



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

Βασικές Αρχές Διοίκησης Διαχείρισης (Management)

Κ. ΔΙΚΑΙΟΣ
Μ. ΚΟΥΤΟΥΖΗΣ
Ν. ΠΟΛΥΖΟΣ
Ι. ΣΙΓΑΛΑΣ
Μ. ΧΛΕΤΣΟΣ

Copyright © 1999
Για την Ελλάδα και όλο τον κόσμο
ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
Οδός Παπαφλέσσα & Υψηλάντη, 26222 Πάτρα
Τηλ: (061) 314094, 314206, Φαξ: (061) 317244
Eapjk@pat.forthnet.gr

ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΤΟΥ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ
του Τόμου
Βασικές Αρχές Διοίκησης Διαχείρισης (Management) Υπηρεσιών Υγείας

Ακαδημαϊκός Υπεύθυνος για την επιστημονική επιμέλεια του υλικού
Δημοσθένης Αγραφιώτης

Συγγραφή	Κριτική Ανάγνωση
Μανώλης Κουτούζης	Άγγελος Παντουβάκης
Ιωακείμ Σιγάλας	Γεώργιος Μποχώρης
Κωνσταντίνος Δικαίος	Δημοσθένης Αγραφιώτης
Μιχάλης Χλέτσος	Δημοσθένης Αγραφιώτης
Νίκος Πολύζος	Δημοσθένης Αγραφιώτης

Επιμέλεια στη Μέθοδο της Εκπαίδευσης από Απόσταση
Άννα Τσιμπουκλή

Γλωσσική Επιμέλεια
Μαρία Κουτσοπούλου

Καλλιτεχνική Επιμέλεια
Αλεξάνδρα Αμούργη

Ηλεκτρονική Σελιδοποίηση
Πέτρος Ηλιάδης

Συντονισμός ανάπτυξης εκπαιδευτικού υλικού και
γενική επιμέλεια των εκδόσεων
ΟΜΑΔΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ ΕΑΠ/1997-1999

ISBN: 960-538-050-1

*Σύμφωνα με τον Ν. 2121/1993
απαγορεύεται η συνολική ή αποσπασματική
αναδημοσίευση του βιβλίου αυτού ή η αναπαραγωγή του
με οποιοδήποτε μέσο, χωρίς την άδεια του εκδότη.*

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πρόλογος	21
-----------------	----

Δ. Αγραφιώτης

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Μ. Κουτούζης

Διοίκηση ενός Οργανισμού

Σκοπός	25
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	25
Έννοιες-Κλειδιά	25
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	26

Ενότητα 1.1

Οργανισμός – Η διοίκηση και η διαδικασία της	27
1.1.1 Τι είναι Οργανισμός;	27
1.1.2 Ορισμός της έννοιας Διοίκηση/Διαχείριση (Μάνατζμεντ) Υπηρεσιών Υγείας.....	28
1.1.3 Η σημασία της διοίκησης για την επιτυχία ενός Οργανισμού	29
1.1.4 Λειτουργίες της διοίκησης	30

Ενότητα 1.2

Η εξέλιξη της επιστημονικής σκέψης για τη διοίκηση –	
Βασικές θεωρίες της διοίκησης	34
1.2.1 Η κλασική σχολή. Η προσέγγιση της επιστημονικής διοίκησης	34
1.2.2 Η προσέγγιση της συμπεριφοράς- ανθρώπινων σχέσεων	39
1.2.3 Η προσέγγιση της διοικητικής επιστήμης-Επιχειρησιακή έρευνα.....	40
1.2.4 Η συστημική προσέγγιση-Θεωρία των συστημάτων.....	41
1.2.5 Σύγχρονες απόψεις για τη διοίκηση	42

Ενότητα 1.3

Δεξιότητες και ρόλοι του μάνατζερ	45
Σύνοψη	48
Παράρτημα	49
Βιβλιογραφία	52
Οδηγός για Περαιτέρω Μελέτη	53
Παράλληλο Κείμενο.....	54

