητες του παρόντος εξαμήνου. Το marketing plan είναι απαραίτητο για την αποτελεσματική προβολή των προϊόντων/υπηρεσιών της επιχείρησης/οργανισμού. Η εργασία των εκπαιδευόμενων περιλαμβάνει μια αναλυτική περιγραφή της υφιστάμενης κατάστασης, το νομικό πλαίσιο και την ανάλυση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος. Παρουσιάζονται οι ανταγωνιστές της επιχείρησης/οργανισμού, τα προϊόντα/υπηρεσίες που διαθέτουν, το ανθρώπινο δυναμικό τους, η οικονομική τους κατάσταση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν τα δυνατά και αδύνατα σημεία των ανταγωνιστών τους, καθώς και τα κανάλια διαφήμισης που χρησιμοποιούν. Στη συνέχεια αναφέρουν τα προϊόντα/υπηρεσίες, την οικονομική δυνατότητα, το ανθρώπινο δυναμικό, τους προμηθευτές, τα δυνατά και αδύνατα σημεία της δικής τους επιχείρησης/οργανισμού. Περιγράφουν τους πελάτες της επιχείρησης, τον τρόπο ζωής, τα ενδιαφέροντα που έχουν, δίνοντας ταυτόχρονα σημαντικά δημογραφικά και γεωγραφικά τους στοιχεία. Ιδιαίτερη αναφορά δίνεται στις ευκαιρίες και τις απειλές που έχουν εντοπίσει έτσι ώστε να μπορέσουν να μετατρέψουν τις απειλές σε ευκαιρίες και να εκμεταλλευθούν κατάλληλα τις ευκαιρίες. Στη συνέχεια περιγράφουν τους στόχους που θέλουν να πετύχουν με το marketing plan, τη στρατηγική που θα ακολουθήσουν για να πετύχουν τους στόχους, καθώς και τις τακτικές που θα επιλέξουν για να υλοποιήσουν τη στρατηγική αυτή.

2.1.Η.5 | ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΥΓΕΙΑΣ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΩΝ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα έχει στόχο την εξοικείωση των εκπαιδευόμενων και την εφαρμογή στην πράξη των γνώσεων που απέκτησαν από τη μαθησιακή ενότητα της διοίκησης επιχειρήσεων.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν πραγματικά θέματα-ζητήματα από το επαγγελματικό περιβάλλον και παρουσιάζουν τα συμπεράσματά τους με τη χρήση της εφαρμογής προβολής παρουσιάσεων (PowerPoint) στην ολομέλεια της τάξης. Ενδεικτικά, προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να: α) ετοιμάσουν το οργανόγραμμα της επιχείρησης/οργανισμού υγείας, β) ασχοληθούν με μελέτες περίπτωσης αναφορικά με θέματα ηγεσίας ή παρακίνησης προσωπικού, γ) προτείνουν τρόπους και διαδικασίες ελέγχου, δ) συντάσσουν εκθέσεις ελέγχου και αξιολόγησης κ.λπ. Οι παρουσιάσεις των εκπαιδευόμενων πραγματοποιούνται με το λογισμικό παρουσίασης διαφανειών. Στο πλαίσιο της παρούσας υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες δημιουργούν παρουσιάσεις από την αρχή ή με βάση ένα πρότυπο. Αναλύεται η δυνατότητα προσθήκης κειμένου, εικόνων, γραφικών και βίντεο, ενώ παρουσιάζεται η διάταξη διαφάνειας, η χρήση πολλών υποδειγμάτων διαφανειών σε μια παρουσίαση, η εφαρμογή χρώματος και σχεδίου στις διαφάνειες και η εφαρμογή πολλών θεμάτων σε μια παρουσίαση. Επιπλέον, παρουσιάζεται η προσθήκη σχημάτων, εικόνες clipart, πινάκων και γραφημάτων, προκειμένου τα στελέχη να αποκτήσουν αυτοπεποίθηση στον τρόπο παρου-

σίασης των εργασιών ή/και των αποτελεσμάτων του τμήματος εργασίας τους κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής τους απασχόλησης.

Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υποενότητας χρησιμοποιούνται ατομικές και ομαδικές ασκήσεις, μελέτες περιπτώσεων, παιχνίδια ρόλων, προσομοιώσεις και εργασίες, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αναγνωρίσουν τη σημασία του ομαδικού πνεύματος και της συλλογικής εργασίας για την επίτευξη των στόχων μιας επιχείρησης/οργανισμού στον τομέα της υγείας.

2.1.Η.6 | ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ

Μετά την εκμάθηση της προηγούμενης υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη σημασία και τη σπουδαιότητα μιας εντυπωσιακής παρουσίασης, ενώ ταυτόχρονα εξοικειώνονται με τις αρχές και τα κριτήρια μιας επιτυχημένης παρουσίασης και τις τεχνικές της. Τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας είναι πιθανό να παρουσιάσουν απόψεις/προτάσεις/αποτελέσματα, ενώπιον της διοίκησης, σε συνεργασία με τον/την υπεύθυνο/-η του αντίστοιχου τμήματος και ως εκ τούτου, η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να ανταποκριθούν επαρκώς σε επίσημες και ανεπίσημες παρουσιάσεις. Επιπλέον, βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να προετοιμαστούν για να παρουσιάσουν επιτυχημένα τις εργασίες που έχουν αναλάβει στο πλαίσιο της πρακτικής εφαρμογής, αλλά και να εκπαιδευτούν σε θέματα προετοιμασίας, οργάνωσης και δόμησης μιας παρουσίασης.

Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υποενότητας αναλύονται τα στάδια προετοιμασίας μιας παρουσίασης, έτσι ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι ικανοί/-ές να προσδιορίσουν τους στόχους, να αναζητήσουν πηγές και πληροφορίες για το ακροατήριο και τον διαθέσιμο τεχνολογικό εξοπλισμό. Παρουσιάζονται οι κανόνες και οι μέθοδοι της παρουσίασης και η χρήση διαφορετικών μέσων (εισαγωγή βίντεο, τηλεδιασκέψεις, χρήση υπερσυνδέσεων κ.λπ.). Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στον/στην παρουσίασή/-τρια, στη γλώσσα του σώματος και στον σημαντικό ρόλο της ενδυμασίας για μια επιτυχημένη παρουσίαση.

Κατάλληλες εκπαιδευτικές τεχνικές αποτελούν η εμπλουτισμένη εισήγηση, το παιχνίδι ρόλων, οι ατομικές και ομαδικές εργασίες, η συζήτηση με τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, η τεχνική των ομάδων εργασίας και η επίδειξη.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Bradbury, A. (2006). *Πώς να ετοιμάσετε μια επιτυχημένη παρουσίαση*. Αθήνα: Εκδόσεις Ελευθερουδάκη.
2. Edney, A. (2009). *PowerPoint 2007: Δημιουργικές παρουσιάσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Ημερησία.
3. Pease, A. (1991). *Η γλώσσα του σώματος*. Αθήνα: Εκδόσεις Έσοπτρον.
4. Price, M. (2009). *Office 2007: Εφαρμογές γραφείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Ημερησία.
5. Provan, D. (2009). *Μυστικά για εντυπωσιακές παρουσιάσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Ημερησία.
6. Πάρκερ, Μ. (2008). *Σημασία δεν έχει τι λες, αλλά πώς το λες*. Αθήνα: Εκδόσεις Ψυχογιός.

Συμπληρωματικές

1. Σαμαράκη, Χ. (2013). *Πώς να κατακτήσεις τα μυστικά της γλώσσας του σώματος*. Αθήνα: Εκδόσεις Ψυχογιός.
2. Φραγκομίχαλος, Κ. (2003). *Στρατηγική επικοινωνίας: Η τέχνη και η τεχνική του γραπτού και προφορικού λόγου*. Αθήνα: Εκδόσεις Γρηγόρη.

2.2 • ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄

2.2.A • ΘΕΜΑΤΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες σε περισσότερο εξειδικευμένες έννοιες της λογιστικής, δίνοντας έμφαση στην πρακτική εφαρμογή των γνώσεων. Ειδικότερα, παρουσιάζονται περισσότερο εξειδικευμένα στοιχεία και έννοιες της λογιστικής, όπως τα λογιστικά συστήματα, η έννοια των αποσβέσεων, η λειτουργία της απόσβεσης και οι μέθοδοι απόσβεσης, η αποτίμηση των περιουσιακών στοιχείων σύμφωνα με τα Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα (ΕΛΠ) και η διαδικασία προσδιορισμού αποτελέσματος χρήσης και σύνταξης Κατάστασης Αποτελεσμάτων Χρήσης (ΚΑΧ). Επιπρόσθετα, πραγματεύεται στοιχεία αναλυτικής λογιστικής εκμετάλλευσης και μηχανογραφικής τήρησης βιβλίων και στοιχείων. Τα ανωτέρω εξηγούνται με στοιχεία και παραδείγματα από επιχειρήσεις του κλάδου της υγείας. Στο πλαίσιο του εργαστηρίου πραγματοποιούνται ασκήσεις με έμφαση στα στάδια του λογιστικού κυκλώματος.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Εφαρμόζουν περισσότερο εξειδικευμένες λογιστικές καταγραφές,
- Εξηγούν την έννοια, τη λειτουργία και τη χρησιμότητα των λογαριασμών επιχειρήσεων και οργανισμών του κλάδου της υγείας,
- Επεξεργάζονται τις λογιστικές διαδικασίες καταγραφής των λογιστικών γεγονότων επιχειρήσεων και οργανισμών του κλάδου της υγείας,
- Διαχειρίζονται λογιστικές καταγραφές,
- Εκδίδουν συμπληρωμένα φορολογικά έντυπα που απαιτούνται για την καθημερινή λειτουργία της επιχείρησης,
- Καταρτίζουν τις χρηματοοικονομικές καταστάσεις επιχειρήσεων και οργανισμών του κλάδου της υγείας,
- Χειρίζονται τα λογιστικά προγράμματα που απαιτούνται για την έκδοση λογιστικών στοιχείων, όπως η δήλωση φπα, η φορολογική δήλωση, η παρακολούθηση βιβλίων γ' κατηγορίας,
- Χρησιμοποιούν το περιβάλλον του taxisnet (πληροφοριακό σύστημα του υπουργείου οικονομικών),
- Χρησιμοποιούν την κατάλληλη μέθοδο αποτίμησης των περιουσιακών στοιχείων,
- Αναλύουν την έννοια της απόσβεσης των περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης,
- Δημιουργούν πίνακες αποσβέσεων πάγιων περιουσιακών στοιχείων,

- Εφαρμόζουν αριθμοδείκτες για την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τη χρηματοοικονομική κατάσταση της επιχείρησης.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Λογιστικές καταγραφές / Λογιστικές διαδικασίες / Φορολογικά έντυπα / Λογιστικά προγράμματα / Χρηματοοικονομικές καταστάσεις / Αποσβέσεις / Αριθμοδείκτες / Λογιστήριο.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (2), Σύνολο (4).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΑΝΟΙΓΜΑ ΚΑΙ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΧΡΗΣΗΣ
2	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ
3	ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ
4	ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ ΠΑΓΙΩΝ
5	ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΩΝ
6	ΕΠΙΜΕΡΙΣΜΟΣ ΓΕΝΙΚΩΝ ΕΞΟΔΩΝ
7	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.2.A.1 | ΑΝΟΙΓΜΑ ΚΑΙ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΧΡΗΣΗΣ

Στην πρώτη υποενότητα παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες πώς κλείνει για την επιχείρηση η λογιστική χρήση και ανοίγει η επόμενη. Γίνεται σαφές το γεγονός ότι όταν ολοκληρωθούν οι ημερολογιακές εγγραφές εμφανίζονται τα πραγματικά στοιχεία της οικονομικής μονάδας, καθώς και πώς αυτά αξιοποιούνται. Προσδιορίζεται το αποτέλεσμα χρήσης (κέρδος ή ζημία) και ενημερώνεται ο αντίστοιχος λογαριασμός «αποτελέσματα χρήσης». Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν ότι, αν υπάρχει κέρδος, αυτό διατίθεται ανάλογα με βάση την πολιτική της επιχείρησης.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι διαδικασίες σύνταξης του οριστικού ισοζυγίου λογαριασμών, όπου όλοι οι λογαριασμοί αποτελέσματος χρήσης θα εμφανίζονται ως εξισωμένοι. Θα πρέπει να επιβεβαιώνεται ότι οι λογαριασμοί του ισολογισμού συμφωνούν με το αποτέλεσμα της απογραφής. Τελευταίο βήμα στο οποίο πρέπει να δοθεί σημασία είναι η διαδικασία που ακολουθεί το κλείσιμο της χρήσης όταν η παρελθούσα χρήση κλείνει και τη διαδέχεται η επόμενη χρήση. Η διαδικασία των εγγραφών ανοίγματος και κλεισίματος είναι περιοδικά επαναλαμβανόμενη, την οποία θα κλη-

θούν να πραγματοποιήσουν και η οποία σηματοδοτεί τη συνέχιση της ζωής της επιχείρησης. Τα παραπάνω στοιχεία απαιτείται από τον νόμο να διαβιβάζονται κατά τη διάρκεια των εγγραφών, σε πραγματικό χρόνο ή, αντίστοιχα, ως αρχείο στο τέλος της χρήσης στον φορολογικό μηχανισμό μέσω του TAXISnet. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα χρειαστεί να βοηθήσουν σε ανάλογες εργασίες αρκετές φορές κατά τη διάρκεια του εργασιακού τους βίου. Οι εκπαιδευτές/-τριες αναλύουν και επιλύουν σχετικά εικονικά παραδείγματα και καλούν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να επιλύσουν αντίστοιχα προβλήματα τα οποία παρουσιάζουν εγγραφές λογιστικής χρήσης από το άνοιγμα μέχρι το κλείσιμό της.

2.2.A.2 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν τις διαδικασίες διαχείρισης των αποθεμάτων τα οποία πιθανόν έχουν καταγραφεί στην απογραφή. Αρχικά, εισάγονται στην έννοια των αποθεμάτων που τηρεί η επιχείρηση και τις πιθανές χρήσεις τους: εμπορία, μεταποίηση, παραγωγή, λειτουργίες επιχείρησης, συντηρήσεις και επισκευές. Πρέπει να γνωρίζουν πώς κατατάσσονται και διακρίνονται ανά κατηγορία: έτοιμα ή ημιτελή προϊόντα, προϊόντα σε εξέλιξη, υποπροϊόντα, υπολείμματα, πρώτες και βοηθητικές ύλες, είδη συσκευασίας, αναλώσιμα και ανταλλακτικά. Τα αποθέματα αυτά αποτιμώνται με βάση τις μεθόδους που οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάχθηκαν στη διαδικασία απογραφής και υπολογισμού της αξίας τους. Στην υποενότητα αυτή, καλούνται ουσιαστικά να γυρίσουν ένα βήμα πίσω και να κρίνουν την αξία με την οποία έγινε αυτή η αποτίμηση. Εισάγονται στις έννοιες του κόστους κτήσης, του κόστους αντικατάστασης και της τρέχουσας αξίας. Ακόμη, επειδή το απόθεμα έχει αποκτηθεί και καταγραφεί σε προηγούμενες χρονικές περιόδους, έχει σημασία πώς θα υπολογιστεί στις πραγματικές του διαστάσεις: το κόστος αποτίμησης του αποθέματος, όχι μόνο κατά είδος, αλλά και κατά εξειδικευμένη μονάδα, στις τιμές που αγοράστηκε. Μαθαίνουν πώς εφαρμόζονται οι τρεις μέθοδοι αποτίμησης ανάλογα με το αν όλες οι μονάδες θεωρούνται ίδιες (μέσο σταθμικό κόστος) ή αντίστοιχα θεωρείται ότι αναλώθηκαν οι πρώτες μονάδες που αποκτήθηκαν (FIFO) ή οι τελευταίες (LIFO). Οι εκπαιδευτές/-τριες μπορούν να παρουσιάσουν παραδείγματα αποτίμησης και με τις τρεις μεθόδους, να επισημάνουν γιατί και τότε επιλέγει η επιχείρηση την καθεμιά και να πραγματοποιήσουν αντίστοιχες ημερολογιακές εγγραφές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στο πλαίσιο του εργαστηρίου καλούνται να επιλύσουν αντίστοιχης φιλοσοφίας ασκήσεις.

2.2.A.3 | ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην έννοια των στοιχείων που χρησιμοποιούνται στην παραγωγή κατά τη διάρκεια της ωφέλιμης ζωής τους, η οποία είναι μεγαλύτερη του ενός έτους. Θα πρέπει να είναι σε θέση να διακρίνουν τις κατηγορίες των ενσώματων πάγιων στοιχείων: γήπεδα, κτίρια, μηχανήματα, με-

ταφορικά μέσα, έπιπλα και λοιπός εξοπλισμός, καθώς και να μπορούν να κατατάξουν τα πάγια σε αυτές. Επίσης, να διαχωρίζουν τα άυλα περιουσιακά στοιχεία των επιχειρήσεων και την ειδική κατηγορία των φυσικών πόρων. Μαθαίνουν πώς απομειώνεται με βάση τον χρόνο ή/και τη χρήση η αξία των παγίων στοιχείων, και τις κεφαλαιουχικές δαπάνες που συνδέονται με την απόκτηση, την εγκατάσταση ή/και τη χρήση τους. Ακόμη, θα πρέπει να είναι σε θέση να υπολογίζουν το κόστος κτήσης τους.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες σε αντιστοιχία με τη διαχείριση των αποθεμάτων εμβαθύνουν στη διαδικασία με την οποία θα καλούνται να αποτιμήσουν τα πάγια περιουσιακά στοιχεία της επιχείρησης, στο πλαίσιο του εργασιακού βίου τους. Οι εκπαιδευτές/-τριες παρουσιάζουν αρχικά τις κατηγορίες παγίων, διδάσκουν με παραδείγματα πώς κατατάσσονται τα πάγια στοιχεία και καταγράφουν το κόστος κτήσης τους, καθώς και πιθανές δαπάνες που διατηρούν ή βελτιώνουν την αξία τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται στη συνέχεια μέσα από παραδείγματα να διακρίνουν τις ενέργειες ως κεφαλαιουχικές δαπάνες, βελτιώσεις ή έξοδα.

2.2.A.4 | ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ ΠΑΓΙΩΝ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν σε αυτή την υποενότητα πώς κατανέμεται το κόστος κτήσης των παγίων στοιχείων κατά τη διάρκεια του χρόνου ζωής και της χρήσης τους. Αρχικά, μαθαίνουν ότι η απόσβεση εξαρτάται από διάφορες παραμέτρους όπως το αρχικό κόστος, η αξία των υλικών από τα οποία είναι κατασκευασμένο το πάγιο μετά τη λήξη της ζωής του (υπολειμματική αξία) και από την εκτιμώμενη ζωή του με βάση τις προδιαγραφές του κατασκευαστή σε έτη ή μονάδες παραγωγής, και τη σημασία των παραπάνω στον υπολογισμό της απόσβεσης.

Θα πρέπει να τονιστεί ότι η απόσβεση πραγματοποιείται με βάση τη συγκεκριμένη μέθοδο που ακολουθεί και έχει επιλέξει η επιχείρηση, η οποία μπορεί να θεωρεί τα έτη ζωής του παγίου ισοδύναμα μεταξύ τους (μέθοδος σταθερής απόσβεσης), την απαξίωση, με τα πρώτα έτη να μειώνουν περισσότερο την αξία του παγίου (μέθοδοι επιταχυνόμενης απόσβεσης) ή/και να ορίζει την απαξίωση με βάση τις μονάδες παραγωγής (μέθοδος μονάδων παραγωγής) και ποια είναι τα κίνητρα της παραπάνω επιλογής. Ιδιαίτερη σημασία για τις επιχειρήσεις έχει ότι η απόσβεση εκπίπτει φορολογικά και μειώνει το καθαρό αποτέλεσμα, γι' αυτό και η επιλογή του τρόπου απόσβεσης και πώς θα δικαιολογηθεί θεωρείται ιδιαίτερα σημαντική. Αντίστοιχα παρουσιάζονται οι απαιτούμενες λογιστικές εγγραφές οι οποίες μειώνουν την αξία των παγίων στοιχείων κατά την απόσβεση μέχρι να εμφανίζεται στα βιβλία το ποσό της υπολειμματικής αξίας (αν υπάρχει) ή ο μηδενισμός της αξίας του παγίου.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα χρειαστεί να πραγματοποιήσουν την αντίστοιχη ανάλυση και τις αντίστοιχες εγγραφές στο πλαίσιο της εργασίας τους και γι' αυτό οι εκπαιδευτές/-τριες θα πρέπει να αναφερθούν αρχικά στους ενδεικτικούς χρόνους απόσβεσης κάθε βασικού παγίου στοιχείου και μετά να δώσουν σχετικά παραδείγματα με υπολογισμό της ετήσιας απόσβεσης και με τις τρεις κατηγορίες μεθόδων και

να πραγματοποιήσουν τις λογιστικές εγγραφές στο ημερολόγιο και τα αποτελέσματα χρήσης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κληθούν στη συνέχεια να επιλύσουν αντίστοιχα εικονικά παραδείγματα.

2.2.A.5 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΩΝ

Σε προηγούμενες υποενότητες της στατιστικής οι εκπαιδευόμενοι/-ες έμαθαν να αναλύουν τη σχέση δύο μεταβλητών γραμμικά ή την εξέλιξή τους σε σχέση με τον χρόνο. Στην ενότητα αυτή μαθαίνουν να ορίζουν τους λογιστικούς αριθμοδείκτες ως μέτρα με τα οποία συγκρίνουμε την τιμή μιας μεταβλητής ή και μιας ομάδας περισσότερων μεταβλητών. Οι πραγματικές ή εικονικές καταστάσεις που εξετάζονται από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες ενδέχεται να είναι χρονικές περίοδοι ή και ποσοστιαίες καταστάσεις στις οποίες η μία είναι η βάση σύγκρισης. Σημαντική είναι η διάκριση σε δύο κατηγορίες ανάλογα με τη φύση των αριθμοδεικτών. Αρχικά παρουσιάζονται οι χρονολογικοί αριθμοδείκτες, οι οποίοι περιγράφουν ένα μέγεθος και την τιμή του με βάση τον χρόνο. Στη συνέχεια έρχονται σε επαφή και με τους σύνθετους αριθμοδείκτες οι οποίοι είναι αποτέλεσμα του συνδυασμού πολλών επιμέρους δεικτών, ιδιαίτερων αριθμοδεικτών σταθμικών και αστάθμητων και τους σύμμεκτους που προκύπτουν από τη σύνθεση πολλών ανομοιογενών δεικτών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κληθούν να συνθέσουν αριθμοδείκτες οι οποίοι είναι αξιόπιστοι, να έχουν, δηλαδή, τα συγκρινόμενα μεγέθη μεταξύ τους μια λογική συσχέτιση.

Πραγματοποιούν επίσης αναλύσεις για την επιχείρηση στην οποία θα εργάζονται και συγκρίσεις μέσω αυτών για την ίδια την επιχείρηση σε διαφορετικά έτη ή αντίστοιχα σε σχέση με μία άλλη επιχείρηση ή και το σύνολο του κλάδου. Πρέπει να διακρίνουν τις βασικές κατηγορίες δεικτών με βάση τα χαρακτηριστικά τους: αριθμοδείκτες αποδοτικότητας, ρευστότητας και διάρθρωσης ή κεφαλαιακής διάρθρωσης. Οι εκπαιδευτές/-τριες δίνουν πραγματικές ή εικονικές λογιστικές καταστάσεις και καλούν στο πλαίσιο του εργαστηρίου τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να τις υπολογίσουν και να σχολιάσουν αυτόνομα ή σε σχέση με άλλες περιόδους ή επιχειρήσεις.

2.2.A.6 | ΕΠΙΜΕΡΙΣΜΟΣ ΓΕΝΙΚΩΝ ΕΞΟΔΩΝ

Η υποενότητα αυτή εστιάζεται στην παρουσίαση των μεθόδων κατανομής των γενικών εξόδων μιας μονάδας υγείας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν τους στόχους του μερισμού του κόστους και τη σημασία του για την παροχή αξιόπιστων πληροφοριών. Αναγνωρίζουν την ανάγκη διαχωρισμού και επιμερισμού της δαπάνης σε κύρια και δευτερεύοντα τμήματα. Τονίζονται οι δυσκολίες του μερισμού και συσχετίζονται με τους οδηγούς κόστους.

Τα αντικειμενικά, αλλά και υποκειμενικά κριτήρια γίνονται επίσης αντιληπτά στις διαδικασίες που ακολουθούνται στη σύνταξη των φύλλων μερισμού, αλλά και στη μεθοδολογία που ακολουθείται ανά περίπτωση. Διακρίνονται οι μέθοδοι επιμερισμού

γενικών εξόδων: ο άμεσος επιμερισμός, ο σταθερά μειούμενος επιμερισμός, ο σταθερά μειούμενος επιμερισμός με επαναλήψεις και ο ταυτόχρονος επιμερισμός.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να κατανεύουν τα γενικά έξοδα ενός απλοποιημένου παραδείγματος και με τις τέσσερις μεθόδους οι οποίες χρησιμοποιούνται και αντίστοιχα να σχολιάσουν τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της καθεμιάς, καθώς και τις ενδεχόμενες δυσκολίες που αντιμετώπισαν οι ίδιοι στη διάκριση μεταξύ των μεθόδων και στην εφαρμογή τους.

2.2.A.7 | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ

Στην τελευταία υποενότητα παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες το περιβάλλον του λογιστηρίου το οποίο είναι ο χώρος εργασίας για αρκετούς/ες εργαζόμενους/-ες. Η αποτελεσματική οργάνωση είναι ιδιαίτερα σημαντική για την επιτυχία της επιχείρησης. Ιδιαίτερα τα νέα μέλη της ομάδας της επιχείρησης θα πρέπει να αφιερώσουν χρόνο ώστε να μάθουν τόσο την τυπική δομή της εταιρείας συνολικά όσο και το άτυπο κομμάτι της οργάνωσης που συνυπάρχει με τη γραφειοκρατική διαδικασία. Θα πρέπει να γίνει αντιληπτός και ο κοινός στόχος της συντόμευσης των διαδικασιών, προκειμένου να τηρηθούν οι προθεσμίες που τίθενται από τη φορολογική νομοθεσία και ο τρόπος με τον οποίο τα δεδομένα αυτά διαβιβάζονται. Σημαντική είναι η παρατήρηση ότι η ηλεκτρονική τήρηση αρχείων και παραστατικών δεν πρέπει να οδηγεί το λογιστήριο σε εφησυχασμό, διότι σε πολλές περιπτώσεις απαιτείται η ύπαρξη και φυσικών αντιγράφων τα οποία υπόκεινται σε έλεγχο από τη φορολογική αρχή. Τα παραπάνω αποτελούν διακριτές θέσεις τις οποίες οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κληθούν να στελεχώσουν στη μελλοντική εργασία τους, τηρώντας ηλεκτρονικά και φυσικά αντίγραφα τα οποία απαιτούνται για την τήρηση των ενημερωμένων και ανενήμερων παραστατικών, την καταγραφή των υποχρεώσεων, τον προγραμματισμό του ΦΠΑ, τα δεδομένα ελέγχου και μισθοδοσίας.

Οι εκπαιδευτές/-τριες, στο πλαίσιο του εργαστηρίου, μπορούν να δημιουργήσουν μια εικονική επιχείρηση στον χώρο της υγείας με την τυπική οργάνωση του λογιστηρίου του ευρύτερου κλάδου και να παρουσιάσουν τη δομή αυτή στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες. Μπορούν να δώσουν γεγονότα από τη διαχείριση μιας νοσοκομειακής μονάδας και να καλέσουν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να αντιδράσουν ατομικά και ομαδικά σε αυτά και να τα αντιμετωπίσουν.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Δημοπούλου-Δημάκη, Ι. (2013). *Γενική λογιστική: Χρηματοοικονομική προσέγγιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
2. Καλαμαράς, Ν. & Καλαμαράς, Α. (2013). *Γενική λογιστική: Θεωρία και εφαρμογή*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Συμπληρωματικές

1. Μπατσινίλας, Ε. & Πατατούκας, Κ. (2017). *Σύγχρονη λογιστική: Σύμφωνα με τα Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα και με αναφορά κατά θέμα στα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα* (τόμος Β'), (5η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
2. Τσιτσάκης, Χ. (2017). *Ειδικά θέματα χρηματοοικονομικής λογιστικής*. Ζωγράφου: Εκδόσεις Τσώτρα.

2.2.B • ΔΙΚΑΙΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες σε περισσότερο εξειδικευμένες έννοιες του δικαίου, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών του κλάδου δικαίου με έμφαση στη λειτουργία των επιχειρήσεων του κλάδου υγείας. Ειδικότερα, παρουσιάζονται τα στοιχεία και οι πηγές δικαίου που έχουν εφαρμογή σε φυσικά και νομικά πρόσωπα που σχετίζονται με τον κλάδο της υγείας. Πιο συγκεκριμένα, εξετάζονται και αναλύονται βασικοί νόμοι, Προεδρικά Διατάγματα (ΠΔ), Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις (ΚΥΑ) που διαμορφώνουν, καθορίζουν και επιβλέπουν τη λειτουργία φυσικών και νομικών προσώπων του κλάδου της υγείας. Στο πλαίσιο αυτό γίνεται αναφορά και στη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων, όπως ορίζει ο Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679, περισσότερο γνωστός ως General Data Protection Regulation (GDPR).

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Συσχετίζουν βασικά στοιχεία της νομοθεσίας που σχετίζονται με τον κλάδο υγείας,
- Ερμηνεύουν το νομοθετικό πλαίσιο,
- Σχεδιάζουν διαδικασίες σύμφωνα με τη νομοθεσία του κλάδου της υγείας,
- Καταρτίζουν διαδικασίες σύμφωνες με τον κανονισμό GDPR,
- Εφαρμόζουν διαδικασίες σύμφωνες με τον κανονισμό GDPR,

- Εντοπίζουν αδυναμίες και παραλήψεις στις εταιρικές λειτουργίες που δεν συμμορφώνονται με τον κανονισμό GDPR,
- Συμμετέχουν σε διαδικασίες τήρησης της νομοθεσίας,
- Υποστηρίζουν λειτουργικές διαδικασίες τήρησης της νομοθεσίας.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ιατροί / Νοσοκομεία / Θεραπευτήρια / Κλάδος υγείας / Κώδικας Ιατρικής Δεοντολογίας / Ιατρική ευθύνη / Προσωπικά δεδομένα / Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων-GDPR / Προσωπικά δεδομένα ειδικών κατηγοριών / Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων-DPO / Εκτίμηση αντίκτυπου.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΔΙΚΑΙΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ
2	Η ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΑΠΟ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ
3	Ο ΚΩΔΙΚΑΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΟΙ ΚΩΔΙΚΕΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ
4	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ
5	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΓΕΝΙΚΟ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ-GDPR
6	ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΕΙΔΙΚΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΩΝ, ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΥΓΕΙΑΣ
7	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ-DPO, ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.2.B.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΔΙΚΑΙΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Στη μαθησιακή αυτή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με το δίκαιο της υγείας. Δίκαιο της υγείας αποτελεί το σύνολο των κανόνων δικαίου που διέπουν την προστασία της υγείας και αποβλέπουν στην αποκατάσταση της υγείας μεμονωμένων ασθενών, ρυθμίζοντας την παροχή και τη ζήτηση υπηρεσιών υγείας, τις πολιτικές, τις αρμοδιότητες και τα δικαιώματα των εμπλεκόμενων προσώπων.

Το ιατρικό δίκαιο, οι κανόνες δηλαδή που διέπουν την άσκηση της ιατρικής και τη σχέση ιατρού-ασθενούς, αποτελεί μέρος του ευρύτερου δικαίου της υγείας. Στο ιατρικό δίκαιο εντάσσεται και η ιατρική ευθύνη, η ευθύνη για ιατρικά σφάλματα. Στο δίκαιο της υγείας υπάγονται οι ρυθμίσεις για την υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων, το νομικό πλαίσιο για την υπηρεσιακή κατάσταση των υγειονομικών οργάνων, οι κανόνες για τη χρηματοδότηση των φορέων υγείας, οι ρυθμίσεις για την παραγωγή

και εμπορία φαρμάκων, οι προϋποθέσεις για την άσκηση των επαγγελματιών του/της ιατρού, του/της νοσηλευτή/-τριας και των υπόλοιπων επαγγελματιών υγείας, καθώς και οι κανόνες παροχής της νοσοκομειακής και εξωνοσοκομειακής περίθαλψης.

Οι κανόνες που ρυθμίζουν την παροχή υπηρεσιών υγείας, με βάση τους οποίους ελέγχονται και οι ιδιωτικοί πάροχοι υγειονομικών υπηρεσιών και οι επαγγελματίες υγείας, αποτελούν, επιπλέον, ειδική κατηγορία του δικαίου της υγείας, η οποία συνιστά το δημόσιο δίκαιο της υγείας.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να κατανοήσουν τον ειδικότερο αυτό κλάδο δικαίου με την απαρίθμηση φορέων σχετικών με την υγεία με τους οποίους έχουν έρθει σε επαφή εμπειρικά και, στη συνέχεια, αναζητώντας το πλαίσιο αδειοδότησης και ελέγχου το οποίο καλούνται να τηρούν.

2.2.B.2 | Η ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΑΠΟ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

Στη μαθησιακή αυτή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν την παροχή των υπηρεσιών υγείας από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς. Οι δημόσιοι φορείς αποτελούν κατά κανόνα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου που εποπτεύονται από το αρμόδιο Υπουργείο Υγείας και το σύνολο των ζητημάτων που τα αφορούν ρυθμίζονται στο πλαίσιο του δημόσιου τομέα. Στον ιδιωτικό τομέα τίθενται συγκεκριμένες προϋποθέσεις, προκειμένου ορισμένος φορέας, νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου ή ακόμη και ατομική επιχείρηση φυσικού προσώπου, να αδειοδοτηθεί και να λειτουργεί νόμιμα, ενώ ασκείται έλεγχος ως προς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας. Ωστόσο, σειρά ζητημάτων καθορίζεται αυτόνομα, όπως το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών και η κρατική παρέμβαση είναι περιορισμένη στα ζητήματα αυτά. Πρόσφατο παράδειγμα που μπορεί να τεθεί στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες είναι η επίταξη κλινών σε ιδιωτικά νοσοκομεία στο πλαίσιο της αντιμετώπισης της πανδημίας του COVID-19, η οποία έγινε λόγω της εξάντλησης των αντίστοιχων κλινών στα δημόσια νοσηλευτικά ιδρύματα και έναντι της καταβολής αντιτίμου για την επίταξη. Με βάση το ισχύον πλαίσιο, είναι δυνατή η σύμπραξη δημόσιου και ιδιωτικού τομέα και στον κλάδο της υγείας.

Στους δημόσιους φορείς οι ιατροί είναι δημόσιοι λειτουργοί, ενώ στους ιδιωτικούς φορείς είναι έμμισθοι επαγγελματίες υγείας. Στον δημόσιο τομέα οι αμοιβές του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού καθορίζονται με ενιαίο τρόπο, με ειδικό μισθολόγιο, ενώ στον ιδιωτικό τομέα καθορίζονται ελεύθερα στη σύμβαση μεταξύ του φορέα και του επαγγελματία υγείας.

Η παραπάνω διάκριση των φορέων παροχής υπηρεσιών υγείας είναι σημαντική για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, προκειμένου ανάλογα με τον φορέα στον οποίο θα απασχοληθούν να είναι σε θέση να αντιληφθούν το ειδικότερο πλαίσιο λειτουργίας.

2.2.B.3 | Ο ΚΩΔΙΚΑΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΟΙ ΚΩΔΙΚΕΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Στη μαθησιακή αυτή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τον κώδικα ιατρικής δεοντολογίας. Ο κώδικας αυτός (Ν. 3418/2005) ρυθμίζει τη συμπεριφορά του ιατρού κατά την άσκηση του λειτουργημάτων του, τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα, και αφορά ειδικότερα τη σχέση του ιατρού με τους ασθενείς, με τους συναδέλφους και με το κοινωνικό σύνολο. Στο πεδίο εφαρμογής του κώδικα δεν υπάγονται οι φαρμακοποιοί και οι οδοντίατροι, γι' αυτό και έχουν θεσπιστεί αυτοτελείς σχετικοί κώδικες: ο Κώδικας Ελληνικής Φαρμακευτικής Δεοντολογίας (ΠΔ 340/1992) και ο Κώδικας Οδοντιατρικής Δεοντολογίας (άρθρο 73 Ν. 1026/1980), ενώ επιπλέον αυτοτελής είναι ο Κώδικας Νοσηλευτικής Δεοντολογίας (ΠΔ 216/2001).

Με την επισκόπηση του κειμένου του κώδικα ιατρικής δεοντολογίας οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται το πλαίσιο άσκησης του ιατρικού επαγγέλματος, καθώς και ότι το πλαίσιο αυτό καθορίζει συνολικά την παροχή ιατρικών υπηρεσιών από φορείς παροχής τέτοιων υπηρεσιών. Ιδιαίτερη σημασία έχει η θέσπιση της υποχρεωτικής ενημέρωσης και λήψης της συγκατάθεσης του ασθενούς, η οποία θεμελιώνει και σχετική ευθύνη του ιατρού, αλλά και του φορέα στον οποίο παρέχει τις υπηρεσίες του.

Η γνώση των ρυθμίσεων του κώδικα ιατρικής δεοντολογίας, αλλά και των υπόλοιπων παραπάνω κωδίκων είναι χρήσιμη για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες καθώς με βάση αυτές τις ρυθμίσεις οφείλουν να διαμορφώσουν τις διαδικασίες στους φορείς που θα εργαστούν, ώστε να επιτύχουν την πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία.

2.2.B.4 | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

Στη μαθησιακή αυτή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τις διαδικασίες που πρέπει να τηρούν με βάση τις Οδηγίες του Υπουργείου Υγείας και τις επιταγές του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας.

Το Υπουργείο Υγείας έχει διαμορφώσει πρότυπες διαδικασίες για τα τμήματα μιας νοσηλευτικής μονάδας. Εξάλλου, τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας μπορούν να υπηρετήσουν σε όλα τα διοικητικά και οικονομικά τμήματα ενός οργανισμού. Με την επισκόπηση των πρότυπων διαδικασιών οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται τα καθήκοντα που αναλαμβάνουν τα στελέχη της ειδικότητας. Στο οικονομικό τμήμα διαχειρίζονται τις δαπάνες, συντάσσουν οικονομικές καταστάσεις, καταρτίζουν προϋπολογισμό και απολογισμό, τηρούν όλα τα στοιχεία για τον προληπτικό ή κατασταλτικό έλεγχο, διαχειρίζονται τα έσοδα, μεριμνούν για την καταγραφή των παγίων και του υγειονομικού υλικού, τις χρεώσεις του, την εισαγωγή υλικών και την παράδοση στα διάφορα τμήματα. Στο τμήμα Κίνησης Ασθενών ασχολούνται με τα εισιτήρια/εξιτήρια, με τα έξοδα νοσηλείας και τις απαιτήσεις προς τους ασφαλιστικούς φορείς. Παρέχουν γραμματειακή υποστήριξη όπου κρίνεται απαραίτητο από τον φορέα. Στη Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων διαχειρίζονται τα ραντεβού των ασθενών και εκδίδουν πιστοποιητικά. Στο τμήμα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού ασχολούνται με

τον προγραμματισμό προσλήψεων της επιχείρησης, την εξέλιξη των εργαζομένων, την τήρηση ατομικού φακέλου, την αξιολόγηση και τα περιγράμματα θέσεων εργασίας.

Ως στελέχη διοίκησης δημόσιων φορέων καλούνται να εφαρμόζουν τις ρυθμίσεις του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας. Με την επισκόπηση του κειμένου του Κώδικα κατανοούν τις βασικές υποχρεώσεις των διοικητικών οργάνων, τις προθεσμίες για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων, το δικαίωμα των διοικουμένων για πρόσβαση σε έγγραφα, τον τρόπο υπολογισμού των προθεσμιών, καθώς και μια σειρά ζητημάτων που αφορούν τη λειτουργία των διοικητικών οργάνων. Οι γνώσεις αυτές είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική άσκηση των καθηκόντων τους και τη διασφάλιση της ορθής εφαρμογής της νομοθεσίας.

2.2.B.5 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΓΕΝΙΚΟ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ-GDPR

Στη μαθησιακή αυτή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων. Καθιερώνεται ένα πλαίσιο προστασίας των προσωπικών δεδομένων των φυσικών προσώπων, τα οποία συνιστούν κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο.

Τα προσωπικά δεδομένα διακρίνονται σε απλά και ειδικών κατηγοριών. Τα προσωπικά δεδομένα που αφορούν την υγεία, δηλαδή τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα οποία σχετίζονται με τη σωματική ή ψυχική υγεία ενός φυσικού προσώπου, περιλαμβανομένης της παροχής υπηρεσιών υγειονομικής φροντίδας, και τα οποία αποκαλύπτουν πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση της υγείας του, αποτελούν δεδομένα ειδικής κατηγορίας.

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων είναι υποχρεωμένος να διασφαλίζει την τήρηση του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων και την ασφαλή επεξεργασία των δεδομένων. Δεν απαιτείται πλέον προηγούμενη άδεια από την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, ελέγχεται, όμως, η ενδεχόμενη μη συμμόρφωση προς τις επιταγές του ΓΚΠΔ και του εφαρμοστικού νόμου 4624/2019.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται ως στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας να διαμορφώσουν κατάλληλες πολιτικές, να υιοθετήσουν τις ενδεδειγμένες διαδικασίες και να εφαρμόσουν τα προσήκοντα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που διασφαλίζουν την ασφαλή επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων από τους φορείς παροχής υπηρεσιών υγείας. Πολλά νοσηλευτικά ιδρύματα έχουν υιοθετήσει τέτοιες πολιτικές, οι οποίες είναι διαθέσιμες στις ιστοσελίδες τους και στις οποίες μπορούν να ανατρέξουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες για την πληρέστερη κατανόηση του τρόπου υλοποίησης των υποχρεώσεων σχετικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων.

2.2.B.6 | ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΕΙΔΙΚΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΩΝ, ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΥΓΕΙΑΣ

Στη μαθησιακή αυτή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στο ειδικότερο πλαίσιο που θέτει ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ) και

ο Ν. 4624/2019 για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων ειδικών κατηγοριών, όπως τα δεδομένα υγείας.

Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων που αφορούν την υγεία επιτρέπεται όταν είναι απαραίτητη για σκοπούς προληπτικής ή επαγγελματικής ιατρικής, εκτίμησης της ικανότητας προς εργασία του εργαζομένου, ιατρικής διάγνωσης, παροχής υγειονομικής ή κοινωνικής περίθαλψης ή θεραπείας ή διαχείρισης υγειονομικών και κοινωνικών συστημάτων και υπηρεσιών βάσει του ενωσιακού δικαίου ή του εθνικού δικαίου ή βάσει σύμβασης με επαγγελματία του τομέα της υγείας. Προϋπόθεση για τη νομιμότητα της επεξεργασίας είναι αυτή να γίνεται από ή υπό την ευθύνη επαγγελματία που υπόκειται στην υποχρέωση τήρησης του επαγγελματικού απορρήτου βάσει του δικαίου της Ένωσης ή του εθνικού δικαίου ή βάσει κανόνων που θεσπίζονται από αρμόδιους εθνικούς φορείς ή από άλλο πρόσωπο το οποίο υπέχει επίσης υποχρέωση τήρησης του απορρήτου.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, ως στελέχη διοίκησης και οικονομίας σε φορείς παροχής υγειονομικών υπηρεσιών, καλούνται να διασφαλίσουν ότι η επεξεργασία των δεδομένων υγείας γίνεται αποκλειστικά για τους παραπάνω σκοπούς και ότι διασφαλίζεται η τήρηση του απορρήτου από το σύνολο των προσώπων που εμπλέκονται στην παροχή της υπηρεσίας. Επιπλέον, μεριμνούν για τη διασφάλιση της άσκησης των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων με τη διαμόρφωση των κατάλληλων πολιτικών και διαδικασιών.

2.2.B.7 | ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ-DPO, ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΥ

Στη μαθησιακή αυτή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν δύο ειδικότερες υποχρεώσεις που θέτει ο ΓΚΠΔ και ο Ν. 4624/2019 για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων ειδικών κατηγοριών, όπως τα δεδομένα υγείας, σε μεγάλη κλίμακα.

Επειδή οι δραστηριότητες των μονάδων παροχής υπηρεσιών υγείας συνεπάγονται την επεξεργασία δεδομένων υγείας, δηλαδή δεδομένων ειδικών κατηγοριών σε μεγάλη κλίμακα, είναι υποχρεωτικός ο ορισμός υπευθύνου/-ης προστασίας δεδομένων-DPO. Ο ορισμός DPO είναι υποχρεωτικός για τους δημόσιους φορείς, με βάση τον Ν. 4624/2019. Λόγω όμως της παραπάνω επεξεργασίας δεδομένων υγείας σε μεγάλη κλίμακα, αντίστοιχος ορισμός DPO είναι υποχρεωτικός και στους ιδιωτικούς φορείς. Ο DPO αποτελεί το πρόσωπο που συμβουλευεί τον φορέα στα ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων και είναι ο εκπρόσωπος του φορέα στην επικοινωνία με την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και τα υποκείμενα των δεδομένων.

Για τον ίδιο λόγο επιβάλλεται από τον ΓΚΠΔ και τον Ν. 4624/2019 η διενέργεια εκτίμησης αντικτύπου. Με την εκτίμηση αντικτύπου γίνεται αναλυτικός έλεγχος των πράξεων και σκοπών επεξεργασίας, εντοπίζονται κίνδυνοι και αναζητούνται τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την αντιμετώπιση των κινδύνων αυτών και τη διασφάλιση της νόμιμης επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται κατά την άσκηση των καθηκόντων τους να συνεργαστούν με τον DPO και να συμμετέχουν σε διαδικασία εκτίμησης αντικτύπου, επομένως είναι απαραίτητο να γνωρίζουν το πλαίσιο στο οποίο επιβάλλονται οι σχετικές υποχρεώσεις σε δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς παροχής υπηρεσιών υγείας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Παπαρηγοπούλου-Πεχλιβανίδη, Π. (2009). *Το δημόσιο δίκαιο της υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
2. Κυριακάκη, Ειρ. (2017). *Το δίκαιο της υγείας* [Εκπαιδευτικό υλικό]. Αθήνα: Εκδόσεις Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. Ανακτήθηκε από: https://eclass.ekdd.gr/esdda/modules/document/file.php/KST_BEID_PDYY121/%CE%94%CE%AF%CE%BA%CE%B1%CE%B9%CE%BF%20%CF%84%CE%B7%CF%82%20%CE%A5%CE%B3%CE%B5%CE%AF%CE%B1%CF%82%20-%20%CE%94%CF%81%20%CE%9A%CF%85%CF%81%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AC%CE%BA%CE%B7%20%CE%95%CE%B9%CF%81_%CE%95%CE%B3%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AF%CE%B4%CE%B9%CE%BF%20%CE%9C%CE%B1%CE%B8%CE%AE%CE%B-C%CE%B1%CF%84%CE%BF%CF%82%20%28%CE%A3%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AC%20%CE%9A%CE%95%27%29.pdf

Συμπληρωματικές

1. Κώδικας Ιατρικής Δεοντολογίας. Ανακτήθηκε από: <https://www.isathens.gr/images/entypa/KWDIKAS-IATRIKHS-DEONTOLOGIAS.pdf>
2. Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων - GDPR. Ανακτήθηκε από: <https://www.dpa.gr/sites/default/files/2019-10/GDPR%20ME%20ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΟ2-converted.pdf>
3. Ν.4624/2019, Ανακτήθηκε από: <https://www.e-nomothesia.gr/kat-dedomena-prosopikou-kharaktera/nomos-4624-2019-phek-137a-29-8-2019.html>

2.2.Γ • ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες σε περισσότερο εξειδικευμένες έννοιες των οικονομικών μαθηματικών, ώστε να

αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση και τη χρήση πιο εξειδικευμένων εννοιών των οικονομικών μαθηματικών. Ειδικότερα, η μαθησιακή ενότητα πραγματεύεται την εξειδίκευση των στοιχείων που παρουσιάστηκαν, όπως ο τόκος, το επιτόκιο, οι ράντες που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό της προεξόφλησης, των ισοδύναμων γραμματίων, του ανατοκισμού και των ισοδύναμων επιτοκίων. Παρουσιάζονται οι υπολογισμοί με ανατοκισμό ή με σύνθετο τόκο, ο υπολογισμός των ραντών (αρχική αξία ληξιπρόθεσμης ράντας, αρχική αξία προκαταβλητέας ράντας, τελική αξία ληξιπρόθεσμης ράντας κ.ά.). Η παρουσίαση και η επίλυση των ανωτέρω προβλημάτων γίνεται με τη χρήση προβλημάτων και ασκήσεων που παρουσιάζονται και σχετίζονται με τον κλάδο της υγείας. Στο πλαίσιο του εργαστηρίου πραγματοποιούνται ασκήσεις και εργασίες με έμφαση στα αντικείμενα των οικονομικών μαθηματικών.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν σύνθετες έννοιες των οικονομικών μαθηματικών,
- Υπολογίζουν τον τόκο, την προεξόφληση, τα ισοδύναμα γραμμάτια, τον ανατοκισμό, τα ισοδύναμα επιτόκια, τις ράντες και τα δάνεια με εφαρμογές σε επιχειρήσεις και οργανισμούς στον κλάδο της υγείας,
- Επίλυσουν προβλήματα για τον υπολογισμό της αρχικής αξίας ληξιπρόθεσμης ράντας, της αρχικής αξίας προκαταβλητέας ράντας, της τελικής αξίας ληξιπρόθεσμης ράντας, της τελικής αξίας προκαταβλητέας ράντας,
- Ερμηνεύουν σύνθετα προβλήματα στο αντικείμενο των οικονομικών μαθηματικών,
- Διαχειρίζονται θέματα οικονομικών μαθηματικών,
- Διευκρινίζουν λεπτομέρειες οικονομικών μαθηματικών,
- Αξιολογούν τα οικονομικά χαρακτηριστικά ραντών,
- Εκτιμούν αποτελέσματα στο αντικείμενο των οικονομικών μαθηματικών,
- Παρουσιάζουν τα αποτελέσματα από την επίλυση προβλημάτων οικονομικών μαθηματικών.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Απλός τόκος / Ανατοκισμός / Παρούσα αξία / Προεξόφληση / Μέλλουσα αξία / Ληξιπρόθεσμη ράντα / Προκαταβλητέα ράντα / Δάνειο / Ομόλογο.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (1), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΑΠΛΟΣ ΤΟΚΟΣ
2	ΠΡΟΕΞΟΦΛΗΣΗ
3	ΑΝΑΤΟΚΙΣΜΟΣ
4	ΜΕΛΛΟΥΣΑ ΑΞΙΑ ΡΑΝΤΑΣ
5	ΠΑΡΟΥΣΑ ΑΞΙΑ ΡΑΝΤΑΣ ΚΑΙ ΔΑΝΕΙΑ
6	ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Γ.1 | ΑΠΛΟΣ ΤΟΚΟΣ

Στην πρώτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην έννοια του απλού τόκου. Έχοντας εξοικειωθεί με την έννοια της απόδοσης του κεφαλαίου κατανοούν τη σημασία του χρόνου στην αύξηση της αξίας. Η χρήση του απλού τόκου αφορά βραχυχρόνιες επενδύσεις (μικρότερες του έτους). Το αρχικό κεφάλαιο δεν παραμένει επενδυμένο και επιστρέφει στον επενδυτή νωρίτερα. Γι' αυτό και έχει σημασία ο υπολογισμός σε περιόδους μικρότερες του έτους (μήνες ή ακόμα και ημέρες). Ως μέρος του έτους, η απόδοση διαιρείται σε ίσα μέρη και ορίζονται οι τοκοφόρες ημέρες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται τη διάκριση ανάμεσα στο οικονομικό έτος (360 ημέρες) και το πολιτικό (365 ή 366 ημέρες) και αντίστοιχα γίνεται διευκρίνιση αναφορικά με το ποιο λαμβάνεται υπόψη στον αντίστοιχο υπολογισμό και αποτελεί τον σταθερό διαιρέτη των τοκοφόρων ημερών. Παρουσιάζονται στο πλαίσιο της υποενότητας τα τραπεζικά προϊόντα, καθώς και οι βασικές έννοιες της τραπεζικής (κατάθεση, ανάληψη, κατάθεση προθεσμίας κ.ά.).

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μέσα από απλά παραδείγματα στο πλαίσιο του εργαστηρίου μπορούν να υπολογίσουν τον απλό τόκο ενός ή και πολλών κεφαλαίων. Θα πρέπει, με βάση τον βασικό τύπο, να είναι σε θέση όταν γνωρίζουν τον τόκο και το τελικό κεφάλαιο, να βρουν το αρχικό κεφάλαιο, αλλά και να λύσουν προβλήματα όπου το επιτόκιο μεταβάλλεται και ζητείται η συνολική απόδοση και των δύο περιόδων.

2.2.Γ.2 | ΠΡΟΕΞΟΦΛΗΣΗ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στη δεύτερη υποενότητα αντιλαμβάνονται την έννοια της προεξόφλησης. Γίνεται σαφές ότι η ημερομηνία λήξης ενός χρεογράφου ή χρηματοοικονομικού προϊόντος γενικότερα δεν είναι δεσμευτική στην εξόφλησή του. Ο/η κάτοχος μπορεί να το δώσει έναντι μικρότερου ποσού (παρούσα αξία) από την ονομαστική αξία λαμβάνοντας χρήματα. Η διαδικασία αυτή της προεξόφλησης με «ποινή» (προεξόφλημα) και της μεταβίβασης της αξίας σε κάποιον τρίτο μπορεί να πάρει

διάφορες μορφές ανάλογα με το προϊόν και την αρχική συμφωνία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται ότι αρχικός σκοπός της συναλλαγής δεν είναι η προεξόφληση και η διαδικασία αυτή προκύπτει μέσα από την αναζήτηση ρευστότητας και την ανάγκη για την εξόφληση άμεσων υποχρεώσεων στο πλαίσιο της εμπιστοσύνης και της επιχειρηματικής πρακτικής. Η προεξόφληση δεν είναι αυθαίρετη, αλλά ορίζονται τα ανώτατα όριά της από τον νόμο χωρίς να είναι πλήρως δεσμευτική εφόσον δεν γίνει υπέρβαση του ορίου.

Στους/Στις εκπαιδευόμενους/-ες παρουσιάζεται μια σειρά από πραγματικά παραδείγματα με προοδευτική δυσκολία, τα οποία προέρχονται από την εμπορική πρακτική και εφαρμόζονται οι πράξεις που απαιτούνται για τον υπολογισμό του προεξοφλούμενου ποσού, του προεξοφλήματος, της παρούσας αξίας, καθώς και τον υπολογισμό των αντίστοιχων εξόδων, τα οποία κατηγοριοποιούνται και κατανέμονται μεταξύ των συναλλασσόμενων. Κάποιο από τα παραπάνω στοιχεία αποτελεί το άγνωστο και αντίστοιχα ζητείται με δεδομένα τα υπόλοιπα.

2.2.Γ.3 | ΑΝΑΤΟΚΙΣΜΟΣ

Στην τρίτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις μακροπρόθεσμες οικονομικές πράξεις πέρα από το ένα έτος. Ο σύνθετος τόκος ή ανατοκισμός αποτελεί την αποζημίωση για την παραμονή του κεφαλαίου στην επένδυση και ο τόκος, αφού γίνει μέρος του κεφαλαίου, αυξάνει την αρχική επένδυση. Τα προβλήματα που τίθενται έχουν να κάνουν με την αρχική (παρούσα) αξία του κεφαλαίου, τη μέλλουσα αξία του μετά από κάποιον αριθμό ετών και με βάση ένα επιτόκιο σταθερό ή κυμαινόμενο στην αρχή κάθε περιόδου. Κάποιο από τα παραπάνω στοιχεία είναι άγνωστο και υπολογίζεται με βάση τα υπόλοιπα τα οποία είναι δεδομένα. Ο ανατοκισμός μπορεί να γίνεται και σε περιόδους συχνότερες του έτους ανάλογα με την αρχική συμφωνία. Σε αυτή την περίπτωση οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα πρέπει να πολλαπλασιάσουν τον αριθμό των περιόδων, με το βασικό ερώτημα: Πόσες φορές χωρά η συγκεκριμένη περίοδος μέσα στο έτος; και να απαντήσουν σχετικά. Επίσης, σημαντική είναι η εκμάθηση της τεχνικής που μπορεί να ακολουθηθεί κάποιος αν η συχνότητα ή/και αντίστοιχα το επιτόκιο μεταβάλλονται σε παρούσα ή σε μέλλουσα περίοδο. Ανάλογα με τα δεδομένα οι τεχνικές, αλλά και η δυσκολία διαφοροποιούνται.

Η χρήση δυνάμεων και ριζών μεγαλύτερης από δεύτερη τάξη, καθώς και των λογαρίθμων, με τα οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να εμπεδωθεί και να κατανοηθεί μέσω και της χρήσης επιστημονικού υπολογιστή τσέπης και των πινάκων παρούσας και μέλλουσας αξίας στο πλαίσιο του εργαστηρίου.

2.2.Γ.4 | ΜΕΛΛΟΥΣΑ ΑΞΙΑ ΡΑΝΤΑΣ

Στην τέταρτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην έννοια της απόδοσης κεφαλαίου σε δόσεις που αφορούν αρχικά παραδείγματα της καθημερινής ζωής.

Περιγράφεται η ανάγκη του υπολογισμού της αξίας σειράς πληρωμών οι οποίες γίνονται σε ίσα τακτά χρονικά διαστήματα. Πρόκειται για ποσά που πρέπει να υπολογιστούν σήμερα, ώστε να καθοριστεί ποιο είναι το ποσό της μελλοντικής καταβολής ή είσπραξης, το οποίο είτε μένει σταθερό είτε όχι και το οποίο θα κληθεί ο χρεώστης ή ο οφειλέτης να εξοφλήσει τότε. Ο όρος για τις διαδοχικές πληρωμές στη γλώσσα των επιχειρήσεων είναι «ράντα». Το ερώτημα που εύλογα γεννάται είναι αν η ράντα, η οποία πρόκειται να πληρωθεί, δίνεται στο τέλος της περιόδου (ληξιπρόθεσμη ράντα) ή στην αρχή της (προκαταβλητέα ράντα). Είναι σαφές ότι σε κάθε περίπτωση, η τεχνική, αλλάζει και εδώ, όπως και στην εφάπαξ καταβολή κεφαλαίου, η λογική της μέλλουσας αξίας γίνεται αντιληπτή ως υπολογισμός σε σχέση με την παρούσα αξία όπως αυτή αναλύεται στο σήμερα. Μια ακόμη σημαντική διάκριση η οποία γίνεται κατανοητή είναι ανάμεσα στις ράντες που έχουν ημερομηνία λήξης και σε αυτές που ισχύουν για πάντα (αέναιες).

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν απλά παραδείγματα μέλλουσας αξίας ράντας για όλες τις παραπάνω περιπτώσεις, μέσα από προσωπικά ή εταιρικά παραδείγματα τα οποία μπορούν να κάνουν την έννοια και τις τεχνικές υπολογισμού κατανοητές και με τη χρήση πίνακα μέλλουσας αξίας ράντας.

2.2.Γ.5 | ΠΑΡΟΥΣΑ ΑΞΙΑ ΡΑΝΤΑΣ ΚΑΙ ΔΑΝΕΙΑ

Στην πέμπτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν πώς μπορούν να υπολογιστούν τα προβλήματα που έχουν να κάνουν με ράντες, αλλά με αναγωγή στο σήμερα. Αντί να υπολογιστεί η αξία της ράντας στο μέλλον υπολογίζεται η αξία της ράντας σήμερα (το έτος 0). Τα στοιχεία κατά βάση υπολογίζονται με βάση τόσο τον αλγεβρικό υπολογισμό μέσω υπολογιστή τσέπης όσο και τον πίνακα παρούσας αξίας ράντας και με αντίστοιχη παρεμβολή δοκιμής και λάθους. Η υποενότητα αναφέρεται και στον τρόπο υπολογισμού της εξόφλησης δανείου. Σε κάθε τέτοια περίπτωση οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να είναι σε θέση να δημιουργήσουν έναν πίνακα εξόφλησης δανείου. Τα βήματα της τεχνικής υπολογισμού δανείου περιλαμβάνουν τον υπολογισμό της σταθερής δόσης, τον υπολογισμό του ποσού του τόκου και την αφαίρεση των τόκων για να βρεθεί το ποσό της καθαρής μείωσης του χρέους. Η παραπάνω διαδικασία επαναλαμβάνεται σε πολλές εργασίες στο πλαίσιο της χορήγησης ή της λήψης κάποιου δανείου όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κληθούν να γνωμοδοτήσουν, να συμμετάσχουν ή/και να επιλέξουν στο πλαίσιο του προσωπικού ή του εργασιακού τους βίου.

Στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες παρουσιάζονται απλά σχετικά παραδείγματα δανείων για τα οποία ζητείται να παρουσιάσουν τις συναλλαγές που απαιτούνται για να τα εξοφλήσουν πλήρως μέσα από τη σύνταξη του πίνακα του δανείου και τη διενέργεια αντίστοιχων πράξεων, οι οποίες είναι επαναλαμβανόμενες. Εξετάζεται πού πρέπει να δώσουν προσοχή για την αποφυγή πιθανού λάθους.

2.2.Γ.6 | ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΩΝ

Στην τελευταία υποενότητα παρουσιάζεται σύντομα μια σειρά από θέματα σχετικά με τα οικονομικά μαθηματικά, που θα χρειαστεί να εφαρμόσουν στη διάρκεια της επαγγελματικής ζωής τους. Οι χρηματοοικονομικοί πίνακες δίνονταν μέχρι τώρα έτοιμοι στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες ή αντίστοιχα υπολόγιζαν κατά περίπτωση το αποτέλεσμα. Στην υποενότητα αυτή παρουσιάζεται αναλυτικά ο τρόπος δημιουργίας πίνακα συντελεστή αναγωγής για κάθε περίπτωση επιτοκίου για έναν προκαθορισμένο αριθμό ετών. Παράλληλα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες υπολογίζουν την παρούσα αξία που έχει μια ράντα η οποία είναι αέναη και ουσιαστικά δεν τελειώνει ποτέ (ισόβια σύνταξη, ενοίκιο κ.λπ.). Τέλος, σημαντική γνώση για την υποενότητα αποτελεί και ο υπολογισμός της αξίας, όταν η συχνότητα του επιτοκίου αναφοράς ξεπερνά σε διάρκεια το ένα έτος και απαιτείται να αναχθεί σε ετήσιο, προκειμένου να μπορεί να συγκριθεί ουσιαστικά με άλλες εναλλακτικές επενδύσεις σε σχέση με τη βασική επιλογή.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζοντας τη μέχρι τώρα ενότητα είναι σε θέση να αντιληφθούν και να αναπαράγουν τις παραπάνω έννοιες μέσα από απλά παραδείγματα και να μπορέσουν αντίστοιχα να συντομεύσουν τον χρόνο υπολογισμού που απαιτείται για ανάλογα προβλήματα οικονομικών μαθηματικών με βάση την εξάσκηση και τη δυνατότητα αντίληψης για το είδος του προβλήματος των οικονομικών μαθηματικών, το οποίο εξετάζουν στο πλαίσιο της λήψης απόφασης για εργασιακούς ή/και προσωπικούς λόγους.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Σγουρινάκης, Ν. (2022). *Οικονομικά μαθηματικά εφαρμοσμένα* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
2. Σόρμας, Α. & Σαριαννίδης, Ν. (2018). *Οικονομικά μαθηματικά*. Κοζάνη: Εκδόσεις Αλέξανδρος ΙΚΕ.

Συμπληρωματικές

1. Κιόχος, Α., Μπενέκη, Χ. & Κιόχος, Π. (2015). *Οικονομικά μαθηματικά*. Αθήνα: Εκδόσεις Ελένης Κιόχου.
2. Σφακιανός, Π. Γ. (1999). *Οικονομικά μαθηματικά με οικονομικά προγράμματα υπολογιστών*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες σε περισσότερο εξειδικευμένες έννοιες στατιστικής, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών της επιστήμης της στατιστικής, με έμφαση στη λειτουργία των επιχειρήσεων του κλάδου υγείας. Ειδικότερα, παρουσιάζονται περισσότερο εξειδικευμένες έννοιες στατιστικής, όπως η ασυμμετρία και η κύρτωση, η παλινδρόμηση και η συσχέτιση δύο μεταβλητών, οι χρονολογικές σειρές και οι αριθμοδείκτες, με έμφαση σε στατιστικά στοιχεία από δεδομένα που σχετίζονται με την υγεία, όπως ποσοστά θνησιμότητας και θνητότητας, επιδημιολογικά στοιχεία κ.ά., αλλά και στοιχεία που σχετίζονται με τη διαχείριση οργανισμών υγείας, όπως ποσοστά κάλυψης κλινών κ.ά. Στο πλαίσιο του εργαστηρίου πραγματοποιούνται ασκήσεις με έμφαση στην επεξεργασία στατιστικών δεδομένων.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν περισσότερο σύνθετες έννοιες της στατιστικής και τη φυσική ερμηνεία των στατιστικών μεγεθών με έμφαση στον κλάδο της υγείας,
- Χρησιμοποιούν εξειδικευμένο λογισμικό στατιστικής ανάλυσης για την ανάλυση πραγματικών και σύνθετων προβλημάτων με έμφαση στον κλάδο της υγείας,
- Επαληθεύουν λογικά συμπεράσματα βασιζόμενοι/-ες στη στατιστική ανάλυση,
- Εφαρμόζουν σύνθετη στατιστική μεθοδολογία,
- Εκτελούν σύνθετες στατιστικές έρευνες και αναλύσεις,
- Σχεδιάζουν διαγράμματα με βάση περισσότερο σύνθετα στατιστικά δεδομένα,
- Χειρίζονται σύνθετα στατιστικά δεδομένα με έμφαση στον κλάδο της υγείας,
- Αντιπαραβάλλουν αποτελέσματα άλλων στατιστικών μελετών.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ασυμμετρία / Κύρτωση / Συσχέτιση / Χρονοσειρά / Αριθμοδείκτης / Ποσοστό θνησιμότητας / Ποσοστό θνητότητας / Κάλυψη κλινών / Πληρότητα.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (1), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΑΣΥΜΜΕΤΡΙΑ ΚΑΙ ΚΥΡΤΩΣΗ
2	ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΔΥΟ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ
3	ΧΡΟΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΣΕΙΡΕΣ
4	ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ
5	ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΕΣ
6	ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ
7	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Δ.1 | ΑΣΥΜΜΕΤΡΙΑ ΚΑΙ ΚΥΡΤΩΣΗ

Στην πρώτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις έννοιες της ασυμμετρίας και της κύρτωσης. Έχοντας δει στο πλαίσιο της προηγούμενης μαθησιακής ενότητας «Εισαγωγή στη στατιστική» τις κατανομές και έχοντας κατανοήσει ότι τις συγκρίνουμε πάντοτε με την ιδεατή κανονική κατανομή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θεωρούν απαραίτητη την ανάλυση των αντίστοιχων μέτρων σύγκρισης. Η ασυμμετρία (λοξότητα) μετρά τον βαθμό της συμμετρίας των δεδομένων ως προς τη συχνότητα και την κατανομή τους γύρω από τη μέση τιμή. Διακρίνεται σε αρνητική, όταν δειγματικός μέσος < διάμεσος < επικρατούσα τιμή, και σε θετική, όταν επικρατούσα τιμή < διάμεσος < δειγματικός μέσος. Στόχος είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μπορούν να την αναπαραστήσουν γραφικά και να την υπολογίσουν αλγεβρικά με τη χρήση του συντελεστή Pearson και του συντελεστή ασυμμετρίας του Bowley.

Η κύρτωση, αντίστοιχα, μετρά τον βαθμό συγκέντρωσης των δεδομένων γύρω από τη μέση τιμή και δείχνει την αιχμηρότητα ή την πλάτυνση της κατανομής. Η διάκριση γίνεται σε λεπτόκυρτη, μεσόκυρτη και πλατύκυρτη, με βάση τον συντελεστή Pearson. Η σημασία τους στη λήψη αποφάσεων υπό αβεβαιότητα είναι ιδιαίτερα μεγάλη για την επιχείρηση, διότι δείχνουν αν η επιχείρηση αποφεύγει ή όχι τον κίνδυνο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στο πλαίσιο του εργαστηρίου μπορούν να αξιοποιήσουν εικονικά ή και απλοποιημένα παραδείγματα κατάλληλα για την πραγματοποίηση των σχετικών υπολογισμών και να εξετάσουν τις κατανομές ως προς το είδος της ασυμμετρίας και της κύρτωσης που παρουσιάζονται διαγραμματικά και αλγεβρικά, με βάση το ευρύτερο περιεχόμενο της υποενότητας.

2.2.Δ.2 | ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΔΥΟ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ

Η υποενότητα αυτή, μέσα από τη μοντελοποίηση, εξηγεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τη σχέση μεταξύ δύο μεταβλητών και τη γραφική παρουσίασή της, σε μια ευθεία με

τις λιγότερες δυνατές αποκλίσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διακρίνουν ποια (ανεξάρτητη) μεταβλητή καθορίζει κάποια άλλη (εξαρτημένη) και με ποιον τρόπο. Η σχέση τους μπορεί να χαρακτηριστεί ως γραμμική, πολυωνυμική, δύναμης, εκθετική ή και λογαριθμική. Η σχέση αυτή μπορεί να παρουσιαστεί είτε γραφικά είτε με τη μορφή αλγεβρικής συνάρτησης, την οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα πρέπει να σχηματίζουν, να αναγνωρίζουν και να ερμηνεύουν την κλίση της στις δύο διαστάσεις του διαγράμματος.

Η προσέγγιση της ευθείας γίνεται με τη μέθοδο των ελαχίστων τετραγώνων ή τη γραμμική παλινδρόμηση. Το άθροισμα των τετραγώνων των αποστάσεων (σφαλμάτων) απαιτείται να είναι το ελάχιστο δυνατό, προκειμένου η ευθεία να αντιπροσωπεύει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τη ζητούμενη σχέση. Η κατανόηση της σημαντικότητας της σχέσης, η οποία πλέον, λόγω γενίκευσης, λαμβάνει άπειρες τιμές με βάση τη μεταβολή της ανεξάρτητης μεταβλητής, παρουσιάζεται σε μια εξίσωση ή ένα μοντέλο παλινδρόμησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες με τη χρήση των παραπάνω μοντέλων εξασκούνται να ερμηνεύουν και να προβλέπουν την εξέλιξη μεγεθών τα οποία αφορούν την επιχείρηση ως οργανισμό και την οικονομία ως σύνολο. Μέσα από παραδείγματα από τον χώρο της υγείας, αλλά και από θέματα που έχουν τεθεί σε σχετικές υποενότητες κατανοούν πρακτικά την έννοια της συσχέτισης δύο μεταβλητών.

2.2.Δ.3 | ΧΡΟΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΣΕΙΡΕΣ

Στην προηγούμενη υποενότητα εξετάστηκε η σχέση μιας εξαρτημένης μεταβλητής με κάποια άλλη. Η υποενότητα αυτή εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην έννοια του χρόνου, στην ανάλυση και τη δυναμική εξέλιξη της μεταβλητής. Η τιμή της μεταβλητής, αλλάζει με βάση τον χρόνο μέσα από διαδοχικά σταθερά βήματα, τα οποία δεν είναι πάντα εμφανή. Το σύνολο των παρατηρήσεων ταξινομείται χρονικά και αποκαλείται χρονολογική σειρά ή χρονοσειρά. Αφού απορριφθεί η αρχική υπόθεση ότι η εξέλιξη του μεγέθους της χρονοσειράς αυτής είναι τυχαία, το αποτέλεσμα της ανάλυσης έχει να κάνει με τέσσερις παράγοντες που ερμηνεύουν αποτελεσματικά τις παρατηρήσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να διερευνήσουν τις ιδιαιτερότητες που παρουσιάζουν οι χρονοσειρές, αναγνωρίζοντας και παρατηρώντας την τάση (trend), την εμφάνιση όμοιων φαινομένων σταθερά στον χρόνο (περιοδικότητα [Periodicity]), την εμφάνιση φαινομένων ή τάσεων σε συγκεκριμένες περιόδους του χρόνου (εποχικότητα [Seasonality]) και την πιθανή επίδραση που έχουν οι ακανόνιστες διακυμάνσεις (Irregular fluctuations).

Μέσα από την παρατήρηση των χρονοσειρών, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να εξάγουν χρήσιμα συμπεράσματα για την εξέλιξη ορισμένων μεγεθών, όπως, για παράδειγμα, την εξέλιξη κάποιου μεγέθους με βάση κάποιο δείκτη και την αναμενόμενη εξέλιξή του σε μια μελλοντική περίοδο, με βάση τις παρατηρήσεις που αφορούν την τιμή αυτή του δείκτη και τις παραμέτρους οι οποίες τίθενται και διαφοροποιούνται σχετικά.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να κατανοήσουν την έννοια των χρονοσειρών μέσα από την ανάλυση πραγματικών δεικτών, με τη βοήθεια εξειδικευμένων στατι-

στικών προγραμμάτων χρονοσειρών, με διάφορες συχνότητες που θα κληθούν να αναλύσουν στην πρακτική άσκηση ή στη μελλοντική εργασιακή τους ζωή, όπως για παράδειγμα ο δείκτης τιμών του χρηματιστηρίου αξιών και κατά πόσον μπορεί να αναλυθεί μέσα στον χρόνο με αύξοντα αριθμό παρατηρήσεων και αν μπορούν να εξαχθούν συμπεράσματα σχετικά με το μέλλον.

2.2.Δ.4 | ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ

Σε προηγούμενες υποενότητες οι εκπαιδευόμενοι/-ες έμαθαν να αναλύουν τη σχέση δύο μεταβλητών γραμμικά ή την εξέλιξή τους σε σχέση με τον χρόνο. Οι στατιστικοί αριθμοδείκτες είναι τα μέτρα με τα οποία συγκρίνουμε την τιμή μιας μεταβλητής ή και μιας ομάδας περισσότερων μεταβλητών. Οι καταστάσεις που εξετάζονται ενδέχεται να είναι χρονικές περίοδοι ή και ποσοστιαίες καταστάσεις, στις οποίες η μία τιμή είναι στον παρονομαστή (ή βάση). Οι χρονολογικοί αριθμοδείκτες συγκρίνουν δύο χρονικές περιόδους και κατηγοριοποιούνται σε ιδιαίτερους αριθμοδείκτες, οι οποίοι περιγράφουν ένα μέγεθος και την τιμή του με βάση τον χρόνο.

Οι σύνθετοι αριθμοδείκτες είναι αποτέλεσμα του συνδυασμού πολλών επιμέρους δεικτών, ιδιαίτερων αριθμοδεικτών (σταθμικών και αστάθμητων) και των σύμμεικτων, που προκύπτουν από τη σύνθεση πολλών ανομοιογενών δεικτών. Σημαντικοί ορισμοί που αναλύονται στην υποενότητα είναι η σχετική τιμή, η σχετική ποσότητα και η σχετική αξία, που εκφράζει κάθε δείκτη σε ποσοστό, επιτρέποντας την εξαγωγή συμπερασμάτων με οικονομικές ερμηνείες στον πραγματικό κόσμο, π.χ. τον δείκτη τιμών καταναλωτή. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να υπολογίσουν αριθμοδείκτες με βάση πραγματικά ή και εικονικά παραδείγματα, για να κατανοήσουν πώς το μοντέλο ερμηνεύει τη δυναμική σχέση που προκύπτει ανάμεσα στα συγκρινόμενα μεγέθη.

2.2.Δ.5 | ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΕΣ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται βασικά στοιχεία αναφορικά με την πιθανότητα να συμβεί κάποιο τυχαίο γεγονός, το οποίο δεν είναι εκ των προτέρων γνωστό και προβλέψιμο, μέσα από ένα πείραμα τύχης και τον μαθηματικό υπολογισμό του, εφόσον τηρείται η αρχή της αμεροληψίας και της εκτέλεσης του πειράματος πάντα υπό τις ίδιες εξωτερικές συνθήκες. Αν εφαρμόζονται τα παραπάνω, τότε το γεγονός αποτελεί αντικείμενο παρατήρησης, χωρίς το αποτέλεσμα να είναι προκαθορισμένο, αλλά με σαφώς καθορισμένο το σύνολο των δυνατών αποτελεσμάτων. Αν, για παράδειγμα, πετάξουμε ένα νόμισμα για μία φορά, έχουμε την ίδια πιθανότητα $1/2$ ή 50% να φέρουμε κορόνα ή γράμματα. Αν επαναλάβουμε το ίδιο πείραμα πολλές φορές με την ίδια αμεροληψία, θα δούμε ότι στατιστικά προσεγγίζουμε το ποσοστό αυτό, έστω και αν δεν γνωρίζουμε το αποτέλεσμα εκ των προτέρων. Το σύνολο των πιθανών εκβάσεων προσδιορίζεται ως δειγματικός χώρος. Η πιθανότητα του γεγονότος που επιθυμούμε να συμβεί εκφράζεται με το αντίστοιχο ποσοστό.

