
**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**



**ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ και ΔΙΟΙΚΗΣΗ της ΥΓΕΙΑΣ»**

**ΙΑΤΡΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ
ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΙΑΤΡΙΚΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΤΗΣ ΚΥΠΡΟΥ**

ΙΩΑΝΝΗΣ ΤΣΑΡΟΥΜΗΣ

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης
του Πανεπιστημίου Πειραιώς για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στα Οικονομικά και Διοίκηση της Υγείας.

Πειραιάς, Έτος 2018

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**



**ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ και ΔΙΟΙΚΗΣΗ της ΥΓΕΙΑΣ»**

**ΙΑΤΡΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ
ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΕ ΤΟΝ
ΙΑΤΡΙΚΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΤΗΣ ΚΥΠΡΟΥ**

ΙΩΑΝΝΗΣ ΤΣΑΡΟΥΜΗΣ Α.Μ.: ΟΔΥ/1653

Επιβλέπων: Χατζηδήμα Σταματίνα / Καθηγήτρια / Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης

του Πανεπιστημίου Πειραιώς για την απόκτηση

Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στα Οικονομικά και Διοίκηση της Υγείας.

Πειραιάς, Έτος 2018

**UNIVERSITY
of PIRAEUS**



**DEPARTMENT of
ECONOMICS**

M.Sc. in Health Economics and Management

**MEDICAL TOURISM IN GREECE
AND COMPARATIVE DATA OF CYPRUS'S MEDICAL TOURISM**

IOANNIS TSAROUMIS

Master Thesis submitted to the Department of Economics
of the University of Piraeus in partial fulfillment of the requirements
For the degree of M.Sc. in Health Economics and Management

Piraeus, Greece, 2018

INTRODUCTION

This project will focus on the topic of medical tourism Greece is one of the most popular tourism destinations worldwide. The natural historic and cultural features of the country as well as its ability to attract many new forms of tourism allow Greece to meet the demands of medical tourism.

The development of Medical tourism in Greece will bring in the future significant advantages through the relevant development. Currently a large amount of businessmen mainly from the sector of Health, makes significant investments in modern healthcare centers and other facilities.

Cyprus also displays an important development in this field with high rates of accessibility in Health issues.

This paper will examine and compare the current conditions in two countries with regard to this topic. In this paper secondary data will be used that will be collected through bibliography research which can be implemented through internet research.

Moreover these secondary data will be collected from bibliography material, news articles and magazines and visits to organizations and search in the records.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

<i>Εισαγωγή</i>	5
<i>Κεφάλαιο 1ο: Θεωρητικό Υπόβαθρο Και Επισκόπηση Της Παγκόσμιας Βιβλιογραφίας</i>	6
1.1 Η Έννοια Του Τουρισμού	6
1.1.1 Ιστορική Εξέλιξη Του Τουριστικού Φαινομένου	10
1.1.1.1 Ο Κύκλος Ζωής Των Τουριστικών Προϊόντων Και Προορισμών	11
1.1.2 Τάσεις Ανάπτυξης	13
1.2 Προσέγγιση Της Έννοιας Του Ιατρικού Τουρισμού	17
1.3 Χαρακτηριστικά Γνωρίσματα Του Τουρίστα Καταναλωτή	18
1.3.1 Μορφές Εναλλακτικού Τουρισμού	20
1.3.2 Οι Συνηθέστερες Κατηγορίες Εναλλακτικού Τουρισμού	21
1.4 Ανάλυση του Ιατρικού Τουρισμού	31
<i>Κεφάλαιο 2ο : Ανάλυση Τουρισμού Υγείας</i>	33
2.1 Ορισμός	33
2.2 Εγκαταστάσεις, Υποδομές Και Προοπτικές Στην Ελλάδα	33
2.2.1 Μορφές Ιατρικού Τουρισμού	33
2.2.2 Μονάδες Ιατρικού Τουρισμού Και Νομοθετικό Πλαίσιο	35
2.2.3 Ίντερνετ Και Ιατρικός Τουρισμός	36
2.2.3.1 Σύγχρονες Τάσεις: Πώς Η Ηλεκτρονική Υγεία (E-Health) Μετασχηματίζει Την Ιατρική Φροντίδα	37
2.2.3.2 Η Εκπαίδευση Των Καταναλωτών	40
2.2.3.3 Κοινωνικά Δίκτυα και Υγεία	44
2.3 Άλλες Μορφές Ιατρικού Τουρισμού - Θεραπευτικά Κέντρα-Ιαματικός Τουρισμός	46
<i>Κεφάλαιο 3ο : Τουρισμός Υγείας Στην Κύπρο</i>	51
3.1 Υγειονομικό σύστημα Κύπρου	51
3.2 Εργασιακές Πρακτικές Υψηλής Απόδοσης	55

3.2.1 Προγραμματισμός και Επιλογή ΑΔ	59
3.2.2 Εκπαίδευση, του προσωπικού	66
3.2.3 Υγειονομικοί οργανισμοί	72
3.2.4 Παρακίνηση Και Επικοινωνία Ιατρικού Προσωπικού Οργανισμών Υγείας Κύπρου	75
3.2.5 Ασφάλεια Στον Υγειονομικό Εργασιακό Χώρο	79
Κεφάλαιο 4ο: Συμπεράσματα-Επίλογος	89
Βιβλιογραφία	92

Εισαγωγή

Η παρούσα μελέτη θα εστιάσει στο θέμα του Ιατρικού Τουρισμού . Η Ελλάδα είναι ένας από τους δημοφιλέστερους τουριστικούς προορισμούς σε παγκόσμιο επίπεδο. Τα στοιχεία που χαρακτηρίζουν τη χώρα όπως φυσικά, ιστορικά και πολιτισμικά στοιχεία, αλλά και οι δυνατότητες προσέλκυσης πολλών νέων μορφών Τουρισμού, της επιτρέπουν να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του Ιατρικού Τουρισμού.

Η ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού στην Ελλάδα προβλέπεται στο μέλλον να φέρει σημαντικά πλεονεκτήματα μέσα από την ανάλογη ανάπτυξη. Ήδη ένας μεγάλος αριθμός επιχειρηματιών, κυρίως στον τομέα της Υγείας, πραγματοποιεί σημαντικές επενδύσεις σε σύγχρονα κέντρα υγειονομικής περίθαλψης και πολλά άλλα. Μεγάλη ανάπτυξη στο αντικείμενο υφίσταται και στην Κύπρο, όπου σημειώνεται μεγάλη επισκεψιμότητα για θέματα Υγείας.

Μέσα από την παρούσα εργασία θα γίνει σύγκριση μεταξύ των δύο χωρών εξετάζοντας τις υφιστάμενες συνθήκες και στις δύο περιπτώσεις σε σχέση με το θέμα.

Στην παρούσα εργασία, θα γίνει χρήση δευτερογενών δεδομένων τα οποία θα συλλεχθούν μέσα από τη βιβλιογραφική αναζήτηση, η οποία μπορεί να γίνει μέσω μελέτης σχετικού υλικού από το διαδίκτυο. Επιπλέον, τα δευτερογενή δεδομένα θα συλλεχθούν μέσα από βιβλιογραφικό υλικό, αρθρογραφία και περιοδικά, επισκέψεις σε οργανισμούς και αναζήτηση των αρχείων τους.

Κεφάλαιο 1ο: Θεωρητικό Υπόβαθρο Και Επισκόπηση Της Παγκόσμιας Βιβλιογραφίας

1.1 Η Έννοια Του Τουρισμού

Μια σύγχρονη άποψη σε σχέση με το παρόν ζήτημα, όπως αυτή διατυπώθηκε από τους Seetaram, Forsyth, and Dwyer, L (2014), αναφέρει ότι η τιμή λόγω των παγκόσμιων ανακατατάξεων, της οικονομικής κρίσης, των κοσμογονικών αλλαγών που συνέβησαν τα τελευταία χρόνια σε παγκόσμια περιβάλλον, έχει καταστεί και αυτή μια δύσκολη προς την αναγνώρισή της μεταβλητή, η οποία πρέπει να μελετάται διεξοδικώς από τους εμπλεκόμενους με τον τουριστικό κλάδο για να την ορίζουν επιτυχώς (Seetaram et all, 2014).

Ο Τουρισμός συμβάλλει σε ποσοστό 10,4% του παγκόσμιου ακαθάριστου εθνικού προϊόντος. Από πλευράς εργασίας απασχολεί περίπου περισσότερους από 231 εκατομμύρια κόσμοι.

Οι ορισμοί που δόθηκαν μέσα στα χρόνια για τον Τουρισμό και ευρύτερα για την έννοια του είναι πολυάριθμοι, η ρίζα όμως της λέξης είναι ίδια σε όλες τις γλώσσες παγκοσμίως. Συγκεκριμένα, η λέξη από την οποία εννοιολογικά προέρχεται ο Τουρισμός είναι η αγγλική ορολογία «tour», η οποία τόσο στα αγγλικά αλλά και στα γαλλικά σημαίνει «γύρος – περιήγηση» (Benur, & Bramwell,2015).

Ο Τουρισμός είναι ένας από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους τομείς στον κόσμο. Για παράδειγμα, το 1960 οι διεθνείς αφίξεις τουριστών έφτασαν περίπου τα 25,3 εκατομμύρια. Μέχρι το 1990, ο αριθμός αυτός αυξήθηκε σε 425 εκατομμύρια, δηλαδή 17 φορές μεγαλύτερος.

Μέχρι το 1997, είχε αυξηθεί σε 613 εκατομμύρια, ενώ ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού προβλέπει ότι ο αριθμός αυτός θα υπερδιπλασιαστεί σε 1,6 δισεκατομμύρια άτομα έως το 2020.

Ως κλάδος, ο Τουρισμός προσφέρει μια ευκαιρία ευημερίας τόσο οικονομικής όσο και κοινωνικής, για κράτη που βρίσκονται σε ανάπτυξη.

Στον τουριστικό τομέα τόσο οι νέες τεχνολογίες όσο και το διαδικτυακό marketing συντελούν στην εξέλιξη ζήτησης και προσφοράς.

Οι διεθνείς αφίξεις τουριστών ξεπέρασαν το ορόσημο του 1 δισεκατομμυρίου τουρίστες παγκοσμίως για πρώτη φορά το 2012. Οι αναδυόμενες αγορές όπως η Κίνα, η Ρωσία και η Βραζιλία, είχαν αυξήσει σημαντικά τις δαπάνες τους κατά την προηγούμενη δεκαετία. Το ITB Berlin είναι η κορυφαία τουριστική εμπορική έκθεση παγκοσμίως .

Οι όροι «Τουρισμός» και «ταξίδια» χρησιμοποιούνται μερικές φορές εναλλακτικά. Στο πλαίσιο αυτό, τα ταξίδια έχουν έναν παρόμοιο ορισμό με τον Τουρισμό, αλλά υπονοούν ένα πιο προοδευτικό ταξίδι. Οι όροι «τουρισμός» και «τουριστικός» χρησιμοποιούν μερικές φορές επιδεικτικά, υποδηλώνοντας ένα ρηχό ενδιαφέρον για τους πολιτισμούς ή τις τοποθεσίες που επισκέφτηκαν. Αντίθετα, ο ταξιδιώτης χρησιμοποιείται συχνά ως σημείο διάκρισης. Η κοινωνιολογία του Τουρισμού έχει μελετήσει τις πολιτιστικές αξίες που στηρίζουν αυτές τις διακρίσεις και τις επιπτώσεις τους στις ταξικές σχέσεις.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται στοιχεία σχετικά με τον συνολικό όγκο διασυνοριακών τουριστικών ταξιδιών. Οι διεθνείς αφίξεις τουριστών ανήλθαν το 2012 σε 1.035 δισεκατομμύρια, από πάνω από 996 εκατομμύρια το 2011 και 952 εκατομμύρια το 2010. Το 2011 και το 2012, η διεθνής ζήτηση για ταξίδια συνέχισε να ανακάμπτει από τις απώλειες που προέκυψαν από την ύφεση στα τέλη της δεκαετίας του 2000, όπου ο Τουρισμός υπέστη ισχυρή επιβράδυνση από το δεύτερο εξάμηνο του 2008 έως το τέλος του 2009. Μετά από αύξηση κατά 5% το 2008, ο ρυθμός αύξησης των διεθνών αφίξεων τουριστών κινήθηκε αρνητικά στο δεύτερο εξάμηνο του 2008 και έφθασε μόλις 2% για το έτος, έναντι αύξησης 7% το 2007.

Η αρνητική τάση εντατικοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του 2009, επιδεινώθηκε σε ορισμένες χώρες λόγω της εκδήλωσης του ιού της γρίπης H1N1, με αποτέλεσμα να σημειωθεί παγκόσμια πτώση 4,2% το 2009 σε 880 εκατομμύρια αφίξεις διεθνών τουριστών και μείωση κατά 5,7% των διεθνών εισπράξεων από τον Τουρισμό

Η σημασία της ταχείας αυτής ανάπτυξης στον Τουρισμό μπορεί να διαπιστωθεί από το γεγονός ότι τα ταξίδια και ο Τουρισμός δημιούργησαν το 11% του παγκόσμιου ΑΕΠ το 1999. Οι δαπάνες στον διεθνή Τουρισμό έφτασαν τα 453 δισ. δολάρια. Επιπλέον, η τουριστική βιομηχανία απασχολούσε 200 εκατομμύρια άτομα - το 8% της συνολικής παγκόσμιας απασχόλησης.

Έτσι, ο Τουρισμός αποτελεί σημαντική πηγή εισοδήματος και απασχόλησης για πολλές χώρες, ιδίως στον Νότο, όπου μπορεί να βοηθήσει στην αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκαλούνται από την φτώχεια.

Οι βασικοί παράγοντες που συνέβαλαν στην αύξηση περιλαμβάνουν την άνοδο του βιοτικού επιπέδου και κυρίως, την αύξηση του ελεύθερου χρόνου που επέτρεψε σε πολλούς ανθρώπους στον Βορρά να κάνουν διακοπές μεγαλύτερης διάρκειας και να ταξιδεύουν σε μακρινά μέρη του κόσμου. Επίσης, αυξητικές τάσεις στον Τουρισμό παρουσιάζουν και οι βιομηχανικές χώρες της Ασίας και της Λατινικής Αμερικής.

Οι πρόοδοι στην τεχνολογία των μεταφορών μετά την εισαγωγή στις αερομεταφορές επιβατών των πρώτων αεριωθούμενων την δεκαετία του 1950 και η ανάπτυξη του τζάμπο τζετ επέτρεψαν τα σχετικά φθηνά ταξίδια μεγάλων αποστάσεων.

Οι μακρές περίοδοι σχετικής πολιτικής σταθερότητας έχουν κάνει τους ανθρώπους να αισθάνονται ασφαλείς να ταξιδεύουν σε νέα και άγνωστα μέρη.

Η τηλεόραση, οι κινηματογραφικές ταινίες και άλλα μέσα ενημέρωσης έχουν προκαλέσει το ενδιαφέρον για άλλα μέρη του κόσμου παρουσιάζοντας ελκυστικές και συναρπαστικές εικόνες από μακρινά μέρη.

Ο αυξημένος ελεύθερος χρόνος και οι τακτικές διακοπές ενθάρρυναν την ανάπτυξη των εγχώριων τουριστικών βιομηχανιών.

Η τουριστική βιομηχανία πλέον είναι ιδιαίτερα επαγγελματική και προωθεί τα ταξίδια και τις διακοπές μέσω καλώς χρηματοδοτούμενων διαφημιστικών εκστρατειών.

Ωστόσο, τα οφέλη των διακοπών για τους τουρίστες δεν ισχύουν πάντα για τις κοινότητες που επισκέπτονται (Benur, & Bramwell, 2015).

Ο Διεθνής Τουρισμός είναι πολύ σημαντικός και για τις Ευρωπαϊκές χώρες, όπως τη Γαλλία, Ιταλία, Πορτογαλία και Ελλάδα αφού μπορεί να αντιπροσωπεύσει τη μεγαλύτερη εξαγωγική συνεισφορά στα ισοζύγια πληρωμών τους. Οι χώρες αυτές είναι, συνεπώς, ιδιαίτερα ευαίσθητες στις διακυμάνσεις στην ποσότητα και αξία του Τουρισμού (Benur, & Bramwell, 2015).

Οι τουριστικές επιχειρήσεις και ειδικά τα ξενοδοχεία, τείνουν να δημιουργούν πακέτα, προτάσεις διακοπών, προσομοιωμένες στις ανάγκες και τα χαρακτηριστικά των πελατών τους.

Ο Mullins το 2002 αναφέρει ότι «σήμερα τα ξενοδοχεία τείνουν να δημιουργούν ανάγκες σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά της αγοράς, τις οποίες στην πορεία έχουν την ικανότητα να τις καλύπτουν» (Mowforth, & Munt, 2015).

Τα χαρακτηριστικά του τουρίστα είναι απόρροια πολλών παραγόντων διαμόρφωσης. Οι παράγοντες αυτοί καθορίζουν το προφίλ του και τον οδηγούν να πάρει αποφάσεις σε σχέση με τις διακοπές του. Συγκεκριμένα, οι αποφάσεις αυτές είναι ο τρόπος που θα ταξιδέψει, το μέρος που θα επισκεφτεί, το που θα μείνει, τα χρήματα τα οποία θα ξοδέψει κ.λ.π.

Οι παράγοντες δε έχουν να κάνουν και με το ευρύτερο εξωτερικό περιβάλλον δηλαδή με τις οικονομικές, πολιτιστικές, τεχνολογικές και κοινωνικές πιέσεις. Όλα τα παραπάνω διαμορφώνουν το σύγχρονο μοντέλο του τουρίστα καταναλωτή (Luru, 2016).

Ξεκινώντας από τις περιοχές Τουρισμού Υγείας, αυτές σταδιακά μαζικοποιούνται και ιδιαίτερα τα παραθαλάσσια θέρετρα γίνονται δημοφιλή κέντρα του μαζικού Τουρισμού, που συναρθρώνουν τα νέα καταναλωτικά και κοινωνικά πρότυπα των μεσαίων στρωμάτων της εποχής που σηματοδοτεί την κοινωνική άνοδο και Υγεία σε συνδυασμό με την ψυχαγωγία, που προβάλλει τις νέες κατακτήσεις των μεσοαστών (Mowforth, & Munt, 2015).

1.1.1 Ιστορική Εξέλιξη Του Τουριστικού Φαινομένου

Στα αρχαία χρόνια τα ταξίδια ήταν συνδεδεμένα με τον ελεύθερο χρόνο το οποίο δήλωνε την τάξη των πολιτών (Σφακιανάκης , 2013).

Στην Αρχαία Ελλάδα η φιλοξενία αποτελούσε πράξη αρετής. Είναι γνωστό πως ο Δίας, ο κορυφαίος θεός του Πανθέου των Ολυμπίων προστάτευε τους ξένους παράλληλα μαζί με τους άλλους Ολύμπιους θεούς, δηλαδή την Αθηνά και την Ξενία, καθώς και τους Διόσκουρους Κάστορα και Πολυδεύκη.

Αυτό το γεγονός δείχνει πόσο πολύ σέβονταν τον ξένο οι Αρχαίοι Έλληνες. Υπήρχε θεία απαίτηση η οποία αφορούσε στην εξυπηρέτηση, φιλοξενία και φροντίδα των ξένων καθώς θεωρούνταν αμάρτημα η άσχημη αντιμετώπισή τους (Σφακιανάκης, 2013).