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Ι. Σιγάλας

Οργανισμοί και υπηρεσίες υγείας

Σκοπός	57
--------------	----

Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	57
Έννοιες-Κλειδιά	57
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	58
	Ενότητα 2.1
Οι υπηρεσίες υγείας	59
	Ενότητα 2.2
Τα βασικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών υγείας	60
	Ενότητα 2.3
Η υγειονομική περίθαλψη	61
	Ενότητα 2.4
Οι μορφές των Οργανισμών υγείας και οι οργανωτικές τους ιδιαιτερότητες	63
2.4.1 Οι μορφές των Οργανισμών υγείας	63
2.4.2 Οι οργανωτικές ιδιαιτερότητες των Μονάδων παροχής υπηρεσιών υγείας	64
2.4.3 Οι Μονάδες παροχής εξωνοσοκομειακής περίθαλψης	68
2.4.4 Οι Μονάδες παροχής νοσοκομειακής περίθαλψης	73
2.4.4.1 Ιστορική αναδρομή	73
2.4.4.2 Οι υπηρεσίες περίθαλψης σήμερα	76
2.4.4.3 Το περιεχόμενο της νοσοκομειακής περίθαλψης	77
2.4.4.4 Οι διάφοροι τύποι νοσοκομείων	78
	Ενότητα 2.5
Τα συστήματα υγείας. Μοντέλα και πρότυπα	82
2.5.1 Η πολιτική υγείας	82
2.5.2 Τα συστήματα υγείας	83
2.5.3 Μορφές συστημάτων υγείας. Μοντέλα και πρότυπα	87
	Ενότητα 2.6
Η πραγματικότητα στην Ελλάδα. Χρονικές περιόδους και η σημερινή εικόνα	90
2.6.1 Η ανάπτυξη των υπηρεσιών υγείας στην Ελλάδα	90
2.6.2 Η νοσοκομειακή περίθαλψη στην Ελλάδα	93
2.6.3 Οργανωτική δομή και διάρθρωση των δημόσιων νοσοκομείων	95
2.6.4 Η λειτουργική διασύνδεση των υπηρεσιών του νοσοκομείου	102
2.6.5 Οργάνωση και λειτουργία των ιδιωτικών νοσοκομείων και κλινικών	104
Σύνοψη	106
Παράρτημα	107
Βιβλιογραφία	110

Ο σχεδιασμός-προγραμματισμός σε έναν Οργανισμό

Σκοπός	113
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	113
Έννοιες-Κλειδιά	113
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	113

Ενότητα 3.1

Ο προγραμματισμός και η σημασία του	115
3.1.1 Ορισμός	115
3.1.2 Η σημασία και ο ρόλος του προγραμματισμού	116

Ενότητα 3.2

Διαδικασία και τύποι προγραμματισμού	118
3.2.1 Τύποι και επίπεδα προγραμματισμού.....	118
3.2.2 Η διαδικασία του προγραμματισμού	121
3.2.3 Περιορισμοί στη διαδικασία του σχεδιασμού	126

Ενότητα 3.3*Ι. Σιγάλας*

Ο σχεδιασμός-προγραμματισμός στον χώρο της υγείας	128
--	------------

Ενότητα 3.4*Ι. Σιγάλας*

Ο σχεδιασμός-προγραμματισμός στους Οργανισμούς	
παροχής υπηρεσιών υγείας	133
Σύνοψη	135
Παράρτημα	136
Βιβλιογραφία	139
Οδηγός για Περαιτέρω Μελέτη	140

Οργάνωση

Σκοπός	141
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	141
Έννοιες - Κλειδιά	142
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	142

	Ενότητα 4.1
Η διαδικασία της οργάνωσης	144
4.1.1 Ορισμός.....	144
4.1.2 Ο καθορισμός των συγκεκριμένων εργασιών-Εξειδίκευση (Division of Labor)	147
4.1.2.1 Πλεονεκτήματα της εξειδίκευσης.....	147
4.1.2.2 Εξειδίκευση και αλλοτριώση	148
4.1.3 Η ομαδοποίηση των δραστηριοτήτων – Τμηματοποίηση του Οργανισμού	150
4.1.3.1 Τμηματοποίηση με βάση τη λειτουργία.....	150
4.1.3.2 Τμηματοποίηση με βάση το προϊόν ή την υπηρεσία – Γεωγραφική τμηματοποίηση	152
4.1.3.3 Μεικτή τμηματοποίηση.....	154
4.1.4 Το εύρος της διοίκησης (The span of management)	156

Ενότητα 4.2

Δικαιοδοσία-Ευθύνη-Υπευθυνότητα-Εκχώρηση δικαιοδοσίας	160
--	------------

Ενότητα 4.3

Οργανογράμματα	162
Σύνοψη	164
Παράρτημα	165
Βιβλιογραφία	170
Οδηγός για Περαιτέρω Μελέτη	171