Οι αποφάσεις των επιχειρήσεων βασίζονται σε τυχαία γεγονότα, τα οποία εξηγούνται μέσα από πρότυπα συμπεριφοράς, όπου η επιχείρηση επιλέγει τι θα κάνει με βάση την πιθανότητα που θεωρεί ότι αντιστοιχεί σε κάθε πιθανό γεγονός. Πολλά γεγονότα δεν συνδέονται μεταξύ τους, αλλά συνυπάρχουν και συμβαίνουν ταυτόχρονα. Αυτή η ανεξαρτησία δίνει την πολυμορφία των γεγονότων, αλλά και τη δυσκολία που υπάρχει στην ακριβή πρόβλεψη, έστω και αν αυτή γίνει μέσω λογισμικού προσομοίωσης.

2.2.Δ.6 | ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Στην έκτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν τη γνώση από προηγούμενες υποενότητες, προκειμένου να την αξιοποιήσουν εξειδικευμένα στον κλάδο της υγείας. Πιο συγκεκριμένα, γίνεται αντιληπτό ότι οι έννοιες που έχουν παρουσιαστεί έχουν πρακτική εφαρμογή. Τα παραδείγματα που είχαν δοθεί μπορούν να εξειδικευτούν και να εμπλουτιστούν μέσα από τον καθορισμό των αντικειμένων μελέτης, όπως τα νοσοκομεία, τα νοικοκυριά, τις πόλεις κ.ά. Η πληροφορία γίνεται βασική πηγή ανάλυσης, με περαιτέρω σκοπό τον διαχωρισμό των παρατηρήσεων ή των ατόμων σε ομάδες μέσα από κριτήρια τα οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να εξηγήσουν, ώστε τα δεδομένα να αναλυθούν και να μετασχηματιστούν. Επειδή ακριβώς δεν είναι δυνατόν στην υγεία να έχει κάποιος στοιχεία από το σύνολο ενός πληθυσμού, εφαρμόζεται σε ένα δείγμα η ανάλυση των στοιχείων του. Γίνεται κατανοητό ότι, στο στάδιο της ανάλυσης, η εξαγωγή των συμπερασμάτων πρέπει να τεκμηριώνεται και, αντίστοιχα, να εξάγονται αποτελέσματα με βάση τις γενικές μεθοδολογίες που βρίσκουν εφαρμογή στην υγεία και οδηγούν σε συμπεράσματα.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να επιλύσουν συγκεκριμένα παραδείγματα από τα οποία μπορούν να εξαχθούν απτά και κατανοητά συμπεράσματα, τα οποία έχουν ήδη δοθεί και εξηγηθεί σε προηγούμενες υποενότητες, με την εφαρμογή ανάλυσης παραδειγμάτων σε στατιστικό λογισμικό. Θεωρείται σημαντική η χρήση της ιατρικής και στατιστικής ορολογίας με την οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν ήδη εξοικειωθεί ή μπορούν να αναζητήσουν μέσα από γνωστές τους πηγές ή από δεδομένα που έχουν ήδη επεξεργαστεί, και να κατανοήσουν το στατιστικό αποτέλεσμα.

2.2.Δ.7 | ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

Στην τελευταία υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να συνδέσουν προηγούμενες μαθησιακές ενότητες με την πρακτική εφαρμογή των γνώσεών τους στη στατιστική. Έχοντας εξοικειωθεί με σημαντικούς όρους όπως η κλίνη, η ημέρα νοσηλείας και η διάρκεια νοσηλείας, αναλύουν και υπολογίζουν την πληρότητα (κάλυψη) ενός νοσοκομείου τόσο σε μια δεδομένη στιγμή όσο και με βάση τον χρόνο σε μηνιαία ή ετήσια βάση. Αντίστοιχα, μπορούν να υπολογιστούν η μέση διάρκεια νοσηλείας, ο ρυθμός εισροής ασθενών, το διάστημα εναλλαγής μέσα από εμπειρικά δεδομένα τα οποία εκτείνονται τόσο σε χρόνο όσο και σε χώρες, προκειμένου να γίνουν χρήσιμες συγκρίσεις, αλλά και να υπολογιστεί αντικειμενικά αν οι παρούσες συνθήκες

ή οι μελλοντικές ανάγκες ενός ιδρύματος ή μιας περιοχής καλύπτονται. Οι τεχνικές της παραπάνω μαθησιακής ενότητας μπορούν να εφαρμοστούν όχι μόνο στο υλικό δυναμικό, αλλά και στο έμφυχο δυναμικό που απαιτείται για τη λειτουργία μιας μονάδας, σε επίπεδο ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού. Η ανάλυση αυτή μπορεί να γίνει σε σύνολο ή ανά μονάδα ή ειδικότητα.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν ποικίλα προβλήματα και δεδομένα τα οποία θα αντιμετωπίσουν κατά τη διάρκεια του εργασιακού τους βίου, γνωρίζουν τη φύση τους από άλλες ενότητες και καλούνται να τα επιλύσουν με βάση τις μεθοδολογίες και τα αντίστοιχα παραδείγματα τα οποία έχουν αναπτύξει. Με βάση τα αποτελέσματα της ανάλυσης, καλούνται εν μέρει να προβλέψουν τις ανάγκες που μπορεί να προκύψουν στο ελεγχόμενο παράδειγμα το οποίο τους παρουσιάζεται με απλοποιημένα αριθμητικά δεδομένα, στο πλαίσιο του εργαστηρίου.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Fowler, J., Jarvis, P. & Chevannes, M. (2010). *Εφαρμοσμένη στατιστική για τις επιστήμες υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Παρίκου.
2. Αρβανιτίδου-Βαγιωνά, Μ. & Χάιτις, Α. (2013). *Ιατρική στατιστική: Βασικές αρχές*. Θεσσαλονίκη: University Studio Press.

Συμπληρωματικές

1. Petrie, A. & Sabin, C. (2015). *Ιατρική στατιστική με μια ματιά* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Παρισιάνου.
2. Κατσουγιάννη, Κ., Τζώνου, Α. & Τριχόπουλος, Δ. (2001). *Βιοστατιστική*. Αθήνα: Εκδόσεις Παρισιάνου.

2.2.E • ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες σε περισσότερο εξειδικευμένες έννοιες της διοίκησης των επιχειρήσεων, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών της επιστήμης της οργάνωσης και διοίκησης των επιχειρήσεων με έμφαση στη λειτουργία των επιχειρήσεων του κλάδου υγείας. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι βασικές αρχές και λειτουργίες της διοίκησης, καθώς και τα χαρακτηριστικά και ο ρόλος των διοικητικών στελεχών στα διάφορα επίπεδα διοίκησης. Η ενότητα πραγματεύεται τις διάφορες τάσεις και σχολές της οργάνωσης και της διοίκησης, και αναλύει τις έννοιες της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας ενός φορέα ή επιχείρησης. Τέλος, παρουσι-

άζεται η λειτουργία του προγραμματισμού και της λήψης αποφάσεων, η σημασία και η αναγκαιότητα ύπαρξής τους, ο καθορισμός σκοπών και στόχων, η επεξεργασία και η ανάπτυξη σχεδίων, δίνοντας έμφαση στην επεξεργασία και στην ανάπτυξη επιχειρησιακών σχεδίων, καθώς και σε μεθόδους επίλυσης επιχειρησιακών προβλημάτων.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Διατυπώνουν σύνθετες έννοιες της λειτουργίας των επιχειρήσεων,
- Συγκεντρώνουν στοιχεία για τη λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων,
- Ερευνούν την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων,
- Συντάσσουν επιχειρηματικά σχέδια (business plan),
- Εφαρμόζουν τις σωστές τεχνικές ελέγχου,
- Αναλύουν σύνθετα επιχειρηματικά προβλήματα,
- Υποστηρίζουν τις δράσεις των επιχειρήσεων και των επιχειρηματιών στην κατεύθυνση της εξωστρέφειας,
- Παροτρύνουν δράσεις των επιχειρήσεων και των επιχειρηματιών στην κατεύθυνση της βιώσιμης ανταγωνιστικότητας,
- Ενθαρρύνουν τις δράσεις των επιχειρήσεων και των επιχειρηματιών προς την ορθολογική χρήση των πόρων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Προγραμματισμός για τη λήψη αποφάσεων / Business plan / Ανταγωνιστικότητα / Ορθολογική χρήση πόρων / Αποτελεσματικότητα στη διοίκηση / Επιχειρηματικά προβλήματα.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ
2	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΛΗΨΗΣ ΤΟΥΣ
3	ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ
4	Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ (BUSINESS PLAN)
5	ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ (BUSINESS PLAN)
6	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ (BUSINESS PLAN)
7	ΔΡΑΣΕΙΣ ΜΕ ΣΚΟΠΟ ΤΗΝ ΟΡΘΟΛΟΓΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.2.E.1 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Η ανάλυση και η κατανόηση των επιχειρηματικών προβλημάτων αποτελούν την πρωταρχική διαδικασία για τη διοίκηση και τη λήψη αποφάσεων σε έναν οργανισμό. Επομένως, η συγκεκριμένη υποενότητα είναι σημαντική για τα στελέχη οικονομίας και διοίκησης στον τομέα της υγείας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στο πλαίσιο της υποενότητας αποκτούν τη θεωρητική και εμπειρική δεξιότητα να ορίζουν και να αναλύουν το επιχειρηματικό πρόβλημα, τις γενεσιουργούς αιτίες του, τις επιπτώσεις του, καθώς και την αλληλεπίδρασή του με άλλα πιθανά προβλήματα. Η ανάλυση των αιτιών των επιχειρηματικών προβλημάτων και η κατανόηση των άμεσων και έμμεσων αιτιών, των εξωτερικών παραγόντων και των αλληλοσυσχετίσεων αποτελούν σημαντικό στοιχείο της συγκεκριμένης υποενότητας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να δώσουν ιδιαίτερη βαρύτητα στις μεθόδους αξιολόγησης της υπάρχουσας κατάστασης και στην ανάλυση και στον ορισμό της ιδεατής λύσης για την αποτελεσματική επίλυση του επιχειρηματικού προβλήματος. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η σύγκριση μεταξύ της ιδεατής λύσης και της αποτελεσματικής επίλυσης είναι μια διαδικασία αναζήτησης και προσδιορισμού των συμπτωμάτων του επιχειρηματικού προβλήματος και των βασικών αιτιών του.

Στο πλαίσιο ενός οργανισμού υγείας, ένα αδόμητο πρόβλημα σε λειτουργικό (κατώτερο) επίπεδο είναι, για παράδειγμα, οι λανθασμένες καταχωρήσεις στο πρωτόκολλο της γραμματείας, ενώ ένα ημιδομημένο πρόβλημα σε στρατηγικό (ανώτερο) επίπεδο είναι η συνεννόηση μεταξύ παθολογικών κλινικών. Τέλος, ένα δομημένο πρόβλημα σε διοικητικό (μεσαίο) επίπεδο μπορεί να είναι η παρακολούθηση του προϋπολογισμού. Δεδομένου ότι τα επιχειρηματικά προβλήματα συχνά αποτελούν το καθημερινό αντικείμενο εργασίας πολλών στελεχών οικονομίας και διοίκησης στην υγεία, η συγκεκριμένη υποενότητα είναι ιδιαίτερα χρήσιμη και αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της άσκησης του επαγγέλματος της ειδικότητας.

2.2.E.2 | ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΛΗΨΗΣ ΤΟΥΣ

Η συγκεκριμένη υποενότητα είναι η φυσική συνέχεια της προηγούμενης, καθώς μετά την ανάλυση του επιχειρηματικού προβλήματος υπάρχει η ανάγκη για λήψη αποφάσεων για την αντιμετώπισή του. Υπό αυτό το πρίσμα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν το σύνολο της διαδικασίας λήψης αποφάσεων. Ειδικότερα, κατανοούν τον μηχανισμό αναζήτησης εναλλακτικών και εφικτών λύσεων, λαμβάνοντας υπόψη τους περιορισμένους πόρους, το εξωτερικό περιβάλλον και την πολιτική του ίδιου του οργανισμού. Ακολουθεί η διαδικασία αξιολόγησης των εναλλακτικών λύσεων με σκοπό την πρόβλεψη των θετικών και αρνητικών, άμεσων ή έμμεσων, ποσοτικών ή ποιοτικών πιθανών αποτελεσμάτων που συνεπάγεται κάθε λύση. Επίσης, αναγνωρίζονται οι διαφορές μεταξύ των αναμενόμενων αποτελεσμάτων κάθε πιθανής εναλλακτικής

επιχειρησιακής απόφασης. Η σύγκριση και αξιολόγηση των διαφορετικών πιθανών αποφάσεων, η απόρριψη αυτών που μειονεκτούν σε σχέση με εναλλακτικές και ο ανατροφοδοτικός έλεγχος του αν τελικά εφαρμόστηκε η βέλτιστη λύση/επιχειρησιακή απόφαση αποτελούν σημαντικά σημεία, στα οποία θα πρέπει να εμβαθύνουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υποενότητας.

Καλούνται επίσης να κατανοήσουν τα διαφορετικά είδη αποφάσεων, όπως αυτά κατηγοριοποιούνται σε ατομικές (μονοπρόσωπα όργανα διοίκησης) ή συλλογικές, ανά επίπεδο ιεραρχίας (υψηλό, μεσαίο, χαμηλό) και με βάση την ιεράρχησή τους σε αποφάσεις στρατηγικού σχεδιασμού, διεκπεραιωτικού χαρακτήρα, επείγουσες και μη. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται τις αρχές που πρέπει να διέπουν τις επιχειρηματικές αποφάσεις στον χώρο της υγείας και, ειδικότερα, ότι οι αποφάσεις αυτές θα πρέπει να συνδέονται με σημαντικές αρχές που αφορούν: α) στην ορθή και ενδεδειγμένη ιατρική φροντίδα, β) στην ισότητα των πολιτών στην πρόσβαση στην υγεία, γ) στη διαφάνεια, δ) στον σεβασμό της αξιοπρέπειας του ασθενούς και ε) στην ικανοποίηση του προσωπικού του οργανισμού.

2.2.E.3 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Η φυσική συνέχεια της λήψης επιχειρησιακών αποφάσεων είναι η ανάλυση της ανταγωνιστικότητας των αποφάσεων αυτών. Δεδομένης της επίπτωσης που μπορεί να έχουν αναποτελεσματικές αποφάσεις για τη βιώσιμη ανάπτυξη και τη βιωσιμότητα ενός οργανισμού (υγείας) γενικότερα, η αποτίμηση των επιπτώσεων των επιχειρηματικών αποφάσεων είναι συνυφασμένη με τις αρμοδιότητες του στελέχους οικονομίας και διοίκησης στην υγεία.

Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τις θεωρητικές γνώσεις, ώστε να αποτιμήσουν τις επιχειρησιακές αποφάσεις στον βαθμό στον οποίο οδηγούν σε έναν συνδυασμό προσφερόμενης τιμής, ποιότητας και εξυπηρέτησης υπηρεσιών υγείας που οδηγεί σε συγκριτικό πλεονέκτημα ή ενισχύει την ανταγωνιστικότητα και την εξωστρέφεια του οργανισμού υγείας.

Σημαντικά σημεία στην ανάλυση της ανταγωνιστικότητας που σχετίζεται με τη λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων αφορούν την εφαρμογή των «πέντε δυνάμεων του Πόρτερ». Οι «πέντε δυνάμεις του Πόρτερ» προσδιορίζουν και αναλύουν πέντε ανταγωνιστικές δυνάμεις που διαμορφώνουν κάθε κλάδο (και, επομένως, και τον κλάδο των υπηρεσιών υγείας) και βοηθούν στον προσδιορισμό των αδυναμιών και δυνατοτήτων του. Ειδικότερα, τα στελέχη οικονομίας και διοίκησης στη λήψη επιχειρησιακών αποφάσεων λαμβάνουν υπόψη και αναλύουν τις παρακάτω «πέντε δυνάμεις του Πόρτερ» για την αξιολόγηση των αποφάσεων: α) απειλή νεοεισερχόμενων οργανισμών σε έναν κλάδο, β) διαπραγματευτική δύναμη των αγοραστών, όπου, σε ορισμένες περιπτώσεις, οι πελάτες μπορεί να έχουν διαπραγματευτική δύναμη με τελικό αποτέλεσμα να μειώνονται τα κέρδη ενός κλάδου (μεγάλος αριθμός παραγωγικών, ύπαρξη πολλών ανταγωνιστών κ.ά.), γ) απειλή υποκατάστατων προϊόντων ή

υπηρεσιών, δ) διαπραγματευτική δύναμη των προμηθευτών, ε) ανταγωνισμός μεταξύ υφιστάμενων επιχειρήσεων ή, με άλλα λόγια, η επιθυμία των υφιστάμενων οργανισμών του κλάδου να αυξήσουν το μερίδιο αγοράς τους.

2.2.E.4 | Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ (BUSINESS PLAN)

Αφού έγιναν κατανοητές οι διαδικασίες και οι μηχανισμοί ανάλυσης της ανταγωνιστικότητας των επιχειρηματικών αποφάσεων, η συγκεκριμένη υποενότητα καλύπτει θέματα που αφορούν τον ορισμό του επιχειρηματικού σχεδίου. Η κατάρτιση επιχειρηματικών σχεδίων είναι πολύ σημαντική για τα στελέχη οικονομίας και διοίκησης στον τομέα της υγείας και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα των καθηκόντων εργασίας τους.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι το επιχειρηματικό σχέδιο (Business plan) είναι ένα έγγραφο το οποίο ορίζει τη βασική ιδέα και τα σχετικά θέματα που αφορούν την ίδρυση μιας νέας επιχείρησης. Το επιχειρηματικό σχέδιο περιγράφει την υπάρχουσα κατάσταση στο επιχειρηματικό περιβάλλον, το προσδοκώμενο επιχειρηματικό αποτέλεσμα, καθώς και τις μεθόδους και διαδικασίες για αυτό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται ότι το επιχειρηματικό σχέδιο αποτελεί ένα προσχέδιο για τη δημιουργία μιας επιχείρησης, επιδιώκοντας να γεφυρώσει την απόσταση μεταξύ επιχειρηματικής ιδέας, κενού στην αγορά και υλοποίησης.

Στο πλαίσιο της υποενότητας αυτής, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι ένα επιχειρηματικό σχέδιο έχει τέσσερις βασικούς αντικειμενικούς σκοπούς: α) διερευνά και αναγνωρίζει τη φύση και το γενικότερο κενό στην αγορά που αφορά συγκεκριμένη επιχειρηματική ευκαιρία, β) παρουσιάζει την προσέγγιση που θα ακολουθηθεί στην προσπάθεια υλοποίησης της επιχειρηματικής ιδέας, γ) καθορίζει και παρουσιάζει τους παράγοντες που θα καθορίσουν την επιτυχία μιας επιχείρησης και, τέλος, δ) εξυπηρετεί ως εργαλείο επίδειξης της επιχειρηματικής ιδέας με σκοπό την άντληση κεφαλαίων για την επίτευξή της. Η κατάρτιση ενός επιχειρηματικού σχεδίου αποτελεί μια πολύ σημαντική διαδικασία, στην οποία το στέλεχος οικονομίας και διοίκησης έχει πρωτεύοντα ρόλο, οδηγώντας στην επέκταση και την περαιτέρω εδραίωση του οργανισμού υγείας στην αγορά.

2.2.E.5 | ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ (BUSINESS PLAN)

Η μαθησιακή υποενότητα αυτή καλύπτει θεωρητικές και εμπειρικές γνώσεις σχετικά με τη σύνταξη ενός επιχειρηματικού σχεδίου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η σύνταξη ενός επιχειρηματικού σχεδίου ακολουθεί μια συγκεκριμένη διαδικασία και διαδοχή. Μπορεί η βασική επιχειρηματική ιδέα να αποτελεί το προνόμιο του επιχειρηματία, ο οποίος πρέπει να έχει ρόλο στη συγγραφή του επιχειρηματικού σχεδίου, ωστόσο το στέλεχος οικονομίας και διοίκησης της υγείας υποστηρίζει ενεργά τη σύνταξη μεγάλου τμήματος των επιχειρηματικών σχεδίων.

Ειδικότερα, το στέλεχος οικονομίας και διοίκησης, σε συνεργασία με τα στελέχη της επιχείρησης, θα προσφέρει την απαραίτητη μεθοδολογία για τη σύνταξη του σχε-

δίου, θα αναζητήσει για λογαριασμό του επιχειρηματία ή της επιχείρησης τις απαραίτητες επιστημονικές και τεχνικές πληροφορίες, καθώς και το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό, με έμφαση στο να μην δημιουργήσει αντιπάθειες και εντάσεις. Ο/Η εκπαιδευόμενος/-η αντιλαμβάνεται και κατανοεί τις μεθόδους και τρόπους συγγραφής επιχειρηματικών σχεδίων, καθώς και την ανάγκη συνεργασίας τόσο με τον επιχειρηματία όσο και με κατάλληλα εκπαιδευμένα στελέχη, είτε αυτά ανήκουν ήδη στη διοικητική ομάδα της επιχείρησης είτε ανήκουν (το συνηθέστερο) σε συμβουλευτικές επιχειρήσεις.

Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες στην ειδικότητα καλούνται να προσέξουν επίσης τις βασικές αρχές κατάρτισης ενός επιχειρηματικού σχεδίου. Η ελκυστική παρουσίαση της επιχειρηματικής ιδέας, η παρουσίαση ενός ρεαλιστικού σχεδίου, η αποφυγή υπερβολικά αισιόδοξων εκτιμήσεων και ανέφικτων στόχων και, τέλος, η επιβεβαίωση της εγκυρότητας των στοιχείων και πηγών που χρησιμοποιήθηκαν στο επιχειρηματικό σχέδιο αποτελούν θεμελιώδεις αρχές για τη σύνταξη επιχειρηματικών σχεδίων.

2.2.E.6 | ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ (BUSINESS PLAN)

Η συγκεκριμένη υποενότητα αφορά την αξιολόγηση των επιχειρηματικών σχεδίων, μιας διαδικασίας που ακολουθεί τη σύνταξη των επιχειρηματικών σχεδίων, όπως αναλύθηκε στην παραπάνω μαθησιακή υποενότητα. Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αξιολογήσουν τη θέση της υπό εξέταση επιχείρησης απέναντι στον ανταγωνισμό και να τη συγκρίνουν με τα αναφερόμενα στο επιχειρηματικό σχέδιο. Επίσης, ο ρόλος του στελέχους διοίκησης και οικονομίας της υγείας σχετίζεται άμεσα με την εκτίμηση της δυναμικής της αγοράς γενικότερα και, ειδικότερα, με την ανάλυση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος της συγκεκριμένης επιχείρησης σε σύγκριση με το επιχειρηματικό σχέδιο.

Επιπροσθέτως, η εκτίμηση της αποτελεσματικότητας του επιχειρηματικού σχεδιασμού σχετίζεται με την εκτίμηση των ικανοτήτων των στελεχών που προσέλαβε μια επιχείρηση, της καταλληλότητας του σχεδιασμού και του μείγματος μάρκετινγκ που εφαρμόζεται και της καταλληλότητας του λειτουργικού σχεδιασμού της επιχείρησης γενικότερα. Η σύγκριση των παραπάνω με τα προσδοκώμενα αποτελέσματα με βάση το επιχειρηματικό σχέδιο είναι σημεία στα οποία πρέπει να εστιαστεί το στέλεχος διοίκησης και οικονομίας. Η εκτίμηση των οικονομικών στοιχείων της επιχείρησης σε σύγκριση με τα προβλεπόμενα στον επιχειρηματικό σχεδιασμό είναι επίσης σχετική διαδικασία που αναλαμβάνουν τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας. Τέλος, οι εκτιμήσεις επιχειρηματικού ρίσκου και ανταμοιβής χρησιμοποιούνται επίσης για την αποτίμηση των επιχειρηματικών σχεδίων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν δεξιότητες στην εκτίμηση των κινδύνων, στην αποτελεσματικότητα των στρατηγικών που προτάθηκαν στα επιχειρηματικά σχέδια και εφαρμόστηκαν και, τέλος, στη σύγκριση της σχέσης επιχειρηματικού ρίσκου και ανταμοιβής, ώστε να αποτιμηθεί η αποδοτικότητα της επένδυσης.

Σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον, όπως αυτό του χώρου της υγείας, λαμβάνοντας υπόψη τις δυσκολίες χρηματοδότησης μέσω του τραπεζικού συστήματος που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις τα τελευταία χρόνια, η ικανότητα των στελεχών της ειδικότητας να αποτιμούν επιχειρηματικά σχέδια είναι πρωταρχικής σημασίας για την άσκηση του επαγγέλματος.

2.2.E.7 | ΔΡΑΣΕΙΣ ΜΕ ΣΚΟΠΟ ΤΗΝ ΟΡΘΟΛΟΓΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα αφορά ένα σημαντικό ζήτημα της διοίκησης υπηρεσιών υγείας σχετικά με τη χρήση, σε ορθολογική βάση, των διαθέσιμων πόρων των οργανισμών υγείας για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων. Στον τομέα της υγείας, η σπατάλη πόρων ή, καλύτερα, η μη μεγιστοποίηση της συνεισφοράς ή χρήσης τους αποτελούν κοινά ζητήματα που απασχολούν ένα σημαντικό κομμάτι των οργανισμών υγείας.

Στόχο των στελεχών οικονομίας και διοίκησης αποτελεί ο περιορισμός της σπατάλης, η αποτελεσματική κατανομή των πόρων και η αύξηση της παραγωγικότητας των υπάρχοντων υλικών και άυλων πόρων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να είναι σε θέση να κατανοήσουν τις μεθόδους εξορθολογισμού των δαπανών, με τη χρήση επιστημονικών τεκμηρίων. Για τον σκοπό αυτόν, εφαρμόζονται μέθοδοι που σχετίζονται με τη χρήση κλειστών προϋπολογισμών στον οργανισμό υγείας, την αύξηση των υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά και την ηλεκτρονική διοίκηση του οργανισμού, καθώς και την εφαρμογή συγκεκριμένων πρωτοκόλλων κόστους – αποτελεσματικότητας στις κλινικές αποφάσεις.

Η επιτάχυνση των διαδικασιών ορθολογικής χρήσης των πόρων, με ταυτόχρονη εξασφάλιση των αναγκών για τους ασφαλισμένους διαγνωστικών υπηρεσιών και της ικανοποίησης των ασθενών, αποτελεί σημαντική προτεραιότητα των στελεχών διοίκησης και οικονομίας στην υγεία. Σε ένα περιβάλλον όπου τα κόστη παραγωγής (υγειονομικού) υλικού αυξάνονται συνεχώς, η αποτελεσματικότητα και η ορθολογική διαχείριση των πόρων αποτελούν προτεραιότητες για την αποτελεσματική διοίκηση των οργανισμών υγείας και σημαντικές δεξιότητες για τα στελέχη της ειδικότητας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Πολύζος, Ν. Μ. (2014). *Διοίκηση και οργάνωση υπηρεσιών υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Λιαρόπουλος, Λ. (2010). *Οργάνωση υπηρεσιών και συστημάτων υγείας* (Τόμος Α'). Αθήνα: Εκδόσεις Βήτα.

Συμπληρωματικές

1. Σαράφης, Π. Α. (2011). *Το marketing στις υπηρεσίες υγείας: Αποτίμηση – τάσεις – προοπτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Βήτα.
2. Κέφης, Β. Ν. & Παπαζαχαρίου, Π. (2009). *Το επιχειρηματικό όραμα σε Business Plan*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

2.2.ΣΤ • ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες σε περισσότερο εξειδικευμένες έννοιες της οικονομικής των επιχειρήσεων, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών του κλάδου της οικονομίας, με έμφαση στη λειτουργία των επιχειρήσεων του κλάδου υγείας. Ειδικότερα, αναλύονται η θεωρία ζήτησης (συνάρτηση ζήτησης, προσδιοριστικοί παράγοντες ζήτησης, ελαστικότητα της ζήτησης) και η θεωρία προσφοράς (συντελεστές παραγωγής, παραγωγικότητα, συνολικό, οριακό και μέσο κόστος, ισορροπία παραγωγής). Επιπρόσθετα, παρουσιάζονται οι μορφές της αγοράς και του καθορισμού των τιμών στην αγορά. Στο πλαίσιο του εργαστηρίου πραγματοποιούνται ασκήσεις και εργασίες, με έμφαση στα αντικείμενα της οικονομίας των επιχειρήσεων.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν το μοντέλο ζήτησης προϊόντων ή υπηρεσιών και από ποιες παραμέτρους εξαρτάται,
- Εξηγούν το μοντέλο προσφοράς προϊόντων ή υπηρεσιών και από ποιες παραμέτρους εξαρτάται,
- Υπολογίζουν το συνολικό, το οριακό και το μέσο κόστος παροχής υπηρεσιών ή παραγωγής προϊόντος και το σημείο ισορροπίας,
- Αναδεικνύουν τις παραμέτρους που καθορίζουν τις τιμές της αγοράς,

- Προσαρμόζουν την τιμολόγηση στην παροχή υπηρεσιών, ώστε να είναι ανταγωνιστική,
- Κατηγοριοποιούν τις παραμέτρους που συμμετέχουν στον προσδιορισμό του σημείου ισορροπίας,
- Συνεργάζονται με τα τμήματα του φορέα για την ορθή τιμολόγηση στην παροχή υπηρεσιών,
- Εκτιμούν τη συμβολή των παραμέτρων που συμμετέχουν στον προσδιορισμό του σημείου ισορροπίας.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ζήτηση / Προσφορά / Συνολικό κόστος / Οικογένεια μέσου κόστους / Οριακό κόστος / Αποτελεσματικότητα / Αποδοτικότητα / Μορφή αγοράς / Μη αντισταθμιζόμενη απώλεια / Σημείο ισορροπίας.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (1), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
2	ΚΑΜΠΥΛΗ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΩΝ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΩΝ
3	ΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΟΡΑ
4	ΕΛΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΖΗΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
5	ΘΕΩΡΙΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
6	ΚΟΣΤΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
7	ΜΟΡΦΕΣ ΑΓΟΡΑΣ

Κείμενο αναφοράς

2.2.ΣΤ.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ

Η πρώτη υποενότητα αποτελεί μια εισαγωγή στις βασικές αρχές και έννοιες των οικονομικών. Μια σημαντική πτυχή είναι η κατανόηση της αναγκαιότητας της ανάπτυξης και της λειτουργίας της οικονομίας στο πλαίσιο της κοινωνικής οργάνωσης. Οι ανάγκες των μελών της κοινωνίας είναι απεριόριστες, αλλά καμία κοινωνία δεν έχει βρει μια αποτελεσματική λύση για την ικανοποίηση όλων των ακόρεστων αναγκών της. Γίνεται σαφές ότι οι οικονομικοί πόροι είναι περιορισμένοι και δεν μπορούν να ικανοποιήσουν τις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες. Τα αγαθά είναι περιορισμένα και καμία κοινωνία δεν μπορεί να παραμελήσει τις παραγωγικές της προσπάθειες. Οι

εκπαιδευόμενοι/-ες συνδέουν το γεγονός ότι το μέγεθος της προσπάθειας που καταβάλλεται για την παραγωγή των αγαθών αντανακλάται στην τιμή που καθορίζεται από την αγορά, ως ανταμοιβή για την αντιστάθμιση των συντελεστών παραγωγής (πόρων) που δαπανήθηκαν για την παραγωγή τους, επειδή είναι σπάνιοι. Γίνεται κατανοητό ότι η κοινωνία κάνει μια επιλογή. Παράγει το προϊόν που ικανοποιεί αποτελεσματικότερα όλες τις ανάγκες της, θυσιάζοντας τα άλλα προϊόντα, τα οποία θα μπορούσαν να παραχθούν. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται την προέκταση των παραπάνω αρχών, καθώς και ότι κάθε προσωπική ή επιχειρηματική απόφαση συνειδητά ή ασυνείδητα περιλαμβάνει μια τέτοια θυσία.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν την έννοια της θυσίας και της επιλογής για το άτομο και τελικά για την κοινωνία μέσα από την παρουσίαση απλών εναλλακτικών διλημμάτων που βασίζονται σε αντικειμενικά ή υποκειμενικά κριτήρια, μέσα από απλά παραδείγματα. Θα παράγουμε αυτοκίνητα ή υπολογιστές; Και πόσο από το καθένα με βάση τους δεδομένους διαθέσιμους πόρους; Η απόφασή τους αυτή θα πρέπει να αιτιολογηθεί στη βάση της επιχειρηματολογίας της επιλογής σε σχέση με τον αποκλεισμό των άλλων. Για να πραγματοποιήσουμε το ένα, πρέπει να θυσιάσουμε το άλλο ως άτομα, αλλά και ως σύνολο.

2.2.ΣΤ.2 | ΚΑΜΠΥΛΗ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΩΝ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΩΝ

Η θυσία των άλλων αγαθών που απαιτεί η παραγωγή ενός αγαθού απεικονίζεται και αναλύεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες με ένα διάγραμμα δύο αξόνων: την καμπύλη παραγωγικών δυνατοτήτων (ΚΠΔ). Στην καμπύλη τοποθετούνται δύο αγαθά και υπάρχει τέτοιος συνδυασμός αυτών των δύο αγαθών ώστε η οικονομία να αξιοποιεί πλήρως τις παραγωγικές της δυνατότητες, με δεδομένη τη σημερινή τεχνολογία παραγωγής. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εντοπίζουν πρώτα τα δύο ακραία σημεία όπου παράγεται μόνο το ένα από τα δύο αγαθά. Στη συνέχεια προσδιορίζουν πόσο η οικονομία μπορεί να αυξήσει την παραγωγή του ενός αγαθού, θυσιάζοντας μονάδες του άλλου, και πόσο μπορεί να αυξήσει την παραγωγή του. Υπολογίζουν πόσες μονάδες του ενός αγαθού απαιτούνται για την παραγωγή μιας μονάδας του άλλου αγαθού και, αντίστοιχα, πόσες μονάδες ενός αγαθού πρέπει να θυσιαστούν για να παραχθεί μία μονάδα του άλλου αγαθού. Θα πρέπει να γίνει κατανοητό ότι, καθώς αυξάνεται η ποσότητα των αγαθών, απαιτούνται όλο και περισσότερες μονάδες του ενός αγαθού για την παραγωγή του άλλου αγαθού, καθώς οι συντελεστές παραγωγής γίνονται όλο και πιο σπάνιοι.

Παρουσιάζεται ότι πέρα από τα σημεία πλήρους απασχόλησης, η οικονομία μπορεί να παράγει χωρίς να χρησιμοποιεί το πλήρες δυναμικό της. Αυτοί οι συνδυασμοί βρίσκονται μέσα στην καμπύλη και είναι εφικτοί. Αντίθετα, οι συνδυασμοί εκτός της ΚΠΔ (καμπύλης παραγωγικών δυνατοτήτων) δεν μπορούν να επιτευχθούν από την οικονομία και, επομένως, είναι ανέφικτοι. Παρουσιάζονται οι έννοιες που συνδέονται με την ΚΠΔ και οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τα όρια παραγωγής της οικονομίας

μέσα από απλοποιημένα παραδείγματα, αλλά και πώς οι αποφάσεις μπορούν να τροποποιηθούν ανάλογα με τις ανάγκες της παραγωγής, καθώς και με ποια κριτήρια θα επιλέξουν ποιο σημείο πλήρους απασχόλησης επί της καμπύλης.

2.2.ΣΤ.3 | ΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Η προσφορά και η ζήτηση είναι οι όροι που χρησιμοποιούνται συχνότερα από τους οικονομολόγους. Γνωστές και ως δυνάμεις της αγοράς, η ζήτηση καθορίζεται από τις ανάγκες των καταναλωτών, οι οποίοι είναι πρόθυμοι και ικανοί να τις ικανοποιήσουν, ενώ η προσφορά προέρχεται από τις επιχειρήσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η ζήτηση αντιπροσωπεύει την επιθυμία, αλλά και την ικανότητα των καταναλωτών να αγοράσουν μια ορισμένη ποσότητα ενός αγαθού και σχετίζεται αρνητικά με την τιμή. Από την άλλη, η προσφορά αντιπροσωπεύει την προθυμία και την ικανότητα των επιχειρήσεων να προσφέρουν μια ορισμένη ποσότητα ενός αγαθού, η οποία σχετίζεται θετικά με την τιμή. Παράλληλα, είναι σε θέση να συναθροίζουν τις ποσότητες προσφοράς και ζήτησης και να απεικονίζουν γραφικά τις καμπύλες συνολικής προσφοράς και συνολικής ζήτησης. Μέσα από τα ίδια δεδομένα μπορούν να προσδιορίζουν αλγεβρικά την τιμή, την ποσότητα και το σημείο στο οποίο γίνεται η τελική πραγματοποίηση της συμφωνίας (τιμή και ποσότητα ισορροπίας).

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι υπάρχει μια σειρά από πιθανούς άλλους παράγοντες που καθορίζουν την προσφορά και τη ζήτηση και μαθαίνουν να αναλύουν την επίδρασή τους στη μετατόπιση των καμπυλών στο διάγραμμα όταν μεταβάλλονται. Οι παραπάνω γνώσεις θεωρούνται απαραίτητες για την ερμηνεία των οικονομικών φαινομένων που αντιμετωπίζει κάθε επιχείρηση. Στο πλαίσιο του εργαστηρίου προτείνεται να δοθούν πίνακες και γραφήματα με στοιχεία για την ποσότητα ζήτησης και την ποσότητα προσφοράς σε κάθε τιμή, και οι εκπαιδευόμενοι/-ες να σχεδιάσουν γραφήματα και να υπολογίσουν την τιμή και την ποσότητα ισορροπίας. Στη συνέχεια μπορεί να τους ζητηθεί να εξηγήσουν τις μεταβολές στις δύο καμπύλες και πώς αυτές επηρεάζουν την τιμή ισορροπίας και την ποσότητα ισορροπίας.

2.2.ΣΤ.4 | ΕΛΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΖΗΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Αφού μελετήσουν τις έννοιες της προσφοράς και της ζήτησης και την εφαρμογή τους, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν πώς οι καταναλωτές/-τριες και οι πωλητές/-τριες ανταποκρίνονται στις μεταβολές των τιμών και σε άλλους παράγοντες που επηρεάζουν τις δυνάμεις της προσφοράς και της ζήτησης. Η ελαστικότητα της τιμής ορίζεται ως ο λόγος της μεταβολής της ποσότητας ενός αγαθού προς τη μεταβολή της τιμής. Σχηματικά, η κλίση ή η ελαστικότητα της καμπύλης ζήτησης ή προσφοράς δείχνει πώς οι πωλητές/-τριες και οι καταναλωτές/-τριες ανταποκρίνονται σε μία μικρή (οριακή) μεταβολή της τιμής, αλλάζοντας τις αποφάσεις τους σχετικά με τη ζητούμενη ή προσφερόμενη ποσότητα, αλλά και τη συνολική δαπάνη (τιμή Χ ποσότητα). Μαθαίνουν επίσης να χαρακτηρίζουν το πρόσημο της ελαστικότητας ανάλογα με την υποκείμενη

σχέση που αντιπροσωπεύει και, ειδικότερα, να κατανοούν ότι όταν αναφερόμαστε στην ελαστικότητα της ζήτησης σε σχέση με την τιμή, συνήθως εννοούμε την απόλυτη τιμή της ελαστικότητας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες χαρακτηρίζουν, ανάλογα με την απόλυτη τιμή της, την προσφορά και τη ζήτηση ως ελαστική (>1), μοναδιαία ($=1$) ή ανελαστική (<1). Μαθαίνουν επίσης για τις ελαστικότητες πέρα από την τιμή, καθώς και τη σημασία του χρόνου και το πώς, αλλάζει τις αποφάσεις, αλλά και την ένταση των φαινομένων. Ερμηνεύουν και εξηγούν τις μεταβολές των παραπάνω παραγόντων σε σχέση με τη ζητούμενη ή την προσφερόμενη ποσότητα και αναλύουν τον αντίκτυπο τους στην πραγματική οικονομία.

Χρησιμοποιούνται πίνακες προσφοράς και ζήτησης και ζητείται από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να υπολογίσουν την ελαστικότητα ενός αγαθού και να χαρακτηρίσουν τη ζήτηση με βάση την κλίση ή και το αλγεβρικό αποτέλεσμα και να κατανοήσουν τις επιπτώσεις της μεταβολής της τιμής στην ποσότητα και τη συνολική δαπάνη.

2.2.ΣΤ.5 | ΘΕΩΡΙΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

Στην υποενότητα αυτή γίνεται φανερό ότι όλες οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν την τεχνολογία για την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των περιορισμένων συντελεστών παραγωγής. Οι επιχειρήσεις μπορούν να μεταβάλλουν τη σύνθεση των συντελεστών παραγωγής (κεφάλαιο και εργασία) για να επιλέξουν τον επιθυμητό συνδυασμό των δύο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι το κεφάλαιο (Κ) δεν μεταβάλλεται βραχυπρόθεσμα, αλλά μόνο μακροπρόθεσμα και η εργασία μεταβάλλεται συνεχώς και μετριέται στο πλαίσιο της παραγωγής σε αριθμό εργατών ή και εργατοώρες (L). Σημαντικό θεωρείται επίσης ότι το σημείο στο οποίο το οριακό προϊόν φτάνει στο μηδέν, όπου η επόμενη μονάδα εργασίας ή κεφαλαίου δεν προσθέτει στη συνολική προσπάθεια, είναι το σημείο στο οποίο η παραγωγή πρέπει να μείνει αμετάβλητη. Οι επιχειρήσεις παράγουν από το σημείο τομής του (ελάχιστου) μέσου κόστους και του οριακού κόστους και πέρα από αυτό η παραγωγή δεν είναι πλέον κερδοφόρα.

Η μεταβολή στο άριστο σημείο παραγωγής εξηγείται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες με βάση τον νόμο των φθινουσών αποδόσεων και αναφέρεται ότι πάνω από ένα ορισμένο επίπεδο οι αποδόσεις των συντελεστών μειώνονται όσο η ποσότητά τους αυξάνεται. Για όλες τις παραπάνω αλλαγές παρουσιάζεται το πώς διαφοροποιούνται μακροπρόθεσμα, όταν η τεχνολογία παραγωγής βελτιώνεται και παράγεται περισσότερη ποσότητα προϊόντος με τη χρήση της ίδιας ποσότητας συντελεστών. Ο προσδιορισμός του επιπέδου παραγωγής είναι σημαντικός για κάθε επιχείρηση, διότι καθορίζει το κόστος παραγωγής των συντελεστών, το οποίο με τη σειρά του αποτελεί τον παράγοντα που μπορεί να προσδιορίσει η ίδια η επιχείρηση στην αγορά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν ένα παράδειγμα που τους δίνεται και βρίσκουν γραφικά και αλγεβρικά το σημείο στο οποίο η παραγωγή είναι άριστη και η επιχείρηση πρέπει να παραγάγει βραχυπρόθεσμα.

2.2.ΣΤ.6 | ΚΟΣΤΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

Έχοντας κατανοήσει τις αρχές της αποτελεσματικής παραγωγής, οι εκπαιδευόμενοι/-ες συνειδητοποιούν ότι οι επιχειρήσεις μπορούν να καθορίσουν το επίπεδο παραγωγής τους μέσα από τον αποτελεσματικό υπολογισμό του κόστους παραγωγής. Ωστόσο, η επιχείρηση δεν μπορεί να επηρεάσει απόλυτα το επίπεδο του κόστους που αντιμετωπίζει από τους προμηθευτές της. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμπεραίνουν ότι το κόστος παραγωγής περιλαμβάνει όλα τα κόστη ευκαιρίας που σχετίζονται με την παραγωγή. Γίνεται διάκριση ανάμεσα στο εμφανές άμεσο κόστος και το αφανές έμμεσο κόστος. Οι οικονομολόγοι υπολογίζουν και τα δύο, ενώ οι λογιστές το άμεσο κόστος όπως καταγράφεται στα βιβλία της επιχείρησης. Το συνολικό κόστος (TC) μιας επιχείρησης κατανέμεται σε σταθερό κόστος (FC) και μεταβλητό κόστος (VC). Ομοίως, η οικογένεια μέσου (μοναδιαίου) κόστους AC περιλαμβάνει το μέσο συνολικό κόστος ($AC=TC/Q$), το μέσο σταθερό κόστος ($AFC=FC/Q$) και το μέσο μεταβλητό κόστος ($AVC=VC/Q$), υπολογίζοντας πόσο μία πρότυπη μονάδα κοστίζει για την επιχείρηση. Αντίστοιχα, η μεταβολή του κόστους όταν μεταβάλλεται η παραγωγή ορίζεται ως το οριακό κόστος (MC). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα πρέπει να γνωρίζουν ότι το μέσο και το οριακό κόστος συναντώνται στο σημείο ελαχιστοποίησης του μέσου κόστους (Ελάχιστη Αποδοτική Κλίμακα [ΕΑΚ]), το οποίο είναι το σημείο τομής των καμπυλών. Ομοίως, θα πρέπει να κατανοήσουν την έννοια των οικονομικών κλίμακας και τη σχέση της με το επίπεδο παραγωγής, καθώς και το σημείο βέλτιστης παραγωγής ($MR=MC$).

Στο πλαίσιο του εργαστηρίου προτείνεται να χρησιμοποιηθεί ένας πίνακας συνολικού κόστους και παραγωγής και να ζητηθεί από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να υπολογίσουν τις υπόλοιπες κατηγορίες κόστους ή να συμπληρώσουν τα κενά με βάση τα στοιχεία κόστους που υπάρχουν ήδη στον πίνακα. Με την ολοκλήρωση της υποεξέσκησης, θα είναι επίσης σε θέση να υπολογίσουν την Ελάχιστη Αποδοτική Κλίμακα και το σημείο βέλτιστης παραγωγής.

2.2.ΣΤ.7 | ΜΟΡΦΕΣ ΑΓΟΡΑΣ

Η τελευταία υποεξέσκηση παρουσιάζει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τα χαρακτηριστικά των διαφόρων μορφών οργάνωσης της αγοράς. Οι αγορές είναι διαμορφωμένες με βάση μια από τις τέσσερις πρότυπες μορφές αγοράς: τέλειος ανταγωνισμός, μονοπώλιο, μονοπωλιακός ανταγωνισμός και ολιγοπώλιο. Τρία χαρακτηριστικά χρησιμοποιούνται για να κατανοηθεί σε ποια μορφή αγοράς ανήκει μια επιχείρηση: ο αριθμός των επιχειρήσεων του κλάδου, η ομοιογένεια των προϊόντων τους και η ευκολία εισόδου/εξόδου από τον κλάδο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να κατανοήσουν τις στρατηγικές που υιοθετούν οι επιχειρήσεις ανάλογα με τη μορφή της αγοράς, καθώς και τον τρόπο διαφοροποίησης ή μη των προϊόντων και τον τρόπο εξέλιξης της αγοράς με βάση τον αριθμό και τη δύναμη των επιχειρήσεων στη μετάβαση από τη βραχυπρόθεσμη στη μακροπρόθεσμη περίοδο. Έμφαση θα δοθεί επίσης στους πα-

ράγοντες που επηρεάζουν τη διαμόρφωση των τιμών, από ποιον καθορίζονται και των μεριδίων αγοράς, ιδίως σε ατελείς μορφές αγοράς (οι τρεις μορφές εκτός του τέλει ανταγωνισμού). Η κοινωνική διάσταση της οικονομικής δραστηριότητας τονίζεται μέσω της έννοιας της «μη αντισταθμιζόμενης απώλειας» που υφίστανται οι καταναλωτές ως αποτέλεσμα των ατελών αγορών και της παρουσίας των τρόπων με τους οποίους το κράτος αντιμετωπίζει τέτοιες περιπτώσεις υπέρ των καταναλωτών.

Η ανάλυση της αγοράς αποτελεί σημαντικό εργαλείο για την κατανόηση της συμπεριφοράς των επιχειρήσεων σε σχέση με την κοινωνία, τους καταναλωτές, τους υφιστάμενους και δυνητικούς ανταγωνιστές και το κράτος.

Παρουσιάζονται τα χαρακτηριστικά κάθε μορφής αγοράς θεωρητικά και στη συνέχεια αναλύονται χαρακτηριστικά παραδείγματα αγορών, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να τις κατηγοριοποιήσουν σε έναν από τους τέσσερις τύπους αγορών και να αιτιολογήσουν τις απαντήσεις τους με βάση τα αναφερόμενα κριτήρια που χαρακτηρίζουν την οργάνωση της αγοράς, αλλά και να ερμηνεύσουν αποτελεσματικά τη συμπεριφορά τους.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Mankiw, G. N. & Taylor, M. P. (2021). *Οικονομική (Μικροοικονομική)* (5η έκδοση). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
2. Parkin, M., Powell, M. & Matthews, K. (2013). *Αρχές οικονομικής*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Συμπληρωματικές

1. Begg, D., Dornbusch, R., Fischer, S. & Vernasca, G. (2015). *Εισαγωγή στην οικονομική*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Krugman, P. & Wells, R. (2018). *Μικροοικονομική σε διδακτικές ενότητες*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.

2.2.Z • ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στον χώρο της λειτουργίας οργανισμών και επιχειρήσεων του κλάδου υπηρεσιών υγείας, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών του περιβάλλοντος στο οποίο δραστηριοποιούνται οι οργανισμοί αυτοί. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι βασικές λειτουργίες των οργανισμών και φορέων του κλάδου της υγείας, ώστε να βοηθήσουν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν στην

πράξη και να αποκτήσουν σαφή αντίληψη του περιεχομένου της έννοιας της «σύγχρονης επιχείρησης» και του περιβάλλοντος στο οποίο αυτή δραστηριοποιείται. Παρουσιάζονται η σπουδαιότητα του διοικητικού έργου και η σημασία του μάνατζμεντ και των επιμέρους λειτουργιών του, καθώς και οι λειτουργίες της διοίκησης και η σχέση της με όλες τις υπόλοιπες λειτουργίες της επιχείρησης. Για την πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα προτείνεται ανάθεση εκπόνησης εργασιών από τον/την υπεύθυνο/-η καθηγητή/-τρια είτε υπό τη μορφή σχεδίου (project) είτε υπό τη μορφή μελέτης περίπτωσης (case study). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν θέματα-προβλήματα από τον επιχειρησιακό χώρο και παρουσιάζουν τα συμπεράσματά τους με τη χρήση εφαρμογής προβολής παρουσιάσεων (MS PowerPoint) ή άλλου προγράμματος παρουσίασης. Προτείνονται επίσης εκπαιδευτικές επισκέψεις σε επιχειρήσεις διαφορετικών κλάδων, καθώς και σε επαγγελματικούς φορείς, όπως επιμελητήρια, υπουργεία, ΔΟΥ, ΓΓΠΣ κ.ά. Η πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα αφορά ανάθεση εργασίας εξαμήνου Β' με σκοπό την έμπρακτη χρήση και τον εμπλουτισμό των γνώσεων που αποκόμισαν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στο αντίστοιχο εξάμηνο. Η εργασία παραδίδεται στο τέλος του εξαμήνου και μπορεί να έχει τη μορφή γραπτού κειμένου ή έργου-κατασκευής. Σε κάθε εξάμηνο ορίζεται ο/η υπεύθυνος/-η καθηγητής/-τρια, στον/στην οποίο/-α αναφέρεται ο/η εκπαιδευόμενος/-η και στον/στην οποίο/-α παραδίδεται τελικώς η εργασία. Ο/Η υπεύθυνος/-η καθηγητής/-τρια εποπτεύει τη διαδικασία και διευκολύνει τον/την εκπαιδευόμενο/-η παρέχοντας πηγές, αλλά και διευκρινίσεις σχετικές με το θέμα και τη μορφή της εργασίας. Στο πλαίσιο του εργαστηρίου πραγματοποιούνται ασκήσεις και εργασίες με έμφαση στα αντικείμενα της μαθησιακής ενότητας.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Σχεδιάζουν τις απαραίτητες ενέργειες για την ίδρυση επιχείρησης (καταστατικό ίδρυσης, νομική μορφή, έδρα, επιμελητήριο, ασφαλιστικός φορέας, δήλωση έναρξης, βιβλία και στοιχεία, κατηγορία βιβλίων, εταιρικό κεφάλαιο κ.λπ.),
- Αξιολογούν μελέτες περίπτωσης (case study) που εστιάζονται στα παρακάτω ζητήματα, όπως προγραμματισμός, λειτουργία, οργάνωση και έλεγχος επιχειρήσεων και φορέων,
- Αναπτύσσουν την επικοινωνία, τις οργανωσιακές αλλαγές, τη δυναμική των ομάδων, τη διαχείριση κρίσεων και συγκρούσεων, τη διαχείριση επιχειρησιακών διαδικασιών, τη διοίκηση αλλαγών και τη διαχείριση γνώσης στην επιχείρηση και τον φορέα,
- Αξιολογούν τα περισσότερα είδη συμβάσεων,
- Συντάσσουν οικονομικές καταστάσεις, επιχειρηματικά σχέδια, εκθέσεις ελέγχου και αξιολόγησης κ.ά.,
- Ερμηνεύουν βασικές νομοθετικές διατάξεις για τη λειτουργία επιχείρησης του κλάδου της υγείας,

- Πραγματοποιούν απογραφή αποθεμάτων,
- Διακρίνουν τρόπους καλύτερης εξυπηρέτησης των πελατών,
- Εφαρμόζουν μεθόδους και εργαλεία μέτρησης των αποτελεσμάτων και αξιολόγησης του βαθμού και της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών στην επιχείρηση/οργανισμό υγείας.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών / Στιγμές αλήθειας / Κουτιά παραπόνων / Balanced Scorecard / Ευρωπαϊκό Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας (EFQM) / Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ) / Κρίσεις / Υπολογιστικά φύλλα (Excel) / Επιχειρηματικό σχέδιο (Business plan).

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (0), Εργαστήριο (3), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ
2	ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
3	ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ (EFQM), ΚΟΙΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΚΠΑ)
4	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
5	ΣΥΝΤΑΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΦΥΛΛΩΝ (EXCEL)
6	ΣΥΝΤΑΞΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ (BUSINESS PLAN)

Κείμενο αναφοράς

2.2.Z.1 | ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα εστιάζεται στην παροχή ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών, μια παροχή ζωτικής σημασίας για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης/οργανισμού υγείας, της φήμης της, αλλά και της ικανοποίησης των εργαζομένων της. Μέσα από την υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη δύναμη που έχει η εξυπηρέτηση των πελατών να κάνει την επιχείρηση/οργανισμό υγείας να ξεχωρίσει. Αρχικά παρουσιάζονται οι διαφορές ανάμεσα στην έννοια της εξυπηρέτησης και της ποιοτικής εξυπηρέτησης. Αναλύεται η εξυπηρέτηση των πελατών ως ένα σύστημα με κύριο στόχο τη συνεχή βελτίωση και αποσαφηνίζονται οι βασικές αρχές της. Στη συνέχεια αναλύεται η έννοια της πελατοκεντρικής διοίκησης. Περιγράφεται ο ρόλος των πελατών στο πλαίσιο της, αφού οι πελάτες/-ισσες θα συμμετέχουν στον σχεδιασμό, την παροχή και την αξιολόγηση των προϊόντων και των υπηρεσιών υγείας.

Σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα, αφού παρουσιαστεί η διάκριση ανάμεσα σε εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες/-ισσες, αναλύονται τα ορόσημα και οι στιγμές της αλήθειας που επηρεάζουν τη σχέση με τους πελάτες/-ισσες. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην αναγκαιότητα διάγνωσης των αναγκών των πελατών, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μπορούν να διαχειριστούν και να ξεπεράσουν τις προσδοκίες τους.

Κατάλληλες εκπαιδευτικές τεχνικές αποτελούν οι μελέτες περίπτωσης, οι ατομικές και ομαδικές εργασίες, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες σχεδιάζουν εργαλεία αξιολόγησης των υπηρεσιών υγείας ενός νοσοκομείου. Επιπλέον, προτείνεται να δημιουργήσουν ερωτηματολόγιο για τη διάγνωση των αναγκών των πελατών ενός νοσοκομείου.

2.2.Ζ.2 | ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η δεύτερη μαθησιακή υποενότητα αποτελεί τη λογική συνέχεια της προηγούμενης υποενότητας, αφού παρουσιάζει τη σημασία της αξιολόγησης των πελατών ως μέσο βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Περιγράφονται και αναλύονται τα συστήματα, οι μέθοδοι και τα εργαλεία ποιοτικής εξυπηρέτησης των πελατών, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μπορούν να τα χρησιμοποιήσουν στους οργανισμούς υγείας. Αρχικά παρουσιάζονται τα αυτοτελή εργαλεία μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών, όπως είναι οι συνεντεύξεις, τα ερωτηματολόγια, οι ποιοτικές και ποσοτικές έρευνες ικανοποίησης των πελατών, τα κουτιά παραπόνων ή κουτιά προτάσεων βελτίωσης, οι ηλεκτρονικές/τηλεφωνικές αξιολογήσεις και η διαβούλευση. Ενημερώνονται για το Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/-τριών Υγείας που λειτουργεί σε κάθε δημόσιο νοσοκομείο και αποτελεί ένα εργαλείο εξυπηρέτησης των ασθενών.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι σε ομάδες εργασίας ή και ατομικά, παρουσιάζουν εργαλεία στρατηγικού σχεδιασμού με ενσωματωμένη τη μέτρηση ικανοποίησης των πελατών. Κατανοούν τη μεθοδολογία του Balanced Scorecard, η οποία χωρίζει την επιχείρηση σε τέσσερις οπτικές: χρηματοοικονομικά στοιχεία, πελάτες, εσωτερικές διεργασίες, μάθηση και ανάπτυξη, και προσφέρει μια ισορροπημένη παρουσίαση οικονομικών και λειτουργικών δεικτών απόδοσης. Παρουσιάζεται η μέθοδος MUSA (Multicriteria Satisfaction Analysis) που αποτελεί την πολυκριτηριακή αναλυτικόσυνθετική προσέγγιση για το πρόβλημα της μέτρησης και της ανάλυσης της ικανοποίησης.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με το μοντέλο “SERVQUAL” που σημαίνει SERViceQUALity (ποιότητα υπηρεσιών) και τις 5 αντιπροσωπευτικές διαστάσεις του, καθώς είναι ένα εργαλείο για να κατανοήσουν οι επιχειρήσεις καλύτερα τι εκτιμούν οι πελάτες/-ισσες και πόσο καλά καλύπτουν τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους. Επιπλέον, αναλύεται η μέθοδος Six Sigma που χρησιμοποιεί μια σειρά μεθόδων ποιοτικής διοίκησης με έμφαση στις στατιστικές μεθόδους, αλλά και στην εμπειρία.

2.2.Z.3 | ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ (EFQM), ΚΟΙΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΚΠΑ)

Σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζεται και αναλύεται το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας “European Foundation for Quality Management (EFQM)” που βασίζεται σε εννέα κριτήρια και στηρίζεται στην αρχή: «Τα άριστα αποτελέσματα όσον αφορά την Απόδοση, τους Πελάτες, το Ανθρώπινο Δυναμικό και την Κοινωνία επιτυγχάνονται μέσω συνεργασιών, πόρων και διεργασιών». Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η Ικανοποίηση των Πελατών, η Ικανοποίηση των Εργαζομένων και οι Επιδράσεις στην Κοινωνία επιτυγχάνονται μέσω της Ηγεσίας, η οποία διευθύνει την Πολιτική και Στρατηγική, τη Διοίκηση του Ανθρώπινου Δυναμικού, τη Διοίκηση των Πόρων και των Διαδικασιών, οδηγώντας τελικά σε άριστα επιχειρηματικά αποτελέσματα.

Στη συνέχεια παρουσιάζεται το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ) που δημιουργήθηκε το 2000 με πρωτοβουλία του Ευρωπαϊκού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης. Αναλύεται το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης που αποτελεί προέκταση του μοντέλου EFQM και είναι αποτέλεσμα της συνεργασίας μεταξύ των υπουργείων Δημόσιας Διοίκησης των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στην προσπάθεια να εισαχθούν οι αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στους δημόσιους οργανισμούς της ΕΕ. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν πως το ΚΠΑ αποτελεί έναν συνδετικό κρίκο ανάμεσα στους πολίτες και τους δημοσίους οργανισμούς, ενώ υποστηρίζει την προσπάθεια της ηγεσίας για συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων προς τους πολίτες υπηρεσιών.

Προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι σε ομάδες, να αναπτύξουν το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας ή το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης σε μια επιχείρηση/οργανισμό υγείας.

2.2.Z.4 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Στην τέταρτη μαθησιακή υποενότητα αναλύεται η έννοια της κρίσης που παρουσιάζεται όταν προκύπτει ένα ξαφνικό περιστατικό στο Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/-τριών Υγείας και μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την εικόνα και τη φήμη της επιχείρησης/οργανισμού υγείας. Ή, ακόμα, στην περίπτωση που ξεσπάσει μια κρίση στην επιχείρηση/οργανισμό υγείας και αναμένεται να δημιουργηθούν σοβαρές κοινωνικές, οικονομικές ή νομικές συνέπειες.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προσδιορίζουν τις βασικές πηγές κρίσεων, τα είδη των κρίσεων (π.χ. πολιτική, οικονομική, περιβαλλοντική, φυσική, τεχνολογική, βία κατά του ανθρώπινου δυναμικού, σεξουαλική ή ηθική παρενόχληση κ.ά.) και διακρίνουν τα επίπεδα των κρίσεων σε απλά, μέτρια ή κρίσιμα περιστατικά ανάλογα με τη σπουδαιότητα και την επίπτωσή τους στη λειτουργία της επιχείρησης. Αναλύονται τα χαρακτηριστικά εξέλιξης μιας κρίσης και τα στάδιά της.

Στη συνέχεια, η μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στη σημασία του σχεδιασμού και της προετοιμασίας μιας κρίσης. Αναλύονται οι παράγοντες που επηρεάζουν

την επίλυση μιας κρίσης, καθώς και τα στάδια διαχείρισης των κρίσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν αρχικά τη σημασία καταγραφής όλων των πιθανών κρίσεων που θα μπορούσαν να προκύψουν στον φορέα υγείας. Στη συνέχεια εστιάζονται στα κριτήρια που απαιτούνται για να καθορίσουν τα κοινά που πρέπει να ειδοποιηθούν σε ένα κρίσιμο περιστατικό και στην επιλογή του κατάλληλου για κάθε κοινό καναλιού επικοινωνίας. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στην ανάγκη σύστασης εκ μέρους της επιχείρησης/οργανισμού υγείας μιας ομάδας διαχείρισης της κρίσης πριν από την εμφάνισή της.

Κατάλληλες εκπαιδευτικές τεχνικές αποτελούν οι μελέτες πραγματικών κρίσιμων περιστατικών στον χώρο της υγείας, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες αξιολογούν τον τρόπο διαχείρισης της κρίσης και συζητούν τις προτάσεις τους για διαχείριση της κρίσης στην ολομέλεια της τάξης.

2.2.Z.5 | ΣΥΝΤΑΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΦΥΛΛΩΝ (EXCEL)

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα έχει στόχο την εξοικείωση των εκπαιδευομένων και την εφαρμογή στην πράξη των γνώσεων που απέκτησαν στο πλαίσιο του εξαμήνου.

Στο πλαίσιο της υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες, ατομικά ή χωρισμένοι σε ομάδες, προτείνεται να: α) πραγματοποιήσουν τις ετήσιες αποσβέσεις των παγίων στοιχείων της επιχείρησης/οργανισμού υγείας, β) πραγματοποιήσουν αποτίμηση των περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης/οργανισμού υγείας σύμφωνα με τα Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα (ΕΛΠ), γ) προσδιορίσουν το αποτέλεσμα χρήσης και να εξηγήσουν την Κατάσταση Αποτελεσμάτων Χρήσης (ΚΑΧ) της επιχείρησης, δ) ερμηνεύσουν τον προϋπολογισμό ή/και τον ισολογισμό της επιχείρησης/οργανισμού υγείας, ε) παράγουν αναφορές (reports) για τα αποθέματα της επιχείρησης μετά τη διενέργεια τακτικών και έκτακτων απογραφών κ.λπ. Στη συνέχεια παρουσιάζουν τα αποτελέσματά τους στην ολομέλεια για σχόλια και προτάσεις βελτίωσης από τους/τις συνεκπαιδευόμενους/-ες.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατά τη διάρκεια της απασχόλησής τους ως στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας θα κληθούν να χρησιμοποιήσουν το πρόγραμμα υπολογιστικών φύλλων, με το οποίο θα πραγματοποιηθούν οι εργασίες της παρούσας μαθησιακής υποενότητας. Οι εκπαιδευτές/-τριες αναλύουν τη λειτουργία του φίλτρου, τη δυνατότητα προστασίας του φύλλου εργασίας, την απόκρυψη στηλών ή γραμμών και τη σταθεροποίηση των επικεφαλίδων. Αναλύεται επίσης η δυνατότητα δημιουργίας και μορφοποίησης πινάκων, καθώς και η δημιουργία γραφημάτων, ώστε να παρουσιαστούν στη διοίκηση του οργανισμού υγείας.

2.2.Z.6 | ΣΥΝΤΑΞΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ (BUSINESS PLAN)

Η τελευταία μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στη δημιουργία ενός επιχειρηματικού σχεδίου από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες. Η γνώση δημιουργίας ενός επιχει-

ρηματικού σχεδίου, σε συνεργασία με τον/την υπεύθυνο/-η του αντίστοιχου τμήματος, είναι απαραίτητη για τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας, δεδομένου ότι είναι ένα εργαλείο που δείχνει στους επενδυτές τη θέση στην οποία βρίσκεται η επιχείρηση/οργανισμός του τομέα υγείας σε ό,τι αφορά τη φιλοσοφία, την οργάνωση, το μάρκετινγκ, τα χρηματοοικονομικά της κ.λπ. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι σκοπός ενός επιχειρηματικού σχεδίου είναι η ανάλυση της υπάρχουσας κατάστασης και η καθοδήγηση των ενεργειών των στελεχών προς συγκεκριμένες τακτικές και κατευθύνσεις.

Αρχικά παρουσιάζουν το επιχειρηματικό τους σχέδιο και αναλύουν το εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησής τους, το εξωτερικό μακροπεριβάλλον, τα στοιχεία του εξωτερικού μικροπεριβάλλοντος και την κατάταξη των ανταγωνιστών μέσω της μεθόδου Key Success Factors. Αποσαφηνίζουν τον σημαντικό ρόλο και την ανάγκη δημιουργίας ενός marketing plan, το οποίο, βασιζόμενο στην ανάλυση SWOT, βοηθάει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να προβληματιστούν πώς τα αδύνατα σημεία της επιχείρησης μπορούν να μετατραπούν σε δυνατά και οι απειλές σε ευκαιρίες. Επιπλέον, παρουσιάζουν το λειτουργικό προγραμματισμό που καθορίζει και προγραμματίζει την παραγωγική δυνατότητα της επιχείρησής τους. Ιδιαίτερη έμφαση δίνουν στον οργανωτικό σχεδιασμό και τις προδιαγραφές του σχεδίου, που είναι σημαντικές τόσο για τους τρόπους προσέλκυσης, επιλογής, εκπαίδευσης και αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης, όσο και για τις εταιρικές ενέργειες για συνεχή βελτίωση των εργασιακών της σχέσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες παρουσιάζουν τα επιχειρηματικά τους σχέδια στην ολομέλεια της τάξης για συζήτηση και ανταλλαγή απόψεων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κάντας, Α. (1995). *Οργανωτική – βιομηχανική ψυχολογία* (Μέρος 3ο: Διεργασίες ομάδας – Σύγκρουση – Ανάπτυξη και αλλαγή – Κουλτούρα – Επαγγελματικό άγχος). Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
2. Πρωτοπαπαδάκης, Ι. Ν. (2020). *Υποδειγματική εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
3. Πρωτοπαπαδάκης, Ι. Ν. (2008). *Παράπονα πελατών: Μπελάς... ή ευκαιρία; Μετατρέψτε τους δυσαρεστημένους πελάτες σε κέρδος για την επιχείρησή σας*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
4. Heath, R. (2004). *Διαχείριση κρίσεων: Αποτελεσματικές τεχνικές για επιχειρησιακή ετοιμότητα*. Αθήνα: Εκδόσεις Γκιούρδα.
5. James, P. (1998). *Μάνατζμεντ ολικής ποιότητας*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
6. Price, M. (2009). *Excel 2007: Υπολογιστικά φύλλα και γραφήματα*. Αθήνα: Εκδόσεις Ημερησία.
7. Tuten, T. L. & Solomon, M. R. (2016). *Μάρκετινγκ με μέσα κοινωνικής δικτύωσης: Social Media Marketing*. Αθήνα: Εκδόσεις Δίαυλος.
8. Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (2008). *Ισορροπημένη κάρτα επιδόσεων: Η μετάφραση της στρατηγικής σε δράση*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Επίκεντρο.

Συμπληρωματικές

1. Τζαβάρας, Π. Ε. (2020). *Κατανοώντας τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης*. Αθήνα: Ελληνοεκδοτική.
2. Υπουργείο Εσωτερικών. (2013). *Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ): Εγχειρίδιο και οδηγός εφαρμογής*. Ανακτήθηκε από: <https://www.ypes.gr/koino-plaisio-axiologisis-kpa-egcheiridio-kai-odigos-efarmogis/>
3. European Institute of Public Administration. (2020). *CAF 2020: Το ευρωπαϊκό μοντέλο για τη βελτίωση των δημόσιων οργανώσεων μέσω αυτοαξιολόγησης*. Ανακτήθηκε από: https://www.eipa.eu/wp-content/uploads/2021/11/CAF2020_Greek.pdf

2.3 • ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄

2.3.A • ΤΕΧΝΙΚΗ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στον χώρο των τεχνικών των επιχειρησιακών επικοινωνιών, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών της λεκτικής και γραπτής επικοινωνίας. Ειδικότερα, αναλύονται οι φάσεις της επικοινωνιακής διαδικασίας, η τυπική και άτυπη επικοινωνία, η οριζόντια και κάθετη επικοινωνία, η γραπτή και η προφορική επικοινωνία και οι αρχές της σωστής επικοινωνίας στους επιχειρησιακούς χώρους. Εμβαθύνοντας στις τεχνικές της επικοινωνίας, παρουσιάζονται οι μορφές και η εμφάνιση ενός εγγράφου, η υπογραφή του εγγράφου, η διακίνηση του εγγράφου, οι επιχειρησιακές επιστολές και η σύνταξη των επιστολών διαφόρων επιχειρησιακών θεμάτων, όπως οι εκθέσεις και οι αναφορές. Παράλληλα, παρουσιάζονται οι τεχνικές προφορικής επικοινωνίας, η συνομιλία, η συνέντευξη, η ομιλία-διάλεξη, η προφορική αναφορά, οι συσκέψεις, τα εταιρικά έντυπα, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης (ΜΜΕ) και τα είδη επικοινωνίας στο εσωτερικό των επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο του εργαστηρίου πραγματοποιούνται ασκήσεις και εργασίες με έμφαση στις επιχειρησιακές επικοινωνίες.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Περιγράφουν την έννοια και τον σκοπό της επικοινωνίας,
- Αναγνωρίζουν το μοντέλο της επικοινωνίας,
- Επιλέγουν το μέσο της επικοινωνίας,
- Προσδιορίζουν τις παραμέτρους που επηρεάζουν τις επικοινωνίες,
- Διαχειρίζονται τις παραμέτρους που επηρεάζουν τις επικοινωνίες,
- Συντάσσουν επιστολές έντυπες ή ηλεκτρονικές για την επικοινωνία της επιχείρησης,
- Μορφοποιούν εκθέσεις και αναφορές,
- Διαχειρίζονται επικοινωνιακά ορθά τη λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία σε μια συνομιλία,
- Ενθαρρύνουν την εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία,
- Παροτρύνουν την επικοινωνιακά ορθή λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία,
- Σχεδιάζουν τρόπους αποτελεσματικής επικοινωνίας στο εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης,
- Προσαρμόζουν τον τρόπο επικοινωνίας της επιχείρησης με το εξωτερικό της περιβάλλον.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Επικοινωνία / Πομπός / Δέκτης / Κανάλι / Φραγμοί / Ανάδραση / Μοντέλο επικοινωνίας / Προφορική επικοινωνία / Μη λεκτική επικοινωνία / Γραπτή επικοινωνία / Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο / Διαδίκτυο.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (1), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών εννοιών σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	Η ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
2	Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙ ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΣ
3	ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
4	ΣΥΝΤΑΞΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΣΕ ΕΝΤΥΠΗ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΟΡΦΗ
5	Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
6	Η ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
7	Η ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
8	ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Κείμενο αναφοράς

2.3.A.1 | Η ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα έχει σκοπό να καταδείξει τη σπουδαιότητα της επικοινωνίας με έμφαση στον ρόλο που διαδραματίζει στη λειτουργία των επιχειρήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν την αδήριτη ανάγκη της επικοινωνίας, διότι με τον τρόπο αυτόν οι άνθρωποι, τόσο σε κοινωνικό όσο και σε οικονομικό επίπεδο, μοιράζονται σκέψεις, προβλήματα και εμπειρίες, με σκοπό τη συνεννόηση και τη συνεργασία. Αποδέχονται τον κεφαλαιώδη ρόλο και τη σημασία της επικοινωνίας στη λειτουργία των επιχειρήσεων από τη μια μεριά και το γεγονός ότι κάθε επιχείρηση, σύμφωνα πάντα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της, πρέπει να ανακαλύπτει τους κατάλληλους τρόπους με τους οποίους μπορεί να εφαρμόσει αποτελεσματικά τις επικοινωνιακές μεθόδους, ώστε να επιτύχει το επιθυμητό αποτέλεσμα.

Η επιχειρησιακή επικοινωνία αποτελεί τον κύριο παράγοντα ανάπτυξης της επιχειρηματικής δράσης με διακριτά χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του καθενός. Έχει αμφίδρομο χαρακτήρα, αναπτύσσεται μέσα και έξω από τον οργανισμό και εκδηλώνεται με μια ποικιλία λόγων, έργων, ιδεών, απόψεων, αισθημάτων ή κινήσεων, τα οποία αποτελούν σύμβολα αντιληπτά από τα μέρη που μετέχουν σε αυτή. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν την ανάγκη της εύρυθμης επικοινωνίας σε όλα τα ιεραρχι-

κά επίπεδα του οργανισμού, διότι μόνο έτσι επιτυγχάνονται τόσο ο συντονισμός όσο και η ικανοποίηση του προσωπικού κατά την επιδίωξη των αντικειμενικών σκοπών της επιχείρησης. Μια καλή εκπαιδευτική πρακτική για τους/τις εκπαιδευτές/-τριες θα μπορούσε να είναι η εισήγηση, η οποία θα περιλαμβάνει την ερμηνεία των σημαντικών όρων και εννοιών της επικοινωνίας, καθώς και τη συζήτηση και τις ερωτήσεις και απαντήσεις.

2.3.A.2 | Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙ ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΣ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν τη διαδικασία της επικοινωνίας, η οποία επιτυγχάνεται με τη μεταφορά του απαραίτητου μηνύματος από τον πομπό στον δέκτη και, μέσω της ανατροφοδότησης, ελέγχεται ο βαθμός επιτυχίας της μετάδοσης του μηνύματος, με βάση την αρχική πρόθεση. Αποτελεί βασική προϋπόθεση επιτυχούς επικοινωνίας η ανατροφοδότηση και οι εκπαιδευόμενοι/-ες, μέσα από παραδείγματα, αξιολογούν την αποτελεσματικότητά της. Κατανοούν τις κύριες λειτουργίες που η διαδικασία της επικοινωνίας εξυπηρετεί μέσα στην οργάνωση, όπως η έκφραση των συναισθημάτων, η παροχή κινήτρων, η ανταλλαγή πληροφοριών, ο έλεγχος και η σημασία αυτών για την επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διακρίνουν τις μορφές επιχειρησιακής επικοινωνίας, όπως είναι η μη λεκτική (γλώσσα του σώματος), η προφορική και η γραπτή μορφή, καθώς και η ηλεκτρονική μορφή επικοινωνίας, η οποία χρησιμοποιείται ευρέως πλέον από τις επιχειρήσεις. Κρίνουν ποια μορφή επικοινωνίας πρέπει να εφαρμόσουν, ανάλογα με την περίπτωση, μέσα από παραδείγματα και ασκήσεις. Εξοικειώνονται με την ορθή χρήση της προφορικής επικοινωνίας, αναδεικνύοντας τη σημασία της λόγω της αμεσότητάς της και τη χρήση της γλώσσας του σώματος και της επικοινωνίας με χρήση τηλεφώνου. Επιπλέον, αποκτούν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες στη σωστή χρήση τόσο της γραπτής επικοινωνίας με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του γραπτού λόγου, όσο και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), καθώς και του διαδικτύου με όλες τις δυνατότητες που παρέχει αυτό, καθώς και τρόπους αξιοποίησής του. Η επιλογή, τέλος, του κατάλληλου καναλιού επικοινωνίας έχει μεγάλη σημασία για την αποτελεσματικότητα αυτής.