Τα ξενοδοχειακά καταλύματα αναβαθμίζονται. Από τον Μεσαίωνα στην Αναγέννηση οι τουριστικές μετακινήσεις διπλασιάζονται και οι άνθρωποι ταξιδεύουν πλέον και από διανοουμενίστικους λόγους. Αρχίζουν και εκδίδονται πολλά βιβλία ταξιδιωτικού περιεχομένου και στην συνέχεια οδηγοί και περιοδικά-φυλλάδια.

Η ανάπτυξη των τουριστικών ταξιδιών στην αρχαιότητα συνδυάστηκε άμεσα με την ανάπτυξη των μέσων μεταφοράς και των οδικών αρτηριών. Αυτό ήταν φυσικό επόμενο, με δεδομένη την ανάγκη για ασφάλεια και άνεση κατά την εξέλιξη του ταξιδιού, ειδικά σε μια εποχή που οι κίνδυνοι κατά το ταξίδι ήταν πολλοί, ενώ συνάμα η τεχνολογία δεν είχε ακόμα αναπτυχθεί για να επιφέρει την απλοποίηση στις μετακινήσεις (Abubakar, & Ilkan, 2016).

Ένας άλλος ενισχυτικός παράγων σε σχέση με την ανάπτυξη του Τουρισμού κατέστη η χρήση του χρήματος, το οποίο απλοποίησε τις συναλλαγές ενώ έδωσε εμπορικά κίνητρα στους λαούς εκείνης της εποχής. Συγχρόνως η ανάγκη για εσωτερική και εξωτερική μετακίνηση επίσης απλοποιήθηκε με τη χρήση των νομισμάτων.

Η ανάπτυξη των μεταφορών βασίστηκε και στην δημιουργία μεγαλύτερων διαδρομών μέσα από την ανάπτυξη των θαλάσσιων μεταφορών. Αρχικά, η μετακίνηση με καράβι χρησιμοποιήθηκε ως βάση ανάπτυξης του εμπορίου και ειδικά με χώρες όπως η Κίνα και η Ινδία.

Οι κάτοικοι της Πολυνησίας φημίζονταν για τα μακρινά σκάφη με τα οποία διέσχίζαν τους ωκεανούς.

Τα επόμενα χρόνια για οικονομικούς, πολιτικούς και επεκτατικούς λόγους τα ταξίδια αναπτύχθηκαν περαιτέρω, με αποτέλεσμα οι λαοί να ταξιδεύουν ακόμα περισσότερο για όλους τους παραπάνω λόγους.

Μέσα στα χρόνια και μέχρι την εποχή των Ρωμαίων, παρατηρείται μια μεγάλη διεύρυνση σ' επίπεδο προσφερόμενων υπηρεσιών, αλλά και εξειδίκευση σε σχέση με την ασφάλεια και τις μεταφορές. Μέσα στους αιώνες, ο Τουρισμός καθίσταται ένας ανταγωνιστικός κλάδος, ο οποίος βοηθά στην ανάπτυξη των χωρών, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να έχουν μεγάλα έσοδα από τους επισκέπτες, οι οποίοι στόχευαν μέσα από τα ταξίδια τους να γνωρίζουν νέες τοποθεσίες και πολιτισμούς.

Ο 19ος αιώνας αποτελεί τον αιώνα-κλειδί για την πλήρη ανάπτυξη του Τουρισμού . Την περίοδο αυτή, ο Τουρισμός μετατρέπεται σε μια βιομηχανία παροχής υπηρεσιών, πράγμα που αποτυπώθηκε και στους τουριστικούς οδηγούς των διαφόρων περιοχών. Η βιομηχανική επανάσταση άλλαξε πλήρως το χάρτη των επαγγελμάτων, προσέδωσε περαιτέρω οικονομικούς πόρους και έδωσε τη δυνατότητα για την ανάπτυξη περαιτέρω ταξιδιών σε παγκόσμιο επίπεδο (Σφακιανάκης, 2013).

1.1.1.1 Ο Κύκλος Ζωής Των Τουριστικών Προϊόντων Και Προορισμών

Σύμφωνα με τον Wang Y (2008), έχουν γίνει στον Τουρισμό ουσιαστικές μελέτες σε σχέση με την ανάπτυξη της στρατηγικής στον Τουρισμό και τις θετικές επενέργειές της.

Τα στάδια ανάπτυξης ενός τουριστικού προορισμού είναι τα ακόλουθα (Smith, 2014):

1. Η εξερεύνηση: Στο στάδιο αυτό έχουμε ένα μικρό αριθμό τουριστών που ταξιδεύουν αυτόνομα και επιθυμούν τη διαμονή σε περιοχές ήσυχες με φυσικό περιβάλλον. Εδώ ο προορισμός δεν ακολουθεί συγκεκριμένη προωθητική στρατηγική, μια και οι τουρίστες που τον επισκέπτονται δεν ενδιαφέρονται για

ανέσεις και για άνετες υποδομές, αντίθετα εστιάζουν στο φυσικό κάλλος και στην ηρεμία που προσφέρουν οι συγκεκριμένοι τόποι.

Οι περιοχές αυτές ανακαλύπτονται συνήθως από τους τουρίστες, δίχως οι ντόπιοι να έχουν αναπτύξει προωθητικές στρατηγικές. Με την εισροή τουριστών εμφανίζεται η πρώτη υποτυπώδης υποδομή σε ξενοδοχεία και εστιατόρια.

Η στρατηγική των προορισμών αυτών βασίζεται στην φιλική αντιμετώπιση που έχουν οι τουρίστες από τους ντόπιους, βασίζεται στη διαφορετικότητα που έχουν από κοσμοπολίτικους προορισμούς, μια και ο τουρίστας στους προορισμούς αυτούς νιώθει μια μοναδικότητα που τον κερδίζει και τον οδηγεί να επισκέπτεται ξανά και ξανά τους συγκεκριμένους προορισμούς (Smith, 2014).

2. Η εμπλοκή: Στο συγκεκριμένο στάδιο οι τουρίστες επισκέπτονται πιο συχνά ένα προορισμό. Συγκεκριμένα, εδώ συναντάμε προορισμούς όπου προσαρμόζονται και εξοικειώνονται με τον Τουρισμό.

3. Η ανάπτυξη: Στο στάδιο της ανάπτυξης έχουμε ταχύτατες αλλαγές στην κοινωνική και αναπτυξιακή δομή της περιοχής. Η στρατηγική αλλάζει, έχουμε στροφή από την παραγωγή στις υπηρεσίες. Εδώ, η στρατηγική θα πρέπει να πλαισιώνεται από την εκπαίδευση των επιχειρηματιών, αλλά και του προσωπικού, προκειμένου να μπορέσουν να καλύψουν τις ανάγκες των τουριστών, αλλά και να διατηρήσουν την ανταγωνιστικότητα του τόπου τους.

4. Η εδραίωση: Εδώ έχουμε μια πλήρη ανάπτυξη ενός προορισμού, ο οποίος χαρακτηρίζεται από ένα μεγάλο αριθμό τουριστών και από την τυποποίηση των υπηρεσιών. Η στρατηγική βασίζεται σε προδιαγραφές, η οργάνωση, η Διοίκηση και γενικά η δομή των επιχειρήσεων περνά σε μια συνεχή διαφοροποίηση, ανάλογα με τη στρατηγική που έχει η κάθε εταιρία : άλλη εστιάζει στις χαμηλές τιμές, άλλη εστιάζει στη διαφοροποίηση μέσω καινοτομιών κλπ.

5. Μαρασμός: Στη φάση αυτή ο προορισμός έχει κορεστεί και οι κάτοικοι είναι δυσαρεστημένοι, αφού ο Τουρισμός δεν τους απέφερε οφέλη.

6. Πτώση: Η τουριστική αγορά συρρικνώνεται, δίχως να μπορεί να ανταγωνιστεί άλλους τουριστικούς προορισμούς.

1.1.2 Τάσεις Ανάπτυξης

Οι οικονομικές ροές που δημιουργούνται από τον Διεθνή Τουρισμό έχουν γίνει σημαντικοί παράγοντες οικονομικής ανάπτυξης και διεθνών οικονομικών σχέσεων για ένα μεγάλο αριθμό χωρών. Με παραπάνω από μισό δισεκατομμύριο τουριστικές αφίξεις ο τομέας του Τουρισμού έχει γνωρίσει τεράστια άνθηση.

Ωστόσο, είναι ακόμα προφανές ότι τα πράγματα δεν είναι έτσι για όλες τις γεωγραφικές περιοχές του κόσμου.

Στην πραγματικότητα, το κύριο χαρακτηριστικό των τάσεων ανάπτυξης στον παγκόσμιο Τουρισμό είναι η ανισότητα στην κατανομή των διεθνών ταξιδιωτικών ροών προς συγκεκριμένες περιοχές και κυρίως μεταξύ χωρών της ίδιας ευρύτερης γεωγραφικής περιοχής (Babbie, 2007).

Αν και η ζήτηση για ταξίδια στον τρίτο κόσμο αυξάνεται, ο τρίτος κόσμος προσελκύει μόνο το ένα τρίτο των Διεθνών επισκεπτών.

Οι στατιστικές που εκδίδονται από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, δείχνουν ότι οι αναπτυσσόμενες χώρες λαμβάνουν μόνο το 35% των συνολικών παγκόσμιων αφίξεων.

Ο Τουρισμός είναι μια τεράστια βιομηχανία, που όπως και άλλες μεγάλες βιομηχανίες επηρεάζεται από διάφορους εξωτερικούς παράγοντες. Τέτοιοι παράγοντες είναι, εκτός από τις παγκόσμιες οικονομικές εξελίξεις, και οι παγκόσμιες συγκυρίες σε πολιτικό / στρατιωτικό επίπεδο (Σφακιανάκης, 2013).

Επίσης, σημαντική ήταν και η πρόοδος που συντελέστηκε στην πτώση των επιτοκίων διεθνώς και στην ανάπτυξη καινούριων τραπεζικών προϊόντων.

Οι παράγοντες αυτοί επηρέασαν θετικά τον Ευρωπαϊκό Τουρισμό, αφού στις μεν χώρες παραγωγής τουριστών συντελέστηκε αύξηση του κατά κεφαλήν εισοδήματος, αύξηση του διαθέσιμου προς δαπάνη εισοδήματος και αύξηση της καταναλωτικής δαπάνης των νοικοκυριών λόγω μείωσης του κόστους του χρήματος.

Η μείωση του κόστους του χρήματος βοήθησε επίσης και στην ανάκαμψη πολλών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο χώρο του Τουρισμού, (ξενοδοχεία, εστιατόρια, τουριστικά συγκροτήματα, εταιρείες μεταφορών), που

κινήθηκαν προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης και βελτίωσης του παρεχόμενου τουριστικού προϊόντος (Cheng, 2016).

Επίσης, οι αλλαγές που συντελέστηκαν στην απασχόληση έχουν οδηγήσει στην αύξηση του διαθέσιμου χρόνου. Τα τελευταία χρόνια πολλές κυβερνήσεις, ειδικά των βιομηχανικών χωρών, έχουν προχωρήσει στην εφαρμογή προγραμμάτων εξ ολοκλήρου πληρωμένων ή επιδοτούμενων διακοπών, κυρίως για τον εργατικό πληθυσμό, και με αυτό τον τρόπο έχουν προωθήσει τον εσωτερικό Τουρισμό αλλά και εν μέρει τον εξωτερικό Τουρισμό (Lemesios, et al, 2016).

Πέρα όμως από τις θετικές Ευρωπαϊκές Οικονομικές συγκυρίες και τις αλλαγές που έχουν συντελεστεί στον τομέα της απασχόλησης, έχουν υπάρξει την τελευταία δεκαετία και διάφορες πολιτικές και στρατιωτικές συγκυρίες που έχουν επηρεάσει θετικά αλλά και πολλές φορές αρνητικά τον Ευρωπαϊκό Τουρισμό και από γεγονότα σε περιφέρειες όπως η Μέση Ανατολή, η Νοτιοανατολική Μεσόγειος και ο χώρος των Βαλκανίων (Σφακιανάκης, 2013).

Ένα μεγάλο πολιτικό γεγονός που επηρέασε τον Τουρισμό και ειδικά τον Τουρισμό εντός των Ευρωπαϊκών ορίων, ήταν η κατάρρευση του τείχους του Βερολίνου και η ενοποίηση των δύο Γερμανιών. Επίσης, η μετέπειτα διάλυση του Ανατολικού Μπλοκ και η σταδιακή προσέγγιση των πρώην ανατολικών χωρών προς τα Δυτικά πρότυπα οικονομίας, οδήγησαν στην δυναμική είσοδο αυτών των χωρών μέσα στους σημαντικότερους τουριστικούς προορισμούς στον κόσμο και ειδικά στην Ευρώπη.

Πολλοί τουρίστες από τις Δυτικές χώρες και την Αμερική επέλεξαν αυτές τις χώρες για Τουρισμό, διακοπές, ακόμα και επιχειρηματικές δραστηριότητες, μετά την εξομάλυνση των σχέσεων μεταξύ Ανατολικού και Δυτικού Μπλοκ και την προσέγγιση αυτών των χωρών προς τα δυτικά πρότυπα οικονομίας και ζωής.

Σημαντική ήταν και η αύξηση της παραγωγής τουριστών από τις χώρες αυτές προς χώρες του Δυτικού κόσμου, μιας και τα προηγούμενα καθεστάτα δεν επέτρεπαν στους κατοίκους αυτών των χωρών τέτοιου είδους τουριστικές επαφές με άλλους πληθυσμούς του Δυτικού κόσμου (Lunt, et al, 2016).

Με την πτώση των συνόρων και την αλλαγή καθεστώτων σ' αυτές τις χώρες υπήρξε και σημαντική άνοδος των επενδυτικών προσπαθειών από

εταιρείες των Δυτικών οικονομιών μέσα στο έδαφος των πρώην Ανατολικών χωρών.

Οι επενδύσεις αυτές έχουν δημιουργήσει νέες θέσεις εργασίας και έχουν συμβάλει στην ανάπτυξη του διαθέσιμου εισοδήματος για πολλούς κατοίκους αυτών των χωρών. Επίσης, η υιοθέτηση δυτικών προτύπων ζωής από τους κατοίκους αυτών των χωρών έχει οδηγήσει όχι μόνο στην ανάπτυξη τοπικών επιχειρήσεων στη βιομηχανία Τουρισμού, αλλά και στην αύξηση της ζήτησης τουριστικών προϊόντων είτε στο εσωτερικό της χώρας είτε στο εξωτερικό (Hollensen, 2015).

Πολλοί τουρίστες σήμερα προέρχονται από χώρες όπως η Τσεχία, η Σλοβενία, η Πολωνία, η Ρωσία, η Ουκρανία, η Γιουγκοσλαβία, κ.α. Επίσης, αυτές οι χώρες έχουν γίνει και σημαντικοί προορισμοί για τους Διεθνείς Τουρίστες από άλλες χώρες, κυρίως της Ευρώπης και της Αμερικής. Αυτό συμβαίνει, κυρίως, γιατί τα τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες σ' αυτές τις χώρες, είναι ακόμα αρκετά προσιτά και σε επίπεδο εφάμιλλο μ' αυτό των υπηρεσιών που παρέχονται σε άλλες χώρες της Δυτικής και Νότιας Ευρώπης.

Έχουν υπάρξει όμως και πολιτικοστρατιωτικές συγκυρίες, που έχουν γίνει παράγοντες ανάσχεσης της Ευρωπαϊκής τουριστικής ανάπτυξης ορισμένων γεωγραφικών περιοχών όπως η Μέση Ανατολή και ειδικά η περιοχή του Περσικού κόλπου. Το 1991, η εισβολή του Ιράκ στο Κουβέιτ και η στρατιωτική επέμβαση των Η.Π.Α. στην περιοχή δημιούργησαν μια κατάσταση αυξημένης ανασφάλειας στην περιοχή.

Χώρες όπως η Σαουδική Αραβία, το Ιράν, το Ισραήλ, η Συρία και η Ιορδανία δέχτηκαν το μεγάλο αντίκτυπο αυτού του πολέμου, που στην ουσία υφίσταται ακόμα και σήμερα, αν και φαινομενικά έχουν πάψει οι εχθροπραξίες.

Η κατάσταση αυτή έχει αντίκτυπο ακόμα και σε χώρες πιο απομακρυσμένες, όπως η Κύπρος.

Ένα άλλο σοβαρό ζήτημα των τελευταίων χρόνων ήταν και το ζήτημα των τρομοκρατικών ενεργειών που γίνονταν σε αυτές τις χώρες, κυρίως σε βάρος στόχων Αμερικανικών συμφερόντων και στόχους σε χώρες που θεωρούνται φιλοαμερικανικές. Σημαντική ήταν και η δράση του PKK (Κουρδικού Απελευθερωτικού Κινήματος), το οποίο αγωνίζεται για την αυτονομία και

ανεξαρτησία των Κούρδων, αλλά η δράση του θεωρείται τρομοκρατική από πολλές Δυτικοευρωπαϊκές κυβερνήσεις.

Πάντως, η δράση του ΡΚΚ στην Τουρκία ειδικά έχει επηρεάσει πολύ την τουριστική ανάπτυξη των Μικρασιατικών ακτών, μιας και οι τουριστικές εγκαταστάσεις της Τουρκίας σ' αυτή την περιοχή θεωρούνται πιθανοί στόχοι επιθέσεων (Hollensen, 2015).

Ένα άλλο μακροχρόνιο και με σοβαρές επιπτώσεις για την περιοχή των Βαλκανίων γεγονός ήταν η έναρξη του Εμφυλίου Πολέμου στη Γιουγκοσλαβία.

Ο μακροχρόνιος εμφύλιος οδήγησε όχι μόνο στον κατακερματισμό της Γιουγκοσλαβίας και της αλλαγής συνόρων στα Βαλκάνια, αλλά και στη δημιουργία ενός κλίματος συνεχούς εμπόλεμης κατάστασης στην περιοχή των Βαλκανίων. Δεν είναι τυχαίο, ότι η περιοχή χαρακτηρίζεται ως μία πυριτιδαποθήκη που είναι έτοιμη να εκραγεί ανά πάσα στιγμή με καταστροφικές συνέπειες για τις Βαλκανικές χώρες.

Η κατάσταση αυτή χρησιμοποιείται και ως μέσο πίεσης από μεγάλες Τουριστικές Επιχειρήσεις του εξωτερικού (Αγγλικούς, Γερμανικούς και Αυστριακούς Tour Operators) για να κρατήσουν τις τιμές των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών σε χαμηλά επίπεδα κυρίως σε χώρες όπως η Ελλάδα, η Κύπρος και η Τουρκία (Savasan, et al).

Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας επηρεασμού στη Νοτιοανατολική Μεσόγειο είναι και η σχέση έντασης μεταξύ Ελλάδος και Τουρκίας, με αποκορύφωμα την πιο πρόσφατη κρίση στις βραχονησίδες των Ιμίων που έφερε τις δύο χώρες στα πρόθυρα εκτεταμένης στρατιωτικής σύγκρουσης.

Η πιθανότητα ανοιχτής στρατιωτικής σύγκρουσης στο Αιγαίο μεταξύ των δύο χωρών έχει οδηγήσει πολλές φορές σε ακυρώσεις κρατήσεων και μείωση των αφίξεων στις δύο αυτές χώρες. Έχει οδηγήσει, επίσης, ακόμα και σε περιπτώσεις ανασχεσης επενδυτικών προγραμμάτων με σκοπό τη βελτίωση των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Είναι χαρακτηριστικό ότι οι ξένοι Tour Operators χρησιμοποιώντας τις πολιτικές συγκυρίες ως μεθόδους πίεσης, προσπαθούν να υποβαθμίσουν τα στάνταρντ των εγκαταστάσεων στις περιοχές της Βαλκανικής. Παραδείγματος χάρη ένα ξενοδοχείο στην Ελλάδα, Κύπρο ή Τουρκία, που έξω θα έπαιρνε μια

διαβάθμιση 7 αστερών, επειδή ακριβώς βρίσκεται σε αυτή την περιοχή παίρνει μια διαβάθμιση 5 αστερών.