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Μ. Κουτούζης

Η διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού

Σκοπός	173
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	173
Έννοιες-Κλειδιά	174
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	174

Ενότητα 5.1

Η σημασία της διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού	175
---	------------

Ενότητα 5.2

Ο προγραμματισμός του ανθρώπινου δυναμικού	177
5.2.1 Η εξασφάλιση του απαραίτητου αριθμού εργαζομένων	177
5.2.2 Η ομαλή εξέλιξη και διαδοχή στον Οργανισμό	182

	Ενότητα 5.3
Η προσέλκυση νέων εργαζομένων	186
	Ενότητα 5.4
Η επιλογή	188
	Ενότητα 5.5
Η επιμόρφωση και η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού	192
	Ενότητα 5.6
Η αξιολόγηση του προσωπικού	196
5.6.1 Τρόποι αξιολόγησης	197
5.6.2 Αμοιβή	199
Σύνοψη	202
Παράρτημα	204
Βιβλιογραφία	210
Οδηγός για Περαιτέρω Μελέτη	211

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

M. Κουτούζης

Η διαδικασία λήψης αποφάσεων

Σκοπός	213
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	213
Έννοιες-Κλειδιά	213
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	214
	Ενότητα 6.1
Η έννοια της επιχειρησιακής απόφασης	215
	Ενότητα 6.2
Κατηγορίες επιχειρησιακών αποφάσεων	216
	Ενότητα 6.3
Επίπεδα λήψης αποφάσεων	217
	Ενότητα 6.4
Ανθρώπινες σχέσεις και λήψη αποφάσεων	219
	Ενότητα 6.5
Η διαδικασία λήψης αποφάσεων	221

Ενότητα 6.6

Προϋποθέσεις, συνθήκες και περιορισμοί στη διαδικασία λήψης αποφάσεων	225
6.6.1 Προϋποθέσεις λήψης αποφάσεων	225
6.6.2 Συνθήκες λήψης αποφάσεων	225
6.6.3 Άλλοι περιορισμοί και εμπόδια	228

Ενότητα 6.7

Ποσοτικές και ποιοτικές μέθοδοι για τη λήψη αποφάσεων	229
6.7.1 Επιχειρησιακή έρευνα	229
6.7.2 Προσομοίωση και μοντέλα	230
6.7.3 Οργανόγραμμα λήψης αποφάσεων.....	230

Ενότητα 6.8

Ι. Σιγάλας

Η διαδικασία λήψης αποφάσεων στον υγειονομικό τομέα	234
6.8.1 Οι ιδιαιτερότητες στη λήψη αποφάσεων στον χώρο των Οργανισμών υγείας	234
6.8.2 Οργανωτικές-λειτουργικές αποφάσεις	235
6.8.3 Αποφάσεις φροντίδας υγείας	236
Σύνοψη	240
Παράρτημα	241
Βιβλιογραφία	245
Οδηγός για Περαιτέρω Μελέτη	246

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

Μ. Κουτούζης

Η επικοινωνία σε έναν Οργανισμό

Σκοπός	247
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	247
Έννοιες-Κλειδιά	247
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	248

Ενότητα 7.1

Τι είναι η επικοινωνία;	250
--------------------------------------	------------

Ενότητα 7.2

Η διαδικασία της επικοινωνίας	251
--	------------

Ενότητα 7.3

Εμπόδια στη διαδικασία της διαπροσωπικής επικοινωνίας	254
--	------------

	Ενότητα 7.4
Αντιμετώπιση των προβλημάτων στη διαπροσωπική επικοινωνία	257

	Ενότητα 7.5
Η επικοινωνία στον Οργανισμό	260
7.5.1 Γραπτή και προφορική επικοινωνία	260
7.5.2 Επίσημη και ανεπίσημη επικοινωνία	261
7.5.2.1 Η επίσημη επικοινωνία	261
7.5.2.1.1 Η επικοινωνία προς τα κάτω	262
7.5.2.1.2 Η επικοινωνία προς τα πάνω	264
7.5.2.1.3 Η οριζόντια επικοινωνία	265
7.5.2.2 Η ανεπίσημη ή άτυπη επικοινωνία	267
Σύνοψη	270
Παράρτημα	271
Βιβλιογραφία	275
Οδηγός για Περαιτέρω Μελέτη	276

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

Μ. Κουτούζης

Ηγεσία – Καθοδήγηση

Σκοπός	277
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	277
Έννοιες-Κλειδιά	277
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	278