2.3.A.3 | ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Με την ολοκλήρωση της παρούσας μαθησιακής υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν ποια είναι τα εμπόδια που μπορεί να προκύψουν σε μια αποτελεσματική επικοινωνία, προκειμένου αυτή να αποφέρει τα επιθυμητά αποτελέσματα και για τα δύο μέρη. Γλωσσικά εμπόδια (όπως η ασάφεια, το κακό λεξιλόγιο, η ελλειμματική ικανότητα ομιλίας, οι πολιτιστικές διαφορές, η έλλειψη πληροφόρησης) και έλλειψη δεξιοτήτων (π.χ. δεξιότητα ενεργητικής ακρόασης, διαχείριση συγκρούσεων, ενσυναίσθηση) μπορούν να οδηγήσουν σε συγχύσεις και κακή κατανόηση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν την ικανότητα της ενεργητικής ακρόασης, ο τρόπος δηλαδή να δώσουμε

προσοχή στον άλλον και να τον κάνουμε να καταλάβει ότι πραγματικά τον ακούμε, μέσα από εκπαιδευτικές τεχνικές όπως το παιχνίδι ρόλων στο πλαίσιο του εργαστηριακού μαθήματος. Επιπλέον, ο προσδιορισμός και των λοιπών φραγμών στην επικοινωνία, όπως τα ψυχολογικά εμπόδια (άγχος, θυμός, χαμηλή αυτοεκτίμηση, οι προκατειλημμένες απόψεις και πεποιθήσεις, τα στερεότυπα), καθώς και τα φυσικά εμπόδια (κλιματισμός, θέρμανση, εξωτερικός φωτισμός, εξαερισμός, συνωστισμός, φιλικό περιβάλλον, θόρυβοι) θα βοηθήσει στην αποτελεσματική διαχείρισή τους, διότι οι παράγοντες αυτοί είναι δυνατόν να καταστήσουν την επικοινωνία δυσλειτουργική.

Τέλος, μη λεκτικά μηνύματα (π.χ. υποτιμητικός ή κριτικός τόνος φωνής, στάση του σώματος, απόσταση από τον συνομιλητή, επιτηδευμένη ορολογία – επίδειξη) θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη, ώστε να ενθαρρύνεται η επικοινωνία τόσο στο εσωτερικό της επιχείρησης όσο και με το εξωτερικό περιβάλλον αυτής (πελάτες, προμηθευτές, δημόσιους φορείς κ.ά.).

2.3.A.4 | ΣΥΝΤΑΞΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΣΕ ΕΝΤΥΠΗ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΟΡΦΗ

Η συγκεκριμένη υποενοότητα αποτελεί ένα σημαντικό μέρος της μαθησιακής ενότητας, καθώς προσδοκά να παρέχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες στη σύνταξη εγγράφων τόσο σε έντυπη όσο και σε ηλεκτρονική μορφή. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη σημασία της επιχειρησιακής αλληλογραφίας και χρησιμοποιούν το κατάλληλο μέσο για την ασφαλή διεκπεραίωσή της, τόσο με τον συμβατικό τρόπο (αποστολή με ταχυδρομείο, κατάθεση εγγράφου) όσο και με ηλεκτρονικά μέσα. Κατά τη δημιουργία επιχειρησιακών εγγράφων (δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα) οφείλουν οπωσδήποτε να λαμβάνουν υπόψη τους κάποια γενικά στοιχεία. Στόχος τους πρέπει να είναι η ενδοεπιχειρησιακή επικοινωνία, ή αυτή με το εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού, να είναι σαφής, ακριβής και να μην αφήνει περιθώρια παρερμηνεύσεων. Οι κατηγορίες έντυπης επικοινωνίας που διδάσκονται οι εκπαιδευόμενοι/-ες αφορούν πάσης φύσεως επιστολές, οι οποίες συντάσσονται ανάλογα με το περιεχόμενό τους, ανακοινώσεις, αιτήσεις, υπομνήματα, ενημερωτικά και υπηρεσιακά σημειώματα, εισηγήσεις, αποφάσεις, εντολές, ψηφίσματα, πρακτικά συνεδριάσεων, αναφορές, εκθέσεις κ.ά.

Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται και στην επικοινωνία με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), έναν οικονομικό και διαδεδομένο τρόπο επικοινωνίας μεταξύ των οργανισμών με πολλά πλεονεκτήματα, καθώς μεταφέρει δωρεάν κείμενο, ήχο, εικόνα ή βίντεο όσο μακριά κι αν βρίσκεται ο παραλήπτης. Παράλληλα, ενημερώνονται για το φιλικό περιβάλλον επικοινωνίας του διαδικτύου μεταξύ των οργανισμών και διδάσκονται πώς αυτό μπορούν να το χρησιμοποιήσουν προς όφελος της επιχείρησης. Τέλος, υιοθετούν την τήρηση των προσωπικών δεδομένων σε όλες τις μορφές επικοινωνίας σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο. Μια καλή εκπαιδευτική πρακτική για τους/τις εκπαιδευτές/-τριες θα μπορούσε να είναι η εισήγηση, η συζήτηση και ο καταγισμός ιδεών.

2.3.A.5 | Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η υποενότητα επικεντρώνεται στην απόκτηση γνώσεων από τους/στις εκπαιδευόμενους/-ες σχετικά με τις διαδικασίες, τις μεθόδους, τους τρόπους και τα μέσα επικοινωνίας που χρησιμοποιεί η επιχείρηση για να λειτουργήσει αποτελεσματικά. Αντιλαμβάνονται ότι η επιχειρησιακή επικοινωνία περιλαμβάνει τη μεταφορά πληροφοριών προς και από την επιχείρηση/οργανισμό και την ανταλλαγή πληροφοριών και ιδεών μέσα στην ίδια επιχείρηση/οργανισμό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αξιολογούν την επιχειρησιακή επικοινωνία ως τον ζωτικό σύνδεσμο των οργάνων της επιχείρησης, ανεξάρτητα από το μέγεθος, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχει, καθώς και από τη γεωγραφική θέση της. Επιπλέον, μέσα από παραδείγματα και εργασίες στο πλαίσιο του μαθήματος, εκτιμούν ότι η επιχειρησιακή επικοινωνία αποτελεί μέσο για την πληροφόρηση του οργανισμού σε ό,τι αφορά το κοινό με το οποίο συναλλάσσεται, μέσο πληροφόρησης για τις συναφείς εξελίξεις στον τομέα που δραστηριοποιείται, καθώς και εργαλείο για την ορθή λήψη αποφάσεων.

Η επικοινωνία δεν πρέπει να θεωρείται ως δευτερεύουσα λειτουργία, αλλά ως η ουσία της οργανωμένης δράσης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες με τα δεδομένα αυτά και εξαιτίας της ραγδαίας ανάπτυξης της τεχνολογίας, διαπιστώνουν ότι η επικοινωνία αναδεικνύεται ως κύριος μοχλός και απαραίτητη προϋπόθεση για την αποτελεσματική λειτουργία των σύγχρονων οργανισμών σε όλα τα επίπεδα. Αποτελεί, δε, ένα από τα πιο διαδεδομένα μέσα διοίκησης επιχειρήσεων. Γι' αυτό δεν θα πρέπει ποτέ να παραβλέπεται, αλλά να αποτελεί βασικό καθήκον των στελεχών διοίκησης, προκειμένου να δημιουργήσουν το κατάλληλο περιβάλλον ώστε να πετύχουν τη δημιουργική απόδοση του ανθρώπινου δυναμικού του οργανισμού.

2.3.A.6 | Η ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η παρούσα υποενότητα παρουσιάζει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τη σημασία της εξωτερικής επιχειρησιακής επικοινωνίας της επιχείρησης με το άμεσο και το έμμεσο εξωτερικό περιβάλλον. Αναγνωρίζουν την αλληλεπίδραση του οργανισμού με το άμεσο εξωτερικό περιβάλλον του, που αποτελείται από τους προμηθευτές, τους πελάτες, τους διανεμητές των προϊόντων και τους ανταγωνιστές, και το έμμεσο εξωτερικό περιβάλλον, που με τη σειρά του αποτελείται από τους φορείς της πολιτικής και την κυβέρνηση, την τεχνολογία, την κοινωνία και το φυσικό περιβάλλον.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ονοματίζουν τα είδη της εξωτερικής επιχειρησιακής επικοινωνίας, στην οποία περιλαμβάνονται: α) η διαφήμιση με σκοπό την προώθηση της διάθεσης αγαθών ή υπηρεσιών της επιχείρησης, β) η προώθηση πωλήσεων, που περιλαμβάνει όλα εκείνα τα μέσα που παρακινούν τον δυνητικό πελάτη να αγοράσει το προϊόν, γ) η προσωπική πώληση, το αποτελεσματικότερο εργαλείο του μίγματος προώθησης αγαθών ή υπηρεσιών, δ) οι δημόσιες σχέσεις, η σημαντική επικοινωνιακή τεχνική που χτίζει το καλό όνομα της επιχείρησης, ε) το άμεσο μάρκετινγκ, το σημαντικό αυτό εργαλείο για τη δημιουργία διαπροσωπικών σχέσεων με τους πελάτες

και στ) η έρευνα αγοράς, η συστηματική συλλογή και αξιολόγηση πληροφοριών από τις κατάλληλες ομάδες πληθυσμού με στόχο να βοηθήσουν την επιχείρηση στη λήψη αποφάσεων με το μικρότερο δυνατό ρίσκο. Από την άλλη, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εκτιμούν ποια από τα εργαλεία της εξωτερικής επιχειρησιακής επικοινωνίας θα πρέπει να χρησιμοποιήσουν κατά περίπτωση, προκειμένου να επιτευχθούν οι επιχειρηματικοί στόχοι, να προσαρμόζουν, δηλαδή, τον τρόπο επικοινωνίας της επιχείρησης, όπως με τα μέσα μαζικής επικοινωνίας, την κοινή γνώμη, καθώς και με όλες τις ομάδες συμμετεχόντων (stakeholders). Εκπαιδευτική πρακτική που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι εκπαιδευτές/-τριες θα μπορούσε να είναι η εισήγηση, η συζήτηση, η μελέτη περιπτώσεων και το παιχνίδι ρόλων στο πλαίσιο του εργαστηρίου.

2.3.A.7 | Η ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η εν λόγω υποενότητα έχει ως στόχο να εξηγήσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τη σπουδαιότητα της εσωτερικής επιχειρησιακής επικοινωνίας ως βασικό εργαλείο στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων των οργανισμών. Περιλαμβάνει ολόκληρο το φάσμα των δυνατοτήτων ανταλλαγής και κατανόησης μηνυμάτων και ιδεών μεταξύ εργαζομένων και στελεχών και εμπεριέχει διαδικασίες δημιουργίας αξίας και συντονισμού των επιχειρησιακών λειτουργιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, μέσα από τη θεωρητική κατάρτιση, αλλά και τη μελέτη περιπτώσεων, θα κατανοήσουν την τυπική (formal) μορφή επικοινωνίας και θα μπορέσουν να συγκρίνουν την αμφίδρομη ή όχι ροή πληροφοριών από τα ανώτερα προς τα κατώτερα κλιμάκια της διοικητικής ιεραρχίας και αντιστρόφως, καθώς και την οριζόντια επικοινωνία. Η ροή αυτή των πληροφοριών, για να είναι αποτελεσματική, απαιτεί με τη σειρά της κατάλληλες δομές, δίκτυα πληροφοριών και διαδικασίες επικοινωνίας. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν ότι η συνεργασία, ο συντονισμός και το ευνοϊκό εργασιακό κλίμα είναι απαραίτητες συνθήκες ώστε να υπάρξει επίτευξη τόσο των επιχειρησιακών στόχων όσο και των προσωπικών στόχων των εργαζομένων.

Αναδεικνύεται επίσης η σημασία της άτυπης (informal) επικοινωνίας, η οποία συμβαίνει έξω από τα κανάλια που αναγνωρίζει και νομιμοποιεί η διοίκηση της επιχείρησης. Η μαθησιακή υποενότητα επιδιώκει να παρέχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις γνώσεις ώστε να διακρίνουν ότι η άτυπη επικοινωνία δεν καθορίζεται από κανονισμούς, δεν είναι συστηματική ούτε προγραμματισμένη. Πρόκειται για ροή πληροφοριών στην οποία συμμετέχουν πομποί και δέκτες ανεξαρτήτως ιεραρχικού επιπέδου, «σπάζοντας» τις τυπικές γραμμές επικοινωνίας, και η οποία δεν αντιπαράβάλλεται με την τυπική μορφή, αλλά δρα συμπληρωματικά και ενίοτε προς όφελος των επιχειρηματικών στόχων.

2.3.A.8 | ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η παρούσα υποενότητα προετοιμάζει τους/στις εκπαιδευόμενους/-ες σχετικά με τις τεχνικές που μπορούν να εφαρμόσουν ώστε η επιχείρηση να έχει επίγνωση της τρέ-

χουσας κατάστασης στο εσωτερικό της και να λάβει άμεσα μέτρα για να διορθώσει τυχόν προβλήματα και ελλείψεις. Οι υπεύθυνοι για την επικοινωνία δεν πρέπει να στηρίζονται στις δικές τους αντιλήψεις μόνο, αλλά πρέπει να λαμβάνουν ειλικρινή και ακριβή ανατροφοδότηση. Για να πραγματοποιηθεί αυτό, χρειάζεται ένας αντικειμενικός, εμπιστευτικός και ανώνυμος μηχανισμός μέσω του οποίου οι εργαζόμενοι/-ες μπορούν να εκφράσουν ελεύθερα τις απόψεις τους.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας αναγνωρίζουν τα τρία κοινά χαρακτηριστικά όλων των μορφών ελέγχου της εσωτερικής επιχειρησιακής επικοινωνίας, που είναι: α) η διαγνωστική φάση του ελέγχου, με συσσώρευση πληροφόρησης, β) η ρυθμιστική φάση του ελέγχου, με δημιουργία συστημάτων διοίκησης, γ) η λειτουργική όψη του ελέγχου, με υπευθυνότητα. Τα μέτρα ελέγχου που έχει στη διάθεσή της μια επιχείρηση ποικίλλουν και η επιλογή τους εξαρτάται από τους στόχους που η επιχείρηση επιθυμεί να επιτύχει μέσω αυτών. Τα εργαλεία που είναι διαθέσιμα περιλαμβάνουν ερωτηματολόγια, ανάλυση ημερολογίου, συνεντεύξεις κ.ά. Εφόσον η αποτελεσματική εσωτερική επικοινωνία θεωρείται αναγκαία σε κάθε υγιή επιχείρηση, βασικό καθήκον κάθε διοικητικού στελέχους αποτελεί η διαρκής βελτίωσή της. Σε αυτό το πλαίσιο, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εκτιμούν τους βασικούς κανόνες που συντείνουν στη βελτίωση της εσωτερικής επιχειρησιακής επικοινωνίας, οι οποίοι ταξινομούνται σε δύο μεγάλες θεματικές κατηγορίες: α) σε εκείνα που αφορούν τον πομπό και την αποτελεσματική μετάδοση του μηνύματος και β) σε εκείνα που αφορούν τον δέκτη και την αποτελεσματική λήψη του μηνύματος.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Φαναριώτης, Π. Ι. (2009). *Επιχειρησιακή επικοινωνία*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
2. Himstreet, W. C., Lehman, C. M. & Baty, W. M. (2002). *Επιχειρησιακές επικοινωνίες*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

Συμπληρωματικές

1. Ασπρίδης, Γ., Τσέλιος, Δ. & Ρωσσίδης, Φ. Ι. (2018). *Επιχειρησιακές επικοινωνίες: Θεωρητική και πρακτική προσέγγιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Cornelissen, J. (2016). *Εταιρική επικοινωνία: Οδηγός θεωρίας και πρακτικής* (4η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Δίαυλος.

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στον χώρο των συστημάτων υγείας και του ασφαλιστικού συστήματος στην Ελλάδα, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών και ιδιαιτεροτήτων των συστημάτων υγείας και του ασφαλιστικού συστήματος στην Ελλάδα. Ειδικότερα, παρουσιάζονται ο εννοιολογικός προσδιορισμός των συστημάτων υγείας, όπως ο ορισμός, ο σκοπός και ο στόχος του συστήματος υγείας, τα βασικά χαρακτηριστικά του συστήματος υγείας και ο ορισμός της υγείας από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ). Αναλύονται οι λειτουργίες του συστήματος υγείας, όπως η παροχή των υπηρεσιών, η εξασφάλιση των πόρων, η χρηματοδότηση και η εποπτεία. Παράλληλα, δίνεται έμφαση στη διάκριση των συστημάτων υγείας, όπως είναι το Δημόσιο Σύστημα Υγείας, το ιδιωτικό και το μεικτό. Τέλος, αναλύονται και συγκρίνονται τα χαρακτηριστικά και η δομή του ελληνικού συστήματος υγείας σε σχέση με τα υπόλοιπα συστήματα υγείας της Νότιας Ευρώπης, των ΗΠΑ, του Ηνωμένου Βασιλείου, του Καναδά, της Σουηδίας και της Γαλλίας.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Εντοπίζουν τον σκοπό και τον στόχο του συστήματος υγείας,
- Αναγνωρίζουν τα βασικά χαρακτηριστικά του συστήματος υγείας,
- Προσδιορίζουν τις λειτουργίες του συστήματος υγείας,
- Αναλύουν τις συνιστώσες που λαμβάνουν μέρος στην υποστήριξη ενός συστήματος υγείας,
- Αναδεικνύουν τη συμμετοχή των πόρων, της χρηματοδότησης και της εποπτείας στην ορθή λειτουργία ενός συστήματος υγείας,
- Αξιολογούν τα διαφορετικά συστήματα υγείας που εφαρμόζονται,
- Αντιπαραβάλλουν τα διαφορετικά συστήματα υγείας,
- Αναγνωρίζουν τις ιδιαιτερότητες των συστημάτων υγείας.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Σύστημα υγείας / Χρηματοδότηση συστημάτων υγείας / Αποτελεσματικότητα συστημάτων υγείας / Αξιολόγηση συστημάτων υγείας / Λειτουργίες συστημάτων υγείας.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ
2	ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
3	ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
4	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
5	ΔΟΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΥΓΕΙΑΣ
6	ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΜΕ ΔΙΕΘΝΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ

Κείμενο αναφοράς

2.3.B.1 | ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Αυτή η μαθησιακή υποενότητα αφορά τους κύριους στόχους και σκοπούς του συστήματος υγείας και ασφάλισης. Η κατανόηση της μαθησιακής ενότητας αυτής αποτελεί σημαντικό εφόδιο για τα στελέχη της ειδικότητας, καθώς με την ολοκλήρωσή της, θα είναι σε θέση να αντιληφθούν το ευρύτερο πλαίσιο του τομέα της υγείας και των παροχών υγείας από κρατικούς και ιδιωτικούς φορείς στις διάφορες χώρες.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν το θεωρητικό υπόβαθρο ώστε να κατανοούν τους τρεις τελικούς στόχους των συστημάτων υγείας: βελτίωση του επιπέδου υγείας του πληθυσμού, ανταποκρισιμότητα και ικανοποίηση ασθενών και οικονομική προστασία με κοινωνική ασφάλεια. Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται τον ορισμό της υγείας σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, δηλαδή «την κατάσταση της πλήρους σωματικής, ψυχικής και κοινωνικής ευεξίας και όχι μόνο την απουσία ασθένειας ή αναπηρίας», και το γεγονός ότι τα συστήματα υγείας έχουν κύριο στόχο τη βελτιστοποίηση της κατάστασης υγείας του πληθυσμού. Υπό αυτή την έννοια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν ότι ένας από τους στόχους των συστημάτων υγείας σε παγκόσμιο επίπεδο είναι η διασφάλιση και η βελτίωση στον μέγιστο δυνατό βαθμό του επιπέδου υγείας του πληθυσμού σε εθνικό ή περιφερειακό επίπεδο ή ανά περιοχή ευθύνης (νοσοκομείο), στο πλαίσιο διαμόρφωσης ενός ολοκληρωμένου και ορθολογικά διαμορφωμένου σχεδίου πολιτικής υγείας.

Σχετικά με τον στόχο ανταποκρισιμότητας και ικανοποίησης ασθενών των συστημάτων υγείας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν και κατανοούν τις προσδοκίες των πολιτών σχετικά με τα συστήματα υγείας και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς και τον βαθμό ικανοποίησής τους. Τέλος, ο στόχος οικονομικής προστασίας και κοινωνικής ασφάλειας, που επίσης αφορά τα συστήματα κοινωνικής ασφάλισης, σχετίζεται με την κάλυψη των κοινωνικών κινδύνων που αφορούν την υγεία/ασθένεια των πολιτών, η οποία, σε θεσμικό επίπεδο, συγκεκριμενοποιείται με την κάλυψη (μέρους) του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας στους πολίτες.

2.3.B.2 | ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Αφού αναλύθηκαν λεπτομερώς οι στόχοι και οι σκοποί των συστημάτων υγείας και ασφάλισης, η μαθησιακή υποενότητα «Δομή και λειτουργίες των συστημάτων υγείας» αφορά την κατανόηση των δομικών χαρακτηριστικών των συστημάτων υγείας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα αναλύουν τα συστήματα υγείας σύμφωνα με το Πλαίσιο Συστήματος Υγείας που χρησιμοποιείται εκτενώς από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται τα έξι δομικά στοιχεία που αφορούν το Πλαίσιο Συστήματος Υγείας (WHO Health System Framework): α) διανομή και παροχή υπηρεσιών (Service delivery), β) ανθρώπινο δυναμικό υγείας (Health Workforce), γ) πληροφορίες (Information), δ) ιατρικά προϊόντα, εμβόλια και τεχνολογίες (Medical Products, Vaccines and Technologies), ε) χρηματοδότηση (Financing), στ) ηγεσία/διακυβέρνηση (Leadership/Governance).

Σχετικά με τις λειτουργίες του συστήματος υγείας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι το σύστημα υγείας δεν επικεντρώνεται μόνο στην παραγωγή ή στη διανομή υπηρεσιών, αλλά και στο επίπεδο υγείας του πληθυσμού. Επομένως, το σύστημα υγείας μπορεί να προσδιοριστεί ως ένα σύστημα που αποτελείται από τρία αλληλεξαρτώμενα υποσυστήματα. Τα τρία αυτά υποσυστήματα είναι τα εξής: α) το επίπεδο υγείας του πληθυσμού και η εξέλιξή του, β) η παραγωγή υπηρεσιών υγείας, γ) οι μηχανισμοί κάλυψης δαπανών. Το πρώτο υποσύστημα (α) αφορά την έρευνα και τις μετρήσεις της κατάστασης υγείας του γενικού πληθυσμού. Σκοπός του δεύτερου υποσυστήματος (β) είναι η προστασία, η διατήρηση και η προαγωγή της υγείας και της υγιεινής του γενικού πληθυσμού. Το τρίτο υποσύστημα (γ) αναφέρεται στους μηχανισμούς κάλυψης των δαπανών. Δεδομένου ότι οι δαπάνες υγείας αυξάνονται με ραγδαίους ρυθμούς και θέτουν σε πραγματικό κίνδυνο την κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη σε παγκόσμιο επίπεδο, η συγκεκριμένη υποενότητα αποτελεί σημαντικό εφόδιο για τους επαγγελματίες της ειδικότητας.

2.3.B.3 | ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Στη συνέχεια των προηγούμενων υποενοτήτων που αφορούν τη δομή, τα χαρακτηριστικά και τις λειτουργίες των συστημάτων υγείας, αυτή η μαθησιακή υποενότητα καλύπτει τους τρόπους και τα μέσα χρηματοδότησης των συστημάτων υγείας. Η πλήρης κατανόηση του συστήματος υγείας, με άλλα λόγια, του γενικότερου πλαισίου και περιβάλλοντος στο οποίο τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας θα ασκήσουν την ειδικότητά τους, είναι πρωταρχικής σημασίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τις τρεις πηγές χρηματοδότησης του συστήματος υγείας στη χώρα μας: α) τον κρατικό προϋπολογισμό (γενική φορολογία), β) την κοινωνική ασφάλιση (Ταμεία Υγείας) και γ) τις ιδιωτικές πληρωμές (μέσω του διαθέσιμου ατομικού εισοδήματος ή με την εφαρμογή ιδιωτικής ασφάλισης υγείας). Η δεύτερη μεγαλύτερη πηγή από την οποία απορροφώνται πόροι για τον υγειονομικό τομέα στη χώρα μας είναι η κοινωνική ασφάλιση και, ειδικότερα, οι κλάδοι υγείας των ασφαλιστικών οργανισμών.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι επίσης σε θέση να αντιληφθούν ότι το μείγμα των τριών πηγών χρηματοδότησης που παρουσιάστηκαν παραπάνω δεν είναι το ίδιο σε διεθνές επίπεδο, με τα συστήματα υγείας στις διάφορες χώρες να χρησιμοποιούν με διαφορετικό τρόπο και σε διαφορετικό βαθμό τους τρεις διαθέσιμους πυλώνες χρηματοδότησης. Για παράδειγμα, η χρηματοδότηση από ιδιωτικούς πόρους ή ιδιωτική ασφάλιση αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο συστημάτων υγείας όπως αυτό των ΗΠΑ, ενώ οι δημόσιες δαπάνες χρηματοδοτούν κατά κύριο λόγο συστήματα, όπως αυτό του Ηνωμένου Βασιλείου. Το ζήτημα της χρηματοδότησης, το οποίο είναι κατεξοχήν υψίστης σημασίας, υποτιμήθηκε συστηματικά σε όλες τις προσπάθειες ανασυγκρότησης των υγειονομικών υπηρεσιών σε παγκόσμιο επίπεδο. Πρόσφατες χρηματοδοτικές κρίσεις των οργανισμών ασφάλισης υγείας θεωρούνται υπεύθυνες για τη χρηματοδοτική κρίση του υγειονομικού τομέα σε αρκετές χώρες και στην Ελλάδα σε μεγάλο βαθμό. Για αυτούς τους λόγους, η κατανόηση της συγκεκριμένης υποεπένδυσης είναι ιδιαίτερα σημαντική για την ειδικότητα.

2.3.B.4 | ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Η μαθησιακή υποεπένδυση «Αξιολόγηση συστημάτων υγείας» προσφέρει το θεωρητικό υπόβαθρο στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες, ώστε να αξιολογούν τα συστήματα υγείας και την αποτελεσματικότητά τους με τη χρήση κριτηρίων. Η συγκριτική αξιολόγηση του συστήματος με βάση κριτήρια αποτελεσματικότητας αποτελεί σημαντικό εφόδιο για το στέλεχος οικονομίας και διοίκησης στον τομέα της υγείας. Οι αυξανόμενες δαπάνες στον τομέα της υγείας, η γήρανση του πληθυσμού και οι διαφοροποιήσεις στις κλινικές πρακτικές διαμορφώνουν ένα περιβάλλον στο οποίο η αξιολόγηση των υπηρεσιών υγείας είναι πρωταρχικής σημασίας για το στέλεχος της ειδικότητας.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τις βασικές αρχές που διέπουν όλα τα συστήματα αξιολόγησης των συστημάτων υγείας σε διεθνές επίπεδο. Ειδικότερα, τα συστήματα υγείας αξιολογούνται με βάση τη μέτρηση της ποιότητας μέσω ενός συνόλου δεικτών για την αποτελεσματικότητα της φροντίδας, την ασφάλεια των ασθενών, αλλά και την ανθρωποκεντρική φροντίδα. Με την ολοκλήρωση της μαθησιακής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν εμπειριστατωμένη γνώση των βασικών δεικτών που χρησιμοποιούνται στην αξιολόγηση, δηλαδή δείκτες που αφορούν:

- i. στη μέτρηση της θνησιμότητας (ενδονοσοκομειακή θνησιμότητα για επιλεγμένες νόσους και επεμβάσεις),
- ii. στο ποσοστό ασθενών που επανεισάγονται σε μονάδες εντατικής θεραπείας μέσα σε συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα,
- iii. στις μη προγραμματισμένες επανεισαγωγές,
- iv. στη συμμόρφωση με τα κριτήρια για την ορθή ταυτοποίηση του ασθενούς,
- v. στην ασφαλή διενέργεια χειρουργικών πράξεων,
- vi. στις νοσοκομειακές λοιμώξεις, και

- vii. στη δομή και λειτουργία των οργανισμών και του συστήματος υγείας γενικότερα (δείκτες ανθρώπινου δυναμικού/στελέχωσης, μέση διάρκεια νοσηλείας, στον ρυθμό εισροής ασθενών, μέσο διάστημα εναλλαγής κλινών κ.λπ.).

2.3.B.5 | ΔΟΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΥΓΕΙΑΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα καλύπτει θέματα που αφορούν το Εθνικό Σύστημα Υγείας (ΕΣΥ) για την περίπτωση της Ελλάδας. Το ΕΣΥ ιδρύθηκε το 1983 στην Ελλάδα στο πλαίσιο μεταρρύθμισης και αναβάθμισης της δημόσιας υγείας και της λειτουργικής ενοποίησης των δημόσιων υποδομών περίθαλψης. Ο βασικός σκοπός του ΕΣΥ είναι η ιατροφαρμακευτική και νοσηλευτική κάλυψη των αναγκών του πληθυσμού της χώρας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τις βασικές αρχές ίδρυσης του ΕΣΥ και, ειδικότερα, ότι οι υπηρεσίες υγείας οφείλουν να παρέχονται απρόσκοπτα και ισότιμα σε όλους τους πολίτες, ανεξάρτητα από την οικονομική, κοινωνική και επαγγελματική τους κατάσταση, μέσα από ένα ενιαίο και αποκεντρωμένο σύστημα.

Το ΕΣΥ αποτελείται από επτά Υγειονομικές Περιφέρειες (ΥΠΕ): Αττικής, Πειραιώς και Αιγαίου, Μακεδονίας, Μακεδονίας και Θράκης, Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδος, Πελοποννήσου, Ιονίων Νήσων, Ηπείρου και Δυτικής Ελλάδος, και Κρήτης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται ότι οι υγειονομικές περιφέρειες αυτές διοικούν τρεις (3) βαθμίδες φροντίδας υγείας (Α΄, Β΄ και Γ΄). Ειδικότερα, η Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας αποτελείται από τριακόσια είκοσι δύο (322) Κέντρα Υγείας (ΚΥ) και διακόσιες τριάντα εννέα (239) Τοπικές Μονάδες Υγείας (ΤοΜΥ) με σκοπό την πρόληψη, τη θεραπεία και την αποκατάσταση των ασθενών. Η Δευτεροβάθμια και Τριτοβάθμια Φροντίδα Υγείας, δηλαδή η ενδονοσοκομειακή περίθαλψη των ασθενών, πραγματοποιείται στα νοσοκομεία της χώρας που αριθμούν εβδομήντα τρία (73). Εκτός των παραπάνω τριών κύριων κατηγοριών φροντίδας υγείας, υπάρχουν διάσπαρτα Αγροτικά και Περιφερειακά Ιατρεία στην ελληνική επικράτεια, τα οποία διοικούνται από τις επτά Υγειονομικές Περιφέρειες.

2.3.B.6 | ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΜΕ ΔΙΕΘΝΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ

Αφού αναλύθηκε η δομή του ΕΣΥ, η μαθησιακή υποενότητα αυτή έχει στόχο την ανάπτυξη δεξιοτήτων στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες με σκοπό τη σύγκριση και την ανάλυση των διαφορών και ομοιοτήτων μεταξύ διαφορετικών συστημάτων υγείας.

Στην περίπτωση της Ελλάδας, για τους ασφαλισμένους προβλέπεται η ασφαλιστική κάλυψη από τον Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ) και η αγορά υπηρεσιών υγείας από τον Εθνικό Οργανισμό Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ), ενώ από το 2016 διασφαλίζεται η δωρεάν πρόσβαση των ανασφάλιστων και των ευάλωτων ομάδων στο ΕΣΥ. Το ελληνικό σύστημα υγείας είναι μεικτό, καθώς έχει κύριο στοιχείο την υποχρεωτική κοινωνική ασφάλιση και τη χρηματοδότησή του μέσω της φορολογίας, ενώ υπάρχει και μια (μικρότερη) συμμετοχή του ιδιωτικού τομέα τόσο στη χρηματοδότηση όσο και στην παροχή υπηρεσιών υγείας.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν και κατανοούν τις διαφορές και ομοιότητες μεταξύ του συστήματος υγείας της Ελλάδας και άλλων συστημάτων υγείας όπως π.χ. της υπόλοιπης Νότιας Ευρώπης, των ΗΠΑ, του Ηνωμένου Βασιλείου και του Καναδά. Σε αντίθεση με την περίπτωση της Ελλάδας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν ότι οι Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής είναι ίσως η μοναδική αναπτυγμένη χώρα του κόσμου με μη καθολικό σύστημα υγείας, που σημαίνει ότι το σύστημα υγείας είναι διαθέσιμο μόνο για τους ασφαλισμένους (εργαζόμενους/-ες, άτομα με ιδιωτική ασφάλιση κ.λπ.). Αντίθετα, ο Καναδάς έχει ένα καθολικό σύστημα υγείας που χρηματοδοτείται 70%-30% από δημόσιους και ιδιωτικούς πόρους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώση και για το σύστημα υγείας του Ηνωμένου Βασιλείου, το οποίο, όπως και στην περίπτωση της Ελλάδας και παρά τις δομικές τους διαφορές, είναι καθολικό, παρέχοντας πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας σε όλους τους πολίτες που τις έχουν ανάγκη. Η Γαλλία και η Ιταλία έχουν το πρώτο και το δεύτερο σε αξιολόγηση σύστημα υγείας στον κόσμο, με έμφαση στην ποιότητα των υπηρεσιών και στην καθολική παροχή περίθαλψης στον πληθυσμό, παρόλο που διαφέρουν στους τρόπους χρηματοδότησής τους.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μπουρσανίδης, Χ. (2020). *Συστήματα υγείας και συγκριτική πολιτική υγείας* [Εκπαιδευτικό υλικό]. Αθήνα: Εκδόσεις Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. Ανακτήθηκε από: https://eclass.ekdd.gr/esdda/modules/document/file.php/KST_BEID_PD_YY120/%CE%9C%CF%80%CE%BF%CF%85%CF%81%CF%83%CE%B1%CE%BD%CE%AF%CE%B4%CE%B7%CF%82%20%CE%A7.%20-%20%CE%A3%CF%8D%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1%20%CE%A5%CE%B3%CE%B5%CE%AF%CE%B1%CF%82%20%26%20%CE%A0%CE%BF%CE%BB%CE%B9%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AD%CF%82%20%CE%A5%CE%B3%CE%B5%CE%AF%CE%B1%CF%82%20-%28%CE%9A%CE%A3%CE%A4%CE%84%20%CE%A3%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AC%29.pdf
2. Θεοδώρου, Μ., Σαρρής, Μ. & Σούλης, Σ. Λ. (2001). *Συστήματα υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
3. Λιαρόπουλος, Λ. (2010). *Οργάνωση υπηρεσιών και συστημάτων υγείας: Διεθνή συστήματα υγείας* (Τόμος Β΄). Αθήνα: Εκδόσεις Βήτα.

Συμπληρωματικές

1. World Health Organization. (2000). *The World health report 2000: Health systems: improving performance*. Geneva: World Health Organization. Ανακτήθηκε από: <https://iris.who.int/handle/10665/42281>
2. Σπανοπούλου, Α. & Ψυχογιός, Σ. (2017). *Πολιτικές και πρακτικές υγείας σε περίοδο κρίσης* (Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία). Θεσσαλονίκη: Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Φιλοσοφική Σχολή. Τμήμα Ψυχολογίας.
3. Πετρούτσος, Ν. (2020). *Ηλεκτρονικός φάκελος ασθενή* (Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία). Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών. Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης. Ανακτήθηκε από: https://doi.org/10.26267/unipi_dione/144

2.3.Γ • ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στον χώρο της Δημόσιας Υγείας και των τεχνικών διασφάλισης της υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των πα-

ραμέτρων της Δημόσιας Υγείας και της τήρησης των μέτρων υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία. Ειδικότερα, αναπτύσσονται οι βασικές έννοιες της Δημόσιας Υγείας, της πρόληψης και της προαγωγής της υγείας, καθώς και οι βασικές αρχές Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία. Αναλύονται τα στοιχεία υγιεινής του περιβάλλοντος, του ύδατος και των τροφίμων, καθώς και η ρύπανση του περιβάλλοντος. Παρουσιάζονται οι χώροι του νοσοκομείου και οι κίνδυνοι σε αυτούς, οι ενδοноσοκομειακές λοιμώξεις και οι τρόποι μείωσης του κινδύνου. Αναφέρονται τα βασικά στοιχεία επιδημιολογίας, μέτρησης της νοσηρότητας, γενικής επιδημιολογίας και λοιμωδών νοσημάτων. Γίνεται αναφορά στις έννοιες της επιδημίας, της πανδημίας, των ενδημικών νοσημάτων και σε άλλες επιδημιολογικές παραμέτρους, καθώς και στον σύγχρονο τρόπο ζωής και στην υγεία, όπως και σε άλλους παράγοντες κινδύνου για χρόνια νοσήματα, ιδίως το κάπνισμα, η παχυσαρκία κ.λπ. Η μαθησιακή ενότητα ολοκληρώνεται με τα στοιχεία Υγιεινής και Ασφάλειας στην εργασία, με έμφαση στον κλάδο της Υγείας.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Καταγράφουν τα κρίσιμα στοιχεία ελέγχου και τις πηγές ρύπανσης,
- Εφαρμόζουν μέτρα για την πρόληψη, τη μείωση ή την εξάλειψη των επικίνδυνων σημείων για πρόκληση επιμόλυνσης,
- Κατηγοριοποιούν τις πηγές κινδύνου,
- Μεριμνούν για τη μείωση του κινδύνου σε χώρους επιχειρήσεων και φορέων του κλάδου υγείας,
- Εξετάζουν τα βασικά στοιχεία επιδημιολογίας και μέτρησης της νοσηρότητας,
- Προετοιμάζουν όλα τα απαραίτητα μέτρα διασφάλισης της υγείας και ασφάλειας στην εργασία στον χώρο εργασίας,
- Εκτιμούν τους κινδύνους σε χώρους επιχειρήσεων και φορέων του κλάδου υγείας,
- Υποστηρίζουν ενέργειες μείωσης του κινδύνου,
- Συνεργάζονται για τη διασφάλιση της υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία στον χώρο εργασίας.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Δημόσια Υγεία / Μέτρα συχνότητας / Επιδημιολογική έρευνα / Λοιμώξεις / Πρόληψη και προφύλαξη / Υγεία και ασφάλεια στην εργασία / Κίνδυνοι στην εργασία / Εργατικό ατύχημα / Επαγγελματική ασθένεια / Ατομική προστασία / Εκτίμηση κινδύνου.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ, ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΔΗΜΙΟΛΟΓΙΑΣ
2	ΔΗΜΟΣΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΓΙΕΙΝΗ
3	ΠΡΟΛΗΨΗ ΛΟΙΜΩΔΩΝ ΝΟΣΗΜΑΤΩΝ
4	ΕΠΙΔΗΜΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ
5	ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΙ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ
6	ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ
7	ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΤΙΚΩΝ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ
8	ΜΕΣΑ ΑΤΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
9	ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Γ.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ, ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΔΗΜΙΟΛΟΓΙΑΣ

Σκοπός της μαθησιακής υποενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στα πεδία της βασικής θεματολογίας της Υγιεινής και της Επιδημιολογίας και να αναδείξει το περιεχόμενο της ενότητας ως αναγκαίο θεωρητικό υπόβαθρο για τη μελέτη των θεμάτων υγείας και ασφάλειας στον εργασιακό-υγειονομικό τομέα.

Στο τέλος της υποενότητας, μέσω ασκήσεων εφαρμογής με την επεξεργασία ενός θέματος Υγιεινής και Επιδημιολογίας και την επίλυσή του, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να συνδέουν τις ανωτέρω έννοιες με τη Δημόσια Υγεία.

Στην εισαγωγή της υποενότητας αναλύονται οι ορισμοί της Υγείας, της Υγιεινής και της Επιδημιολογίας και συνδέονται μεταξύ τους ως προς την κοινή επίδραση που ασκούν στην ανάπτυξη του ατόμου και την προαγωγή της κοινωνίας.

Παρουσιάζεται η έννοια της Υγείας ως έκφραση σωματικής και πνευματικής ευεξίας με αναφορές στις διαδικασίες προσαρμογής του ατόμου στο κοινωνικό περιβάλλον.

Στη συνέχεια, επεξηγείται το αντικείμενο της Υγιεινής, η οποία κυρίως μελετά τα μέτρα πρόληψης και προφύλαξης των νοσημάτων για τον ανθρώπινο πληθυσμό, καθώς και τους παράγοντες εκδήλωσης και μετάδοσης των ασθενειών.

Ακολούθως, περιγράφεται το αντικείμενο της Επιδημιολογίας, η οποία περιλαμβάνει τη μελέτη της κατανομής των παραγόντων που επηρεάζουν τη συχνότητα εμφάνισης των ασθενειών στην πληθυσμιακή κοινότητα.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στα αίτια πρόκλησης των εργατικών ατυχημάτων και των επαγγελματικών ασθενειών στον ανθρώπινο πληθυσμό, παράλληλα με την αναγνώριση της συμβολής των επιδημιολογικών ερευνών για την εξαγωγή συμπερασμάτων.

Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να δημιουργούν ομάδες εργασίας και, με τη χρησιμοποίηση διαγραμμάτων και εννοιολογικών χαρτών, να συγκρίνουν τα χα-

ρακτηριστικά των νοσημάτων μεταξύ τους ως προς τους διαφορετικούς παράγοντες και τα αίτια πρόκλησης.

2.3.Γ.2 | ΔΗΜΟΣΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΓΙΕΙΝΗ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζονται οι βασικές ταξινομήσεις στον κλάδο της Υγιεινής και περιγράφονται οι θεματικές κατηγορίες της Δημόσιας και της Κοινωνικής Υγιεινής. Στο τέλος της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μέσω συζητήσεων και παραδειγμάτων αναφοράς, είναι σε θέση να κατατάσσουν τα προτεινόμενα μέτρα πρόληψης στις αντίστοιχες κατηγορίες της Δημόσιας και της Κοινωνικής Υγιεινής.

Το περιεχόμενο της ενότητας εστιάζεται στη μελέτη των πολιτικών και πρακτικών που η πολιτεία εφαρμόζει με σκοπό την πρόληψη, τη διατήρηση και την προαγωγή της υγείας του γενικού πληθυσμού. Στη συνέχεια, περιγράφονται αναλυτικά οι κλάδοι της Υγιεινής, όπως η ψυχική υγιεινή, η υγιεινή του νερού και του περιβάλλοντος, η Υγιεινή και Ασφάλεια των τροφίμων και η Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία, οι οποίοι περιλαμβάνονται στις γενικές ταξινομήσεις της Δημόσιας και της Κοινωνικής Υγιεινής. Ακολουθώντας, αναλύονται οι στοχευμένες δράσεις αγωγής υγείας στην κοινότητα, παράλληλα με τα προγράμματα εθνικών εμβολιασμών κάθε χώρας, τα οποία αποσκοπούν στην προαγωγή της υγείας του πληθυσμού.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ανάλυση των παραγόντων που επιδρούν βλαπτικά στην υγεία του πληθυσμού, όπως οι καταστάσεις εθισμού και εξάρτησης, η συνήθεια του καπνίσματος, η ανθυγιεινή διατροφή που μπορεί να επιφέρει παχυσαρκία, και γενικώς τα κοινωνικά νοσήματα που εξετάζονται στο πλαίσιο της Κοινωνικής Υγιεινής, με σκοπό τον εντοπισμό και την πρόληψή τους.

Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μέσω μελέτης περιπτώσεων, όπως στο χαρακτηριστικό παράδειγμα της ερμηνείας των θανάτων από χολέρα στην περιοχή του Λονδίνου στα μέσα του 19ου αιώνα ή της πανδημίας της ισπανικής γρίπης του 20ού αιώνα, αναπτύσσουν την κριτική τους σκέψη και ευαισθητοποιούνται στα ευρύτερα θέματα της Δημόσιας Υγείας.

2.3.Γ.3 | ΠΡΟΛΗΨΗ ΛΟΙΜΩΔΩΝ ΝΟΣΗΜΑΤΩΝ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζονται οι μηχανισμοί μετάδοσης των λοιμώξεων, οι οποίες δυνητικά μπορούν να λάβουν μορφή επιδημίας στην κοινότητα. Στο τέλος της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να συσχετίζουν την εμφάνιση των λοιμωδών νοσημάτων στην κοινότητα με την αξία της προστασίας της Δημόσιας Υγείας και της Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία.

Στην αρχή της υποενότητας περιγράφονται τα λοιμώδη νοσήματα, τα οποία αναφέρονται σε ασθένειες που προκαλούνται από παθογόνους μικροοργανισμούς, όπως ιούς, βακτήρια, παράσιτα ή μύκητες και μεταδίδονται από ένα άτομο σε άλλο.

Στη συνέχεια γίνονται ιδιαίτερες επισημάνσεις στους τρόπους μετάδοσης των νοσημάτων στο νοσοκομειακό περιβάλλον, οι οποίοι περιλαμβάνουν την επαφή με τα σωματικά υγρά ενός μολυσμένου ατόμου, την εισπνοή αέρα που περιέχει μικρόβια, τις ενδονοσοκομειακές λοιμώξεις και την αναγκαιότητα λήψης αποτελεσματικών μέτρων απολύμανσης, αντισηψίας και αποστείρωσης στα υγειονομικά περιβάλλοντα.

Ακολουθώς, αναλύονται οι ιδιότητες των λοιμογόνων παραγόντων και εξηγούνται τα χαρακτηριστικά τους, που συνίστανται στη μολυσματικότητα, στην παθογονικότητα, στη λοιμοτοξικότητα και στην ανοσοποιητική τους ικανότητα.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην επίδειξη του σωστού τρόπου χρήσης μέσων ατομικής προστασίας για την πρόληψη των μολύνσεων, όπως η τακτική πλύση των χεριών, η χρήση μάσκας, η αποφυγή της κοινής χρήσης προσωπικών αντικειμένων και η αποφυγή επαφής με άτομα που ασθενούν.

Παρουσιάζονται κλινικά παραδείγματα, όπως η φυματίωση ή ο κορονοϊός SARS-CoV-2 (COVID-19), με σκοπό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι σε θέση να αναγνωρίζουν τους λοιμογόνους παράγοντες ως σημαντικούς κινδύνους για τη Δημόσια Υγεία και να προτείνουν μέτρα πρόληψης για τον περιορισμό της διασποράς των λοιμογόνων παραγόντων στο νοσοκομειακό και εργασιακό περιβάλλον.

2.3.Γ.4 | ΕΠΙΔΗΜΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα αναλύονται οι βασικές έννοιες της Επιδημιολογίας και αναδεικνύεται η συμβολή των επιδημιολογικών ερευνών στην ανάπτυξη προληπτικών και αποτελεσματικών μέτρων ελέγχου των ασθενειών. Με την ολοκλήρωση της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αναγνωρίζουν την αξία της επιδημιολογικής έρευνας στη Δημόσια Υγεία.

Στην εισαγωγή της υποενότητας εξηγούνται τα αντικείμενα της περιγραφικής και αναλυτικής επιδημιολογίας και αποσαφηνίζονται μέσω συγκριτικών παραδειγμάτων οι έννοιες της επιδημίας, ενδημίας και πανδημίας.

Στη συνέχεια περιγράφονται τα εμπειρικά μέτρα συχνότητας, όπως ο επιπολασμός, η επίπτωση και οι δείκτες νοσηρότητας, θνητότητας και θνησιμότητας. Ειδικότερα, επιχειρείται σύνδεση των μέτρων συχνότητας ως προς τη μελέτη των μεταδιδόμενων ασθενειών, των χρόνιων νοσημάτων και των εργατικών ατυχημάτων για την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων.

Ιδιαίτερες επισημάνσεις γίνονται στα χαρακτηριστικά των επιδημιολογικών ερευνών ανάλογα με το είδος τους. Στο πλαίσιο αυτό, εξετάζεται η διασπορά μιας ασθένειας στον τόπο και τον χρόνο, η συχνότητα εμφάνισής της, ερευνώνται οι πληθυσμιακοί παράγοντες κινδύνου και οι συνέπειες για την υγεία των ανθρώπων.

Παρουσιάζονται τα δεδομένα που συλλέγονται από υπηρεσίες υγείας και ιατρικές πηγές, οι έρευνες που διεξάγονται σε πληθυσμούς, με κύριο στόχο την αναζήτηση συσχετίσεων μεταξύ των παραγόντων κινδύνου και της ασθένειας.

Τονίζεται η σημασία της λήψης κοινωνικοοικονομικών μέτρων για τη Δημόσια Υγεία στις περιπτώσεις αύξησης της συχνότητας εμφάνισης μίας υφιστάμενης ή νέας ασθένειας σε μια κοινότητα ή στο σύνολο του πληθυσμού.

Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μέσω πρακτικών ασκήσεων και με τη χρήση γραφικών απεικονίσεων και διαγραμμάτων εξασκούνται στην ανάγνωση των αποτελεσμάτων των επιδημιολογικών ερευνών.

2.3.Γ.5 | ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΙ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Στην υποενότητα αυτή παρουσιάζονται τα σημαντικότερα ζητήματα σχετικά με τους εργασιακούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους που αποτελούν αντικείμενο μελέτης της Υγιεινής. Στο τέλος της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες με τη συμμετοχή τους σε ασκήσεις προσομοίωσης κινδύνων θα είναι σε θέση να εντοπίζουν τους εργασιακούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες κινδύνου για την υγεία και να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για την εξουδετέρωσή τους.

Αρχικά, ορίζεται η έννοια του κινδύνου στην εργασία, προσδιορίζονται οι πηγές έκθεσης κινδύνων και περιγράφονται οι φυσικοί, βιολογικοί, μηχανικοί, ηλεκτρικοί, χημικοί και εργονομικοί κίνδυνοι στο εργασιακό περιβάλλον. Αναλύονται οι σοβαρές επιπτώσεις των επικίνδυνων χημικών ουσιών και των βαρέων μετάλλων στην ανθρώπινη υγεία, όπως οι αναπνευστικές ασθένειες, οι δερματικές παθήσεις, οι αλλεργίες και η εμφάνιση καρκίνων σε πολλαπλά συστήματα του ανθρώπινου οργανισμού.

Ακολούθως, περιγράφονται οι περιβαλλοντικοί κίνδυνοι, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται η ατμοσφαιρική ρύπανση, η έκθεση σε υπεριώδη ή ιοντίζουσα ακτινοβολία, οι περιβαλλοντικοί ρύποι και οι κλιματικές αλλαγές, οι οποίες μπορούν να επηρεάσουν πολλαπλώς αρνητικά την υγεία.

Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στην επιβάρυνση των εργαζομένων σε ψυχοκοινωνικό επίπεδο, καθώς και στην παρουσίαση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout), το οποίο αφορά το αίσθημα εξάντλησης των ατόμων που εργάζονται σε επιβαρυνόμενο περιβάλλον.

Τονίζεται η υποχρέωση για την εφαρμογή κανονισμών για την προστασία της υγείας των εργαζομένων, καθώς και η λήψη προληπτικών μέτρων για την αντιμετώπιση των εργασιακών και περιβαλλοντικών κινδύνων από το σύνολο των χωρών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Στο τέλος της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να διαχειριστούν ζητήματα κινδύνων που συνδέονται με την καθημερινή εργασιακή τους λειτουργία στον χώρο της διοίκησης και τα οποία απειλούν τη διατήρηση της καλής τους υγείας.

2.3.Γ.6 | ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η εισαγωγή στη μαθησιακή υποενότητα πραγματοποιείται με την ανάλυση των εννοιών που σχετίζονται με την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων στον χώρο

στον οποίο δραστηριοποιούνται τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας. Στην παρούσα υποενότητα παρουσιάζεται η ισχυρή αλληλεπίδραση των δύο εννοιών της υγείας και ασφάλειας στην εργασία, στο πλαίσιο της κοινωνικής πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης, μέσω του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία.

Αρχικώς περιγράφονται οι συνθήκες για τη δημιουργία ενός ευχάριστου και ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος, με επισημάνσεις για την ισορροπημένη σχέση μεταξύ ποιότητας και παραγωγικότητας, την αναγκαιότητα διαβούλευσης μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων και τις δραστηριότητες προσανατολισμού και προαγωγής ενός υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας. Ακολουθούν κύριες αναφορές στη χρήση των μέσων ατομικής προστασίας, καθώς και στην υποχρέωση των εργοδοτών για την τήρηση γραπτής εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου και πολιτικών κατά της βίας και παρενόχλησης στην εργασία.

Επεξηγείται η σπουδαιότητα της μείωσης των εργατικών ατυχημάτων και των επαγγελματικών ασθενειών σε σχέση με τις άμεσες και έμμεσες αρνητικές συνέπειες τόσο σε ανθρωποκεντρικό επίπεδο όσο και σε κοινωνικοοικονομικό.

Στη συνέχεια παρουσιάζεται το ισχύον νομικό πλαίσιο και αναλύεται η έννοια της αρχής ευθύνης των εργοδοτών ή νόμιμων εκπροσώπων των οργανισμών ή επιχειρήσεων. Ιδιαίτερες επισημάνσεις γίνονται στα καθήκοντα των τεχνικών ασφαλείας και ιατρών εργασίας που αναλαμβάνουν συμβουλευτικό ρόλο για την ασφαλή λειτουργία των επιχειρήσεων, καθώς και στις γενικές υποχρεώσεις των εργοδοτών και εργαζομένων. Ολοκληρώνοντας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση μέσω ανάλυσης παραδειγμάτων εργασιακών κινδύνων να αναγνωρίζουν τη σημασία της επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας ως αναφαίρετο κοινωνικό δικαίωμα των εργαζομένων.

2.3.Γ.7 | ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΤΙΚΩΝ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα διερευνώνται οι αρνητικές επιπτώσεις των εργατικών ατυχημάτων και προτείνονται κατάλληλα προληπτικά μέτρα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μέσω συζητήσεων και παραδειγμάτων αναγνωρίζουν την αναγκαιότητα τήρησης των μέτρων υγείας και ασφάλειας για την προστασία των εργαζομένων και τρίτων προσώπων και ευαισθητοποιούνται στην υιοθέτηση καλών συνηθειών για την προστασία της ατομικής τους υγείας.

Στην έναρξη της υποενότητας ορίζεται η έννοια του εργατικού ατυχήματος και αναφέρονται τα κυριότερα αίτια πρόκλησης που συναντώνται στις επιχειρήσεις, τις νοσοκομειακές μονάδες και τις υπηρεσίες υγείας. Τονίζεται η σημασία της συσχέτισης του εργατικού ατυχήματος με την επαγγελματική ασθένεια, με παραδείγματα και αναφορές σε τραυματισμούς ή ευπάθειες, όπως μπορεί να συμβαίνει με τη συστηματική καταπόνηση του μυοσκελετικού συστήματος.

Στη συνέχεια γίνεται αναφορά στην ταξινόμηση των εργατικών ατυχημάτων ως προς τη σχέση εργασίας, τη σοβαρότητα και τον τρόπο ατυχήματος. Σημειώνεται ότι η

παραπάνω διάκριση αφορά τα σοβαρά ή θανατηφόρα εργατικά ατυχήματα, τα συμβάντα εντός ή εκτός φυσικού χώρου της εργασίας και τα εργατικά ατυχήματα προσωπικού ή άλλων εμπλεκόμενων προσώπων. Το θεματικό πεδίο της διερεύνησης των εργατικών ατυχημάτων εμπλουτίζεται με στατιστικά στοιχεία, τα οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να αναζητήσουν στο διαδίκτυο και ειδικότερα, στις ιστοσελίδες της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής και του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία.

Τέλος, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στο ισχύον νομικό πλαίσιο σχετικά με την ιατροφαρμακευτική και ασφαλιστική κάλυψη των εργαζομένων σε περίπτωση εργατικού ατυχήματος, καθώς και στις υποχρεώσεις των εργοδοτών για την προστασία των εργαζομένων και τη λήψη μιας σειράς μέτρων πρόληψης για τη μείωση ή αποτροπή των εργατικών ατυχημάτων.

2.3.Γ.8 | ΜΕΣΑ ΑΤΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

Στη μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζονται τα μέσα ατομικής προστασίας στα εργασιακά περιβάλλοντα στα οποία απαιτείται η χρήση τους για την εξασφάλιση της προστασίας των εργαζομένων. Στο τέλος της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μέσω συζητήσεων και ανταλλαγής απόψεων είναι σε θέση να αναγνωρίζουν τη συμβολή των μέσων ατομικής προστασίας στη διατήρηση της καλής υγείας. Τα μέσα ατομικής προστασίας διαφέρουν ανάλογα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του επαγγέλματος και της εργασίας. Στο νοσοκομειακό περιβάλλον ή στον διοικητικό τομέα τα μέσα ατομικής προστασίας εστιάζονται κυρίως στα θέματα εργονομίας και προστασίας από λοιμογόνους και βιολογικούς παράγοντες κινδύνου.

Στην εισαγωγή της υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες προστιθέμενης αξίας με αναφορές στα μέσα ατομικής προστασίας που χρησιμοποιούνται στα βιομηχανικά εργασιακά περιβάλλοντα, όπως το κράνος, οι μάσκες, τα γυαλιά, τα ακουστικά, τα υποδήματα, οι ειδικές φόρμες εργασίας, τα αδιάβροχα κ.λπ. Στη συνέχεια περιγράφονται τα μέσα ατομικής προστασίας που μπορούν να χρησιμοποιούνται από τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας σε διοικητικές θέσεις και υπηρεσίες. Ιδιαίτερη επισήμανση γίνεται στην εκπαίδευση του/της εργαζομένου/-ης για την ορθή χρήση των μέσων ατομικής προστασίας, τα οποία χορηγούνται, όπως μπορεί να συμβαίνει με τις προστατευτικές μάσκες προσώπου και τη χρήση γαντιών.

Ακολούθως περιγράφονται λεπτομερώς οι καλές πρακτικές και επιθυμητές συμπεριφορές των εργαζομένων. Ειδικότερα, στον χώρο των διοικητικών υπηρεσιών επισημαίνεται η ιδιαίτερη σημασία της προσωπικής υγιεινής και της υγιεινής των χειρών, η οποία εξασφαλίζεται με τη χρήση εγκεκριμένων αντισηπτικών διαλυμάτων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μέσω ασκήσεων προσομοίωσης μπορούν να εξασκούνται στην ορθή χρήση των μέσων ατομικής προστασίας στον εργασιακό τους χώρο.

2.3.Γ.9 | ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Στην τελευταία μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζεται η μεθοδολογία εκτίμησης των κινδύνων για την επαγγελματική υγεία και ασφάλεια που προκύπτουν από υπαρκτούς κινδύνους στον χώρο εργασίας. Στο τέλος της υποενότητας, που συμπίπτει με το τέλος της μαθησιακής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορούν να συνδέουν τους πολλαπλούς κινδύνους που απειλούν την ανθρώπινη υγεία με την έλλειψη μέτρων προστασίας, ώστε στη συνέχεια να σχεδιάζουν ορθές πρακτικές αποτροπής, μέσω έγκαιρης πρόληψης.

Αρχικά, αναφέρεται η νομική υποχρέωση των εργοδοτών να τηρούν γραπτή εκτίμηση επαγγελματικού κινδύνου εντός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης ή ενός οργανισμού.

Ακολούθως, περιγράφονται τα συνήθη στάδια των πέντε βημάτων της μεθοδολογικής προσέγγισης, που συνίστανται στον προσδιορισμό κινδύνων, στον προσδιορισμό στόχων εργασίας, στην αξιολόγηση της επικινδυνότητας, στη λήψη μέτρων προστασίας και στον έλεγχο της αποτελεσματικότητας.

Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην παρουσίαση στατιστικών στοιχείων από επιχειρήσεις που εφαρμόζουν αποτελεσματικά τη διαδικασία αξιολόγησης και πρόληψης κινδύνων, με παραδείγματα που αποδεικνύουν τη μείωση των εργατικών ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών. Ειδικότερα, στον χώρο των διοικητικών και οικονομικών υπηρεσιών υγείας εντοπίζονται οι σημαντικές πηγές έκθεσης κινδύνου, όπως είναι ο ηλεκτρισμός, οι φυσικοί παράγοντες, όπως ο φωτισμός, η θερμοκρασία, ο αερισμός και ο θόρυβος, η χρήση μηχανημάτων, οι χημικοί, οι βιολογικοί και εργονομικοί παράγοντες, με σκοπό να ελαχιστοποιούνται οι αρνητικές επιδράσεις στους/στις εργαζομένους/-ες.

Τέλος, ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στη χρήση του διαδραστικού εργαλείου εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου “OiRA”, το οποίο έχει δημιουργήσει ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να εισέρχονται στο ασφαλές περιβάλλον της εφαρμογής και να δημιουργούν μια ολοκληρωμένη εκτίμηση επαγγελματικού κινδύνου σε επιλεγμένο εργασιακό περιβάλλον.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Αρβανιτίδου-Βαγιωνά, Μ. (2023). *Υγιεινή και επιδημιολογία* (3η έκδοση). Θεσσαλονίκη: University Studio Press.
2. Δετοράκης, Ι. (2003). *Βασικές αρχές υγιεινής*. Αθήνα: Εκδόσεις Παρισιάνου.
3. Κουρέα-Κρεμαστινού, Τ. (2010). *Δημόσια υγεία: Θεωρία, πράξη, πολιτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Τεχνόγραμμα.
4. Παπακωνσταντίνου, Κ. & Μπελιά, Χ. (2017). *Εργασιακή υγεία και ασφάλεια και ανθρώπινος παράγοντας*. Αθήνα: Εκδόσεις Τσότρα.
5. Μουρούτσος, Σ. (2013). *Υγιεινή και ασφάλεια στην εργασία*. Αθήνα: Εκδόσεις Τσότρα.

Συμπληρωματικές

1. Βελονάκης, Μ. & Τσαλίκoglou, Φ. (2005). *Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας κατά την εργασία σε νοσοκομείο: Με βάση το πρότυπο ΕΛΟΤ 1801*. Αθήνα: Εκδόσεις Παρισιάνου.
2. Ξηρουχάκη, Ε. Η. (2000). *Υγιεινή και επιδημιολογία στο χώρο του νοσοκομείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Συμμετρία.
3. Τριχόπουλος, Δ. (2004). *Επιδημιολογία: Αρχές, Μέθοδοι, Εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Παρισιάνου.
4. Varkey, P. (2017). *Mayo Clinic: Προληπτική ιατρική και δημόσια υγεία*. Πάτρα: Εκδόσεις Gotsis.
5. EU-OSHA. (χ.χ.). *Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία*. Ανακτήθηκε από: <https://osha.europa.eu/el>
6. Επιθεώρηση Εργασίας. (χ.χ.). *Επιθεώρηση Εργασίας: Αρχική*. Ανακτήθηκε από: <https://www.hli.gov.gr/>
7. ΕΛΙΝΥΑΕ. (χ.χ.). *ΑΡΧΙΚΗ*. Ανακτήθηκε από: <https://www.elinyae.gr/arhiki>

2.3.Δ • ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΚΡΑΤΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στο αντικείμενο της κοινωνικής πολιτικής και του κράτους πρόνοιας, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών των δράσεων του κράτους για την εφαρμογή της κοινωνικής πολιτικής και των δράσεων πρόνοιας. Ειδικότερα, παρουσιάζονται βασικές αρχές του κράτους δικαίου, όπως η κοινωνική πρόνοια, η κοινωνική ασφάλιση και η προστασία της υγείας. Αναφέρονται οι ανθρώπινες ανάγκες και η σχέση τους με την κοινωνική πολιτική, η έννοια της κοινωνικής

πρόνοιας και τα βασικά μοντέλα κρατών πρόνοιας. Αναλύονται οι κοινωνικές υπηρεσίες και οι φορείς παροχής του συστήματος κοινωνικής φροντίδας, οι παροχές και τα προγράμματα κοινωνικής προστασίας. Τέλος, παρουσιάζονται παραδείγματα κρατών πρόνοιας άλλων ευρωπαϊκών χωρών και η χάραξη της κοινωνικής πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Κατηγοριοποιούν τις βασικές αρχές του κράτους δικαίου, όπως η κοινωνική πρόνοια, η κοινωνική ασφάλιση και η προστασία της υγείας,
- Αναγνωρίζουν την έννοια της κοινωνικής προστασίας, της κοινωνικής ασφάλισης και της προστασίας της υγείας,
- Εξηγούν τις πολιτικές υγείας που εφαρμόζονται στην Ελλάδα και σε χώρες του εξωτερικού και τα στοιχεία που τις διαφοροποιούν,
- Αναδεικνύουν τον ρόλο και τη συμβολή των φορέων κοινωνικών παροχών,
- Συγκρίνουν τη συμβολή των φορέων κοινωνικών παροχών,
- Σχολιάζουν τις ανθρώπινες ανάγκες και τη σχέση τους με την κοινωνική πολιτική,
- Εξοικειώνονται με τις κοινωνικές υπηρεσίες και τους φορείς παροχής του συστήματος κοινωνικής φροντίδας,
- Αντιπαραβάλλουν προγράμματα κοινωνικής προστασίας,
- Αναγνωρίζουν τη σχέση των ανθρώπινων αναγκών με την κοινωνική πολιτική.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Κοινωνική πολιτική / Πολιτική υγείας / Κοινωνική ασφάλιση / Κοινωνική πρόνοια / Κοινωνικές παροχές / Κοινωνική προστασία / Ανθρώπινες ανάγκες.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΝΟΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ
2	ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΤΟΥ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ
3	ΦΟΡΕΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
4	ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ
5	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
6	ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΩΝ ΜΟΝΤΕΛΩΝ ΚΡΑΤΩΝ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Δ.1 | ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΝΟΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα καλύπτει θέματα κοινωνικής πρόνοιας και ασφάλισης. Τόσο η κοινωνική πρόνοια όσο και η κοινωνική ασφάλιση αποτελούν βασικές αρχές του κράτους δικαίου, στο πλαίσιο του οποίου τα στελέχη οικονομίας και διοίκησης της υγείας θα ασκήσουν το επάγγελμα της ειδικότητάς τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τις βασικές αρχές του κράτους πρόνοιας και συγκεκριμένα ότι αποτελεί τη μορφή κράτους που περιλαμβάνει μεταξύ των θεμελιωδών σκοπών του την αρχή της κοινωνικής δικαιοσύνης. Επίσης, η αναδιανομή του εθνικού εισοδήματος στους πολίτες, ώστε να εγγυάται ένα ελάχιστο επίπεδο αξιοπρεπών συνθηκών διαβίωσης, είναι μια βασική αρχή του κράτους πρόνοιας με διαχρονική σημασία και εφαρμογή.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η κοινωνική ασφάλιση αποτελεί τον σημαντικότερο θεσμό κοινωνικής αλληλεγγύης τόσο μεταξύ των παραγωγικών ομάδων της ίδιας γενεάς όσο και μεταξύ διαφορετικών γενεών. Βασική επιδίωξη του θεσμού της κοινωνικής ασφάλισης είναι η μεταφορά πόρων από τα μέλη των παραγωγικά ενεργών ομάδων προς τις παλαιότερες και οικονομικά μη ενεργές γενεές, ώστε οι τελευταίες να διατηρήσουν ένα αξιοπρεπές επίπεδο διαβίωσης. Μεταφορές πόρων μπορεί να γίνουν και εντός των ίδιων γενεών, ώστε να υπάρξει οικονομική στήριξη σε συγκεκριμένες περιστάσεις, όπως η ασθένεια, η αναπηρία, η κύηση ή η ανεργία. Μετά την ολοκλήρωση της συγκεκριμένης μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να κατανοούν και να αναλύουν τα βασικά χαρακτηριστικά, τις λειτουργίες και τους στόχους που επιδιώκονται με την κοινωνική πρόνοια και ασφάλιση, όταν αυτή αντιμετωπίζεται ως μέσο επίτευξης της ευημερίας, ως εργαλείο κοινωνικής προστασίας, ως τεχνική κοινωνικού ελέγχου και ως συστατικό στοιχείο της οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης.

2.3.Δ.2 | ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΤΟΥ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ

Η προστασία της υγείας του πληθυσμού αποτελεί μια ακόμα σημαντική αρχή του κράτους δικαίου και το περιεχόμενο της συγκεκριμένης μαθησιακής υποενότητας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν θεωρητική γνώση στις αρχές της Εθνικής Στρατηγικής Δημόσιας Υγείας, όπως αυτή διαμορφώνεται από το πρόσφατο νομοθετικό πλαίσιο. Συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν αναλυτικές ικανότητες και γνώσεις σχετικά με τις βασικές αρχές που διέπουν τις πολιτικές δημόσιας υγείας (με βάση το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο της Εθνικής Στρατηγικής Δημόσιας Υγείας, ΦΕΚ 54/Α/11.03.2020): α) αποτύπωση των συμπεριφορικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών παραγόντων κινδύνου για την υγεία, β) διαχρονική παρακολούθηση και επεξεργασία των δεδομένων και των δεικτών υγείας του πληθυσμού, γ) παρέμβαση και αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων για την υγεία των πολιτών, δ) πρόληψη,

προστασία και βελτίωση της υγείας του πληθυσμού, ε) έλεγχος και διαχείριση των νοσημάτων υψηλού φορτίου νοσηρότητας και στ) σχεδιασμός, προγραμματισμός και εφαρμογή των πολιτικών προαγωγής της υγείας, της ευημερίας και της αύξησης του προσδόκιμου ζωής του ανθρώπινου κεφαλαίου της χώρας.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τις δράσεις τις οποίες οι δημόσιοι οργανισμοί αναλαμβάνουν με σκοπό την επίτευξη των παραπάνω στόχων και ειδικότερα (μεταξύ άλλων), δράσεις που αφορούν την υιοθέτηση των συστάσεων των διεθνών οργανισμών, την εφαρμογή επιστημονικών κανόνων και τεκμηρίων για τη θεμελίωση των δράσεων δημόσιας υγείας, την καταγραφή και τη μείωση συμπεριφορικών κινδύνων υγείας που σχετίζονται π.χ. με το κάπνισμα, την κακή διατροφή, την υιοθέτηση πολιτικών πρόληψης κινδύνων δημόσιας υγείας και την πληροφόρηση των πολιτών για την απόκτηση γνώσης και τη βελτίωση της εγγραμματοσύνης στην υγεία, ώστε να διασφαλίζονται ορθές επιλογές.

2.3.Δ.3 | ΦΟΡΕΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

Η άσκηση κοινωνικής πολιτικής και πολιτικών πρόνοιας πραγματοποιείται μέσω των σχετικών φορέων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στο πλαίσιο της συγκεκριμένης μαθησιακής υποενότητας αναγνωρίζουν τους φορείς άσκησης των πολιτικών και τον ρόλο τους, καθώς αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της αποτελεσματικότητας και της εφαρμογής των κοινωνικών πολιτικών σε επίπεδο χώρας. Η αναγνώριση των φορέων άσκησης πολιτικών πρόνοιας και προστασίας, καθώς και των σκοπών τους αποτελεί σημαντικό εφόδιο για τους επαγγελματίες της ειδικότητας.

Ειδικότερα, στο πλαίσιο της υποενότητας «Φορείς κοινωνικής πρόνοιας και προστασίας» οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τον ρόλο και τη λειτουργία ενός αριθμού φορέων (νομικά πρόσωπα δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου): κέντρα αποθεραπείας και αποκατάστασης, στέγες υποστηριζόμενης διαβίωσης ατόμων με αναπηρία, στέγες αυτόνομης διαβίωσης ατόμων με ειδικές ανάγκες, μονάδες φροντίδας ηλικιωμένων, θεραπευτήρια χρόνιων παθήσεων, κέντρα κοινωνικής πρόνοιας, ιδρύματα περίθαλψης χρονίως πασχόντων, οικοτροφεία, κέντρα ημερήσιας φροντίδας ηλικιωμένων, σχολεία ειδικής αγωγής, καθώς και άλλες δομές των δήμων.

Σε επιτελικό επίπεδο, τα Υπουργεία ασκούν διοικητικό έργο σε ένα ευρύ επίπεδο και χαράσσουν την ευρύτερη κοινωνική πολιτική και την πολιτική πρόνοιας, τους επιμέρους σκοπούς τους, τα τμήματα του πληθυσμού στα οποία θα εστιαστούν, καθώς και την έκταση των πολιτικών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν ότι όσον αφορά την άσκηση κοινωνικής πολιτικής σε κεντρικό επίπεδο, το Υπουργείο Υγείας και το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων έχουν διαχρονικά τις περισσότερες αρμοδιότητες σε σχέση με την κοινωνική πρόνοια και την κοινωνική πολιτική.

2.3.Δ.4 | ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ

Αφού έχουν αναλυθεί και παρουσιαστεί οι φορείς κοινωνικής πρόνοιας και προστασίας, σε αυτή την υποενότητα καλύπτονται θέματα που αφορούν τις πολιτικές υγείας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι οι σημαντικότερες πολιτικές υγείας έχουν άμεση σχέση: α) με τον βαθμό οριζόντιας και ομογενούς πρόσβασης στην υγειονομική περίθαλψη από κάθε άτομο που ανήκει σε μια κοινωνία και β) με τον περιορισμό των ανισοτήτων στην κατάσταση υγείας του πληθυσμού.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται την απορρέουσα από τα παραπάνω έννοια της ανισότητας στην υγεία και υγειονομική περίθαλψη. Με άλλα λόγια, οι πολιτικές υγείας έχουν κατά κανόνα (ή θα έπρεπε να έχουν) ως κύριο στόχο την αρχή της ισότητας σε επίπεδο υγείας του πληθυσμού και τη δυνατότητα πρόσβασης των ατόμων σε υπηρεσίες υγείας με βάση την ανάγκη χρήσης των υπηρεσιών και όχι το εισόδημα.

Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης μαθησιακής υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αναλύουν τις πολιτικές υγείας και τις παρεμβάσεις στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης που χρειάζονται, ώστε να εξαλειφθούν οι ανισότητες στην υγεία. Αναλύονται οι δημογραφικοί, οικονομικοί και κοινωνικοί παράγοντες που μπορούν να οδηγήσουν σε ανισότητες στην υγεία. Επίσης, αναλύονται τα μέσα πολιτικής (π.χ. βελτίωση ποιότητας ζωής του πληθυσμού, συνθήκες εργασίας, ενθάρρυνση του υγιεινού τρόπου ζωής κ.λπ.) που σχετίζονται με την πολιτική στην υγεία και που θα οδηγούσαν σε μείωση ή άμβλυνση των ανισοτήτων στην υγεία σε εθνικό και παγκόσμιο επίπεδο.

2.3.Δ.5 | ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Σε συνέχεια της μαθησιακής υποενότητας «Πολιτικές Υγείας και ανισότητες στην υγεία» στη συγκεκριμένη υποενότητα καλύπτονται θέματα που αφορούν την αποτελεσματικότητα των πολιτικών υγείας.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι οι πολιτικές υγείας έχουν κύριο στόχο τη μείωση των ανισοτήτων στην υγεία με την εφαρμογή συγκεκριμένων πολιτικών. Το σημαντικό σημείο σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα είναι η παροχή της σχετικής θεωρητικής γνώσης με σκοπό την αποτίμηση της αποτελεσματικότητας των πολιτικών αυτών.

Οι ανισότητες στην υγεία οφείλονται κυρίως στις διαφορές που υπάρχουν στον πληθυσμό σε ό,τι αφορά μια σειρά καθοριστικών παραγόντων που επηρεάζουν την υγεία: συνθήκες διαβίωσης, τρόπος ζωής, κοινωνικοοικονομικές συνθήκες, εισόδημα, γεωγραφικά χαρακτηριστικά της περιοχής (απομόνωση, κατακερματισμός, νησιωτικά και ορεινά περιβάλλοντα). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται ότι οι σχετικές αποτελεσματικές πολιτικές υγείας με σκοπό την άμβλυνση των ανισοτήτων στην υγεία θα πρέπει να αφορούν την αντιμετώπιση των παραπάνω καθοριστικών παραγόντων της υγείας. Ειδικότερα, η προαγωγή υγιών τρόπων ζωής και η πρόληψη των

συνθηκών που προκαλούν κακή υγεία αποτελούν κυρίαρχες πολιτικές. Μολονότι η φύση των προβλημάτων που προκαλούν κακή υγεία μπορεί να είναι κοινή στο σύνολο της χώρας, συχνά η διάδοση των μηνυμάτων υπέρ ενός υγιούς τρόπου ζωής απαιτεί παρεμβάσεις τοπικής κλίμακας που θα αξιοποιούν τις γνώσεις σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.