Στις χώρες της Αμερικής, ο διεθνής Τουρισμός απέκτησε τα τελευταία δέκα χρόνια μεγάλη ανάπτυξη, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 10% σχεδόν στις συνολικές αφίξεις. Έτσι, έφθασε το 2015 στα 115,6 εκατομμύρια και 106.330 εκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ. Η δραστηριοποίηση στον τομέα των ταξιδιών στις χώρες της Αμερικής υποστηρίχθηκε κατά πολύ από το υγιές ποσοστό της οικονομικής ανάπτυξης στη Βόρειο Αμερική. Οι μεγάλες προσπάθειες προσαρμογής του Μεξικού και των άλλων χωρών στην περιφέρεια υποστηρίζουν επίσης την σημαντική ανάκαμψη ειδικά τα τελευταία πέντε χρόνια. Θα πρέπει να σημειωθεί όμως ότι το μεγαλύτερο ποσοστό αύξησης των αφίξεων στην Αμερικανική Ήπειρο σημειώθηκε από τη Βόρειο Αμερική, που αριθμεί περίπου το 77% των εσόδων της Ηπείρου (Hollensen, 2015).

1.2 Προσέγγιση της έννοιας του Ιατρικού Τουρισμού

Ο ιατρικός τουρισμός μπορεί να οριστεί ως η διαδικασία ταξιδιού εκτός της χώρας διαμονής για τη λήψη ιατρικής περίθαλψης. Η αύξηση της δημοτικότητας του ιατρικού τουρισμού έχει προσελκύσει την προσοχή των πολιτικών ιθυνόντων, των ερευνητών και των μέσων ενημέρωσης.

Αρχικά, ο όρος αναφέρεται στο ταξίδι ασθενών από λιγότερο ανεπτυγμένες χώρες σε ανεπτυγμένα έθνη, επιδιώκοντας τις θεραπείες που δεν είναι διαθέσιμες στην πατρίδα τους. Σήμερα βιώνουμε τόσο ποιοτικές όσο και ποσοτικές μεταβολές στην κινητικότητα των ασθενών, καθώς οι άνθρωποι ταξιδεύουν από πλουσιότερες σε λιγότερο ανεπτυγμένες χώρες για να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας. Η μετατόπιση αυτή οφείλεται κυρίως στο σχετικά χαμηλό κόστος των θεραπειών σε λιγότερο ανεπτυγμένες χώρες, στη διαθεσιμότητα μη δαπανηρών πτήσεων και στην αυξημένη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τη διαθεσιμότητα ιατρικών υπηρεσιών.

Αυτό που θέτει πραγματικά τη λέξη "τουρισμός" στην έννοια του ιατρικού τουρισμού είναι ότι οι άνθρωποι συχνά παραμένουν στην ξένη χώρα μετά την ιατρική διαδικασία. Έτσι, οι ταξιδιώτες μπορούν να επωφεληθούν από την επίσκεψή τους στα

αξιοθέατα, να κάνουν ημερήσιες εκδρομές ή να συμμετάσχουν σε άλλες παραδοσιακές τουριστικές δραστηριότητες (Hollensen, 2015).

Ο τουρισμός μπορεί να είναι εγχώριος ή διεθνής, και ο διεθνής τουρισμός έχει τόσο εισερχόμενες όσο και εξερχόμενες επιπτώσεις στο ισοζύγιο πληρωμών μιας χώρας. Σήμερα, ο τουρισμός αποτελεί σημαντική πηγή εισοδήματος για πολλές χώρες και επηρεάζει την οικονομία τόσο της χώρας προέλευσης όσο και της χώρας υποδοχής, σε ορισμένες περιπτώσεις είναι ζωτικής σημασίας .

1.3 Χαρακτηριστικά Γνωρίσματα Του Τουρίστα Καταναλωτή

Τα χαρακτηριστικά του τουρίστα είναι απόρροια πολλών παραγόντων διαμόρφωσης. Οι παράγοντες αυτοί καθορίζουν το προφίλ του και τον οδηγούν να πάρει αποφάσεις σε σχέση με τις διακοπές του. Συγκεκριμένα, οι αποφάσεις αυτές είναι ο τρόπος που θα ταξιδέψει, το μέρος που θα επισκεφτεί, το που θα μείνει, τα χρήματα τα οποία θα ξοδέψει κ.λ.π.

Οι παράγοντες δε έχουν να κάνουν και με το ευρύτερο εξωτερικό περιβάλλον και συγκεκριμένα τις οικονομικές, πολιτιστικές, τεχνολογικές και κοινωνικές πιέσεις. Όλα τα παραπάνω διαμορφώνουν το σύγχρονο μοντέλο του τουρίστα καταναλωτή (Hollensen, 2015).

Ο πληθυσμός αυξάνεται με ταχύτατους ρυθμούς και η ανάγκη για την διαμόρφωση ενός νέου θεσμικού πλαισίου, που θα διαμορφώνει συνθήκες υγιεινής, εργασίας και στέγασης γίνεται επιτακτική. Η διάχυση των επιστημολογικών γνώσεων και της εκπαίδευσης σε όλο και μεγαλύτερα στρώματα του πληθυσμού και η βελτίωση των συνθηκών της ζωής οδηγεί σε πιέσεις για την αύξηση του ελεύθερου χρόνου και τη θεσμική κατοχύρωση των δικαιωμάτων των εργαζομένων.

Στο πολιτισμικό επίπεδο, η ανάπτυξη των μέσων μαζικής επικοινωνίας και η διεθνοποίηση των αναπτυγμένων οικονομιών οδήγησαν σε αύξηση των καταναλωτικών δαπανών σε τομείς που σχετίζονται με την ποιότητα της ζωής και τις νέες δυνατότητες χρήσης του ελεύθερου χρόνου.

Ξεκινώντας αρχικά ως περιοχές Τουρισμού Υγείας, σταδιακά μαζικοποιούνται και ιδιαίτερα τα παραθαλάσσια θέρετρα γίνονται τα δημοφιλή κέντρα του μαζικού τουρισμού , που συναρθρώνει τα νέα καταναλωτικά και κοινωνικά πρότυπα των μεσαίων στρωμάτων της εποχής: καταναλωτική επίδειξη που σηματοδοτεί την κοινωνική άνοδο και υγεία σε συνδυασμό με την ψυχαγωγία που προβάλλει τις νέες κατακτήσεις των μεσοαστών (Vaiolati, 2016).

Η αγοραστική διαδικασία που εφαρμόζουν οι καταναλωτές εμπεριέχει 5 στάδια. Το πρώτο στάδιο αφορά στην αναγνώριση του προβλήματος, από τη στιγμή που ο καταναλωτής αντιλαμβάνεται ένα πρόβλημα, το οποίο ενδέχεται να έχει προκληθεί από εσωτερικά ερεθίσματα (πεινά, δίψα κλπ.), αλλά και από εξωτερικά, όπως είναι τα διαφημιστικά μηνύματα (Kotler et al, 2015).

Για παράδειγμα, ο καταναλωτής βλέπει μια διαφήμιση για ένα ταξιδιωτικό προορισμό και αντιλαμβάνεται την ανάγκη για ψυχαγωγία.

Το δεύτερο στάδιο είναι η αναζήτηση στοιχείων και δεδομένων που σχετίζονται με τη διαδικασία της πρόσβασης σε σημεία πληροφόρησης και η ενημέρωση για προϊόντες εναλλακτικές.

Στο σημείο αυτό, ο καταναλωτής γίνεται περισσότερο δεκτικός σε στοιχεία που αφορούν στο εκάστοτε προϊόν/ υπηρεσία και μετέπειτα αναζητά ενεργά πληροφόρηση.

Στο διάστημα της εν λόγω διαδικασίας, οι πελάτες αντιλαμβάνονται τις εναλλακτικές τους, σύμφωνα με τις ζητούμενες ανάγκες.

Το τέταρτο στάδιο είναι η απόφαση για συμφωνία αγοράς που σχετίζεται με την πληρωμή και παραλαβή του προϊόντος ή της υπηρεσίας μέσα από τη διαδικασία διανομής. Ο καταναλωτής στο εν λόγω στάδιο είναι σε θέση να λάβει μέχρι και πέντε αγοραστικές επιμέρους αποφάσεις: επιλογή αγοράς, επιλογή προμηθευτή, επιλογή χρόνου, και επιλογή τρόπου πληρωμής (Hollensen, 2015).

Τέλος, το τελευταίο στάδιο αποτελεί και η συμπεριφορά κατόπιν της αγοράς και τυχόν προβλήματα αναφορικά με τη χρήση των προϊόντων ή

υπηρεσιών, παράπονα ή επιστροφές αγαθών που δεν άφησαν ικανοποιημένους τους καταναλωτές (Δανιάς, 2016).

Το στάδιο αυτό είναι εξαιρετικά σημαντικό, καθώς προσφέρει χρήσιμες πληροφορίες για αναγκαίες τροποποιήσεις ή για ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών.

1.3.1 Μορφές Εναλλακτικού Τουρισμού

Ο Εναλλακτικός Τουρισμός αποτελεί έναν κλάδο μέσα από τον οποίο όλες οι μορφές Τουρισμού μπορούν να συνδυαστούν και θεωρείται από τους πιο επικερδείς κλάδους, ειδικά τα τελευταία έτη, λαμβάνοντας μαζικές διαστάσεις και βοηθώντας έτσι την κατάσταση της κρίσης που διανύει η χώρα (Σφακιανάκης, 2010).

Τα μέσα Εναλλακτικού Τουρισμού συνδυάζουν διάφορα τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες. Ο Εναλλακτικός Τουρισμός είναι διαφορετικός από τον μαζικό Τουρισμό, λόγω της οργάνωσής του και επίσης λόγω του ανθρώπινου δυναμικού που εμπλέκεται σε αυτόν. Οι κύριοι τομείς του Εναλλακτικού Τουρισμού είναι ο αγροτικός Τουρισμός, ο οικοτουρισμός, ο περιπετειώδης Τουρισμός και ο θεματικός Τουρισμός - ο οποίος συνδέεται με την πολιτιστική και ιστορική, θρησκευτική, αμπελουργική, μαγειρική και εθνογραφική κληρονομιά (Ζαχαράτος, 2014).

Ο Εναλλακτικός Τουρισμός είναι τουρισμός τεσσάρων εποχών και περιλαμβάνει το σύνολο των τουριστικών υπηρεσιών, οι οποίες διακρίνονται ανάλογα με τις ιδιαίτερες ανάγκες, τις προτιμήσεις και τα κίνητρα των τουριστών. Απευθύνεται σε ένα εξειδικευμένο κοινό, τηρεί τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης και συμβάλλει στην άμβλυνση της εποχικότητας της τουριστικής ζήτησης. Παρέχει, επίσης, τη δυνατότητα εναλλαγής παραστάσεων βουνό, δάση, ποτάμια, λίμνες, χωριά - διαφορετικούς τρόπους αναψυχής και διασκέδασης, αλλά και εκπαίδευσης.

Ο Εναλλακτικός Τουρισμός έρχεται σε πλήρη αντιδιαστολή με τον μαζικό Τουρισμό. Οι κυριότερες μορφές Εναλλακτικού Τουρισμού, που θα μπορούσαν να εφαρμοσθούν στην περιοχή είναι η αγροδιατροφή και η

γαστρονομία, ο πολιτιστικός και ο θρησκευτικός τουρισμός, ο συνεδριακός Τουρισμός, ο αθλητικός Τουρισμός και ο φυσιολατρικός Τουρισμός.

Αναγκαία για τη λειτουργία δράσεων Εναλλακτικού Τουρισμού είναι, μεταξύ άλλων, η χρήση δημόσιων υποδομών, όπως η ανακατασκευή και επαναχρησιμοποίηση εγκαταλειμμένων σχολείων και οι οριζόντιες δράσεις προβολής και επικοινωνίας με παραγωγή εντύπων, φωτογραφικού υλικού, δημιουργία ιστοσελίδας, δημιουργία οδηγών κλπ (Ζαχαράτος, 2014).

Σκοπός του Εναλλακτικού Τουρισμού είναι η συμβολή στην οικονομία με στόχο την πολιτιστική ανάπτυξη και περεταίρω ανάδειξη της χώρας.

1.3.2 Οι Συνηθέστερες κατηγορίες Εναλλακτικού Τουρισμού

Διαχρονικά, ο Τουρισμός έχει αρκετές μορφές με βάση διαφορετικά κριτήρια κάθε φορά. Έτσι, ο Τουρισμός θα μπορούσε να διακριθεί με βάση το μέσο μεταφοράς, τον προορισμό, το σκοπό αναψυχής με βάση το επάγγελμα, το κόστος, την ηλικία, το χρόνο κλπ (Ghimire & Pimbert, 2013).

Ο Εγχώριος Τουρισμός

Το 23% των ταξιδιωτών στην ΕΕ συμμετείχαν μόνο σε εγχώριες μετακινήσεις το 2015 και οι δαπάνες εγχώριας ταξιδιωτικής βιομηχανίας εκτιμάται ότι θα φτάσουν μόλις κάτω από 959 δισ. ευρώ το 2017.

Αν και πολλοί ταξιδεύουν για επαγγελματικούς λόγους και για λόγους που σχετίζονται με την εργασία, τα ταξίδια στην εγχώρια περιοχή χρησιμοποιούνται γενικά για διακοπές, αναψυχή και άλλους λόγους αναψυχής.

Στη Μεγάλη Βρετανία, οι εγχώριες δαπάνες ταξιδιού είναι υψηλότερες για διακοπές και επισκέπτονται φίλους ή συγγενείς, με πάνω από 55 εκατομμύρια «παραθεριστές» μέσα στο 2016.

Ομοίως, στις Κάτω Χώρες ο αριθμός των εγχώριων διακοπών είναι σχεδόν τόσο υψηλός, όσο οι διακοπές στο εξωτερικό.

Παρά τον μεγάλο αριθμό εγχώριων αφίξεων σε τουριστικά καταλύματα, οι εγχώριοι τουρίστες σε πολλές χώρες είναι λιγότερο πιθανό να παραμείνουν σε παραδοσιακά καταλύματα ταξιδιού. Στην Ισπανία, για παράδειγμα, οι κάτοικοι είναι πιο πιθανό να μείνουν με την οικογένεια ή τους φίλους τους.

Αυτό είναι παρόμοιο για τους ταξιδιώτες στην Ισλανδία, ωστόσο σκηνές, ρυμουλκούμενα και μηχανοκίνητα σπίτια είναι επίσης μια δημοφιλής επιλογή (Ζαχαράτος, 2014).

Οι τρόποι μεταφοράς ποικίλλουν ανά χώρα. Το ταξίδι με το σιδηρόδρομο, για παράδειγμα, είναι ένας πιο δημοφιλής τρόπος μεταφοράς μεταξύ Γερμανών τουριστών σε σύγκριση με άλλες χώρες.

Η επιλογή του προορισμού εξαρτάται συχνά από τη διάρκεια του ταξιδιού και τη γεωγραφική φύση της χώρας. Για παράδειγμα, στη Βρετανία οι περισσότερες ημερήσιες εκδρομές το 2015 έγιναν σε μια πόλη, παρόλο που επισκέφθηκαν επίσης παραθαλάσσιους και εξοχικούς προορισμούς.

Για μεγαλύτερες διανυκτερεύσεις, οι Ευρωπαίοι τείνουν να κατευθύνονται προς αγροτικούς και όχι προς αστικούς προορισμούς. Οι Ιταλοί τουρίστες, για παράδειγμα, κάνουν περισσότερες οικιακές διακοπές στην ακτή, στις κρουαζιέρες ή στα βουνά. Τέτοιες διακοπές επίσης τείνουν να είναι μακρύτερες, όπως μπορεί να διαπιστωθεί με το μήκος των ταξιδιών των Γάλλων τουριστών (Smith, 2014).

Διεθνής Τουρισμός

Το 2016 ξεκίνησε μια ισχυρή ανάπτυξη για τον Διεθνή Τουρισμό. Οι διεθνείς αφίξεις τουριστών αυξήθηκαν κατά 5% από τον Ιανουάριο έως τον Απρίλιο του 2016 σύμφωνα με την τελευταία Παγκόσμια καταμέτρηση Τουρισμού βάσει του UNWTO. Τα αποτελέσματα ήταν σημαντικά αυξημένα σε όλες σχεδόν τις υποπεριφέρειες και πολλοί προορισμοί ανέφεραν διψήφια ανάπτυξη.

Οι προοπτικές για τον Μάιο-Αύγουστο 2016 παραμένουν θετικές, ενώ περίπου 500 εκατομμύρια τουρίστες αναμένεται να ταξιδέψουν στο εξωτερικό κατά τη θερινή περίοδο των καλοκαιρινών διακοπών στο βόρειο ημισφαίριο.

Οι προορισμοί σε όλο τον κόσμο έλαβαν 348 εκατομμύρια διεθνείς τουρίστες (διανυκτερεύοντες επισκέπτες). μεταξύ Ιανουαρίου και Απριλίου 2016, περίπου 18 εκατομμύρια περισσότεροι από την αντίστοιχη περίοδο του προηγούμενου έτους(+ 5,3%).

Αυτό θα ακολουθήσει αύξηση 4,6% σε σχέση με το 2015 και θα μπορούσε να καταστήσει το 2016 τον έβδομο συνεχή χρόνο αύξησης άνω του μέσου όρου, ενώ οι διεθνείς αφίξεις θα αυξηθούν κατά 4% ή περισσότερο κάθε χρόνο μετά την κρίση το 2009 (Ζαχαράτος, 2014).

Τα αποτελέσματα δείχνουν έντονη επιθυμία για ταξίδια και αυτό συνεχίζει να οδηγεί στην ανάπτυξη του Τουρισμού .

Οι προορισμοί συνεχίζουν να επωφελούνται από τη σταθερή ζήτηση σε όλες τις περιοχές του κόσμου παρά τις συνεχιζόμενες προκλήσεις, που δείχνουν ότι ο Τουρισμός είναι ένας δυναμικός και ανθεκτικός οικονομικός τομέας. Το UNWTO προβλέπει ότι οι διεθνείς αφίξεις τουριστών θα αυξηθούν 3,5% έως 4,5% για ολόκληρο το έτος 2018-2019, σύμφωνα με τη μακροπρόθεσμη πρόβλεψη της UNWTO με ετήσια αύξηση 3,8% έως το 2020 (Smith, 2014).

Μαζικός Τουρισμός

Ο Μαζικός Τουρισμός είναι μια μορφή Τουρισμού που περιλαμβάνει δεκάδες χιλιάδες ανθρώπους που πηγαίνουν στο ίδιο θέρετρο συχνά την ίδια εποχή του χρόνου. Είναι η πιο δημοφιλής μορφή Τουρισμού , καθώς είναι συχνά ο φθηνότερος τρόπος για διακοπές και πωλείται συχνά ως πακέτο.

Ένα πακέτο αφορά αυτό στο οποίο όλες οι ανάγκες τουριστών καλύπτονται από μια εταιρεία (όπως ο Thomas Cook), αυτές οι ανάγκες περιλαμβάνουν ταξίδια / πτήσεις, δραστηριότητες, διαμονή και μερικές φορές φαγητό (που ονομάζεται πλήρης διατροφή όταν συμπεριλαμβάνονται όλα τα γεύματα, ημδιατροφή περιλαμβάνει 2 γεύματα την ημέρα).