	Ενότητα 8.1
Ηγέτης, καθοδήγηση – Ηγεσία και μάνατζμεντ	279

	Ενότητα 8.2
Ο αποτελεσματικός ηγέτης	281
8.2.1 Η γενετική θεωρία	281
8.2.2 Η θεωρία των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων	282
8.2.3 Οι προσεγγίσεις συμπεριφοράς	282
8.2.4 Οι προσεγγίσεις εξάρτησης	287
8.2.4.1 Η κλιμάκωση από την αυταρχική στη δημοκρατική ηγεσία. Το μοντέλο Tannenbaum-Schmidt	287
8.2.4.2 Το μοντέλο Fiedler	289
8.2.4.3 Η θεωρία διαδρομής-στόχου	292
8.2.4.4 Αξιολόγηση των θεωριών εξάρτησης για την ηγεσία	294

	Ενότητα 8.3
Ο ηγέτης και το χάρισμα	296

	Ενότητα 8.4
Μια τελική εκτίμηση	299
Σύνοψη	301
Παράρτημα	302
Βιβλιογραφία	306
Οδηγός για Περαιτέρω Μελέτη	307

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

M. Κουτούζης

Η υποκίνηση

Σκοπός	309
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	309
Έννοιες-Κλειδιά	309
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	310

Ενότητα 9.1

Υποκίνηση: ορισμός και παραδοσιακή πρακτική	311
--	------------

Ενότητα 9.2

Οι θεωρίες των ανθρώπινων αναγκών	314
9.2.1 Η θεωρία της ιεράρχησης των αναγκών του Maslow	314
9.2.1.1 Η θεωρία της ιεράρχησης των αναγκών	314
9.2.1.2 Η κριτική στη θεωρία της ιεράρχησης των αναγκών	316
9.2.2 Η θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg	317
9.2.2.1 Η θεωρία των δύο παραγόντων	317
9.2.2.2 Η κριτική στη θεωρία των δύο παραγόντων	319
9.2.3 Η θεωρία της κάλυψης επίκτητων αναγκών του McClelland	319
9.2.3.1 Η θεωρία της κάλυψης των επίκτητων αναγκών	319
9.2.3.2 Η κριτική στη θεωρία της κάλυψης των επίκτητων αναγκών	322

Ενότητα 9.3

Άλλες θεωρίες για την υποκίνηση	323
9.3.1 Η θεωρία των προσδοκιών	323
9.3.2 Η συνέχεια-δικαιοσύνη και η θεωρία της ισοτιμίας	324
9.3.3 Η κριτική για τις δύο θεωρίες	326

Ενότητα 9.4

Η υποκίνηση σε έναν Οργανισμό: τελικές επισημάνσεις	328
Σύνοψη	330
Παράρτημα	331
Βιβλιογραφία	337
Οδηγός για Περαιτέρω Μελέτη	338

Η διαδικασία του ελέγχου

Σκοπός	339
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	339
Έννοιες-Κλειδιά	339
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	340

Ενότητα 10.1**Ορισμός της διαδικασίας του ελέγχου. Έλεγχος**

και προγραμματισμός	341
10.1.1 Ο ρόλος και η σημασία του ελέγχου	341
10.1.2 Καθορισμός προτύπων απόδοσης	344
10.1.3 Η μέτρηση της απόδοσης	345
10.1.4 Η σύγκριση των προτύπων με την απόδοση	346
10.1.5 Ανατροφοδότηση – Διορθωτική δράση	347

Ενότητα 10.2

Τύποι ελέγχου	351
10.2.1 Ο προκαταρκτικός έλεγχος	351
10.2.2 Ο έλεγχος κατά τη διαδικασία	352
10.2.3 Ο έλεγχος των αποτελεσμάτων	352

Ενότητα 10.3

Διαμορφώνοντας μια αποτελεσματική πολιτική ελέγχου	354
10.3.1 Χαρακτηριστικά μιας αποτελεσματικής διαδικασίας ελέγχου	354
10.3.2 Οι ανεπιθύμητες παρενέργειες της διαδικασίας ελέγχου	356
Σύνοψη	359
Παράρτημα	360
Βιβλιογραφία	366

Το ανθρώπινο δυναμικό των Οργανισμών και υπηρεσιών υγείας

Σκοπός	367
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	367
Έννοιες-Κλειδιά	367
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	368