2.3.Δ.6 | ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΩΝ ΜΟΝΤΕΛΩΝ ΚΡΑΤΩΝ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα προσφέρει βασικές γνώσεις και δεξιότητες ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μπορούν να συγκρίνουν τα μοντέλα κρατών πρόνοιας που εφαρμόζονται σε διαφορετικές χώρες. Μετά την ολοκλήρωση της συγκεκριμένης υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι το κοινωνικό κράτος εκφράζει τον βαθμό προστασίας που παρέχεται στο σύνολο του πληθυσμού. Μια σύγχρονη και οικονομικά ευημερούσα χώρα με σχετική κουλτούρα κοινωνικής πρόνοιας μπορεί να εξασφαλίσει στους πολίτες της ένα υψηλό επίπεδο υγείας, αξιοπρεπή γηρατειά και προστασία των εισοδημάτων απέναντι σε κινδύνους ανεργίας και ασθενειών.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται την ετερογένεια που αφορά τις μεθόδους και τον βαθμό επίτευξης των παραπάνω στόχων σε διάφορες χώρες του κόσμου. Η κοινωνική προστασία προσφέρεται είτε μέσα από μηχανισμούς της αγοράς και με ιδιωτική χρηματοδότηση (π.χ. στις ΗΠΑ) είτε κυρίως με δημόσιους πόρους και αναδιανεμητικούς μηχανισμούς (π.χ. σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες). Υπό αυτό το πρίσμα, ένα σημείο προσοχής για τα στελέχη της ειδικότητας είναι να μπορούν να αντιληφθούν και να αναλύουν τις πτυχές του κοινωνικού τομέα και των παροχών όπως αυτός διαμορφώνεται στις ΗΠΑ σε σύγκριση με χώρες που έχουν πολύ έντονη αποστροφή σε κάθε μορφή ανισότητας, π.χ. η Φινλανδία και η Ολλανδία, ή σε χώρες του ευρωπαϊκού Νότου όπως η Ιταλία και η Ελλάδα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι οι χώρες που χρηματοδοτούν ένα σύστημα κοινωνικής προστασίας από κρατικούς πόρους, το σύστημα αυτό θα πρέπει να περιορίζεται στο πλαίσιο των αντοχών και της ευημερίας της οικονομίας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Χλέτσος, Μ. (2011). *Οικονομικά της υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.
2. Λιαρόπουλος, Λ. (2010). *Οργάνωση υπηρεσιών και συστημάτων υγείας: Διεθνή συστήματα υγείας (Τόμος Β΄)*. Αθήνα: Εκδόσεις Βήτα.
3. Ευρωπαϊκή Επιτροπή των Περιφερειών. (2010). *Πολιτικές υγείας: Ανισότητες στον τομέα της υγείας στην ΕΕ*. Βρυξέλλες: Εκδόσεις Επιτροπής των Περιφερειών.

Συμπληρωματικές

1. Δημουλάς, Κ. & Οικονόμου, Χ. (2012). *Βασικές αντιλήψεις, μοντέλα και μετασχηματισμοί του κράτους πρόνοιας με έμφαση στα συστήματα υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις ΙΝΕ/ΓΣΕΕ.
2. Παπαρρηγοπούλου-Πεχλιβανίδη, Π. (2004). *Η εξέλιξη στο δίκαιο της κοινωνικής ασφάλισης: Περισσότερη αγορά και περισσότερο κράτος*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.

2.3.Ε • ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στον χώρο των οικονομικών της υγείας, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών του προϊόντος υγείας. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι βασικές έννοιες των οικονομικών της υγείας, όπως οι προσδιοριστικοί παράγοντες της υγείας, η έννοια της νοσηρότητας, η έννοια της σχετιζόμενης με την υγεία ποιότητας ζωής, η υγεία και η θνησιμότητα, η συσχέτιση των αγορών της ιατροφαρμακευτικής φροντίδας και της ιατροφαρμακευτικής ασφάλισης. Η ενότητα πραγματεύεται τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του προϊόντος υγείας, την παραγωγή και την κατανάλωση του προϊόντος υγείας και τη συσχέτιση με άλλα αγαθά. Παρουσιάζονται οι προμηθευτές της υγείας, όπως οι γιατροί και τα νοσοκομεία, το κόστος των δημόσιων και ιδιωτικών νοσοκομείων, η αλληλεπίδραση ιατρών και νοσοκομείων, καθώς και τα κέρδη του κλάδου.

Αντίστοιχα, παρουσιάζεται η ζήτηση για ιατροφαρμακευτική ασφάλιση, τα κριτήρια επιλογής, η ασύμμετρη πληροφόρηση ασθενών και γιατρών, οι τάσεις στη σημερινή πραγματικότητα. Ταυτόχρονα, παρουσιάζεται η πολιτική στον κλάδο της υγείας, όπως η κρατική πρόνοια για την ασφάλιση, η δημόσια παρέμβαση και οι επιδοτήσεις για την ασφάλιση, η φορολογία, το κόστος και τα οφέλη. Στο τέλος, αναλύεται η διαδικασία λήψης αποφάσεων στην υγεία, τα είδη των αποφάσεων, οι αποζημιώσεις, η κατανομή πόρων και η παροχή των υπηρεσιών, οι περιορισμοί που οδηγούν σε οικο-

νομική αξιολόγηση και τα κριτήρια λήψης αποφάσεων. Στο πλαίσιο του εργαστηρίου πραγματοποιούνται ασκήσεις και εργασίες με έμφαση στα αντικείμενα των οικονομικών της υγείας.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Εξηγούν βασικές έννοιες των οικονομικών της υγείας,
- Ποσοτικοποιούν σε οικονομικούς όρους έννοιες σχετιζόμενες με την υγεία, όπως η ποιότητα της υγείας,
- Εντοπίζουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του προϊόντος υγείας, την παραγωγή και την κατανάλωση του προϊόντος υγείας και τη συσχέτιση με άλλα αγαθά,
- Αναδεικνύουν τις οικονομικές συνιστώσες του κόστους λειτουργίας των επιχειρηματικών μονάδων, όπως τα νοσοκομεία,
- Κοστολογούν επιχειρηματικά την ιατροφαρμακευτική ασφάλιση και περίθαλψη,
- Εξετάζουν δαπάνες που σχετίζονται με την πρόνοια και την κοινωνική ασφάλιση,
- Ενημερώνονται από μελέτες και αναλύσεις κόστους – οφέλους για την ασφάλιση,
- Συνεργάζονται για τη λήψη αποφάσεων στην υγεία,
- Εκτιμούν τους περιορισμούς που οδηγούν σε οικονομική αξιολόγηση και λήψη αποφάσεων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ιδιαιτερότητα / Ασύμμετρη πληροφόρηση / Προκλητή ζήτηση / Ιδιωτικός τομέας / Ζήτηση και προσφορά υπηρεσιών υγείας / Ικανοποίηση ασθενών / Ανταγωνισμός / Αγορά υπηρεσιών υγείας / Δυσμενής επιλογή / Χρηματοδότηση δαπανών υγείας.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (1), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ
2	Η ΥΓΕΙΑ ΩΣ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟ ΑΓΑΘΟ
3	Η ΖΗΤΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ Η ΚΥΡΙΑΡΧΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
4	ΚΡΑΤΙΚΗ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ
5	ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΔΑΠΑΝΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
6	Η ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
7	Η ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
8	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
9	ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Κείμενο αναφοράς

2.3.E.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μυούνται στις έννοιες και τους ορισμούς που αφορούν τον ιδιαίτερο κλάδο της Οικονομικής Επιστήμης, αυτών των οικονομικών της υγείας. Είναι ο τομέας της επιστήμης που ασχολείται με την επιλογή, την αξιολόγηση και την κατανομή των περιορισμένων πόρων στο σύστημα υγείας, ώστε να εξασφαλίζεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο η βελτίωση της υγείας του πληθυσμού. Παρέχει πληροφορίες για το κόστος με το οποίο επιβαρύνεται και το όφελος που αποκομίζει η κοινωνία από την παρούσα και μελλοντική κατανάλωση, παραγωγή και διανομή των πόρων.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι τα οικονομικά της υγείας παρουσιάζουν ιδιαιτερότητες λόγω της ιδιομορφίας του αγαθού «υγεία» σε σχέση με τα υπόλοιπα οικονομικά αγαθά, επειδή η υγεία θεωρείται δημόσιο αγαθό και οι υπηρεσίες υγείας προορίζονται για συλλογική κατανάλωση. Εξετάζεται το οικονομικό πρόβλημα, δηλαδή η ανισορροπία μεταξύ του απεριόριστου των υγειονομικών αναγκών και των περιορισμένων πόρων. Αναλύονται οι βασικοί οικονομικοί όροι, όπως η ανεπάρκεια των πόρων, η αποδοτικότητα των πόρων, η κοινωνική δικαιοσύνη, το κόστος ευκαιρίας και οι οριακές αλλαγές. Στα οικονομικά της υγείας συνυπάρχουν η μικροοικονομική και η μακροοικονομική προσέγγιση των οικονομικών φαινομένων.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αξιολογούν τις γενικές αρχές των οικονομικών της υγείας, όπως τους αναγκαίους πόρους για την οικονομική λειτουργία του συστήματος υγείας: ανθρώπινοι (ιατροί, νοσηλευτές, διοικητικοί υπάλληλοι κ.λπ.), υλικοί (κλίνες, βιοϊατρική τεχνολογία, εγκαταστάσεις, υλικά, αναλώσιμα κ.λπ.). Τέλος, αιτιολογούν αποφάσεις που λαμβάνονται εξαιτίας των δεδομένων περιορισμών και παρουσιάζεται

η καμπύλη παραγωγικών δυνατοτήτων, η οποία δείχνει το πόσο μπορεί να παραχθεί ένα προϊόν με δεδομένη ποσότητα του άλλου προϊόντος.

2.3.E.2 | Η ΥΓΕΙΑ ΩΣ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟ ΑΓΑΘΟ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες η συνταγματική επιταγή του άρθρου 21, παράγραφος 3, που ορίζει την ευθεία υποχρέωση του κράτους για τη λήψη θετικών μέτρων για την προστασία της υγείας των πολιτών, χωρίς ωστόσο να αποκλείει την ιδιωτική πρωτοβουλία από την παροχή υπηρεσιών υγείας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν πώς λειτουργούν τα οικονομικά της υγείας στις μονάδες υγείας και πώς οι βασικοί «παίκτες» προσπαθούν: οι μεν γιατροί να παρέχουν ιατρική φροντίδα υψηλής ποιότητας στον ασθενή χωρίς να εμπλέκονται σε διοικητικά και οικονομικά θέματα, τα οποία θεωρούν πρόσθετο φόρτο εργασίας σε βάρος των κύριων καθηκόντων τους, ενώ οι δε διοικήσεις έχουν την ευθύνη της δημιουργίας κατάλληλων συνθηκών παροχής ποιοτικής φροντίδας υγείας, ικανοποιώντας παράλληλα και διάφορους διοικητικούς, νομικούς και οικονομικούς περιορισμούς.

Στη συγκεκριμένη υποενότητα αναλύεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες η προσέγγιση της χώρας μας, όπως και των χωρών της Ευρώπης, όσον αφορά το μοντέλο διαχείρισης της υγείας. Τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας «ξοδεύουν» χρήματα σκεπτόμενα τα εξής:

- Τεχνική και καταναλωτική αποδοτικότητα,
- Ιεράρχηση των αναγκών,
- Δείκτες κόστους – αποτελεσματικότητας και κόστους – χρησιμότητας,
- Περιορισμούς στις πιστώσεις και στον προϋπολογισμό.

Αυτό, γιατί σε ένα κανονικό σύστημα αγοράς, οι «καταναλωτές» θα πλήρωναν τιμές που αντιπροσώπευαν το πλήρες κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών και έτσι δεν θα μπορούσαν να επιλέξουν παρόχους με κανένα άλλο κριτήριο πέρα από αυτό της τιμής.

2.3.E.3 | Η ΖΗΤΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ Η ΚΥΡΙΑΡΧΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα συζητείται με τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες η σύγκριση της υγείας ως ιδιωτικού ή δημόσιου αγαθού. Ως ιδιωτικό αγαθό, η αγορά μπορεί να επιφέρει άριστη και αποτελεσματική κατανομή των πόρων υγείας, όπως και με τα άλλα ιδιωτικά αγαθά (αναπτύσσεται δηλαδή και ο ιδιωτικός τομέας). Υπάρχει η «κυριαρχία του καταναλωτή», ο οποίος γνωρίζει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την ασθένεια, το είδος της θεραπείας και τα προσδοκώμενα αποτελέσματα. Καταβάλλει την τιμή του νοσηλίου ή την αμοιβή του ιατρού για κάθε υπηρεσία που καταναλώνει. Ως δημόσιο αγαθό, οι υπηρεσίες υγείας πρέπει να κατανέμονται βάσει των υγειονομικών αναγκών και όχι του εισοδήματος, του πλούτου ή της αγοραστικής δύναμης του ατόμου. Δεν πρέπει να αποκλείονται όσοι δεν μπορούν να πληρώσουν.

Κάθε πολίτης έχει ίση πρόσβαση στο αγαθό «υγεία». Η απόλαυσή του από κάποιους δεν το στερεί από άλλους. Το κράτος αναλαμβάνει ενεργό ρόλο και έχει την ευθύνη παραγωγής και διανομής των υπηρεσιών υγείας.

Η παρούσα υποενότητα έχει σκοπό επίσης να αιτιολογήσει στους/τις εκπαιδευόμενους/-ες τις συνθήκες που επικρατούν στον τομέα της υγείας και οι οποίες αλλοιώνουν τις βασικές αρχές της αγοράς, όπως η ασυμμετρία της πληροφόρησης, η αδυναμία αξιολόγησης των προσφερόμενων υπηρεσιών, ο μειωμένος ανταγωνισμός και η μονοπωλιακή και μονοψωνιακή πραγματικότητα, η ανομοιογένεια προϊόντος και αποτελέσματος, η προκλητή ζήτηση, ο ηθικός κίνδυνος και η δυσμενής επιλογή. Επιπλέον, η ένταση εργασίας που χαρακτηρίζει τα επαγγέλματα υγείας, η κρατική παρέμβαση που διαφοροποιεί την προσφορά μέσω της παραγωγής, οι σημαντικές εξωτερικές συνέπειες του τομέα της υγείας, ακόμη και η ύπαρξη μη κερδοσκοπικών οργανισμών που δραστηριοποιούνται στον χώρο, αποτελούν τις ιδιαίτερες συνθήκες οι οποίες αλλοιώνουν τις βασικές αρχές της αγοράς.

2.3.E.4 | ΚΡΑΤΙΚΗ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ

Η παρούσα υποενότητα είναι πολύ σημαντική για τη μαθησιακή ενότητα «Οικονομικά της Υγείας». Αναλύονται οι βασικοί όροι της αγοράς των υπηρεσιών υγείας, όπως η οικονομία της αγοράς, δηλαδή μια οικονομία όπου τα άτομα και οι ιδιωτικές επιχειρήσεις λαμβάνουν τις περισσότερες και σημαντικότερες αποφάσεις για την παραγωγή και την κατανάλωση. Επιπλέον, παρουσιάζεται το σύστημα τιμών, αγορών, κερδών, ζημιών, κινήτρων και αντικινήτρων, το οποίο καθορίζει το τι, πώς και για ποιον θα παραχθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία/προϊόν. Οι μορφές αγοράς κατατάσσονται σε 4 ευρείες κατηγορίες: α) τέλειος ανταγωνισμός, β) ολιγοπωλιακός (ή μονοπωλιακός) ανταγωνισμός, γ) ολιγοπώλιο και δ) μονοπώλιο.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι οι ελεύθερες αγορές έχουν μειονεκτήματα, άρα και αποτυχίες, και αυτό είναι εμφανές στις υπηρεσίες υγείας. Δημιουργείται έτσι η ανάγκη παρέμβασης του κράτους, η οποία αφορά πέντε γενικούς τομείς: α) Διάρθρωση του συστήματος με καθολική κάλυψη του πληθυσμού (δημόσια και ιδιωτική), β) Χαρακτήρας κάλυψης και διάθεσης υπηρεσιών, όπως ποιος είναι ο ρόλος της ιδιωτικής ασφάλισης; Τι καλύπτουν τα υποχρεωτικά δημόσια συστήματα; Ποιες οι μέθοδοι πληρωμής των φορέων παροχής υπηρεσιών; Ποιοι φορείς παροχής υπηρεσιών θα επιλεγούν; γ) Ρύθμιση τιμών και δαπανών για τα νοσοκομεία και για τους ιατρούς, δ) Ρύθμιση όγκου και ε) Έλεγχος προσφοράς εισροών ως προς τον αριθμό νοσοκομείων, τον αριθμό ιατρών και επίπεδα κεφαλαίου και ιατρικής τεχνολογίας. Η δημόσια παρέμβαση σε κάθε τομέα μπορεί να είναι με τη μορφή της ρύθμισης, της φορολόγησης, της επιδότησης και της δημόσιας παροχής. Οι εκπαιδευτές/-τριες στο πλαίσιο της μαθησιακής διαδικασίας μπορούν να χρησιμοποιήσουν τεχνικές, όπως οι μελέτες περίπτωσης, ο καταγιγισμός ιδεών και οι ομάδες εργασίας, θέτοντας θέματα προς επεξεργασία μέσα από το εκπαιδευτικό υλικό.

2.3.E.5 | ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΔΑΠΑΝΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα περιγράφουν τα βασικά κριτήρια αξιολόγησης υπηρεσιών υγείας, που είναι οι εξής:

- i. Ισότητα (Equity): ισότητα ως προς την πρόσβαση, τα δικαιώματα και ευκαιρίες για όλους.
- ii. Αποτελεσματικότητα (Effectiveness): επίτευξη στόχων κυρίως ως προς το κλινικό αποτέλεσμα.
- iii. Αποδοτικότητα (Efficiency): μέγιστη ποσότητα προϊόντος με το ελάχιστο δυνατό κόστος.

Καθώς και κάποια επιπλέον κριτήρια αξιολόγησης, όπως:

- Επάρκεια: εκφράζει τον βαθμό της ποσοτικής ανταπόκρισης των υπηρεσιών υγείας στις ανάγκες υγείας του πληθυσμού.
- Αποδοχή: αποτιμά τον βαθμό στον οποίο κοινωνικοί και πολιτιστικοί παράγοντες επηρεάζουν την αποδοχή των υπηρεσιών υγείας.
- Διαθεσιμότητα: εκφράζει τη δυνατότητα προσφοράς των υπηρεσιών υγείας χωρίς χρονικούς ή άλλους περιορισμούς.
- Δραστικότητα: εκφράζει την κλινική αποτελεσματικότητα των εφαρμοζόμενων παρεμβάσεων υπό ιδανικές, πειραματικές συνθήκες.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διακρίνουν τις βασικές πηγές προέλευσης των πόρων υγείας που είναι η γενική φορολογία, η κοινωνική ασφάλιση και οι ιδιωτικές πληρωμές. Η χρηματοδότηση των υπηρεσιών υγείας μέσω των πηγών αυτών ικανοποιεί σε διαφορετικό βαθμό τα κριτήρια της ισότητας και της αποδοτικότητας. Ακόμη, αναμένεται να κατηγοριοποιήσουν τις δαπάνες υγείας σε τρεις κύριες κατηγορίες: τις ιατρικές δαπάνες (αμοιβές γιατρών, έξοδα μεταφοράς ασθενών, διάφορες θεραπείες κ.ά.), νοσοκομειακές δαπάνες (έξοδα νοσηλείας, δαπάνες επεμβάσεων, φαρμάκων, παρακλινικών εξετάσεων κ.ά.), φαρμακευτικές δαπάνες (δαπάνες για φάρμακα, οπτικά, ορθοπεδικά κ.ά.).

Τέλος, προβλέπεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν τις διαδικασίες αποζημίωσης των φορέων υγείας, με τα Κλειστά Ενοποιημένα Νοσήλια (KEN) που ισχύουν σήμερα και με τις Ομοειδείς Διαγνωστικές Ομάδες (Diagnostic Related Groups-DRGs), που θα εφαρμοστούν στο προσεχές διάστημα.

2.3.E.6 | Η ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα περιγράφει την τεχνική σχέση που υπάρχει μεταξύ των εισροών που χρησιμοποιούν οι μονάδες υγείας για να παράγουν εκροές, και οι εκπαιδευόμενοι/-ες διατυπώνουν τη θεωρία της παραγωγής υπηρεσιών υγείας που έχει να κάνει με την οργάνωση αυτής της διαδικασίας. Παρουσιάζεται ο τρόπος

με τον οποίο μπορούν να συνδυαστούν οι ανθρώπινοι και τεχνολογικοί πόροι για την επίτευξη βέλτιστης αποδοτικότητας στην παραγωγή υπηρεσιών υγείας. Προσδοκώμενο αποτέλεσμα είναι η παραγωγή της μέγιστης ποσότητας εκροών στο χαμηλότερο κόστος. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται τις εκροές και τους δείκτες υγείας ως μέρος της διαδικασίας παραγωγής υπηρεσιών υγείας. Οι εκροές των συστημάτων υγείας παρουσιάζονται συνήθως υπό τη μορφή δεικτών υγείας για μέτρηση του οικονομικού αποτελέσματος των νοσοκομείων (π.χ. κόστος/ασθενή, πληρότητα κλινικών, μέση διάρκεια νοσηλείας κ.ά.). Τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας είναι επιφορτισμένα με την παρακολούθηση αυτών των δεικτών.

Η υποεπένδυση εξετάζει επίσης τις εισροές: τα νοσοκομεία παρέχουν υπηρεσίες χρησιμοποιώντας διάφορους συνδυασμούς ιατρικών, νοσηλευτικών, διοικητικών, εργαστηριακών, τεχνολογικών υπηρεσιών κ.λπ. (συντελεστές παραγωγής). Ως βασικές εισροές νοούνται το προσωπικό, οι εγκαταστάσεις, τα μηχανήματα και οι πρώτες ύλες. Οι εισροές μετρώνται συνήθως σε φυσικά μεγέθη, π.χ. αριθμός ιατρών ή νοσηλευτών, αριθμός κλινών κ.λπ. Συνοψίζοντας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τους τρόπους μέτρησης του κόστους παροχής υπηρεσιών υγείας. Η λειτουργία του νοσοκομείου αποβλέπει στην προσφορά υπηρεσιών νοσοκομειακής φροντίδας, στην οποία χρησιμοποιείται ανθρώπινο δυναμικό και άλλοι πόροι που έχουν ορισμένο κόστος. Αφορά το σταθερό ή πάγιο κόστος, το μεταβλητό κόστος και το συνολικό κόστος.

2.3.E.7 | ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Η αποδοτική λειτουργία των μονάδων υγείας αποτελεί διαχρονικό πρόβλημα και είναι το αντικείμενο της συγκεκριμένης υποεπένδυσης. Ένα νοσοκομείο είναι πιθανό να λειτουργεί με υψηλότερο κόστος επειδή παρέχει υψηλότερα επίπεδα εκροών (ποσοτικά και ποιοτικά), και όχι λόγω ελλιπούς αποδοτικότητας. Η εφαρμογή της οικονομικής ανάλυσης στον τομέα της υγείας δυσκολεύεται στην περιγραφή της παραγωγικής διαδικασίας. Η ανάγκη περίθαλψης του πληθυσμού χαρακτηρίζεται από αβεβαιότητα για τον χρόνο εκδήλωσης και τη σοβαρότητα των ασθενειών, και αυτή η αβεβαιότητα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη διότι επηρεάζει τις αναλύσεις κόστους. Ένα μέτρο που εφαρμόζεται διεθνώς για την ποσοτική εκτίμηση των ωφελειών από τη θεραπεία διαφόρων ασθενειών είναι τα «Ποιοτικά προσαρμοσμένα έτη ζωής» (Quality Adjusted Life Years, QALYs).

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στην παρούσα υποεπένδυση αναλύουν τα αποτελέσματα της σχέσης ποιότητας και κόστους, αποδεχόμενοι ότι η χρήση επιπρόσθετων εισροών δεν οδηγεί αναγκαστικά σε βελτίωση της ποιότητας. Η ποιότητα εξαρτάται και από τη στρατηγική περίθαλψης, η οποία καταστρώνεται από το ιατρικό προσωπικό, που ουσιαστικά καθορίζει τόσο το κόστος όσο και την ποιότητα. Επιπλέον, κατανοούν τις οικονομίες κλίμακας που έχουμε όταν το μακροχρόνιο κόστος ανά μονάδα προϊόντος μειώνεται καθώς η κλίμακα παραγωγής αυξάνεται. Κατανοούν την τεχνική αποδοτικότητα, η οποία περιγράφει την ικανότητα μετασχηματισμού των εισροών

μιας παραγωγικής μονάδας σε προϊόντα ή υπηρεσίες (εκροές). Τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας ασχολούνται με την «επιθυμητή» τελική εκροή των φορέων υγείας που είναι η βελτίωση της υγείας των ασθενών, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι όταν δεν παράγουν βελτίωση της υγείας είναι μη παραγωγικοί.

2.3.E.8 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Η υποεπένδυση αυτή αναφέρεται στον εννοιολογικό προσδιορισμό της αξιολόγησης των υπηρεσιών υγείας, δηλαδή την αντικειμενική κριτική εκτίμηση του βαθμού επίτευξης των στόχων που έχουν τεθεί για τις υπηρεσίες υγείας, από τη μια μεριά, και τον προσδιορισμό της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας και της αποδοχής των υπηρεσιών που συμβάλλουν στην επίτευξη προκαθορισμένων στόχων, από την άλλη. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κρίνουν ότι οι υπάρχοντες πόροι δεν επαρκούν για όλες τις ανάγκες ακόμη και αν όλο το εθνικό εισόδημα πήγαινε στον τομέα της υγείας. Έτσι, τα προγράμματα υγείας πρέπει να αξιολογούνται συγκριτικά και να επιλέγονται αυτά που φέρνουν μεγαλύτερο όφελος σε σχέση με το κόστος τους. Συνίσταται σε αναλυτικές μεθόδους που μετρούν και συγκρίνουν τις επιπτώσεις εναλλακτικών υγειονομικών παρεμβάσεων με τη μέτρηση κατάλληλων δεικτών.

Η οικονομική αξιολόγηση των υπηρεσιών υγείας συνιστά θεμελιώδες κεφάλαιο της επιστήμης των οικονομικών της υγείας και αφορά τη συγκριτική ανάλυση δύο ή περισσότερων υγειονομικών παρεμβάσεων ως προς το κόστος, αλλά και το αποτέλεσμα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται ότι αν οι πόροι διατεθούν σε ένα πρόγραμμα υγείας, κάποιο άλλο δεν θα υλοποιηθεί. Η μη υλοποίηση του προγράμματος συνεπάγεται ένα κόστος (το κόστος ευκαιρίας). Γνωρίζουν τις έννοιες άμεσο ιατρικό και μη ιατρικό κόστος, έμμεσο κόστος και κρυφό (αόρατο) κόστος, που δύσκολα μπορούν να μετρηθούν ή να αποτιμηθούν χρηματικά.

Στο πλαίσιο της υποεπένδυσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες προσδιορίζουν τη σχέση κόστους – οφέλους ενός προγράμματος ανάλογα με τη μέθοδο που εφαρμόζεται:

1. Ανάλυση ελαχιστοποίησης κόστους
2. Ανάλυση κόστους – αποτελεσματικότητας,
3. Ανάλυση κόστους – οφέλους,
4. Ανάλυση κόστους – χρησιμότητας,
5. Μέθοδος παρούσας αξίας.

Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μέσω πρακτικών ασκήσεων και με τη χρήση γραφικών απεικονίσεων και διαγραμμάτων εξασκούνται στην ερμηνεία των αποτελεσμάτων που προσδιορίζουν τη σχέση κόστους – οφέλους.

2.3.E.9 | ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Η εν λόγω υποεπένδυση προσπαθεί να απαντήσει στο βασικό οικονομικό πρόβλημα κάθε κοινωνίας που είναι η ικανοποίηση των αμέτρητων απαιτήσεων των μελών της

με τους υπάρχοντες περιορισμένους πόρους. Στα οικονομικά της υγείας εξετάζεται η κατανομή των πόρων στην κοινωνία με στόχο την επίτευξη κοινωνικοοικονομικών επιθυμητών αποτελεσμάτων και ο καθορισμός προτεραιοτήτων αποτελεί βασικό παράγοντα. Τα κριτήρια καθορισμού προτεραιοτήτων (π.χ. αποδοτικότητα, ισότητα) πρέπει να είναι σαφή και οι εκπαιδευόμενοι/-ες επιλέγουν τις βασικές αρχές οικονομικής προσέγγισης μέσα από τις προτεραιότητες που θέτει η κοινωνία και η πολιτεία για τον καθορισμό αυτόν. Η μακροοικονομική αποδοτικότητα κατανομής, η μεγιστοποίηση της κοινωνικής ευημερίας και ο σιωπηρός καθορισμός προτεραιοτήτων οδηγούν στην επιλογή κάποιων προγραμμάτων και στην απόρριψη κάποιων άλλων. Γίνεται κατανοητό από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες ότι πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες του κοινωνικού συνόλου και το μέγεθος των προβλημάτων υγείας που αντιμετωπίζει, προκειμένου να επιλεγεί το πρόγραμμα υγείας το οποίο θα χρηματοδοτηθεί. Η χρηματοδότηση αυτή βασίζεται εν πολλοίς σε ιστορικά στοιχεία του προϋπολογισμού και φυσικά στην εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών, στις οποίες θα γίνει αναφορά στη συγκεκριμένη υποενότητα.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εκτιμούν, με τη βοήθεια δεικτών όπως η θνησιμότητα, η νοσηρότητα και το προσδόκιμο επιβίωσης, πώς μετράται το επίπεδο υγείας του πληθυσμού, ώστε να ευνοηθεί η κατανομή πόρων στους πληθυσμούς με τη μεγαλύτερη ανάγκη. Στόχος είναι να υπάρχουν μετρήσιμα αποτελέσματα σχετικά με το τι ξοδεύεται σε κάθε πρόγραμμα και τι επιτυγχάνεται. Τέλος, παρουσιάζεται η οριακή ανάλυση, ένα εργαλείο που βοηθά να κατανοήσουμε αν και κατά πόσο μια μετατόπιση πόρων από ένα πρόγραμμα σε άλλο επιφέρει αύξηση του συνολικού οφέλους. Στο πλαίσιο του εργαστηρίου, δύνανται να ολοκληρωθούν ασκήσεις σχετικά με την επιλογή προγραμμάτων προς χρηματοδότηση, εξασφαλίζοντας παράλληλα τη μεγαλύτερη ωφέλεια για το κοινωνικό σύνολο.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Υφαντόπουλος, Γ. Ν. (2003). *Τα οικονομικά της υγείας: Θεωρία και πολιτική*. Αθήνα: Εκδόσεις Τυπωθήτω/Δαρδανός.
2. Morris, S., Devlin, N., Parkin, D. & Spencer, A. (2017). *Η οικονομική ανάλυση στη φροντίδα υγείας* (2η έκδοση). Αθήνα: Ιατρικές Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη.

Συμπληρωματικές

1. Κυριόπουλος, Γ. Η. (2007). *Τα οικονομικά της υγείας: Βασικές έννοιες, αρχές και μέθοδοι*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
2. Drummond, M. F., O'Brien, B. J., Stoddart, G. L. & Torrance, G. W. (2002). *Μέθοδοι οικονομικής αξιολόγησης των προγραμμάτων υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στον χώρο της αξιολόγησης επενδυτικών προγραμμάτων υγείας, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών των επενδυτικών προγραμμάτων υγείας, τόσο για τις δημόσιες επενδύσεις όσο και για τις ιδιωτικές. Ειδικότερα, αναλύονται οι βασικές έννοιες των επενδύσεων στον χώρο της υγείας, καθώς και οι βασικές έννοιες των επενδυτικών σχεδίων, όπως η έννοια της επένδυσης, οι κατηγορίες των επενδυτικών προγραμμάτων, τα βασικά στοιχεία επενδυτικού σχεδίου (στόχος, σκοποί, αποτελέσματα, δραστηριότητες). Η ενότητα πραγματεύεται τις φάσεις του επενδυτικού σχεδίου, τις ιδιαιτερότητες των επενδυτικών προγραμμάτων στον τομέα της υγείας και τις επενδύσεις του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα. Τέλος, αναλύεται η δομή του επιχειρηματικού σχεδίου, της μελέτης βιωσιμότητας και της μελέτης σκοπιμότητας. Στο πλαίσιο του εργαστηρίου πραγματοποιούνται ασκήσεις και εργασίες με έμφαση στην αξιολόγηση επενδυτικών προγραμμάτων υγείας.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αντιλαμβάνονται τη σημασία κεντρικών εννοιών επενδύσεων στον χώρο της υγείας,
- Εντοπίζουν τη φύση της επένδυσης στον κλάδο της υγείας,
- Εξηγούν τις παραμέτρους επενδύσεων στον κλάδο της υγείας,
- Διαχειρίζονται επενδύσεις στον κλάδο της υγείας,
- Προσαρμόζουν το επενδυτικό σχέδιο στις ιδιαιτερότητες των επενδυτικών προγραμμάτων στον τομέα της υγείας,
- Συγκρίνουν τις επενδύσεις του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα,
- Είναι εξοικειωμένοι/-ες με τη μελέτη βιωσιμότητας του επιχειρηματικού σχεδίου,
- Είναι εξοικειωμένοι/-ες με τη μελέτη σκοπιμότητας του επιχειρηματικού σχεδίου,
- Κατανοούν τις ιδιαιτερότητες των επενδυτικών προγραμμάτων στον τομέα της υγείας,
- Υποστηρίζουν τη μελέτη βιωσιμότητας του επιχειρηματικού σχεδίου.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Επενδύσεις στην υγεία / Επενδυτικό σχέδιο / Δημόσιες επενδύσεις / Ιδιωτικές επενδύσεις / Συμπράξεις δημοσίου και ιδιωτικού τομέα / Μελέτη βιωσιμότητας / Διαχείριση επενδύσεων.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Θεωρία (2), Εργαστήριο (1), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΟΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ
2	ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΣΧΕΔΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ
3	ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ
4	ΜΕΛΕΤΗ ΣΚΟΠΙΜΟΤΗΤΑΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ
5	ΜΕΛΕΤΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ
6	ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Κείμενο αναφοράς

2.3.ΣΤ.1 | ΟΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Η μαθησιακή υποενότητα αυτή καλύπτει θέματα σχετικά με την έννοια της επένδυσης, τις κατηγορίες επενδυτικών προγραμμάτων και τα βασικά τους χαρακτηριστικά και τις ιδιαιτερότητες που αφορούν τον κλάδο της υγείας. Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν την έννοια της επένδυσης που αφορά τη δέσμευση και χρησιμοποίηση κεφαλαίων, με σκοπό π.χ. την κατασκευή ενός χώρου υγειονομικής περίθαλψης ή την παροχή υπηρεσιών υγείας, η οποία αναμένεται να αποφέρει πρόσθετα κεφάλαια στον επενδυτή, καθώς και να βελτιώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας για την κοινωνία.

Μετά την ολοκλήρωση της συγκεκριμένης υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αντιληφθούν ότι οι τομείς επενδύσεων και τα σχετικά επενδυτικά προγράμματα στον χώρο της υγείας είναι εξαιρετικά εκτενείς και διευρυμένοι και μπορούν να αφορούν τα εξής: α) στην προαγωγή της υγείας και στην πρόληψη των ασθενειών, β) στην εκπαίδευση του προσωπικού (ιατρικού, νοσηλευτικού), γ) στη βιοϊατρική τεχνολογία, δ) στην έρευνα και ανάπτυξη στην ιατρική, ε) στη βελτίωση των υποδομών υγείας και στη δημιουργία νέων, και στ) στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και ποιότητας των υπηρεσιών υγείας. Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υποενότητας, γίνεται κατανοητό ότι οι επενδύσεις στον τομέα της υγείας, σε αντίθεση με άλλες επενδύσεις (π.χ. χρηματιστηριακές επενδύσεις), έχουν ως κύριο γνώμονα τον άνθρωπο και την παροχή υψηλότερων υπηρεσιών υγείας. Λαμβάνοντας υπόψη αυτούς τους ηθικούς (και νομικούς) περιορισμούς, οι ιδιώτες επενδυτές στον τομέα της υγείας προσπαθούν να μεγιστοποιήσουν τα κέρδη τους. Από την άλλη πλευρά, οι δημόσιες επενδύσεις στην υγεία δεν έχουν στόχο την αποκόμιση κερδών, αλλά την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών υγείας στους πολίτες.

2.3.ΣΤ.2 | ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΣΧΕΔΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Άμεσα συνδεδεμένη με την ύπαρξη ιδιωτικών επενδύσεων στην υγεία είναι η κατάρτιση επενδυτικών σχεδίων από τους επιχειρηματίες που έχουν σκοπό να επενδύσουν στην υγεία. Η συγκεκριμένη υποενότητα καλύπτει θέματα που αφορούν τα επενδυτικά σχέδια στον τομέα της υγείας και των υπηρεσιών υγείας ειδικότερα.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι τα επενδυτικά σχέδια περιλαμβάνουν τους στόχους της επένδυσης, την ακριβή περιγραφή της επένδυσης (π.χ. εξυγίανση μιας ιδιωτικής κλινικής), το χρονικό διάστημα υλοποίησης και μια εκτίμηση των σχετικών επιχειρηματικών κινδύνων. Οι στόχοι της επένδυσης, που περιλαμβάνουν τη βελτίωση της ποιότητας (και ποσότητας) των παρεχόμενων υπηρεσιών και, συνεπώς, της υγείας και ποιότητας ζωής του πληθυσμού, καθώς και ο προϋπολογισμός της επένδυσης αποτελούν σημαντικά στοιχεία του επενδυτικού σχεδίου.

Τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας, σε συνεργασία με τον/την υπεύθυνο/-η του Οικονομικού τμήματος θα πρέπει να είναι σε θέση να συντάσσουν αποτελεσματικά επενδυτικά σχέδια σε συνεννόηση με τους επενδυτές και να τους καθοδηγούν με σκοπό τη συγγραφή σχεδίων που θα ακολουθούν επιστημονικές πρακτικές και διεθνή πρότυπα. Αξίζει να σημειωθεί ότι η συγγραφή αποτελεσματικών επενδυτικών σχεδίων είναι σημαντική για την αύξηση των ιδιωτικών επενδύσεων στην υγεία και τη στήριξη της επιχειρηματικότητας, αλλά αποτελεί επίσης και ένα έμμεσο χρηματοδοτικό εργαλείο, καθώς αποτελεί προαπαιτούμενο και κριτήριο ένταξης σε χρηματοδοτήσεις διαμέσου των αναπτυξιακών νόμων. Για αυτούς τους λόγους, η συγκεκριμένη υποενότητα είναι σημαντική για τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας που δραστηριοποιούνται κυρίως στον ιδιωτικό τομέα.

2.3.ΣΤ.3 | ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Αφού αναλύθηκαν τα επενδυτικά σχέδια στον κλάδο της υγείας, στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα καλύπτονται θέματα που αφορούν τις ιδιωτικές και δημόσιες επενδύσεις στον τομέα της υγείας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται ότι στη δευτεροβάθμια και τριτοβάθμια φροντίδα υγείας, ο ρόλος του κράτους και των δημόσιων επενδύσεων στην υγεία είναι εκτενής, ενώ οι βασικές υπηρεσίες της πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας παρέχονται σε μεγάλο βαθμό από τον ιδιωτικό τομέα. Για παράδειγμα, τα ιδιωτικά διαγνωστικά κέντρα καλύπτουν πλέον την πλειοψηφία των απεικονιστικών και εργαστηριακών εξετάσεων. Σε αυτές τις συνθήκες οι ιδιωτικές επενδύσεις στον κλάδο της διάγνωσης είναι συνεχείς. Η εφαρμογή καινοτόμων συστημάτων στα διαγνωστικά κέντρα αποτελεί απαραίτητο στοιχείο, ειδικότερα για τους ιδιωτικούς διαγνωστικούς ομίλους που επιδιώκουν παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Ο ιδιωτικός τομέας, επίσης, επενδύει συχνά σε κλινικές και ιδιωτικά θεραπευτικά κέντρα είτε συγκεκριμένων ιατρικών ειδικοτήτων είτε σε γενικές κλινικές που καλύπτουν πλήρως όλες τις ειδικότητες. Αυτό αποδεικνύεται από το γεγονός ότι

οι ιδιωτικές κλινικές είναι περισσότερες από τον αριθμό των δημόσιων νοσοκομείων σήμερα, σύμφωνα με την Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ).

Η ανάλυση των σχετικών δεδομένων που είναι διαθέσιμα από την ΕΛΣΤΑΤ στο πλαίσιο εργαστηριακών ασκήσεων που αφορούν τη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα αποτελεί τεχνική μάθησης που δίνει τη δυνατότητα στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν την έκταση και τον αριθμό των δημόσιων και ιδιωτικών επενδύσεων στην υγεία.

Οι δημόσιες επενδύσεις στον τομέα της υγείας έχουν ως γνώμονα τη βελτίωση της ποιότητας υγείας του πληθυσμού και την κάλυψη των αναγκών του, ακόμη και στις απομακρυσμένες περιοχές με χαμηλή πληθυσμιακή κάλυψη – περιοχές στις οποίες η όποια ιδιωτική παροχή υπηρεσιών υγείας δεν θα μπορούσε να είναι επικερδής. Σε διεθνές επίπεδο, για την αντιμετώπιση προβλημάτων όπου υπάρχουν αστοχίες της αγοράς που κάνουν απαγορευτική τη δραστηριοποίηση του ιδιωτικού τομέα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μάθουν για τις συμπράξεις ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, τα γνωστά ΣΔΙΤ. Οι συμπράξεις αυτές μπορούν να αποδειχθούν επωφελείς για τους πολίτες.

2.3.ΣΤ.4 | ΜΕΛΕΤΗ ΣΚΟΠΙΜΟΤΗΤΑΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ

Η μαθησιακή υποενότητα «Μελέτη σκοπιμότητας επενδυτικού σχεδίου» είναι συμπληρωματική και συνήθως προηγείται της αντίστοιχης μελέτης βιωσιμότητας που θα καλυφθεί στην αμέσως επόμενη μαθησιακή υποενότητα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι οι μελέτες σκοπιμότητας στοχεύουν στο να ανακαλύψουν αντικειμενικά τα δυνατά σημεία και τις αδυναμίες του προτεινόμενου επενδυτικού σχεδίου, τους πόρους που χρειάζονται για να ολοκληρωθεί και, τελικά, την πιθανή επιτυχία του. Μια άρτια μελέτη σκοπιμότητας πρέπει να περιλαμβάνει μια περιγραφή της επένδυσης που προτείνεται, έρευνα αγοράς και πολιτικές, οικονομικά στοιχεία, νομικές και φορολογικές προϋποθέσεις και υποχρεώσεις.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν ότι οι μελέτες σκοπιμότητας εκτιμούν και προβλέπουν τις προοπτικές επιτυχίας μιας επένδυσης. Οι μελέτες αυτές χαρακτηρίζονται από πλήρη αντικειμενικότητα και εφαρμογή διεθνών προτύπων, ώστε να αποτελούν αξιόπιστα στοιχεία αναφοράς τόσο σε επιπρόσθετους επενδυτές όσο και σε ιδρύματα δανεισμού. Επομένως, μετά την ολοκλήρωση της συγκεκριμένης υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αντιληφθούν ότι οι μελέτες σκοπιμότητας συντάσσονται με μια αντικειμενική και αμερόληπτη προσέγγιση, ώστε να προσφέρουν πληροφορίες με τις οποίες μπορούν να ληφθούν αποφάσεις. Η μελέτη σκοπιμότητας είναι μια ανάλυση που λαμβάνει υπόψη όλους τους σχετικούς παράγοντες ενός επενδυτικού σχεδίου στην υγεία με σκοπό την παροχή εμπεριστατωμένης πρόβλεψης σχετικά με την επιτυχία ή όχι ενός επενδυτικού σχεδίου στον τομέα της υγείας.

2.3.ΣΤ.5 | ΜΕΛΕΤΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν γνώσεις και εμπειρικές δεξιότητες σχετικά με τη σύνταξη μιας οικονομοτεχνικής μελέτης βιωσιμότητας ενός επενδυτικού σχεδίου στον τομέα της υγείας. Η εργαστηριακή άσκηση στο πλαίσιο της υποενότητας αφορά τη μελέτη περίπτωσης όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν ένα πραγματικό ή υποθετικό παράδειγμα που αντανακλά μια μελέτη βιωσιμότητας ενός επενδυτικού σχεδίου στον τομέα της υγείας. Ο σκοπός της μελέτης περίπτωσης είναι η αποτίμηση των θετικών στοιχείων και των μειονεκτημάτων της συγκεκριμένης μελέτης βιωσιμότητας και η μάθηση μέσω παραδειγμάτων από την πραγματική επενδυτική δραστηριότητα στον τομέα της υγείας.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται ότι οι μελέτες βιωσιμότητας των επενδυτικών σχεδίων περιλαμβάνουν τα παρακάτω στοιχεία: α) μελέτη και περιγραφή της δημογραφικής κατανομής του πληθυσμού, ώστε να γίνει πρόβλεψη της σχετικής ζήτησης για υπηρεσίες υγείας σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο, β) ανάλυση των υπαρχόντων δομών υγείας, της ποιότητας, ποσότητας και του είδους των υπηρεσιών που παρέχουν, γ) εκτίμηση της συνολικής δαπάνης της επένδυσης, καθώς και του ετήσιου κόστους λειτουργίας της σε περίπτωση υλοποίησης, δ) εκτίμηση εσόδων από την επένδυση σε βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο ορίζοντα, ε) ανάλυση της απόδοσης της επένδυσης με σύγκριση των αναμενόμενων προσόδων και κόστους της επένδυσης. Μετά την ολοκλήρωση της συγκεκριμένης υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να ενημερώσουν τους/τις επενδυτές/-τριες/επιχειρηματίες για το χρονικό διάστημα στο οποίο η επένδυση θα ξεκινήσει να καθίσταται αποδοτική, με άλλα λόγια πότε τα άμεσα κόστη θα είναι χαμηλότερα από τις προσόδους. Το τελευταίο δεν είναι μια εύκολη διαδικασία, δεδομένων των μεταβαλλόμενων οικονομικών συνθηκών, των μεταβολών στους όρους και στις προϋποθέσεις χρηματοδότησης επενδύσεων, καθώς και της αβεβαιότητας σχετικά με την παραγωγικότητα του έμψυχου δυναμικού που θα στελεχώσει τη δομή υπηρεσιών υγείας, η οποία θα προκύψει από την εφαρμογή του επενδυτικού σχεδίου.

2.3.ΣΤ.6 | ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Η φυσική συνέχεια της υλοποίησης ενός επενδυτικού σχεδίου είναι η αποτίμησή του, με άλλα λόγια η εκτίμηση του βαθμού στον οποίο αυτό είναι ένα επιτυχές ή μη επενδυτικό σχέδιο εν τοις πράγμασι, με την αποτίμηση της ίδιας της πραγματοποιηθείσας επένδυσης. Ειδικότερα, μετά την ολοκλήρωση της συγκεκριμένης υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αποτιμήσουν τον βαθμό στον οποίο η πραγματοποιηθείσα επένδυση πληροί τις αρχικές προσδοκίες και εκτιμήσεις σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας/προϊόντων υγείας. Επίσης, η αποτίμηση του επενδυτικού σχεδίου περιλαμβάνει, όπως είναι φυσικό, την οικονομική απόδοση της επένδυσης. Το στέλεχος οικονομίας και διοίκησης της υγείας αποκτά την εμπειρική και θεωρητική γνώση, ώστε να υπολογίζει τον βαθμό απόδοσης του

αρχικού κεφαλαίου που επενδύθηκε, το χρονικό διάστημα που χρειάζεται για να γίνει η απόσβεση της αρχικής επένδυσης, αν ληφθούν υπόψη τα οικονομικά στοιχεία που είναι διαθέσιμα σε εύλογο χρονικό διάστημα μετά την υλοποίηση της επένδυσης. Επιπρόσθετα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η αποτίμηση του επενδυτικού σχεδίου αφορά επίσης και την προσέλκυση αξιόλογου εργατικού δυναμικού, ώστε να στελεχώσει τη σχετική επένδυση. Σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, η πολύπλευρη αποτίμηση ενός επενδυτικού εγχειρήματος στον τομέα της υγείας είναι ιδιαίτερα σημαντική τόσο από την πλευρά της πιθανής συνεισφοράς του στη βελτίωση της υγείας, της ποιότητας ζωής του πληθυσμού, καθώς και της πιθανής αύξησης της προσφοράς υπηρεσιών υγείας όσο και από την οικονομική πλευρά, που αφορά την αποδοτικότητα της επένδυσης σε σχέση με εναλλακτικές επενδύσεις που θα μπορούσαν να είναι διαθέσιμες στους επενδυτές.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Αραβώσης, Κ. (2011). *Κατάρτιση και αξιολόγηση επενδυτικών σχεδίων και προγραμμάτων: Από τη θεωρία στην πράξη*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
2. Αραβώσης, Κ., Καρμπέρης, Α. & Σωτήρχος, Α. (2011). *Τεχνικοοικονομική αξιολόγηση επενδύσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.

Συμπληρωματικές

1. Παπαδάμου, Σ. & Συριόπουλος, Κ. (2015). *Βασικές αρχές αξιολόγησης επενδύσεων: Χρηματοοικονομική και κοινωνικοοικονομική προσέγγιση*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις.
2. Καρβούνης, Σ. (2006). *Μεθοδολογία, τεχνικές και θεωρία για οικονομοτεχνικές μελέτες: Μελέτες σκοπιμότητας, επιχειρηματικά σχέδια, μελέτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων, μελέτες εντοπισμού επενδυτικών ευκαιριών*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

2.3.Z • ΑΓΓΛΙΚΑ ΟΡΟΛΟΓΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες σε βασικές έννοιες και όρους του κλάδου της υγείας στην αγγλική γλώσσα, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση και χρήση των όρων στην αγγλική γλώσσα. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι βασικοί ορισμοί λέξεων και τεχνικών όρων που σχετίζονται με τον κλάδο της διοίκησης και διαχείρισης επιχειρήσεων στον τομέα

της υγείας. Παράλληλα, παρατίθεται πίνακας με τα σημαντικότερα αρκτικόλεξα που χρησιμοποιούνται στα επιστημονικά πεδία που αναπτύσσονται στο πρόγραμμα κατάρτισης της ειδικότητας.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν τους σημαντικότερους και πιο συνήθεις ορισμούς και λέξεις στην αγγλική/αμερικανική γλώσσα που σχετίζονται με τα επιστημονικά πεδία του προγράμματος κατάρτισης,
- Εντοπίζουν τις έννοιες των αρκτικόλεξων στην αγγλική/αμερικανική γλώσσα,
- Ερμηνεύουν τους σημαντικότερους και πιο συνήθεις ορισμούς και λέξεις στην αγγλική/αμερικανική γλώσσα,
- Αναδεικνύουν τα σημαντικότερα αρκτικόλεξα που χρησιμοποιούνται στα επιστημονικά πεδία του προγράμματος κατάρτισης,
- Διαχειρίζονται ορισμούς και λέξεις στην αγγλική/αμερικανική γλώσσα,
- Συγκρίνουν ορισμούς και λέξεις στην αγγλική/αμερικανική γλώσσα,
- Υιοθετούν ορισμούς και λέξεις στην αγγλική/αμερικανική γλώσσα,
- Εξοικειώνονται με ορισμούς και λέξεις στην αγγλική/αμερικανική γλώσσα,
- Συζητούν χρησιμοποιώντας ορισμούς και λέξεις στην αγγλική/αμερικανική γλώσσα που σχετίζονται με τα επιστημονικά πεδία του προγράμματος κατάρτισης,
- Αναγνωρίζουν τις ιδιαιτερότητες της ειδικής ορολογίας μάνατζμεντ στον χώρο της υγείας,
- Αναγνωρίζουν την ορολογία με έμφαση στις διαπροσωπικές σχέσεις επαγγελματία στον χώρο της υγείας και του/της ασθενούς ως πελάτη/-ισσας,
- Διερευνούν τεχνικές βελτίωσης των επικοινωνιακών τους δεξιοτήτων στα αγγλικά.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Communicative skills / Ethics / Financial management / Healthcare facilities / Healthcare management / Healthcare marketing / Healthcare organization / Intercultural mediator / Leadership strategies / Quality management / Strategic planning.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	Η ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ (HOSPITAL ORGANIZATION STRUCTURE IN ENGLISH)
2	ΔΙΕΘΝΕΣ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΓΙΑ ΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ (INTERNATIONAL MANAGEMENT FOR HEALTHCARE PROFESSIONS IN ENGLISH)
3	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ (STRATEGIC MANAGEMENT AND PLANNING OF HEALTHCARE SERVICES IN ENGLISH)
4	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ (PROFESSIONAL TERMINOLOGY IN ENGLISH COMMUNICATION)
5	ΑΓΓΛΙΚΑ ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥΣ ΣΚΟΠΟΥΣ ΣΕ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ (ENGLISH FOR COMMUNICATIVE PURPOSES IN ORGANIZATIONS)
6	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ (QUALITY MANAGEMENT IN HEALTHCARE ORGANIZATIONS IN ENGLISH)

Κείμενο αναφοράς

2.3.Z.1 | Η ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ (HOSPITAL ORGANIZATION STRUCTURE IN ENGLISH)

Στην υποενότητα «Η δομή του νοσοκομείου» οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην αγγλική ορολογία σχετικά με την οργάνωση και λειτουργία του νοσοκομείου ως οργανισμού (healthcare organization).

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν το νοσοκομείο ως οργανισμό, συμπεριλαμβανομένων των τμημάτων της Διοικητικής – Οικονομικής υπηρεσίας, των κλάδων προσωπικού και τις αντίστοιχες κατηγορίες θέσεων, ειδικοτήτων και περιγραμμάτων των αντίστοιχων θέσεων. Αντιπαραβάλλουν τη δομή ενός νοσοκομείου με τη δομή ενός οργανισμού ή επιχείρησης για να εξετάσουν τις ιδιαιτερότητες της ειδικής ορολογίας μάνατζμεντ στον χώρο της υγείας (healthcare management). Μελετούν την ορολογία σχετικά με τον νοσοκομειακό εξοπλισμό (healthcare facilities) και τις πολιτικές υγείας, τα θεσμικά πλαίσια λειτουργίας, τις αρμοδιότητες των διοικητικών συμβουλίων και άλλων συναφών ζητημάτων σε διαφορετικές χώρες, ώστε να είναι σε θέση να συγκρίνουν αντίστοιχες πολιτικές μάνατζμεντ διεθνώς.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν μια συνολική εικόνα για την ορολογία που αφορά τη λειτουργία των τεσσάρων κυριότερων υπηρεσιών ενός νοσοκομείου: ιατρική, νοσηλευτική, διοικητική – οικονομική (financial management) και τεχνική – ξενοδοχειακή. Για τον λόγο αυτόν, κρίνεται σκόπιμο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να έρθουν σε επαφή με αυθεντικά κείμενα, όπως κανονισμούς και εγχειρίδια εσωτερικής λειτουργίας νοσοκομείων, και όπου είναι δυνατόν, στη δίγλωσση μορφή τους (ελληνικά-αγγλικά). Για κάθε ομάδα κειμένων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες δημιουργούν ένα γλωσσάριο στο οποίο παρατίθενται συνώνυμα ή ορισμοί για το λεξιλόγιο των κειμένων και το οποίο ενθαρρύνει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κρατούν τις δικές τους αγ-

γλο-αγγλικές σημειώσεις λεξιλογίου. Το γλωσσάριο συνοδεύεται από μια λίστα αγγλο-ελληνικών όρων ειδικά για κάθε ομάδα κειμένων. Τα κείμενα είναι αυθεντικά και προέρχονται από τη διεθνή βιβλιογραφία, η οποία περιλαμβάνει περιοδικά, διεθνείς κανονισμούς, εγχειρίδια και ηλεκτρονικές πηγές, όπως ειδησεογραφικές πηγές στο διαδίκτυο.

2.3.Z.2 | ΔΙΕΘΝΕΣ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΓΙΑ ΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ (INTERNATIONAL MANAGEMENT FOR HEALTHCARE PROFESSIONS IN ENGLISH)

Βασικός σκοπός της υποενότητας «Διεθνές μάνατζμεντ για τα επαγγέλματα υγείας» είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην ορολογία που σχετίζεται με την παραγωγή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών υγείας. Παρουσιάζεται η ορολογία που αφορά τις μονάδες παροχής υπηρεσιών υγείας ως προς την παραγωγή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών και την αποδοτικότητα της παραγωγής των υπηρεσιών αυτών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συσχετίζουν την ορολογία για την ποιότητα με αυτήν της αποδοτικότητας των επαγγελματιών υγείας και της διοίκησης. Εξοικειώνονται με την ορολογία για το νοσοκομείο ως οργανισμό παροχής υπηρεσιών υγείας με συγκεκριμένο σκοπό. Εξετάζουν την ορολογία των δομών και της ενεργοποίησης εκείνων των δραστηριοτήτων που ικανοποιούν βέλτιστα τις κοινωνικές ανάγκες.

Από μια γλωσσολογική οπτική, οι εκπαιδευόμενοι/-ες προσεγγίζουν την έννοια του νοσοκομείου ως «κείμενο» και το ευρύτερο περιβάλλον λειτουργίας του ως «συγκείμενο». Οι σχετικές λεξιλογικές παράμετροι αφορούν την ιατρική, τεχνολογική (management technology), οικονομική, ψυχολογική, κοινωνική και πολιτική ορολογία που περιγράφει τις έννοιες του νοσοκομείου και του ευρύτερου περιβάλλοντος.

Για τα κείμενα που αναφέρονται στο διεθνές μάνατζμεντ στον χώρο της υγείας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες δημιουργούν δύο διαφορετικά γλωσσάρια. Στο ένα παρατίθενται συνώνυμα ή ορισμοί για το λεξιλόγιο των κειμένων και το οποίο ενθαρρύνει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κρατούν τις δικές τους αγγλο-αγγλικές σημειώσεις λεξιλογίου. Στο δεύτερο, δημιουργούν μια λίστα με τα σημαντικότερα αρκτικόλεξα και ακρωνύμια που συνάντησαν στα παραπάνω κείμενα. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιπαραβάλλουν τα δικά τους γλωσσάρια με άλλα εγκεκριμένα και δημοσιευμένα λεξικά και γλωσσάρια.

2.3.Z.3 | ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ (STRATEGIC MANAGEMENT AND PLANNING OF HEALTHCARE SERVICES IN ENGLISH)

Η υποενότητα «Στρατηγική διοίκηση και σχεδιασμός υπηρεσιών υγείας στα αγγλικά» αποτελεί ένα σημαντικό μέρος της ορολογίας για τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας, καθώς παρέχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για την αποτελεσματική χρήση της αγγλικής ορολογίας σε ανώτερο επίπεδο διοίκησης και σχεδιασμού (strategic planning) σε έναν οργανισμό υγείας.

Κατά τη διάρκεια αυτής της υποεπένδυσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τους βασικούς όρους που σχετίζονται με το νοσοκομειακό μάρκετινγκ (healthcare marketing), τις διοικητικές και ηγετικές στρατηγικές (leadership strategies), τη λήψη αποφάσεων, τον καθορισμό των σκοπών και των μεθόδων επίτευξης των στόχων αυτών. Συνιστάται η χρήση αγγλόφωνων κειμένων με διαφορετικό περιεχόμενο και από διαφορετικές πηγές. Για παράδειγμα: συνοδευτικές επιστολές, ιστοσελίδες, αποσπάσματα άρθρων σε περιοδικά και βιβλία, ηλεκτρονική αλληλογραφία (email), επίσημες αναφορές, υπηρεσιακά αιτήματα, τεχνικά εγχειρίδια και φυλλάδια.

Για το γνωστικό αντικείμενο του σχεδιασμού υπηρεσιών υγείας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμβουλευούνται εγκεκριμένα και δημοσιευμένα εγχειρίδια, φυλλάδια και άλλα σχετικά έντυπα, της επιλογής τους. Δημιουργούν ένα γλωσσάριο στο οποίο καταγράφουν τα αρκτικόλεξα που βρήκαν. Στη συνέχεια, εξετάζουν τον τρόπο που χρησιμοποιήθηκαν αυτά τα αρκτικόλεξα στα εν λόγω κείμενα. Η εν λόγω υποεπένδυση προσφέρει τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται από ένα στέλεχος που εργάζεται στον χώρο της υγείας για την ομαλή λειτουργία του οργανισμού, αναφορικά με την αγγλική ορολογία.

2.3.Z.4 | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ (PROFESSIONAL TERMINOLOGY IN ENGLISH COMMUNICATION)

Στην υποεπένδυση «Επαγγελματική ορολογία στην αγγλική επικοινωνία» οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενεργοποιούν και επεκτείνουν τις γνώσεις τους στη διδαχθείσα αγγλική ορολογία. Επίσης, αποκτούν την απαραίτητη αυτοπεποίθηση και δεξιότητες για να τη χρησιμοποιήσουν για τους δικούς τους επικοινωνιακούς σκοπούς. Η υποεπένδυση ενθαρρύνει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να αξιοποιήσουν τη γλωσσική δημιουργικότητα, ατομικά, σε ζεύγη, σε ομάδες, αλλά και σε προσωπική μελέτη στο σπίτι (homework). Η υποεπένδυση αποτελεί μια γενική εισαγωγή στην αγγλική γλώσσα ως είδος επαγγελματικής ορολογίας που χρησιμοποιείται σε διάφορα γνωστικά αντικείμενα. Συνιστάται τα αποσπάσματα κειμένων (προφορικά και γραπτά) να παρέχουν παραδείγματα αυθεντικών ή τυπικών αγγλικών και να εστιάζονται σε αυτά που λένε οι ομιλητές ή πώς το λένε. Συνιστάται να προέρχονται από διάφορες πηγές, όπως εφημερίδες, περιοδικά, επιστολές, τεχνικά εγχειρίδια, κανονισμούς και το Διαδίκτυο. Σκοπός των ασκήσεων είναι να ενθαρρύνουν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να διαβάζουν χωρίς άγχος, για απόλαυση και για συγκεκριμένες πληροφορίες. Μερικές φορές, καλούνται να εστιάσουν στην ακρίβεια και άλλες φορές στην ευχέρεια.

Αυτές οι δραστηριότητες παρέχουν στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες την ευκαιρία να αλληλοεπιδρούν σε ζευγάρια και ομάδες, χρησιμοποιώντας τη γλώσσα με πιο ελεύθερο, χαλαρό και δημιουργικό τρόπο. Μέσω ενός ευρέος φάσματος ασκήσεων οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατακτούν και τις τέσσερις δεξιότητες. Το μαθησιακό υλικό εστιάζεται στα παρακάτω αντικείμενα:

- Εισαγωγή στα επιχειρηματικά αγγλικά,
- Σύνταξη βιογραφικού σημειώματος και επιστολής αίτησης,
- Συνεντεύξεις για εργασία,
- Επιχειρηματική εθιμοτυπία,
- Τύποι οργανισμών στον χώρο της υγείας,
- Δομή του οργανισμού παροχής υπηρεσιών υγείας,
- Χρηματοοικονομικά θέματα,
- Ηλεκτρονική/τηλεφωνική επικοινωνία,
- Πραγματοποίηση μιας επιτυχημένης παρουσίασης.

2.3.Z.5 | ΑΓΓΛΙΚΑ ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥΣ ΣΚΟΠΟΥΣ ΣΕ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ (ENGLISH FOR COMMUNICATIVE PURPOSES IN ORGANIZATIONS)

Η επικοινωνιακή αγγλική γλώσσα είναι μια προσέγγιση στην εκμάθηση της γλώσσας κατά την οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν από την αλληλεπίδραση με την πραγματική ζωή, η οποία μπορεί να βοηθήσει στην ενίσχυση της αξίας των σπουδών τους.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τεχνικές βελτίωσης των επικοινωνιακών τους δεξιοτήτων (communicative skills) στα αγγλικά, καθώς και την επικοινωνιακή προσέγγιση, μια δοκιμασμένη μέθοδο για την όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη βελτίωση των αγγλικών τους δεξιοτήτων. Η ενίσχυση των επικοινωνιακών τους δεξιοτήτων στα αγγλικά είναι ένα ισχυρό εργαλείο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για επαγγελματικούς λόγους, για ταξίδια ή απλώς για να κάνουν μια συζήτηση σε μια διαφορετική χώρα.

Ενθαρρύνονται να αναπτύξουν στα αγγλικά τις απαιτούμενες δεξιότητες για μια φυσική προσέγγιση στην εκμάθηση γλωσσών και την απόκτηση λεξιλογίου που τους/τις καθιστά αυτόνομους γλωσσικούς χρήστες. Μέσω της εξάσκησης με τους/τις υπόλοιπους/-ες εκπαιδευόμενους/-ες επιδιώκουν να βελτιώνουν τον τρόπο που μιλούν, την προφορά τους και τις δομές των προτάσεων που χρησιμοποιούν, καθώς και οτιδήποτε μπορεί να αφορά το άτομο με το οποίο μιλούν, όπως η γλώσσα του σώματός του/της, λέξεις ή φράσεις της αργκό, τον τόνο με τον οποίο θέτει ερωτήσεις. Η συγκεκριμένη υποενότητα είναι ιδιαίτερα χρήσιμη σε ζητήματα όπου εμπλέκεται η έννοια της διαπολιτισμικής επικοινωνίας και του διαπολιτισμικού μεσολαβητή (intercultural mediator) σε χώρους υγείας, καθώς και του κώδικα ηθικής δεοντολογίας (ethics). Η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα συμβάλλει στην καλύτερη προετοιμασία για την ορολογία σχετικά με την έννοια της ποιότητας της διοίκησης στον χώρο της υγείας, όπου δίνεται έμφαση στις διαπροσωπικές σχέσεις.

2.3.Z.6 | ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ (QUALITY MANAGEMENT IN HEALTHCARE ORGANIZATIONS IN ENGLISH)

Η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζει την αγγλική ορολογία της έννοιας της ποιότητας στη διοίκηση γενικότερα και, ειδικότερα, στον χώρο της υγείας. Κατά τη

διάρκεια αυτής της υποεπένδυσης οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν ορολογία με έμφαση στις διαπροσωπικές σχέσεις επαγγελματίες στον χώρο της υγείας και του/της ασθενούς ως πελάτη.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αξιοποιούν τη σχετική ορολογία για την περιγραφή και την ανάλυση κειμένων που αφορούν τη διάγνωση προβλημάτων και τη διαμόρφωση λύσεων (quality management). Εξοικειώνονται με τις ορολογικές συμβάσεις παρουσίασης, σε διεθνές ακροατήριο, διαγραμμάτων ροής, λίστας ή καταλόγου ελέγχου, διαγραμμάτων διασποράς, χαρτών ελέγχου και άλλων συναφών διαγραμμάτων.

Για κάθε ομάδα κειμένων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες δημιουργούν ένα γλωσσάριο στο οποίο παρατίθενται συνώνυμα ή ορισμοί για το λεξιλόγιο των κειμένων και το οποίο ενθαρρύνει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κρατούν τις δικές τους αγγλο-αγγλικές σημειώσεις λεξιλογίου. Το γλωσσάριο συνοδεύεται από μια λίστα αγγλο-ελληνικών όρων ειδικά για κάθε ομάδα κειμένων. Τα κείμενα είναι αυθεντικά και προέρχονται από τη διεθνή βιβλιογραφία, η οποία περιλαμβάνει περιοδικά, διεθνείς κανονισμούς, εγχειρίδια και ηλεκτρονικές πηγές, όπως ειδησεογραφικές πηγές στο διαδίκτυο.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κωδικοποιούν την ακριβή χρήση της ορολογίας όχι μόνο σε επίπεδο λέξης ή πρότασης, αλλά και σε επίπεδο κειμένου, καθώς αυτή διασφαλίζει την ενδοκειμενική και διακειμενική συνοχή. Αναλύουν τις χρήσεις των όρων σε ένα μεταφρασμένο κείμενο που δεν αντιστοιχούν στη σημασία της έννοιας στη γλώσσα προέλευσης, ώστε να αποφευχθεί η τροποποίηση των λεξικών αλυσίδων, η οποία με τη σειρά της μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις στη συνοχή και τη συνεκτικότητα του κειμένου.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Howe, D. & Dooley, J. (2021). *Career Paths: Healthcare Management*. Newbury: Express Publishing.
2. Fitzgerald, P., McCullagh, M. & Wright, R. (2010). *English for Medicine in Higher Education Studies: Course Book with Audio CDs*. Reading (UK): Εκδόσεις Garnet Education.

Συμπληρωματικές

1. Πανουτσόπουλος, Γ.Ι. (2016). *Αγγλική ορολογία για επιστήμες υγείας*. Θεσσαλονίκη: Δίσιγμα.
2. Κοντοπόδης, Π. (2006). *Medical English with Exercises* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Παρισιάνου.

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στον χώρο της λειτουργίας οργανισμών και επιχειρήσεων του κλάδου υπηρεσιών υγείας, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών του περιβάλλοντος στο οποίο δραστηριοποιούνται οι οργανισμοί αυτοί. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι βασικές λειτουργίες των οργανισμών και φορέων του κλάδου της υγείας, ώστε να βοηθήσουν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν στην πράξη και να αποκτήσουν σαφή αντίληψη του περιεχομένου της έννοιας «σύγχρονη επιχείρηση» και του περιβάλλοντος στο οποίο αυτή δραστηριοποιείται. Παρουσιάζονται η σπουδαιότητα του διοικητικού έργου και η σημασία του μάνατζμεντ και των επιμέρους λειτουργιών του, οι λειτουργίες της διοίκησης και η σχέση τους με όλες τις υπόλοιπες λειτουργίες της επιχείρησης. Για την πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα προτείνεται ανάθεση εκπόνησης εργασιών από τον/την υπεύθυνο/-η καθηγητή/-τρια είτε υπό τη μορφή σχεδίου (project) είτε υπό τη μορφή μελέτης περίπτωσης (case study). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν θέματα-προβλήματα από τον επιχειρησιακό χώρο και παρουσιάζουν τα συμπεράσματά τους με τη χρήση εφαρμογής προβολής παρουσιάσεων (MS PowerPoint) ή άλλου προγράμματος παρουσίασης. Προτείνονται επίσης εκπαιδευτικές επισκέψεις σε επιχειρήσεις διαφορετικών κλάδων, καθώς και σε επαγγελματικούς φορείς, όπως επιμελητήρια, Υπουργεία, ΔΟΥ, ΓΓΠΣ κ.ά. Η πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα αφορά ανάθεση εργασίας εξαμήνου Γ΄ με σκοπό την έμπρακτη χρήση και τον εμπλουτισμό των γνώσεων που αποκόμισαν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στο αντίστοιχο εξάμηνο. Η εργασία παραδίδεται στο τέλος του εξαμήνου και μπορεί να έχει τη μορφή γραπτού κειμένου ή έργου/κατασκευής. Σε κάθε εξάμηνο ορίζεται ο/η υπεύθυνος/-η καθηγητής/-τρια, στον/στην οποίο/-α αναφέρεται ο/η εκπαιδευόμενος/-η και παραδίδεται τελικώς η εργασία. Ο/Η υπεύθυνος/-η καθηγητής/-τρια εποπτεύει τη διαδικασία και διευκολύνει τον/την εκπαιδευόμενο/-η παρέχοντας πηγές, αλλά και διευκρινίσεις σχετικές με το θέμα και τη μορφή της εργασίας. Στο πλαίσιο του εργαστηρίου πραγματοποιούνται ασκήσεις και εργασίες με έμφαση στα αντικείμενα της μαθησιακής ενότητας.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Σχεδιάζουν τις απαραίτητες ενέργειες για την ίδρυση επιχείρησης (καταστατικό ίδρυσης, νομική μορφή, έδρα, επιμελητήριο, ασφαλιστικός φορέας, δήλωση έναρξης, βιβλία και στοιχεία, κατηγορία βιβλίων, εταιρικό κεφάλαιο κ.λπ.),

- Αξιολογούν μελέτες περίπτωσης (case studies) που εστιάζονται στα παρακάτω ζητήματα, όπως προγραμματισμός, οργάνωση, λειτουργία και έλεγχος επιχειρήσεων και φορέων,
- Διαχειρίζονται την επικοινωνία, τις οργανωσιακές αλλαγές, τη δυναμική των ομάδων, τη διαχείριση κρίσεων και συγκρούσεων, τη διαχείριση επιχειρησιακών διαδικασιών, τη διοίκηση αλλαγών και τη διαχείριση γνώσης στην επιχείρηση και τον φορέα,
- Αξιολογούν τα περισσότερα είδη συμβάσεων,
- Συντάσσουν οικονομικές καταστάσεις, επιχειρηματικά σχέδια, εκθέσεις ελέγχου και αξιολόγησης κ.ά.,
- Ερμηνεύουν βασικές νομοθετικές διατάξεις για τη λειτουργία επιχείρησης του κλάδου υγείας,
- Πραγματοποιούν απογραφή,
- Χειρίζονται με ευγένεια δύσκολες καταστάσεις (διαφωνίες, συγκρούσεις, παράπονα),
- Αξιοποιούν πρακτικές αποφυγής και αποκλιμάκωσης συγκρούσεων,
- Υιοθετούν τις καλές πρακτικές στην επικοινωνία και στη συνεργασία με τα μέλη των ομάδων και στο εργασιακό τους περιβάλλον.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Επικοινωνία / Προφορική, τηλεφωνική, γραπτή επικοινωνία / Γλώσσα σώματος / Εμπόδια επικοινωνίας / Παράθυρο Johari / Συναισθηματική νοημοσύνη / Ενεργητική ακρόαση / Θετική ανατροφοδότηση / Παράπονα – Συγκρούσεις / Πρακτικά συλλογικών οργάνων / Εισηγήσεις, υπηρεσιακά/ενημερωτικά σημειώματα, εγκύκλιοι, αποφάσεις, επιστολές / Βιογραφικά σημειώματα, Συνοδευτική επιστολή, Συστατική επιστολή.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (0), Εργαστήριο (3), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ/ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΥΓΕΙΑΣ
2	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
3	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ
4	ΣΥΝΤΑΞΗ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ, ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ, ΣΥΣΤΑΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ
5	ΣΥΝΤΑΞΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
6	ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΓΛΩΣΣΑ ΣΩΜΑΤΟΣ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Η.1 | Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΥΓΕΙΑΣ

Ο στόχος της πρώτης μαθησιακής υποενότητας είναι η εξοικείωση των εκπαιδευομένων με βασικές έννοιες και όρους της επικοινωνίας, καθώς και ο προσδιορισμός του ρόλου της στην επίτευξη των εταιρικών στόχων, αλλά και στην αποτελεσματικότητα κάθε εργαζόμενου/-ης. Στο πλαίσιο του εξαμήνου οριοθετήθηκαν η έννοια, η διαδικασία και τα στοιχεία της επικοινωνίας, καθώς και οι βασικές αρχές που τη διέπουν. Μέσω της τεχνικής του παιχνιδιού ρόλων δίνεται έμφαση στην έννοια της ανατροφοδότησης, στην επιβεβαίωση δηλαδή εάν το μήνυμα που μεταφέρθηκε έγινε κατανοητό με τον τρόπο που επιθυμεί ο πομπός. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη χρήση των μέσων διαπροσωπικής και μαζικής επικοινωνίας, προκειμένου να επιλέγουν κάθε φορά το κατάλληλο μέσο επικοινωνίας. Στη συνέχεια παρουσιάζεται το μοντέλο του επικοινωνιακού στρατηγικού σχεδιασμού, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι ικανοί/-ές, αφού αναλύσουν την επιχειρησιακή κατάσταση και διαμορφώσουν τους αντικειμενικούς εταιρικούς σκοπούς και τις στρατηγικές να τις εφαρμόζουν και να ελέγχουν την επιτυχία των επικοινωνιακών στρατηγιών.

Μέσω ατομικών και ομαδικών ασκήσεων οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τα εμπόδια που μπορεί να κάνουν το μήνυμα στο πλαίσιο ενός εργασιακού περιβάλλοντος να φτάσει διαστρεβλωμένο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποδέχονται ότι η αποτυχία σε ένα οργανωσιακό περιβάλλον οφείλεται σε ποσοστό άνω του 80% στην έλλειψη επικοινωνίας. Κατανοούν ότι η αποτελεσματική επικοινωνία προϋποθέτει την υπέρβαση αυτών των εμποδίων και τη μεταφορά ενός σαφούς, ξεκάθαρα και περιεκτικού μηνύματος.