Αυτά τα είδη διακοπών είναι συχνά αντίθετα με τον βιώσιμο Τουρισμό, τον ακραίο Τουρισμό και τον οικολογικό Τουρισμό. Υπάρχουν πολλά είδη μαζικού Τουρισμού, όπως το σκι στα βουνά, ηλιοθεραπεία στην παραλία, η επίσκεψη σε θεματικό πάρκο (π.χ. Euro Disney κοντά στο Παρίσι). μια κρουαζιέρα.

Οι κυβερνήσεις και οι ντόπιοι υποστηρίζουν συχνά τον Μαζικό Τουρισμό, επειδή παράγουν πολύ εισόδημα για τις τοπικές περιοχές (Ζαχαράτος, 2014).

Τουρισμός εκθέσεων

Είναι η μορφή τουριστικής δραστηριότητας κατά την οποία, συνεπεία μιας εκθεσιακής εκδήλωσης, παρατηρείται μια συγκεκριμένη τουριστική - οικονομική δραστηριότητα.

Είναι γεγονός ότι η οργάνωση μιας έκθεσης συνοδεύεται παράλληλα από πλήθος άλλων οικονομικών δραστηριοτήτων.

Οι εκδρομές, οι ξεναγήσεις, η ψυχαγωγία γενικότερα, μαζί με τη μεταφορά, τη διαμονή και τη διατροφή των συνέδρων αποτελούν δραστηριότητες αναπόσπαστα δεμένες με την εκθεσιακή δραστηριότητα. Αυτή η μορφή τουρισμού αναπτύσσεται όλο και περισσότερο .

Οικογενειακός Τουρισμός

Η ύπαρξη παιδιών σε μια οικογένεια είναι ένας πολύ σπουδαίος παράγοντας για την επιλογή του τουριστικού προορισμού, καθώς και το πόσες ημέρες θα μείνουν σε αυτόν.

Για αυτό το λόγο, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες προφέρουν θελκτικά πακέτα, ώστε να είναι προσιτά στις οικογένειες που ταξιδεύουν με παιδιά.

Αγροτικός Τουρισμός

Ο Αγροτουρισμός, όπως ορίζεται ευρύτερα, περιλαμβάνει οποιαδήποτε γεωργική δραστηριότητα ή δραστηριότητα που φέρνει τους επισκέπτες σε κάποιο αγρόκτημα.

Ο Αγροτουρισμός έχει διαφορετικούς ορισμούς σε διάφορα μέρη του κόσμου και μερικές φορές αναφέρεται συγκεκριμένα στις παραμονές των αγροκτημάτων, όπως στην Ιταλία. Αλλού, ο Αγροτουρισμός περιλαμβάνει μια ευρεία ποικιλία δραστηριοτήτων που έχουν να κάνουν με τη φύση (Smith, 2014).

Ο Αγροτουρισμός είναι μια μορφή εξειδικευμένου Τουρισμού που θεωρείται αναπτυξιακή βιομηχανία σε πολλά μέρη του κόσμου, συμπεριλαμβανομένης της Αυστραλίας, του Καναδά, των Ηνωμένων Πολιτειών και των Φιλιππίνων.

Άλλοι όροι που συνδέονται με τον Αγροτουρισμό είναι ο "αγροτικός τομέας", "προϊόντα προστιθέμενης αξίας", "αγροτικό άμεσο μάρκετινγκ" και "βιώσιμη γεωργία".

Οι άνθρωποι ενδιαφέρονται περισσότερο για το πώς παράγονται τα τρόφιμά τους. Θέλουν να συναντήσουν τους αγρότες και τους μεταποιητές και να μιλήσουν μαζί τους για το τι συμβαίνει στην παραγωγή τροφίμων (Ghimire 2013).

Ενώ τα έσοδα και η εκπαίδευση είναι συχνά βασικοί οδηγοί για τους αγρότες να διαφοροποιήσουν τις δραστηριότητές τους και να προσκαλέσουν τους επισκέπτες στην ιδιοκτησία τους, η ασφάλεια δεν είναι πάντα η πρώτη προτεραιότητα.

Τα ατυχήματα που σχετίζονται με βόλτες με βάρκες, ελεύθερες πτώσεις, επικίνδυνα σπορ, συμβαίνουν σε αγροτουριστικές δραστηριότητες σε τακτική βάση (Ghimire 2013).

Ο Αγροτικός τουρισμός επικεντρώνεται στην ενεργό συμμετοχή σε έναν αγροτικό τρόπο ζωής. Μπορεί να είναι μια παραλλαγή του οικοτουρισμού. Πολλά αγροτικά χωριά μπορούν να διευκολύνουν τον Τουρισμό, επειδή πολλοί χωρικοί είναι φιλόξενοι και πρόθυμοι να καλωσορίσουν (και κάποτε φιλοξενούν) επισκέπτες.

Η γεωργία γίνεται ιδιαίτερα μηχανική και συνεπώς απαιτεί λιγότερη χειρωνακτική εργασία. Αυτή η τάση προκαλεί οικονομική πίεση σε μερικά

χωριά, γεγονός που με τη σειρά του αναγκάζει τους νέους να μετακινηθούν σε αστικές περιοχές.

Υπάρχει, ωστόσο, ένα τμήμα του αστικού πληθυσμού που ενδιαφέρεται να επισκεφθεί τις αγροτικές περιοχές και να κατανοήσει τον τρόπο ζωής.

Αθλητικός Τουρισμός

Ο Αθλητικός Τουρισμός ονομάζεται η τουριστική δραστηριότητα, η οποία εκδηλώνεται με τη διεξαγωγή αθλητικών εκδηλώσεων, λόγω της παρουσίας γεγονότων με παγκόσμια εμβέλεια (Ghimire, 2013).

Το 1970 άρχισε να γίνεται η έννοια του Αθλητικού Τουρισμού . Ο λόγος είναι ότι ο Αθλητικός Τουρισμός μόλις άρχισε να αντισταθμίζεται ως ξεχωριστός τομέας του Τουρισμού και της αθλητικής βιομηχανίας, καθώς και ως ακαδημαϊκός φορέας (Ηγουμενάκης, 2007).

Ο αντίκτυπος όλων των μορφών Τουρισμού και κατ' επέκταση των αθλημάτων είναι δυστυχώς περισσότερο από συνεισφορές. Κυρίως, όταν υπάρχει τουριστική δραστηριότητα, υπάρχει επίσης πτώση στο φυσικό ή / και δομημένο περιβάλλον, όπου ένα δομημένο περιβάλλον σημαίνει πόλεις και η υποβάθμιση, η αλλοίωση ή η απώλεια φυσικών και πολιτιστικών πόρων.

Λαμβάνοντας ένα προς ένα τα φυσικά στοιχεία, το νερό, το έδαφος και τον αέρα, θα δούμε τον αντίκτυπο των τουριστικών δραστηριοτήτων. Ενδεικτικά, παρέχονται οι ακόλουθες πληροφορίες για την επισκόπηση των επιπτώσεων (Levin, 2011).

Ο κακός σχεδιασμός πολλών οικοδομικών δραστηριοτήτων φέρνει ανεπανόρθωτες ζημιές στο έδαφος, με αποτέλεσμα συχνά τη διάβρωση και πολλές άλλες επιπτώσεις.

Όσον αφορά τον αέρα και την ατμόσφαιρα εν γένει, οι παρατηρούμενες επιπτώσεις σχετίζονται με την εκτεταμένη χρήση των οχημάτων για τη μετακίνηση τουριστών.

Εάν λάβουμε υπόψη πόσες μέρες το χρόνο διεξάγονται αθλητικές εκδηλώσεις σε όλα τα πλάτη και τα μήκη της γης, τότε γίνεται κατανοητό ότι μεγάλο μέρος αυτού του αντίκτυπου οφείλεται επίσης στον Αθλητικό Τουρισμό.

Σε μεγάλες αθλητικές εκδηλώσεις, ο αριθμός των συμμετεχόντων αρκεί για να επιβαρύνει τις περιφέρειες και σε συνδυασμό με τον αριθμό των αθλητών - θεατών το πρόβλημα διευρύνεται.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, το πρόβλημα είναι συγκεκριμένο, όπως για παράδειγμα σε αγώνες αυτοκινήτων όπου η ατμοσφαιρική ρύπανση κατά τις ημέρες των αγώνων είναι μεγαλύτερη από τις υπόλοιπες ημέρες (Levin, 2011).

Επίσης, η δημιουργία κατάλληλων εγκαταστάσεων για εκδηλώσεις αθλητικών εκδηλώσεων συμβάλλει στη μερική καταστροφή της γης, όπως λέγεται συνήθως για μεγάλες κατασκευές, πολλά τετράγωνα ή άλλα οικοδομικά έργα που επιβαρύνουν τη μορφολογία του εδάφους (Ghimire 2013).

Σε αντίθεση με τον αντίκτυπο του Αθλητικού Τουρισμού στο περιβάλλον, υπάρχει και η συμβολή αυτής της εναλλακτικής μορφής Τουρισμού (Smith, 2014).

Ο λόγος για αθλητικές δραστηριότητες στη φύση, που στοχεύουν στον αθλητισμό και την αναδημιουργία τουριστών, αλλά και σεβασμό στη φύση και το περιβάλλον.

Επίσης, εδώ προκύπτει η εμφάνιση ορισμένων περιοχών, οι οποίες μέχρι πρόσφατα μπορεί να ήταν άγνωστες στο ευρύ κοινό, αλλά λόγω της φύσης ενδιαφέροντος, να ξεκινήσουν την πορεία τους στην τουριστική αρένα.

Αυτές οι περιοχές μπορεί να είναι ένας ποταμός ιδανικός για ράφτινγκ, κάποια αναρριχητική πλαγιά ή μονοπάτι πεζοπορίας στο δάσος.

Οι δραστηριότητες αυτές δεν επιβαρύνουν το φυσικό περιβάλλον, αλλά είναι, αντιθέτως, κατάλληλες για την ανάπτυξη των περιοχών και των επιχειρήσεων των κατοίκων τους (Smith, 2014).

Τουρισμός γάμου

Γάμοι πραγματοποιούνται όλο το χρόνο, χωρίς εποχιακούς περιορισμούς. Η πλειοψηφία των ζευγαριών πραγματοποιεί μήνα του μέλιτος αμέσως μετά τους γάμους τους. Αν και η περίοδος αιχμής για γάμους είναι από τον Μάιο μέχρι τον Οκτώβριο, πολλά ζευγάρια επιλέγουν να παντρευτούν εκτός εποχής.

Ξοδεύουν περισσότερο χρόνο και χρήμα από τους συνηθισμένους ταξιδιώτες. Το μέσο μήκος ενός μήνα του μέλιτος είναι 8 ημέρες (11 ημέρες για το τμήμα πολυτελείας), σε σύγκριση με τον μέσο ταξιδιώτη που ξοδεύει λιγότερο από μία εβδομάδα στις διακοπές.

Δεδομένου ότι οι νεόνυμφοι προσαρμόζονται στη νέα τους ζωή μαζί και έχουν περισσότερο διαθέσιμο εισόδημα, έχουν επίσης την τάση να αγοράζουν περισσότερο από το μέσο όρο, στις διακοπές.

Τα ζευγάρια που ταξιδεύουν στο εξωτερικό για να γιορτάσουν τους γάμους τους αναζητούν αξέχαστες αναμνήσεις.

Ξοδεύουν πολύ χρόνο για να φανταστούν, να σχεδιάσουν και να δημιουργήσουν τις εμπειρίες των ονείρων τους, αναζητώντας επιλογές σε διάφορες ηλεκτρονικές πλατφόρμες.

Οι νύφες συνήθως περιηγούνται σε περιοδικά, ιστότοπους και εμπορικές εκθέσεις γάμου, εκτός από ιστότοπους κοινής χρήσης κοινωνικού περιεχομένου και ιστότοπους που προορίζονται για συγκεκριμένους προορισμούς πριν αποφασίσουν για έναν προορισμό (Bertella, 2015).

Ο Τουρισμός σε αυτό το κομμάτι έχει ένα πολύ μεγάλο κομμάτι όσον αφορά το μάρκετινγκ προώθησης αγαθών και παροχής υπηρεσιών. Πολλών ειδών επιχειρήσεις μπορούν να ανήκουν σε αυτό το κομμάτι όπως ξενοδοχεία, κέτερινγκ, επιχειρήσεις ένδυσης και υπόδησης, φωτογραφικά κέντρα, αίθουσες δεξιώσεων, επιχειρήσεις παροχής για ό,τι μπορεί να χρειαστεί την γαμήλια ημέρα. Επίσης, διαδικτυακά, πολλές επιχειρήσεις Τουρισμού ενημερώνουν τους ενδιαφερόμενους για κάθε παροχή.

Για να προσελκύσουν τους νεόνυμφους, οι επιχειρήσεις πρέπει να κατανοήσουν και να συνεργαστούν με το κοινό-στόχο τους. Οι ιστότοποι θα πρέπει να περιλαμβάνουν τμήματα αποκλειστικά για ρομαντικά ταξίδια, γαμήλια ταξίδια και γάμους προορισμού.

Αυτές οι σελίδες θα πρέπει φυσικά να είναι φιλικές προς το χρήστη, συμπεριλαμβανομένων των λέξεων-κλειδιών που οι νεόνυμφες πιθανότατα θα ψάξουν κατά την έρευνα του προορισμού. Το περιεχόμενο πρέπει να παρέχει και εικόνες για να εμπνεύσει τα ζευγάρια καθώς και χρήσιμες πληροφορίες για το σχεδιασμό και την κράτηση των ιδανικών εμπειριών τους.

Η παρουσία σε ειδικά μέσα της βιομηχανίας μπορεί να βελτιώσει σημαντικά την ορατότητα των προορισμών. Η βιομηχανία γάμου εκδίδει περιοδικά, διατηρεί ιστοσελίδες και φιλοξενεί εκθέσεις για ζευγάρια. Μόλις ένα ζευγάρι γνωρίζει τον προορισμό ή ξέρει τι να αναζητήσει, οι ιστοχώροι προορισμού θα αποτελέσουν την κύρια πηγή πληροφοριών.

Οι πληροφορίες που σχετίζονται άμεσα με τους βασικούς παράγοντες λήψης αποφάσεων, όπως ο καιρός, η κουζίνα, οι τύποι καταλυμάτων, οι δραστηριότητες, τα φυσικά τοπία και οι εκτιμήσεις του προϋπολογισμού, θα αυξήσουν δραματικά την πιθανότητα απόκτησης ενημερωτικών, τη δραστηριότητα από στόμα σε στόμα και την κίνηση προς τον επιθυμητό προορισμό (Artal-Tur & Kozak, 2015).

Οικοτουρισμός

Ο Οικοτουρισμός αφορά άτομα που λατρεύουν το περιβάλλον, την φύση και την παράδοση των τόπων. Επίσης μπορεί αν σχετίζεται και με ομάδες επιστημόνων που αναζητούν τον εμπλουτισμό των εμπειριών και των γνώσεων τους. Η τουριστική ανάπτυξη και σχεδιασμός των οικοτουριστικών περιοχών είναι αναγκαία ώστε να προσελκυστούν οι ομάδες ατόμων. Ο οικοτουρισμός μπορεί να έχει θετικές και αρνητικές επιπτώσεις. Αυτό ισχύει και για άλλες μορφές Εναλλακτικού Τουρισμού όπως ο πολιτιστικός και ιστορικός Τουρισμός (Sharpley, 2015).

Πολιτιστικός Τουρισμός

Ο Πολιτιστικός Τουρισμός τείνει να επικεντρώνεται στους ντόπιους κατοίκους μιας περιοχής και στα παραδοσιακά τους έθιμα, τέχνες, βιοτεχνίες, τελετές, αρχιτεκτονική, θρησκεία, τρόπους ζωής (π.χ. επισκέψεις σε φυλές στην Ταϊλάνδη ή στο χωριό των Μασάι στην Κένυα). ή ακόμη και καθεδρικούς ναούς (π.χ. Αγία Πετρούπολη στην Ρωσία, Κιότο στην Ιαπωνία ή Λούβρο στο Παρίσι, Γαλλία, Ακρόπολη στην Ελλάδα) (Sharpley, 2015).

Ιστορικός Τουρισμός

Ο Ιστορικός Τουρισμός επικεντρώνεται στις «δόξες του παρελθόντος» με την μορφή μνημείων, μουσείων και ιστορικών χώρων (π.χ. Πομπηία στην Ιταλία, Αγκόρ Βατ στην Καμπότζη, Σινικό Τείχος στην Κίνα) (Smith, 2014).

Αειφόρος Τουρισμός

Οι κυβερνήσεις και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες μπορούν να υποστηρίξουν και να ενθαρρύνουν τον Αειφόρο Τουρισμό μέσω κατάλληλων πολιτικών και κανονισμών, όπως:

Στα έργα ανάπτυξης του Τουρισμού θα πρέπει να συμπεριληφθούν οι τοπικοί εκπρόσωποι στις ομάδες σχεδιασμού (Sharpley, 2015).

Τα έργα ανάπτυξης του Τουρισμού πρέπει να είναι συμβατά με τις ανάγκες και τις πρακτικές των τοπικών κοινοτήτων (Cook, et al, 2014).

Ο έλεγχος του σχεδιασμού θα πρέπει να διασφαλίζει την περιφερειακή διασπορά της τουριστικής ανάπτυξης, ώστε να αποφευχθεί η υπερσυγκέντρωση και η περιφερειακή ανισότητα.

Η καλή γεωργική γη μπορεί να τεθεί εκτός ορίων για τον Τουρισμό.

Τα ξενοδοχεία μπορούν να υποχρεωθούν να εγκαταστήσουν μονάδες επεξεργασίας λυμάτων.

Οι περιβαλλοντικές διασφαλίσεις μπορούν να εφαρμοστούν αυστηρά στην διαδικασία έγκρισης της ανάπτυξης.

Πρέπει να επιβληθούν τα ελάχιστα επίπεδα τοπικής απασχόλησης και πόρων (Kelly, 2014).

Πρέπει να επιβληθούν τα ελάχιστα επίπεδα μισθών που έχουν εγκριθεί από ανεξάρτητα εργατικά συνδικάτα.

Μπορούν να επιβληθούν τέλη στην τουριστική βιομηχανία για την χρηματοδότηση της διδασκαλίας και της ανάπτυξης παραδοσιακών δεξιοτήτων και μορφών τέχνης (Smith, 2014).

Μπορούν να διατυπωθούν κώδικες δεοντολογίας και να διανεμηθούν σε τουριστικά καταστήματα (Sharpley, 2015).

1.4 Ανάλυση του Ιατρικού Τουρισμού

Ο Ιατρικός Τουρισμός αναφέρεται σε άτομα που ταξιδεύουν σε μια χώρα διαφορετική από τη δική τους για να λάβουν ιατρική περίθαλψη.

Στο παρελθόν αναφερόταν συνήθως σε όσους ταξίδευαν από λιγότερο ανεπτυγμένες χώρες σε μεγάλα ιατρικά κέντρα ιδιαίτερα ανεπτυγμένων χωρών για θεραπεία που δεν ήταν διαθέσιμη στο σπίτι.

Ωστόσο, τα τελευταία χρόνια μπορεί να αναφέρεται και σε εκείνους από ανεπτυγμένες χώρες που ταξιδεύουν στις αναπτυσσόμενες χώρες, λόγω χαμηλότερων τιμών για ιατρικές θεραπείες. Το κίνητρο μπορεί επίσης να είναι για ιατρικές υπηρεσίες μη διαθέσιμες ή παράνομες στην πατρίδα.