Ενότητα 11.1

Η σύνθεση του ανθρώπινου δυναμικού	370
---	------------

11.1.1	Οι επαγγελματίες υγείας	370
11.1.2	Η απασχόληση του προσωπικού στις υπηρεσίες υγείας	371
11.1.3	Η ποσοστιαία σύνθεση του προσωπικού στο Ε.Σ.Υ.	371
11.1.4	Ιδιαιτερότητες στον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα	372
11.1.5	Η κρίσιμη (και κακή) παράμετρος	373

Ενότητα 11.2

Ο σχεδιασμός-προγραμματισμός του ανθρώπινου δυναμικού στον τομέα της υγείας	375
--	------------

Ενότητα 11.3

Η παραγωγή υγειονομικών στελεχών	377	
11.3.1	Θεσμοί παραγωγής στελεχιακού δυναμικού	377
11.3.2	Η εκπαίδευση των υγειονομικών ως κρίσιμη παράμετρος	381

Ενότητα 11.4

Ανθρώπινο δυναμικό και αγορά εργασίας – Επιλογή και πρόσληψη	383
---	------------

Ενότητα 11.5

Η αλληλοσύνδεση του ανθρώπινου δυναμικού στους Οργανισμούς υγείας	385
---	------------

Ενότητα 11.6

Προβλήματα του ανθρώπινου δυναμικού στον τομέα της υγείας	386
Σύνοψη	390
Παράρτημα	391
Βιβλιογραφία	393

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12

Ι. Σιγάλας

Αρχές διοίκησης Οργανισμών υγείας

Σκοπός	395
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	395
Έννοιες-Κλειδιά	395
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	396

Ενότητα 12.1

Γενικές αρχές διοίκησης	397
--------------------------------------	------------

Ενότητα 12.2

Ιδιαιτερότητες στη διοίκηση Οργανισμών υγείας	400
--	------------

	Ενότητα 12.3
Ο στόχος του άμεσου και ποιοτικού αποτελέσματος	403
	Ενότητα 12.4
Οι οικονομικοί στόχοι – Το κόστος υγείας	404
	Ενότητα 12.5
Ο συντονισμός της συνεργασίας	409
	Ενότητα 12.6
Σκοποί και μεσο-μακροπρόθεσμοι στόχοι	411
	Ενότητα 12.7
Ο νέος θεσμός του μάνατζερ στα νοσοκομεία του Ε.Σ.Υ.	413
Σύνοψη	417
Παράρτημα	418
Βιβλιογραφία	420

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13

Ι. Σιγάλας

Η διεύθυνση και η διαχείριση των λειτουργιών των Οργανισμών και υπηρεσιών υγείας

Σκοπός	421
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	421
Έννοιες-Κλειδιά	421
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	422

	Ενότητα 13.1
Γενικές αρχές διεύθυνσης	423

	Ενότητα 13.2
Η άσκηση της διεύθυνσης στους Οργανισμούς υγείας	426
13.2.1 Η άσκηση της διεύθυνσης στα ιατρικά τμήματα	428
13.2.2 Η άσκηση της διεύθυνσης στα νοσηλευτικά τμήματα	429
13.2.3 Η άσκηση της διεύθυνσης στα τμήματα της διοικητικής υπηρεσίας.....	429

	Ενότητα 13.3
Η ξενοδοχειακή λειτουργία στα νοσοκομεία	431

	Ενότητα 13.4	
Ο Οργανισμός υγείας ως οικονομική μονάδα		433
	Ενότητα 13.5	
Υποστηρικτικές λειτουργίες		436
13.5.1 Η επικοινωνία		436
13.5.2 Η πληροφόρηση		437
	Ενότητα 13.6	
Διαχείριση κρίσεων		439
Σύνοψη		441
Παράρτημα		442
Βιβλιογραφία		443

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14

I. Σιγάλας

Κοινωνιολογικές πτυχές της ταυτότητας και της λειτουργίας του νοσοκομείου

Σκοπός	445
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	445
Έννοιες-Κλειδιά	446
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	446

Ενότητα 14.1

Το νοσοκομείο ως κοινωνική μονάδα και ως θεσμός	447
14.1.1 Ο ρόλος-προορισμός του νοσοκομείου	448
14.1.2 Το νοσοκομείο ως θεσμός εξουσίας	449
14.1.3 Η γραφειοκρατία ως σύστημα διοίκησης-διαχείρισης	450
14.1.4 Κάποιες αναγκαίες αναδιατάξεις στα νοσοκομεία	451
14.1.5 Το νοσοκομείο και η κοινότητα	451