Κατάλληλες εκπαιδευτικές τεχνικές για την κατανόηση των εμποδίων της επικοινωνίας αποτελούν το παιχνίδι ρόλων, η προβολή βίντεο, οι μελέτες περίπτωσης και

οι ομάδες εργασίας. Ασκήσεις μπορούν να γίνουν για την αναζήτηση των επικοινωνιακών βλαβών, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν πώς μπορούν να δημιουργηθούν βλάβες σε μια συζήτηση ή έναν διάλογο.

2.3.Η.2 | ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μέσω δραστηριοτήτων κατανοούν τις προϋποθέσεις και τους τρόπους για μια αποτελεσματική επικοινωνία. Αποσαφηνίζουν ότι ως πομποί πρέπει να καθορίσουν τον στόχο της επικοινωνίας, να γνωρίσουν τον/τους αποδέκτες του μηνύματος, έτσι ώστε να οργανώσουν το μήνυμά τους με ιεραρχημένες πληροφορίες χωρίς περιττά σχόλια. Αναγνωρίζουν μέσα από μελέτες περίπτωσης τα επίπεδα της ακρόασης, τη σημασία και τα εμπόδια της ενεργητικής ακρόασης, καθώς και τις συμπεριφορές ενός καλού και ενός κακού ακροατή. Ενδεδειγμένη εκπαιδευτική διαδικασία θα μπορούσε να είναι η δημιουργία παιχνιδιού ρόλων εντός της τάξης σε δυάδες εκπαιδευομένων, προκειμένου να πειραματιστούν με τις βασικές τεχνικές της ενεργητικής ακρόασης, για παράδειγμα, τις ανοιχτές και διευκρινιστικές ερωτήσεις, την ενεργητική και την παθητική ακρόαση. Στο τέλος κάθε διαδικασίας ακρόασης προτείνονται βέλτιστες ενέργειες ώστε να επιτευχθεί αποτελεσματικότερη ακρόαση. Επιπλέον, μέσα από την προβολή βίντεο και μελετών περίπτωσης παρουσιάζονται οι θετικοί ενισχυτές του διαλόγου, δηλαδή η σύντομη ανακεφαλαίωση, οι καλοπροαίρετες διευκρινιστικές ερωτήσεις, η σύντομη παύση, έτσι ώστε να βοηθηθεί ο/η συνομιλητής/-τρια να μιλήσει. Στο πλαίσιο της υποενότητας παρουσιάζεται το παράθυρο Johari με σκοπό να βοηθήσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να επεκτείνουν την ανοιχτή περιοχή μικραίνοντας την κρυμμένη και την τυφλή περιοχή, επιτρέποντας έτσι την όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη επικοινωνία με τους/τις συναδέλφους/-ισσες, πελάτες/-ισσες και προμηθευτές. Επιπλέον, παρουσιάζεται η έννοια της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης του Goleman και αναλύονται οι πέντε διαστάσεις της. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μια ικανότητα που θα μπορέσει να βοηθήσει τα στελέχη Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα της υγείας να επικοινωνήσουν αποτελεσματικότερα.

2.3.Η.3 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

Η κακή και προβληματική επικοινωνία οδηγεί σε συγκρούσεις και συνεπώς αυτή η μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στη διαχείριση των παραπόνων και των συγκρούσεων. Αρχικά παρουσιάζεται η έννοια του παραπόνου, οι τρόποι που οι εσωτερικοί και εξωτερικοί πελάτες/-ισσες παραπονούνται, καθώς και οι πηγές παραπόνων τους. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην παρουσίαση των πλεονεκτημάτων των παραπόνων, αφού δίνουν την ευκαιρία στις επιχειρήσεις/οργανισμούς υγείας να μάθουν τι κάνουν λάθος και τι να βελτιώσουν. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μέσα από μελέτες περίπτωσης παρουσιάζουν τα στάδια διαχείρισης των παραπόνων, καθώς και τα οφέλη από τη σωστή διαχείρισή τους. Επιπλέον, στο πλαίσιο της υποενότητας, μέσα από ατομικές και ομαδικές

ασκήσεις παρουσιάζουν στην ολομέλεια της τάξης το προφίλ και τα χαρακτηριστικά των δυσανεσχημένων πελατών και προτείνουν τρόπους αντιμετώπισής τους.

Τα στελέχη Διοίκησης και Οικονομίας είναι σημαντικό να είναι εξοικειωμένα με την ύπαρξη διαπροσωπικών συγκρούσεων, να μπορούν να αναγνωρίζουν τις καταστάσεις που θα οδηγήσουν σε σύγκρουση και να τις αντιμετωπίζουν με εποικοδομητικό τρόπο σε συνεργασία με τον/την υπεύθυνο/-η του αντίστοιχου τμήματος. Επιπλέον, αποσαφηνίζονται τα συμπτώματα και οι επιπτώσεις των συγκρούσεων. Στη συνέχεια, μέσα από τη δημιουργία παιχνιδιού ρόλων οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται τα στάδια κλιμάκωσης μιας σύγκρουσης: δυσφορία, περιστατικό, παρεξήγηση, ένταση και κρίση, και τα στάδια επίλυσης της σύγκρουσης: διαπραγμάτευση, διαμεσολάβηση, διαιτησία και εκδίκαση.

Μέσα από μελέτες περίπτωσης δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην ανάλυση και παρουσίαση των πέντε (5) στρατηγικών διαχείρισης μιας σύγκρουσης, δηλαδή: την αποφυγή, την αποδοχή, τον ανταγωνισμό, τη συνεργασία και τον συμβιβασμό.

2.3.Η.4 | ΣΥΝΤΑΞΗ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ, ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ, ΣΥΣΤΑΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ

Σκοπός της υποενότητας είναι να εξοικειωθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες με τη σύνταξη εγγράφων που αφορούν την επαγγελματική τους καθημερινότητα. Όπως προαναφέρθηκε στις προηγούμενες υποενότητες, η επικοινωνία είναι ένας από τους κρίσιμότερους παράγοντες που συντελούν στην εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία μιας επιχείρησης/οργανισμού, και αυτό επειδή διασφαλίζει την ομαλή συνεργασία ανάμεσα στο προσωπικό. Παράλληλα, συντελεί στην αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους/τις πελάτες/-ισσες.

Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας παρουσιάζονται οι βασικές τεχνικές για τη συγγραφή ενός επιτυχημένου βιογραφικού σημειώματος. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τις βασικές αρχές μορφής και σύνταξης που είναι σωστό να ακολουθούνται, αφού δεν υπάρχει τυποποιημένη μορφή βιογραφικού που να εξυπηρετεί κάθε σκοπό. Επιπλέον, παρουσιάζεται ο τρόπος σύνταξης και η αναγκαιότητα αποστολής του βιογραφικού σημειώματος με συνοδευτική επιστολή. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στη διάκριση της συνοδευτικής από τη συστατική επιστολή. Οι ανωτέρω γνώσεις βοηθούν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες διπλά, αφού τους/τις καθιστούν ικανούς/-ές να δημιουργήσουν ελκυστικά βιογραφικά σημειώματα και παράλληλα ενισχύουν τη δεξιότητα επιλογής υποψηφίων για συνέντευξη από τα βιογραφικά σημειώματα που υποβάλλονται στην επιχείρηση.

Προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να ετοιμάσουν τα βιογραφικά τους σημειώματα, τα οποία παρουσιάζουν στη συνέχεια στην ολομέλεια της τάξης και ακολουθεί συζήτηση για την αναζήτηση τρόπων βελτίωσής τους. Επιπλέον, ετοιμάζουν συνοδευτικές επιστολές ως απάντηση σε συγκεκριμένες αγγελίες και συστατικές επιστολές που ενδεχομένως ζητηθούν από εργαζομένους/-ες της επιχείρησης/οργανισμού υγείας.

2.3.Η.5 | ΣΥΝΤΑΞΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζει τα είδη των δημοσίων εγγράφων, καθώς και τεχνικές αναγνώρισης και συμπλήρωσης εντύπων και δημοσίων εγγράφων. Αρχικά, παρουσιάζονται τα ευρείας χρήσης έγγραφα που αποτελούν τον μεγαλύτερο όγκο της καθημερινής επιχειρησιακής λειτουργίας και παρέχουν πληροφορίες ή διευκρινίσεις ή εκφράζουν απόψεις για την επίλυση συγκεκριμένων θεμάτων. Αναλύονται οι έγγραφες εισηγήσεις, τα υπηρεσιακά/ενημερωτικά σημειώματα, οι εγκύκλιοι, οι αποφάσεις και τα προσωπικά έγγραφα, δηλαδή οι αιτήσεις και οι αναφορές που υποβάλλονται στη δημόσια διοίκηση, και οι εκπαιδευόμενοι/-ες μέσω δραστηριοτήτων δημιουργούν πρότυπα των ανωτέρω εγγράφων. Έμφαση δίνεται στα πρακτικά των συλλογικών οργάνων (συμβουλίων και επιτροπών) που αποτελούν μια ιδιαίτερη κατηγορία δημοσίων εγγράφων. Στη συνέχεια παρουσιάζεται η δομή και η εμφάνιση των δημοσίων εγγράφων, έτσι ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μπορούν να ανταποκριθούν αποτελεσματικά στη σύνταξή τους. Προτείνεται η δημιουργία ομάδων εργασίας, οι οποίες θα ασχοληθούν με τη δημιουργία πρόσκλησης για συνεδρίαση και τη συγγραφή πρακτικού και τη σύνταξη αποφάσεων του διοικητικού οργάνου της επιχείρησης/οργανισμού υγείας.

Στην καθημερινή επαγγελματική επικοινωνία είναι αναγκαίο να κατανοούνται, αλλά και να συντάσσονται επιστολές. Η υποενότητα αυτή, στη συνέχεια, εστιάζεται στους στόχους μιας επιστολής, στα χαρακτηριστικά γνωρίσματα των επιστολών και στα μέρη μιας επιστολής. Έμφαση δίνεται στο επικοινωνιακό πλαίσιο μιας επίσημης και μιας φιλικής επιστολής. Το επικοινωνιακό πλαίσιο μιας επιστολής είναι σημαντικό για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, επειδή ανάλογα με τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του αποστολέα και του παραλήπτη, αλλάζει η προσφώνηση, η επιφώνηση, το ύφος, η γλώσσα και το θεματικό περιεχόμενο. Η υποενότητα είναι πολύ χρήσιμη για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες αφού εξοικειώνονται με την ύπαρξη των δημοσίων εγγράφων, ώστε να διευκολυνθούν στην καθημερινότητά τους και να βελτιώσουν τις συνθήκες εργασίας τους.

2.3.Η.6 | ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΓΛΩΣΣΑ ΣΩΜΑΤΟΣ

Αφού έχει ολοκληρωθεί στις προηγούμενες μαθησιακές υποενότητες η γραπτή επικοινωνία, η παρούσα υποενότητα εστιάζεται στην προφορική επικοινωνία. Αναφέρονται τα βασικά χαρακτηριστικά και η σημασία του προφορικού λόγου που αποτελεί βασικό κανάλι επικοινωνίας των ανθρώπων στις καθημερινές τους σχέσεις και συναλλαγές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι πρέπει να είναι προσεκτικοί/-ές με τη χρήση του προφορικού λόγου επειδή μπορεί να οδηγήσει σε παρανοήσεις.

Μέσω ατομικών και ομαδικών δραστηριοτήτων τα στελέχη Διοίκησης και Οικονομίας καλλιεργούν και προσπαθούν να βελτιώσουν τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες, προκειμένου να μπορέσουν να ανταποκριθούν αποτελεσματικά στα εργασιακά τους καθήκοντα. Περαιτέρω αναλύεται η γλώσσα του σώματος και τα μη λεκτικά μη-

νύματα που είναι πολύ σημαντικά για την ολοκλήρωση μιας διά ζώσης επικοινωνίας. Μέσω παιχνιδιού ρόλων, αναγνωρίζουν ότι είναι απαραίτητο να εκπαιδευτούν στην αποκωδικοποίηση της γλώσσας του σώματος, αφού στο πλαίσιο της καθημερινής τους εργασίας επικοινωνούν συχνά με συναδέλφους/-ισσες, πελάτες/-ισσες κ.λπ.

Επιπλέον, η υποενότητα παρουσιάζει την προφορική επικοινωνία μέσω τηλεφώνου και τις απαιτήσεις που χρειάζεται να έχει για να είναι αποτελεσματική. Και στην τηλεφωνική επικοινωνία υπάρχει δεοντολογία και κανόνες που πρέπει να τηρούνται, δεδομένων των δυσκολιών που μπορεί να επιφέρει η απόσταση. Οι παραπάνω γνώσεις είναι ιδιαίτερα σημαντικές αφού οι εκπαιδευόμενοι/-ες αφιερώνουν χρόνο στην προφορική εξυπηρέτηση πελατών, αλλά και στην επικοινωνία με το εσωτερικό και εξωτερικό κοινό τους.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Γαλάνης, Γ. Ν. (1999). *Εισαγωγή στην ψυχολογία της καθημερινής διαπροσωπικής επικοινωνίας: Επιλεγμένα θέματα*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
2. Μπουραντάς, Δ. (2002). *Μάνατζμεντ: Θεωρητικό υπόβαθρο, σύγχρονες πρακτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
3. Παπαλεξανδρή, Ν. & Μπουραντάς, Δ. (2003). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
4. Φραγκομίχαλος, Κ. (2003). *Στρατηγική επικοινωνίας: Η τέχνη και η τεχνική του γραπτού και προφορικού λόγου*. Αθήνα: Εκδόσεις Γρηγόρη.
5. Cialdini, R. B. (2009). *Η τέχνη της πειθούς*. Αθήνα: Εκδόσεις Δίαυλος.
6. Goleman, D. (2015). *Η συναισθηματική νοημοσύνη: Γιατί το EQ είναι πιο σημαντικό από το IQ; (τόμοι Α΄-Β΄)*. Αθήνα: Εκδόσεις «Η Καθημερινή».
7. Schermerhorn, J. R. & Bachrach, D. (2018). *Εισαγωγή στο Management* (2η ελληνική έκδοση). Λευκωσία: Broken Hill Publishers.

Συμπληρωματικές

1. Χολέβας, Ι. Κ. (1995). *Οργάνωση και διοίκηση (Management)*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Κυτήρης, Λ. Σ. (2001). *Οργανωτική συμπεριφορά: Η ανθρώπινη συμπεριφορά σε οργανισμούς και επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

2.4 • ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄

2.4.A • ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στο αντικείμενο της επικοινωνίας με έμφαση στις δημόσιες σχέσεις, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών και των στοιχείων που είναι απαραίτητα για την ανάπτυξη και καλλιέργεια των δημοσίων σχέσεων.

Ειδικότερα, παρουσιάζονται βασικά στοιχεία της επικοινωνίας, της στρατηγικής διοίκησης και του στρατηγικού σχεδιασμού, καθώς και ο τρόπος με τον οποίο αυτά αναπτύσσονται και καλλιεργούνται μέσω των δημοσίων σχέσεων και της επικοινωνίας. Επιπλέον, αναλύονται η έννοια της σύγκρουσης, τα στάδια στα οποία αναπτύσσεται, η διαχείριση και οι τρόποι επίλυσης των συγκρούσεων.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν τα στοιχεία που συμμετέχουν στην επικοινωνία,
- Σχεδιάζουν την επικοινωνιακή πολιτική για την πρόληψη των συγκρούσεων,
- Εντοπίζουν τα πεδία ανάπτυξης σύγκρουσης,
- Χρησιμοποιούν τα επικοινωνιακά εφόδια ώστε να πετύχουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα στην επικοινωνία,
- Αναδεικνύουν τα οφέλη που προκύπτουν στην επιχειρησιακή στρατηγική από την αποτελεσματική διαχείριση των δημοσίων σχέσεων,
- Διαχειρίζονται καταστάσεις κρίσεων,
- Ενθαρρύνουν την ανάπτυξη σχέσεων επικοινωνίας,
- Παροτρύνουν την εφαρμογή εταιρικής στρατηγικής μέσω της καλλιέργειας δημοσίων σχέσεων,
- Μεταβάλλουν τις στάσεις ανάλογα με το επίπεδο σύγκρουσης,
- Αναπτύσσουν στρατηγικές επικοινωνίας με σκοπό την προώθηση της αποστολής, των υπηρεσιών ή του προϊόντος της επιχείρησης,
- Διαχειρίζονται τη διαδικτυακή επικοινωνία της επιχείρησης και την παρουσία της σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης,
- Αρχειοθετούν και αναλύουν με στρατηγική σκέψη δημοσιεύματα των μέσων σχετικά με την εταιρεία,
- Αναλύουν έρευνες αγοράς και εξαγουν χρήσιμα συμπεράσματα για τη συμπεριφορά του καταναλωτή και την εικόνα της επιχείρησης.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Επικοινωνία / Διαχείριση κρίσεων / Στρατηγικός σχεδιασμός των δημόσιων σχέσεων / Εργαλεία δημοσίων σχέσεων / Δημόσιες σχέσεις σε οργανισμούς υγείας / Εταιρική κοινωνική ευθύνη.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ
2	ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ
3	ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΑΠΟ ΑΛΛΕΣ ΠΑΡΕΜΦΕΡΕΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ
4	Η ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ
5	ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΟΜΑΔΕΣ ΚΟΙΝΟΥ
6	ΜΕΣΑ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ
7	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ
8	ΟΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΥΓΕΙΑΣ
9	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΥΓΕΙΑΣ

Κείμενο αναφοράς

2.4.A.1 | ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν την έννοια των δημόσιων σχέσεων, που αποτελεί επικουρικό αντικείμενο εργασίας για αρκετά στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι οι δημόσιες σχέσεις αποτελούν μια μορφή επικοινωνίας μεταξύ του υποκειμένου που μπορεί να είναι είτε ένα άτομο είτε μια ομάδα και του κοινού, το οποίο είναι ο δέκτης των μεταφερόμενων μηνυμάτων, και αποτελούν έναν από τους πυλώνες της διαδικασίας της επικοινωνίας. Οι οργανισμοί ανάλογα με τους σκοπούς που θέλουν να εκπληρώσουν, τη μορφή της οργάνωσής τους και τα μέσα που διαθέτουν, χρησιμοποιούν τις δημόσιες σχέσεις. Επιπλέον, πιο σημαντική από τη δημιουργία του προαναφερθέντος κλίματος είναι η διατήρηση της αμοιβαίας εμπιστοσύνης σε βάθος χρόνου.

Περιγράφεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες η προσέγγιση διαφόρων διεθνών οργανισμών και ινστιτούτων σχετικά με τις δημόσιες σχέσεις, όπως αυτή του Βρετανικού Ινστιτούτου των Δημοσίων Σχέσεων, το οποίο τονίζει ότι «δημόσιες σχέ-

σεις είναι η προμελετημένη, προδιαγραφμένη και συστηματικά μεταβαλλόμενη προσπάθεια για τη δημιουργία και διατήρηση της αμοιβαίας κατανόησης μεταξύ ενός οργανισμού και του κοινού», αλλά και της Ελληνικής Εταιρείας Δημοσίων Σχέσεων που ορίζει ότι «δημόσιες σχέσεις είναι το κοινωνικό λειτούργημα της αμφίδρομης επικοινωνίας, που μετά από έρευνα και μελέτη των αντικειμενικών στοιχείων του δεδομένου περιβάλλοντος και τη σωστή πληροφόρηση των διαλεγόμενων, προσπαθεί να πετύχει σε κλίμα αλληλοκατανόησης την ανάπτυξη των σχέσεών τους σε βάση αμοιβαίου συμφέροντος».

2.4.A.2 | ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Σε συνέχεια της προηγούμενης υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες ερμηνεύουν, μέσα και από παραδείγματα, τον σκοπό των δημόσιων σχέσεων για τις επιχειρήσεις, που δεν είναι άλλος παρά να διαμορφώσουν μια ευνοϊκή εικόνα στην κοινή γνώμη γι' αυτήν. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συσχετίζουν αυτούς τους στόχους, ανάλογα με το είδος της επιχείρησης και τη φύση του προβλήματος που αντιμετωπίζει, σχετικά με τον εξανθρωπισμό των ανθρωπίνων σχέσεων (ομάδων και ατόμων) μεταξύ τους και την κοινωνικότητα κάθε επιχείρησης που προσπαθεί να αποτελέσει «καλό πολίτη» μέσα στην κοινωνία που δρα και αναπτύσσεται. Επιπλέον, ο συσχετισμός των στόχων έχει να κάνει με την καλή φήμη-κύρος-εικόνα, το κτίσιμο δηλαδή ευνοϊκής εικόνας για έναν οργανισμό στη συνείδηση του ευρέως κοινού. Με τις καλές σχέσεις με το προσωπικό, με τις αρχές και με τον τύπο (ηλεκτρονικό και μη). Με την εικόνα των προϊόντων ή υπηρεσιών και την εξουδετέρωση προκαταλήψεων από λάθη του παρελθόντος μιας επιχείρησης. Ακόμη και με την πειθώ, οι οργανισμοί χρειάζεται συχνά να εξηγήσουν στο κοινό και να το πείσουν με λογικά και ειλικρινή επιχειρήματα για την ορθότητα των δραστηριοτήτων τους και, τέλος, με την αντιμετώπιση των κρίσεων.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αιτιολογούν την ιδιαίτερη σημασία που δίνεται στο ερώτημα αν θα είχε επιτευχθεί το ίδιο αποτέλεσμα για τις επιχειρήσεις χωρίς τις δημόσιες σχέσεις, όπως για παράδειγμα αποτυχίες νέων προϊόντων, επιδίωξη τόσο των εργασιακών σχέσεων όσο και των σχέσεων με την κοινότητα κ.ά. Κατανοούν ότι οι δημόσιες σχέσεις αποτελούν επένδυση για την επιχείρηση και το κόστος τους είναι συχνά πολύ μικρό σε σχέση με το αποτέλεσμα και μέσα από μελέτες περιπτώσεων αξιολογούν γιατί οι πιο επιτυχημένοι οργανισμοί διαπρέπουν σε αυτές.

2.4.A.3 | ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΑΠΟ ΑΛΛΕΣ ΠΑΡΕΜΦΕΡΕΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εντοπίζουν τις διαφορές ανάμεσα στις δημόσιες σχέσεις και σε άλλες παρεμφερείς λειτουργίες που συχνά συγχέονται με αυτές, όπως είναι η ενημέρωση, η προπαγάνδα, η διαφήμιση και το μάρκετινγκ. Οι λειτουργίες αυτές απευθύνονται στο κοινό όπως και οι δημόσιες σχέσεις, επιδιώκοντας έναν σκοπό που για την καθεμία από αυτές τις λειτουργίες είναι διαφορετικός. Η ενημέρωση ως λειτουργία αφορά την παροχή πληροφοριών, αποσκοπεί

στην πλήρη και λεπτομερή γνωστοποίηση ενός θέματος, σε αντίθεση με τις δημόσιες σχέσεις που αποβλέπουν στη δημιουργία και διατήρηση αμοιβαίας κατανόησης μεταξύ ενός οργανισμού και του κοινού. Η προπαγάνδα είναι η λειτουργία επικοινωνίας μεταξύ ενός ατόμου ή ομάδας και του κοινού, που αποβλέπει με θεμιτά ή αθέμιτα μέσα να πετύχει την επιβολή μιας ιδέας. Από την άλλη, οι δημόσιες σχέσεις επιδιώκουν να δημιουργήσουν αμοιβαία κατανόηση και εμπιστοσύνη μεταξύ ενός φορέα και του κοινού, αναπτύσσοντας τις δυνατότητες συνεργασίας και προόδου της κοινωνίας.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διακρίνουν τα όρια δραστηριότητας της καθημίας λειτουργίας και τον ρόλο που διαδραματίζει κάθε μία στην επιχειρησιακή λειτουργία των φορέων υγείας. Η διαφήμιση αποβλέπει στην προβολή προϊόντων και υπηρεσιών μιας επιχείρησης, ενώ οι δημόσιες σχέσεις αποβλέπουν στη δημιουργία και διατήρηση αμοιβαίας κατανόησης μεταξύ της επιχείρησης και του κοινού. Το μάρκετινγκ είναι η επιστήμη της αγοράς που ασχολείται με τη δημιουργική δράση και συνεργασία εκείνων των υπηρεσιών, λειτουργιών και διαδικασιών που συμπλέκονται στον τελικό σκοπό κάθε επιχειρηματικής δραστηριότητας και για πολλούς, οι δημόσιες σχέσεις αποτελούν μέρος του μάρκετινγκ.

2.4.A.4 | Η ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Για να κατανοηθεί καλύτερα ο ρόλος των δημόσιων σχέσεων, προτείνεται να περιγραφεί η πρακτική που ακολουθείται, δηλαδή τι κάνουν οι επαγγελματίες στον τομέα. Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα αναλύεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τι πρέπει να γνωρίζουν, προκειμένου να προσφέρουν τις επικουρικές υπηρεσίες τους στους οργανισμούς/επιχειρήσεις υγείας, υποστηρίζοντας τους/τις επαγγελματίες δημοσίων σχέσεων, είτε απασχολούνται από έναν οργανισμό στο πλαίσιο της εσωτερικής υπηρεσίας δημοσίων σχέσεων, είτε απασχολούνται από συμβούλους που διορίζονται από διάφορους οργανισμούς ή άτομα για την ανάληψη δημοσίων σχέσεων, ανάλογα με την οργανωτική δομή της επιχείρησης. Είναι σημαντικό να γνωρίζουν καλά τις πολιτικές, κοινωνικές, οικονομικές και τεχνολογικές εξελίξεις στο πλαίσιο της οργάνωσης του οργανισμού, του τομέα των δραστηριοτήτων του και των τοπικών, εθνικών, περιφερειακών και παγκόσμιων αρχών.

Τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας ενεργούν ως σύμβουλοι στη διοίκηση και ως διαμεσολαβητές, συμβάλλοντας στη μετατροπή των ιδιωτικών στόχων σε λογική, δημόσια αποδεκτή πολιτική και δράση. Η διαχείριση των ζητημάτων είναι αναμφισβήτητη η πιο σημαντική λειτουργία των δημοσίων σχέσεων που απαιτεί σημαντική γνώση της έρευνας, της περιβαλλοντικής παρακολούθησης, της βιομηχανίας και του επιχειρηματικού μοντέλου του οργανισμού και της στρατηγικής διαχείρισης αυτού.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενημερώνονται και αξιολογούν τις πρακτικές των δημοσίων σχέσεων των οργανισμών ώστε να επιτύχουν τους επιχειρηματικούς στόχους τους. Αυτές περιλαμβάνουν τα δελτία Τύπου, τα podcasts, τα φυλλάδια, τα διαφημιστικά

μηνύματα, τις φωτογραφίες, τις ιστοσελίδες, τα kit Τύπου και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (ψηφιακά μέσα). Επιπλέον, μια ακόμη πρακτική των δημόσιων σχέσεων είναι η οικοδόμηση σχέσεων με τις κυβερνήσεις και άλλους δημόσιους οργανισμούς που περιλαμβάνουν την άσκηση παρασκηνιακής πολιτικής πίεσης (lobbying). Η μελέτη περιπτώσεων είναι μια εκπαιδευτική τεχνική που μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους/στις εκπαιδευτές/-τριες, προκειμένου να γίνει αντιληπτό ποιες πρακτικές χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις ώστε να πετύχουν τους στόχους τους και αν αυτές είναι επιτυχημένες ή όχι.

2.4.A.5 | ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΟΜΑΔΕΣ ΚΟΙΝΟΥ

Οι δημόσιες σχέσεις έχουν σκοπό να εναρμονίσουν τα συμφέροντα της επιχείρησης με αυτά των ανθρώπων από τους οποίους εξαρτάται η επιτυχία της. Σημαντικό μέγεθος για την αξιολόγηση του προγράμματος των δημοσίων σχέσεων αποτελεί ο βαθμός στον οποίο η επιχείρηση ικανοποιεί τα αιτήματα/επιδιώξεις των διαφόρων ομάδων στόχων. Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να χρησιμοποιούν τεχνικές προσέγγισης του κοινού που ενδιαφέρεται να προσεγγίσει ο οργανισμός.

- α** Αυτές αφορούν τεχνικές προσέγγισης του προσωπικού μέσω της μισθοδοτικής πολιτικής, των προαγωγών, των πρόσθετων αμοιβών και άλλων παροχών, τη δημιουργία καλής και αμφίδρομης επικοινωνίας με το προσωπικό και με την εξασφάλιση της ασφάλειας εργασίας του προσωπικού.
- β** Τεχνικές προσέγγισης των μετόχων, με πρώτο μέλημα την τακτική και πλήρη επικοινωνία του οργανισμού με τους μετόχους.
- γ** Τεχνικές προσέγγισης των προμηθευτών με δημιουργία καλής συνεργασίας με στόχο και τα δύο μέρη να ωφελούνται και να είναι ευχαριστημένα (win-win).
- δ** Τεχνικές προσέγγισης των καταναλωτών, καθώς από αυτό το κοινό εξαρτάται άμεσα η πρόοδος του οργανισμού και είναι γνωστό ότι η διατήρηση των πελατών είναι πολύ πιο δύσκολη από την προσέλκυσή τους.
- ε** Τεχνικές προσέγγισης της κοινότητας: με τον όρο «κοινότητα» περιγράφεται ο γεωγραφικός και διοικητικός χώρος, μέσα στον οποίο ζει, δρα και αναπτύσσεται μια επιχείρηση.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η κοινωνική υπευθυνότητα/δραστηριότητα των επιχειρήσεων μέσω της ανακύκλωσης, της πράσινης ανάπτυξης και της προστασίας του περιβάλλοντος αποτελεί επιτυχημένη μέθοδο προσέγγισης του κοινού. Επιπλέον, θα αξιολογήσουν τη συμβολή του διαδικτύου στις δημόσιες σχέσεις της επιχείρησης και τη συμπεριφορά των καταναλωτών που στρέφονται στην ιστοσελίδα (website) μιας επιχείρησης ως πρώτη πηγή πληροφόρησης, καθώς και το ηλεκτρονικό εμπόριο (online shopping) που κερδίζει καθημερινά πελάτες. Οι εκπαιδευτές/-τριες μπορούν

να χρησιμοποιήσουν το παιχνίδι ρόλων, τον καταιγισμό ιδεών (brainstorming) και τις ερωταποκρίσεις ως εκπαιδευτικές τεχνικές, ανάλογα με το κοινό στόχο που θέλουν να προσεγγίσουν, μέσα από σενάρια κατά τη διάρκεια του μαθήματος.

2.4.A.6 | ΜΕΣΑ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, σε αυτή την υποενότητα, αναγνωρίζουν τα μέσα που χρησιμοποιούν οι δημόσιες σχέσεις, ώστε να πετύχουν τον στόχο τους. Οι τύποι δημοσίων σχέσεων εμπίπτουν σε τρεις κύριες κατηγορίες: ιδιότητα, επί πληρωμή και μέσα που έχουν κερδηθεί. Κάθε τύπος λειτουργεί προς τον ίδιο στόχο, την οικοδόμηση μιας θετικής φήμης της επιχείρησης, αλλά χρησιμοποιεί διαφορετικές στρατηγικές για να φτάσει εκεί. Στη διαδικασία των δημοσίων σχέσεων θα πρέπει να περιλαμβάνονται και τα τρία, καθώς όλα παρέχουν διαφορετικούς τρόπους προσέγγισης, αφοσίωσης και οικοδόμησης εμπιστοσύνης με το κοινό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μέσα από παραδείγματα εντοπίζουν τη σημασία των ιδιόκτητων μέσων, εκείνων που το περιεχόμενο τους ελέγχει η επιχείρηση. Διαπιστώνουν πώς λειτουργούν τα πληρωμένα μέσα, τα οποία αποτελούν μια συνηθισμένη πρακτική για να προωθήσει μια επιχείρηση το περιεχόμενό της στον κόσμο του μάρκετινγκ και αναφέρονται στην πληρωμή, προκειμένου να γίνει ορατό. Επίσης, τα κερδισμένα μέσα, που είναι η τακτική που χρησιμοποιείται για την ενίσχυση της συζήτησης γύρω από την επωνυμία του οργανισμού. Τέλος, και σημαντικό, η μετάδοση του μηνύματος από στόμα σε στόμα, που είναι αναμφισβήτητο το καλύτερο εργαλείο δημοσίων σχέσεων για να χτίσει μια επιχείρηση τη φήμη της.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κρίνουν, μέσα και από μελέτη περιπτώσεων, την επιλογή του κατάλληλου μέσου ή και τον συνδυασμό πολλών μέσων για τη μετάδοση του μηνύματος που θέλει να περάσει η επιχείρηση στο κοινό που την ενδιαφέρει. Οι κυριότεροι παράγοντες που πρέπει να εξεταστούν κατά το στάδιο της λήψης απόφασης για τα μέσα που θα επιλεγούν είναι:

- Το μέγεθος του προϋπολογισμού του προγράμματος ΔΣ,
- Το είδος των μέσων που χρησιμοποιούν οι ανταγωνιστές,
- Η καταλληλότητα του μέσου,
- Η ευελιξία του μέσου.

2.4.A.7 | ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Η συγκεκριμένη υποενότητα είναι πολύ σημαντική στο πλαίσιο της μαθησιακής ενότητας «Δημόσιες σχέσεις» και τούτο διότι οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη σημασία του προγραμματισμού στην εφαρμογή των δημοσίων σχέσεων. Το πιο αποδεκτό μοντέλο οργάνωσης που δέχονται οι περισσότεροι επαγγελματίες των δημοσίων σχέσεων αποτελείται από έξι βήματα:

- i. Εκτίμηση της κατάστασης. Πριν γίνει ο σχεδιασμός του προγράμματος, είναι απαραίτητο να ξεκαθαριστεί ποιο είναι το σημείο εκκίνησής του. Αυτό σημαίνει ότι η

- επιχείρηση πρέπει να είναι σε θέση να αναγνωρίσει ποια είναι η υπάρχουσα κατάσταση, ποια είναι η παρούσα θέση της στην αγορά, ποια είναι η αποτελεσματικότητα της και κατά πόσο είναι έτοιμη να αντιμετωπίσει τις αλλαγές του αύριο.
- ii. Καθορισμός στόχων. Είναι πολύ σημαντικό για τον οργανισμό να προσδιορίσει συγκεκριμένους στόχους και σκοπούς που θέλει να πετύχει. Σκοπούς συγκεκριμένους, μετρήσιμους, επιτεύξιμους και σχετικούς. Στόχους που περιλαμβάνουν την εκπαίδευση των καταναλωτών, την πληροφόρηση, την ενίσχυση της γνώσης.
 - iii. Καθορισμός κατηγοριών κοινού. Στο στάδιο αυτό θα πρέπει να επιλεγούν τα επιμέρους κοινά στα οποία θα στοχεύσει η επιχείρηση για να επικοινωνήσει κάποιο μήνυμα.
 - iv. Επιλογή μέσων επικοινωνίας. Το επόμενο βήμα είναι η επιλογή των μέσων επικοινωνίας, όπως τα έντυπα μέσα (εφημερίδες, περιοδικά κ.λπ.), ο σωστός διαμορφωμένος ιστότοπος (site), οι influencers που διαδραματίζουν ισχυρό ρόλο στις δημόσιες σχέσεις.
 - v. Κατάρτιση προϋπολογισμού. Στηρίζεται στους στόχους που έχουν θεσπιστεί και υπολογίζει τις πηγές χρηματοδότησης για την επίτευξή τους.
 - vi. Αξιολόγηση αποτελεσμάτων. Τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας θα πρέπει να έχουν δύο ειδών πληροφόρηση, προκειμένου να αξιολογήσουν την αποτελεσματικότητα του προγράμματος δημόσιων σχέσεων: αυτή του σχεδιασμού και αυτή του ελέγχου.

2.4.A.8 | ΟΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΥΓΕΙΑΣ

Η υποεπένδυση αυτή παρουσιάζει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες την αναγκαιότητα των δημόσιων σχέσεων στη λειτουργία της διοίκησης των επιχειρήσεων, ιδιωτικών και δημόσιων, καθώς και με ποιους τρόπους εφαρμόζονται από τις επιχειρήσεις του κλάδου. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) είναι η εθελοντική δέσμευση των επιχειρήσεων να συμβάλλουν στη βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη. Η ΕΚΕ εκφράζεται με προγράμματα, πρωτοβουλίες και καθημερινές πρακτικές που οι φορείς υγείας έχουν τη δυνατότητα να εφαρμόσουν μέσα από τη διοργάνωση δράσεων προς ενημέρωση του κοινού για θέματα υγείας, με προγράμματα δωρεάν διαγνωστικού ελέγχου σε ομάδες πληθυσμού και με επισκέψεις κατ' οίκον, που αποτελούν κάποιες από πλήθος παρεμβάσεων που θα μπορούσαν να πραγματοποιήσουν.

Η χορηγία περιλαμβάνεται και αυτή στις δημόσιες σχέσεις των οργανισμών παροχής υπηρεσιών υγείας και αφορά τη χρηματοδότηση και την υποστήριξη, με την παροχή αγαθών και υπηρεσιών υγείας, στη δημιουργία εκδηλώσεων μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, με σκοπό την ενίσχυση της δημόσιας εικόνας του χορηγού. Από τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας απαιτείται να ελεγχθεί αν η εκδήλωση ταιριάζει στο ύψος του οργανισμού, αν θα έχει απήχηση στο κοινό που ενδιαφέρει τον οργανισμό και τι άλλες ενέργειες επιβάλλεται να γίνουν παράλληλα.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συσχετίζουν μέσα από παραδείγματα και μελέτη περιπτώσεων τη διαχείριση κρίσεων και την αντίδραση της επιχείρησης μέσω των δημόσιων σχέσεων της, ώστε να αναστραφεί η αρνητική επικοινωνία και αντίληψη γύρω από μία επιχειρηματική κρίση. Οι δημόσιες σχέσεις συνήθως χειρίζονται οτιδήποτε μπορεί να θέσει σε κίνδυνο ή να καταστρέψει τη φήμη της επιχείρησης. Ακόμη και καταστάσεις ανάγκης που δεν είναι δυνατόν να προβλεφθούν πρέπει να αντιμετωπίζονται με προγραμματισμένο τρόπο.

2.4.A.9 | ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

ΣΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΥΓΕΙΑΣ

Μια στρατηγική δημόσιων σχέσεων μπορεί να καλύπτει καμπάνιες για ένα ολόκληρο έτος ή να έχει έναν μόνο στόχο, όπως μία κυκλοφορία προϊόντος ή την παροχή μιας μοναδικής υπηρεσίας από τον φορέα υγείας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, σε αυτή την υποενότητα, κατανοούν μέσα από παραδείγματα ότι η ανάπτυξη μιας στρατηγικής δημόσιων σχέσεων απαιτεί μια συλλογική προσέγγιση στην επικοινωνία. Η κοινή γνώμη σήμερα είναι πλέον αρκετά ευαίσθητοποιημένη σχετικά με την κλιματική αλλαγή, την ποικιλομορφία, την ισότητα κ.λπ. Το γεγονός αυτό μπορεί να αντιμετωπιστεί από τις επιχειρήσεις του τομέα υγείας ως ευκαιρία για να αποκτήσει η επιχείρηση ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, σχεδιάζοντας δράσεις προς αυτή την κατεύθυνση και εφαρμόζοντας τις βέλτιστες πρακτικές στον κλάδο.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τους παράγοντες που πρέπει να έχουν οι επαγγελματίες υπόψη τους όταν ξεκινούν μια στρατηγική δημόσιων σχέσεων, όπως: α) την έρευνα των εσωτερικών και εξωτερικών παραγόντων επωνυμίας, β) τι πήγε καλά στο παρελθόν για την επιχείρησή τους και ποιες προσπάθειες δεν απέδωσαν. Τα αποτελέσματα επιτυχίας ή όχι λαμβάνονται μέσα από αναφορές των μέσων παρακολούθησης, την αξιολόγηση της αφοσίωσης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και των δεικτών επισκεψιμότητας (KPI), τον έλεγχο του προφίλ των αγοραστών και τις πληροφορίες για τους πελάτες. Επιπλέον, τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη και την ανάλυση ανταγωνισμού για να καταλάβουν τι λειτουργεί καλύτερα για άλλες επιχειρήσεις στον κλάδο. Μέσω της έρευνας εντοπίζονται οι εσωτερικοί ή εξωτερικοί παράγοντες που θα μπορούσαν να είχαν αντίκτυπο στην επωνυμία της επιχείρησης, όπως:

- Αλλαγές σε χαρακτηριστικά, προϊόντα ή τιμές,
- Αλλαγές διανομής,
- Αλλαγές ενδιαφερομένων και ηγεσίας,
- Το συναίσθημα των εργαζομένων,
- Νομικούς παράγοντες,
- Πολιτικό κλίμα,
- Οικονομικές αλλαγές,
- Τάσεις.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Καζάζη, Μ. (2005). *Ανθρώπινες σχέσεις και επικοινωνία*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
2. Λούτας, Γ. (2004). *Η θεωρία της επιχειρησιακής επικοινωνίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
3. Πανηγυράκης, Γ. (2016). *Επικοινωνία και δημόσιες σχέσεις: Μελέτες περιπτώσεων*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις.

Συμπληρωματικές

1. Φαναριώτης, Π. Ι. (1996). *Επιχειρησιακή επικοινωνία: Εισαγωγή στη θεωρία και τεχνική της σύγχρονης επιχειρησιακής επικοινωνίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
2. Σαμαράκη, Χ. (2013). *Πώς να κατακτήσεις τα μυστικά της γλώσσας του σώματος*. Αθήνα: Εκδόσεις Ψυχογιός.
3. Adler, R. B. & Elmhorst, J. M. (2010). *Communicating at Work: Principles and Practices for Business and the Profession*. New York: Εκδόσεις McGraw-Hill.
4. Oliver, S. M. (2009). *Public Relations Strategy*. London: Εκδόσεις Kogan Page.
5. Schatzki, M. & Coffey, W. R. (1981). *Negotiation: The Art of Getting What You Want*. New York: Εκδόσεις New American Library.

2.4.B • ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στον χώρο του σχεδιασμού, της ανάπτυξης και της υλοποίησης επιχειρησιακής στρατηγικής, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών και των μεταβλητών που λαμβάνουν μέρος στην επιχειρησιακή στρατηγική των επιχειρήσεων και οργανισμών. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι βασικές έννοιες της στρατηγικής, τα οφέλη που προκύπτουν, το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης ή του φορέα, η διαμόρφωση της αποστολής και του οράματος του φορέα και αναπτύσσονται οι έννοιες της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας. Αναπτύσσονται τα στάδια της στρατηγικής, η ανάλυση SWOT, η διαμόρφωση στρατηγικής και η στοχοθεσία του φορέα. Αναλύονται η εταιρική στρατηγική της σταθερότητας, της ανάπτυξης και της διάσωσης, καθώς και οι επιχειρηματικές στρατηγικές της ηγεσίας, του κόστους, της διαφοροποίησης και της εστίασης και οι μέθοδοι αξιολόγησης της υλοποίησης της στρατηγικής. Στο πλαίσιο του εργαστηρίου πραγματοποιούνται ασκήσεις και εργασίες με έμφαση στην επιχειρησιακή στρατηγική.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν τις βασικές έννοιες της επιχειρησιακής στρατηγικής,
- Εντοπίζουν τις στρατηγικές ικανότητες της επιχείρησης,
- Αναγνωρίζουν τον τρόπο που η ανάλυση των πόρων και ικανοτήτων μπορεί να συνεισφέρει στην επίτευξη του στόχου,
- Αξιολογούν τις εναλλακτικές στρατηγικές επιλογές σε επίπεδο αγοράς και σε επίπεδο κλάδου, που μπορεί να ακολουθήσει μια επιχείρηση για την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος,
- Αναδεικνύουν τις διαδικασίες διαμόρφωσης στρατηγικής, με τις κατάλληλες τεχνικές και εργαλεία,
- Οργανώνουν τη διαδικασία υλοποίησης και αξιολόγησης της στρατηγικής που έχει σχεδιαστεί,
- Ενθαρρύνουν διαδικασίες για την επίτευξη των στόχων της στρατηγικής,
- Κατανοούν τον τρόπο με τον οποίο η ανάλυση των πόρων και των ικανοτήτων της επιχείρησης μπορεί να συνεισφέρει στην επίτευξη του στόχου,
- Παροτρύνουν τους συμμετόχους στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Επιχειρησιακή στρατηγική / Στρατηγικές επιλογές / Αξιολόγηση στρατηγικών / Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα / Στρατηγικοί στόχοι / Στοχοθεσία / Εργαλεία επίτευξης στρατηγικής.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (1), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ
2	ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
3	ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ
4	ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΩΝ
5	ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ
6	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ

2.4.B.1 | ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα καλύπτει θέματα που σχετίζονται με τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη επιχειρησιακών στρατηγικών στον κλάδο της υγείας. Η χάραξη στρατηγικής αποτελεί μια από τις βασικές αρμοδιότητες των στελεχών οικονομίας και διοίκησης στην υγεία και ειδικότερα αυτών που υπηρετούν σε θέσεις ευθύνης, επομένως αποτελεί μια σημαντική μαθησιακή ενότητα για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι ο επιχειρηματικός σχεδιασμός στον τομέα της υγείας γίνεται μέσα σε ένα συγκεκριμένο κοινωνικό, οικονομικό και πολιτικό περιβάλλον κάθε χώρας. Η επιχειρησιακή στρατηγική έχει κύριο στόχο τη βέλτιστη κατανομή των πόρων, ώστε να επιτευχθεί η μέγιστη δυνατή αποτελεσματικότητα με τη μικρότερη χρήση πόρων. Ο στρατηγικός σχεδιασμός δίνει τη δυνατότητα στους οργανισμούς στον τομέα της υγείας να αξιολογήσουν τις εναλλακτικές στρατηγικές επιλογές σε επίπεδο αγοράς και σε επίπεδο κλάδου, επιλέγοντας εκείνες τις στρατηγικές επιλογές που οδηγούν σε διαφοροποίηση στην αγορά και στην επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται, όμως, το γεγονός ότι ο στρατηγικός σχεδιασμός και η ανάπτυξή του αποτελούν τη μακροπρόθεσμη κατεύθυνση της εταιρείας. Παρ' όλ' αυτά, δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αξιόπιστη πρόβλεψη της εξέλιξης της αγοράς ή την αντιμετώπιση της σχετικής επιχειρηματικής αβεβαιότητας στο μέλλον. Ο στρατηγικός σχεδιασμός περιορίζεται στην εξέταση της μελλοντικής πορείας ενός οργανισμού και έχει στόχο να απαντήσει σε τουλάχιστον μία από τις τρεις βασικές ερωτήσεις: «Τι θα κάνουμε;», «Για ποιο κομμάτι της αγοράς υπηρεσιών υγείας/προϊόντων υγείας θα το κάνουμε;», «Πώς μπορούμε να υπερέχουμε σε σχέση με τον ανταγωνισμό;». Οι εκπαιδευόμενοι/-ες οργανώνονται σε ομάδες στο πλαίσιο των πρακτικών ασκήσεων της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας και προτείνουν πιθανές απαντήσεις στα παραπάνω ερωτήματα.

2.4.B.2 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Βασικό στοιχείο για τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη επιχειρησιακής στρατηγικής είναι η καλή γνώση του εξωτερικού περιβάλλοντος στο οποίο δραστηριοποιείται ο οργανισμός υγείας, καθώς και της εσωτερικής του δομής και περιβάλλοντος. Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα καλύπτει θέματα που αφορούν την ανάλυση του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος του οργανισμού υγείας.

Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας αυτής, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν θεωρητικές γνώσεις που αφορούν την ανάλυση SWOT, με άλλα λόγια την ανάλυση με στόχο την κατανόηση του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος ενός οργανισμού υγείας. Η ανάλυση του εσωτερικού περιβάλλοντος αφορά τον ίδιο τον

οργανισμό υγείας και έχει σκοπό τον εντοπισμό των ενδογενών πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων που μπορούν να επηρεάσουν τη λειτουργία του οργανισμού. Ειδικότερα, αναλύεται η χρηματοοικονομική κατάσταση του οργανισμού, η οργανωτική δομή του και η διαπραγματευτική του δύναμη σε σχέση με τους προμηθευτές. Με την ολοκλήρωση της συγκεκριμένης μαθησιακής υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αναλύουν τους εξωτερικούς παράγοντες που επηρεάζουν τη λειτουργία του οργανισμού υγείας (εξωτερικό περιβάλλον). Η ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος αφορά την αποτύπωση ευκαιριών και κινδύνων στην αγορά, για την ύπαρξη των οποίων μια επιχείρηση πρέπει να είναι ενήμερη και προετοιμασμένη. Επίσης, η ανάλυση του πολιτικού, οικονομικού, κοινωνικού, τεχνολογικού, περιβαλλοντικού και νομικού πλαισίου στο οποίο δραστηριοποιείται ο οργανισμός υγείας είναι πρωταρχικής σημασίας σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα. Η ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος περιέχει επίσης και τη μελέτη του υφιστάμενου ανταγωνισμού και των τάσεων που αναπτύσσονται στην αγορά προϊόντων και υπηρεσιών υγείας.

2.4.B.3 | ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ

Αφού έγινε ανάλυση του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος στο οποίο δραστηριοποιείται ο οργανισμός υγείας στις προηγούμενες υποενότητες, η συγκεκριμένη υποενότητα καλύπτει θέματα στοχοθεσίας που αφορούν τον οργανισμό υγείας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τη διαδικασία της στοχοθεσίας, καθώς και τις διαφορές μεταξύ των διαφορετικών ειδών στόχων στο πλαίσιο ενός οργανισμού υγείας.

Ως στόχος ορίζεται η επιδίωξη ενός οργανισμού υγείας και αποτελεί το αντικείμενο των προσπαθειών κατά τη διάρκεια της επίτευξης ενός σκοπού. Στο πλαίσιο ενός οργανισμού υγείας υπάρχουν διάφορα είδη στόχων. Ο ευρύτερος στόχος αφορά την επίτευξη μιας γενικής επιδίωξης. Παράδειγμα ευρύτερου στόχου μπορεί να είναι η αύξηση των υγειονομικών υπαλλήλων κατά 20% σε μια κλινική. Άλλοι στόχοι που μπορούν να τεθούν στη στοχοθεσία είναι οι αποκαλούμενοι στοιχειώδεις στόχοι και σχετίζονται με την οργάνωση, το προσωπικό και τις επικοινωνίες του οργανισμού υγείας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τους λειτουργικούς στόχους στη διαδικασία της στοχοθεσίας, στόχοι που αφορούν ένα συγκεκριμένο πρόγραμμα (μια σειρά στόχων που περιλαμβάνει ένα σύνολο από ενδιάμεσους στόχους) ή ένα χρονοδιάγραμμα.

Καθώς η στοχοθέτηση αποτελεί έναν από τους βασικότερους πυλώνες του στρατηγικού management ενός οργανισμού υγείας, οι συγκεκριμένες γνώσεις και δεξιότητες είναι σημαντικές για τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας της υγείας. Οι στόχοι αποτελούν την αποτίμηση της αποστολής ενός οργανισμού σε συγκεκριμένα αποτελέσματα και εντός χρονοδιαγραμμάτων. Επομένως, ο σκοπός της στοχοθέτησης είναι η εστίαση της προσοχής του συνόλου του οργανισμού υγείας στο τι πρέπει να επιτευχθεί, με τι τρόπο και εντός ποιου χρονικού διαστήματος.

2.4.B.4 | ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΩΝ

Η φυσική συνέχεια του σχεδιασμού της επιχειρησιακής στρατηγικής και της στοχοθεσίας είναι η υλοποίηση της επιχειρησιακής στρατηγικής. Αυτό είναι το γνωστικό αντικείμενο της συγκεκριμένης μαθησιακής υποενότητας.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι για να υλοποιηθούν οι στόχοι ενός οργανισμού υγείας θα πρέπει να πληρούν τα κριτήρια SMART. Πιο συγκεκριμένα, οι στόχοι κάθε οργανισμού πρέπει να είναι σαφώς ορισμένοι και συγκεκριμένοι (Specific), μετρήσιμοι (Measurable), εφικτοί (Achievable), ρεαλιστικοί (Realistic) και χρονικά δεσμευτικοί (Time-bound). Οι παραπάνω προϋποθέσεις ισχύουν επίσης για την υλοποίηση επιχειρηματικών στρατηγικών που σχετίζονται με τα πρότυπα ηγεσίας που θέλει να εφαρμόσει ο οργανισμός, με την ελαχιστοποίηση του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη διαφοροποίηση του παρεχόμενου προϊόντος/υπηρεσίας υγείας σε σχέση με τον ανταγωνισμό. Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται ότι δεν μπορούν να υλοποιηθούν στόχοι που δεν είναι σωστά μετρήσιμοι. Συνεπώς, είναι πολύ σημαντικό να γίνεται η ποσοτικοποίηση του στόχου, ώστε να είναι εφικτή η υλοποίηση και η αξιολόγηση της απόδοσής του. Η υλοποίηση στόχων και επιχειρησιακών προγραμμάτων απαιτεί τον προγραμματισμό και τον συντονισμό αρκετών διαφορετικών μονάδων, οντοτήτων και τμημάτων του οργανισμού υγείας, καθώς και την εύρυθμη επικοινωνία μεταξύ τους. Ως μελλοντικό στέλεχος της διοίκησης ο/η εκπαιδευόμενος/-η κατανοεί ότι οι πιθανές συγκρούσεις (π.χ. συγκρούσεις συμφερόντων) που μπορούν να δημιουργηθούν ανάμεσα στα διάφορα τμήματα του οργανισμού υγείας θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε αναποτελεσματικότητες στην υλοποίηση συγκεκριμένων στόχων και, σε πολλές περιπτώσεις, στη μη επιτυχή υλοποίηση ολόκληρου του επιχειρηματικού σχεδίου και της στρατηγικής που θέλει να εφαρμόσει ο οργανισμός υγείας.

Οι εργαστηριακές ασκήσεις που συνδέονται με τη μαθησιακή υποενότητα περιλαμβάνουν μελέτες περίπτωσης όπου ο/η εκπαιδευόμενος/-η έχει τη δυνατότητα να αναλύσει και να προσομοιώσει πραγματικές ή υποθετικές περιπτώσεις συγκρούσεων συμφερόντων και να κατανοήσει τις επιδράσεις τους στην επίτευξη των στόχων των οργανισμών υγείας.

2.4.B.5 | ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ

Αυτή η μαθησιακή υποενότητα αφορά την ανάπτυξη κουλτούρας εντός των οργανισμών υγείας, η οποία θα ευνοεί και θα συνεισφέρει θετικά στην επίτευξη των στόχων και της επιχειρησιακής στρατηγικής. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τις ενέργειες που μπορούν να οδηγήσουν στην καλλιέργεια κουλτούρας αποδοχής της στοχοθεσίας και προσανατολισμού στην επίτευξη της επιχειρησιακής στρατηγικής. Ειδικότερα, θα πρέπει να επικοινωνηθεί στο εσωτερικό του οργανισμού υγείας η σπουδαιότητα τήρησης της στοχοθεσίας για τη βιωσιμότητα του οργανισμού υγείας, καθώς και για τη φήμη του οργανισμού γενικότερα.

Για παράδειγμα, οι υγειονομικοί υπάλληλοι μιας ιδιωτικής κλινικής μπορεί να μην ανησυχούν για την ποιότητα της εξυπηρέτησης των ασθενών/πελατών επειδή απλώς δεν γνωρίζουν ότι αυτές δεν είναι στα επιθυμητά και βέλτιστα επίπεδα. Σε αυτή την περίπτωση, είναι σημαντικό τα στελέχη οικονομίας και διοίκησης της υγείας, σε συνεργασία με τον/την υπεύθυνο/-η του αντίστοιχου τμήματος, να διαμοιράσουν στους εργαζόμενους τα δεδομένα ποιότητας της εξυπηρέτησης και να εξηγήσουν τις πιθανές βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες επιπτώσεις για τον οργανισμό υγείας στην περίπτωση που δεν θα υπάρξει βελτίωση. Επίσης, η ενθάρρυνση των υπαλλήλων να είναι ανοιχτοί και δεκτικοί στις ιδέες και καινοτομίες που θα μπορούσαν να αποτελέσουν αποτελεσματικές λύσεις σε χρονίζοντα προβλήματα είναι επίσης σημαντικό στοιχείο που θα μπορούσε να βοηθήσει στη δημιουργία θετικής κουλτούρας αποδοχής των επιχειρησιακών στρατηγικών και στόχων.

Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποδέχονται ότι ο βαθμός θετικής κουλτούρας αποδοχής των επιχειρησιακών στρατηγικών και στόχων εξαρτάται από τον βαθμό δυσκολίας και εφικτότητας των επιδιωκόμενων αποτελεσμάτων και στόχων. Οι εργαζόμενοι που θεωρούν τη στοχοθέτηση εφικτή και δίκαιη είναι περισσότερο προσηλωμένοι στην επιτυχία των επιδιωκόμενων στόχων και της επιχειρησιακής στρατηγικής γενικότερα.

2.4.B.6 | ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ

Η μαθησιακή υποενότητα αυτή καλύπτει θέματα που αφορούν την εκ των υστέρων (ex-post) αξιολόγηση του βαθμού επιτυχίας της επιχειρησιακής στρατηγικής. Οι σύγχρονοι οργανισμοί υγείας καλούνται να επιβιώσουν σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον. Συχνά καλούνται να χαράζουν στρατηγικές ώστε να αντεπεξέλθουν στον υψηλό ανταγωνισμό στις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας και στα προϊόντα. Επομένως, κρίνεται απαραίτητο για τους οργανισμούς στον κλάδο της υγείας να είναι σε θέση να αξιολογούν την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των στρατηγικών τους σε όλα τα στάδια εφαρμογής. Ο ρόλος των στελεχών διοίκησης και οικονομίας της υγείας είναι να υποστηρίξουν αυτές τις δραστηριότητες, εφαρμόζοντας μια σειρά μεθοδολογικών εργαλείων αξιολόγησης της στρατηγικής, με πιο διαδεδομένη μέθοδο τη Balanced Scorecard. Η μέθοδος Balanced Scorecard θεωρείται η πιο αποτελεσματική μέθοδος αξιολόγησης επιχειρησιακών στρατηγικών. Αναπτύχθηκε από τους Robert Kaplan, καθηγητή στο Πανεπιστήμιο του Χάρβαρντ, και David Norton το 1990. Με την ολοκλήρωση της συγκεκριμένης μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να κατανοήσουν ότι η μέθοδος Balanced Scorecard κατηγοριοποιεί τη στρατηγική και το όραμα της εταιρείας σε 4 μεγάλες κατηγορίες δεικτών: α) διάσταση οικονομικών, β) διάσταση εσωτερικών διαδικασιών, γ) διάσταση εκπαίδευσης και ανάπτυξης, και δ) διάσταση πελατών. Αυτή η κατηγοριοποίηση βοηθά στην αποτίμηση και στην αποτελεσματική παρακολούθηση της εφαρμογής της στρατηγικής του οργανισμού υγείας, καθώς μεταφράζεται σε δείκτες και στόχους οι οποίοι μπορούν να συγκριθούν στο πέρασμα του χρόνου και να αποτιμηθούν.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Whittington, R., Regné, P., Angwin, D., Johnson, G. & Scholes, K. (2016). *Βασικές αρχές στρατηγικής των επιχειρήσεων* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Πολύζος, Ν. Μ. (2014). *Διοίκηση και οργάνωση υπηρεσιών υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Συμπληρωματικές

1. Τσακάμη, Ε. (2017). *Σύγκριση μεθόδων αξιολόγησης της στρατηγικής διοίκησης* (Διπλωματική εργασία). Πανεπιστήμιο Πειραιώς. Σχολή Ναυτιλίας και Βιομηχανίας. Τμήμα Βιομηχανικής Διοίκησης και Τεχνολογίας. Ανακτήθηκε από: <https://dione.lib.unipi.gr/xmlui/handle/unipi/10714>
2. Ευθύμογλου, Π. (1990). *Επιχειρησιακή στρατηγική*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
3. Μπογδάνος, Α. (2019). *Καθόρισε τους στόχους της επιχείρησής σου* [Άρθρο στην ιστοσελίδα. epixeiro.gr]. Ανακτήθηκε από: <https://www.epixeiro.gr/business-know-how/article/73280/kathorise-tois-stokhois-tis-epikheirisis-soi>

2.4.Γ • ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στον χώρο της διοίκησης προσωπικού, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών της διοίκησης και διαχείρισης του προσωπικού όλων των κλάδων και ιεραρχικών επιπέδων σε επιχειρήσεις και φορείς. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι βασικές αρχές διοίκησης του προσωπικού, όπως ο εντοπισμός της ανάγκης, η ανάλυση θέσης, η διαδικασία προσέλκυσης, η επιλογή, η εκπαίδευση, η αξιολόγηση και η αμοιβή, τα κίνητρα και οι παροχές. Πιο συγκεκριμένα, παρουσιάζονται οι τύποι λειτουργίας της οργάνωσης, η τυπική και η άτυπη οργάνωση, οι βασικές αρχές οργάνωσης, η δομή της οργάνωσης και η στελέχωση της οργάνωσης. Αναλύεται η λειτουργία της διεύθυνσης και ο ανθρώπινος παράγοντας. Παρουσιάζονται τα χαρακτηριστικά του ατόμου, οι θεωρίες παρακίνησης και οι τύποι ηγεσίας, η δυναμική των εργασιακών ομάδων και οι τρόποι αποτελεσματικής επικοινωνίας με την ομάδα εργασίας. Στο τέλος παρουσιάζονται οι λειτουργίες του ελέγχου, τα πρότυπα ελέγχου, η μέτρηση των αποτελεσμάτων και η διαδικασία διόρθωσης των αποκλίσεων.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Ερμηνεύουν τις γνώσεις και τις βασικές δεξιότητες της στρατηγικής διοίκησης ανθρώπινου κεφαλαίου (στρατολόγησης, πρόσληψης, ανάπτυξης),
- Διαμορφώνουν στοιχειώδεις στρατηγικές και πολιτικές για τις ανάγκες των επιχειρήσεων,
- Αναφέρουν τις διαδικασίες ανάλυσης θέσης εργασίας, προσέλκυσης υποψηφίων και επιλογής προσωπικού,
- Εμπλέκονται στα στάδια αξιολόγησης, επιλογής και εκπαίδευσης προσωπικού,
- Προσαρμόζουν τις μεθόδους αξιολόγησης,
- Διαχειρίζονται τις πολιτικές των κινήτρων και των αμοιβών που εφαρμόζονται στον φορέα,
- Αναγνωρίζουν τα στάδια αξιολόγησης, επιλογής και εκπαίδευσης προσωπικού,
- Υποκινούν το ανθρώπινο δυναμικό στο πλαίσιο των θεωριών παρακίνησης,
- Αποδέχονται του διαφορετικού τύπου ηγεσίας.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού / Υγειονομικές μονάδες / Διοίκηση / Ηγέτης / Υποκίνηση / Επικοινωνία / Δυναμική ομάδων / Στοχοθεσία / ΓΚΠΔ/GDPR.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ (HUMAN RESOURCE MANAGEMENT-HRM)
2	ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
3	Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
4	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
5	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΚΙΝΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ
6	ΗΓΕΣΙΑ ΣΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΥΓΕΙΑΣ
7	ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
8	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ
9	ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΔΑΔ

2.4.Γ.1 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ (HUMAN RESOURCE MANAGEMENT-HRM)

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ερμηνεύουν τον ορισμό της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΔΑΔ) ή Human Resource Management (HRM), που αποτελεί πια διακριτό επιστημολογικό και επαγγελματικό πεδίο της διοίκησης (management) των οργανισμών. Κατανοούν ότι το Ανθρώπινο Δυναμικό μιας επιχείρησης αποτελεί τον σημαντικότερο παράγοντα επιτυχίας για την επίτευξη των στρατηγικών της στόχων. Η σύγχρονη ΔΑΔ εστιάζεται στην ορθολογική χρήση της γνώσης προς όφελος των εργαζομένων και της επιχείρησης, στην αλλαγή κουλτούρας, στην ανάπτυξη ηγετικών στελεχών και στη βελτίωση της αποδοτικότητας. Ειδικότερα, οι πολιτικές που ακολουθεί αφορούν τη διενέργεια ανάλυσης εργασίας κάθε εργαζόμενου/-ης, την προσέλκυση εργαζομένων, την επιλογή προσωπικού, την εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων, την αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού, την αμοιβή των εργαζομένων, τη δημιουργία κινήτρων, τη διαμόρφωση και ανάπτυξη της επικοινωνίας και των εργασιακών σχέσεων. Παράλληλα, εξασφαλίζει ένα ασφαλές, δίκαιο και ηθικό περιβάλλον εργασίας.

Η ΔΑΔ καθιερώθηκε ως παράγοντας μεγάλης σημασίας για τις επιχειρήσεις και οι εκπαιδευόμενοι/-ες διαπιστώνουν ότι ο κατάλληλος άνθρωπος στην κατάλληλη θέση μπορεί να κινητοποιεί την ενέργεια όλων με σκοπό την ανάπτυξη, να εφαρμόζει τις απαραίτητες αλλαγές εύκολα και αποδοτικά, να πρωτοπορεί στις αλλαγές και να μαθαίνει τους άλλους να ζουν με αυτές, να σέβεται τις απαιτήσεις ανθρώπων και οργανισμών, να προστατεύει αυτούς που πρέπει, κάθε φορά, να προσλαμβάνει τους κατάλληλους ανθρώπους, να αναβαθμίζει την ποιότητα της δουλειάς, να αντιστέκεται σε κάθε τάση για οπισθοχώρηση, να εκθειάζει την αποτελεσματικότητα/αποδοτικότητα/ποιότητα και να φροντίζει για την πρόοδο των εργαζομένων και της επιχείρησης. Τέλος, μέσα από παρουσίαση παραδειγμάτων και μελέτη περιπτώσεων οι εκπαιδευόμενοι/-ες εκτιμούν την αξία της ΔΑΔ στη λειτουργία των επιχειρήσεων.

2.4.Γ.2 | ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Ο στόχος της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού είναι η βελτίωση της παραγωγικής συνεισφοράς των εργαζομένων στην επιχείρηση με τρόπους που είναι στρατηγικά, ηθικά και κοινωνικά αποδεκτοί. Η συγκεκριμένη υποενότητα παρουσιάζει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες ότι οι άνθρωποι προκαθορίζουν την επιτυχία κάθε οργανισμού. Η συνεισφορά του ανθρώπινου δυναμικού είναι τόσο σημαντική, ώστε ακόμη και η πιο μικρή επιχείρηση να χρειάζεται ένα εξειδικευμένο τμήμα ανθρώπινου δυναμικού. Οι στόχοι των ανθρώπινων πόρων μπορεί να καταταχθούν σε τέσσερις κατηγορίες που περιλαμβάνουν τους οργανωτικούς στόχους, τους λειτουργικούς, τους κοινωνικούς και τους προσωπικούς στόχους. Όλοι αυτοί μαζί συνηγορούν στην αύξηση της

ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης και στην τήρηση των κοινωνικών, νομικών και επιχειρησιακών υποχρεώσεών της. Κυρίως όμως στοχεύουν στην απόδοση και την ικανοποίηση του προσωπικού και αυτό αντανακλάται στην ποιότητα των προϊόντων ή υπηρεσιών προς τους πελάτες της.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μέσα από παραδείγματα, αλλά και με ατομικές ή ομαδικές εργασίες διαπιστώνουν ότι η επιτυχία της επιχείρησης, η παραγωγικότητα και η απόδοσή της εξαρτώνται από το εύρος δεξιοτήτων, το ενδιαφέρον και την προοπτική βελτίωσης του ανθρώπινου δυναμικού. Με αυτά τα δεδομένα, η ΔΑΔ, προκειμένου να υλοποιήσει και να κάνει πραγματικότητα τις απαιτούμενες μεταρρυθμίσεις, πρέπει να λαμβάνει υπόψη της, περισσότερο από κάθε άλλη φορά στην επιχειρηματική λειτουργία, τον ανθρώπινο παράγοντα. Με αυτόν τον τρόπο θα μπορέσει να εντοπίσει τη διαφορά ανάμεσα στην παρούσα κατάσταση της επιχείρησης και την επιθυμητή, προκειμένου να επικοινωνήσει σωστά τα μηνύματά της όπου απαιτείται.

2.4.Γ.3 | Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Στον χώρο της υγείας οι αρχές Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού διαφέρουν σε σχέση με κάθε άλλο οργανισμό λόγω του αντικειμένου της επιχειρηματικής δραστηριότητας, που είναι παροχή υπηρεσιών υγείας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, σε αυτή την υποενοότητα, αναγνωρίζουν ότι για να είναι επιτυχημένος ο σκοπός μιας υγειονομικής μονάδας θα πρέπει να υπάρχει κοινός στόχος για την ποιοτική παροχή υπηρεσιών υγείας από όλο το ανθρώπινο δυναμικό (γιατρούς, νοσηλευτές, διοικητικούς κ.ά.) προς τους ασθενείς/πελάτες. Οι υγειονομικοί οργανισμοί διακρίνονται ως επιχειρήσεις εντάσεως κεφαλαίου και εργασίας και, προκειμένου να παράσχουν τις υπηρεσίες τους, απαιτείται υψηλή εξειδίκευση του προσωπικού τους και αυξημένη χρήση του ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού και των υποδομών. Το γεγονός αυτό καταδεικνύει την ιδιαίτερη σημασία της επιτυχημένης επιλογής προσωπικού για κάλυψη αυτών των αναγκών.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εντοπίζουν ότι η επιλογή, αλλά και η πιστοποίηση για την ανάθεση των καθηκόντων πραγματοποιούνται μέσω της συνέντευξης του υποψηφίου, η οποία αποτελεί κομβικό σημείο στη διαδικασία κρίσης του για την πρόσληψη. Η αξιολόγηση από την άλλη μεριά είναι μια πολύ σημαντική διαδικασία για την επιχείρηση. Μέσω αυτής, επιδιώκει να βρει τους καταλληλότερους συνεργάτες και να απορρίψει όσους στερούνται προσόντων ή δεν ταιριάζουν απόλυτα στο προφίλ της θέσης εργασίας που επιθυμεί να καλύψει και γίνεται αναφορά στις διαφορές του τρόπου επιλογής προσωπικού ως διαδικασίας στον δημόσιο και στον ιδιωτικό τομέα. Επιπλέον, παρουσιάζονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες οι φάσεις που ακολουθούνται στη διαδικασία επιλογής προσωπικού, που είναι: ο προγραμματισμός θέσεων εργασίας, η περιγραφή και ανάλυση της θέσης, η προσέλευση υποψηφίων, η προεπιλογή μεταξύ αρκετών υποψηφίων, η επιλογή όσων θα προσληφθούν και η φάση εισαγωγής τους και προσανατολισμού στην επιχείρηση. Τέλος, μέσα από το παιχνίδι ρόλων οι εκπαιδευόμενοι/-ες προετοιμάζουν τις παραπάνω διαδικασίες.

2.4.Γ.4 | ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η συγκεκριμένη υποενότητα αποτελεί συνέχεια της προηγούμενης και οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στα βασικά κριτήρια που λαμβάνονται υπόψη κατά τη διαδικασία επιλογής προσωπικού, τα οποία είναι: α) η αξιοπιστία: θεωρείται μία διαδικασία επιλογής όταν κάθε φορά που χρησιμοποιείται φέρει το ίδιο αποτέλεσμα, ανεξάρτητα από το ποιος είναι υπεύθυνος για την τήρηση της διαδικασίας και ανεξάρτητα από το πλαίσιο στο οποίο διεξάγεται. β) η εγκυρότητα: θεωρείται μία διαδικασία επιλογής όταν αξιολογεί αυτό για το οποίο χρησιμοποιείται, δηλαδή την ποιότητα της μελλοντικής εργασιακής απόδοσης του υποψηφίου. γ) η αντικειμενικότητα: θεωρείται μία διαδικασία επιλογής όταν αποκλείει άδικες διακρίσεις απέναντι σε εθνικές μειονοτικές ομάδες, σε ομάδες ανάλογα με το φύλο, την ηλικία ή σε άλλες κοινωνικές ομάδες. δ) η οικονομική αποδοτικότητα: αφορά τη σχέση κόστους – οφέλους μιας μεθόδου επιλογής, η οποία είναι συνάρτηση της ποσότητας και ποιότητας των υποψηφίων που επιλέγονται σε σχέση με το κόστος της διαδικασίας που χρησιμοποιείται.

Οι περισσότερες επιχειρήσεις τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό επιλέγουν το προσωπικό με βάση τη μέθοδο που βασίζεται στην αίτηση, το βιογραφικό και τη συνέντευξη, ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις ρόλο παίζουν και οι συστατικές επιστολές. Σήμερα όλο και περισσότεροι οργανισμοί δημιουργούν μια λίστα δεξαμενής υποψηφίων κάνοντας μια αρχική επιλογή των αιτήσεων και βιογραφικών με τη βοήθεια σχετικών λογισμικών. Άλλες μέθοδοι που χρησιμοποιούνται λιγότερο είναι τα ψυχολογικά τεστ, οι ομαδικές ασκήσεις, τα δείγματα εργασίας και τα κέντρα εξέτασης. Με την εκπαιδευτική τεχνική των ερωταποκρίσεων και της ατομικής ή ομαδικής εργασίας οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται τις μεθόδους επιλογής προσωπικού.

2.4.Γ.5 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΚΙΝΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εντοπίζουν μέσα από παραδείγματα τους λόγους για τους οποίους η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού στους οργανισμούς υγείας παρουσιάζει ιδιαιτερότητες. Αναλύουν το περιβάλλον (εσωτερικό, εξωτερικό) μέσα στο οποίο παρέχουν υπηρεσίες ως στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας, καθώς και τους/τις εμπλεκόμενους/-ες (stakeholders) στην παροχή υπηρεσιών υγείας (προμηθευτές φαρμάκων/υλικών/υπηρεσιών, συνδικάτα επαγγελματιών υγείας, σύλλογοι ασθενών κ.ά.) με διαφορετικά ενίοτε συμφέροντα για καθέναν/-μία από αυτούς/-ές. Η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού για να είναι αποτελεσματική πρέπει να υπάρχουν προϋποθέσεις, ώστε τα προβλήματα απασχόλησης και στελέχωσης στις υπηρεσίες υγείας να αντιμετωπίζονται με εκπαιδευτική και μισθολογική αναβάθμιση του προσωπικού και να γίνεται η αξιολόγηση βάσει βέλτιστων πρακτικών.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τους τρόπους που υπάρχουν από την πλευρά της διοίκησης της επιχείρησης για υποκίνηση του ανθρώπινου δυναμικού, με χρημα-

τικά ή μη χρηματικά κίνητρα, προκειμένου να επιτευχθούν οι επιχειρησιακοί στόχοι από τη μια μεριά και παράλληλα να ικανοποιηθούν και οι προσωπικοί στόχοι των εργαζόμενων από την άλλη. Η κλίμακα ιεράρχησης των ανθρώπινων αναγκών του Maslow κατατάσσει τις ανθρώπινες ανάγκες υπό μορφή πυραμίδας. Πλέον σήμερα αναγνωρίζονται δύο κύριες κατηγορίες αναγκών, οι οποίες πρέπει να αντιμετωπίζονται από τη ΔΑΔ: α. εκείνες περί αναγνώρισης της ποιότητας της δουλειάς, πρόβλεψης για ύπαρξη ελεύθερου χρόνου, εξασφάλισης ενός ικανοποιητικού βασικού μισθού, ενός υψηλού επιπέδου ενδιαφέροντος και ικανοποίησης από τη δουλειά, αλλά και σταθερής δυνατότητας για προαγωγή και β. εκείνες περί κύρους μέσα στην ομάδα, υπευθυνότητας και αυτονομίας κατά την εκτέλεση των καθηκόντων, επιβράβευσης για την καλή απόδοση και ασφάλειας της κατεχόμενης θέσης. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν οι εκπαιδευτικές τεχνικές, όπως η εμπλουτισμένη εισήγηση, οι ατομικές και ομαδικές ασκήσεις και ο καταγισμός ιδεών.