Ο υγειονομικός τουρισμός είναι ένας ευρύτερος όρος για ταξίδια, που επικεντρώνεται στις ιατρικές θεραπείες και στη χρήση υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης.

Καλύπτει ένα ευρύ πεδίο προσανατολισμένων προς την Υγεία Τουρισμό, από την προληπτική και την αγωγή για την Υγεία θεραπεία, έως τις αποκαταστατικές και θεραπευτικές μορφές ταξιδιού.

Ο τουριστικός προορισμός είναι ένα συναφές πεδίο. Η πρώτη καταγεγραμμένη περίπτωση ανθρώπων που ταξιδεύουν για ιατρική περίθαλψη χρονολογείται πριν από χιλιάδες χρόνια, όταν οι Έλληνες προσκυνητές ταξίδευαν από την ανατολική Μεσόγειο σε μια μικρή περιοχή στον Σαρωνικό Κόλπο, την Επίδαυρία.

Αυτή η περιοχή ήταν το ιερό του θεού θεραπευτή Ασκληπιού (Σπαθή 2010).

Στη σημερινή εποχή ο Ιατρικός Τουρισμός είναι μια μορφή τουρισμού αρκετά διαδεδομένη αλλά στη χώρα μας ποτέ δεν είχαν θεσπιστεί οι ελάχιστες απαιτούμενες προδιαγραφές λειτουργίας τέτοιων κέντρων. Γι' αυτό το λόγο, δεν ήταν δυνατή η ύπαρξη σχετικών επενδύσεων στις διατάξεις του αναπτυξιακού νόμου.

Κεφάλαιο 2ο : Ανάλυση Τουρισμού Υγείας

2.1 Ορισμός

Ο Ιατρικός Τουρισμός, αποτελεί μία από τις πιο γνωστές μορφές Εναλλακτικού Τουρισμού (Ψωμιάδης, 2008) γεγονός που σηματοδοτεί ένα νέο ξεκίνημα για τη περιφέρεια, στην κατεύθυνση της ανάδειξης και περαιτέρω αξιοποίησης των λουτροπόλεων και των ιαματικών πηγών των Νομών. Ο ιαματικός Τουρισμός είναι και μπορεί να γίνει η βαριά βιομηχανία της Ελλάδας, διότι είναι Τουρισμός 365 ημερών το χρόνο (Ψωμιάδης, 2008).

2.2 Εγκαταστάσεις, Υποδομές Και Προοπτικές Στην Ελλάδα

2.2.1 Μορφές Ιατρικού Τουρισμού

Στις μορφές του ιατρικού τουρισμού ανήκει και ο ιαματικός. Με την πρόοδο της επιστήμης και με τη χημική ανάλυση των ιαματικών νερών οι ερευνητές κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι οι θεραπευτικές ιδιότητες των λουτρών είναι δυνατόν να αποδοθούν:

α) στην παρουσία μεταλλικών αλάτων και στη διάσπαση τους και

β) σε ειδικές κολλοειδείς ουσίες και σε σπάνια αέρια. Άλλες έρευνες απέδωσαν τη θεραπευτική ιδιότητα των ιαματικών νερών στην ακτινοβολία την οποία αντλούν από τα βάθη της γης. Έτσι μπήκαν και οι βάσεις της ακτινενέργειας ή ραδιενέργειας (Κουσκούκης, 2014).

A) Θερμικά ερεθίσματα: Η θερμοκρασία του νερού ασκεί διαφορετική δράση στον ανθρώπινο οργανισμό από αυτήν του ατμοσφαιρικού περιβάλλοντος.

B) Χημικά ερεθίσματα: Αυτά προκαλούνται από τα διαλυμένα στα ιαματικά νερά στερεά συστατικά, τα οποία βρίσκονται υπό μορφή ιόντων.

Γ) Μηχανικά ερεθίσματα: Τα μηχανικά ερεθίσματα οφείλονται στις φυσικές ιδιότητες του νερού. Το σώμα μέσα στους λουτήρες δέχεται την επίδραση δύο μηχανικών παραγόντων, της άνωσης και της υδροστατικής πίεσης.

Δ) Περιβάλλον: Η αλλαγή του περιβάλλοντος, καθώς και ο τρόπος διαβίωσης ενός ατόμου κατά το 25ήμερο που κάνει λουτροθεραπεία, το γεγονός δηλαδή ότι είναι απαλλαγμένο από το άγχος της εργασίας, της οικογενειακής φροντίδας κ.λ.π, φέρνουν μια ψυχική ηρεμία η οποία δρα ευεργετικά στο νευροφυτικό σύστημα, με αποτέλεσμα η λουτροθεραπεία να έχει ευεργετικά αποτελέσματα (Κουτρομπής, 2014).

Όταν κάνουμε χρήση ιαματικού νερού αναφερόμαστε στην υδροθεραπεία, αντίστοιχα όταν χρησιμοποιούμε τον πηλό αναφερόμαστε στην πηλοθεραπεία, με το σπήλαιο στην σπηλαιοθεραπεία, με το κλίμα στην κλιματοθεραπεία, με το θαλασσίνο νερό στην θαλασσοθεραπεία. Στη συνέχεια, σε αυτήν την ενότητα, θα αναπτύξουμε τους βασικούς τρόπους χρήσης των ιαματικών νερών κατά την υδροθεραπεία, η οποία αποτελεί και το αντικείμενο μελέτης μας.

Μεταξύ των Ελληνικών ιαματικών πηγών κατάλληλα για ποσιθεραπεία είναι τα επιτραπέζια νερά Λουτρακίου, Καϊάφα Ζαχάρως, Ξινού Νερού που προέρχεται από τη Φλώρινα, Σάριζα που προέρχεται από την Άνδρο, Πλατυστόμου, Νιγρίτας, Σουρωτής κ.ά (Κουτρομπής, 2014).

Σήμερα, σε παγκόσμιο επίπεδο υφίσταται ισχυρός ανταγωνισμός όχι μόνο από παραδοσιακούς προορισμούς, αλλά και από νέους, οι οποίοι αναπτύσσοντας εναλλακτικές μορφές Τουρισμού , καταφέρνουν να προστεθούν στον παγκόσμιο τουριστικό χάρτη.

Αναφορικά με τον ανταγωνισμό που υπάρχει στο κλάδο των ιαματικών λουτρών έχει ως εξής:

Η είσοδος νέων ανταγωνιστών: Η είσοδος στο συγκεκριμένο κλάδο είναι αρκετά δύσκολη, με βασικό εμπόδιο τις οικονομίες κλίμακας, το απαιτούμενο προς διάθεση κεφάλαιο, αλλά κυρίως την ύπαρξη φυσικών πηγών με θεραπευτικές ιδιότητες, που εμποδίζουν τις νέες εισόδους.

Υποκατάστατα: Στο συγκεκριμένο κλάδο λαμβάνονται ως υποκατάστατα τα κέντρα spa, τα οποία δεν έχουν σημαντικά εμπόδια εισόδου, με αποτέλεσμα να αυξάνεται η προσφορά.

Οι φορείς αυτοί δεν μπορούν να ανταγωνιστούν σε θεραπευτικές ιδιότητες τα ιαματικά λουτρά.

Οι κύριοι φορείς του Ιατρικού Τουρισμού στην Ελλάδα είναι κατά βάση ο ΕΟΤ και οι ΟΤΑ.

Ένας ακόμα φορέας από νομοθετικής πλευράς είναι και η Ευρωπαϊκή Ένωση, η οποία στα πλαίσια της αναπτυξιακής και τουριστικής πολιτικής της καθορίζει τις προδιαγραφές ανάπτυξης του Ιατρικού Τουρισμού (Σφακιανάκης 2000).

Τέτοιες δράσεις βοηθούν στην ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού, ενώ δίνει οικονομική ισχύ στις χώρες που καταφέρνουν μέσω αυτών να διαφοροποιούνται και να αναπτύσσονται. Με βάση αυτή τη λογική, πρώτοι οι Γερμανοί tour-operators τον ανάπτυξαν. Οι τελευταίοι πρότειναν στους Γερμανούς ασθενείς ιατρικές εκδρομές στις χώρες της Κεντρικής Ευρώπης, και κυρίως στην Ουγγαρία. Στην χώρα αυτή, οι περιποιήσεις των δοντιών κοστίζουν φθηνότερα απ' ό τι στην Γερμανία (Παπανδρόπουλος, 2009).

Άλλες δράσεις σχετικές με τον Ιατρικό Τουρισμό, έχουμε στο Βέλγιο όπου είναι πολύ φτηνή η περιποίηση των ματιών, στη Μεγάλη Βρετανία, όπου γίνονται σε χαμηλές τιμές μεταμοσχεύσεις, στη Σουηδία, όπου προσφέρονται υψηλής ποιότητας χειρουργικές υπηρεσίες σε πολύ χαμηλές τιμές. Πολλοί ασθενείς επισκέπτονται τη Γαλλία για χειρουργικές επεμβάσεις, οι οποίες αφορούν στο κυκλοφορικό. Μεγάλη επιτυχία γνωρίζουν επίσης τα γαλλικά κέντρα θαλασσοθεραπείας, σε κάποια από τα οποία υπάρχει αναμονή έως και δέκα μήνες.

2.2.2 Μονάδες Ιατρικού Τουρισμού και Νομοθετικό Πλαίσιο

Νόμος 2188/1920

Στην παρούσα ενότητα πρόκειται να γίνει αναφορά σε συγκεκριμένες νομοθεσίες, μέσα από τις οποίες θα σκιαγραφηθεί γενικότερα το νομοθετικό

πλαίσιο από το 1920 μέχρι το 2006. Το 1920 δημιουργήθηκε το πρώτο νομοθετικό πλαίσιο επί κυβερνήσεως του Ελ. Βενιζέλου με το νόμο 2188/1920 «Περί ιατρικών πηγών». Ολοκληρώνεται μέσα από 14 άρθρα στα οποία ορίζεται ο χαρακτήρας, η λειτουργία, η διαχείριση των ιατρικών κέντρων της χώρας, η ανακήρυξη, κυριότητα και η εκμετάλλευση (Ν. 2188/1920).

Νόμος 4844/1930

Πρόκειται για Αναγκαστικό νόμο (Α.Ν.) 2531/1940, ο οποίος αναφέρεται στη συγκρότηση επιτροπών για ανακοινώσεις σε ειδικά θέματα Τουρισμού και κατάργηση όλων των προηγούμενων (Ν. 4844/1930)

Ο Α.Ν. 828/1948 αφορά στις τροποποιήσεις συμβάσεων εκμετάλλευσης δημοσίων ιατρικών κέντρων.

Τέλος ο Α.Ν. 1813/1951 είναι συμπλήρωμα του προηγούμενου νόμου και οριοθετεί τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού (ΕΟΤ) ως φορέα εποπτείας και ελέγχου των ιατρικών κέντρων της χώρας.

Μεταξύ άλλων με τον νόμο καθορίζονται τα εξής:

- Η κυριότητα όλων των κέντρων περιέρχεται στον Ε.Ο.Τ.
- Ρυθμίζεται η διαχείριση των ιατρικών κέντρων
- Δίνεται χρονική δυνατότητα, τόσο στους ΟΤΑ όσο και στους ιδιώτες που διαχειρίζονται ιατρικά κέντρα, να προσαρμοσθούν στις νέες ρυθμίσεις (Ν. 3498/2006).

2.2.3 Ίντερνετ Και Ιατρικός Τουρισμός

Η ιδέα της Ηλεκτρονικής Υγείας έχει αποκτήσει δυναμική στον τομέα της Υγείας τα τελευταία έτη, αλλά εκπληκτικά λίγοι έχουν ασχοληθεί με το θέμα της προαγωγής της Υγείας στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής Υγείας. Σε πρόσφατη

ανακοίνωση της Επιτροπής των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, η Ηλεκτρονική Υγεία περιγράφεται ως εργαλεία ή λύσεις τόσο για τους επαγγελματίες της Υγείας, όσο και για τα εξατομικευμένα Συστήματα Υγείας για τους ασθενείς. Τα παραδείγματα συμπεριλαμβάνουν τα δίκτυα πληροφοριών Υγείας, τις υπηρεσίες τηλεϊατρικής, τα φορητά επικοινωνούντα συστήματα, τα ηλεκτρονικά μητρώα Υγείας και τις ηλεκτρονικές πύλες για την Υγεία. Ο Eng (2002) παρέχει έναν πιο συγκεκριμένο ορισμό της Ηλεκτρονικής Υγείας ως τη χρήση των νέων τεχνολογιών και ειδικότερα, του Διαδικτύου για την προαγωγή της Υγείας και της φροντίδας της Υγείας.

2.2.3.1 Σύγχρονες Τάσεις: Πώς Η Ηλεκτρονική Υγεία (E-Health) μετασχηματίζει Την Ιατρική Φροντίδα

Αν κάθε εποχή της παλαιότερης, αλλά και σύγχρονης ιστορίας μας έχει ένα δικό της μοναδικό χαρακτηριστικό, τότε αυτό που αποτελεί διακριτικό γνώρισμα του 21ου αιώνα είναι η εποχή της πληροφορίας, αλλά και της πληροφορικής. Η εξέλιξη των Νέων Τεχνολογιών -που λαμβάνει χώρα με μοναδικούς ρυθμούς τα τελευταία χρόνια- έχει ανοίξει νέους ορίζοντες, αλλά και πολυδαίδαλους δρόμους από τη στιγμή που έχει διεισδύσει σε όλες, σχεδόν, τις εκφάνσεις της ζωής του πολιτισμένου και οικονομικά αναπτυγμένου ανθρώπου, αφού αποτελούν ισχυρά εργαλεία με αυξανόμενη διάδοση, τα οποία μπορούν να επεκτείνουν τις δυνατότητές μας προκειμένου να σκεφτούμε, να επικοινωνήσουμε και να χρησιμοποιήσουμε το μυαλό μας λογικά και δημιουργικά

Τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότερες χώρες παγκοσμίως προωθούν την ενσωμάτωση της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνίας (ΤΠΕ) στο Σύστημα Υγείας αποσκοπώντας αφενός στον εκσυγχρονισμό και στην αποτελεσματικότητα της εκπαιδευτικής και διοικητικής διαδικασίας και αφετέρου στη διευκόλυνση, αλλά και στη σταδιακή βελτίωσή τους, γεγονός που αναντίρρητα συντελείται λόγω της ταχύτατης εξέλιξης των νέων τεχνολογικών εφαρμογών που επηρεάζουν τις δομές και λειτουργίες οι οποίες αποτελούν ένα σημαντικό μέρος της διοικητικής διαδικασίας (Gururajan & Hafeez, 2014).

Η οργάνωση της διοίκησης στο ελληνικό νοσοκομείο έγκειται στη συνεχή συλλογή κι επεξεργασία στοιχείων και πληροφοριών, που αφορούν στην πραγματικότητα του τομέα της Υγείας, όπως το ιατρικό, παραϊατρικό, διοικητικό και νοσηλευτικό προσωπικό, την υλικοτεχνική υποδομή και πολλά ακόμη στοιχεία που δεν μπορούν εύκολα να γίνουν αντιληπτά από τον οποιοδήποτε.

Η επεξεργασία όλων αυτών των δεδομένων παλαιότερα γίνονταν σε χαρτί, χρονοτριβώντας και σπαταλώντας πολύτιμο χρόνο, ενώ αυξημένη ήταν η πιθανότητα λάθους στους υπολογισμούς, λόγω κόπωσης του προσωπικού ή ταυτόχρονης ενασχόλησης με άλλα αντικείμενα, προβλήματα που σήμερα έχουν πλέον εκμηδενιστεί εξαιτίας της σωστής και μεθοδικής αξιοποίησης των ΤΠΕ τόσο από τις Μονάδες Υγείας όσο και από την κεντρική υπηρεσία του Υπουργείου Υγείας της χώρας μας που διαθέτει πλέον αξιόπιστα και γρήγορα αποτελέσματα, με το λιγότερο δυνατό οικονομικό κόστος αλλά και άγχος των ασχολούμενων με το διοικητικό έργο.

Επιπρόσθετα, η αποτελεσματική υποστήριξη μιας Μονάδας Υγείας από τις ΤΠΕ προϋποθέτει την ύπαρξη κατάλληλων συνθηκών αναφορικά με τα επίπεδα των τυπικών γνώσεων, δεξιοτήτων, εμπειρίας και στάσεων των διευθυντικών στελεχών.

Οι προηγούμενες παράμετροι είναι εξίσου καθοριστικές τόσο για το βαθμό εισαγωγής και διεκπεραίωσης του διευθυντικού έργου με τη χρήση των ΤΠΕ όσο και για την περαιτέρω χρήση τους από το προσωπικό της Μονάδας στο πλαίσιο του διοικητικού τους έργου. Ουσιαστικά, τα στελέχη της Μονάδας είναι εκείνα τα οποία με τη στάση τους προωθούν μία κουλτούρα που καθοδηγεί το προσωπικό στην υιοθέτηση καινοτομιών στην καθημερινή τους πρακτική και στην επαγγελματική τους ανάπτυξη μέσω των ΤΠΕ. Είναι ολοφάνερο, ότι η προσωπικότητα, οι αντιλήψεις και οι θέσεις του Διευθυντή μιας Μονάδας Υγείας έναντι των τεχνολογιών παίζει σημαντικό ρόλο στη δημιουργία συνθηκών αποδοτικής χρήσης των ΤΠΕ για τη διοίκησή της (Πασιαρδής, 2004).

Ουσιαστικά όμως, αυτή είναι η μία όψη του νομίσματος, καθώς πέραν της γενναίας, οικονομικής, διαρθρωτικής και πολιτικής στήριξης της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε αυτόν τον τομέα, πέραν της συνεχούς προσπάθειας του Υπουργείου Υγείας και των φορέων που συνεργάζονται με αυτό για την επιμόρφωση

δεκάδων χιλιάδων εργαζομένων στην Κοινωνία της Πληροφορίας, πέραν της εισαγωγής των ΤΠΕ στα νοσοκομεία, δεν έχει ακόμη επιτευχθεί η βελτίωση της διοικητικής διαδικασίας, ώστε να καταστεί περισσότερο ευέλικτη και αποτελεσματική, να λαμβάνονται σωστές αλλά και γρήγορες αποφάσεις, αλλά παραμένει παραδοσιακά γραφειοκρατική και συντηρητική (Orwat, Graefe, & Faulwasser, 2008). Αυτό, δυστυχώς, εύκολα μπορεί να διαπιστωθεί από έναν εν ενεργεία εργαζόμενο, στέλεχος ή μη, σε οποιαδήποτε Μονάδα Υγείας της χώρας μας.

Στο πλαίσιο αυτό, η παρούσα εργασία διερευνά τις στάσεις και τις απόψεις των διευθυντικών στελεχών αναφορικά με την αξιοποίηση των ΤΠΕ στη διοικητική διαδικασία.

Τα αποτελέσματα παρουσιάζουν αρκετό ενδιαφέρον, με δεδομένη τη μεταβατική κατάσταση στην οποία διέρχεται η χώρα μας, σε σχέση με την εισαγωγή των ΤΠΕ στα νοσοκομεία και την υποστήριξη του διευθυντικού έργου και θεωρούμε πως μπορούν να συνδράμουν και να αποτελέσουν χρήσιμα στοιχεία -σε συνδυασμό με άλλα, παρόμοια, από τις ελάχιστες έρευνες που έχουν γίνει για τη χρήση των ΤΠΕ στο διοικητικό έργο των Διευθυντών- στη συνολική αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των ΤΠΕ στην Διοίκηση Μονάδων Υγείας.