Ενότητα 14.2

Κοινωνιολογικές παρατηρήσεις στο ανθρώπινο δυναμικό των Οργανισμών υγείας	453
14.2.1 Οι φοιτητές της ιατρικής	453
14.2.2 Ο γιατρός του νοσοκομείου	454
14.2.3 Οι νοσηλευτές και το άλλο “παραϊατρικό προσωπικό”	455
14.2.4 Οι διοικητικοί υπάλληλοι	456

Ενότητα 14.3

Η κοινωνιολογία της εργασίας στο νοσοκομείο	457
--	------------

14.3.1	Ατομικό εξειδικευμένο καθήκον και δουλειά ομάδας – Μελέτες εργασίας	457
14.3.2	Ο ρόλος των διευθυντικών στελεχών	458
14.3.3	Ο καταμερισμός της εργασίας και η διασύνδεση δικτύων	459
14.3.4	Οι σχέσεις του ασθενή με τους λειτουργούς υγείας	460

Ενότητα 14.4

Η επικοινωνία των δικτύων και της κοινωνίας	463	
14.4.1	Οι σχέσεις επικοινωνίας στο εσωτερικό του Οργανισμού	463
14.4.2	Σχέσεις και επικοινωνία με το δίκτυο υγείας	464
14.4.3	Η επικοινωνία με την κοινωνία	465

Ενότητα 14.5

Ροές λειτουργίας και τα φαινόμενα του “ηθμού”	467
--	------------

Ενότητα 14.6

Η παραοικονομία, σοβαρή “ασθένεια” των υπηρεσιών υγείας	470
Σύνοψη	473
Παράρτημα	474
Βιβλιογραφία	476

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15

Μ. Χλέτσος

Διοίκηση νοσοκομείων και Οικονομία

Σκοπός	477
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	477
Έννοιες-Κλειδιά	478
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	478

Ενότητα 15.1

Η υγεία ως αγαθό	480	
15.1.1	Γενικές παρατηρήσεις	480
15.1.2	Η υγεία είναι αγαθό δημόσιο ή ιδιωτικό;	482
15.1.3	Δημόσια ή ιδιωτικά συστήματα υγείας;	486
15.1.4	Η ιδιομορφία του αγαθού “υγεία” και των συστημάτων παροχής της	489

Ενότητα 15.2

Η παραγωγή του αγαθού “υγεία”	491
--	------------

Ενότητα 15.3

Χρηματοδότηση των συστημάτων υγείας και ο ρόλος του κράτους	494
--	------------

	Ενότητα 15.4
Το μέλλον των συστημάτων υγείας	496
15.4.1 Η ελληνική περίπτωση	496

	Ενότητα 15.5
Συνολική θεωρητική ανακεφαλαίωση	499
Σύνοψη	501
Παράρτημα	502
Βιβλιογραφία	506
Οδηγός για Περαιτέρω Μελέτη	508
Γλωσσάρι	510

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 16

Κ. Δικαίος

Διοίκηση και πολιτική για την υγεία

Σκοπός	511
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	511
Έννοιες-Κλειδιά	511
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	512

	Ενότητα 16.1
Πώς προκύπτει η υγεία;	514

	Ενότητα 16.2
Το κόστος της έλλειψης υγείας	518

	Ενότητα 16.3
Η υγεία ως αξία	519

	Ενότητα 16.4
Ο ρόλος του διαχειριστή συστημάτων υγείας	520
Παράρτημα	522
Βιβλιογραφία	523
Οδηγός για Περαιτέρω Μελέτη	524

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 17

Ν. Πολύζος

Ιστορική και κριτική στάθμιση της υγειονομικής περίθαλψης

Σκοπός	525
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	525
Έννοιες-Κλειδιά	525
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις	525

	Ενότητα 17.1
Ο υγειονομικός τομέας στη νεότερη Ελλάδα (1830-1944)	527
	Ενότητα 17.2
Η περίοδος προ του Ε.Σ.Υ. (1945-1982)	529
	Ενότητα 17.3
Η εφαρμογή του Ε.Σ.Υ. (1983-1989)	533
	Ενότητα 17.4
Οι “μεταρρυθμίσεις” της Μεταρρύθμισης (1991-1997).....	536
	Ενότητα 17.5
Συμπεράσματα για την εξέλιξη της πολιτικής για την υγεία στην Ελλάδα.....	543
Σύνοψη	546
Παράρτημα	547
Βιβλιογραφία	549
Οδηγός για Περαιτέρω Μελέτη	552