2.4.Γ.6 | ΗΓΕΣΙΑ ΣΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΥΓΕΙΑΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα είναι αρκετά σημαντική για τη «Διοίκηση Προσωπικού» και αυτό γιατί όσα διδάχθηκαν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στις προηγούμενες υποενότητες έχουν να κάνουν εν πολλοίς με τις αποφάσεις του ηγέτη. Σήμερα η έννοια της ηγεσίας αποδίδεται καλύτερα ως «διαδικασία κοινωνικής επιρροής», δηλαδή είναι ο τρόπος να παράγει περισσότερα στελέχη τα οποία μπορούν να οδηγήσουν και τους άλλους στην παροχή αποτελεσματικών υπηρεσιών υγείας προς τους πολίτες, είτε στον ιδιωτικό είτε στον δημόσιο τομέα. Τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων τους δυνητικά μπορούν να εξελιχθούν σε ηγέτες ανεξάρτητα από το ιεραρχικό επίπεδο στο οποίο βρίσκονται.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν τα χαρακτηριστικά του ηγέτη ως το άτομο που είναι οραματιστής και προσδιορίζεται από ένα προσωπικό στυλ. Δεν είναι απαραίτητο να έχει γνώση όλων των γνωστικών αντικειμένων, αλλά να μπορεί να ανιχνεύει τα πιθανά προβλήματα. Διαθέτει καινοτόμες απόψεις, ενδιαφέρεται περισσότερο για την ποιότητα παρά για την ποσότητα, η έννοια της αλλαγής είναι βαθιά ριζωμένη μέσα του. Η δυνατότητα για μεταρρυθμίσεις τον προκαλεί να δράσει θέτοντας νέα πρότυπα και διαδικασίες. Οι συνεργάτες του τον ακολουθούν γιατί γνωρίζει και ικανοποιεί τις βαθύτερες ανάγκες τους παράλληλα με την εργασία τους. Επιπλέον, ο ηγέτης διακρίνεται για το ομαδικό πνεύμα, αντιμετωπίζει το πρόβλημα ως ευκαιρία για βελτίωση, ισορροπεί ανάμεσα στις βραχυπρόθεσμες και τις μακροπρόθεσμες ανάγκες, είναι, ή έστω φαίνεται, ψύχραιμος μπροστά στην απρόοπτη εξέλιξη και κατέχει όλους τους τρόπους και τα μέσα για καλή επικοινωνία. Οι εκπαιδευτικές τεχνικές που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση, οι ατομικές και ομαδικές ασκήσεις και οι μελέτες περίπτωσης επιτυχημένων ή αποτυχημένων προσεγγίσεων από την ηγεσία.

2.4.Γ.7 | ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διακρίνουν τις δυνατότητες της ομαδικής εργασίας και την αποδοτικότητα που προσδίδει στους οργανισμούς υγείας. Τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας αποτελούν και αυτά μέρος της ομάδας, η οποία μαζί με πλήθος διαφορετικών επαγγελματιών που συνυπάρχουν στους υγειονομικούς φορείς προσπαθούν για την επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων που είναι οι ποιοτικές υπηρεσίες υγείας. Η χρήση των ομάδων αποτελεί έναν από τους τρόπους αύξησης της απόδοσης τόσο ατομικά όσο και συνολικά. Ο συγκερασμός των ικανοτήτων, των δεξιοτήτων και της εμπειρίας των εργαζομένων κρίνεται αναγκαίος για την ευρύτερη και αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση κάθε προβλήματος, τη λήψη των κατάλληλων αποφάσεων και την εύρεση των βέλτιστων λύσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κρίνουν ότι οι ομάδες πλεονεκτούν σε σχέση με τα μεμονωμένα άτομα όταν: το θέμα είναι πολύπλοκο, απαιτείται δημιουργικότητα, ο στόχος δεν είναι ξεκάθαρος, απαιτείται αποτελεσματικότερη χρήση των πόρων, είναι αναγκαία η γρήγορη μάθηση, απαιτείται ισχυρή δέσμευση και η διαδικασία είναι διατμηματική (cross-functional).

Σε ένα τόσο γρήγορα μεταβαλλόμενο παγκόσμιο περιβάλλον όσο το σημερινό και με τη χρήση τεχνολογίας αιχμής, καλούνται οι σύγχρονες επιχειρήσεις υγείας να φανούν αποδοτικές και ανταγωνιστικές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τα οφέλη για τις επιχειρήσεις όταν χρησιμοποιούν τις ομάδες, όπως: η αύξηση της παραγωγικότητας, η βελτίωση της επικοινωνίας και συνεργασίας, η αύξηση της ταχύτητας ολοκλήρωσης του παραγόμενου έργου, η ενίσχυση της δημιουργικότητας και καινοτομίας, η αύξηση της αφοσίωσης και ικανοποίησης των εργαζομένων, η ενίσχυση κουλτούρας που θα εστιάζεται στον πελάτη/ασθενή, η αύξηση της οργανωτικής προσαρμοστικότητας και ευελιξίας, η βελτίωση σε θέματα ποιότητας και η αποκέντρωση ευθυνών με δημιουργία πιο ευέλικτων ιεραρχικών δομών. Ολοκληρώνοντας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση μέσω πρακτικών ασκήσεων να οργανώσουν μια ομάδα εργασίας με συγκεκριμένους ρόλους και αρμοδιότητες.

2.4.Γ.8 | ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Ο έλεγχος και η πειθαρχία είναι τα συστατικά της επιτυχίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εκτιμούν στη συγκεκριμένη υποενότητα ότι για να υφίστανται αυτές οι σταθερές πρέπει να ισχύει και ένα απαγορευτικό πλαίσιο για τυχόν παραβίασή τους. Συνεπώς, το πειθαρχικό σύστημα των επιχειρήσεων δρα βασικά προληπτικά σαν τείχος προστασίας των υπηρεσιών και των πελατών τους (ασθενών) απέναντι σε λάθη και αυθαιρεσίες του προσωπικού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, μέσα από αναφορές σε Κώδικες Δεοντολογίας (Ιατρικής δεοντολογίας, Νοσηλευτικής δεοντολογίας κ.ά.), Επαγγελματικής Συμπεριφοράς, αλλά και θεσμοθετημένες διαδικασίες (Ν. 3528/ΦΕΚ 26/Α/2007 και Ν. 4057/ΦΕΚ 54/Α/2012), όπως υφίστανται στους οργανισμούς υγείας.

ας του δημόσιου τομέα, κατανοούν τη μη επιτρεπόμενη συμπεριφορά από τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας, αλλά και των υπόλοιπων εργαζομένων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι ο κύριος σκοπός ενός κώδικα δεοντολογίας είναι να θέσει και να διατηρήσει ένα πρότυπο για αποδεκτή συμπεριφορά από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη σε μια εταιρεία, ενώ ένας κώδικας συμπεριφοράς παρέχει κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την αποδεκτή συμπεριφορά. Η μέτρηση της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας των εργαζομένων διενεργείται μέσα από διαδικασίες αξιολόγησης στις επιχειρήσεις του κλάδου, χρησιμοποιώντας πρότυπα που κάθε επιχείρηση επιλέγει ή μέσω συγκεκριμένης διαδικασίας όπως προβλέπεται για φορείς υγείας του δημόσιου τομέα. Η στοχοθεσία που έχει τεθεί από τη διοίκηση για κάθε θέση εργασίας αποτελεί διαδικασία, προκειμένου να εξαχθούν μετρήσιμα αποτελέσματα επίτευξης ή όχι των στόχων. Ως εκπαιδευτική πρακτική μπορεί να χρησιμοποιηθεί η εμπλουτισμένη εισήγηση, προκειμένου να παρουσιαστούν τα εργαλεία (Δεοντολογία, νομικό πλαίσιο κ.ά.) που έχει στη διάθεσή της η επιχείρηση, η συζήτηση και οι ατομικές ή ομαδικές ασκήσεις.

2.4.Γ.9 | ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΔΑΔ

Σε αυτή την υποενότητα περιγράφονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες οι αρμοδιότητες του τμήματος Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού των υγειονομικών φορέων. Οι φορείς αυτοί και κυρίως τα νοσοκομεία αποτελούν τους πλέον πολύπλοκους οικονομικούς οργανισμούς εντάσεως εργασίας διότι συσσωρεύουν μεγάλο αριθμό διαφορετικών επαγγελματιών, προκειμένου να παρέχουν υπηρεσίες υγείας. Το τμήμα ΔΑΔ: α) φροντίζει για τη βέλτιστη διοίκηση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, β) χειρίζεται κάθε θέμα που έχει σχέση με την υπηρεσιακή κατάσταση του προσωπικού, γ) είναι υπεύθυνο για την τήρηση αρχείου των εργαζομένων, των συνταξιοδοτήσεων, των απολύσεων και των προσλήψεων, δ) είναι υπεύθυνο για την τήρηση και φύλαξη του προσωπικού μητρώου όλων των υπαλλήλων, ε) διατηρεί αρχείο με τις βάρδιες, πάσης φύσεως άδειες, εφημερίες, υπερωρίες όλου του προσωπικού, στ) είναι υπεύθυνο για τον διοικητικό έλεγχο των αδειών ασθένειας και των άλλων κατηγοριών αδειών του προσωπικού και την αρχειοθέτησή τους, καθώς και για την εκκαθάριση και καταστροφή αρχειακού υλικού, ζ) καταρτίζει και παρακολουθεί προγράμματα εκπαίδευσης, επιμόρφωσης και έρευνας προσωπικού.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διακρίνουν τις ιδιαιτερότητες της ΔΑΔ στον τομέα υγείας λόγω της διαφοράς που υφίσταται στη σχέση εργασίας του προσωπικού με τον φορέα (μόνιμοι, συμβάσεις ορισμένου χρόνου, συμβάσεις αορίστου χρόνου κ.ά.), στο μισθολόγιο (ιατρικό προσωπικό, νοσηλεύτές/-τριες, διοικητικό προσωπικό κ.ά.), στην ασφαλιστική κάλυψη κ.λπ. Όσοι εντάσσονται στο συγκεκριμένο τμήμα, πέραν των ανωτέρω, υποχρεούνται να τηρούν τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΓΚΠΔ/GDPR) και να τηρούν λεπτομερώς τις απαιτήσεις για τη συλλογή, την αποθή-

κευση και τη διαχείριση προσωπικών δεδομένων από επιχειρήσεις και οργανισμούς. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να διαχειριστούν ζητήματα που συνδέονται με την καθημερινή εργασιακή τους λειτουργία σε τμήμα ΔΑΔ ενός οργανισμού υγείας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Dessler, G. (2012). *Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού: Βασικές έννοιες και σύγχρονες τάσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Μπουραντάς, Δ. (2005). *Ηγεσία: Ο δρόμος της διαρκούς επιτυχίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
3. Decker, P. J. & Sullivan, E. J. (2008). *Αποτελεσματική ηγεσία και διοίκηση στις υπηρεσίες υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Γκιούρδα.
4. Παπαλεξανδρή, Ν. & Μπουραντάς, Δ. (2003). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

Συμπληρωματικές

1. Ιορδάνογλου, Δ. (2008). *Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού στις σύγχρονες οργανώσεις: Νέες τάσεις και πρακτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Sarow, M. S., Stuart, B. E. & Stuart, L. (2015). *Αποτελεσματική επικοινωνία στις σύγχρονες επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
3. Σουλιώτης, Κ. Ν. (2000). *Ο ρόλος του ιδιωτικού τομέα στο ελληνικό σύστημα υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
4. Αναστασίου, Α. & Πατρινός, Δ. Θ. (2009). *Διοίκηση και ανάπτυξη ανθρωπίνων πόρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
5. Mondy, R. W. & Mondy, J. B. (2011). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
6. Χυτήρης, Λ. Σ. (2001). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

2.4.Δ • ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στον χώρο της οργάνωσης και διοίκησης υπηρεσιών υγείας, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών της οργάνωσης και διοίκησης μονάδων υγείας του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα. Ειδικότερα, παρουσιάζονται ο ορισμός της υγείας και της υγειονομικής περίθαλψης, η οργάνωση και η διοίκηση των υπηρεσιών υγείας, οι δημόσιες και οι ιδιωτικές μονάδες υγείας. Περισσότερο αναλυτικά, παρουσιάζονται οι σύγχρονες μέθοδοι διοίκησης μονάδων υγείας, όπως

διοίκηση μονάδων υγείας βάσει στόχων, βάσει κόστους, βάσει Quality-Adjusted Life Years (QALYs) των ασθενών, τα πρότυπα ποιότητας στον κλάδο της υγείας, η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management [TQM]) στον κλάδο των μονάδων της υγείας. Τέλος, οι μελέτες περίπτωσης ή μελέτες καλής εφαρμογής έρχονται να υποστηρίξουν το θεωρητικό υπόβαθρο στο αντικείμενο.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Ονοματίζουν τις συνιστώσες των υπηρεσιών υγείας,
- Εξηγούν την αξία της διοίκησης ολικής ποιότητας,
- Περιγράφουν τη διοίκηση βάσει στόχων,
- Σχεδιάζουν πρότυπα ποιότητας στον κλάδο της υγείας,
- Εφαρμόζουν πρότυπα ποιότητας στον κλάδο της υγείας,
- Διαχειρίζονται λειτουργίες ποιότητας στην επιχείρηση ή στον φορέα,
- Αποδέχονται την αξία της διοίκησης ολικής ποιότητας,
- Παροτρύνουν την εφαρμογή λειτουργιών ποιότητας στην επιχείρηση ή στον φορέα,
- Ενημερώνονται για τα πρότυπα ποιότητας στον κλάδο της υγείας,
- Αποδέχονται την έννοια της διοίκησης της καινοτομίας.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Διοίκηση υπηρεσιών υγείας / Διοίκηση Ολικής Ποιότητας / Διοίκηση βάσει στόχων / Διοίκηση βάσει κόστους / QALY / Πρότυπα ποιότητας / Υπηρεσίες υγείας / Διοίκηση καινοτομίας.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ
2	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
3	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
4	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΒΑΣΕΙ ΣΤΟΧΩΝ
5	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΒΑΣΕΙ QUALITY-ADJUSTED LIFE YEARS (QALYS) ΤΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ
6	ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

2.4.Δ.1 | ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα καλύπτει θέματα που αφορούν την κατανόηση της έννοιας της υγείας και της υγειονομικής περίθαλψης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται ότι η υγεία είναι μια πολυδιάστατη έννοια και αφορά την πλήρη σωματική, ψυχική και κοινωνική ευεξία και όχι μόνο την απουσία κάποιας συγκεκριμένης ασθένειας ή αναπηρίας. Συχνά όμως το πώς ορίζεται η υγεία ως κοινωνική αναπαράσταση μπορεί να διαφέρει με βάση τις πολιτισμικές διαφορές, προτιμήσεις, επίπεδο εκπαίδευσης, καθώς και αντιλήψεις των ατόμων σε διάφορες χώρες και μεταξύ διαφορετικών κοινωνικών ομάδων μέσα στην ίδια τη χώρα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι το σύνολο των περιοριστικών παραγόντων που επηρεάζουν την κατάσταση της υγείας ενός πληθυσμού βρίσκεται σε άμεση συσχέτιση με την αποτύπωση της κατάστασης υγείας του από τον ίδιο τον πληθυσμό. Ειδικότερα, γενετικοί, περιβαλλοντικοί παράγοντες, παράγοντες συνθηκών ζωής (π.χ. κάπνισμα) και κοινωνικό-οικονομικοί παράγοντες επηρεάζουν τόσο την υγεία του πληθυσμού αυτή καθαυτή όσο και την αποτύπωσή της (αυτοαναφορά) από τα άτομα.

Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης μαθησιακής υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται επίσης ότι η υγειονομική περίθαλψη περιλαμβάνει την πρόληψη, τη θεραπεία, καθώς και τη διαχείριση των ασθενειών. Τμήμα της υγειονομικής περίθαλψης αποτελεί η προστασία της ψυχικής και σωματικής ευεξίας μέσω των υπηρεσιών που προσφέρονται από τους επαγγελματίες υγείας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποδέχονται ότι η υγειονομική περίθαλψη περιλαμβάνει όχι μόνο τη θεραπεία, αλλά και την πρόληψη, καθώς και τις παρηγορητικές παρεμβάσεις σε περιπτώσεις που η (πλήρης) θεραπεία δεν είναι εφικτή.

2.4.Δ.2 | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Αφού έγινε παρουσίαση του ορισμού της υγείας και της υγειονομικής περίθαλψης, η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα αποσκοπεί στο να παρέχει γνώσεις στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες στο πεδίο της οργάνωσης, διαχείρισης και συντονισμού των δραστηριοτήτων των υπηρεσιών υγείας με σκοπό την αποτελεσματική και αποδοτική τους λειτουργία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τις βασικές αρχές και πρακτικές στη διοίκηση των οργανισμών υγείας. Συγκεκριμένα, θα αναλυθούν οι διαφορετικοί ρόλοι που επιτελούν οι εργαζόμενοι σε έναν οργανισμό υγείας, οι λειτουργίες στις οποίες συνεισφέρουν και οι ικανότητες που απαιτούνται για την επιτυχή άσκηση των καθηκόντων τους, καθώς και το οργανόγραμμα του οργανισμού. Επίσης, η μαθησιακή υποενότητα αυτή έχει σκοπό την κατανόηση βασικών εννοιών της διοίκησης της καινοτομίας στον κλάδο της υγείας. Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται και κατανοούν τον ρόλο της διοίκησης της καινοτομίας στον τομέα της υγείας και συγκεκριμένα τις συνιστώσες της στρατηγικής καινοτομίας, τον ρόλο της έρευνας και

ανάπτυξης στην υγεία και πώς η διοίκηση μπορεί να εκμεταλλευτεί την καινοτομία με σκοπό τη δημιουργία διατηρήσιμου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Υπό το πρίσμα της διοίκησης της καινοτομίας, η καινοτομία είναι το εργαλείο με το οποίο ο οργανισμός εκμεταλλεύεται την αλλαγή ως ευκαιρία για ένα διαφορετικό προϊόν ή υπηρεσία.

Η συγκεκριμένη υποεπενότητα είναι σημαντική για τα στελέχη της ειδικότητας, καθώς επιτυγχάνει την προετοιμασία των στελεχών με γνώσεις και ικανότητες, ώστε να συμβάλλουν παραγωγικά και αποτελεσματικά στη διοίκηση στον κλάδο της υγείας. Με τη θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τις αναγκαίες δεξιότητες, ώστε να μπορούν να διαμορφώνουν και να λαμβάνουν αποφάσεις στον τομέα των οργανισμών υγείας που θα είναι επιστημονικά θεμελιωμένες και κοινωνικοπολιτιστικά αποδεκτές.

2.4.Δ.3 | ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η μαθησιακή υποεπενότητα «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας» αφορά την κατανόηση της έννοιας και των χαρακτηριστικών της. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι ο περισσότερο διαδεδομένος τρόπος οργάνωσης επιχειρήσεων και οργανισμών και επομένως οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να δώσουν ιδιαίτερη προσοχή σε αυτή την υποεπενότητα. Τα τέσσερα χαρακτηριστικά της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι: α) η ικανοποίηση του ασθενούς/πελάτη, β) η συνεχής βελτίωση του προϊόντος ή της παρεχόμενης υπηρεσίας, γ) η συμμετοχή των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων και στη διοίκηση και δ) η διοίκηση που βασίζεται σε δεδομένα και επιστημονικές αναλύσεις.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποδέχονται ότι στο πλαίσιο της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, η διοίκηση των οργανισμών υγείας θα πρέπει να βασίζεται στα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- i. Δημιουργία συνθηκών σταθερότητας και συνέπειας όσον αφορά τη βελτίωση του παραγόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας υγείας,
- ii. Τερματισμός της επιλογής προμηθειών με μοναδικό κριτήριο την τιμή και το κόστος και εισαγωγή της ποιότητας ως επιπλέον κριτήριο προμηθειών,
- iii. Θέσπιση της εκπαίδευσης και επανεκπαίδευσης του προσωπικού με σκοπό τη βελτίωση των γνώσεων και δεξιοτήτων των εργαζομένων του οργανισμού υγείας,
- iv. Περιορισμός των ορίων μεταξύ των τμημάτων και ενθάρρυνση της αλληλεπίδρασης μεταξύ των τμημάτων,
- v. Δημιουργία πνεύματος ηγεσίας και αυτοκαθοδήγηση στο πλαίσιο του οργανισμού υγείας και, τέλος,
- vi. Θέσπιση διαδικασιών με σκοπό τη συνεχή βελτίωση του συστήματος παροχής υπηρεσιών ή προϊόντων υγείας.

2.4.Δ.4 | ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΒΑΣΕΙ ΣΤΟΧΩΝ

Η διοίκηση βάσει στόχων είναι το μαθησιακό αντικείμενο αυτής της υποεπενότητας. Η διοίκηση βάσει στόχων αποτελεί τη διοικητική πρακτική κατά την οποία όλα τα επί-

πεδα του ανθρώπινου δυναμικού ενθαρρύνονται να συμφωνήσουν από κοινού ειδικά ποιοτικά και ποσοτικά κριτήρια και στρατηγικές μέσα σε ένα συγκεκριμένο χρονικό, λειτουργικό και οικονομικό πλαίσιο, καθώς και τα εργαλεία για να πραγματοποιηθούν τα παραπάνω. Η διοίκηση βάσει στόχων επιτρέπει στη διοίκηση να εστιάσει σε επιτεύξιμους στόχους και να επιτύχει τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα με τους διαθέσιμους πόρους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται ότι η βασική αρχή της διοίκησης βάσει στόχων είναι να εξασφαλίσει ότι το σύνολο των εργαζομένων σε έναν οργανισμό γνωρίζουν τους στόχους του, αλλά και τους ρόλους και τα καθήκοντά τους για την επίτευξή τους. Έτσι, υπάρχει μια συμμετοχική διαδικασία λήψης αποφάσεων. Οι συγκεκριμένες πρακτικές διοίκησης είναι ιδιαίτερα εφαρμόσιμες σε οργανισμούς υγείας, καθότι αποτελούνται από στελέχη υψηλής εκπαίδευσης και ευθύνης. Με βάση την αρχή της διοίκησης βάσει στόχων, οι στόχοι καταγράφονται για κάθε επίπεδο του οργανισμού και κάθε εργαζόμενος/-η έχει συγκεκριμένους στόχους και επιδιώξεις.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποδέχονται ότι οι στόχοι που θέτει η διοίκηση πρέπει να είναι ξεκάθαροι, κατανοητοί και εφικτοί. Για να υπάρξει αποτελεσματική προσπάθεια επίτευξης των στόχων, κάθε εργαζόμενος/-η του οργανισμού υγείας θα πρέπει να κατανοεί τους δικούς του/της στόχους, καθώς και το πώς αυτοί οι στόχοι σχετίζονται με τους βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους του οργανισμού γενικότερα. Συμπερασματικά, η κατανόηση των χαρακτηριστικών της διοίκησης βάσει στόχων είναι ιδιαίτερα σημαντική για τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας, τόσο γιατί διευκολύνει την αποτελεσματικότητα και την επίτευξη των στόχων του οργανισμού υγείας όσο και γιατί δημιουργεί ένα κλίμα εμπιστοσύνης μεταξύ των εργαζομένων και της διοίκησης.

2.4.Δ.5 | ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΒΑΣΕΙ QUALITY-ADJUSTED LIFE YEARS (QALYS) ΤΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ

Αφού αναλύθηκε και παρουσιάστηκε η διοίκηση με βάση τους στόχους, μια ακόμα συνηθισμένη και διεθνώς αποδεκτή πρακτική διοίκησης υπηρεσιών υγείας αφορά τη διοίκηση με βάση τα αποτελέσματα υγείας των ασθενών. Ειδικότερα, η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα καλύπτει θέματα που αφορούν τη διοίκηση βάσει quality-adjusted life years (QALYs) των ασθενών.

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν αρχικά την έννοια των quality-adjusted life years (QALYs). Τα QALYs ορίζονται ως τα «ποιοτικά προσαρμοσμένα έτη ζωής» τα οποία αποτελούν μέτρα της υγείας του πληθυσμού και συνδυάζουν τη μακροβιότητα με την ποιότητα ζωής. Με άλλα λόγια, τα QALYs μετράνε πόσα χρόνια από το προσδόκιμο ζωής τα άτομα έζησαν με πλήρη υγεία και για πόσα χρόνια αντιμετώπισαν χρόνια προβλήματα υγείας ή αναπηρία. Τα QALYs χρησιμοποιούνται εκτενώς στη διεθνή βιβλιογραφία στα οικονομικά και τη διοίκηση της υγείας για τη λήψη αποφάσεων στον τομέα της υγείας. Ειδικότερα, η διοίκηση με βάση τα quality-adjusted life years (QALYs) των ασθενών αφορά την εφαρμογή μεθόδων κόστους – αποτελεσματικότητας όπου το κόστος αφορά ένα (νέο) προϊόν ή μία νέα

υπηρεσία υγείας, ενώ η αποτελεσματικότητα μετριέται στη βελτίωση της υγείας του πληθυσμού, εκφραζόμενη σε QALYs. Σε αρκετές χώρες διεθνώς εφαρμόζονται πρότυπα διοίκησης των υπηρεσιών υγείας (π.χ. στο Ηνωμένο Βασίλειο) που βασίζονται κατά γράμμα στις αναλύσεις κόστους – αποτελεσματικότητας με το κόστος των υπηρεσιών υγείας να υπολογίζεται για κάθε ένα «ποιοτικώς προσαρμοσμένο έτος ζωής» (QALY). Έχοντας, επομένως, όλα τα στοιχεία κόστους – αποτελεσματικότητας οι ασκούντες/-ούσες διοίκηση μπορούν να λαμβάνουν αιτιολογημένες αποφάσεις. Για παράδειγμα, σε περίπτωση που η ανάλυση κόστους – αποτελεσματικότητας δείξει ότι ένα νέο υγειονομικό προϊόν είναι πιο αποτελεσματικό και ακριβότερο από τα υπάρχοντα, οι κάτοχοι/-ες θέσεων ευθύνης αποφασίζουν σταθμίζοντας το πρόσθετο κόστος έναντι των επιπρόσθετων QALYs που θα προκύψουν από τη χρήση του νέου αυτού προϊόντος.

2.4.Δ.6 | ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η μαθησιακή υποενότητα αυτή καλύπτει θέματα σχετικά με τα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και την εφαρμογή τους σε έναν οργανισμό υγείας. Η ποιότητα στην παραγωγή προϊόντων ή υπηρεσιών υγείας είναι μια δυναμική κατάσταση και χρειάζεται συνεχή έλεγχο και διαδικασίες αξιολόγησης. Η διασφάλιση της ποιότητας στον τομέα των υπηρεσιών υγείας αφορά ένα σύνολο παραμέτρων: α) το τεχνικό μέρος, δηλαδή τις υποδομές και τον εξοπλισμό, β) το διαπροσωπικό μέρος, δηλαδή τις γνώσεις, δεξιότητες και τις ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού, γ) την ξενοδοχειακή υποδομή και συναφείς παροχές προς τους/τις ασθενείς κατά τη διάρκεια της νοσηλείας τους, δ) την προσβασιμότητα, δηλαδή τον κατάλληλο χρόνο και τόπο παροχής των υπηρεσιών υγείας, και ε) την ασφάλεια και την αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.

Η εφαρμογή διεθνών προτύπων διασφάλισης ποιότητας στους οργανισμούς υγείας είναι πρωτίστης σημασίας και αποτελεί μία από τις αρμοδιότητες των στελεχών διοίκησης και οικονομίας της υγείας. Σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν επίσης ότι τα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας έχουν τους παρακάτω στόχους στην περίπτωση οργανισμών υγείας:

- i. την ασφάλεια στην παροχή υπηρεσιών προς τον/την ασθενή,
- ii. την ικανοποίηση των αναγκών του/της ασθενούς,
- iii. την εξατομικευμένη φροντίδα υγείας με βάση τις ανάγκες του/της ασθενούς,
- iv. τον σεβασμό στα δικαιώματα των ασθενών,
- v. την ευελιξία και ανταποκρισιμότητα σε περιπτώσεις πανδημιών και εκτεταμένης πίεσης των συστημάτων υγείας,
- vi. την προβολή του οργανισμού υγείας σε τοπικό και εθνικό επίπεδο, και
- vii. την ανάπτυξη και διατήρηση του brand name του οργανισμού υγείας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Πολύζος, Ν. Μ. (2014). *Διοίκηση και οργάνωση υπηρεσιών υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Καλογεροπούλου, Μ. & Μουρδουκούτας, Π. (2009). *Υπηρεσίες υγείας: Οργάνωση και διοίκηση, αποδοτικότητα, ποιότητα* (τόμος Β΄). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

Συμπληρωματικές

1. Drummond, M. F., O'Brien, B. J., Stoddart, G. L. & Torrance, G. W. (2002). *Μέθοδοι οικονομικής αξιολόγησης των προγραμμάτων υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Λιαρόπουλος, Λ. (2010). *Οργάνωση υπηρεσιών και συστημάτων υγείας* (Τόμος Α΄). Αθήνα: Εκδόσεις Βήτα.

2.4.Ε • ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στον χώρο των προμηθειών στις υπηρεσίες υγείας, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών και παραμέτρων που λαμβάνουν μέρος στις προμήθειες των υπηρεσιών υγείας, τόσο στο τμήμα της προμήθειας όσο και στο τμήμα της διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας (logistics).

Ειδικότερα, παρουσιάζεται και αναλύεται η εφοδιαστική αλυσίδα των υλικών του κλάδου της υγείας, καθώς και οι δυσκολίες και τα προβλήματα στην προμήθεια, παραλαβή, αποθήκευση και χρήση του υλικού, καθώς και στη διαχείρισή του ως αποβλήτου. Επιπρόσθετα, παρουσιάζονται τα στάδια προμήθειας των υλικών, οι κρατικές προμήθειες, ο εσωτερικός έλεγχος νοσοκομείων, η κωδικοποίηση GMDN-EDMA, το μητρώο δεσμεύσεων πληρωμών και εξόφλησης χρηματικών ενταλμάτων. Στο πλαίσιο του εργαστηρίου πραγματοποιούνται ασκήσεις και εργασίες με έμφαση στα αντικείμενα των προμηθειών στις υπηρεσίες υγείας.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Καταγράφουν την επάρκεια των κατάλληλων βοηθητικών υλών,
- Οργανώνουν την προμήθεια των απαραίτητων, ως προς την ποσότητα, και κατάλληλων, ως προς την ποιότητα, βοηθητικών υλών,
- Ταξινομούν τα βοηθητικά υλικά,

- Παραγγέλλουν τα απαραίτητα υλικά από τους προμηθευτές,
- Υπολογίζουν, βάσει ενδεδειγμένων κριτηρίων, το χρονικό διάστημα παραλαβής τους,
- Διαχειρίζονται τα υλικά σύμφωνα με τις παραγγελίες,
- Παροτρύνουν τον έλεγχο της ποιότητας και της ποσότητας, σύμφωνα με τις παραγγελίες,
- Ενημερώνονται για την ασφαλή αποθήκευση των υλικών, σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας και της ορθής διαχείρισής τους,
- Εξοικειώνονται με τα στάδια προμήθειας των υλικών,
- Γνωρίζουν τις πράσινες συμβάσεις,
- Περιγράφουν τις συμβάσεις καινοτομίας.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Προμήθειες / Εφοδιαστική αλυσίδα / Νοσοκομείο / Διαγωνιστική διαδικασία / Σύμβαση / Εθνική Κεντρική Αρχή Προμηθειών Υγείας (ΕΚΑΠΥ) / Ανταγωνιστικός Διάλογος / Συμφωνία-Πλαίσιο / Ηλεκτρονικές προμήθειες / Πράσινες προμήθειες.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (1), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΣΤΟΝ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟ ΤΟΜΕΑ
2	ΤΟ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΕΡΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
3	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΕΝΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΣΤΟΝ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟ ΤΟΜΕΑ
4	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΥΓΕΙΑΣ
5	ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΑΣΙΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ
6	Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ (LOGISTICS) ΣΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΥΓΕΙΑΣ
7	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΛΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΘΗΚΗΣ
8	Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΤΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ ΤΟΥ ΕΣΥ
9	Η ΕΘΝΙΚΗ ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΑΡΧΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΚΑΠΥ) ΚΑΙ Η ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΕΙΔΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.4.Ε.1 | ΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΣΤΟΝ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

Αυτή η υποενότητα έχει σχεδιαστεί για να εξοπλίσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με γερές βάσεις στις διαδικασίες προμηθειών, παρέχοντάς τους μια ολοκληρωμένη εισαγωγή στις πρακτικές που ακολουθούνται, καλύπτοντας βασικές έννοιες και τε-

χνικές στον τομέα των προμηθειών. Περιγράφονται ορισμοί, όπως αναθέτουσα αρχή, οικονομικός φορέας, δημόσιες συμβάσεις έργων, υπηρεσιών και προμηθειών, συμφωνία-πλαίσιο, έγγραφο της σύμβασης κ.ά. Καλύπτονται εισαγωγικά θέματα όπως η διαδικασία προμήθειας, οι στρατηγικές προμήθειας, η επιλογή προμηθευτών, η διαπραγμάτευση, η διαχείριση συμβάσεων και τα ηθικά ζητήματα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις για τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου και αναπτύσσουν κατανόηση των αρχών και των στρατηγικών που εμπλέκονται στην αποτελεσματική προμήθεια μέσα από έναν συνδυασμό θεωρητικής κατάρτισης και ασκήσεων και εργασιών.

Η υποενότητα αναδεικνύει τη σημασία της διαδικασίας των προμηθειών στην οργανωτική επιτυχία της επιχείρησης και εστιάζεται στις μοναδικές πτυχές των δημοσίων συμβάσεων και στις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι δημόσιοι οργανισμοί κατά την προμήθεια αγαθών, υπηρεσιών και έργων. Οι δημόσιες συμβάσεις αφορούν την αντιστοίχιση της προσφοράς με τη ζήτηση, με στόχο την παράδοση αγαθών, υπηρεσιών και έργων για την παροχή των οποίων είναι υπεύθυνος ο δημόσιος τομέας. Επιπλέον, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες η πολιτική στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων, με την αναθεώρηση εκ μέρους της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσον αφορά την έξυπνη, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη, δίνοντας τη δυνατότητα συμμετοχής όλων των ενδιαφερομένων οργανισμών/επιχειρήσεων σε αυτή τη διαδικασία.

2.4.E.2 | ΤΟ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΕΡΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα προσδοκά οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν το ισχύον νομικό πλαίσιο που αφορά την ολοκλήρωση της προμήθειας από μέρους δημόσιων φορέων για έργα, υπηρεσίες και προμήθειες, με την υπογραφή σύμβασης. Η γνώση του θεσμικού πλαισίου θεωρείται βασική δεξιότητα, προκειμένου να μπορέσουν να ανταποκριθούν στα μελλοντικά τους καθήκοντα ως στελέχη διοικητικών και οικονομικών υπηρεσιών στον τομέα της υγείας. Πρόκειται για το ενωσιακό δίκαιο, το οποίο αποτελεί και ελληνικό δίκαιο και τη βάση για τη διενέργεια της όλης διαδικασίας προμηθειών από όλους τους φορείς και κυρίως από τους φορείς παροχής υπηρεσιών υγείας του ΕΣΥ.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν τις συμβάσεις εξ επαχθούς αιτίας, που συνάπτονται γραπτώς μεταξύ ενός ή περισσότερων οικονομικών φορέων και μιας ή περισσότερων αναθετουσών αρχών και έχουν ως αντικείμενο την εκτέλεση έργων, την προμήθεια προϊόντων ή την παροχή υπηρεσιών. Ακόμη γνωρίζουν τις θεμελιώδεις αρχές που έχει ορίσει η ΕΕ που αφορούν τις δημόσιες συμβάσεις, αυτές της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών και ελεύθερης εγκατάστασης, ελεύθερης κυκλοφορίας κεφαλαίων, εμπορευμάτων και προσώπων, ανοικτής εσωτερικής αγοράς. Η υποενότητα έχει ως σκοπό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να ερμηνεύουν τις γενικές αρχές που διέπουν το δίκαιο των δημοσίων συμβάσεων όπως την αρχή της υποχρεωτικής δημοσιότητας και διαφάνειας, την αρχή της ίσης μεταχείρισης ή της απαγόρευσης των διακρίσεων,

την αρχή της αντικειμενικότητας και της αμεροληψίας, την αρχή της υποχρεωτικής αιτιολογίας των αποφάσεων, την αρχή της αναλογικότητας, την αρχή της αμοιβαίας αναγνώρισης ή ισοδυναμίας και την αρχή της τυπικότητας στους δημόσιους διαγωνισμούς. Οι εκπαιδευτικές τεχνικές που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση και οι ατομικές και ομαδικές ασκήσεις.

2.4.E.3 | ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΕΝΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΣΤΟΝ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

Στην υποενότητα αυτή επιχειρείται να παρουσιαστούν στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες με εύληπτο και πρακτικό τρόπο οι κανόνες διενέργειας ενός διαγωνισμού, οι οποίοι είναι ιδιαίτερα σημαντικοί για τους φορείς υγείας. Ειδικότερα, αναλύονται οι κανόνες που πρέπει να τηρούνται τόσο για τη σύνταξη και δημοσίευση της διακήρυξης ενός διαγωνισμού όσο και για τη διενέργεια της διαγωνιστικής διαδικασίας μέχρι την κατακύρωση στον ανάδοχο. Αναφέρονται οι υποχρεώσεις προετοιμασίας των αναθετουσών αρχών πριν από τη διεξαγωγή της διαδικασίας ανάθεσης, όπως η υποχρέωση συγκρότησης και τήρησης φακέλου δημόσιας σύμβασης και η δυνατότητα προκαταρκτικών διαβουλεύσεων της αγοράς.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται τη σημασία της διακήρυξης η οποία είναι το κανονιστικό πλαίσιο που δεσμεύει τόσο την Αρχή που διενεργεί τον διαγωνισμό όσο και τους/τις διαγωνιζόμενους/-ες. Η Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων, για τη διευκόλυνση των αναθετουσών αρχών, έχει καταρτίσει πρότυπα τεύχη διακήρυξεων για συμβάσεις προμηθειών. Επισημαίνεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες η σημασία των τεχνικών προδιαγραφών που αναφέρονται στη διακήρυξη των υπό προμήθεια ειδών ή υπηρεσιών. Τέλος, παρουσιάζονται αναλυτικά τα βήματα υλοποίησης του διαγωνισμού σε συνέχεια των ανωτέρω, όπως είναι τα όργανα διενέργειας του διαγωνισμού (επιτροπές), κριτήρια επιλογής, χρόνος ισχύος προσφορών, λόγοι αποκλεισμού οικονομικού φορέα από τη συμμετοχή του στον διαγωνισμό, πιστοποιήσεις (e-Certis), οι προβλεπόμενες εγγυήσεις, η τεχνική και οικονομική προσφορά, η πρόσκληση για υποβολή δικαιολογητικών, η κατακύρωση του διαγωνισμού και η ματαίωσή του, αν χρειαστεί. Ως εκπαιδευτική πρακτική θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί η εμπλουτισμένη εισήγηση, η συζήτηση και οι ερωτήσεις-απαντήσεις. Στο εργαστήριο μπορούν να χρησιμοποιηθούν οι ατομικές ή ομαδικές ασκήσεις/εργασίες και η παρουσίαση αυτών.

2.4.E.4 | ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΥΓΕΙΑΣ

Η συγκεκριμένη υποενότητα αποτελεί ένα σημαντικό μέρος της μαθησιακής ενότητας «Προμήθειες στον τομέα της υγείας» καθώς προσδοκά να παρέχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις απαραίτητες γνώσεις για τις ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις. Παρουσιάζονται εφαρμογές πληροφορικής και επικοινωνιών που απλουστεύουν σε μεγάλο βαθμό τη δημοσίευση των δημοσίων συμβάσεων (ΔΙΑΥΓΕΙΑ,

ΚΗΜΔΗΣ) και ενισχύουν την αποτελεσματικότητα και διαφάνεια των διαδικασιών ανάθεσης και εκτέλεσης δημοσίων συμβάσεων. Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με την ενιαία ηλεκτρονική πλατφόρμα που λειτουργεί στο Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) και υποστηρίζει το σύνολο των δημοσίων συμβάσεων άνω των 60.000 ευρώ.

Επιπλέον, κατανοούν τον ρόλο της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΑΔΗ-ΣΥ), αυτού του ανεξάρτητου οργάνου που εγγυάται την ανεξαρτησία και αμεροληψία κατά το στάδιο ανάθεσης, καθώς και τη χρήση του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ), το οποίο αποτελεί επικαιροποιημένη υπεύθυνη δήλωση, ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες αρχές ή τρίτα μέρη. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εκτιμούν τη χρησιμότητα εργαλείων όπως η ανάθεση δημοσίων συμβάσεων μέσω των ηλεκτρονικών πλειστηριασμών και οι ηλεκτρονικοί κατάλογοι, που συμβάλλουν στην ενίσχυση του ανταγωνισμού και στον εξορθολογισμό των δημοσίων συμβάσεων, εξοικονομώντας χρόνο και χρήματα. Τέλος, μέσω παραδειγμάτων και παρουσίασης περιπτώσεων οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενημερώνονται για εφαρμογές (λογισμικό) που καλύπτουν με απολύτως ηλεκτρονικό τρόπο τις διαδικασίες, ξεκινώντας από την υποβολή αιτήματος από τις κλινικές/τα τμήματα, τη δρομολόγηση και συγκέντρωση αιτημάτων στο τμήμα προμηθειών, τη διενέργεια διαγωνισμών, τόσο για επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα όσο και του δημόσιου τομέα.

2.4.E.5 | ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΑΣΙΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Η διαδικασία ανάθεσης δημόσιων συμβάσεων διέπεται από γενικές αρχές οι οποίες απορρέουν από τη Συνθήκη της ΕΕ και από τους ειδικούς κανόνες που ορίζονται στις οδηγίες. Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται τι ορίζεται ως πράσινη προμήθεια και το φάσμα των διαδικασιών με τις οποίες μπορούν να αποκτηθούν πράσινα προϊόντα και υπηρεσίες. Η υιοθέτηση των πράσινων προμηθειών στα νοσοκομεία περιλαμβάνει τα ακόλουθα επτά βασικά στοιχεία: το φαγητό των νοσοκομείων, το νερό, την κατανάλωση ενέργειας, την παραγωγή αποβλήτων, και τους συναφείς παράγοντες σχεδιασμού κτιρίων, ενεργειακής απόδοσης και μεταφοράς εντός και γύρω από το νοσοκομείο.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εκτιμούν ότι οι πράσινες δημόσιες συμβάσεις (ΠΔΣ) αποτελούν σημαντικό εργαλείο για την επίτευξη στόχων περιβαλλοντικής πολιτικής, οι οποίοι σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή, τη χρήση των πόρων και τη βιώσιμη κατανάλωση και παραγωγή. Επιπλέον, μέσα από μελέτες περιπτώσεων που θα παρουσιαστούν κατά τη διάρκεια της μαθησιακής ενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν τη δυνατότητα να κατανοήσουν τις διαδικασίες σχετικά με τις Πράσινες Δημόσιες Συμβάσεις (ΠΔΣ) και να αξιολογήσουν ότι το προπαρασκευαστικό στάδιο είναι καθοριστικής σημασίας. Παρουσιάζονται οι διάφορες διαδικασίες για την εφαρμογή των

ΠΔΣ, όπως η ανταγωνιστική διαδικασία με διαπραγμάτευση και ο ανταγωνιστικός διάλογος. Τα πολλαπλά οφέλη των πράσινων προμηθειών από την εφαρμογή τους και την υιοθέτησή τους αποτελούν βασικό κίνητρο για τη στροφή των ελληνικών νοσοκομείων προς μια πράσινη και αειφόρο κατεύθυνση. Τέλος, γίνεται εισαγωγή στις δημόσιες συμβάσεις καινοτομίας, μια νέα προσέγγιση της ΕΕ που δεν αφορά πλέον μόνο τον «τρόπο αγοράς», αλλά παρέχει δυνατότητες ανάπτυξης κινήτρων σχετικά με το «αντικείμενο αγοράς».

2.4.Ε.6 | Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ (LOGISTICS)

ΣΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΥΓΕΙΑΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα στοχεύει να εξοπλίσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με μια σταθερή κατανόηση του τρόπου λειτουργίας των αλυσίδων εφοδιασμού σε οργανισμούς του τομέα υγείας και των βασικών στοιχείων που εμπλέκονται στη διαχείρισή τους. Καλύπτει θέματα όπως η στρατηγική της εφοδιαστικής αλυσίδας, η πρόβλεψη ζήτησης, η διαχείριση αποθεμάτων, οι μεταφορές, οι προμήθειες. Με την ολοκλήρωση της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν αποκτήσει μια ολοκληρωμένη άποψη των βασικών αρχών και πρακτικών της διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας. Μαθαίνουν πώς να αναλύουν και να βελτιστοποιούν τις λειτουργίες της εφοδιαστικής αλυσίδας, να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με το απόθεμα και τη ζήτηση, να εντοπίζουν ευκαιρίες για εξοικονόμηση κόστους και να βελτιώνουν τη συνολική αποτελεσματικότητα της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Παρουσιάζονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες λύσεις που παρέχει σήμερα η πληροφορική, προκειμένου να αυτοματοποιούν τα τμήματα της αλυσίδας προμηθειών που σχετίζονται με τη μεγαλύτερη επιβάρυνση στην αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα από τη μια μεριά και να αντιμετωπίζουν με βέλτιστο τρόπο υπαρκτά προβλήματα που απασχολούν τα στελέχη των νοσοκομείων από την άλλη. Οι εφαρμογές καλύπτουν με απολύτως ηλεκτρονικό τρόπο τις διαδικασίες μετά τη διενέργεια διαγωνισμών όπως την αποστολή παραγγελιών, την παραλαβή των προϊόντων, την καταχώρηση και την αποθήκευση ηλεκτρονικών τιμολογίων έως και την παρακολούθηση και διαχείριση του κόστους ανάλωσης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ως μελλοντικά στελέχη των τμημάτων προμηθειών σε υγειονομικούς φορείς αντιπαραβάλλουν τη διεκπεραίωση των αγορών του νοσοκομείου με τη χρήση ή όχι πληροφοριακού συστήματος, καθώς και τα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση τέτοιων εργαλείων. Εξάλλου, έχει αποδειχθεί ότι ο καθημερινός φόρτος εργασίας είναι δυσανάλογος με την επιχειρησιακή αξία των περισσότερων προμηθειών χωρίς τη χρήση πληροφοριακού συστήματος. Η εισήγηση, η συζήτηση, οι ερωτήσεις-απαντήσεις και η μελέτη περιπτώσεων είναι εκπαιδευτικές πρακτικές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους/τις εκπαιδευτές/-τριες.

2.4.E.7 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΛΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΘΗΚΗΣ

Η διαφύλαξη της απρόσκοπτης και εύρυθμης λειτουργίας του νοσοκομείου σε ό,τι αφορά τον εφοδιασμό των τμημάτων με τα απαραίτητα υλικά και τον εξοπλισμό αποτελεί βασική αρμοδιότητα του στελέχους διοίκησης και οικονομίας στον τομέα υγείας κατά την άσκηση των καθηκόντων του. Η υποενότητα αυτή εστιάζεται στην κατανόηση, από μέρους των εκπαιδευόμενων, της οργάνωσης και των διαδικασιών που πρέπει να ακολουθούνται κατά την εισαγωγή ειδών στην αποθήκη, καθώς και την παράδοση υγειονομικού και μη υλικού στα τμήματα του νοσοκομείου. Είναι ιδιαίτερα ωφέλιμο για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να γνωρίζουν την κωδικοποίηση (GMDN-EDMA), τη σημασία του ελέγχου του αναγκαίου αποθέματος σε αναλώσιμο υλικό, καθώς και την ορθή υλοποίηση των συμβάσεων. Επιπλέον, η καταγραφή και ο έλεγχος των παγίων υλικών αποτελεί υποχρέωση του φορέα, προκειμένου να γνωρίζει την κατάσταση του διαθέσιμου εξοπλισμού του. Η αποτύπωση των ενεργειών που απαιτούνται για την καταστροφή υλικού που εξαιτίας διάφορων λόγων δεν εκπληρώνει τον αρχικό προορισμό του περιλαμβάνεται στις αρμοδιότητες του στελέχους διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας, όπως και η ετήσια φυσική απογραφή των υπολοίπων της αποθήκης, η οποία είναι απαραίτητη και για τη σύνταξη του ισολογισμού του οργανισμού. Ακόμη παρουσιάζονται και τα διαθέσιμα εργαλεία που παρέχει η πληροφορική, όπως τα συστήματα διαχείρισης αποθήκης (ERP/WMS), για την καλύτερη διεκπεραίωση των ανωτέρω διεργασιών. Τέλος, περιγράφεται η διαχείριση των υλικών ως αποβλήτων.

2.4.E.8 | Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΤΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ ΤΟΥ ΕΣΥ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με την έννοια του εσωτερικού ελέγχου στους υγειονομικούς φορείς, σκοπός του οποίου είναι η αξιολόγηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των επιμέρους λειτουργικών μονάδων του νοσοκομείου, η συμμόρφωση του προσωπικού με την ισχύουσα νομοθεσία, η προώθηση της ακρίβειας των διαδικασιών και μεθόδων της διαχείρισης προμηθειών και η διασφάλιση της ορθής διαχείρισης των πόρων του νοσοκομείου. Στην υποενότητα παρουσιάζεται το Μητρώο Δεσμεύσεων που αποτελεί χρήσιμο εργαλείο για την παρακολούθηση, τον έλεγχο και την ορθή εκτέλεση των δαπανών, καθώς και για την ακριβή και αξιόπιστη αποτύπωση όλων των στοιχείων δεσμεύσεων, πληρωμών και υποχρεώσεων του φορέα. Περιγράφονται οι εργασίες για την παραλαβή δικαιολογητικών δαπανών, όπως είναι το δελτίο παραγγελίας, το τιμολόγιο-δελτίο αποστολής, πιστωτικά τιμολόγια έκπτωσης ή επιστροφής, πρωτόκολλο εισαγωγής και πράξη εισαγωγής υλικού, προκειμένου να εκκαθαριστούν οι δαπάνες που πληρώνονται (στον δημόσιο τομέα με Χρηματικά Εντάλματα Πληρωμής), σε βάρος της οικείας πίστωσης του προϋπολογισμού των οργανισμών.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στην παρούσα υποενότητα αναγνωρίζουν τον θεσμό του Παρατηρητηρίου Τιμών Υγείας, ο οποίος εισήχθη στο πλαίσιο της πολιτικής πε-

ριστολής των δαπανών για τις προμήθειες των φορέων υγείας και της προστασίας του δημοσιονομικού συμφέροντος της χώρας. Παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες ο ισχύων δημοσιονομικός έλεγχος των προμηθειών των δημόσιων νοσοκομείων και αφορά: α) την ειδικότερη περίπτωση προληπτικού ελέγχου, αυτή του προσυμβατικού ελέγχου των δημοσίων συμβάσεων και β) την έγκαιρη και ορθή προετοιμασία των δικαιολογητικών που ελέγχονται στον κατασταλακτικό έλεγχο από το Ελεγκτικό Συνέδριο. Οι εκπαιδευτές/-τριες, ως εκπαιδευτική πρακτική, μπορούν να χρησιμοποιήσουν την εισήγηση, τη συζήτηση και τις ερωταποκρίσεις. Στο εργαστήριο μπορούν να χρησιμοποιηθούν οι ατομικές ή ομαδικές ασκήσεις/εργασίες και η παρουσίαση αυτών.

2.4.Ε.9 | Η ΕΘΝΙΚΗ ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΑΡΧΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΚΑΠΥ) ΚΑΙ Η ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΕΙΔΩΝ

Προς την κατεύθυνση της αναμόρφωσης του κεντρικού συστήματος προμηθειών έχει συσταθεί η Εθνική Κεντρική Αρχή Προμηθειών Υγείας (ΕΚΑΠΥ) για δημόσιες συμβάσεις προμήθειας ιατροτεχνολογικών, υγειονομικών, φαρμακευτικών αγαθών και συναφών υπηρεσιών, της οποίας κύρια αρμοδιότητα είναι η διενέργεια κεντρικών διαγωνισμών (centralized procurement) για όλα τα νοσοκομεία. Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην εφαρμογή των κατευθύνσεων που απορρέουν από την Αρχή, σχετικά με τη διενέργεια διαγωνισμών έργων, υπηρεσιών και προμηθειών. Η εκπόνηση τεχνικών προδιαγραφών από την ΕΚΑΠΥ και η χρήση αυτών από τους φορείς υγείας είναι ένα πολύτιμο εργαλείο στη διενέργεια διαγωνισμών για την προμήθεια ποιοτικών και καινοτόμων υλικών και υπηρεσιών.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, στη συγκεκριμένη υποενότητα, εκτιμούν τη χρησιμότητα του μητρώου προμηθευτών του ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού, καθώς και την κατηγοριοποίηση των νοσοκομειακών υλικών που είναι απαραίτητη, ώστε να είναι πιο αποτελεσματική η διαχείρισή τους και πώς αυτά βοηθούν τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στην εκτέλεση των καθηκόντων. Τα είδη των μονάδων υγείας μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε οκτώ βασικές κατηγορίες προϊόντων:

- i. Φαρμακευτικά,
- ii. Ιατρικά-Χειρουργικά,
- iii. Ακτινολογικά-Εργαστηριακά,
- iv. Ιατρικές συσκευές,
- v. Πάγιος εξοπλισμός,
- vi. Τρόφιμα,
- vii. Είδη γραφείου,
- viii. Είδη καθαριότητας.

Επιπλέον, υπάρχει και ο διαχωρισμός των νοσηλευτικών προϊόντων σε αναλώσιμα ή μη, όπως φαρμακευτικά υλικά, επιστημονικά προσθετικά όργανα και υλικά/εμφυτεύ-

σιμα προϊόντα (π.χ. ορθοπεδικά προϊόντα κ.ά.). Τα είδη που χρησιμοποιούνται στον υγειονομικό τομέα είναι υποχρεωτικό βάσει της ΕΕ να κωδικοποιούνται με το CPV, δηλαδή την ονοματολογία των προϊόντων, και αφορά έναν κωδικό που αντιπροσωπεύει ένα μοναδικό προϊόν ή υπηρεσία.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μπινιώρας, Σ. (2003). *Logistics: Εισαγωγή στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη.
2. Τομαράς, Δ. Ν. (2022). *Δημόσιες συμβάσεις* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.

Συμπληρωματικές

1. Taylor, D. A. (2009). *Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
2. Αποστολίδης, Χ. & Καρούζου, Λ. (2013). *Θεσμικές και λειτουργικές διαστάσεις της διαχείρισης των ιατροτεχνολογικών προϊόντων*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

2.4.ΣΤ • ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στον χώρο της χρηματοοικονομικής διοίκησης, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών του οικονομικού περιβάλλοντος, μέσα στο οποίο λειτουργούν οι επιχειρήσεις και οι φορείς τόσο του δημόσιου όσο και του ιδιωτικού τομέα. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι βασικές αρχές της Χρηματοοικονομικής Διοίκησης των επιχειρήσεων, οι βασικές έννοιες της χρηματοοικονομικής, όπως η απόφαση επένδυσης και χρηματοδότησης και οι συνιστώσες του οικονομικού περιβάλλοντος της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Η ενότητα πραγματεύεται το κόστος κεφαλαίου, τις ταμειακές ροές και τις μεθόδους αξιολόγησης επενδυτικών αποφάσεων, όπως η περίοδος επανέσπραξης, η μέση λογιστική απόδοση, η καθαρή παρούσα αξία, ο εσωτερικός βαθμός απόδοσης. Στο τέλος παρουσιάζονται οι χρηματοοικονομικοί αριθμοδείκτες, όπως οι αριθμοδείκτες δραστηριότητας, απόδοσης, ρευστότητας, διάρθρωσης κεφαλαίων/μόχλευσης, καθώς και οι επενδυτικοί αριθμοδείκτες.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αντιλαμβάνονται την έννοια και τη σημαντικότητα της επένδυσης στον τομέα της υγείας,
- Διαχειρίζονται τις ταμειακές ροές,
- Καταρτίζουν χρηματοοικονομικά επενδυτικά σχέδια,
- Αξιολογούν επενδυτικές αποφάσεις,
- Υπολογίζουν αριθμοδείκτες οικονομικής δραστηριότητας,
- Διαχειρίζονται μεθόδους αξιολόγησης επενδυτικών αποφάσεων,
- Υιοθετούν μεθόδους αξιολόγησης επενδυτικών αποφάσεων,
- Παροτρύνουν τη χρήση επενδυτικών αριθμοδεικτών,
- Συμμετέχουν σε διαδικασίες αξιολόγησης επενδυτικών αποφάσεων,
- Αναγνωρίζουν τη σημασία του κεφαλαίου κίνησης και της διαχείρισης των αποθεμάτων,
- Ερμηνεύουν το κόστος κεφαλαίου από διαφορετικές πηγές χρηματοδότησης.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Πηγές χρηματοδότησης / Επενδυτικό σχέδιο / Κόστος κεφαλαίου / Εσωτερικός βαθμός απόδοσης / Μέρισμα / Ταμειακή ροή / Παρούσα αξία / Ράντα / Αριθμοδείκτες.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
2	ΤΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ
3	ΤΑΜΕΙΑΚΕΣ ΡΟΕΣ
4	ΑΝΑΛΥΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ
5	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ
6	ΚΟΣΤΟΣ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ
7	ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

2.4.ΣΤ.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Η πρώτη υποενότητα αποτελεί την εισαγωγή με μια σύντομη και περιεκτική περιγραφή του ευρέος αντικειμένου της χρηματοοικονομικής διοίκησης. Σκοπός της είναι η τοποθέτηση ενός γενικού πλαισίου που επιτρέπει στα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας να λαμβάνουν αποτελεσματικές χρηματοοικονομικές αποφάσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν το αντικείμενο εργασίας των οικονομικών υπηρεσιών υγείας, δηλαδή τι κάνουν, πώς, αλλά και γιατί πρέπει να το κάνουν έτσι, ώστε να αυξηθεί η αξία της επιχείρησης. Αρχικά έρχονται σε επαφή με τον ρόλο του οικονομικού στελέχους, το οποίο μεταξύ άλλων είναι υπεύθυνο για την άντληση κεφαλαίων και τη χρησιμοποίησή τους με τέτοιο τρόπο ώστε να αυξάνεται η αξία της επιχείρησης υγείας στην οποία εργάζεται. Συνειδητοποιούν την επίδραση των αποφάσεων των οικονομικών διευθυντών/-τριών στην τιμή μετοχής της επιχείρησης.

Στη συνέχεια αναλύονται οι τρεις βασικές κατηγορίες αποφάσεων που πρέπει να πάρει μια επιχείρηση: η απόφαση επένδυσης, η απόφαση χρηματοδότησης και η απόφαση που σχετίζεται με το μέρισμα που θα διανεμηθεί. Παρατίθενται στοχευμένα παραδείγματα, έτσι ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν ότι οι ανωτέρω τρεις αποφάσεις αλληλοεπηρεάζονται και καθορίζουν από κοινού την τρέχουσα αξία κάθε επιχείρησης.

Η γνώση των ανωτέρω αποφάσεων είναι απαραίτητη για τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας που απασχολούνται σε επιχειρήσεις/οργανισμούς του τομέα υγείας και τους/τις ευαισθητοποιεί ως προς την αναγκαιότητα άριστου συνδυασμού των αποφάσεων αυτών, σε συνεργασία με τον/την υπεύθυνο/-η του οικονομικού τμήματος, ώστε η επιχείρηση/οργανισμός υγείας να μεγιστοποιήσει την τρέχουσα χρηματιστηριακή αξία.

Μια καλή εκπαιδευτική πρακτική είναι η επεξεργασία μελετών περίπτωσης όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες συγκρίνουν τα επιχειρησιακά αποτελέσματα από μια επενδυτική απόφαση, μια χρηματοδοτική απόφαση και μια απόφαση για τη διανομή μερίσματος.

2.4.ΣΤ.2 | ΤΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ

Μετά την κατανόηση του βασικού ρόλου των οικονομικών στελεχών, η μαθησιακή υποενότητα αναλύει το οικονομικό περιβάλλον της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Παρουσιάζεται και αναλύεται η νομισματική πολιτική, οι διακρίσεις της σε επεκτατική και περιοριστική, καθώς και τα εργαλεία εφαρμογής της. Στη συνέχεια αναλύεται η δημοσιονομική και η πιστωτική πολιτική, έτσι ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν τα μέτρα που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι επιχειρήσεις/οργανισμοί, προκειμένου να αυξήσουν την αποδοτικότητα των πωλήσεων χωρίς να προκαλέσουν δυσμενείς επιπτώσεις στη ρευστότητα της επιχείρησης. Παρουσιάζονται οι βασικές παράμετροι της πιστωτικής πολιτικής όπως η μεταβολή των πωλήσεων, η χρονική δι-

άρκεια της πίστωσης, το ύψος των επισφαλών απαιτήσεων και η αποδοτικότητα των πωλήσεων, παράμετροι που διαμορφώνουν το ύψος των εισπρακτικών λογαριασμών. Επιπλέον, αναλύεται το φορολογικό περιβάλλον ώστε να αναγνωριστεί η σημασία της φορολογίας στην οικονομική πολιτική της επιχείρησης/οργανισμού υγείας.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται από τους/τις εκπαιδευτές/-τριες στην παρουσίαση και ταξινόμηση των επιχειρήσεων με κριτήρια το ιδιοκτησιακό καθεστώς, τη νομική μορφή, τον τομέα δραστηριότητας, το μέγεθος και τη γεωγραφική έκταση των δραστηριοτήτων της επιχείρησης. Προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες εργασίας, να παρουσιάσουν στην Ολομέλεια της τάξης τα χαρακτηριστικά των δημόσιων, ιδιωτικών, μεικτών, μεγάλων, μικρών, εθνικών, πολυεθνικών, προσωπικών, κεφαλαιουχικών, ομόρρυθμων, ετερόρρυθμων, ανώνυμων, ΕΠΕ, μη κερδοσκοπικών, προκειμένου να υιοθετήσουν την αντίληψη ότι οποιοδήποτε είδος επιχείρησης θα μπορούσε να είναι κατάλληλο για τη δημιουργία νέας επιχείρησης υπό τη συνδρομή συγκεκριμένων προϋποθέσεων.

2.4.ΣΤ.3 | ΤΑΜΕΙΑΚΕΣ ΡΟΕΣ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα αναλύεται η διαχρονική αξία και το κόστος ευκαιρίας του χρήματος, δηλαδή η υψηλότερη απόδοση που μπορεί να πετύχει ένας/μία επενδυτής/-τρια που θα επενδύσει τα χρήματά του/της σε συγκεκριμένο επενδυτικό πρόγραμμα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η αξιολόγηση διάφορων επενδυτικών προγραμμάτων απαιτεί τη σύγκριση των εισπράξεων και πληρωμών τους, οι οποίες δεν είναι απαραίτητο να γίνονται την ίδια χρονική περίοδο. Σε αυτή την περίπτωση, τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας εξοικειώνονται με τη μεταφορά των εισπράξεων και πληρωμών σε μια ενιαία χρονική στιγμή ώστε να είναι συγκρίσιμες. Παρουσιάζονται και αναλύονται οι έννοιες της παρούσας αξίας, του τόκου, του επιτοκίου και της κεφαλοποίησης, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μπορούν να υπολογίζουν τον συνηθισμένο, αλλά και τον ακριβή τόκο.

Επιπλέον, διατυπώνονται, προσδιορίζονται και ερμηνεύονται όροι και έννοιες όπως: ανατοκισμός, τελική αξία, παρούσα αξία, ράντα ή σειρά πληρωμών ή χρηματική ροή. Η γνώση και κατανόηση των παραπάνω εννοιών κρίνεται ιδιαίτερως σημαντική αφού η συχνή χρήση τους απαιτείται για την άσκηση της ειδικότητας και ως εκ τούτου απαιτείται η εξάσκηση των εκπαιδευομένων, δεδομένου ότι μια εσφαλμένη αξιολόγηση θα μπορούσε να οδηγήσει σε λανθασμένα επενδυτικά σχέδια. Προτείνεται ο χωρισμός σε ομάδες, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα προσδιορίσουν την παρούσα αξία των αναμενόμενων ταμειακών ροών χρησιμοποιώντας το κατάλληλο προεξοφλητικό επιτόκιο.

2.4.ΣΤ.4 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εκτιμούν τη σημασία της χρηματοοικονομικής ανάλυσης, της διαδικασίας δηλαδή άντλησης οικονο-

μικών πληροφοριών από τα χρηματοοικονομικά στοιχεία της επιχείρησης, τα οποία ενδέχεται να περιλαμβάνονται στις λογιστικές καταστάσεις. Οι εκπαιδευτές/-τριες παρουσιάζουν τον ισολογισμό, την κατάσταση αποτελεσμάτων χρήσης, τον πίνακα διάθεσης των αποτελεσμάτων και την κατάσταση ταμειακών ροών. Η ανάλυση των παραπάνω οικονομικών καταστάσεων βοηθά τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας να καθορίσουν τις ανάγκες χρηματοδότησης της επιχείρησης/οργανισμού τους, σε συνεργασία με τον/την υπεύθυνο/-η του Οικονομικού τμήματος.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι χρηματοοικονομικοί δείκτες (αριθμοδείκτες), οι οποίοι βοηθούν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να συγκρίνουν τα σημερινά χρηματοοικονομικά στοιχεία της επιχείρησης με τα αντίστοιχα στοιχεία της ίδιας επιχείρησης στο παρελθόν ή με τα προβλεπόμενα στο μέλλον (διαχρονική ανάλυση), καθώς και τα χρηματοοικονομικά στοιχεία της επιχείρησης με τα αντίστοιχα στοιχεία παρόμοιων επιχειρήσεων ή με τη μέση τιμή του κλάδου, στον οποίο ανήκει η επιχείρηση, κατά το ίδιο χρονικό διάστημα (διαστρωματική ανάλυση). Αναλύονται οι έξι μεγάλες κατηγορίες χρηματοοικονομικών δεικτών, συγκεκριμένα, οι δείκτες ρευστότητας, οι δείκτες δραστηριότητας, οι δείκτες χρέους/μόχλευσης, οι δείκτες οικονομικής κάλυψης, οι δείκτες απόδοσης και οι δείκτες αποτίμησης. Επιπλέον, παρουσιάζονται οι περιορισμοί της ανάλυσης χρηματοοικονομικών δεικτών έτσι ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να τους εφαρμόζουν με κρίση και προσοχή. Ενδεδειγμένη μαθησιακή διαδικασία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση, η χρήση παραδειγμάτων, η ανάλυση λογιστικών καταστάσεων επιχειρήσεων και η δημιουργία ομάδων εργασίας για τη δημιουργία και την ανάλυση χρηματοοικονομικών δεικτών.

2.4.ΣΤ.5 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ

Μετά την παρουσίαση όλων των προηγούμενων υποενοτήτων, στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι πριν πάρουν μια απόφαση σχετικά με την αποδοχή ή την απόρριψη ενός επενδυτικού σχεδίου, θα πρέπει να προσδιορίσουν το αρχικό κόστος του σχεδίου, καθώς και τις πρόσθετες ετήσιες ταμειακές ροές που θα προέλθουν από το σχέδιο. Ο σωστός υπολογισμός αυτών των παραγόντων είναι σημαντικός, διότι στην αντίθετη περίπτωση τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας θα οδηγηθούν σε λανθασμένες επιλογές. Στην υποενότητα αυτή παρουσιάζεται και αναλύεται η έννοια των ταμειακών ροών που προέρχονται από την αποδοχή μιας επενδυτικής πρότασης, ο τρόπος υπολογισμού του αρχικού κόστους μιας επένδυσης, ο τρόπος υπολογισμού των πρόσθετων ετήσιων ταμειακών ροών ενός επενδυτικού έργου, καθώς και ο τρόπος υπολογισμού της τελικής ταμειακής ροής μιας επένδυσης.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην έννοια της απόσβεσης η οποία παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στον υπολογισμό των ταμειακών ροών μιας επένδυσης. Οι εκπαιδευτές/-τριες μέσω της εμπλουτισμένης εισήγησης και της χρήσης παραδειγμάτων διασφαλίζουν την κατανόηση εκ μέρους των εκπαιδευομένων, ότι αν και η απόσβεση

δεν είναι ταμειακή ροή, μειώνει τα φορολογητέα έσοδα της επιχείρησης και συνεπώς μειώνει τους φόρους εισοδήματος που πληρώνει η επιχείρηση. Οι φόροι αυτοί αποτελούν ταμειακή εκροή.

Προτείνεται ο χωρισμός των εκπαιδευομένων σε ομάδες, όπου θα κληθούν να υπολογίσουν τις ταμειακές ροές μιας επένδυσης.

2.4.ΣΤ.6 | ΚΟΣΤΟΣ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα διατυπώνονται και εξηγούνται έννοιες και διαδικασίες που οδηγούν στην εκτίμηση του συνολικού κόστους κεφαλαίου μιας επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι τα κεφάλαια μιας επιχείρησης αντιπροσωπεύουν τα χρηματικά ποσά τα οποία χρησιμοποιεί η επιχείρηση/οργανισμός υγείας για να χρηματοδοτήσει τα ενεργητικά της στοιχεία, καθώς και τις διάφορες δραστηριότητές της. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι βασικές έννοιες του κόστους κεφαλαίου μιας επιχείρησης, περιγράφονται οι πηγές χρηματοδότησης νέων επενδυτικών προγραμμάτων και οι μέθοδοι με τις οποίες υπολογίζεται το κόστος κάθε χρηματοδότησης. Επιπλέον, αναλύεται ο τρόπος καθορισμού του σταθμικού μέσου κόστους κεφαλαίου μιας επιχείρησης, προσδιορίζεται η έννοια του οριακού κόστους κεφαλαίου μιας επιχείρησης και η χρήση του στον προϋπολογισμό επενδύσεων κεφαλαίου.

Η ικανότητα εκτίμησης του κόστους κεφαλαίου είναι ιδιαίτερα σημαντική για τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας, δεδομένου ότι η μεγιστοποίηση του πλούτου των μετόχων μιας επιχείρησης απαιτεί την ελαχιστοποίηση του κόστους κεφαλαίου της. Για να μπορέσουν να το ελαχιστοποιήσουν θα πρέπει να είναι σε θέση να το εκτιμήσουν. Επιπλέον, για να μπορούν να αξιολογήσουν τα διάφορα επενδυτικά προγράμματα μιας επιχείρησης θα πρέπει να έχουν προηγουμένως εκτιμήσει το κόστος κεφαλαίου της. Μια καλή εκπαιδευτική πρακτική είναι η υλοποίηση δραστηριοτήτων για τον καθορισμό του σταθμικού μέσου κόστους και του οριακού κόστους κεφαλαίου μιας επιχείρησης από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες.

2.4.ΣΤ.7 | ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τον προϋπολογισμό επενδύσεων κεφαλαίου, δηλαδή τη διαδικασία σχεδιασμού των δαπανών μιας επιχείρησης σε μακροπρόθεσμα περιουσιακά στοιχεία τα οποία θα χρησιμοποιηθούν στην παραγωγή ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας. Οι εκπαιδευτές/-τριες παρουσιάζουν αναλυτικά τη διαδικασία προϋπολογισμού επενδύσεων κεφαλαίου που περιλαμβάνει: α) την εξεύρεση επενδυτικών προτάσεων, β) την εκτίμηση των πρόσθετων ταμειακών ροών κάθε επενδυτικής πρότασης, γ) την αξιολόγηση των επενδυτικών προτάσεων και την επιλογή τους, βασισμένη σε ένα κριτήριο αποδοχής, και δ) τη συνεχή επανεξέταση των επενδυτικών προτάσεων μετά την αποδοχή τους.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι πέντε διαδοδομένες μέθοδοι αξιολόγησης επενδυτικών αποφάσεων: η μέθοδος της μέσης λογιστικής απόδοσης, η μέθοδος της περι-

όδου επανείσπραξης, η μέθοδος της καθαρής παρούσας αξίας, η μέθοδος του δείκτη κερδοφορίας και η μέθοδος του εσωτερικού βαθμού απόδοσης. Ταυτόχρονα παρουσιάζονται τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα κάθε μεθόδου. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη σύγκριση των μεθόδων της καθαρής παρούσας αξίας και του εσωτερικού βαθμού απόδοσης.

Μια καλή εκπαιδευτική πρακτική για τους/τις εκπαιδευτές/-τριες θα μπορούσε να είναι αρχικά η εμπλουτισμένη εισήγηση, η οποία θα περιλαμβάνει την επεξήγηση και την ερμηνεία των σημαντικών όρων και εννοιών, ενώ σε δεύτερο χρόνο θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν μελέτες περίπτωσης όπου θα κληθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αξιολογήσουν επενδυτικές αποφάσεις. Απώτερος σκοπός είναι η ενθάρρυνση της χρήσης των ανωτέρω μεθόδων αξιολόγησης επενδυτικών σχεδίων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Βασιλείου, Δ. & Ηρειώτης, Ν. (2018). *Χρηματοοικονομική διοίκηση: Θεωρία και πρακτική* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
2. Καραθανάσης, Α. Γ. (2002). *Χρηματοοικονομική διοίκηση και χρηματιστηριακές αγορές* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

Συμπληρωματικές

1. Βασιλείου, Δ. (1999). *Χρηματοοικονομική διοίκηση*. Αθήνα: Εκδόσεις Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.
2. Παπούλιας, Γ. (2000). *Χρηματοοικονομική διοίκηση*. Αθήνα: Ιδιωτική έκδοση.

2.4.Z • ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην επιστήμη της ψυχολογίας, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών της ανθρώπινης συμπεριφοράς, είτε σχετίζεται με την ψυχολογία του/της ασθενούς είτε με την ψυχολογία του/της προμηθευτή/-τριας, συνεργάτη/-ιδας και πελάτη/-ισσας. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι βασικές αρχές της ψυχολογίας, η προσωπική στάση απέναντι στις συγκρούσεις και οι τρόποι βελτίωσης της επικοινωνίας. Δίνεται έμφαση στη διαχείριση των συγκρούσεων και στην προώθηση της επικοινωνίας μέσω της διαπραγμάτευσης της ισχύος και της μετατόπισης από παιχνίδια εξουσίας σε συνεργατική δύναμη. Παράλληλα, προτείνονται τρόποι αλλαγής στην προσωπική στάση απέναντι στις συγκρούσεις και την επικοινωνία όπου αυτό είναι επιθυμητό ή αναγκαίο. Τέλος, παρουσιάζονται αναλυτικά οι βασικές

λειτουργίες του ανθρώπινου νου (αισθητηριακές διεργασίες, αντίληψη, συνείδηση, μνήμη, γλώσσα, σκέψη, μάθηση, κίνητρα, συγκίνηση). Στο πλαίσιο του εργαστηρίου πραγματοποιούνται ασκήσεις και προσομοιώσεις με έμφαση στα αντικείμενα της ψυχολογίας.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν τις σύγχρονες θεωρήσεις της ψυχολογίας,
- Ενισχύουν τις δυνατότητες αυτοανάπτυξης και προσωπικής εξέλιξής τους,
- Αξιολογούν την ύπαρξη μιας σύγκρουσης πριν αυτή κλιμακωθεί και δυσκολέψει η αντιμετώπισή της,
- Επικοινωνούν με τρόπο που βοηθά και προάγει τον διάλογο,
- Εξηγούν τα εμπόδια στη διαπροσωπική επικοινωνία,
- Προτείνουν λύσεις για την αντιμετώπιση των εμποδίων στην επικοινωνία,
- Αναγνωρίζουν τα συναισθήματά τους,
- Διαχειρίζονται ψυχολογικές μεθόδους για την αντιμετώπιση πραγματικών προβλημάτων στον χώρο εργασίας,
- Εφαρμόζουν εσωτερικά στοιχεία διαχείρισης, όπως είναι η ενσυναίσθηση,
- Αξιοποιούν βέλτιστες πρακτικές διαχείρισης κρίσεων, θυμού, ομάδας κ.ά.,
- Υποστηρίζουν τη θετική στάση ως προς τη δυνατότητα ανάπτυξης των δεξιοτήτων επικοινωνίας.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ψυχολογία / Θεωρήσεις / Γνωστικές λειτουργίες / Συγκρούσεις / Διαχείριση / Πρόληψη / Διαπραγμάτευση / Επικοινωνία / Ενσυναίσθηση / Συναισθηματική νοημοσύνη.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (1), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ
2	ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ
3	ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΝΟΥ
4	Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΩΝ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
5	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
6	ΤΡΟΠΟΙ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ
7	Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ
8	Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
9	Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.4.Z.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν την επιστήμη της Ψυχολογίας και τον ρόλο που αυτή κατέχει στην περιγραφή και την κατανόηση της συμπεριφοράς, αλλά και των νοητικών και συναισθηματικών διεργασιών του ανθρώπου. Η Ψυχολογία είναι η επιστημονική μελέτη του νου και της συμπεριφοράς του ανθρώπου, αλλά και των παραγόντων που την καθορίζουν. Στόχος της είναι η κατανόηση και η πρόβλεψη της ανθρώπινης συμπεριφοράς. Ως νους ορίζεται η εσωτερική εμπειρία των αντιλήψεων, των σκέψεων, των αναμνήσεων και των συναισθημάτων του ανθρώπου. Η συμπεριφορά περιλαμβάνει τις παρατηρήσιμες πράξεις των ανθρώπων και των άλλων οργανισμών. Η Ψυχολογία αποτελεί εμπειρική, αλλά και εφαρμοσμένη επιστήμη, η οποία στηρίζεται στη μεθοδολογία των εμπειρικών επιστημών. Η γέννηση της ψυχολογίας τοποθετείται επίσημα το 1879 όταν ο Wilhelm Wundt, Γερμανός ψυχολόγος, ίδρυσε το πρώτο εργαστήριο πειραματικής ψυχολογίας στο Πανεπιστήμιο της Λειψίας, στη Γερμανία.