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι με τους οποίους η τεχνολογία της Ηλεκτρονικής Υγείας και το Διαδίκτυο έχουν χρησιμοποιηθεί στον τομέα της προαγωγής της Υγείας.

Ο πρώτος αφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη. Πολλές δημοσιευμένες μελέτες έχουν εξετάσει τη χρήση του Διαδικτύου στην εξ αποστάσεως μάθηση και συνεχή εκπαίδευση (Colbin et al, 2004). Δεύτερον, το Διαδίκτυο εξυπηρετεί ως ένα ερευνητικό εργαλείο μια ποικιλία μελετών για την πρόσληψη των συμμετεχόντων και για τη συλλογή δεδομένων (Pealer et Weiler, 2003).

Η χρήση των ερευνών βάσει του Διαδικτύου αποτέλεσε το επίκεντρο των μελετών σχεδιασμού, καθώς και μελετών που έχουν ως στόχο την προσέγγιση συγκεκριμένων πληθυσμών (Duncan et al, 2003).

Ο τρίτος τρόπος είναι η χρήση του Διαδικτύου και η Ηλεκτρονική Υγεία ως κανάλια παρέμβασης. Αυτό περιλαμβάνει τη διανομή πληροφοριών για την

Υγεία, καθώς και παρεμβάσεων ή εφαρμογών με στόχο την παροχή βοήθειας στα άτομα να κάνουν αλλαγές στην Υγεία τους.

Διάφοροι παράγοντες που συγκλίνουν ώστε να διευκολύνουν την ταχεία επέκταση των εφαρμογών που προάγουν την Ηλεκτρονική Υγεία, περιλαμβάνουν την ταχεία εξάπλωση της τεχνολογίας και την αυξημένη διαθεσιμότητα των υπολογιστών, τα γρηγορότερα μόντεμ, τις ψηφιακές τεχνολογίες, όπως η ψηφιακή συνδρομητική γραμμή (DSL), τους επεξεργαστές υψηλής ταχύτητας, τους πολύ μεγάλους και γρήγορους σκληρούς δίσκους, και τη συνεχή βελτίωση των προγραμμάτων περιήγησης (Fotheringham et Owen, 2000), το σχετικά χαμηλό κόστος της παροχής παρεμβάσεων ηλεκτρονικής Υγείας, την αύξηση της προθυμίας του κοινού για πιο ενεργή διαχείριση της Υγείας τους (Fotheringham et al, 2000) και της προθυμίας των πολιτών να χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο ως εργαλείο για την Υγεία .

Η αυξανόμενη εξάρτηση από τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Υγείας αντικατοπτρίζεται επίσης από την ενσωμάτωση των στόχων στο Healthy People 2010, που σχετίζονται με τον στρατηγικό τρόπο επικοινωνίας για τη βελτίωση της Υγείας, την αύξηση της πρόσβασης στο Διαδίκτυο από τα σπίτια και την αύξηση του ποσοστού των ιστοσελίδων, που αποκαλύπτουν πληροφορίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αξιολόγηση της ποιότητας της ιστοσελίδας (US Department of Health and Human Services, 2010).

2.2.3.2 Η Εκπαίδευση Των Καταναλωτών

Η Ηλεκτρονική Υγεία (e-Health) θα κάνει την επαγγελματική Υγεία πιο γρήγορη, θα εξασφαλίσει την πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται για την παροχή φροντίδας. Με την πάροδο του χρόνου, κάθε άτομο θα έχει ένα προσωπικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Υγείας, που θα είναι ένα ασφαλές και ιδιωτικό αρχείο σε όλη την διάρκεια της ζωής του με το βασικό ιστορικό Υγείας και φροντίδας στο Σύστημα Υγείας.

Το αρχείο θα είναι διαθέσιμο σε Ηλεκτρονική μορφή στους εξουσιοδοτημένους επαγγελματίες Υγείας για την υποστήριξη υψηλής ποιότητας φροντίδα (International Telecommunication Union, 2012).

Τα ιατρικά αρχεία στο ΗΜΥ θα προστατεύονται από αυστηρή νέα νομοθεσία για την ασφάλεια και την προστασία της ιδιωτικής ζωής που αναπτύχθηκε ειδικά για να διέπει τις πληροφορίες που αποθηκεύονται στις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων για την Υγεία.

Όλες οι πληροφορίες για τον ασθενή θα προστατεύονται με τα ειδικά μέτρα προστασίας της ιδιωτικής ζωής. Οι νόμοι για την Ηλεκτρονική Υγεία αναφέρονται ειδικά στις νέες βάσεις δεδομένων που ονομάζονται Τράπεζες Πληροφοριών Υγείας και στις οποίες θα διατηρούνται τα προσωπικά στοιχεία.

Οι νέοι νόμοι δημιουργούν ένα ειδικό νομοθετικό πλαίσιο, που διέπει την πρόσβαση και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων πληροφοριών για την Υγεία (Bennett et al, 2010).

Η πρόσβαση στο ΗΜΥ θα περιορίζεται ανάλογα με το ρόλο της πρόσβασης που θα περιορίζει το τι μπορεί να κάνει ή να δει ένας χρήστης στο ΗΜΥ. Για παράδειγμα, οι γιατροί, οι νοσηλευτές και οι διαχειριστές θα έχουν διαφορετικά επίπεδα πρόσβασης, σύμφωνα με το είδος των πληροφοριών που χρειάζονται για να κάνουν τη δουλειά τους. Μία ολοκληρωμένη πολιτική προστασίας της ιδιωτικής ζωής θα είναι σε θέση να προστατεύσει τις προσωπικές πληροφορίες για την Υγεία (Fingberg et Hansen, 2006).

Πολλά έχουν γραφτεί σχετικά με την δυναμική των πρωτοβουλιών της Ηλεκτρονικής Υγείας να φέρουν την επανάσταση στην προαγωγή της Υγείας και τη διαχείριση των νόσων με τη βελτίωση της ποιότητας της παρέμβασης με σημαντική εξοικονόμηση κόστους (Eng et al, 1999).

Συγκεκριμένα, δόθηκε μεγάλη προσοχή σχετικά με τις δυνατότητες της τεχνολογίας της ηλ-Υγείας να διευκολύνει την ανάπτυξη και διάδοση των διαδραστικών, προσαρμοσμένων, πολυμεσικών προγραμμάτων συμπεριφοράς-αλλαγής (Fotheringham et al, 2009; Dehn, 2000).

Ο ενθουσιασμός για την δυναμική αυτή, όμως, συχνά διατυπώνεται με τις κατάλληλες επιφυλάξεις σχετικά με την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα των εφαρμογών. Η γνωσιακή βάση της ηλ-Υγείας, όπως την αναφέρει ο Engl (2002), μόλις έχει αρχίσει να αναδύεται.

Εκτός από τις ερωτήσεις σχετικά με το αν τα προγράμματα αυτά είναι αποτελεσματικά ή όχι, υπάρχουν ανησυχίες ότι τα προγράμματα μπορούν να

βλάβουν και ότι οι ήδη περιορισμένες δαπάνες υγειονομικής περίθαλψης θα μπορούσαν να σπαταληθούν καλύτερα σε προγράμματα με περιορισμένα ή καθόλου δεδομένα αποτελεσμάτων.

Πολλοί φορείς έχουν επανειλημμένα τονίσει την ανάγκη για περισσότερη έρευνα αξιολόγησης σε αυτόν τον τομέα (Eng et al, 1999; Ahern et al, 2003; National Cancer Institute and the Robert Wood Johnson Foundation, 2006).

Ωστόσο, λίγες μελέτες έχουν εξετάσει την ποιότητα των διαδραστικών προγραμμάτων αλλαγής συμπεριφοράς στο Διαδίκτυο και ακόμα λιγότερες έρευνες την αποτελεσματικότητα αυτών των προγραμμάτων.

Η έρευνα αξιολόγησης που διεξήχθη μέχρι σήμερα έχει περιοριστεί: 1) με την ένταξη μικρών, επιλεγμένων δειγμάτων που δεν είναι αντιπροσωπευτικά του συνόλου του πληθυσμού, και 2) στην υπέρμετρη στήριξη αξιολογήσεων για την διαδικασία, παρά των αποτελεσμάτων (Eng, 2002).

Αναφορικά με την αξιολόγηση των προγραμμάτων αλλαγής συμπεριφοράς στο διαδίκτυο, αξίζει να αναφερθεί ότι για να θεωρηθεί αξιόπιστο ένα ενημερωτικό site θα πρέπει να πληροί τις αρχές της εξουσιοδότησης (authority), της ακρίβειας (accuracy), της αντικειμενικότητας (objectivity), να είναι επίκαιρο (currency) και τέλος να καλύπτει επαρκώς το θέμα. Στην αρχή της εξουσιοδότησης ανήκει η αναφορά στον ιδιοκτήτη του ενημερωτικού site (copyright), στους στόχους του site, να είναι νόμιμο και τέλος να υπάρχει πάντα το όνομα του συντάκτη ενός κειμένου.

Στην αρχή της ακρίβειας αναφέρονται οι πηγές των όσων γράφονται στο site, ώστε να μπορούν να αναζητηθούν και να βρεθούν από οποιονδήποτε, να είναι έγκυρες οι πληροφορίες που παρέχει το site, καθώς επίσης και συντακτικά και γραμματικά σωστές.

Στην αρχή της αντικειμενικότητας (objectivity) περιλαμβάνεται ο διαχωρισμός της πληροφορίας από διαφημιστικά μηνύματα και προσωπικές απόψεις. Τέλος, η αρχή της επικαιρότητας (currency) αφορά στη συχνότητα της ανανέωσης των πληροφοριών, στην ένδειξη της τελευταίας ανανέωσης του site (Jan & Marsha, 2010).

Επίσης, τα περί αλλαγής συμπεριφοράς που θα υπάρχουν στο ενημερωτικό site θα πρέπει να είναι κατασκευασμένα από ιατρό ή ειδικό για την εκάστοτε

συμπεριφορά, να λαμβάνει υπόψη του τα δικαιώματα των ατόμων που θα συμμετέχουν σε αυτά (να σέβεται την ανθρώπινη αξιοπρέπεια) και να προσαρμόζονται στις ατομικές ανάγκες του εκάστοτε ατόμου, που θα θελήσει να συμμετάσχει σε κάποιο πρόγραμμα.

Οι ατομικές ανάγκες σχετίζονται με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, το μορφωτικό επίπεδο, τις πεποιθήσεις, τα εμπόδια και τα κίνητρα για αλλαγή, το επίπεδο αυτοπεποίθησης, προηγούμενες απόπειρες αλλαγής συμπεριφοράς, καθημερινές συνήθειες, ενδιαφέροντα, υποστηρικτικό περιβάλλον κ.α.

Οι Evers et al (2001) πραγματοποίησαν μια ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, για να εξετάσουν την κατάσταση των εμπειρικών ερευνών και των ερευνών αξιολόγησης σχετικά με τον αντίκτυπο και την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων του Διαδικτύου στη συμπεριφορά Υγείας.

Οι παρεμβάσεις στην συμπεριφοράς Υγείας που βασίζονται στο διαδίκτυο ορίστηκαν ως προγράμματα που βρίσκονταν στο διαδίκτυο ή στο Intranet. Παρά το γεγονός ότι βρέθηκαν 169 άρθρα για την αναθεώρηση, μόνο 34 δημοσιεύσεις πληρούσαν τα κριτήρια επιλεξιμότητας (δηλαδή, περιελάμβαναν μια διαδικτυακή παρέμβαση). Οι δημοσιεύσεις χωρίστηκαν σε περιγραφικές μελέτες και ερευνητικές μελέτες.

Από τις 19 περιγραφικές μελέτες, οι 7 δεν ανέφεραν κανένα αποτέλεσμα, οι 9 περιελάμβαναν πληροφορίες χρήσης, όπως ο αριθμός των χρηστών, ο μέσος χρόνος στον ιστότοπο, το πιο δημοφιλές τμήμα της ιστοσελίδας και δημογραφικά στοιχεία των χρηστών και οι 8 περιελάμβαναν αξιολογική ή ποιοτική ανατροφοδότηση.

Από τις 15 ερευνητικές μελέτες, οι 13 ανέφεραν τυχαιοποιημένες μελέτες ελέγχου και οι 2 ανέφεραν μη τυχαιοποιημένες συγκρίσεις ομάδων (ημιπειραματικά σχέδια).

Τα αποτελέσματα των μελετών ήταν ενθαρρυντικά. Έντεκα από τις 15 μελέτες έδειξαν σημαντικά αποτελέσματα (Celio et al, 2000).

Η συμμετοχή και η διατήρηση των ατόμων σε προγράμματα που βασίζονται στο διαδίκτυο είναι κρίσιμης σημασίας. Η μείωση της χρήσης και του αριθμού των επαναληπτικών συνδέσεων στο σύστημα με την πάροδο του χρόνου

ήταν εμφανής σε πολλές από τις μελέτες. Οι Harvey- Berino et al (2002) διαπίστωσαν ότι οι συμμετέχοντες φυσικά σε μια θεραπευτική ομάδα ήταν σημαντικά πιο πιθανό να παρακολουθήσουν τις συνεδρίες από ό,τι ήταν αυτοί που παρακολουθούν συνεδρίες σε ομάδες μόνο από το διαδίκτυο.

Συνολικά, τα αποτελέσματα της μελέτης έδειξαν ότι αν και πολλοί ερευνητές πιστεύουν ότι το Διαδίκτυο αποτελεί ένα σημαντικό κανάλι επικοινωνίας για προγράμματα συμπεριφοράς και προαγωγής της Υγείας, πολύ λίγες μελέτες έχουν διεξαχθεί εξετάζοντας την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων αυτών.

Η πλειοψηφία των δημοσιευμένων ερευνών παρέχει περιγραφές των προγραμμάτων εκτός από την χρήση και τα δεδομένα αξιολόγησης.

Οι τυχαιοποιημένες μελέτες που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για το Διαδίκτυο φαίνεται να έχουν τα καλύτερα αποτελέσματα. Τα προγράμματα που απλά χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο ως κανάλι διανομής για την παροχή των ίδιων συμβουλών ή προγραμμάτων που χρησιμοποιούνται με άλλα κανάλια διανομής, δεν ήταν τόσο επιτυχή.

Η μελέτη δεν ήταν σε θέση να εξετάσει την αποτελεσματικότητα του κόστους των παρεμβάσεων αυτών, καθώς μόνο μία μελέτη περιλάμβανε την σχέση κόστους-αποτελεσματικότητας ως μέτρηση. Η ευρεία αποδοχή του Διαδικτύου ήταν ένα άλλο σημαντικό εύρημα. Μεγάλος αριθμός των ατόμων δείγματος δήλωσε ότι του αρέσει να κάνει χρήση του Διαδικτύου και ανέφεραν ότι δεν αντιμετωπίζουν προβλήματα με τη χρήση του. Η χρήση και η ικανοποίηση με τα προγράμματα ήταν υψηλή.

2.2.3.3 Κοινωνικά Δίκτυα Και Υγεία

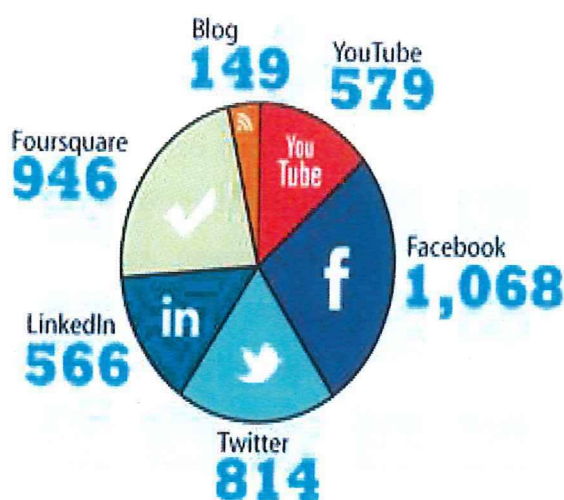
Τα Κοινωνικά Δίκτυα έχουν εισαχθεί σε κάθε έκφανση της σημερινής πραγματικότητας, έχοντας να προσφέρουν πολλά σ' όλους τους τομείς και κλάδους της σύγχρονης κοινωνίας. Συγκεκριμένα, έχουν να καταδείξουν πολλές καινοτομίες κυρίως στους βιομηχανικούς και επιχειρησιακούς κλάδους, όμως αρχίζουν και διεισδύουν και σ' άλλους τομείς όπως στην Υγεία (Αγγελούσης & Λύτρας, 2015).

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, τα Κοινωνικά Δίκτυα προσφέρουν ουσιαστικές υπηρεσίες στην Υγεία, δίνοντας τη δυνατότητα στους υγειονομικούς φορείς να παρέχουν πιο άμεσες και πιο ποιοτικές υπηρεσίες. Η Ελλάδα, ωστόσο, βρίσκεται πίσω σε σχέση με τις τεχνολογικές αυτές εξελίξεις και συγκεκριμένα σε σχέση με την εφαρμογή των κοινωνικών δικτύων στις υγειονομικές υπηρεσίες (Ventola, 2014).

Οι Ελληνικές ομάδες ασθενών στα Κοινωνικά Δίκτυα (π.χ. Facebook, Twitter που έχουν τον μεγαλύτερο αριθμό χρηστών) του διαδικτύου είναι ήδη πολλές και με συνεχή παρουσία. Το αξιοσημείωτο είναι ότι οι ομάδες αυτές που ξεκινούν από το διαδίκτυο, μετά από μια αρχική περίοδο ανταλλαγής μηνυμάτων γνωριμίας, σύντομα περνούν στην προσωπική επαφή και την ανάληψη ενημερωτικών, υποστηρικτικών και άλλων δράσεων. Είναι πλέον γεγονός ότι η παρουσία των social media στον κλάδο της Υγείας γίνεται ολοένα και πιο διαδεδομένη. Στο παρακάτω γράφημα απεικονίζεται ο αριθμός των νοσοκομείων της Αμερικής ανά κοινωνικό δίκτυο (Αγγελούσης & Λύτρας, 2015).

Hospitals Using Social Media: 1,229¹

Hospital Social Media Accounts:



Characteristics of Hospital:

Number of Beds²



Type of Ownership²



Από το παραπάνω γράφημα φαίνεται ότι άνω των 1.200 νοσοκομείων στις ΗΠΑ χρησιμοποιούν τα κοινωνικά δίκτυα, με μεγαλύτερη παρουσία στο Facebook, έπειτα στο Foursquare και μετά στο Twitter (<http://www.pmjournal.gr/2012/03/social-media-healthcare/>).

2.3 Άλλες Μορφές Ιατρικού Τουρισμού - Θεραπευτικά Κέντρα-Ιαματικός Τουρισμός

Στον Τουρισμό Υγείας, επίσης, αντιμετωπίζονται ανάγκες που ικανοποιεί η συμβατική ιατρική αλλά οι άνθρωποι που έχουν τις ανάγκες αυτές προτιμούν παράλληλα με την αντιμετώπισή τους να έχουν και τουριστικές δραστηριότητες.