Στο πλαίσιο της υποενότητας παρουσιάζεται η ιστορία της επιστήμης της ψυχολογίας και πώς αυτή εξελίχθηκε στο πέρασμα των χρόνων. Γίνεται αναφορά στους βασικούς τομείς της και πώς αυτοί μπορούν να εφαρμοστούν στην πράξη. Εξετάζεται η βιολογική βάση της συμπεριφοράς, των συναισθημάτων και της νόησης. Η υποενότητα αυτή αποτελεί τη βάση για την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων για την κατανόηση της ανθρώπινης συμπεριφοράς και συναισθημάτων, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αντιλαμβάνονται την ψυχολογία του/της ασθενούς και του/της πελάτη/-ισσας, αλλά και του/της προμηθευτή/-τριας και συνεργάτη/-ιδας. Δίνοντας βάση στην ψυχολογία, θα μπορούν να αναγνωρίζουν δυσλειτουργικές συμπεριφορές, αλλά και τρόπους διαχείρισης αυτών.

2.4.Z.2 | ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν έξι βασικές θεωρητικές προσεγγίσεις της ψυχολογίας: την ψυχοδυναμική, τη γνωσιακή-συμπεριφορική, την υπαρξιακή, τη συστημική, την πελατοκεντρική και τη θεωρία Gestalt.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν ότι η ψυχοδυναμική θεωρία εστιάζεται στη σεξουαλικότητα, στον ρόλο του ασυνειδήτου στον ανθρώπινο ψυχισμό και στην κατανόηση των εσωτερικών συγκρούσεων που οδηγούν στη διαταραχή. Στη γνωσιακή-συμπεριφορική θεωρία οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η προσωπικότητα του ατόμου διαμορφώνεται από τη σταδιακή αλληλεπίδραση με το περιβάλλον του, αλλά και την ερμηνεία όσων συμβαίνουν σε αυτό. Στην υπαρξιακή θεωρία, μαθαίνουν ότι η αλλαγή της συμπεριφοράς επιτυγχάνεται μέσα από την αλληλεπίδραση με τους άλλους και την επίγνωση του τρόπου που αυτοί επηρεάζουν την ύπαρξη του ατόμου. Η συστημική θεωρία εστιάζεται στο γεγονός ότι το άτομο είναι μέρος ενός συστήματος και η ψυχική του υγεία εξαρτάται από την αλληλεπίδραση με τα συστήματα που το περιβάλλουν. Στην πελατοκεντρική θεωρία το άτομο έχει τη γνώση και τη δύναμη που χρειάζεται για να, αλλάξει τη ζωή του. Η θεραπευτική σχέση αποτελεί σημαντικό θεραπευτικό εργαλείο στην πελατοκεντρική θεωρία. Στη θεωρία Gestalt η εστίαση είναι στο εδώ και τώρα και στον τρόπο που το άτομο αντιλαμβάνεται όσα συμβαίνουν γύρω του.

Η κατανόηση των αναφερόμενων προσεγγίσεων βοηθά τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας να κατανοήσουν τον ανθρώπινο ψυχισμό, προκειμένου να μπορούν να διαχειρίζονται πιο αποτελεσματικά τόσο τους/τις ασθενείς-πελάτες/-ισσες όσο και τους/τις προμηθευτές/-τριες και συνεργάτες/-ιδες. Για την καλύτερη εμπέδωση των βασικών σημείων της κάθε θεωρίας προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εργαστούν σε μικρές ομάδες, υποθετικές μελέτες περίπτωσης αξιοποιώντας τεχνικές από την κάθε προσέγγιση.

2.4.Z.3 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΝΟΥ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποσαφηνίζουν βασικές έννοιες και κατανοούν πώς αυτές σχετίζονται με την ανάπτυξη των συναισθημάτων, τη διαχείριση των δυσκολιών, τη λήψη αποφάσεων και την επίλυση προβλημάτων. Οι βασικές γνωστικές λειτουργίες έχουν να κάνουν με τον σχηματισμό, τη συγκράτηση, την παραγωγή και τη χρήση της γνώσης. Συμβάλλουν στην αναγνώριση του εξωτερικού κόσμου, στην επίλυση των προβλημάτων που αυτός δημιουργεί, στην αναπροσαρμογή των γνώσεων και στη λήψη αποφάσεων. Διακρίνονται πέντε βασικές γνωστικές λειτουργίες: η αντίληψη, η προσοχή, η μνήμη, η σκέψη και η γλώσσα.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν ότι η αντίληψη βοηθά το άτομο να κατανοήσει το περιβάλλον του. Η προσοχή συμβάλλει στην εστίαση των άλλων γνωστικών λειτουργιών σε ένα ερέθισμα και επηρεάζεται από ατομικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες. Η μνήμη βοηθά το άτομο να συγκρατεί και να ανακαλεί τις πληροφορίες

που προέρχονται από την εμπειρία και τη μάθηση. Η γλώσσα αποτελεί το όχημα της σκέψης και επηρεάζεται από τις ικανότητες του ατόμου, τις γνώσεις για τον κόσμο και τις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις του. Μέσω της σκέψης το άτομο κατανοεί το νόημα του κόσμου και λύνει τα προβλήματα που ο κόσμος θέτει. Η μαθησιακή υποεπινότητα βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν τον τρόπο που λειτουργεί ο ανθρώπινος νους. Αξιοποιώντας την τεχνική της εννοιολογικής χαρτογράφησης οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν τη δυνατότητα να κατανοήσουν πώς οι λειτουργίες του νου συνδέονται με τα ανθρώπινα συναισθήματα, τη λήψη αποφάσεων, τη διαχείριση των δυσκολιών και την επίλυση των προβλημάτων.

2.4.Z.4 | Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΩΝ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η μαθησιακή υποεπινότητα εστιάζεται στην έννοια των συγκρούσεων στον χώρο της εργασίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν πώς ορίζονται, τις αιτίες που τις προκαλούν και τη μορφή που παίρνουν στον εργασιακό χώρο. Υπάρχει πληθώρα ορισμών, οι οποίοι όμως καταλήγουν σε κάποια σημεία. Σε όλες τις συγκρούσεις υπάρχουν αντιτιθέμενα συμφέροντα ανάμεσα στα άτομα ή τις ομάδες που εμπλέκονται στη σύγκρουση. Κάθε σύγκρουση επηρεάζεται από τις σχέσεις που ήδη υπάρχουν μεταξύ των μερών που εμπλέκονται σε αυτή. Για να εκδηλωθεί η σύγκρουση θα πρέπει να γίνει αντιληπτή η αντίθεση συμφερόντων από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, καθώς και το ότι σε κάθε σύγκρουση οι δράσεις του ενός εμποδίζουν την εκπλήρωση των στόχων και ακυρώνουν τα συμφέροντα του άλλου μέρους.

Τα αίτια των συγκρούσεων είναι πολυπαραγοντικά. Ιδιαίτερα στον χώρο της υγείας, οι συγκρούσεις οφείλονται στους ανεπαρκείς πόρους, υλικούς και ανθρώπινους, και στα οργανωσιακά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι μονάδες. Οι δύσκολες συνθήκες εργασίας, ο φόρτος εργασίας, οι ασαφείς ρόλοι και αρμοδιότητες, η κακή επικοινωνία, η ένταση κατά τη διάρκεια της εργασίας, οι χαμηλοί μισθοί, η διαφορετική μεταχείριση ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού, οι διαφορετικές προτεραιότητες διοικητικού και ιατρικού προσωπικού είναι κάποιες από τις αιτίες των συγκρούσεων στον χώρο της υγείας. Οι συγκρούσεις δεν έχουν μόνο αρνητικό αντίκτυπο, μπορούν να έχουν και θετικό, δημιουργώντας ευκαιρίες για αλλαγές και βελτιώσεις. Η συγκεκριμένη υποεπινότητα παρέχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις γνώσεις και τις δεξιότητες για την κατανόηση των συγκρούσεων, των αιτιών που τις δημιουργούν, αλλά και τη μορφή που θα πάρουν στον εργασιακό χώρο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχοντας σε παιχνίδια ρόλων μπορούν να κατανοήσουν πώς μια σύγκρουση κλιμακώνεται και πώς αυτή επιλύεται.

2.4.Z.5 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η υποεπινότητα στοχεύει στην κατανόηση των τεχνικών διαχείρισης των συγκρούσεων στην εργασία. Οι συγκρούσεις θεωρούνται αναπόφευκτο στοιχείο της καθημερινότητας καθώς υπάρχει αλληλεπίδραση ατόμων με διαφορετική ιδιοσυγκρασία,

θεώρηση των πραγμάτων και κουλτούρα. Η διαχείρισή τους σχετίζεται με την αναγνώριση και την αντιμετώπιση των διαφωνιών με έναν τρόπο ισορροπημένο, ορθολογικό και αποτελεσματικό. Καθοριστικό ρόλο για την αρμονία μεταξύ των ατόμων, αλλά και για την επίτευξη τόσο των ατομικών στόχων όσο και των στόχων του οργανισμού παίζει η επίλυση της σύγκρουσης και η ορθή διαχείριση αυτής. Διαφωνίες που δεν συζητιούνται και δεν αναλύονται οδηγούν σε ένταση και σε δυσλειτουργίες που έχουν αρνητικό αντίκτυπο όχι μόνο στην παραγωγικότητα, αλλά και στην ομαλή λειτουργία του οργανισμού.

Αναφορικά με τις τεχνικές διαχείρισης των συγκρούσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν ότι περιλαμβάνουν την τεχνική κυριαρχίας ή ανταγωνισμού, την τεχνική αποφυγής, την τεχνική της συνεργασίας, την τεχνική του συμβιβασμού και την τεχνική της προσαρμογής. Ιδιαίτερα στον χώρο της υγείας, η τεχνική που συνήθως χρησιμοποιείται για τη διαχείριση μιας σύγκρουσης είναι η τεχνική της αποφυγής, με την οποία αποφεύγεται η διάσπαση της ομάδας, αλλά δεν αντιμετωπίζονται τα προβλήματα που υπάρχουν, με αποτέλεσμα να κλιμακώνονται οι εντάσεις. Στην υποεπαιότητα παρέχονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες οι γνώσεις και οι δεξιότητες ώστε να αναγνωρίζουν τις τεχνικές διαχείρισης συγκρούσεων και να επιλέγουν την κατάλληλη τεχνική ανάλογα με τη σύγκρουση που θα διαχειριστούν. Για την καλύτερη εμπέδωση των εννοιών προτείνεται στη διάρκεια του εργαστηρίου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εργαστούν σε ομάδες, προκειμένου να μελετήσουν υποθετικά σενάρια συγκρούσεων στον χώρο της υγείας και να επιλέξουν την καταλληλότερη τεχνική διαχείρισης των συγκρούσεων αυτών.

2.4.2.6 | ΤΡΟΠΟΙ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

Η υποεπαιότητα εστιάζεται στους τρόπους πρόληψης της σύγκρουσης και στην αντιμετώπισή της. Η σύγκρουση καλλιεργείται σταδιακά. Η ηγεσία ενός οργανισμού πρέπει να μπορεί να την αντιληφθεί έγκαιρα, προκειμένου να την αντιμετωπίσει πριν εκδηλωθεί. Πρώτο στάδιο σε αυτή τη διαδικασία είναι η αναμονή και η πρόβλεψη για τη σύγκρουση που θα έρθει, παρατηρώντας την εμφάνιση διαφορετικών απόψεων και στάσεων. Στο δεύτερο στάδιο ξεκινούν τα πρώτα σημάδια της σύγκρουσης και διαφαίνονται οι πρώτες διαφωνίες. Στο τρίτο στάδιο οι διαφωνίες είναι ανοικτές, ορατές και παίρνουν τη μορφή ξεκάθαρης σύγκρουσης. Στο τέταρτο στάδιο η σύγκρουση συζητείται ξεκάθαρα. Στο πέμπτο στάδιο έχουν σχηματιστεί οι ομάδες που τίθενται υπέρ ή κατά του προβλήματος και είναι έτοιμες να συμμετέχουν στη σύγκρουση.

Ανάλογα με το στάδιο της σύγκρουσης, η ηγεσία του οργανισμού θα αποφασίσει εάν θα εμποδίσει την εκδήλωση αυτής ή όχι. Η επιλογή εξαρτάται από τα οφέλη που έχει για τον οργανισμό. Η άμεση αντιμετώπισή της μπορεί να σχετίζεται με την αποφυγή της σύγκρουσης, την εξομάλυνση της κατάστασης, τον συμβιβασμό, την επιβολή και την επίλυση των δυσχερειών και των συγκρούσεων. Η επιλογή του τρόπου αντιμετώπισης θα εξαρτηθεί από τη σημαντικότητα του αντικειμένου της σύγκρου-

σης, τις σχέσεις των αντιτιθέμενων μερών, την επιθυμία να βρεθεί μια λύση που θα ικανοποιεί όλα τα μέρη, την ανάγκη επιβολής της δύναμης και της εξουσίας του ενός έναντι του άλλου μέρους.

Στην υποεπένδυτητα παρέχονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες γνώσεις και δεξιότητες για την πρόληψη των συγκρούσεων και την αντιμετώπισή τους. Προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να συμμετάσχουν σε παιχνίδια ρόλων με σενάρια που θα αφορούν προβληματικές καταστάσεις από τον χώρο της υγείας, προκειμένου να κατανοήσουν τους τρόπους πρόληψης και αντιμετώπισης των συγκρούσεων.

2.4.Z.7 | Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

Στην υποεπένδυτητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν για τη διαδικασία της διαπραγμάτευσης και πώς αυτή συμβάλλει στη διαχείριση των συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο. Η διαπραγμάτευση αποτελεί μια διαδικασία, κατά την οποία δύο ή περισσότερα μέρη που διαφωνούν ανταλλάσσουν προσφορές, αντιπροσφορές και παραχωρήσεις, προκειμένου να επιτευχθεί μια αμοιβαία αποδεκτή συμφωνία. Για να φέρει αποτέλεσμα η διαπραγμάτευση, πρέπει να βελτιωθούν οι σχέσεις και η επικοινωνία μεταξύ των εμπλεκόμενων και οι λύσεις που προτείνονται να είναι κερδοφόρες και για τις δύο πλευρές (win-win solution).

Στη διαπραγμάτευση κεντρικό ρόλο παίζει η ηγεσία του οργανισμού η οποία παρεμβαίνει για να λύσει τη σύγκρουση, ενώ η διαδικασία απαιτεί την αλληλεπίδραση όλων των εμπλεκόμενων και απαραίτητη είναι μια καλή και αποδεκτή επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των αντιτιθέμενων μερών. Στόχος της είναι η εύρεση μιας λύσης που θα είναι αποδεκτή από όλους. Αυτός/-ή που παίζει τον ρόλο του/της διαπραγματευτή/-τριας ενδιαφέρεται πολύ για τον εντοπισμό εκείνων των συνθηκών που οδήγησαν στη σύγκρουση, ενθαρρύνει τα αντιτιθέμενα μέρη να διερευνήσουν τόσο τους κοινούς όσο και τους διαφορετικούς στόχους, διευκολύνει την εύρεση λύσεων που θα αναδείξει η μεταξύ τους αλληλεπίδραση. Στον υγειονομικό τομέα η διαπραγμάτευση φαίνεται ότι είναι ιδιαίτερα σημαντική στη διαχείριση των συγκρούσεων καθώς συμβάλλει στην καλύτερη λειτουργία της ομάδας και στην ορθή λήψη αποφάσεων. Η υποεπένδυτητα παρέχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις γνώσεις και τις δεξιότητες για την εφαρμογή της τεχνικής της διαπραγμάτευσης. Κατά την εκπαιδευτική διαδικασία προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να συμμετάσχουν σε παιχνίδια ρόλων που θα αφορούν τη διαχείριση κάποιας σύγκρουσης μεταξύ ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού μέσω της τεχνικής της διαπραγμάτευσης.

2.4.Z.8 | Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η υποεπένδυτητα εστιάζεται στη σημασία της επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο και στον ρόλο αυτής στην πρόληψη και διαχείριση των συγκρούσεων. Η αποτελεσματική επικοινωνία ενισχύει την οργανωσιακή επάρκεια, την εύρυθμη λειτουργία, την ενδυνάμωση, την αποτελεσματικότητα των οργανισμών. Ενισχύει την αποτελεσματική

ομαδική εργασία και τη σωστή διαχείριση των εντάσεων, τη δημιουργική επίλυση των διαφωνιών και των συγκρούσεων. Η ηγεσία λαμβάνει σωστότερες αποφάσεις και δημιουργεί ένα καλό κλίμα στον εργασιακό χώρο. Η απουσία ορθής επικοινωνίας οδηγεί σε κακή συνεργασία και στη δημιουργία παρεξηγήσεων και παρανοήσεων. Η ανάπτυξη αποτελεσματικής επικοινωνίας συμβάλλει στον συντονισμό των δραστηριοτήτων και στην επίτευξη των στόχων. Όσο μεγαλύτερος είναι ένας οργανισμός, τόσο μεγαλύτερη ανάγκη υπάρχει για ακριβή και ξεκάθαρη επικοινωνία. Η επικοινωνία καθορίζει τη μελλοντική ανάπτυξη ενός οργανισμού. Ρυθμίζει τις διαπροσωπικές σχέσεις, τις στάσεις και τις συμπεριφορές των ατόμων. Ενισχύει την κινητοποίηση του προσωπικού στην επίτευξη των στόχων και ενθαρρύνει την ανταλλαγή των πληροφοριών και την έκφραση των συναισθημάτων. Αποτελεί καθοριστικό στοιχείο πολλών λειτουργιών, όπως του ελέγχου, του σχεδιασμού, της ηγεσίας, της οργάνωσης.

Στον ευαίσθητο χώρο της υγείας η επικοινωνία μεταξύ των στελεχών διοίκησης και οικονομίας και ασθενών, καθώς και εξωτερικών/-ών συνεργατών/-τριών και προμηθευτών/-τριών, είναι υψίστης σημασίας, καθώς έτσι εξασφαλίζεται η συνέχεια της περίθαλψης, η ασφάλεια των ασθενών, η αποτελεσματική χρήση των πόρων, η ικανοποίηση των ασθενών. Η υποεπνότητα επιδιώκει να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες πόσο σημαντική είναι η επικοινωνία στην επαφή των στελεχών διοίκησης και οικονομίας με ασθενείς, εξωτερικούς/-ές συνεργάτες/-τριες και προμηθευτές/-τριες. Για την καλύτερη κατανόηση του ρόλου της επικοινωνίας προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μελετήσουν σε μικρές ομάδες και να αναλύσουν υποθετικά σενάρια στα οποία εντοπίζουν δυσλειτουργίες στην επικοινωνία.

2.4.Z.9 | Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

Η υποεπνότητα εστιάζεται στον ρόλο της συναισθηματικής νοημοσύνης στη διαχείριση των συγκρούσεων στον χώρο της εργασίας. Σύμφωνα με τους Salovey και Mayer, η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα κατασκεύασμα που σχετίζεται με την ικανότητα του ατόμου να αναγνωρίζει τα δικά του συναισθήματα, αλλά και τα συναισθήματα των άλλων. Το άτομο με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να αναγνωρίζει τις συνέπειες που αυτά έχουν και με αυτόν τον τρόπο μπορεί να καθοδηγεί τις σκέψεις και τις πράξεις των άλλων. Η συναισθηματική νοημοσύνη περιλαμβάνει 4 διαστάσεις: την αντίληψη, την αφομοίωση, την κατανόηση και τη διαχείριση συναισθημάτων. Σύμφωνα με τον Goleman, οι δεξιότητες που δομούν τη συναισθηματική νοημοσύνη είναι η αυτοεπίγνωση, η αυτορρύθμιση, η παρακίνηση, η ενσυναίσθηση και οι κοινωνικές δεξιότητες. Η συναισθηματική νοημοσύνη βοηθά το άτομο να εξελιχθεί και να αντιμετωπίσει τις κρίσεις και τις ανάγκες του.

Ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης στον χώρο της υγείας είναι ιδιαίτερα σημαντικός, καθώς βελτιώνει την επικοινωνία τόσο μεταξύ του προσωπικού όσο και μεταξύ του προσωπικού και των ασθενών, συμβάλλοντας έτσι στην ομαλή διαχείριση

των προβλημάτων και την επίλυση των συγκρούσεων. Η συναισθηματική νοημοσύνη συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας και στην αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων του ιατρικού, αλλά και του διοικητικού προσωπικού, αυξάνοντας έτσι την ικανοποίηση των ασθενών-πελατών. Η συγκεκριμένη υποενότητα επιδιώκει να προσφέρει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις γνώσεις και τα εργαλεία σχετικά με την αξιοποίηση της συναισθηματικής νοημοσύνης στη διαχείριση των συγκρούσεων. Για τον σκοπό αυτόν, προτείνονται τα παιχνίδια ρόλων που βασίζονται σε υποθετικά σενάρια συγκρούσεων στον υγειονομικό τομέα.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Greenberg, J. & Baron, R. A. (2013). *Οργανωσιακή ψυχολογία και συμπεριφορά*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.
2. Παπαλεξανδρή, Ν. & Μπουραντάς, Δ. (2003). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

Συμπληρωματικές

1. Βακόλα, Μ. & Νικολάου, Ι. (2012). *Οργανωσιακή ψυχολογία και συμπεριφορά*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
2. Μπακαλάκη, Α., Αποστολάκης, Ι., Μαλλιάρου, Μ. & Σαράφης, Π. (2021). «Διερεύνηση της διαχείρισης συγκρούσεων του προσωπικού σε δημόσιο ελληνικό νοσοκομείο», *Επιστημονικά Χρονικά* 26(2), σσ. 309-321. Ανακτήθηκε από: http://www.tzaneio.gr/wp-content/uploads/epistimonika_xronika/p21-2-9.pdf
3. Goleman, D. (2011). *Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Πεδίο.

2.4.Η • ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στον χώρο της λειτουργίας οργανισμών και επιχειρήσεων του κλάδου υπηρεσιών υγείας, ώστε να αποκτήσουν τις βάσεις για την κατανόηση των ειδικών χαρακτηριστικών του περιβάλλοντος στο οποίο δραστηριοποιούνται οι οργανισμοί αυτοί. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι βασικές λειτουργίες των οργανισμών και φορέων του κλάδου της υγείας, ώστε να βοηθήσουν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν στην πράξη και να αποκτήσουν σαφή αντίληψη του περιεχομένου της έννοιας «σύγχρονη επιχείρηση» και του περιβάλλοντος στο οποίο αυτή δραστηριοποιείται. Παρουσιάζονται η σπουδαιότητα του διοικητικού έργου, η σημασία του μάνα-

τζμεντ και των επιμέρους λειτουργιών του, καθώς και οι λειτουργίες της διοίκησης και η σχέση της με όλες τις υπόλοιπες λειτουργίες της επιχείρησης. Για την πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα προτείνεται ανάθεση εκπόνησης εργασιών από τον/την υπεύθυνο/-η καθηγητή/-τρια είτε υπό τη μορφή σχεδίου (project) είτε υπό τη μορφή μελέτης περίπτωσης (case study). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν θέματα-προβλήματα από τον επιχειρησιακό χώρο και παρουσιάζουν τα συμπεράσματά τους με τη χρήση εφαρμογής προβολής παρουσιάσεων (MS PowerPoint) ή άλλου προγράμματος παρουσίασης. Προτείνονται επίσης εκπαιδευτικές επισκέψεις σε επιχειρήσεις διαφορετικών κλάδων, καθώς και σε επαγγελματικούς φορείς, όπως επιμελητήρια, Υπουργεία, ΔΟΥ, ΓΓΠΣ κ.ά. Η πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα αφορά ανάθεση εργασίας του εξαμήνου Δ', με σκοπό την έμπρακτη χρήση και τον εμπλουτισμό των γνώσεων που αποκόμισαν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στο αντίστοιχο εξάμηνο. Η εργασία παραδίδεται στο τέλος του εξαμήνου και μπορεί να έχει τη μορφή γραπτού κειμένου ή έργου-κατασκευής. Σε κάθε εξάμηνο ορίζεται ο/η υπεύθυνος/-η καθηγητής/-τρια, στον/στην οποίο/-α αναφέρεται ο/η εκπαιδευόμενος/-η και παραδίδεται τελικώς η εργασία. Ο/Η υπεύθυνος/-η καθηγητής/-τρια εποπτεύει τη διαδικασία και διευκολύνει τον/την εκπαιδευόμενο/-η παρέχοντας πηγές, αλλά και διευκρινίσεις σχετικές με το θέμα και τη μορφή της εργασίας. Στο πλαίσιο του εργαστηρίου πραγματοποιούνται ασκήσεις και εργασίες με έμφαση στα αντικείμενα της μαθησιακής ενότητας.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:

- Σχεδιάζουν τις απαραίτητες ενέργειες για την ίδρυση επιχείρησης (καταστατικό ίδρυσης, νομική μορφή, έδρα, επιμελητήριο, ασφαλιστικός φορέας, δήλωση έναρξης, βιβλία και στοιχεία, κατηγορία βιβλίων, εταιρικό κεφάλαιο κ.λπ.),
- Αξιολογούν μελέτες περίπτωσης (case study) που εστιάζονται στα παρακάτω ζητήματα, όπως προγραμματισμός, λειτουργία, οργάνωση και έλεγχος επιχειρήσεων και φορέων,
- Αναπτύσσουν την επικοινωνία, τις οργανωσιακές αλλαγές, τη δυναμική των ομάδων, τη διαχείριση κρίσεων και συγκρούσεων, τη διαχείριση επιχειρησιακών διαδικασιών, τη διοίκηση αλλαγών και τη διαχείριση γνώσης στην επιχείρηση και τον φορέα,
- Αξιολογούν τα περισσότερα είδη συμβάσεων,
- Συντάσσουν οικονομικές καταστάσεις, επιχειρηματικά σχέδια, εκθέσεις ελέγχου και αξιολόγησης κ.ά.,
- Ερμηνεύουν βασικές νομοθετικές διατάξεις για τη λειτουργία επιχείρησης του κλάδου της υγείας,
- Πραγματοποιούν απογραφή,
- Δημιουργούν τις απαιτούμενες προϋποθέσεις για την ομαδικότητα και τη συνεργασία,

- Διακρίνουν τους ρόλους των μελών στην ομάδα,
- Αναγνωρίζουν τα συμπτώματα αντίστασης της αλλαγής, καθώς και τις κύριες πηγές αντίστασης των εργαζομένων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ομάδες / Δυναμική ομάδας / Ρόλοι μελών / Μέσα κοινωνικής δικτύωσης / Ομαδική σκέψη / Οργανωσιακή κουλτούρα / Οργανωσιακή αλλαγή / Αντίσταση κατά της αλλαγής / Διοίκηση μέσω στόχων / Οργανωσιακή μάθηση.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (0), Εργαστήριο (3), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ, ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΟΜΑΔΩΝ, ΡΟΛΟΙ ΜΕΛΩΝ
2	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΕΣΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ (SOCIAL MEDIA)
3	ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ
4	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΛΛΑΓΩΝ
5	ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΓΝΩΣΗΣ
6	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΕΣΩ ΣΤΟΧΩΝ (ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ)
7	ΣΥΝΤΑΞΗ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
8	ΣΥΝΤΑΞΗ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΕΤΗΣΙΟΥ ΠΛΑΝΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.4.Η.1 | ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ, ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΟΜΑΔΩΝ, ΡΟΛΟΙ ΜΕΛΩΝ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζεται η έννοια και η σπουδαιότητα των ομάδων στον χώρο των επιχειρήσεων, όπου λαμβάνουν τυπική και άτυπη μορφή. Αναλύονται οι λειτουργικές ομάδες και οι ομάδες έργου που αποτελούν τα είδη των τυπικών ομάδων, αλλά και οι ομάδες συμφερόντων και φιλίας που ανήκουν στις άτυπες ομάδες. Προσδιορίζονται και αναλύονται οι παράγοντες αποτελεσματικότητας των ομάδων, καθώς και η ταξινόμηση των τριών βασικών κατηγοριών ρόλων των μελών της ομάδας. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι τρεις βασικοί τύποι επικοινωνίας: ο τύπος της αλυσίδας, ο τύπος του τροχού και ο τύπος του δικτύου, έτσι ώστε τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας να κατανοήσουν ότι το δίκτυο είναι ο καλύτερος τύπος για την ικανοποίηση των μελών.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μέσα από παιχνίδια ρόλων διακρίνουν τη συναίνεση από τον συμβιβασμό και αναγνωρίζουν την ικανότητα επίτευξης της συναίνεσης ως κρίσι-

μο παράγοντα για την αποτελεσματική λειτουργία της ομάδας. Αναλύονται τα στάδια ανάπτυξης των ομάδων και τα χαρακτηριστικά των αποτελεσματικών ομάδων. Μέσα από ομαδικές ασκήσεις οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν το φαινόμενο της ομαδικής σκέψης “Groupthink”, καθώς και τα λοιπά προβλήματα της λειτουργίας των ομάδων, προκειμένου να τα εντοπίζουν και να τα αντιμετωπίζουν επιτυχώς.

Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στον ρόλο των μελών μέσα σε μια ομάδα. Προτείνεται να διανεμηθεί στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες ερωτηματολόγιο, έτσι ώστε να αναγνωρίσουν τον ρόλο που υιοθετούν σύμφωνα με την ταξινόμηση του Belbin.

2.4.H.2 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΕΣΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ (SOCIAL MEDIA)

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζεται η έννοια του κοινωνικού δικτύου και των ιστοχώρων κοινωνικής δικτύωσης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες παρακολουθούν την ιστορική εξέλιξη και την ανάπτυξη των ιστοχώρων κοινωνικής δικτύωσης, αποσαφηνίζουν θεμελιώδεις έννοιες και βασικές αρχές των ηλεκτρονικών μέσων κοινωνικής δικτύωσης (Social Media). Ταυτόχρονα στη μαθησιακή αυτή υποενότητα παρουσιάζονται τα σημαντικά κοινωνικά δίκτυα, καθώς και οι προϋποθέσεις για την ασφαλή χρήση αυτών των ψηφιακών τεχνολογιών που είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη και στις επιχειρήσεις/οργανισμούς υγείας. Επιπλέον, παρουσιάζονται τα χαρακτηριστικά και η συμπεριφορά των χρηστών που χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Μέσα από ατομικές και ομαδικές ασκήσεις δίνεται έμφαση στην ανάλυση των πλεονεκτημάτων της χρήσης των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, αλλά και των κινδύνων που ανακύπτουν από τη μη ορθολογική τους χρήση. Οι παραπάνω γνώσεις είναι απαραίτητες για τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας αφού θα κληθούν να χρησιμοποιήσουν τις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης (Social Media) γνωρίζοντας ότι η αποτελεσματική διαχείριση των κοινωνικών δικτύων αποτελεί σημαντικό εργαλείο προώθησης-προβολής της επιχείρησης/οργανισμού υγείας, υπό την καθοδήγηση του/της υπευθύνου/-ης του τμήματος που απασχολείται.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τα εργαλεία μάρκετινγκ των μέσων κοινωνικής δικτύωσης μέσω εργαστηριακών εφαρμογών. Κατάλληλη εκπαιδευτική τεχνική είναι ο χωρισμός των εκπαιδευομένων σε τετράδες όπου θα κληθούν να σχεδιάσουν την παρουσία της επιχείρησης/οργανισμού υγείας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

2.4.H.3 | ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζεται και ορίζεται η έννοια της οργανωσιακής κουλτούρας ως ένα σύστημα κοινών αξιών, πεποιθήσεων, βασικών παραδοχών, άτυπων κανόνων και σημασιών, το οποίο αποτελεί το κοινό πλαίσιο αναφοράς και συνδέει τους/τις εργαζόμενους/-ες μιας υπηρεσίας/οργανισμού υγείας, προσδιορίζοντας τον τρόπο συμπεριφοράς και δράσης τους μέσα στην επιχείρηση/οργανισμό.

Παρουσιάζονται τα στοιχεία που απαρτίζουν την οργανωσιακή κουλτούρα. Εξηγείται το μοντέλο του Schein που κατηγοριοποιεί τα στοιχεία της κουλτούρας σε τρεις στιβάδες: τεχνουργήματα και δημιουργίες, σημαντικές αξίες και αρχές και βασικές παραδοχές. Μέσα από μελέτες περίπτωσης οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν τη σχέση της οργανωσιακής κουλτούρας με την εθνική κουλτούρα, καθώς και τις επιπτώσεις σε ένα εργασιακό περιβάλλον που προκύπτει από διαφορές στις εθνικές κουλτούρες.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ξεχωρίζουν τις τυπολογίες των θεωρητικών Schein, Trompenaars και Quinn, βάσει των οποίων μπορεί κανείς να προσεγγίσει την οργανωσιακή κουλτούρα. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην τυπολογία Harrison και Handy, βάσει της οποίας η οργανωσιακή κουλτούρα των επιχειρήσεων διακρίνεται στον Δία με βασικό χαρακτηριστικό τη δύναμη του αφεντικού, στον Απόλλωνα, όπου όλα απορρέουν από την εξουσία, στην Αθηνά που επικεντρώνεται στην ομαδικότητα και στον Διόνυσο στο άτομο.

Οι παραπάνω γνώσεις είναι σημαντικές για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες οι οποίοι/-ες, μέσα από μελέτες περίπτωσης, ατομικές και ομαδικές ασκήσεις, αφού αναγνωρίζουν τον τύπο της οργανωσιακής κουλτούρας σε επιχειρήσεις/οργανισμούς υγείας, προτείνεται να σχεδιάσουν τρόπους αλλαγής της οργανωσιακής κουλτούρας.

2.4.Η.4 | ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΛΛΑΓΩΝ

Αφού οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανόησαν στην προηγούμενη υποενότητα την έννοια και τα στοιχεία που απαρτίζουν την οργανωσιακή κουλτούρα, σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα συσχετίζουν την αλλαγή της οργανωσιακής κουλτούρας με την ικανότητα διοίκησης αλλαγών σε μια επιχείρηση. Παρουσιάζεται η έννοια της οργανωσιακής αλλαγής, καθώς και οι παράγοντες που οδηγούν τις επιχειρήσεις/οργανισμούς υγείας σε αλλαγές. Οι αλλαγές (στην οργανωτική δομή, στην εισαγωγή τεχνολογίας, στην αλλαγή πολιτικών, στην αλλαγή κουλτούρας κ.ά.) μπορεί να αφορούν ένα τμήμα ή να είναι καθολικές, για παράδειγμα οι συγχωνεύσεις, μπορεί να είναι μικρές ή μεγάλες, για παράδειγμα αλλαγή κουλτούρας.

Στο πλαίσιο της υποενότητας παρουσιάζονται η επιβαλλόμενη, η φυσιολογική και η διαπραγματεύσιμη αλλαγή ανάλογα με τη δυνατότητα αντίδρασης του οργανισμού στις πιέσεις του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος. Μέσα από μελέτες περίπτωσης αναλύονται οι κύριοι λόγοι αποτυχίας των αλλαγών, ένας από τους οποίους είναι η άγνοια των στελεχών διοίκησης ως προς τον σχεδιασμό και την υλοποίηση προγραμμάτων αλλαγών. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στα συμπτώματα αντίστασης της αλλαγής και στις κύριες πηγές αντίστασης των εργαζομένων.

Παρουσιάζονται τα δύο βασικά μοντέλα σχεδιασμένης αλλαγής των Lewin-Schein και J. Kotter, καθώς και οι τρόποι αντιμετώπισης της αντίστασης της αλλαγής. Οι παραπάνω γνώσεις είναι σημαντικές διότι η ικανότητα μιας επιχείρησης/οργανισμού υγείας να σχεδιάζει και να υλοποιεί αποτελεσματικά αλλαγές εξαρτάται σε σημαντικό βαθμό από το κατά πόσο τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας ακολουθούν

αποτελεσματικές πρακτικές και αντιμετωπίζουν μέσω της επικοινωνίας, της συμμετοχής και της εκπαίδευσης την αντίσταση των εργαζομένων σε συνεργασία πάντα με τον/την υπεύθυνο/-η του αντίστοιχου τμήματος. Υλοποιούνται ομαδικές και ατομικές δραστηριότητες, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να προτείνουν τρόπους αντιμετώπισης της αντίστασης στην αλλαγή.

2.4.H.5 | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΓΝΩΣΗΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα «Μαθησιακή οργάνωση, Διοίκηση γνώσης» εστιάζεται στην αναγκαιότητα της μάθησης, δηλαδή της σταθερής αλλαγής της σκέψης, των στάσεων και των συμπεριφορών που προκύπτει ως έμμεσο ή άμεσο αποτέλεσμα της γνώσης και της εμπειρίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι οι νέες γνώσεις των εργαζομένων στον χώρο της υγείας προκύπτουν μέσω της εμπειρίας, της έρευνας και του πειράματος.

Αναλύεται η έννοια, η σημασία και τα είδη της οργανωσιακής μάθησης και παρουσιάζονται τα χαρακτηριστικά της Μαθησιακής Οργάνωσης η οποία συμπεριλαμβάνει την Ολική Ποιότητα και τον Επανασχεδιασμό των Επιχειρησιακών Λειτουργιών που ήδη έχουν κατανοήσει οι εκπαιδευόμενοι/-ες από προηγούμενες μαθησιακές υποενότητες. Τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας προσδιορίζουν τις πέντε βασικές αρχές που συμβάλλουν στην οργανωσιακή μάθηση, καθώς και τις πρακτικές και τα εργαλεία για την ανάπτυξή της. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην τμηματοποίηση, τον ανταγωνισμό και την αντιδραστική στάση που αποτελούν τους βασικούς οργανωσιακούς φραγμούς της μάθησης.

Στη συνέχεια μέσα από ατομικές και ομαδικές εργασίες οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τα κοινά σημεία και τις διαφορές ανάμεσα στη Μαθησιακή Οργάνωση και τη Διοίκηση της Γνώσης που αποτελεί εργαλείο της.

Προτείνεται η προβολή βίντεο και η συζήτηση για να προσδιοριστεί το βασικό περιεχόμενο της διοίκησης της γνώσης, καθώς και οι παράγοντες που μπορούν να βοηθήσουν τις επιχειρήσεις/οργανισμούς υγείας να δημιουργήσουν και να αξιοποιήσουν τη γνώση αποτελεσματικά.

2.4.H.6 | ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΕΣΩ ΣΤΟΧΩΝ (ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ)

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στη μαθησιακή υποενότητα του προγραμματισμού κατανόησαν και διαμόρφωσαν επαρκώς το γνωστικό υπόβαθρο και τη σημασία του καθορισμού των γενικών στόχων κάθε επιχείρησης. Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα αναλύεται μια διαδεδομένη προσέγγιση της διοίκησης των επιχειρήσεων, η Διοίκηση με Βάση τους Αντικειμενικούς Σκοπούς ή Στόχους (Management by Objectives) (MBO). Παρουσιάζεται το συγκεκριμένο σύστημα διοίκησης, έτσι ώστε τα στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον τομέα της υγείας να κατανοήσουν ότι ο/η ιεραρχικά προϊστάμενος/-η θέτει για κάθε υφιστάμενο/-η σαφείς στόχους που πρέπει να επιτευχθούν.

Μέσα από μελέτες περίπτωσης οι εκπαιδευόμενοι/-ες εκτιμούν τη φιλοσοφία της συγκεκριμένης προσέγγισης που εισάγει όλα τα στελέχη στον συγκεκριμένο επιχειρησιακό στόχο έτσι ώστε να κάνουν τον στόχο της επιχείρησης/οργανισμού υγείας δικό τους στόχο και να προσπαθήσουν να τον υλοποιήσουν. Αναλύονται τα πλεονεκτήματα, καθώς και τα πέντε στάδια της διαδικασίας με ιδιαίτερη έμφαση στο στάδιο επιλογής SMART (Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Time-bound) στόχων με κάθε εργαζόμενο/-η, προκειμένου να γνωρίζουν ποιο έργο πρέπει να εκτελέσουν και με ποια σειρά.

Περαιτέρω, μέσα από ατομικές και ομαδικές δραστηριότητες παρουσιάζονται τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της προσέγγισης, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν ότι τα μειονεκτήματα οφείλονται στην κακή εφαρμογή της μεθόδου από τη διοίκηση της επιχείρησης. Προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες, να ετοιμάσουν τη στοχοθεσία των διευθύνσεων μιας επιχείρησης/οργανισμού υγείας.

2.4.Η.7 | ΣΥΝΤΑΞΗ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα «Σύνταξη εγχειριδίου Ανθρώπινου Δυναμικού» έχει στόχο την εξοικείωση των εκπαιδευομένων με την πρακτική εφαρμογή των γνώσεων που απέκτησαν από τις μαθησιακές ενότητες του παρόντος εξαμήνου, καθώς και την ανάπτυξη των ικανοτήτων και δεξιοτήτων τους.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ατομικά ή χωρισμένοι/-ες σε ομάδες εξετάζουν πραγματικά θέματα-ζητήματα από το επαγγελματικό περιβάλλον και παρουσιάζουν τα συμπεράσματά τους με τη χρήση εφαρμογής προβολής παρουσιάσεων (MS PowerPoint) στην ολομέλεια της τάξης. Ενδεικτικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορούσαν να: α) ετοιμάσουν περιγράμματα θέσεων εργασίας για επαγγελματίες στον τομέα της υγείας, β) διεξάγουν μια δομημένη ή ημιδομημένη συνέντευξη επιλογής προσωπικού για την επιχείρηση/οργανισμό υγείας με στοχευμένες ερωτήσεις, γ) προετοιμάσουν ένα πρόγραμμα εισαγωγικής εκπαίδευσης για νεοεισερχόμενους/-ες εργαζόμενους/-ες κ.λπ.

Επιπλέον, κατά τη διάρκεια της υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες δημιουργούν ένα εγχειρίδιο για το ανθρώπινο δυναμικό που αποτυπώνει όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται να γνωρίζουν οι εργαζόμενοι/-ες της επιχείρησης/οργανισμού υγείας. Μπορούν να αποτυπωθούν όλα όσα κάθε εκπαιδευόμενος/-η θεωρεί αναγκαία και αφορούν τις περιγραφές θέσεων εργασίας (job descriptions), τον προγραμματισμό, την προσέλκυση, την επιλογή, τη διαχείριση των αμοιβών και παροχών, θέματα εκπαίδευσης, ανάπτυξης και σταδιοδρομίας, την αξιολόγηση και το πλάνο διαδοχής των εργαζομένων.

Επιπλέον, σκόπιμο θα ήταν να πραγματοποιηθεί παράθεση και προβολή εγχειριδίων ανθρώπινου δυναμικού από άλλες επιχειρήσεις/οργανισμούς υγείας και, εν συνεχεία, σχολιασμός αυτών ως προς την επίτευξη του στόχου τους, δηλαδή την ενθέρμηση των εργαζομένων τους.

2.4.Η.8 | ΣΥΝΤΑΞΗ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΕΤΗΣΙΟΥ ΠΛΑΝΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα «Σύνταξη προϋπολογισμού και ετήσιου πλάνου προμηθειών» έχει σκοπό την εξοικείωση των εκπαιδευομένων με την πρακτική εφαρμογή των γνώσεων που απέκτησαν από τις μαθησιακές ενότητες του παρόντος, αλλά και προηγούμενων εξαμήνων, καθώς και την ανάπτυξη των ικανοτήτων και δεξιοτήτων τους.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν πραγματικά θέματα-ζητήματα από το επαγγελματικό περιβάλλον και παρουσιάζουν τα συμπεράσματά τους με τη χρήση εφαρμογής προβολής παρουσιάσεων (MS PowerPoint) στην ολομέλεια της τάξης. Ενδεικτικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες προτείνεται να: α) διενεργήσουν έρευνα αγοράς για την προμήθεια πρώτων υλών για την επιχείρηση/οργανισμό υγείας, β) συντάξουν διακηρύξεις και συμβάσεις για προμήθειες αγαθών και υπηρεσιών του φορέα υγείας κ.λπ.

Επιπλέον, κατά τη διάρκεια της υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες δημιουργούν είτε α) ένα σχέδιο προϋπολογισμού του επόμενου έτους είτε β) ένα ετήσιο πλάνο προμηθειών, προκειμένου να παρουσιαστεί για έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο της επιχείρησης/οργανισμού υγείας. Μπορούν να αποτυπωθούν όλα όσα κάθε εκπαιδευόμενος/-η θεωρεί αναγκαία και πρέπει να εμπεριέχονται στα ανωτέρω σχέδια.

Επιπρόσθετα, χρησιμοποιούνται ατομικές και ομαδικές ασκήσεις για τη σύνταξη συμβάσεων προμήθειας αγαθών και δραστηριότητες για τη διενέργεια έρευνας αγοράς πρώτων υλών. Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υποενότητας προτείνεται να πραγματοποιηθούν επισκέψεις σε οικονομικά τμήματα, λογιστήρια, τμήματα αγορών/προμηθειών, προκειμένου να διευκολυνθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στην κατανόηση και εφαρμογή των όρων σύνταξης οικονομικών καταστάσεων, εξοπλίζοντας τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τα απαραίτητα εφόδια.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Ασημακοπούλου, Β. Χ. (2018). *Εσωτερική χειραφέτηση: Coaching, ηγεσία & φιλοσοφία*. Αθήνα: Ιδιωτική έκδοση.
2. Κάντας, Α. (1995). *Οργανωτική – βιομηχανική ψυχολογία* (Μέρος 3ο: Διεργασίες ομάδας – Σύγκρουση – Ανάπτυξη και αλλαγή – Κουλτούρα – Επαγγελματικό άγχος). Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
3. Κάντας, Α. (1998). *Οργανωτική – βιομηχανική ψυχολογία* (Μέρος 2ο: Επιλογή – Αξιολόγηση Προσωπικού). Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
4. Μπουραντάς, Δ. (1992). *Μάνατζμεντ: Οργανωτική θεωρία και συμπεριφορά*. Αθήνα: Εκδόσεις Team.
5. Μπουραντάς, Δ. (2002). *Μάνατζμεντ: Θεωρητικό υπόβαθρο, σύγχρονες πρακτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
6. Μπουραντάς, Δ. & Παπαλεξανδρή, Ν. (1998). *Εισαγωγή στη διοίκηση επιχειρήσεων* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
7. Μπουραντάς, Δ. (2005). *Ηγεσία: Ο δρόμος της διαρκούς επιτυχίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
8. Ξένος, Δ. (2003). *Σύστημα διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού για εφαρμογή σε επιχειρήσεις και δημόσιους οργανισμούς*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
9. Kotter, J. P. & Cohen, D. S. (2005). *Η καρδιά της αλλαγής*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Συμπληρωματικές

1. Ασπρίδης, Γ. (2020). *Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού: Διεπιστημονική προσέγγιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Μάρκοβιτς, Γ. (2002). *Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού: Παρακίνηση – εξουσία*. Θεσσαλονίκη: University Studio Press.

3 | Διδακτική μεθοδολογία

Στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών συναντήσεων, αξιοποιείται η συμμετοχική ή/και η βιωματική διδασκαλία. Έχοντας ως σημείο εκκίνησης τις βασικές αρχές εκπαίδευσης ενηλίκων, αλλά και τη σύνδεση της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης με το πραγματικό περιβάλλον εργασίας, η εκπαίδευση έχει ένα διπλό σημείο αναφοράς: την ενεργή ανταπόκριση στις μαθησιακές ανάγκες της συγκεκριμένης κάθε φορά ομάδας εκπαιδευομένων και τις ανάγκες που προκύπτουν στο περιβάλλον εργασίας της συγκεκριμένης ειδικότητας.

Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια οργανώνει και καθοδηγεί την εκπαιδευτική πράξη, επιλύει τυχόν προβλήματα, υποστηρίζει, ανατροφοδοτεί και ενδυναμώνει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες. Διαμεσολαβεί, διευκολύνει και ενισχύει τη διαδικασία μάθησης, σε ομαδικό και σε ατομικό επίπεδο, συνδέοντας την κατάρτιση με τον κόσμο της εργασίας.

Η συμμετοχική και βιωματική εκπαίδευση διαμορφώνει ένα δημιουργικό περιβάλλον μάθησης και ενισχύει την αλληλεπίδραση εκπαιδευτή/-τριας και εκπαιδευομένων. Προσφέρει τη δυνατότητα να γίνουν αντιληπτές, αλλά και να αξιοποιηθούν στην εκπαιδευτική διαδικασία οι ανάγκες, οι ιδιαιτερότητες, οι δυνατότητες, οι γνώσεις, οι δεξιότητες και οι εμπειρίες της συγκεκριμένης ομάδας των καταρτιζομένων. Προσφέρει τη δυνατότητα να γίνουν πρακτικές και ρεαλιστικές συνδέσεις με το πραγματικό περιβάλλον εργασίας της συγκεκριμένης ειδικότητας.

Την υποστήριξη ενός αλληλεπιδραστικού περιβάλλοντος μάθησης ενισχύει η χρήση σύντομων εμπλουτισμένων εισηγήσεων και η συχνή εφαρμογή συμμετοχικών εκπαιδευτικών τεχνικών και μέσων. Ενδεικτικά, αναφέρουμε ότι η ενίσχυση της συμμετοχής των καταρτιζομένων υποβοηθείται ενεργά με την αξιοποίηση απλών τεχνικών όπως είναι ο καταγισμός ιδεών, οι ερωτήσεις-απαντήσεις ή η συζήτηση, οι ατομικές ή/και ομαδικές ασκήσεις εφαρμογής ή επίλυσης προβλήματος, η προσομοίωση, η εργασία σε ομάδες, η μελέτη της εκάστοτε περίπτωσης. Οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες που αξιοποιούν τις παραπάνω ή ανάλογες εκπαιδευτικές τεχνικές αντλούν τα θέματά τους από τη θεματολογία της κάθε μαθησιακής ενότητας και τα σχετικά ζητήματα που συνδέονται με το πραγματικό περιβάλλον εργασίας.

Η εκπαίδευση σε συγκεκριμένες –ατομικές ή/και ομαδικές– δραστηριότητες μέσα στην τάξη και στα εργαστήρια προετοιμάζει τα μέλη της ομάδας για τη συμμετοχή τους στην πρακτική άσκηση/μαθητεία. Η σταδιακή εξειδίκευση της γνώσης, η ανάπτυξη συγκεκριμένων δεξιοτήτων/ικανοτήτων, καθώς και η καλλιέργεια κατάλληλων στάσεων και συμπεριφορών σε κρίσιμα ζητήματα δεοντολογίας, υγείας και ασφάλειας κ.λπ. προετοιμάζουν τη συγκεκριμένη κάθε φορά ομάδα εκπαιδευομένων για τα επόμενα βήματα. Το πρόγραμμα κατάρτισης συνδυάζει την απόκτηση θεωρητικών γνώσεων με την ανάπτυξη αναγκαίων πρακτικών δεξιοτήτων για την αποτελεσματική άσκηση του επαγγέλματος.

Σε ανάλογη κατεύθυνση, στο πλαίσιο της πρακτικής εφαρμογής της ειδικότητας, δίνεται και η δυνατότητα ανάπτυξης διαθεματικών προγραμμάτων/σχεδίων δραστηριοτήτων (projects), με σύγχρονη εφαρμογή διαφορετικών μαθησιακών ενοτήτων και θεματικών. Οι συγκεκριμένες δραστηριότητες μπορούν να αναπτύσσονται σε μεγαλύτερη ή μικρότερη χρονική έκταση και να συμπεριλαμβάνουν, ενδεικτικά, επισκέψεις σε χώρους εργασίας και εγκαταστάσεις παραγωγής, συναντήσεις με έμπειρους επαγγελματίες της ειδικότητας ή ειδικούς του συγκεκριμένου παραγωγικού τομέα και κλάδου, υλοποίηση ομαδικών εργασιών με συνδυασμό διαφορετικών μαθησιακών ενοτήτων, υπό την καθοδήγηση ομάδας εκπαιδευτών/-τριών ή ακόμη και δημιουργία ομάδων εκπαιδευομένων με στόχο την αμοιβαία άσκηση, μελέτη και αλληλοδιδασκαλία. Το σύνολο των παραπάνω δραστηριοτήτων μπορεί να αξιοποιηθεί και αυτόνομα, ανεξάρτητα δηλαδή από την υλοποίηση ενός συνολικότερου project.

Η ανάπτυξη συνεργατικού κλίματος μεταξύ των εκπαιδευομένων και η καλλιέργεια σχέσεων εμπιστοσύνης με τους/τις εκπαιδευτές/-τριες συντελούν στη δημιουργία μιας κοινότητας μάθησης, η οποία μπορεί να αποδειχθεί ιδιαίτερα σημαντική για την ενίσχυση των διεργασιών μάθησης τόσο κατά τη διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας όσο και μετά από αυτήν, σε περιόδους μελέτης ή/και προετοιμασίας για τις διαδικασίες αξιολόγησης/πιστοποίησης των γνώσεων και δεξιοτήτων που έχουν αποκτηθεί.

Η ενίσχυση της συνεργασίας και της δημιουργίας μιας κοινότητας μάθησης είναι δυνατόν να επηρεάσει και τον τρόπο μελέτης των εκπαιδευομένων προς μια πιο ενεργητική, δημιουργική στάση διερεύνησης και εξοικείωσης με τη γνώση. Η τήρηση προσωπικών σημειώσεων και η ανταλλαγή τους μεταξύ των εκπαιδευομένων, η μελέτη πρόσθετων βιβλιογραφικών –ελληνόφωνων και ξενόγλωσσων– πηγών, η αναζήτηση συμπληρωματικών ερεθισμάτων στο ευρύτερο κοινωνικό και επαγγελματικό περιβάλλον (παρακολούθηση οπτικοακουστικού υλικού, επαγγελματικών περιοδικών, της εξέλιξης θεσμικού πλαισίου κ.λπ.), σχετικών με την επαγγελματική ειδικότητα, είναι δυνατόν να αποτελέσουν σημαντικά συστατικά για τη διαμόρφωση μιας ισχυρής σχέσης με την εξειδικευμένη επαγγελματική γνώση και τις δεξιότητες που απαιτεί το επάγγελμα.

Η παρακολούθηση ενός εντατικού προγράμματος κατάρτισης μεγάλης διάρκειας αναγκαστικά επιφέρει αλλαγές στην καθημερινότητα των εκπαιδευομένων. Η αποδοτική διαχείριση του καθημερινού χρόνου απαιτεί προσωπικό προγραμματισμό και φροντίδα. Η συστηματική πρόβλεψη ενός χρονικού διαστήματος μελέτης, καθημερινά, όπως και η τήρηση ενός ημερολογίου μάθησης όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα καταγράφουν την καθημερινή τους πρόοδο και ενδεχομένως θα σημειώνουν και ερωτήματα ή παρατηρήσεις, σχετικές με την κάθε μαθησιακή ενότητα, μπορούν να αποτελέσουν χρήσιμες και πολύ δημιουργικές πρακτικές ενίσχυσης των διαδικασιών μάθησης.

Η φοίτηση στη Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης είναι περίοδος διαμόρφωσης μιας μελλοντικής επαγγελματικής ταυτότητας. Είναι η αρχή μιας νέας προσωπικής ιστορίας και μιας διαρκούς εξέλιξης μπροστά σε απαιτήσεις και ανα-

γκαιότητες που χαρακτηρίζουν την κάθε επαγγελματική ειδικότητα. Είναι η ευκαιρία διασύνδεσης του/της κάθε εκπαιδευομένου/-ης με τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις στάσεις που είναι κοινές στην επαγγελματική κοινότητα στην οποία σταδιακά θα ενταχθεί.

4 | Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης

Για την προστασία των καταρτιζομένων, τόσο στην αίθουσα διδασκαλίας και στους εργαστηριακούς χώρους της ΣΑΕΚ όσο και στις επιχειρήσεις που επισκέπτονται για την υλοποίηση της πρακτικής άσκησης/μαθητείας, τηρούνται όλες οι προβλεπόμενες διατάξεις για τους κανόνες υγείας και ασφάλειας στην ειδικότητα και στο επάγγελμα, αλλά και ευρύτερα, όπως προβλέπονται ιδίως από:

- Τον κώδικα νόμων για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων (βλ. Ν. 3850/2010), όπως ισχύει,
- Τις διατάξεις του κτιριοδομικού κανονισμού (βλ. ΠΔ 3046/304/1989, ΦΕΚ 59/Δ/3-2-1989), όπως ισχύει,
- Τον κανονισμό λειτουργίας των εργαστηριακών κέντρων (ΦΕΚ 1318/Β/2015), όπως ισχύει,
- Το ΦΕΚ 3938/Β/26-8-2021, Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484 με θέμα την «Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων», όπως ισχύει,
- Το ΦΕΚ 4146/Β/9-9-2021, Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. ΦΒ7/108652/Κ3, με θέμα το «Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας», όπως ισχύει.

Παρακάτω παρατίθενται οι βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας, καθώς και ο σχετικός αναγκαίος ατομικός εξοπλισμός για τις συνθήκες άσκησης της ειδικότητας:

4.1 • Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατά τη διάρκεια των εργαστηρίων είναι αναγκαίο να τηρούν τους βασικούς κανόνες υγείας και ασφάλειας που περιγράφονται στην ως άνω νομοθεσία.

4.2 • Μέσα ατομικής προστασίας

Δεν απαιτούνται ειδικά μέσα ατομικής προστασίας για τη διενέργεια των προβλεπόμενων ανά εξάμηνο εργαστηρίων.



Προδιαγραφές υλοποίησης πρακτικής άσκησης

1 | Ο θεσμός της πρακτικής άσκησης

Η πρακτική άσκηση συνδέεται άρρηκτα με τη θεωρητική κατάρτιση, αφού κατά τη διάρκεια της οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες ανακαλούν τη θεωρητική και εργαστηριακή γνώση για να την εφαρμόσουν στην πράξη και να αντεπεξέλθουν στις εργασίες που τους ανατίθενται. Καλούνται να αναλάβουν συγκεκριμένα καθήκοντα και να δώσουν λύση σε πρακτικά προβλήματα που ανακύπτουν, υπό την εποπτεία των εκπαιδευτών/-τριών. Έτσι, ο θεσμός της πρακτικής άσκησης στοχεύει στην ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων/δεξιοτήτων σχετικών με την ειδικότητα, στην ενίσχυση της επαφής με τον εργασιακό χώρο και την προετοιμασία των εκπαιδευομένων για την παραγωγική διαδικασία, μέσω της απόκτησης εμπειριών ιδιαίτερα χρήσιμων για τη μετέπειτα επαγγελματική τους πορεία.

Αναλυτικότερα, η πρακτική άσκηση είναι υποχρεωτική για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες των ΣΑΕΚ και θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Άρθρο 27 του Ν. 4763/2020 για το Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης).

Στη συνέχεια, αναφέρονται χρήσιμες πληροφορίες για τον θεσμό της πρακτικής άσκησης, όπως περιγράφονται στη σχετική νομοθεσία,⁴ και αφορούν τις βασικές προϋποθέσεις, τον τρόπο και τους όρους υλοποίησής της.

Διάρκεια πρακτικής άσκησης

Η συνολική διάρκεια της περιόδου πρακτικής άσκησης είναι εννιακόσιες εξήντα (960) ώρες. Οι ώρες πρακτικής ανά ημέρα καθορίζονται σε τέσσερις (4) έως οκτώ (8), ανάλογα με τη φύση και το αντικείμενο της ειδικότητας κατάρτισης του/της ασκούμενου/-ης. Δεν επιτρέπεται η υπέρβαση του ημερήσιου ωραρίου πέραν των ωρών που ορίζονται στην ειδική σύμβαση πρακτικής άσκησης.

4 Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο Μέρος Δ΄ του εκπαιδευτικού εγχειριδίου και που αφορούν τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης, τους όρους υλοποίησης, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των πρακτικά ασκούμενων προέρχονται από το ΦΕΚ 3938/Β/26-8-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.

Όροι υλοποίησης πρακτικής άσκησης

Η πρακτική άσκηση δύναται να πραγματοποιείται σε θέσεις που προσφέρονται από φυσικά πρόσωπα, ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ, δημόσιες υπηρεσίες, ΟΤΑ α΄ και β΄ βαθμού και επιχειρήσεις. Εξαιρούνται:

- α) Φορείς προσωρινής απασχόλησης
- β) Νυχτερινά κέντρα
- γ) Φορείς παροχής καθαριότητας και φύλαξης
- δ) Πρακτορεία τυχερών παιχνιδιών
- ε) Κάθε επιχείρηση στην οποία δεν είναι εφικτός ο έλεγχος της εκπαίδευσης από τον αρμόδιο φορέα.

Ο/Η εκπαιδευόμενος/-η ΣΑΕΚ, προκειμένου να πραγματοποιήσει πρακτική άσκηση, υπογράφει ειδική σύμβαση πρακτικής άσκησης με τον/την εργοδότη/-τρια, η οποία θεωρείται από τη ΣΑΕΚ φοίτηση. Η ειδική σύμβαση πρακτικής άσκησης δεν συνιστά σύμβαση εξαρτημένης εργασίας.

Βασικός συντελεστής για την επιτυχή υλοποίηση της πρακτικής άσκησης είναι και ο/η εκπαιδευτής/-τρια της επιχείρησης ή υπηρεσίας, ο/η οποίος/-α αναλαμβάνει την παρακολούθηση και υποστήριξη των ασκουμένων. Σε αυτή την κατεύθυνση, ο/η εργοδότης/-τρια ορίζει έμπειρο στέλεχος συναφούς επαγγελματικής ειδικότητας με αυτήν του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης ως «εκπαιδευτή/-τρια στον χώρο εργασίας», ο/η οποίος/-α αναλαμβάνει την αποτελεσματική υλοποίηση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων στον χώρο εργασίας και την παρακολούθηση της προόδου του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης.

Η παρακολούθηση της προόδου του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης γίνεται μέσω του βιβλίου πρακτικής άσκησης. Αναλυτικότερα, σε αυτό καταγράφει ο/η ίδιος/-α ο/η ασκούμενος/-η κατά εβδομάδα τις εργασίες με τις οποίες ασχολήθηκε, αλλά και τα καθήκοντα που του/της ανατέθηκαν στον χώρο πραγματοποίησης της πρακτικής άσκησης. Κάθε εβδομαδιαία καταχώρηση ελέγχεται και υπογράφεται από τον/την εκπαιδευτή/-τρια στον χώρο εργασίας.

2 | Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/-η

2.1 • Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης

Η πρακτική άσκηση είναι υποχρεωτική για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες των Σχολών Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης και θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης.

Για την έναρξη της πρακτικής άσκησης στην ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Υγείας», οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να έχουν συμπληρώσει το εξάμηνο Δ΄ της φοίτησής τους στις ΣΑΕΚ. Στην περίπτωση αυτή μπορούν να τοποθετηθούν σε θέση πρακτικής της ειδικότητάς τους.

2.2 • Δικαιώματα και υποχρεώσεις του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης

Βασική προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση ενός προγράμματος πρακτικής άσκησης είναι η γνώση και η εφαρμογή των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων κάθε εμπλεκόμενου μέλους όπως ορίζονται στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. Στη συνέχεια, παρατίθενται κάποια δικαιώματα και υποχρεώσεις των πρακτικά ασκουμένων.

Δικαιώματα πρακτικά ασκουμένων

1. Τμηματική ή συνεχόμενη υλοποίηση της πρακτικής άσκησης,
2. Δυνατότητα αποζημίωσης, η οποία ορίζεται στο 80% του νόμιμου, νομοθετημένου, κατώτατου ορίου του ημερομισθίου του ανειδίκευτου εργάτη, ή όπως αυτό διαμορφώνεται από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων ή αναλογικά, αν η ημερήσια διάρκεια της πρακτικής είναι μικρότερη των οκτώ (8) ωρών. Η αποζημίωση καταβάλλεται στον/στην πρακτικά ασκούμενο/-η μετά την ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης. Σε περίπτωση μη δυνατότητας χρηματοδότησης της αποζημίωσης της πρακτικής άσκησης, δεν υφίσταται η υποχρέωση αποζημίωσής της, παρά μόνο η υποχρέωση του/της εργοδότη/-τριας να αποδίδει τις προβλεπόμενες ασφαλιστικές εισφορές,
3. Υπαγωγή στην ασφάλιση του e-ΕΦΚΑ (πρώην ΙΚΑ-ΕΤΑΜ) για τον κλάδο του ατυχήματος. Για την ασφάλισή του/της καταβάλλονται οι προβλεπόμενες από την παρ. 1 του άρθρου 10 του Ν. 2217/1994 (Α΄ 83) ασφαλιστικές εισφορές, οι οποίες βαρύνουν το φυσικό ή νομικό πρόσωπο (εργοδότης/-τρια) στο οποίο υλοποιείται η πρακτική άσκηση,
4. Δικαίωμα αναφοράς στη ΣΑΕΚ της μη τήρησης των όρων πρακτικής άσκησης,

5. Δικαίωμα διακοπής πρακτικής άσκησης βάσει τεκμηρίωσης και σχετική δήλωση στη ΣΑΕΚ εποπτείας,
6. Αλλαγή εργοδότη/-τριας, εφόσον συντρέχει τεκμηριωμένος σοβαρότατος λόγος.
7. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες δεν απασχολούνται την Κυριακή και τις επίσημες αργίες.

Υποχρεώσεις πρακτικά ασκουμένων

1. Τήρηση του ημερήσιου ωραρίου πρακτικής άσκησης, όπως ορίζεται στην ειδική σύμβαση.
2. Τήρηση των όρων υγείας και ασφάλειας του/της εργοδότη/-τριας.
3. Σεβασμός της κινητής και ακίνητης περιουσίας του/της εργοδότη/-τριας.
4. Αρμονική συνεργασία με τα στελέχη του/της εργοδότη/-τριας.
5. Προσκόμιση, όπου απαιτείται, όλων των απαραίτητων ιατρικών βεβαιώσεων για την εξάσκηση του επαγγέλματος.
6. Προσκόμιση στη ΣΑΕΚ των απαραίτητων δικαιολογητικών, πριν από την έναρξη και μετά τη λήξη της πρακτικής άσκησης, αλλά και σε περίπτωση διακοπής της.
7. Ενημέρωση, σε περίπτωση απουσίας του/της ασκουμένου/-ης, της επιχείρησης και της ΣΑΕΚ εποπτείας.
8. Τήρηση βιβλίου πρακτικής άσκησης, το οποίο διατίθεται από τη ΣΑΕΚ και στο οποίο αναγράφονται από τους/τις ασκούμενους/-ες κατά εβδομάδα οι εργασίες με τις οποίες ασχολήθηκαν και τα καθήκοντα που τους ανατέθηκαν στον χώρο πραγματοποίησης της πρακτικής άσκησης.
9. Προσκόμιση στο τέλος κάθε μήνα στη ΣΑΕΚ φοίτησης ή εποπτείας της πρακτικής άσκησης του βιβλίου πρακτικής άσκησης για σχετικό έλεγχο.
10. Υποβολή, μετά την ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης, του βιβλίου πρακτικής άσκησης στη ΣΑΕΚ φοίτησης, συμπληρωμένου με τις εβδομαδιαίες εκθέσεις, τον χρόνο και το αντικείμενο απασχόλησης, τις ημέρες απουσίας και την επίδοσή του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης. Υποβολή του εντύπου λήξης (Βεβαίωση Παρουσίας) της πρακτικής άσκησης, συμπληρωμένου, υπογεγραμμένου και σφραγισμένου από τον/την εργοδότη/-τρια-νόμιμο/-η εκπρόσωπο του φορέα απασχόλησης, στο οποίο βεβαιώνεται ότι ο/η εκπαιδευόμενος/-η πραγματοποίησε την πρακτική άσκηση στην επιχείρηση/οργανισμό, καθώς και το χρονικό διάστημα αυτής.
11. Άμεση ενημέρωση της ΣΑΕΚ φοίτησης από τον/την πρακτικά ασκούμενο/-η σε περίπτωση διακοπής της πρακτικής άσκησης και προσκόμιση του βιβλίου πρακτικής άσκησης και του εντύπου λήξης (Βεβαίωση Παρουσίας) με τις ημέρες πρακτικής άσκησης που έχουν πραγματοποιηθεί. Για να συνεχίσει ο/η εκπαιδευόμενος/-η την πρακτική άσκηση, για το υπόλοιπο του προβλεπόμενου διαστήματος, στον ίδιο ή σε άλλο φορέα απασχόλησης (εργοδότη/-τρια), θα πρέπει να ακολου-

θηθεί εκ νέου η διαδικασία έναρξης πρακτικής άσκησης. Αν η διακοπή της πρακτικής άσκησης γίνει από τον/την εργοδότη/-τρια, τότε οφείλει ο/η τελευταίος/-α να ενημερώσει άμεσα τη ΣΑΕΚ φοίτησης του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης.

2.3 • Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης

Κάθε πρακτικά ασκούμενος/-η πραγματοποιεί την πρακτική άσκηση σε τμήματα των φορέων απασχόλησης αντίστοιχα με την ειδικότητά του/της, με την εποπτεία υπευθύνου/-ης του φορέα, ειδικότητας αντίστοιχης με το αντικείμενο κατάρτισής του/της.

Η πρακτική άσκηση της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Υγείας» μπορεί να πραγματοποιηθεί σε επιχειρήσεις παραγωγής και εμπορίας ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού και προϊόντων (εταιρείες εισαγωγών και εξαγωγών, διανομείς, εταιρείες χονδρικής κ.λπ.), επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου που δραστηριοποιούνται στον τομέα υγείας, καθώς και οργανισμούς παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και υποστήριξης του κλάδου. Μπορεί επίσης να πραγματοποιηθεί στο Υπουργείο Υγείας, σε Υγειονομικές Περιφέρειες, Δημόσια-Ιδιωτικά νοσοκομεία και Κέντρα Υγείας, ιδιωτικά ιατρεία και Πολυϊατρεία, διαγνωστικά κέντρα, κέντρα αποκατάστασης, Ασφαλιστικούς Οργανισμούς Δημοσίου και Ιδιωτικές Ασφαλιστικές Εταιρείες. Ακόμη, σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τουρισμό υγείας, επιχειρήσεις παραγωγής και εμπορίας φαρμάκων, οργανισμούς προνοιακού συστήματος κοινωνικής φροντίδας σε επίπεδο Τοπικής Αυτοδιοίκησης, σε Μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς, φιλανθρωπικά ιδρύματα και εν γένει ιδρύματα που προάγουν την υγεία.

Ο/Η πρακτικά ασκούμενος/-η τοποθετείται σε όλα τα τμήματα των διοικητικών και οικονομικών υπηρεσιών των ανωτέρω φορέων, που εκτείνονται σε ένα μεγάλο φάσμα των δραστηριοτήτων της επιχείρησης.

3 | Ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/-τριας της πρακτικής άσκησης

Ο/Η εργοδότης/-τρια της επιχείρησης που προσφέρει θέση πρακτικής άσκησης ορίζει ένα έμπειρο στέλεχος συναφούς επαγγελματικής ειδικότητας με αυτήν του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης ως «εκπαιδευτή/-τρια στον χώρο εργασίας», ο/η οποίος/-α αναλαμβάνει την αποτελεσματική υλοποίηση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων στον χώρο εργασίας, την παρακολούθηση της προόδου των πρακτικά ασκουμένων και την ανατροφοδότηση των υπεύθυνων εκπαιδευτών/-τριών στην εκπαιδευτική δομή.

Αναλυτικότερα, ο/η εκπαιδευτής/-τρια είναι το συνδεδετικό πρόσωπο του/της εργοδότη/-τριας της επιχείρησης με την εκπαιδευτική δομή (ΣΑΕΚ) και, κατά συνέπεια, έχει συνεχή συνεργασία με αυτήν. Επιπλέον, ο ρόλος του/της αφορά την παροχή συμβουλών, πληροφοριών ή καθοδήγησης, καθώς πρόκειται για ένα άτομο με χρήσιμη εμπειρία, δεξιότητες και εξειδίκευση, το οποίο υποστηρίζει την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη των πρακτικά ασκουμένων.

4 | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα της πρακτικής άσκησης

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης επιδιώκεται η αναβάθμιση των γνώσεων, των επαγγελματικών δεξιοτήτων και των ικανοτήτων των σπουδαστών/-τριών ΣΑΕΚ, με αποτέλεσμα την ομαλή μετάβασή τους από την αίθουσα κατάρτισης στον χώρο εργασίας και μάλιστα υπό πραγματικές εργασιακές συνθήκες. Στο πλαίσιο αυτής της μετάβασης και της ομαλής ένταξης, οι ασκούμενοι/-ες στην πρακτική άσκηση καλούνται να καλλιεργήσουν όχι μόνο επαγγελματικές δεξιότητες που αφορούν την ειδικότητα και δεν εξαντλούνται στο πλαίσιο της αίθουσας κατάρτισης, αλλά και οριζόντιες δεξιότητες που ενισχύουν την επαγγελματική τους συμπεριφορά και καλλιεργούν την περιβαλλοντική και την επιχειρηματική κουλτούρα. Έτσι, η πρακτική άσκηση αποτελεί ένα προπαρασκευαστικό στάδιο κατά το οποίο αναβαθμίζονται οι γενικές και ειδικές γνώσεις, συντελούνται σημαντικές διεργασίες επαγγελματικού προσανατολισμού και διευκολύνεται η επαγγελματική ανάπτυξη του ατόμου.

Αναλυτικότερα, κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης δίνεται η δυνατότητα στον/στην ασκούμενο/-η, κατά την πρακτική άσκηση, να ασκηθεί στις εργασίες που απορρέουν από τα επιμέρους μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης στην ειδικότητα. Η άσκηση μπορεί να επιτευχθεί μέσω της παρατήρησης της εργασίας, της συμμετοχής σε ομάδα εκτέλεσης της εργασίας, της καθοδηγούμενης εργασίας ή της δοκιμής/αυτόνομης εκτέλεσης της εργασίας από τον/την ασκούμενο/-η.

Στον πίνακα που ακολουθεί αποτυπώνονται οι ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης για την ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Υγείας» και οι αντίστοιχες ενδεικτικές εργασίες και ειδικές προδιαγραφές ανά ενότητα κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης. Επισημαίνεται ότι οι εν λόγω εργασίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους/τις ασκούμενους/-ες στην πρακτική άσκηση για τη συμπλήρωση του βιβλίου πρακτικής άσκησης.

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
A. «Διαχείριση και λογιστική απεικόνιση οικονομικών δεδομένων»	• Διεκπεραίωση οικονομικών συναλλαγών με δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, • Υπολογισμός αμοιβών και αποζημιώσεων προσωπικού και συνεργατών, • Έκδοση παραστατικών για τις οικονομικές συναλλαγές, • Παρακολούθηση της διαχείρισης των παγίων περιουσιακών στοιχείων και των αποσβέσεων, • Μέριμνα για την ταμειακή ρευστότητα της επιχείρησης και τακτοποίηση των υποχρεώσεων, • Παρακολούθηση και εκτέλεση του προϋπολογισμού μέσω του πληροφοριακού συστήματος της επιχείρησης, • Σύνταξη πινάκων με στατιστικά στοιχεία του οργανισμού, • Έλεγχος των στοιχείων της Γενικής και Αναλυτικής Λογιστικής μέσω του πληροφοριακού συστήματος της επιχείρησης.	• Η/Υ, • Προγράμματα επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικά φύλλα, • Βάσεις δεδομένων, • Διαδίκτυο, • Λογιστικό πρόγραμμα, • Πρόσβαση στο e-banking, • Εταιρικό email.
B. «Διοικητική υποστήριξη και οργάνωση γραφείου» συνέχεια >>	• Εισαγωγή δεδομένων σε υπολογιστικά φύλλα και σε βάσεις δεδομένων, • Σύνταξη διοικητικών εγγράφων, • Έλεγχος της επάρκειας των αναλώσιμων υλικών και του εξοπλισμού του γραφείου, • Ταξινόμηση και αρχειοθέτηση εγγράφων σε κατάλληλους χώρους, ερμάρια, ντουλάπια κ.λπ.,	• Η/Υ, προγράμματα Office, εκτυπωτής, πολυμηχάνημα, οπτικός σαρωτής, • Διαδίκτυο, • Αναλώσιμα γραφείου (χαρτική ύλη, φάκελοι, ντοσιέ κ.λπ.), • Ερμάρια, ντουλάπες.

συνέχεια >>

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
« συνέχεια Β. «Διοικητική υποστήριξη και οργάνωση γραφείου»	• Τήρηση αρχείων για έγγραφα και υλικά που έχουν διακινηθεί, • Ταξινόμηση και αρχειοθέτηση εγγράφων, • Διεκπεραίωση της αλληλογραφίας, • Συγκέντρωση στοιχείων για συμμετοχή σε έρευνα μάρκετινγκ, • Καταγραφή πληροφοριών σχετικά με την απόκτηση και επιστροφή βιβλίων της βιβλιοθήκης και άλλου υλικού, • Μέριμνα για τη συνδρομή της επιχείρησης σε έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο.	
Γ. «Διαχείριση και τακτοποίηση κοστολογημένων υπηρεσιών υγείας»	• Αποστολή καταστάσεων νοσηλείας και εξετάσεων στα ασφαλιστικά ταμεία, • Καταχώριση και έκδοση ιατρικών εισιτηρίων και εξιτηρίων ασθενών, • Σύνταξη και έκδοση βεβαιώσεων και πιστοποιητικών νοσηλείας, • Είσπραξη του κόστους νοσηλείας ή εξετάσεων, • Παρακολούθηση και έλεγχος στις εισαγωγές και τα ραντεβού των ασθενών, • Οργάνωση του ιατρικού φακέλου των ασθενών.	• Η/Υ, προγράμματα Office, εκτυπωτής, πολυμηχάνημα, • Αναλώσιμα γραφείου (χαρτική ύλη, φάκελοι, ντοσιέ κ.λπ.), • ΟΠΣΥ (Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Υγείας), • Διαδίκτυο.
Δ. «Προμήθειες, διαχείριση αποθεμάτων» συνέχεια >>	• Εποπτεία και παρακολούθηση των εισροών και εκροών αποθεμάτων, • Παραγωγή αναφορών (reports) αποθεμάτων της επιχείρησης,	• Η/Υ, προγράμματα Office, εκτυπωτής, πολυμηχάνημα,

συνέχεια >>

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
« συνέχεια Δ. «Προμήθειες, διαχείριση αποθεμάτων»	• Συνεργασία με το προσωπικό της εφοδιαστικής αλυσίδας, • Συμμετοχή στην έρευνα αγοράς για την προμήθεια υλικών ή υπηρεσιών, • Συμμετοχή στη διαδικασία της διενέργειας διαγωνισμών για προμήθειες υλικών και υπηρεσιών της επιχείρησης, • Τήρηση και ενημέρωση των αρχείων προμηθευτών, πελατών και εμπορευμάτων για τον/την προϊστάμενο/-η, • Παρακολούθηση της εκτέλεσης των συμβάσεων, • Υιοθέτηση καλών πρακτικών αποθήκευσης (Good Warehousing Practice), • Υποβολή προτάσεων και προσφορών συνεργασίας με πελάτες και προμηθευτές υπό τις οδηγίες του/της προϊσταμένου/-ης.	• Αναλώσιμα γραφείου (χαρτική ύλη, φάκελοι, ντοσιέ κ.λπ.), • Ειδικά λογιστικά προγράμματα.
Ε. «Δημόσιες σχέσεις και εξυπηρέτηση κοινού, πελατών/ ασθενών (front office)» συνέχεια »	• Εφαρμογή πρακτικών δημοσίων σχέσεων, • Εξυπηρέτηση των επισκεπτών/ πελατών, • Συλλογή και διεκπεραίωση αιτημάτων ασθενών, • Διαχείριση των κοινωνικών δικτύων (social media management) ως εργαλείο προώθησης-προβολής της επιχείρησης, • Παροχή πληροφοριών μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικών μέσων και χορήγηση ενημερωτικών εντύπων στους/στις ενδιαφερόμενους/-ες,	• Η/Υ, προγράμματα Office, εκτυπωτής, πολυμηχάνημα, • Διαδίκτυο, σύνδεση σε κοινωνικά δίκτυα (social media), • Αναλώσιμα γραφείου (χαρτική ύλη, φάκελοι, ντοσιέ κ.λπ.).

συνέχεια »

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
« συνεχεία Ε. «Δημόσιες σχέσεις και εξυπηρέτηση κοινού, πελατών/ ασθενών (front office)»	Καταγραφή πληροφοριών σχετικά με καταγγελίες και παράπονα για την επιχείρηση.	
ΣΤ. «Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού»	- Τήρηση και ενημέρωση ατομικών φακέλων υπαλλήλων, - Συγκέντρωση εγγράφων για την προαγωγή, εξέλιξη και αξιολόγηση του προσωπικού, - Χορήγηση στο προσωπικό των προβλεπόμενων παροχών σε μπόνους, κλιμάκια, επιδόματα και άδειες, - Σύνταξη συμβάσεων εργασίας των εργαζομένων και παρακολούθηση αυτών, - Έκδοση βεβαιώσεων υπηρεσιακής κατάστασης των υπαλλήλων και λοιπών πιστοποιητικών, - Καταγραφή των αναγκών σε προσωπικό της επιχείρησης, - Διαμόρφωση του πλαισίου προσόντων και δεξιοτήτων των υποψηφίων εργαζομένων κατόπιν υπόδειξης από τα στελέχη της επιχείρησης, - Καταχώριση στοιχείων σε βάσεις δεδομένων άλλων οργανισμών και φορέων.	- Η/Υ, προγράμματα Office, εκτυπωτής, πολυμηχάνημα, - Διαδίκτυο, - Αναλώσιμα γραφείου (χαρτική ύλη, φάκελοι, ντοσιέ κ.λπ.), - Πρόσβαση σε πρόγραμμα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, - Πίνακας ανακοινώσεων.

5 | Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος πρακτικής άσκησης

Το Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Υγείας είναι ο/η επαγγελματίας ο/η οποίος/-α, εφαρμόζοντας τις αρχές της διοικητικής επιστήμης, της οικονομίας και των δημοσίων σχέσεων, συμβάλλει επικουρικά σε όλο το πεδίο των δραστηριοτήτων των φορέων/επιχειρήσεων του τομέα της υγείας. Οι υπηρεσίες του/της σχετίζονται τόσο με την οικονομική λειτουργία του φορέα/επιχείρησης όσο και με τη διοικητική υποστήριξη. Απασχολείται σε όλα τα τμήματα των διοικητικών και οικονομικών υπηρεσιών των μονάδων του ιδιωτικού ή δημόσιου τομέα και αυτό δημιουργεί εξειδικεύσεις λόγω των διαφορετικών αντικειμένων εργασίας κατά περίπτωση.

5.1.A • ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης κρίνεται σκόπιμο να εκπαιδευτούν σε διαφορετικά αντικείμενα εργασίας με την τοποθέτησή τους στα αντίστοιχα τμήματα της επιχείρησης/οργανισμού. Όσον αφορά τη διαχείριση και λογιστική απεικόνιση των οικονομικών δεδομένων του οργανισμού, με τη βοήθεια του υπευθύνου/-ης εκπαίδευσης του φορέα, αλλά και του/της προϊσταμένου/-ης του οικονομικού τμήματος στο οποίο έχουν τοποθετηθεί, συμμετέχουν στη διεκπεραίωση οικονομικών συναλλαγών με δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, όπως στην απόδοση κρατήσεων ή φόρου σε ασφαλιστικά ταμεία και ΔΟΥ αντίστοιχα, καθώς και στην καταχώριση δελτίων αποστολής και τιμολογίων (χρεωστικών/πιστωτικών) στο λογιστικό σύστημα της επιχείρησης ή σε όποια εφαρμογή διαθέτει ο φορέας ή η επιχείρηση.

Προετοιμάζουν την έκδοση Χρηματικών Ενταλμάτων, συγκεντρώνοντας τα απαραίτητα δικαιολογητικά που τα συνοδεύουν ή την έκδοση Γραμμάτων Είσπραξης αν πρόκειται για δημόσιο φορέα ή τις εντολές πληρωμής αν πρόκειται για ιδιωτική επιχείρηση. Κατά τη διάρκεια της πρακτικής δύνανται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να υπολογίσουν τις αμοιβές και αποζημιώσεις του προσωπικού του οργανισμού με βάση το ισχύον μισθολογικό καθεστώς ανά κατηγορία και κλάδο, σε επίπεδο δημόσιου φορέα και σε επίπεδο ιδιωτικού τομέα αντίστοιχα, βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας και των συμβάσεων εργασίας.

Συμμετέχουν στην παρακολούθηση της διαχείρισης των παγίων περιουσιακών στοιχείων και των αποσβέσεων αυτών, μέσω της καταχώρισης στο λογιστικό σύστημα, προκειμένου τα στοιχεία αυτά να χρησιμοποιηθούν και στη σύνταξη του ισολογισμού του φορέα.

Εξοικειώνονται με τη μέριμνα της ταμειακής ρευστότητας της επιχείρησης και την τακτοποίηση των υποχρεώσεων της σε συνεργασία με τον/την ταμία της επι-

χείρησης μέσω της χρήσης του web-banking ή άλλων τρόπων πληρωμής (επιταγές, κατάθεση κ.λπ.). Παρακολουθούν την εκτέλεση του προϋπολογισμού μέσω του πληροφοριακού συστήματος της επιχείρησης, στον δημόσιο τομέα με την υποχρέωση δέσμευσης πιστώσεων πριν από την εκτέλεση οποιασδήποτε δαπάνης, τη μηνιαία παρακολούθηση του προϋπολογισμού (Π/Υ) όπως προβλέπεται, καθώς και την τροποποίηση του Π/Υ κατά τη διάρκεια του έτους με όλες τις απαραίτητες διαδικασίες. Επιπλέον, δημιουργούν πίνακες με στατιστικά στοιχεία της επιχείρησης για την παροχή πληροφοριών στους/στις εμπλεκόμενους/-ες, αλλά και για τη λήψη αποφάσεων από τα στελέχη κατά την επιχειρηματική δραστηριότητά της. Εξοικειώνονται με τον έλεγχο των στοιχείων της Γενικής και Αναλυτικής Λογιστικής μέσω του λογιστικού συστήματος της επιχείρησης.

5.1.B • ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Στη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης οι εκπαιδευόμενοι/-ες παρέχουν επικουρικά διοικητική υποστήριξη σε διάφορα τμήματα των φορέων του τομέα υγείας. Αυτό περιλαμβάνει την εισαγωγή δεδομένων σε υπολογιστικά φύλλα και σε βάσεις δεδομένων ή σε έγγραφη καταχώριση, ανάλογα με τη διοικητική οργάνωση της εκάστοτε επιχείρησης. Για την εκτέλεση διοικητικών εργασιών κάνουν χρήση υπολογιστικών συστημάτων και λογισμικού για τη διαχείριση των πληροφοριών. Σημαντική εργασία που μπορούν να επιτελέσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες αφορά τη σύνταξη πάσης φύσεως διοικητικών εγγράφων (επιστολές, αιτήσεις, αναφορές, βεβαιώσεις κ.λπ.) που είναι απαραίτητα για την επιχειρησιακή λειτουργία του οργανισμού, πάντα υπό την καθοδήγηση των υπευθύνων της επιχείρησης και ο/η εκπαιδευόμενος/-η δεν διεκπεραιώνει κανενός είδους εξερχόμενη αλληλογραφία.

Άλλες γενικές διοικητικές εργασίες που μπορεί να εκτελέσουν σχετίζονται με τη διοικητική υποστήριξη, όπως η παραγγελία γραφικού υλικού, ο έλεγχος της επάρκειας των αναλώσιμων υλικών και του εξοπλισμού γραφείων και η παρακολούθηση προθεσμιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους υποστηρίζουν τη διαχείριση εγγράφων και αρχείων του εκάστοτε τμήματος στο οποίο απασχολούνται, συμπεριλαμβανομένων των αρχείων ασθενών, αν πρόκειται για νοσοκομείο, ώστε να εξασφαλίζεται η αποτελεσματική αναζήτηση και πρόσβαση σε πληροφορίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν και για έρευνες μάρκετινγκ. Η ταξινόμηση και αρχειοθέτηση εγγράφων γίνεται σε κατάλληλους χώρους, ερμάρια, ντουλάπια κ.λπ. Επιπλέον, βοηθούν στην τήρηση αρχείων για έγγραφα και υλικά που έχουν διακινηθεί σε τμήματα της επιχείρησης ώστε να είναι δυνατή η οικονομική παρακολούθηση από πλευράς της επιχείρησης του λειτουργικού κόστους του τμήματος. Πραγματοποιούν καταγραφή πληροφοριών σχετικά με την απόκτηση και επιστροφή βιβλίων της βιβλιοθήκης του οργανισμού. Μεριμνούν επίσης για τη συνδρομή της επιχείρησης σε έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στην πρακτική τους άσκηση

μπορεί να διαχειρίζονται το χρονοδιάγραμμα των συναντήσεων και των ραντεβού των ιατρών, ασθενών και άλλων στελεχών του νοσοκομείου. Τέλος, συνεργάζονται με τον/την υπεύθυνο/-η πληροφορικής της επιχείρησης σχετικά με την ασφάλεια στο Διαδίκτυο και ενημερώνουν για οτιδήποτε εντοπίσουν, ώστε να μην κινδυνεύσει το σύστημα από χάκερ.

5.1.Γ • ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης στο αντίστοιχο τμήμα Κίνησης/Λογιστήριο Ασθενών ασχολούνται με τη διαχείριση και τακτοποίηση κοστολογημένων υπηρεσιών υγείας και την οργάνωση του ιατρικού φακέλου των ασθενών σε ένα νοσοκομείο, διαδικασία που παίζει σημαντικό ρόλο στη διασφάλιση της ορθής διαχείρισης πληροφοριών και οικονομικών πόρων. Στα αντικείμενα στα οποία θα εκπαιδευτούν μπορεί να περιλαμβάνονται η εκτέλεση των διαδικασιών τιμολόγησης και χρέωσης για τις υπηρεσίες υγείας που παρέχονται από το νοσοκομείο μέσω του ΟΠΣΥ (Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Υγείας) και η προετοιμασία για την αποστολή καταστάσεων νοσηλείας και εξετάσεων στα ασφαλιστικά ταμεία τόσο μέσω της ηλεκτρονικής υποβολής όσο και σε φυσική μορφή, με αποστολή των δικαιολογητικών. Χρησιμοποιούν προσεκτικά και σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσής τους. Επίσης, συνεισφέρουν στην καταγραφή και παρακολούθηση των πληρωμών ασφαλιστικών φορέων, ασθενών ή άλλων πηγών χρηματοδότησης προς τον φορέα υγείας.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στην καταχώριση και έκδοση διοικητικών εισιτηρίων/εξιτηρίων των ασθενών, καθώς και στη σύνταξη και έκδοση βεβαιώσεων και πιστοποιητικών νοσηλείας όπως εκδίδονται από το πληροφοριακό σύστημα στο τμήμα Κίνησης/Λογιστήριο Ασθενών. Επιπλέον, αναλαμβάνουν επικουρικά την είσπραξη του κόστους νοσηλείας ή εξετάσεων και διαχειρίζονται τα ραντεβού των ασθενών. Σημαντικό κομμάτι της εκπαίδευσής τους αποτελεί η οργάνωση του ιατρικού φακέλου των ασθενών, με τη συλλογή και αποθήκευση ιατρικών εγγράφων, απεικονίσεων, αποτελεσμάτων εξετάσεων και άλλων σχετικών πληροφοριών στον ιατρικό φάκελο του ασθενούς και αρχειοθέτησή τους τόσο ηλεκτρονικά όσο και στον χώρο του Αρχείου Ιατρικού Φακέλου. Η διατήρηση της εμπιστευτικότητας και της ασφάλειας των ιατρικών πληροφοριών των ασθενών είναι μία από τις βασικές υποχρεώσεις των εκπαιδευομένων. Συνδράμουν στην επικοινωνία του οργανισμού με ασφαλιστικούς φορείς (δημόσιους και ιδιωτικούς) για θέματα χρέωσης και αποζημίωσης, με άλλους χρηματοδοτικούς φορείς, καθώς και στη διεκπεραίωση αλληλογραφίας και αιτήσεων που σχετίζονται με τη χρέωση και τον ιατρικό φάκελο των ασθενών υπό τις οδηγίες του υπευθύνου/-ης εκπαίδευσης.

Εξοικειώνονται με την ανάλυση δεδομένων σχετικά με τη χρήση υπηρεσιών υγείας και την οικονομική απόδοση του νοσοκομείου, ετοιμάζοντας πίνακες ή διαφάνειες για τα στελέχη του οργανισμού.

5.1.Δ • ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ

Οι υπάλληλοι προμηθειών και διαχείρισης αποθεμάτων επιτελούν σημαντικό ρόλο στη διασφάλιση της επάρκειας υλικών και εξοπλισμού που απαιτούνται για την ομαλή λειτουργία ενός οργανισμού. Αντίστοιχα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατά την πρακτική τους άσκηση και με την καθοδήγηση του υπευθύνου/-ης εκπαίδευσης του φορέα προβαίνουν στην αξιολόγηση των αναγκών της επιχείρησης σε υλικά, εξοπλισμό και υπηρεσίες, στην ανάλυση των απαιτήσεων και στον σχεδιασμό των προμηθειών που απαιτούνται.

Συμμετέχουν στην έρευνα αγοράς για την προμήθεια υλικών ή υπηρεσιών, εκτιμούν τη σημασία των σχέσεων που αναπτύσσονται με προμηθευτές και αναγνωρίζουν το όφελος που προκύπτει για τον οργανισμό μέσα από τη διαπραγμάτευση συμβολαίων και συμφωνιών προμήθειας, με σκοπό την επιλογή των καλύτερων προμηθευτών βάσει ποιότητας και κόστους.

Δημιουργούν και διαχειρίζονται παραγγελίες για τα απαραίτητα υλικά και τον εξοπλισμό. Συμμετέχουν στη διαδικασία της διενέργειας διαγωνισμών για προμήθειες υλικών και υπηρεσιών της επιχείρησης και παρακολουθούν την εκτέλεση των συμβάσεων. Εκπαιδούνται στη διαχείριση αποθεμάτων, ταξινομούν τα αγαθά σε αποθήκες, παρακολουθούν τα επίπεδα των αποθεμάτων, εκτελούν απογραφές και συντάσσουν αναφορές για την αξιολόγηση των αναγκών ανανέωσης ή αύξησης των αποθεμάτων με την εποπτεία πάντοτε του υπευθύνου εκπαίδευσης.

Επιδεικνύουν πνεύμα συνεργασίας με τα αντίστοιχα τμήματα της οργάνωσης και με το προσωπικό της εφοδιαστικής αλυσίδας, για να διασφαλίσουν ότι τα υλικά και ο εξοπλισμός είναι διαθέσιμα κατά τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών. Διασφαλίζουν ότι οι προμήθειες και οι διαδικασίες τηρούν όλους τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς, όπως οι οικολογικές απαιτήσεις και τα πρότυπα ασφαλείας. Η εποπτεία και παρακολούθηση των εισροών και εκροών αποθεμάτων, καθώς και ο έλεγχος στα οικονομικά της διαχείρισης αποθεμάτων αποτελούν μέρος της προσπάθειας εξοικονόμησης πόρων όπου είναι δυνατόν, χωρίς να τεθεί σε κίνδυνο η ποιότητα και η διαθεσιμότητα των προμηθειών. Δημιουργούν αναφορές και τεκμηριώνουν τις προμήθειες και τη διαχείριση αποθεμάτων για λογιστικούς και σκοπούς παρακολούθησης. Ενημερώνουν το αρχείο προμηθευτών, πελατών και εμπορευμάτων για τον/την προϊστάμενο/-η και αναγνωρίζουν την υιοθέτηση καλών πρακτικών αποθήκευσης (Good Warehousing Practice).

5.1.Ε • ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΟΙΝΟΥ, ΠΕΛΑΤΩΝ/ΑΣΘΕΝΩΝ (FRONT OFFICE)

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν στη διαδικασία εξυπηρέτησης του κοινού, πελατών ή ασθενών στον τομέα του front office και επικουρικά στις δημόσιες σχέσεις που έχουν ως βασικό στόχο τη διατήρηση θετικών σχέσεων με τους πελάτες και την παροχή αποτελεσματικής υποστήριξης. Η εκπαίδευσή τους μπορεί να περιλαμβάνει συμμετοχή σε προωθητικές εκδηλώσεις και μάρκετινγκ, προγράμματα που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση του κοινού, καθώς και συμμετοχή στην εφαρμογή πρακτικών δημοσίων σχέσεων. Συμμετέχουν στη διαχείριση των κοινωνικών δικτύων (social media management) ως εργαλείο προώθησης και προβολής της επιχείρησης.

Υποδέχονται τους πελάτες ή ασθενείς και τους κατευθύνουν προς την κατάλληλη υπηρεσία ή αίθουσα αναμονής. Διαχειρίζονται την ουρά αναμονής και τη ροή του κοινού. Απαντούν σε ερωτήσεις και παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες, τις διαδικασίες, τα ωράρια λειτουργίας και άλλα θέματα που αφορούν τους πελάτες ή ασθενείς. Μεταφέρουν τα αιτήματα, τις παρατηρήσεις ή τα προβλήματα των πελατών ή ασθενών στα αντίστοιχα τμήματα της οργάνωσης προς επίλυση. Διαχειρίζονται το χρονοδιάγραμμα ραντεβού και κρατήσεων για πελάτες ή ασθενείς, εξασφαλίζοντας τη διαθεσιμότητα και την οργάνωση των ραντεβού.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατά την εκπαίδευσή τους εξοικειώνονται με την αντιμετώπιση και τον χειρισμό διάφορων προβλημάτων, με τις οδηγίες του υπευθύνου/-ης εκπαίδευσης, που μπορεί να προκύψουν κατά την εξυπηρέτηση του κοινού και πώς πρέπει να επιλύονται με φιλικό και εξυπηρετικό τρόπο. Καταγράφουν τα στοιχεία των πελατών ή ασθενών, τις επισκέψεις και τις ανάγκες τους σε συστήματα καταγραφής πληροφοριών. Αντιμετωπίζουν διαμαρτυρίες και αναφορές από πελάτες ή ασθενείς και προσπαθούν να βρουν λύσεις που να ικανοποιούν τις ανάγκες τους, πάντα υπό τις οδηγίες των υπευθύνων στελεχών της επιχείρησης. Παρέχουν ενημέρωση στους πελάτες ή ασθενείς σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες και τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν. Η εκπαίδευσή τους αφορά την απόκτηση από μέρους των εκπαιδευόμενων επικοινωνιακών δεξιοτήτων: φιλικότητα, υπομονή, καλή οργάνωση και ικανότητα να διαχειρίζονται διάφορες καταστάσεις με ευγένεια και επαγγελματισμό, προκειμένου να αντεπεξέλθουν σε αυτόν τον ρόλο.

5.1.ΣΤ • ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης των εκπαιδευόμενων στο τμήμα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τον κρίσιμο ρόλο που παίζει αυτό στην ανάπτυξη και διαχείριση του προσωπικού μιας επιχείρησης/οργανισμού. Τα καθήκοντά τους μπορεί να περιλαμβάνουν την τήρηση και ενημέ-

ρωση ατομικών φακέλων υπαλλήλων με ηλεκτρονικό ή συμβατικό τρόπο, ανάλογα με τις δυνατότητες της επιχείρησης. Συγκεντρώνουν όλα τα απαραίτητα έγγραφα για την προαγωγή και την εξέλιξη του προσωπικού και διαχειρίζονται τις διαδικασίες αξιολόγησης της απόδοσής του, συγκεντρώνοντας το απαραίτητο υλικό για τις συνεντεύξεις αξιολόγησής του, σύμφωνα με τις οδηγίες του/της προϊσταμένου/-ης του τμήματος. Συμμετέχουν στη διαδικασία προσλήψεων με την καταγραφή των αναγκών σε προσωπικό της επιχείρησης, περιλαμβανομένης της συγγραφής αγγελιών εργασίας, της ομαδοποίησης των αιτήσεων, των συνεντεύξεων και της επιλογής προσωπικού. Αποτυπώνουν το πλαίσιο προσόντων και δεξιοτήτων των υποψηφίων εργαζομένων κατόπιν υπόδειξης από τα στελέχη της επιχείρησης και συντάσσουν τις συμβάσεις εργασίας των εργαζομένων σύμφωνα με τα ισχύοντα πρότυπα. Διαχειρίζονται τα οικονομικά και τις μεταβολές των εργαζομένων, με την καταχώριση των στοιχείων αυτών στο πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης προσωπικού/μισθοδοσίας της επιχείρησης και πάντα υπό την εποπτεία του υπευθύνου/-ης εκπαίδευσης.

Συντάσσουν βεβαιώσεις υπηρεσιακής κατάστασης των υπαλλήλων και λοιπά πιστοποιητικά, σύμφωνα με τα τηρούμενα αρχεία του οργανισμού, και καταχωρούν στοιχεία σε βάσεις δεδομένων άλλων οργανισμών και φορέων, ανάλογα με τις υποχρεώσεις του φορέα υγείας (Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού, BI-Health κ.ά.). Αντιλαμβάνονται την ανάγκη εκπαίδευσης και ανάπτυξης του προσωπικού και το όφελος που προκύπτει για την επιχείρηση και για τον εργαζόμενο, διαχειρίζονται τα εκπαιδευτικά προγράμματα με την επικουρική υποστήριξη του/της υπευθύνου/-ης εκπαίδευσης. Ασχολούνται με τις αποχωρήσεις των εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένων των απολύσεων και των συνταξιοδοτήσεων, συγκεντρώνοντας τα απαραίτητα έγγραφα σε έντυπη μορφή και με την ηλεκτρονική υποβολή τους σε διαδικτυακή εφαρμογή (e-ΔΑΥΚ). Αποδέχονται ότι η οργάνωση τηρεί όλους τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς που αφορούν την απασχόληση και τις ανθρώπινες σχέσεις και τηρούν υποχρεωτικά τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξάγουν συμπεράσματα από τη διαχείριση καταστάσεων κρίσης σχετικές με το προσωπικό, όπως απεργίες ή προβλήματα υγείας και ασφάλειας.

5.2 • Μεθοδολογία υλοποίησης πρακτικής άσκησης

Για την επιτυχή υλοποίηση της πρακτικής άσκησης απαιτείται συνέργεια των συστημάτων εκπαίδευσης, κατάρτισης και αγοράς εργασίας, αλλά και συνεργασία του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού που εμπλέκεται στη μαθησιακή διαδικασία και περιλαμβάνει τον/την εργοδότη/-τρια που προσφέρει θέση πρακτικής άσκησης, τον/την εκπαιδευτή/-τρια στον χώρο εργασίας, τους/τις εργαζόμενους/-ες στην επιχείρηση, καθώς και τον/την εκπαιδευτή/-τρια και τον/την επόπτη/-τρια από την πλευρά της εκπαιδευτικής δομής. Η εν λόγω συνεργασία αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση

για την αναβάθμιση της ποιότητας του τρόπου εφαρμογής της πρακτικής άσκησης και για την πραγμάτωση των μαθησιακών αποτελεσμάτων της ειδικότητας.

Στο πλαίσιο της μάθησης στον χώρο εργασίας, ο/η ασκούμενος/-η έρχεται σε επαφή με πραγματικά εργασιακά περιβάλλοντα, ασκείται σε πραγματικές εργασιακές συνθήκες και συνεργάζεται με επαγγελματίες της ειδικότητας ή άλλων ειδικοτήτων που εργάζονται στην ίδια επιχείρηση. Για τον λόγο αυτόν, η ύπαρξη κουλτούρας μάθησης αποτελεί προαπαιτούμενο για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.

Αναλυτικότερα, κομβικός είναι ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/-τριας της επιχείρησης, ο/η οποίος/-α καλείται να λειτουργήσει ως μέντορας, να υποστηρίξει τον/την εκπαιδευόμενο/-η στη διερεύνηση των επαγγελματικών του/της στόχων, να ενθαρρύνει την ανάπτυξη δεξιοτήτων, να εμπλέκει τον/την εκπαιδευόμενο/-η σε νέες εμπειρίες και να τον/την εισαγάγει στον κόσμο της πραγματικής εργασίας, αποτελώντας επαγγελματικό πρότυπο. Επομένως, καλείται να δημιουργήσει ένα περιβάλλον εμπιστοσύνης και ασφάλειας που παρέχει στον/στην εκπαιδευόμενο/-η τη δυνατότητα δοκιμής και λάθους μέσω της ενθάρρυνσης της ατομικής πρωτοβουλίας. Απαραίτητα μεθοδολογικά βήματα από την πλευρά του/της εκπαιδευτή/-τριας της επιχείρησης για την ομαλή ένταξη των εκπαιδευομένων στο εργασιακό περιβάλλον και την προώθηση της συνεργασίας με το υφιστάμενο προσωπικό της επιχείρησης είναι η περιγραφή της θέσης πρακτικής άσκησης, ο προσανατολισμός στο έργο και η εναλλαγή εργασιακών ρόλων/θέσεων.

Ειδικότερα, ως προς την περιγραφή της θέσης πρακτικής άσκησης, ο/η εκπαιδευτής/-τρια καλείται να λάβει υπόψη τη συνοπτική περιγραφή της ειδικότητας και τις αρμοδιότητες/καθήκοντα, όπως αποτυπώνονται στον οδηγό κατάρτισης, γεγονός που προϋποθέτει τη συνεργασία με την εκπαιδευτική δομή. Καλείται να τροφοδοτήσει τους/τις ασκούμενους/-ες με τις απαραίτητες πληροφορίες που αφορούν την εκτελούμενη εργασία, τις ευθύνες, τις δεξιότητες και την εκπαίδευση που απαιτούνται, τις συνθήκες υπό τις οποίες γίνεται η εργασία και τις σχέσεις της με άλλες εργασίες.

Παράλληλα, απαραίτητος κρίνεται και ο προσανατολισμός στο έργο με στόχο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες το εργασιακό περιβάλλον στο οποίο εντάσσονται, να λάβουν υπόψη τα χαρακτηριστικά και τον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης, να γνωρίσουν το προσωπικό της και να αναπτύξουν το αίσθημα του ανήκειν. Στο πλαίσιο του προσανατολισμού, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενημερώνονται για την ιστορία της επιχείρησης, την πολιτική της, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, την κτιριακή υποδομή, τη γενική δομή, τους κανόνες συμπεριφοράς, την πολιτική προαγωγών, τα συστήματα αξιολόγησης κ.λπ.

Τέλος, προτείνεται η εναλλαγή των εργασιακών θέσεων (job rotation) κατά την οποία ο/η εκπαιδευόμενος/-η περνά διαδοχικά από όλες τις συναφείς ή συσχετιζόμενες θέσεις εργασίας μέχρι να ασκηθεί σε όλο τον κύκλο της εργασίας. Η συγκεκριμένη πρακτική μειώνει τη μονοτονία, την κούραση και κατά συνέπεια τα σφάλματα, ενώ αυξάνει την απόδοση και την ικανοποίηση. Ωστόσο, δεν συνιστάται για ειδικότητες που

απαιτούν υψηλή ειδικευση, καθώς απαιτείται χρόνος και άρα ο/η εκπαιδευτής/-τρια πρέπει να λάβει υπόψη του/της το εξάμηνο υλοποίησης της πρακτικής άσκησης. Το μικρό μέγεθος της επιχείρησης μπορεί να λειτουργήσει ανασταλτικά στην εφαρμογή της εν λόγω πρακτικής.

Βιβλιογραφία

A | Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης. (χ.χ.). *Οδηγός Κατάρτισης της ειδικότητας «Γραμματέας Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών»*. Ανακτήθηκε

από: https://gsvetlly.minedu.gov.gr/publications/docs2023/%CE%9F%CE%B4%CE%B7%CE%B3%CF%8C%CF%82_%CE%9A%CE%B1%CF%84%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B9%CF%83%CE%B7%CF%82_%CE%93%CF%81%CE%B1%CE%BC%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%AD%CE%B1%CF%82_%CE%91%CE%BD%CF%8E%CF%84%CE%B5%CF%81%CF%89%CE%BD_%CE%BA%CE%B1%CE%B9_%CE%91%CE%BD%CF%8E%CF%84%CE%B1%CF%84%CF%89%CE%BD_%CE%A3%CF%84%CE%B5%CE%BB%CE%B5%CF%87%CF%8E%CE%BD.pdf

Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης. (χ.χ.). *Οδηγός Κατάρτισης της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας»*. Ανακτήθηκε από:

https://gsvetlly.minedu.gov.gr/publications/docs2023/%CE%9F%CE%B4%CE%B7%CE%B3%CE%BF%CC%81%CF%82_%CE%9A%CE%B1%CF%84%CE%B1%CC%81%CF%81%CF%84%CE%B9%CF%83%CE%B7%CF%82_%CE%A3%CF%84%CE%B5%CC%81%CE%BB%CE%B5%CF%87%CE%BF%CF%82_%CE%94%CE%B9%CE%BF%CE%B9%CC%81%CE%BA%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82_%CE%BA%CE%B1%CE%B9_%CE%9F%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%BD%CE%BF%CE%BC%CE%B9%CC%81%CE%B1%CF%82.pdf

Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης. (χ.χ.). *Οδηγός Κατάρτισης της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Υγείας»*. Ανακτήθηκε

από: https://gsvetlly.minedu.gov.gr/publications/docs2023/%CE%9F%CE%B4%CE%B7%CE%B3%CF%8C%CF%82_%CE%9A%CE%B1%CF%84%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B9%CF%83%CE%B7%CF%82_%CE%A3%CF%84%CE%AD%CE%BB%CE%B5%CF%87%CE%BF%CF%82_%CE%94%CE%B9%CE%BF%CE%AF%CE%BA%CE%B7%CF%83%CE%B7%CE%BA%CE%B1%CE%B9_%CE%9F%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%BD%CE%BF%CE%BC%CE%AF%CE%B1%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD_%CE%A5%CE%B3%CE%B5%CE%AF%CE%B1.pdf

Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης.
(χ.χ.). Οδηγός Κατάρτισης της ειδικότητας «Στέλεχος Εμπορίας, Διαφήμισης
και Προώθησης Προϊόντων (Marketing)». Ανακτήθηκε

από: https://gsvetlly.minedu.gov.gr/publications/docs2023/%CE%A3%CF%84%CE%AD%CE%BB%CE%B5%CF%87%CE%BF%CF%82_%CE%95%CE%BC%CF%80%CE%BF%CF%81%CE%AF%CE%B1%CF%82_%CE%94%CE%B9%CE%B1%CF%86%CE%AE%CE%BC%CE%B9%CF%83%CE%B7%CF%82_%CE%BA%CE%B1%CE%B9_%CE%A0%CF%81%CE%BF%CF%8E%CE%B8%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82_%CE%A0%CF%81%CE%BF%CF%8A%CF%8C%CE%BD%CF%84%CF%89%CE%BD_Marketing.pdf

Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης.
(χ.χ.). Οδηγός Κατάρτισης της ειδικότητας «Στέλεχος Υπηρεσιών Εφοδιαστικής
Αλυσίδας (Logistics)». Ανακτήθηκε

από: https://gsvetlly.minedu.gov.gr/publications/docs2023/%CE%9F%CE%B4%CE%B7%CE%B3%CF%8C%CF%82_%CE%9A%CE%B1%CF%84%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B9%CF%83%CE%B7%CF%82_%CE%A3%CF%84%CE%AD%CE%BB%CE%B5%CF%87%CE%BF%CF%82_%CE%A5%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%B5%CF%83%CE%B9%CF%8E%CE%BD_%CE%95%CF%86%CE%BF%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82_%CE%91%CE%BB%CF%85%CF%83%CE%AF%CE%B4%CE%B1%CF%82_Logistics.pdf

Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης.
(χ.χ.). Οδηγοί Κατάρτισης/Σπουδών ειδικοτήτων ΣΑΕΚ και παλαιών ειδικοτήτων
του Ν. 2009/1992. Ανακτήθηκε

από: <https://gsvetlly.minedu.gov.gr/sxoles-anoteris-epaggelmatikis-katartisis-s-a-e-k/odigoi-katartisis-spondon>

Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΕΚΕΠΙΣ).
(2009). Επαγγελματικό περίγραμμα «Στέλεχος Διαχείρισης Αποθήκης».

Ανακτήθηκε από: https://www.eoppep.gr/images/EP/EP_3.pdf

Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΕΚΕΠΙΣ).
(2009). Επαγγελματικό περίγραμμα «Στέλεχος Υποστήριξης Marketing».

Ανακτήθηκε από: https://www.eoppep.gr/images/EP/EP_29.pdf

Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΕΚΕΠΙΣ).
(2009). Επαγγελματικό περίγραμμα «Στέλεχος Υποστήριξης Εφοδιαστικής

Αλυσίδας». Ανακτήθηκε από: https://www.eoppep.gr/images/EP/EP_30.pdf

Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΕΚΕΠΙΣ). (2009). *Επαγγελματικό περίγραμμα «Υπάλληλος Γραμματειακής – Διοικητικής Υποστήριξης (Υπάλληλος Γραφείου)»*. Ανακτήθηκε από: https://www.eoppep.gr/images/EP/EP_50.pdf

Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΕΚΕΠΙΣ). (2009). *Επαγγελματικό περίγραμμα «Υπάλληλος Οικονομικών Υπηρεσιών»*. Ανακτήθηκε από: https://www.eoppep.gr/images/EP/EP_51.pdf

Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων. (χ.χ.). *Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων*. Ανακτήθηκε από: <https://nqf.gov.gr/index.php>

Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού. (χ.χ.). *Επαγγελματική Μονογραφία της ειδικότητας «Στέλεχος Διαχείρισης Αποθήκης»*. Ανακτήθηκε από: https://www.eoppep.gr/images/SYEP/Monografies/STELXOS_APOTHIKIS.pdf

Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού. (χ.χ.). *Επαγγελματική Μονογραφία της ειδικότητας «Υπεύθυνος Προμηθειών»*. Ανακτήθηκε από: https://www.eoppep.gr/images/SYEP/Monografies/YP_PROMITHION.pdf

Ευρωπαϊκή Επιτροπή των Περιφερειών. (2010). *Πολιτικές υγείας: Ανισότητες στον τομέα της υγείας στην ΕΕ*. Βρυξέλλες: Εκδόσεις Επιτροπής των Περιφερειών.

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. (2016). *Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών*. Ανακτήθηκε από: <https://www.dpa.gr/sites/default/files/2019-10/GDPR%20-%CE%9C%CE%95%20%CE%94%CE%99%CE%9F%CE%A1%CE%98%CE%A9%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%8C2-converted.pdf>

Κυριακάκη, Ειρ. (2017). *Το δίκαιο της υγείας* [Εκπαιδευτικό υλικό]. Αθήνα: Εκδόσεις Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. Ανακτήθηκε από: https://eclass.ekdd.gr/esdda/modules/document/file.php/KST_BEID_PDYY121/%CE%94%CE%AF%CE%BA%CE%B1%CE%B9%CE%BF%20%CF%84%CE%B7%CF%82%20%CE%A5%CE%B3%CE%B5%CE%AF%CE%B1%CF%82%20-%20%CE%94%CF%81%20%CE%9A%CF%85%CF%81%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AC%CE%BA%CE%B7%20%CE%95%CE%B9%CF%81_%CE%95%CE%B3%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AF%CE%B4%CE%B9%CE%BF%20%CE%9C%CE%B1%CE%B8%CE%AE%CE%B-C%CE%B1%CF%84%CE%BF%CF%82%20%28%CE%A3%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AC%20%CE%9A%CE%95%27%29.pdf

Μπουρσανίδης, Χ. (2020). *Συστήματα υγείας και συγκριτική πολιτική υγείας* [Εκπαιδευτικό υλικό]. Αθήνα: Εκδόσεις Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. Ανακτήθηκε από: https://eclass.ekdd.gr/esdda/modules/document/file.php/KST_BEID_PDYY120/%CE%9C%CF%80%CE%BF%CF%85%CF%81%CF%83%CE%B1%CE%BD%CE%AF%CE%B4%CE%B7%CF%82%20%CE%A7.%20-%20%CE%A3%CF%8D%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1%20%CE%A5%CE%B3%CE%B5%CE%AF%CE%B1%CF%82%20%26%20%CE%A0%CE%BF%CE%BB%CE%B9%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AD%CF%82%20%CE%A5%CE%B3%CE%B5%CE%AF%CE%B1%CF%82%20-%28%CE%9A%CE%A3%CE%A4%CE%84%20%CE%A3%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AC%29.pdf

Υπουργείο Εσωτερικών. (2013). *Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ): Εγχειρίδιο και οδηγός εφαρμογής*. Ανακτήθηκε από: <https://www.ypes.gr/koino-plaisio-axiologisis-kpa-egcheiridio-kai-odigos-efarmogis/>

Υπουργείο Εσωτερικών. (2013). *Νέα κωδικοποίηση Προσοντολογίου (ΠΔ 50/2001 «Καθορισμός προσόντων διορισμού σε θέσεις φορέων του δημόσιου τομέα», ΦΕΚ 39 Α΄, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει)*. Ανακτήθηκε από: <https://www.ypes.gr/kodikopoiisi-prosontologioy-septemvrios-2013-2/>

Workable. (χ.χ.). *Administrative Officer job description*. Ανακτήθηκε από: <https://resources.workable.com/administrative-officer-job-description>

Workable. (χ.χ.). *Administrator job description*. Ανακτήθηκε
από: <https://resources.workable.com/administrator-job-description>

Workable. (χ.χ.). *Front Office Manager job description*. Ανακτήθηκε
από: <https://resources.workable.com/front-office-manager-job-description>

Workable. (χ.χ.). *Office Assistant job description*. Ανακτήθηκε
από: <https://resources.workable.com/office-assistant-job-description>

Workable. (χ.χ.). *Office Coordinator job description*. Ανακτήθηκε
από: <https://resources.workable.com/office-coordinator-job-description>

Workable. (χ.χ.). *Secretary job description*. Ανακτήθηκε
από: <https://resources.workable.com/secretary-job-description>

World Health Organization. (2000). *The World Health Report 2000: Health Systems: Improving Performance*. Geneva: Εκδόσεις World Health Organization.
Ανακτήθηκε από: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42281>

B | Βιβλιογραφικές αναφορές

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

- Aczel, A. (2016). *Στατιστική σκέψη στον κόσμο των επιχειρήσεων*. Λευκωσία: Broken Hill Publishers.
- Ακριβοπούλου, Χρ. & Ανθόπουλος, Χ. (2015). *Εισαγωγή στο διοικητικό δίκαιο*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις.
- Αληφαντής, Γ. Σ. (2019). *Χρηματοοικονομική λογιστική (τόμος Α')*, (5η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Διπλογραφία.
- Αναστασίου, Α. & Πατρινός, Δ. Θ. (2009). *Διοίκηση και ανάπτυξη ανθρωπίνων πόρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Αποστολίδης, Χ. & Καρπούζου, Λ. (2013). *Θεσμικές και λειτουργικές διαστάσεις της διαχείρισης των ιατροτεχνολογικών προϊόντων*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Αραβώσης, Κ. (2011). *Κατάρτιση και αξιολόγηση επενδυτικών σχεδίων και προγραμμάτων: Από τη θεωρία στην πράξη*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
- Αραβώσης, Κ., Καρμπέρης, Α. & Σωτήρχος, Α. (2011). *Τεχνικοοικονομική αξιολόγηση επενδύσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
- Αρβανιτίδου-Βαγιωνά, Μ. (2023). *Υγιεινή και επιδημιολογία* (3η έκδοση). Θεσσαλονίκη: University Studio Press.
- Αρβανιτίδου-Βαγιωνά, Μ. & Χάιδις, Α. (2013). *Ιατρική στατιστική: Βασικές αρχές*. Θεσσαλονίκη: University Studio Press.
- Ασημακοπούλου, Β. Χ. (2018). *Εσωτερική χειραφέτηση: Coaching, ηγεσία & φιλοσοφία*. Αθήνα: Ιδιωτική έκδοση.
- Ασπρίδης, Γ. (2020). *Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού: Διεπιστημονική προσέγγιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Ασπρίδης, Γ., Τσέλιος, Δ. & Ρωσσίδης, Φ. Ι. (2018). *Επιχειρησιακές επικοινωνίες: Θεωρητική και πρακτική προσέγγιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

- Βακόλα, Μ. & Νικολάου, Ι. (2012). *Οργανωσιακή ψυχολογία και συμπεριφορά*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- Βασιλείου, Δ. (1999). *Χρηματοοικονομική διοίκηση*. Αθήνα: Εκδόσεις Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.
- Βασιλείου, Δ., Ηρειώτης, Ν. & Μπάλιος, Δ. (2019). *Αρχές χρηματοοικονομικής λογιστικής: Χρηματοοικονομική ανάλυση και λήψη αποφάσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- Βασιλείου, Δ. & Ηρειώτης, Ν. (2018). *Χρηματοοικονομική διοίκηση: Θεωρία και πρακτική* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- Begg, D., Dornbusch, R., Fischer, S. & Vernasca, G. (2015). *Εισαγωγή στην οικονομική*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Βελονάκης, Μ. & Τσαλίκoglou, Φ. (2005). *Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας κατά την εργασία σε νοσοκομείο: Με βάση το πρότυπο ΕΛΟΤ 1801*. Αθήνα: Εκδόσεις Παρισιάνου.
- Βενιζέλος, Ε. (2021). *Μαθήματα συνταγματικού δικαίου*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Berenson, M., Levine, D. & Szabat, K. (2018). *Βασικές αρχές στατιστικής για επιχειρήσεις: Έννοιες και εφαρμογές*. Λευκωσία: Broken Hill Publishers.
- Bradbury, A. (2006). *Πώς να ετοιμάσετε μια επιτυχημένη παρουσίαση*. Αθήνα: Εκδόσεις Ελευθερουδάκη.
- Γαλάνης, Γ. Ν. (1999). *Εισαγωγή στην ψυχολογία της καθημερινής διαπροσωπικής επικοινωνίας: Επιλεγμένα θέματα*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Cialdini, R. B. (2009). *Η τέχνη της πειθούς*. Αθήνα: Εκδόσεις Δίαυλος.
- Cornelissen, J. (2016). *Εταιρική επικοινωνία: Οδηγός θεωρίας και πρακτικής* (4η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Δίαυλος.
- Decker, P. J. & Sullivan, E. J. (2008). *Αποτελεσματική ηγεσία και διοίκηση στις υπηρεσίες υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Γκιούρδα.

Dessler, G. (2012). *Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού: Βασικές έννοιες και σύγχρονες τάσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Δετοράκης, Ι. (2003). *Βασικές αρχές υγιεινής*. Αθήνα: Εκδόσεις Παρισιάνου.

Δημοπούλου-Δημάκη, Ι. (2013). *Γενική λογιστική: Χρηματοοικονομική προσέγγιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

Δημουλάς, Κ. & Οικονόμου, Χ. (2012). *Βασικές αντιλήψεις, μοντέλα και μετασχηματισμοί του κράτους πρόνοιας με έμφαση στα συστήματα υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις ΙΝΕ/ΓΣΕΕ.

Drummond, M. F., O'Brien, B. J., Stoddart, G. L. & Torrance, G. W. (2002). *Μέθοδοι οικονομικής αξιολόγησης των προγραμμάτων υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Edney, A. (2009). *PowerPoint 2007: Δημιουργικές παρουσιάσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Ημερησία.

Ευθύμογλου, Π. (1990). *Επιχειρησιακή στρατηγική*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

European Institute of Public Administration. (2020). *CAF 2020: Το ευρωπαϊκό μοντέλο για τη βελτίωση των δημόσιων οργανώσεων μέσω αυτοαξιολόγησης*. Ανακτήθηκε από:
https://www.eipa.eu/wp-content/uploads/2021/11/CAF2020_Greek.pdf

Fowler, J., Jarvis, P. & Chevannes, M. (2010). *Εφαρμοσμένη στατιστική για τις επιστήμες υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Παρίκου.

Goleman, D. (2011). *Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Πεδίο.

Goleman, D. (2015). *Η συναισθηματική νοημοσύνη: Γιατί το EQ είναι πιο σημαντικό από το IQ; (τόμοι Α'-Β')*. Αθήνα: Εκδόσεις «Η Καθημερινή».

Greenberg, J. & Baron, R. A. (2013). *Οργανωσιακή ψυχολογία και συμπεριφορά*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.

Heath, R. (2004). *Διαχείριση κρίσεων: Αποτελεσματικές τεχνικές για επιχειρησιακή ετοιμότητα*. Αθήνα: Εκδόσεις Γκιούρδα.

Himstreet, W. C., Lehman, C. M. & Baty, W. M. (2002). *Επιχειρησιακές επικοινωνίες*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

Hodge, F., Libby, P. & Libby, R. (2021). *Χρηματοοικονομική λογιστική*. Λευκωσία: Broken Hill Publishers.

Θεματολογικό Δελτίο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για την Ευρωπαϊκή Ένωση 5/2023. Ανακτήθηκε από: https://www.europarl.europa.eu/erpl-app-public/factsheets/pdf/el/FTU_2.1.12.pdf

Θεοδώρου, Μ., Σαρρής, Μ. & Σούλης, Σ. Λ. (2001). *Συστήματα υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Ιορδάνογλου, Δ. (2008). *Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού στις σύγχρονες οργανώσεις: Νέες τάσεις και πρακτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

James, P. (1998). *Μάνατζμεντ ολικής ποιότητας*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

Καζάζη, Μ. (2005). *Ανθρώπινες σχέσεις και επικοινωνία*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

Καλαμαράς, Ν. & Καλαμαρά, Α. (2013). *Γενική λογιστική: Θεωρία και εφαρμογή*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Καλογεροπούλου, Μ. & Μουρδουκούτας, Π. (2009). *Υπηρεσίες υγείας: Οργάνωση και διοίκηση, αποδοτικότητα, ποιότητα* (τόμος Β΄). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

Κάντας, Α. (1998). *Οργανωτική – βιομηχανική ψυχολογία* (Μέρος 1ο: Κίνητρα – Επαγγελματική ικανοποίηση – Ηγεσία). Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.

Κάντας, Α. (1998). *Οργανωτική – βιομηχανική ψυχολογία* (Μέρος 2ο: Επιλογή – Αξιολόγηση Προσωπικού). Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.

Κάντας, Α. (1995). *Οργανωτική – βιομηχανική ψυχολογία* (Μέρος 3ο: Διεργασίες ομάδας – Σύγκρουση – Ανάπτυξη και αλλαγή – Κουλτούρα – Επαγγελματικό άγχος). Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.

Karlan, R. S. & Norton, D. P. (2008). *Ισορροπημένη κάρτα επιδόσεων: Η μετάφραση της στρατηγικής σε δράση*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Επίκεντρο.

- Καραθανάσης, Α. Γ. (2002). *Χρηματοοικονομική διοίκηση και χρηματιστηριακές αγορές* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- Καρβούνης, Σ. (2006). *Μεθοδολογία, τεχνικές και θεωρία για οικονομοτεχνικές μελέτες: Μελέτες σκοπιμότητας, επιχειρηματικά σχέδια, μελέτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων, μελέτες εντοπισμού επενδυτικών ευκαιριών*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Καρδακάρης, Κ. (2008). *Τεχνική των συναλλαγών*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
- Κατσουγιάννη, Κ., Τζώνου, Α. & Τριχόπουλος, Δ. (2001). *Βιοστατιστική*. Αθήνα: Εκδόσεις Παρισιάνου.
- Keller, G. (2010). *Στατιστική για οικονομικά και διοίκηση επιχειρήσεων*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Επίκεντρο.
- Κέφης, Β. Ν. (1998). *Το μάνατζμεντ των δημόσιων επιχειρήσεων και οργανισμών*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Κέφης, Β. Ν. & Παπαζαχαρίου, Π. (2009). *Το επιχειρηματικό όραμα σε Business Plan*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Κιόχος, Α., Μπενέκη, Χ. & Κιόχος, Π. (2015). *Οικονομικά μαθηματικά*. Αθήνα: Εκδόσεις Ελένης Κιόχου.
- Κιόχος, Π. & Κιόχος, Α. (2015). *Στατιστική για τις επιχειρήσεις και την οικονομία*. Αθήνα: Εκδόσεις Ελένης Κιόχου.
- Κοντοπόδης, Π. (2006). *Medical English with Exercises* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Παρισιάνου.
- Kotter, J. P. & Cohen, D. S. (2005). *Η καρδιά της αλλαγής*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Κοττώρης, Σ. Δ. (χ.χ.). *Σύγχρονες τραπεζικές συναλλαγές: Εκπαιδευτικό υλικό για τα Κέντρα Διά Βίου Μάθησης*. Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων – Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης. Ανακτήθηκε από: <https://url.it.uoi.gr/13>
- Κουρέα-Κρεμαστινού, Τ. (2010). *Δημόσια υγεία: Θεωρία, πράξη, πολιτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Τεχνόγραμμα.

- Krugman, P. & Wells, R. (2018). *Μικροοικονομική σε διδακτικές ενότητες*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.
- Κυριόπουλος, Γ. Η. (2007). *Τα οικονομικά της υγείας: Βασικές έννοιες, αρχές και μέθοδοι*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Λιαρόπουλος, Λ. (2010). *Οργάνωση υπηρεσιών και συστημάτων υγείας (Τόμος Α΄)*. Αθήνα: Εκδόσεις Βήτα.
- Λιαρόπουλος, Λ. (2010). *Οργάνωση υπηρεσιών και συστημάτων υγείας: Διεθνή συστήματα υγείας (Τόμος Β΄)*. Αθήνα: Εκδόσεις Βήτα.
- Λούτας, Γ. (2004). *Η θεωρία της επιχειρησιακής επικοινωνίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
- Μανιτάκης, Α. (2011, 16 Απριλίου). *Η διάκριση των εξουσιών ως οργανωτική βάση του κράτους ή ως πολιτική αρχή*. constitutionalism.gr. Ανακτήθηκε από: <https://www.constitutionalism.gr/2002-i-diakrisi-twn-exoysiwn-ws-organwtiki-basi-toy-kra/>
- Mankiw, G. N. & Taylor, M. P. (2021). *Οικονομική (Μικροοικονομική) (5η έκδοση)*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
- Μάρκοβιτς, Γ. (2002). *Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού: Παρακίνηση – εξουσία*. Θεσσαλονίκη: University Studio Press.
- Mondy, R. W. & Mondy, J. B. (2011). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
- Morris, S., Devlin, N., Parkin, D. & Spencer, A. (2017). *Η οικονομική ανάλυση στη φροντίδα υγείας (2η έκδοση)*. Αθήνα: Ιατρικές Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη.
- Μουρούτσος, Σ. (2013). *Υγιεινή και ασφάλεια στην εργασία*. Αθήνα: Εκδόσεις Τσότρα.
- Μπακαλάκη, Α., Αποστολάκης, Ι., Μαλλιαρού, Μ. & Σαράφης, Π. (2021). «Διερεύνηση της διαχείρισης συγκρούσεων του προσωπικού σε δημόσιο ελληνικό νοσοκομείο», *Επιστημονικά Χρονικά* 26(2), σσ. 309-321. Ανακτήθηκε από: http://www.tzaneio.gr/wp-content/uploads/epistimonika_xronika/p21-2-9.pdf

- Μπατσινίλας, Ε. & Πατατούκας, Κ. (2017). *Σύγχρονη λογιστική: Σύμφωνα με τα Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα και με αναφορά κατά θέμα στα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα* (τόμος Β'), (5η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Μπινιώρης, Σ. (2003). *Logistics: Εισαγωγή στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη.
- Μπογδάνος, Α. (2019). *Καθόρισε τους στόχους της επιχείρησής σου* [Άρθρο στην ιστοσελίδα. [epixeiro.gr](https://www.epixeiro.gr/business-know-how/article/73280/kathorise-tois-stokhois-tis-epikheirisis-soi)]. Ανακτήθηκε από: <https://www.epixeiro.gr/business-know-how/article/73280/kathorise-tois-stokhois-tis-epikheirisis-soi>
- Μπουραντάς, Δ. (1992). *Μάνατζμεντ: Οργανωτική θεωρία και συμπεριφορά*. Αθήνα: Εκδόσεις Team.
- Μπουραντάς, Δ. (2002). *Μάνατζμεντ: Θεωρητικό υπόβαθρο, σύγχρονες πρακτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- Μπουραντάς, Δ. (2005). *Ηγεσία: Ο δρόμος της διαρκούς επιτυχίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Μπουραντάς, Δ. & Παπαλεξανδρή, Ν. (1998). *Εισαγωγή στη διοίκηση επιχειρήσεων* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- Νόμος 3418/2005. *Κώδικας Ιατρικής Δεοντολογίας* (ΦΕΚ 287/Α/28.11.2005). Ανακτήθηκε από: <https://portal.isathens.gr/wp-content/uploads/2011/11/kodikas-deontologias.pdf>
- Νόμος 4624/2019. *Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680* (ΦΕΚ Α' 137/29.08.2019). Ανακτήθηκε από: <https://www.e-nomothesia.gr/kat-dedomena-prosopikou-kharaktera/nomos-4624-2019-phek-137a-29-8-2019.html>
- Ξένος, Δ. (2003). *Σύστημα διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού για εφαρμογή σε επιχειρήσεις και δημόσιους οργανισμούς*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

- Ξηρουχάκη, Ε. Η. (2000). *Υγιεινή και επιδημιολογία στο χώρο του νοσοκομείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Συμμετρία.
- Oliver, S. M. (2009). *Public Relations Strategy*. London: Εκδόσεις Kogan Page.
- Πανηγυράκης, Γ. (2016). *Επικοινωνία και δημόσιες σχέσεις: Μελέτες περιπτώσεων*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις.
- Πανουτσόπουλος, Γ. Ι. (2016). *Αγγλική ορολογία για επιστήμες υγείας*. Θεσσαλονίκη: Δίσιγμα.
- Παπαδάμου, Σ. & Συριόπουλος, Κ. (2015). *Βασικές αρχές αξιολόγησης επενδύσεων: Χρηματοοικονομική και κοινωνικοοικονομική προσέγγιση*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις.
- Παπακωνσταντίνου, Κ. & Μπελιά, Χ. (2017). *Εργασιακή υγεία και ασφάλεια και ανθρώπινος παράγοντας*. Αθήνα: Εκδόσεις Τσότρα.
- Παπαλεξανδρή, Ν. & Μπουραντάς, Δ. (2003). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- Παπαρρηγοπούλου-Πεχλιβανίδη, Π. (2004). *Η εξέλιξη στο δίκαιο της κοινωνικής ασφαλίσεως: Περισσότερη αγορά και περισσότερο κράτος*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Παπαρρηγοπούλου-Πεχλιβανίδη, Π. (2009). *Το δημόσιο δίκαιο της υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
- Παπούλιας, Γ. (2000). *Χρηματοοικονομική διοίκηση*. Αθήνα: Ιδιωτική έκδοση.
- Πάρκερ, Μ. (2008). *Σημασία δεν έχει τι λες, αλλά πώς το λες*. Αθήνα: Εκδόσεις Ψυχογιός.
- Parkin, M., Powell, M. & Matthews, K. (2013). *Αρχές οικονομικής*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Pease, A. (1991). *Η γλώσσα του σώματος*. Αθήνα: Εκδόσεις Έσοπτρον.
- Petrie, A. & Sabin, C. (2015). *Ιατρική στατιστική με μια ματιά (3η έκδοση)*. Αθήνα: Εκδόσεις Παρισιάνου.

Πετρούτσος, Ν. (2020). *Ηλεκτρονικός φάκελος ασθενή (Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία)*. Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Πειραιώς. Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών. Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης. Ανακτήθηκε από: https://doi.org/10.26267/unipi_dione/144

Πολύζος, Ν. Μ. (2014). *Διοίκηση και οργάνωση υπηρεσιών υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Πρεβεδούρου, Ε. (2022). *Οι άγραφες πηγές του διοικητικού δικαίου*. Ανακτήθηκε από: <https://www.prevedourou.gr/%CE%BF%CE%B9-%CE%AC%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%B5%CF%82-%CF%80%CE%B7%CE%B3%CE%AD%CF%82-%CF%84%CE%BF%CF%85-%CE%B4%CE%B9%CE%BF%CE%B9%CE%BA%CE%B7%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CF%8D-%CE%B4%CE%B9%CE%BA%CE%B1/>

Price, M. (2009). *Excel 2007: Υπολογιστικά φύλλα και γραφήματα*. Αθήνα: Εκδόσεις Ημερησία.

Price, M. (2009). *Office 2007: Εφαρμογές γραφείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Ημερησία.

Provan, D. (2009). *Μυστικά για εντυπωσιακές παρουσιάσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Ημερησία.

Πρωτοπαπαδάκης, Ι. Ν. (2008). *Παράπονα πελατών: Μπελάς... ή ευκαιρία; Μετατρέψτε τους δυσαρεστημένους πελάτες σε κέρδος για την επιχείρησή σας*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Πρωτοπαπαδάκης, Ι. Ν. (2020). *Υποδειγματική εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Σαμαράκη, Χ. (2013). *Πώς να κατακτήσεις τα μυστικά της γλώσσας του σώματος*. Αθήνα: Εκδόσεις Ψυχογιός.

Σαράφης, Π. Α. (2011). *Το marketing στις υπηρεσίες υγείας: Αποτίμηση – τάσεις – προοπτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Βήτα.

Sarow, M. S., Stuart, B. E. & Stuart, L. (2015). *Αποτελεσματική επικοινωνία στις σύγχρονες επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

- Σγουρινάκης, Ν. (2022). *Οικονομικά μαθηματικά εφαρμοσμένα* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
- Schermerhorn, J. R. & Bachrach, D. (2018). *Εισαγωγή στο Management* (2η ελληνική έκδοση). Λευκωσία: Broken Hill Publishers.
- Σιώμκος, Γ. Ι. & Μαύρος, Δ. Α. (2008). *Έρευνα αγοράς*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Σόρμας, Α. & Σαριαννίδης, Ν. (2018). *Οικονομικά μαθηματικά*. Κοζάνη: Εκδόσεις Αλέξανδρος ΙΚΕ.
- Σουλιώτης, Κ. Ν. (2000). *Ο ρόλος του ιδιωτικού τομέα στο ελληνικό σύστημα υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Σπανοπούλου, Α. & Ψυχογιός, Σ. (2017). *Πολιτικές και πρακτικές υγείας σε περίοδο κρίσης* (Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία). Θεσσαλονίκη: Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Φιλοσοφική Σχολή. Τμήμα Ψυχολογίας.
- Σφακιανός, Γ. & Σφακιανός, Γ. Κ. (1999). *Τεχνική των συναλλαγών*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Σφακιανός, Π. Γ. (1999). *Οικονομικά μαθηματικά με οικονομικά προγράμματα υπολογιστών*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Τάντης, Κ. (2009). *Στρατηγικός σχεδιασμός marketing στον κλάδο των υπηρεσιών υγείας* (Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία). Πανεπιστήμιο Πειραιώς. Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών. Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης. Ανακτήθηκε από: <https://dione.lib.unipi.gr/xmlui/handle/unipi/7651>
- Taylor, D. A. (2009). *Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- Τζαβάρας, Π. Ε. (2020). *Κατανοώντας τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης*. Αθήνα: Ελληνοεκδοτική.
- Τομαράς, Δ. Ν. (2022). *Δημόσιες συμβάσεις* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
- Τριχόπουλος, Δ. (2004). *Επιδημιολογία: Αρχές, Μέθοδοι, Εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Παρισιάνου.

- Τσακάμη, Ε. (2017). *Σύγκριση μεθόδων αξιολόγησης της στρατηγικής διοίκησης* (Διπλωματική εργασία). Πανεπιστήμιο Πειραιώς. Σχολή Ναυτιλίας και Βιομηχανίας. Τμήμα Βιομηχανικής Διοίκησης και Τεχνολογίας. Ανακτήθηκε από: <https://dione.lib.unipi.gr/xmlui/handle/unipi/10714>
- Τσενέ, Χ. (χ.χ.). *Εισαγωγή στο αστικό και εμπορικό δίκαιο* [Ανοικτό ακαδημαϊκό μάθημα]. Πάτρα: Πανεπιστήμιο Πατρών.
- Τσιτσάκης, Χ. (2017). *Ειδικά θέματα χρηματοοικονομικής λογιστικής*. Ζωγράφου: Εκδόσεις Τσότρα.
- Tuten, T. L. & Solomon, M. R. (2016). *Μάρκετινγκ με μέσα κοινωνικής δικτύωσης: Social Media Marketing*. Αθήνα: Εκδόσεις Δίαυλος.
- Υφαντόπουλος, Γ. Ν. (2003). *Τα οικονομικά της υγείας: Θεωρία και πολιτική*. Αθήνα: Εκδόσεις Τυπωθήτω/Δαρδανός.
- Φαναριώτης, Π. Ι. (1996). *Επιχειρησιακή επικοινωνία: Εισαγωγή στη θεωρία και τεχνική της σύγχρονης επιχειρησιακής επικοινωνίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Φαναριώτης, Π. Ι. (2009). *Επιχειρησιακή επικοινωνία*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Φραγκομίχαλος, Κ. (2003). *Στρατηγική επικοινωνίας: Η τέχνη και η τεχνική του γραπτού και προφορικού λόγου*. Αθήνα: Εκδόσεις Γρηγόρη.
- Varkey, P. (2017). *Mayo Clinic: Προληπτική ιατρική και δημόσια υγεία*. Πάτρα: Εκδόσεις Gotsis.
- Whittington, R., Regnér, P., Angwin, D., Johnson, G. & Scholes, K. (2016). *Βασικές αρχές στρατηγικής των επιχειρήσεων* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Williams, J. R., Haka, S. F., Bettner, M. S., Carcello, J. V. & Ντόκας, Ι. Γ. (2021). *Χρηματοοικονομική λογιστική: Η βάση για επιχειρηματικές αποφάσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Χλέτσος, Μ. (2011). *Οικονομικά της υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.
- Χολέβας, Ι. Κ. (1995). *Οργάνωση και διοίκηση (Management)*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Χολέβας, Ι. Κ. (1995). *Σύγχρονη τεχνική των συναλλαγών: Με πλήρη προσαρμογή σε όσα εφαρμόζονται στην Ευρωπαϊκή Ένωση*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Χυτήρης, Λ. Σ. (2001). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Χυτήρης, Λ. Σ. (2001). *Οργανωτική συμπεριφορά: Η ανθρώπινη συμπεριφορά σε οργανισμούς και επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Adler, R. B. & Elmhorst, J. M. (2010). *Communicating at Work: Principles and Practices for Business and the Profession*. New York: Εκδόσεις McGraw-Hill.

Bitsiori, Z., Balaska, D. & Konstantinopoulou, A. (2017). "Competitive market and health services", in *Perioperative Nursing* 6(3), pp. 171-180.

Europass. (χ.χ.). *European Qualifications Framework (EQF)*. Ανακτήθηκε από: <https://europass.europa.eu/en/european-qualifications-framework-eqf>

Fitzgerald, P., McCullagh, M. & Wright, R. (2010). *English for Medicine in Higher Education Studies: Course Book with Audio CDs*. Reading (UK): Εκδόσεις Garnet Education.

Howe, D. & Dooley, J. (2021). *Career Paths: Healthcare Management*. Newbury: Express Publishing.

Job Description and Resume Examples. (χ.χ.). *Office Clerk Job Description, Key Duties and Responsibilities*. Ανακτήθηκε από: <https://jobdescriptionandresumeexamples.com/office-clerk-job-description-example-duties-and-responsibilities/>

Schatzki, M. & Coffey, W. R. (1981). *Negotiation: The Art of Getting What You Want*. New York: Εκδόσεις New American Library.

Γ | Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη μεθοδολογία ανάπτυξης των εκπαιδευτικών εγχειριδίων

- Βαρβιτσιώτη, Ρ., Γούλας, Χρ., Θεοδωρή, Ελ. Καρατράσσογλου, Ιάκ., Μαρκίδης, Κ., Μπαμπανέλου, Δ. & Νάτσης, Π. (2022). *Πρότυπος οδηγός κατάρτισης*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.
- Βαρβιτσιώτη, Ρ., Θεοδωρή, Ελ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2023). *Ανάπτυξη οριζόντιας εκπαιδευτικής μεθοδολογίας/Εκπαιδευτικός σχεδιασμός στο πεδίο της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.
- Βαρβιτσιώτη, Ρ., Θεοδωρή, Ελ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2023). *Πρότυπο εκπαιδευτικό εγχειρίδιο*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.
- Βαρβιτσιώτη, Ρ., Θεοδωρή, Ελ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2023). *Πρότυπη τράπεζα θεμάτων*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.
- Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης. Τμήμα Σπουδών, Προγραμμάτων και Οργάνωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης. (2020). *Οδηγοί σπουδών ειδικοτήτων ΙΕΚ του Ν. 4186/2013*. Ανακτήθηκε στις 5 Μαρτίου 2026 από: <https://gsveltly.minedu.gov.gr/sxoles-anoteris-epaggelmatikis-katartisis-s-a-e-k/odigoi-katartisis-spoudon>
- Γούλας, Χ. & Λιντζέρης, Π. (2017). *Διά Βίου Μάθηση, Επαγγελματική Κατάρτιση, Απασχόληση και Οικονομία: Νέα Δεδομένα, Προτεραιότητες και Προκλήσεις*. Αθήνα: ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, ΙΝΕ/ΓΣΕΕ.
- Γούλας, Χ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2021). *Πρότυπο ανάπτυξης εκπαιδευτικών υλικών του ΙΝΕ/ΓΣΕΕ* [Εσωτερική έκδοση]. Αθήνα: Ινστιτούτο Εργασίας της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδας.
- Δημουλάς, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ. & Σπηλιώτη, Χ. (2007). *Οδηγός Ανάπτυξης Επαγγελματικών Περιγραμμάτων*. Αθήνα: ΓΣΕΕ, ΣΕΒ, ΓΣΕΒΕΕ, ΕΣΕΕ.
- ΙΝΕ/ΓΣΕΕ. (2021). *Νέα βίντεο παρουσίασης επαγγελμαμάτων* [Video]. Ανακτήθηκε από: <https://oasi.inegsee.gr/>

- Καραλής, Θ., Καρατράσογλου, Ι., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσης, Π. & Παπαευσταθίου, Κ. (2021). *Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων*. Αθήνα: ΙΝΕ/ΓΣΕΕ. Ανακτήθηκε στις 15 Μαρτίου 2022 από: https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2021/07/Me8odologia_EP_Ebook.pdf
- Λευθεριώτου, Π. (χ.χ.). *Η Εκπαιδευτική Διεργασία στην Εκπαίδευση Ενηλίκων*. Αθήνα: Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων, Γενική Γραμματεία Εκπαίδευσης Ενηλίκων.
- Cedefop. (2014). *Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στην Ελλάδα: Συνοπτική Περιγραφή*. Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Cedefop. (2014). *Terminology of European Education and Training Policy: A Selection of 130 Key Terms* (2nd edition). Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Cedefop. (2018). *Skills forecast, trends and challenges to 2030*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Ανακτήθηκε από: <https://doi.org/10.2801/4492>
- Kopnov, V. A., Shmurygina, O., Shchipanova, D., Dremina, M. A., Papaloizou, L., Orphanidou, Y. & Morevs, P. (2018). "Functional Analysis and Functional Maps of Qualifications in ECVET Context", in: *The Education and Science Journal*, 20(6), pp. 90-117. Διαθέσιμο σε: https://www.researchgate.net/publication/326242379_Functional_Analysis_and_Functional_Maps_of_Qualifications_in_ECVET_Context
- Mansfield, B. & Schmidt, H. (2001). *Linking Vocational Education and Training Standards and Employment Requirements: An International Manual*. European Training Foundation. Ανακτήθηκε στις 9 Ιουνίου 2020 από: https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/m/C12578310056925BC12571FE00473D6B_NOTE6UAEET.pdf
- Μπουραντάς, Δ. Κ. (2002). *Μάνατζμεντ, Θεωρητικό υπόβαθρο, Σύγχρονες Πρακτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

Psifidou, I. (2009). "What learning outcome based curricula imply for teachers and trainers", in: *7th International Conference "Comparative Education and Teacher Training"* (June 29-July 3, 2009), vol. 7, pp. 183-188. Sofia, Bulgaria: Bureau for Educational Services.

Δ | Σχετική εθνική νομοθεσία

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Σύσταση του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 18ης Δεκεμβρίου 2006 σχετικά με τις βασικές ικανότητες της διά βίου μάθησης (2006/962/ΕΚ). Ανακτήθηκε στις 15 Μαρτίου 2022 από: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reco/2006/962/oj>

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Σύσταση του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 22ας Μαΐου 2018 σχετικά με τις βασικές ικανότητες της διά βίου μάθησης (2018/C 189/01). Ανακτήθηκε 15 Μαρτίου 2022 από: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=PL](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=PL)

ΦΕΚ 1245/Β/11-04-2017. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ1/54877/2017.
Τροποποίηση του Κανονισμού Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ).

ΦΕΚ 1807/Β/2-7-2014. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 5954/2014. *Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που Υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ).*

ΦΕΚ 2440/Β/18-7-2017. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ1/118932/2017.
Ρύθμιση Θεμάτων Επιδότησης και Ασφάλισης της Μαθητείας των Σπουδαστών των Δημόσιων και Ιδιωτικών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) και Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ).

ΦΕΚ 254/Α/21-12-2020. Νόμος υπ' αριθμ. 4763/2020. *Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης, ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/958 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 28ης Ιουνίου 2018 σχετικά με τον έλεγχο αναλογικότητας πριν από τη θέσπιση νέας νομοθετικής κατοχύρωσης των επαγγελματιών (ΕΕ L 173), κύρωση της Συμφωνίας μεταξύ της Κυβέρνησης της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Κυβέρνησης της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας για το Ελληνογερμανικό Ίδρυμα Νεολαίας και άλλες διατάξεις.*

ΦΕΚ 3520/Β/19-9-2019. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 40331/Δ1.13521/2019.
*Επανακαθορισμός Όρων Ηλεκτρονικής Υποβολής Εντύπων Αρμοδιότητας
Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ) και Οργανισμού Απασχολήσεως
Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ).*

ΦΕΚ 3938/Β/26-8-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. *Πρακτική
άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας
Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.*

ΦΕΚ 4146/Β/9-9-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. ΦΒ7/108652/Κ3.
Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας.

ΦΕΚ 566/Β/8-5-2006. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 110998/8-5-2006.
Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων.

Ε | Πηγές

- Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2019). *Ελλάδα: Προφίλ υγείας 2019*. Ανακτήθηκε από: https://health.ec.europa.eu/system/files/2019-11/2019_chp_gr_greece_0.pdf
- EU-OSHA. (χ.χ.). *Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία*. Ανακτήθηκε από: <https://osha.europa.eu/el>
- ΕΛΙΝΥΑΕ. (χ.χ.). *ΑΡΧΙΚΗ*. Ανακτήθηκε από: <https://www.elinyae.gr/arhiki>
- Επιθεώρηση Εργασίας. (χ.χ.). *Επιθεώρηση Εργασίας: Αρχική*. Ανακτήθηκε από: <https://www.hli.gov.gr/>
- Ελληνική Στατιστική Αρχή. (2021). *Σύστημα Λογαριασμών Υγείας (ΣΛΥ) έτους 2019*. Ανακτήθηκε από: <https://www.statistics.gr/documents/20181/477dbbf8-0975-4ead-80a2-2d4c71dfd89e>
- World Health Organization. (2000). *The World health report 2000: Health systems: improving performance*. Geneva: World Health Organization. Ανακτήθηκε από: <https://iris.who.int/handle/10665/42281>
- Κοττώρης, Σ. Δ. (χ.χ.). *Σύγχρονες τραπεζικές συναλλαγές: Εκπαιδευτικό υλικό για τα Κέντρα Διά Βίου Μάθησης*. Ανακτήθηκε από: https://kontopodis.edu.gr/Ready/Lib_HTML/Synal.html
- Τάντης, Κ. (2009). *Στρατηγικός σχεδιασμός marketing στον κλάδο των υπηρεσιών υγείας*. Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Πειραιώς. Ανακτήθηκε από: <https://dione.lib.unipi.gr/xmlui/handle/unipi/7651>
- Υπουργείο Εσωτερικών. (2013). *Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ): Εγχειρίδιο και Οδηγός Εφαρμογής*. Ανακτήθηκε από: <https://www.ypes.gr/koino-plaisio-axiologisis-kpa-egcheiridio-kai-odigos-efarmogis/>
- European Institute of Public Administration. (2020). *CAF 2020: Το ευρωπαϊκό μοντέλο για τη βελτίωση των δημόσιων οργανώσεων μέσω αυτοαξιολόγησης*. Ανακτήθηκε από: https://www.eipa.eu/wp-content/uploads/2021/11/CAF2020_Greek.pdf

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. (2023). *Διανοητική, βιομηχανική και εμπορική ιδιοκτησία*. Ανακτήθηκε από: https://www.europarl.europa.eu/erpl-app-public/factsheets/pdf/el/FTU_2.1.12.pdf

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ

Συντακτική ομάδα

Ρένα Βαρβιτσιώτη

Ελένη Θεοδωρή

Κωνσταντίνος Μαρκίδης

Δέσποινα Μπαμπανέλου

Επιμέλεια σύνταξης

Δέσποινα Μπαμπανέλου

Το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο συντάχθηκε στο πλαίσιο της Πράξης με τίτλο «Διαμόρφωση οδηγών κατάρτισης και εκπαιδευτικών εγχειριδίων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (IEK)» με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5069281 μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση 2014-2020» που συγχρηματοδοτείται από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο-Ε.Κ.Τ.).



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