Τα Ιαματικά λουτρά στην Ελλάδα είναι τα εξής:

- ο Λουτρά Τραϊανούπολης, Ν. Έβρου
- ο Θέρμες, Ν. Ξάνθης
- ο Λουτρά Ελεύθερων, Ν. Καβάλας
- ο Νιγρίτα, Ν. Σερρών
- ο Σιδηρόκαστρο, Ν. Σερρών
- ο Λαγκαδάς, Ν. Θεσσαλονίκης
- ο Νέα Απολλωνία, Ν. Θεσσαλονίκης
- ο Θέρμη, Ν. Θεσσαλονίκης
- ο Αγ. Παρασκευή, Ν. Χαλκιδικής
- ο Πικρολίμνη, Ν. Κιλκίς
- ο Λουτρά Αριδαίας, Ν. Εδέσσης
- ο Καρίτσα, Ν. Λαρίσης
- ο Λουτρά Καΐτσης, Ν. Καρδίτσας
- ο Λουτρά Σμοκόβου, Ν. Καρδίτσας
- ο Πυρσόγιαννη, Ν. Ιωαννίνων
- ο Λουτρά Καβασίων, Ν. Ιωαννίνων
- ο Καμμένα Βούρλα, Ν. Φθιώτιδας
- ο Θερμοπύλες, Ν. Φθιώτιδας
- ο Λουτρά Υπάτης, Ν. Φθιώτιδας
- ο Πλατυστόμιο, Ν. Φθιώτιδας

- ο Αιδηψός, Ν. Εύβοιας
- ο Κύμη, Ν. Εύβοιας
- ο Λουτρά Γιαλτρών, Ν. Εύβοιας
- ο Βουλιαγμένη, Ν. Αττικής
- ο Αίγινα, Ν. Αττικής
- ο Κυλλήνη, Ν. Ηλείας
- ο Καϊάφας, Ν. Ηλείας
- ο Λουτρά Υρμίνης, Ν. Αχαΐας
- ο Λουτράκι, Ν. Κορινθίας
- ο Μέθανα, Ν. Αργολίδας
- ο Βόνιτσα, Ν. Αιτ/νίας
- ο Λουτρά Αγ. Παρασκευής, Ν. Αιτ/νίας
- ο Θερμό, Ν. Αιτ/νίας
- ο Θερμά Σαμοθράκης, Ν. Έβρου
- ο Ανδρος, Ν. Κυκλάδων
- ο Κύθνος, Ν. Κυκλάδων
- ο Κίμωλος, Ν. Κυκλάδων
- ο Σαντορίνη, Ν. Κυκλάδων
- ο Καλλιθέα Ρόδου, Ν. Δωδεκανήσου
- ο Κως, Ν. Δωδεκανήσου

- ο Νίσυρος, Ν. Δωδεκανήσου
- ο Ικαρία, Ν. Σάμου
- ο Αγιάσματα Χίου, Ν. Χίου
- ο Παλαιοχώρι, Ν. Λέσβου
- ο Πολύχνιτος, Ν. Λέσβου
- ο Σκάλα, Ν. Λέσβου
- ο Ευφαλού, Ν. Λέσβου
- ο Λουτρά Θέρμης, Ν. Λέσβου
- ο Βλυχάδια Καλύμνου, Ν. Δωδεκανήσου
- ο Θερμών Παρανεστίου, Ν. Δράμας
- ο Κρηνίδων, Ν. Καβάλας
- ο Γενησσαίας, Ν. Ξάνθης
- ο Αγκίστρου, Ν. Σερρών
- ο Λουτροχωρίου Σκύδρας, Ν. Πέλλας
- ο Αμμουδαράς, Ν. Καστοριάς
- ο Αγραπιδιάς, Ν. Φλώρινας
- ο Κιβωτού, Ν. Γρεβενών
- ο Αμάραντου, Ν. Ιωαννίνων
- ο Πρεβέζης, Ν. Πρέβεζας
- ο Κόκκινου Νερού, Ν. Λάρισας

ο Αγ. Βαρβάρου, Ν. Αιτωλοακαρνανίας

ο Σουλαντά, Ν. Καρδίτσας

ο Λουτρών Ωραίας Ελένης, Ν. Κορινθίας

ο Κόλπου Γέρας, Ν. Λέσβου

ο Αγ. Ιωάννου Λισβορίου, Ν. Λέσβου

ο Θερμών Λήμνου, Ν. Λέσβου

ο Αγιάσου, Ν. Λέσβου

ο Αδάμαντος Μήλου, Ν. Κυκλάδων

Κεφάλαιο 3ο : Τουρισμός Υγείας στην Κύπρο

Βασική παραδοχή είναι ότι οι πρακτικές εργασίας υψηλής απόδοσης για τους ανθρώπινους πόρους δημιουργούν ένα βιώσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τους οργανισμούς από τους ανθρώπους και τις διαδικασίες στις οποίες εργάζονται αυτοί οι άνθρωποι.

Μεγάλο μέρος της επιτυχίας οφείλεται στις τρέχουσες πρακτικές των ανθρώπινων πόρων που χρησιμοποιεί ένας οργανισμός. Οι βέλτιστες πρακτικές στην διαχείριση των ανθρώπινων πόρων δημιουργούν Συστήματα εργασίας υψηλής απόδοσης, τα στοιχεία της στρατηγικής διαχείρισης ανθρώπινων πόρων.

Σε αυτή την εποχή της κρίσης, οι απλές πρακτικές ανθρώπινου δυναμικού είναι απαραίτητες, αλλά όχι αρκετές για να επιτύχουν υψηλή απόδοση ικανή να στηρίξει ένα βιώσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Οι οργανισμοί Υγείας Κύπρου μεταβαίνουν σε άλλο επίπεδο, ειδικά σε αυτές τις οικονομικά δύσκολες περιόδους, όπου δεν έχουν την πολυτέλεια να χάσουν πολύτιμους ανθρώπους. Ως εκ τούτου, πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στην παροχή κινήτρων στους εργαζομένους και να τους προσφέρονται ευκαιρίες.

3.1 Υγειονομικό σύστημα Κύπρου

Το Σύστημα Υγείας στην Κύπρο πλαισιώνεται από δυο παράλληλους τομείς παροχής υπηρεσιών, το δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα. Ο δημόσιος τομέας ελέγχεται από το Υπουργείο Υγείας, το οποίο είναι αρμόδιο για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας των πολιτών στις υπηρεσίες Υγείας. Ο δημόσιος τομέας χρηματοδοτείται από τον Κρατικό Προϋπολογισμό (Woutersa, & Kanavosa, 2015).

Το Υπουργείο είναι υπεύθυνο για την οργάνωση, τον προγραμματισμό, τη διοικητική διαδικασία, τη νομοθέτηση της Υγείας. Συγχρόνως το Υπουργείο είναι αρμόδιο για τη παροχή υπηρεσιών από τα κέντρα Υγείας και τα νοσοκομεία, τα οποία ελέγχονται πλήρως από αυτό (Petrou, 2015).

Η διαδικασία αυτή αναφέρεται σε πρωτοβάθμιο επίπεδο καλύπτοντας υπηρεσίες διάγνωσης, παραϊατρικών υπηρεσιών, υπηρεσίες νοσοκομειακής φροντίδας, φαρμακευτικές υπηρεσίες, οδοντιατρική φροντίδα, υπηρεσίες αποκατάστασης κ.λ.π. Οι υπηρεσίες σε δημόσιο επίπεδο παρέχονται από 5 περιφερειακά νοσοκομεία, ένα παιδιατρικό και γυναικολογικό νοσοκομεία, τρία αγροτικά νοσοκομεία, 38 κέντρα Υγείας, 230 υπο-κέντρα περιοδεύουσας ιατρικής ομάδας. Τέλος, το Υπουργείο επιδοτεί ασθενείς που χρειάζεται να επισκεφτούν νοσοκομεία του εξωτερικού για την αντιμετώπιση επιβεβαιωμένων παθήσεων (Cylus, et al, 2013).

Ο Ιδιωτικός τομέας χρηματοδοτικά βασίζεται κυρίως στις κατ' ιδίαν πληρωμές και οι υπηρεσίες Υγείας παρέχονται από ιδιωτικά νοσοκομεία, πολυκλινικές, διαγνωστικά κέντρα, φαρμακεία, ανεξάρτητους φορείς και επαγγελματίες, που στο σύνολό τους ορίζονται και αδειοδοτούνται από το Υπουργείο Υγείας. Επιπροσθέτως, υφίστανται τα παρακάτω Συστήματα υγειονομικής φροντίδας (Υπουργείο Υγείας Κύπρου 2017):

α) Συστήματα Εργοδοτικών Οργανώσεων, οι οποίες παρέχουν υπηρεσίες πρωτοβάθμιας φροντίδας,

β) Συστήματα Ημι-κρατικών οργανισμών, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες στους υπαλλήλους τους και τέλος Συστήματα Ιδιωτικής Ασφάλισης Υγείας. Με ημερομηνία έναρξης την 1η Αυγούστου του 2013, τέθηκε σε ισχύ νέο ρυθμιστικό πλαίσιο που αφορά στην παροχή ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης στα κρατικά νοσηλευτήρια.

Η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού(ΔΑΔ) στα Συστήματα Υγείας Κύπρου αναφέρεται στη διαδικασία απόκτησης και διατήρηση υψηλής ποιότητας ταλέντων, διαδικασία η οποία είναι σημαντική για την επιτυχία και βιωσιμότητα ενός οργανισμού.

Η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού για την επίτευξη του παραπάνω στόχου πλαισιώνεται από δράσεις όπως ο προγραμματισμός θέσης εργασίας, η σωστή διαδικασία επιλογής και στελέχωσης θέσης, η εκπαίδευση, η παροχή κινήτρων, η αξιολόγηση κ.λ.π (Hendy,2012).

Καθώς η αγορά εργασίας γίνεται ολοένα και πιο ανταγωνιστική και οι διαθέσιμες δεξιότητες αυξάνονται περισσότερο, οι υπεύθυνοι της ΔΑΔ πρέπει να είναι πιο επιλεκτικοί στις επιλογές τους, καθώς οι κακές αποφάσεις μπορούν να έχουν μακροπρόθεσμες αρνητικές επιπτώσεις, μεταξύ των οποίων υψηλό κόστος κατάρτισης και ανάπτυξης για την ελαχιστοποίηση της εμφάνισης κακών επιδόσεων και τον υψηλό κύκλο εργασιών, τα οποία με την σειρά τους επηρεάζουν το ηθικό του προσωπικού, την παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και την διατήρηση της μνήμης του οργανισμού. Στην χειρότερη περίπτωση, ο Οργανισμός μπορεί να αποτύχει στην επίτευξη των στόχων του, χάνοντας έτσι το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και το μερίδιό του στην αγορά.

Συνήθως, οι οργανισμοί δημοσίων υπηρεσιών δεν χρειάζεται να ανησυχούν για το μερίδιο αγοράς και για τον αυξανόμενο ανταγωνισμό, καθώς λειτουργούν σε μονοπωλιακό περιβάλλον. Όμως, πρόσφατα, η έμφαση στις προσεγγίσεις της νέας δημόσιας διοίκησης / διαχείρισης του δημόσιου τομέα ανάγκασε τους δημόσιους οργανισμούς να δώσουν μεγαλύτερη προσοχή στην παροχή των υπηρεσιών τους, καθώς οι καταναλωτές έχουν αρχίσει να περιμένουν και να ζητούν περισσότερα για τους φόρους που πληρώνουν (Yahiaoui, et al, 2015).

Πλέον οι πολίτες δεν είναι ικανοποιημένοι με τα αγαθά και τις υπηρεσίες που παράγονται χωρίς ποιότητα και για τους μη εξειδικευμένους, μη εκπαιδευμένους υπαλλήλους που τις τους παρέχουν.

Καθώς οι κοινωνίες καθίστανται πιο απαιτητικές, οι οργανισμοί δημόσιας υπηρεσίας πρέπει να αναζητήσουν όλες τις δυνατές κατευθύνσεις για την βελτίωση της παραγωγής τους και την ικανοποίηση που αξίζουν οι πολίτες. Η ΔΑΔ εστιάζει μέσα από την επιλογή του κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού, αλλά και τη συνεχή βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων στη βελτίωση της εξυπηρέτησης, πράγμα σημαντικό στις δημόσιες υπηρεσίες και ειδικά σε φορείς όπως είναι τα ελληνικά Νοσοκομεία (Brewster and Hegewisch, 2017).

Η παροχή αγαθών και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας αρχίζει μέσα από τη ΔΑΔ με την διαδικασία του προγραμματισμού θέσης εργασίας, αλλά και με τη διαδικασία της πρόσληψης. Η πρόσληψη περιγράφεται ως «το σύνολο των

δραστηριοτήτων και διαδικασιών που χρησιμοποιούνται για την νόμιμη απόκτηση επαρκούς αριθμού εξειδικευμένων ατόμων στον σωστό τόπο και χρόνο, έτσι ώστε οι άνθρωποι και ο Οργανισμός να μπορούν να επιλέγουν ο ένας τον άλλο σύμφωνα με τα καλύτερα βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα συμφέροντά τους».

Με άλλα λόγια, η ΔΑΔ παρέχει στον οργανισμό μια ομάδα υποψήφιων εργαζομένων, από τους οποίους μπορεί να γίνει σωστή επιλογή για να καλυφθούν οι κενές θέσεις εργασίας, ενώ στη συνέχεια βοηθά στο προγραμματισμό της εκπαίδευσής τους, στην παροχή των σωστών κινήτρων και γενικά στην ευρύτερη διοικητική και οργανωτική ενασχόληση με τις ανάγκες των εργαζομένων

Σύμφωνα με τους Brewster and Hegewisch (2017), η επιτυχής εφαρμογή και ανάπτυξη της ΔΑΔ ξεκινά με την πρόσληψη, με το σωστό προγραμματισμό και την πρόβλεψη για τις θέσεις απασχόλησης.

Σε αυτήν την φάση της διαδικασίας της στελέχωσης, ένας Οργανισμός καταρτίζει σχέδια για την πλήρωση ή την εξάλειψη των θέσεων με βάση την ανάλυση των μελλοντικών αναγκών, των διαθέσιμων ταλέντων μέσα και έξω από τον οργανισμό και των υφιστάμενων και αναμενόμενων πόρων που μπορούν να δαπανηθούν για την προσέλκυση και διατήρηση των ταλέντων αυτών.

Επίσης, με την επιτυχημένη ανάπτυξη και εφαρμογή της ΔΑΔ σχετίζονται και οι στρατηγικές που ένας Οργανισμός είναι έτοιμος να χρησιμοποιήσει για να εντοπίσει και να επιλέξει τους καλύτερους υποψήφιους για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού του

Οι οργανισμοί που αναζητούν προσλήψεις για βασικές θέσεις εργασίας συχνά απαιτούν ελάχιστα προσόντα και εμπειρία. Αυτοί οι αιτούντες είναι συνήθως πρόσφατοι απόφοιτοι Λυκείων ή Πανεπιστημίων / Τεχνικών Σχολών, πολλοί από τους οποίους δεν έχουν ακόμη λάβει σαφείς αποφάσεις σχετικά με την μελλοντική σταδιοδρομία τους ή σχεδιάζουν να ακολουθήσουν περαιτέρω ακαδημαϊκή δραστηριότητα. Στα μεσαία επίπεδα, οι ανώτερες διοικητικές, τεχνικές και κατώτερες διευθυντικές θέσεις συχνά αναπληρώνονται εσωτερικά.

Η ώθηση για σπάνια, υψηλής ποιότητας ταλέντα, συχνά προσλαμβανόμενα από εξωτερικές πηγές, αφορά συνήθως στα ανώτερα εκτελεστικά επίπεδα. Οι περισσότεροι οργανισμοί χρησιμοποιούν και τους δύο μηχανισμούς για την πραγματοποίηση προσλήψεων σε όλα τα επίπεδα.

3.2 Εργασιακές Πρακτικές Υψηλής Απόδοσης

Ο όρος «Εργασιακές Πρακτικές Υψηλής Απόδοσης» αναφέρεται σε όλες αυτές τις στρατηγικές διαχείρισης, τις οποίες χρησιμοποιεί μια επιχείρηση και συγκεκριμένα το τμήμα Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων, προκειμένου να παρακινήσει το προσωπικό, να το καταστήσει ικανοποιημένο και φυσικά πιο αποδοτικό (Zhong, Wayne and Liden, 2016).

Σύμφωνα με τους Mihail and Kloutsiniotis (2016, p.426), «Οι πρακτικές αυτές έχουν ως στόχο τη βελτίωση της απόδοσης των ανθρώπινων πόρων. Η απόδοση αυτή σχετίζεται με τις νέες τεχνολογίες, την καινοτομία και γενικά τις δράσεις των εργαζομένων, οι οποίες βοηθούν στη βελτίωση της απόδοσης μιας επιχείρησης στο σύνολό της».

Οι εργασιακές πρακτικές, οι οποίες εξασφαλίζουν την υψηλή απόδοση των εργαζομένων χρησιμοποιήθηκαν για πρώτη φορά στην Ιαπωνία, εκπορευόμενες από το εκεί μοντέλο, το οποίο έδινε μεγάλη βαρύτητα στον εργαζόμενο ως άτομο και αναγνώριζε την ανάγκη παροχής κινήτρων για την ενίσχυση της απόδοσης. Ο κλάδος των κατασκευών παρουσίασε μια καλύτερη οργανωτική οξυδέρκεια, λόγω των πρακτικών αυτών, ενώ σημαίνοντα ρόλο έπαιξε αργότερα και στον τομέα της Υγείας (Carcia et al, 2016).

Η εστίαση και επένδυση στις «Εργασιακές Πρακτικές Υψηλής Απόδοσης» (ΕΠΥΑ) μπορεί να βελτιώσει το κλίμα στο εργασιακό περιβάλλον, μπορεί να ενισχύσει την απόδοση των εργαζομένων, μπορεί να ενισχύσει τη θέση του οργανισμού, δίνοντάς του το περιθώριο να επιτύχει τους στόχους του (Joy & Krishnan, 2016).

Η βασική παραδοχή για τις ΕΠΥΑ, είναι ότι βοηθούν στη δημιουργία ενός

ομαδικού και συνεργατικού περιβάλλοντος, όπου οι εργαζόμενοι εργάζονται για το καλό του οργανισμού, καλύπτει ο ένας τον άλλον και δίνουν μεγάλη βαρύτητα στη συνολική και όχι στην ατομική παραγωγικότητα. Οι ΕΠΥΑ, καταφέρνουν να μειώσουν τα κόστη και να αυξήσουν τα έσοδα, δεδομένου ότι λόγω αυτών οι εργαζόμενοι κάνουν λιγότερες απουσίες, αγαπούν το αντικείμενο εργασίας τους, προσπαθούν να ικανοποιήσουν τους πελάτες, επιδιώκουν να ικανοποιήσουν τους στόχους τους, άρα και τους στόχους της επιχείρησης που εργάζονται (Shin and Konrad, 2017).

Όπως γίνεται κατανοητό, δεδομένου ότι ένας Οργανισμός είναι πιο αποδοτικός όταν οι εργαζόμενοί του είναι αποδοτικοί, οι πρακτικές αυτές βοηθούν με την ενίσχυση των ικανοτήτων των εργαζομένων, να ενισχύσουν και τις ικανότητες ενός οργανισμού στο σύνολό του. Οι πρακτικές αυτές για να εφαρμοστούν προϋποθέτουν αρκετές εσωτερικές αλλαγές και ανακατατάξεις.

Σύμφωνα με τους Park and Kim (2016) οι αλλαγές αυτές επιφέρουν εσωτερικές συγκρούσεις και αλλαγές, πράγμα που αποθαρρύνει πολλές φορές στην εφαρμογή τους.

Η κοντόφθαλμη αυτή λογική μόνο αναποτελεσματική μπορεί να είναι για έναν οργανισμό, μια και τον αφήνει πίσω σε σχέση με τις εξελίξεις στην αγορά δράσης της. Αυτοί οι περιορισμοί θα πρέπει να ξεπερνιούνται, προκειμένου ένας Οργανισμός να αναπτύσσεται να μη μένει πίσω σε σχέση με τον ανταγωνισμό, να προλαβαίνει τις εξελίξεις.

Ένα σημαντικό στοιχείο σε σχέση με τις ΕΠΥΑ αναφέρεται στη δυνατότητα που δίνει σε έναν οργανισμό να αξιοποιεί τα ταλέντα του, να αναπτύσσει το υπάρχον δυναμικό του.

Σε έρευνα που έγινε από τους Chen et al(2016), διαπιστώθηκε ότι οι οργανισμοί που κάνουν συνεχώς προσλήψεις, που παίρνουν έτοιμα στελέχη από την αγορά σε σχέση με αυτούς που επενδύουν στο υπάρχον δυναμικό παρέχοντας του κίνητρα και αξιοποιώντας τα ταλέντα του, είναι λιγότερο παραγωγικοί.

Είναι σημαντικό, ένας Οργανισμός να συνδυάζει τα πάντα, δηλαδή να

συνδυάζει από την μια τη πρόσληψη ταλέντων και από την άλλη τη παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών και κινήτρων στους εργαζομένους τους ώστε να επιτύχει υψηλά ποσοστά απόδοσης, που θα βοηθήσουν στην επιτυχία του οργανισμού στην αγορά δράσης του. Η παροχή κινήτρων είναι σημαντική για την εύρεση κατάλληλων και αποδοτικών στελεχών. Συγκεκριμένα, όταν μια επιχείρηση θέλει να έχει στις τάξεις της τους καλύτερους, θα πρέπει να τους παρέχει πέρα από οικονομικά κίνητρα και άλλου είδους παροχές, ώστε να τους προσελκύει και στη συνέχεια να τους διατηρεί (Schorpan et al, 2017).

Προκειμένου να γίνει με αποτελεσματικό τρόπο η ανάπτυξη και διαχείριση των ΕΠΥΑ, θα πρέπει η διαδικασία να ξεκινά με τον κατάλληλο προγραμματισμό του εργατικού δυναμικού ώστε να συμπίπτει με τις ανάγκες του οργανισμού σε ανθρώπινο δυναμικό.

Στη συνέχεια, αφού γίνουν κατανοητές οι ανάγκες θα πρέπει όπως ήδη αναφέρθηκε ο Οργανισμός να προχωρά με την προσέλκυση και ένταξη στις τάξεις του ταλαντούχων εργαζομένων, οι οποίοι έχουν τη γνώση και την ικανότητα να παρέχουν αυτά που ο Οργανισμός χρειάζεται να τον στηρίξουν σε επίπεδο στρατηγικής, να τον βοηθούν να επιτύχει τους στόχους του.

Βασικός παράγοντας διατήρησης και ενίσχυσης της απόδοσης των εργαζομένων είναι η εκπαίδευση. Συγκεκριμένα, αν ένας Οργανισμός θέλει να βελτιώνει την απόδοση των εργαζομένων του και συγχρόνως να δείχνει ότι θέλει να επενδύσει σε αυτούς, θα πρέπει να επενδύει στην εκπαίδευση, στη συνεχή διάχυση γνώσεων στο εσωτερικό του οργανισμού.

Σημαντική συμβολή στο τομέα της βελτίωσης της απόδοσης των εργαζομένων είναι οι νέες τεχνολογίες, οι οποίες μπορούν να βοηθήσουν στη βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών, αλλά και ευρύτερα στην παραγωγικότητα. Τέλος, σημαντικό ρόλο στην όλη διαδικασία έχουν οι αμοιβές και τέλος η αξιολόγηση, που αποτελεί σημαίνον στοιχείο βελτίωσης της απόδοσης και διόρθωσης λαθών (Huang et al, 2016).

Οι πρακτικές εργασίας υψηλής απόδοσης (HPWP) είναι μια έννοια που βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στον τομέα της στρατηγικής διαχείρισης

ανθρώπινων πόρων. Οι πρακτικές εργασίας υψηλής απόδοσης είναι επίσης γνωστές ως Συστήματα εργασίας υψηλής απόδοσης (HPWS), Συστήματα υψηλής συμμετοχής ή Συστήματα υψηλής δέσμευσης. Οι πρακτικές εργασίας υψηλής απόδοσης είναι ένα σύνολο ή μια δέσμη πρακτικών διαχείρισης ανθρώπινων πόρων, που αποσκοπούν στην τόνωση της απόδοσης των εργαζομένων και των οργανωτικών τους δραστηριοτήτων.

Αυτό που κάνει τις πρακτικές εργασίας υψηλής απόδοσης διαφορετικές από τις συνήθειες πρακτικές ανθρώπινου δυναμικού (HR) είναι ότι οι πρακτικές εργασίας υψηλής απόδοσης αποτελούν έναν συγκεκριμένο συνδυασμό συμπληρωματικών πρακτικών ανθρώπινου δυναμικού, που εφαρμόζονται για την επίτευξη συγκεκριμένων οργανωτικών στόχων.

Οι πρακτικές εργασίας υψηλής απόδοσης επικεντρώνονται κυρίως στην αύξηση των δεξιοτήτων και των κινήτρων των εργαζομένων μέσω ενός συνδυασμού συμμετοχικών αποφάσεων, ανταλλαγής πληροφοριών σε όλον τον οργανισμό, πρόσβασης στην κατάρτιση και συγκεκριμένων ανταμοιβών και κινήτρων για την ενίσχυση της οργανωτικής απόδοσης. Με άλλα λόγια, το δυναμικό των πρακτικών εργασίας υψηλής απόδοσης έγκειται στην έμφαση που δίνεται στην συμμετοχή των εργαζομένων, στην ανάπτυξη δεξιοτήτων και στην υψηλή εργασιακή ικανοποίηση.

Αυτές οι πτυχές στην συνέχεια θα οδηγήσουν σε μεγαλύτερη δέσμευση των εργαζομένων, ενδυνάμωση και διακριτική προσπάθεια, τα οποία είναι φυσικά εγγενή σε ένα περιβάλλον E&A. Υποστηρίζεται ότι η αυξημένη εφαρμογή των πρακτικών εργασίας υψηλής απόδοσης έχει ως αποτέλεσμα την δημιουργία οργανισμών με καλύτερες επιδόσεις όσον αφορά στα οικονομικά αποτελέσματα και τα αποτελέσματα των εργαζομένων (Elnaga and Imran,2013).

Ποιες είναι οι κατάλληλες πρακτικές διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού που συνιστούν τις πρακτικές εργασίας υψηλής απόδοσης; Διαπιστώνεται ότι οι πρακτικές που σχετίζονται με την ανάπτυξη και την κατάρτιση των εργαζομένων, την συμμετοχή και την ενδυνάμωση, την ανταλλαγή πληροφοριών και τα Συστήματα παροχής κινήτρων συνδυάζονται συχνότερα.

Οι Ashton και Sung (2002) προσδιόρισαν τέσσερις διαστάσεις των πρακτικών εργασίας υψηλής απόδοσης. Πρώτον, η συμμετοχή των εργαζομένων και η αυτονομία μέσω πρακτικών όπως αυτο-διαχειριζόμενες ομάδες εργασίας, διαλειτουργικές ομάδες, ποιοτικοί κύκλοι και πολλαπλές ικανότητες. Δεύτερον, η υποστήριξη του οργανισμού στην απόδοση των εργαζομένων μέσω συστημάτων αξιολόγησης και προγραμμάτων καθοδήγησης. Τρίτον, οι ανταμοιβές για ατομικές και ομαδικές επιδόσεις. Τέταρτον, οι πρακτικές κοινής χρήσης γνώσεων μέσω ανοικτών διαύλων επικοινωνίας. Παρατηρείται ότι αυτές οι πρακτικές είναι απαραίτητες για την οικοδόμηση ενός ευνοϊκού και υγιούς περιβάλλοντος E&A (Elnaga and Imran,2013).

3.2.1 Προγραμματισμός και Επιλογή ΑΔ

Προκειμένου ένας Οργανισμός Υγείας στην Κύπρο να προγραμματίσει και να επιλέξει το ανθρώπινο δυναμικό του, θα πρέπει αρχικά να κάνει το σωστό προγραμματισμό των αναγκών του, να προχωρήσει στο σχεδιασμό θέσεων εργασίας και τέλος να μελετήσει τα θετικά και αρνητικά ανά υποψήφιο, προκειμένου να γίνει σωστή επιλογή. Η επιτυχής πρόσληψη περιλαμβάνει διάφορες διαδικασίες (Sparrow et al,2016):

- 1.Ανάπτυξη πολιτικής για την πρόσληψη και διατήρηση των εργαζομένων και των συστημάτων που δίνουν ζωή στην πολιτική.
- 2.Εκτίμηση των αναγκών για τον προσδιορισμό των τρεχουσών και μελλοντικών απαιτήσεων ανθρωπίνων πόρων του οργανισμού. Προκειμένου να είναι αποτελεσματική η δραστηριότητα, πρέπει να αξιολογούνται οι ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό για κάθε κατηγορία εργασίας και λειτουργική Μονάδα του οργανισμού και να δίδεται προτεραιότητα.
- 3.Προσδιορισμό εντός και εκτός του οργανισμού, του δυνητικού συνόλου ανθρωπίνων πόρων και του πιθανού ανταγωνισμού για τις γνώσεις και τις δεξιότητες που υφίστανται στο εσωτερικό του
- 4.Ανάλυση θέσεων εργασίας και αξιολόγηση της θέσης εργασίας για τον

προσδιορισμό των επιμέρους πτυχών κάθε εργασίας και τον υπολογισμό της σχετικής αξίας της.

5.Αξιολόγηση των προφίλ των τίτλων σπουδών, που προέρχονται από περιγραφές θέσεων εργασίας που προσδιορίζουν τις ευθύνες και τις απαιτούμενες δεξιότητες, ικανότητες, γνώσεις και εμπειρία.

6.Προσδιορισμός της ικανότητας του οργανισμού να καταβάλλει μισθούς και παροχές μέσα σε καθορισμένο χρονικό διάστημα.

7. Προσδιορισμός και τεκμηρίωση της πραγματικής διαδικασίας πρόσληψης και επιλογής, για να διασφαλιστεί η ισότητα και η τήρηση των ίσων ευκαιριών και άλλων νόμων.

Η τεκμηρίωση της πολιτικής του οργανισμού όσον αφορά στις προσλήψεις, τα κριτήρια που πρέπει να χρησιμοποιηθούν και όλα τα βήματα στην διαδικασία της πρόσληψης είναι απαραίτητα στοιχεία στο φαινομενικά ανεπίσημο περιβάλλον της εσωτερικής επιλογής, όπως συμβαίνει όταν γίνεται η επιλογή από εξωτερικές πηγές.

Η τεκμηρίωση ικανοποιεί την απαίτηση της διαδικαστικής διαφάνειας και αφήνει στοιχεία που μπορούν εύκολα να ελεγχθούν. Ιδιαίτερη σημασία έχει η τεκμηρίωση που είναι σύμφωνη με την νομοθεσία περί ελευθερίας της πληροφόρησης (όπου υπάρχει τέτοια νομοθεσία), όπως(Sparrow et al,2016):

- κριτήρια και διαδικασίες για τον αρχικό έλεγχο των αιτούντων
- κριτήρια για την δημιουργία μακρών και σύντομων λιστών
- κριτήρια και διαδικασίες για την επιλογή ομάδων συνεντεύξεων
- ερωτήσεις συνέντευξης
- βαθμολογίες συνεντεύξεων και σχόλια των μελών της επιτροπής
- τα αποτελέσματα των τεστ (όπου πραγματοποιούνται)

- τα αποτελέσματα των ελέγχων αναφοράς.

Ο προγραμματισμός και η επιλογή μπορούν να διεξαχθούν εσωτερικά μέσω της προώθησης και της μετακίνησης υπαλλήλων ή μέσω συστάσεων φίλων και οικογενειακών μελών του προσωπικού (Aswathappa,2013).

Όπου η εσωτερική επιλογή είναι η μέθοδος πληρώσεως κενών θέσεων, οι θέσεις εργασίας μπορούν να διαφημιστούν μέσω ενημερώσεων, δηλαδή με στρατηγική υποβολής προκηρύξεων σε μη αυτόματους και ηλεκτρονικούς πίνακες ανακοινώσεων, σε ενημερωτικά δελτία της εταιρείας και μέσω υπομημάτων γραφείου. Οι συστάσεις είναι συνήθως διαφημίσεις τύπου «στόμα σε στόμα» που είναι ένας τρόπος προσλήψεων χαμηλού κόστους ανά πρόσληψη(Brewster et al,2016).

Η εσωτερική επιλογή δεν παράγει πάντα τον αριθμό ή την ποιότητα του απαιτούμενου προσωπικού. Σε μια τέτοια περίπτωση, ο Οργανισμός πρέπει να στρατολογεί από εξωτερικές πηγές, είτε με την ενθάρρυνση αιτούντων που επισκέπτονται οι ίδιοι τον χώρο, την αγγελία των κενών θέσεων εργασίας σε εφημερίδες, περιοδικά και οπτικά ή / και ακουστικά μέσα, μέσω των γραφείων ευρέσεως εργασίας, μέσω του Διαδικτύου ή μέσω εκθέσεων απασχόλησης και χρήσης των προγραμμάτων ευρέσεως εργασίας των πανεπιστημίων και των τεχνικών σχολών.

Οι οργανισμοί δημοσίων υπηρεσιών απολαμβάνουν μεγαλύτερη προσοχή σε σχέση με τους περισσότερους οργανισμούς του ιδιωτικού τομέα. Επομένως, η ειλικρίνεια και η διαφάνεια στις πρακτικές πρόσληψης και επιλογής είναι καθοριστικής σημασίας (Alfes et al,2013).

Όπως αναφέρθηκε, η ανακοίνωση κενών θέσεων εργασίας αναφέρεται στην πρακτική της δημοσίευσης μιας κενής θέσης εργασίας στους υπαλλήλους (συχνά με την κατά γράμμα δημοσίευση σε πίνακες ανακοινώσεων) και την απαρίθμηση των χαρακτηριστικών της, όπως τα κριτήρια γνώσης, προσόντων, δεξιοτήτων και εμπειρίας. Ο σκοπός της δημοσίευσης κενών θέσεων είναι να επισημάνει σε όλους τους ενδιαφερόμενους (μέσα ή έξω από τον οργανισμό) τις θέσεις εργασίας που πρέπει να καλυφθούν.

Πριν από την δημοσίευση μιας κενής θέσης, η Διοίκηση πρέπει να αποφασίσει:

- αν σκοπεύει να διατηρήσει την εργασία με την παρούσα της μορφή και με τον τρέχοντα τίτλο, την αμοιβή και το καθεστώς της

- αν αλλάξουν τα επιλεγμένα χαρακτηριστικά της εργασίας, για παράδειγμα δεξιότητες ή εμπειρία

- αν υπάρχουν επαρκείς, δυνητικοί υποψήφιοι που υπηρετούν σε άλλες θέσεις εργασίας εντός του οργανισμού οι οποίοι ενδέχεται να είναι υποψήφιοι για την εν λόγω δουλειά

- αν εξακολουθεί να ισχύει η υφιστάμενη πολιτική του οργανισμού για τις προσλήψεις (για παράδειγμα, εάν οι συστάσεις, τα μέλη του προσωπικού, οι φίλοι και η οικογένεια εξακολουθούν να είναι ένας αποδεκτός τρόπος κάλυψης των κενών θέσεων)

- αν οι οργανισμοί επωφελούνται περισσότερο, μακροπρόθεσμα, από την πρόσληψη υποψηφίων από εξωτερικές πηγές.

Επίσης, είναι απαραίτητη η ύπαρξη ενός λειτουργικού συστήματος πληροφόρησης για τους ανθρώπινους πόρους, που θα υποστηρίζει την διαδικασία της πρόσληψης. Ένα αποτελεσματικό, μηχανογραφικό σύστημα:

- θα επισημάνει τις επικείμενες κενές θέσεις εργασίας σε ολόκληρο τον οργανισμό, ώστε να διασφαλιστεί ότι η διαδικασία πρόσληψης θα είναι έγκαιρη

- θα εξασφαλίζει ότι δεν θα χάνονται οι υποψήφιοι, αλλά ότι θα προχωρήσουν μέσα από την διαδικασία και θα ενημερώνονται για το καθεστώς τους

- θα διασφαλίζει ότι οι καλοί υποψήφιοι, των οποίων οι αιτήσεις εκκρεμούν, διατηρούνται σε επαφή για να διατηρήσουν το ενδιαφέρον τους για τον οργανισμό

- θα βοηθήσει στην ανάλυση των τάσεων των προσλήψεων, των

μεταθέσεων και των εξόδων και θα παράσχει άλλα στοιχεία που είναι χρήσιμα στον προγραμματισμό, την αξιολόγηση και τον έλεγχο της διαδικασίας πρόσληψης

- θα εντοπίζει τις δυσμενείς επιπτώσεις της διαδικασίας πρόσληψης σε ευάλωτες ομάδες (π.χ. μειονότητες, ιδίως όταν υπάρχει νομοθεσία για την ισότητα ευκαιριών / θετική δράση)

- για την εσωτερική πρόσληψη, τον έλεγχο της εσωτερικής διαδικασίας ανακοίνωσης της κενής θέσης εργασίας, την δημιουργία των ειδοποιήσεων και στη συνέχεια, την αντιστοίχιση των προσόντων των εσωτερικών υποψηφίων με τις προδιαγραφές της εργασίας

- όπου δεν δημοσιεύονται θέσεις εργασίας, θα δημιουργείται κατάλογος εσωτερικών υποψηφίων που έχουν τα προσόντα.

Ο Οργανισμός πρέπει να αναλύσει τα οφέλη και τα μειονεκτήματα της πρόσληψης του προσωπικού του μέσω των εσωτερικών ή εξωτερικών πηγών και σε περίπτωση επιλογής της τελευταίας μεθόδου, θα πρέπει να χρησιμοποιούνται επίσημα ή ανεπίσημα συστήματα (Marler and Fisher,2013). Υπάρχουν σοβαροί λόγοι με βάση τις αρχές της ΔΑΔ για την πρόσληψη από πηγές εντός του οργανισμού (Nel et al,2014):

- Η ικανότητα των νεο-προσληφθέντων είναι γνωστή, έτσι είναι εύκολο να αξιολογηθεί το δυναμικό για το επόμενο επίπεδο. Αντίθετα, οι αξιολογήσεις των εξωτερικών προσλήψεων βασίζονται σε λιγότερο αξιόπιστες πηγές, όπως συστάσεις και σχετικά σύντομες συναντήσεις, όπως οι συνεντεύξεις.

- Οι «από μέσα» γνωρίζουν τον οργανισμό, τα δυνατά και αδύνατα σημεία του, την κουλτούρα του και πάνω απ' όλα τους ανθρώπους του.

- Προαγωγές μέσα από την δημιουργία κινήτρων και την αίσθηση της δέσμευσης απέναντι στον οργανισμό. Οι εξειδικευμένοι και φιλόδοξοι υπάλληλοι είναι πιο πιθανό να συμμετάσχουν σε αναπτυξιακές δραστηριότητες, εάν πιστεύουν ότι αυτές οι δραστηριότητες θα οδηγήσουν σε προαγωγή.

- Οι εσωτερικές προσλήψεις είναι φθηνότερες και γρηγορότερες από την διαφήμιση σε διάφορα μέσα ενημέρωσης και την συνέντευξη «ατόμων εκτός οργανισμού». Ο χρόνος που αφιερώνεται στην κατάρτιση και την κοινωνικοποίηση μειώνεται επίσης.

Ταυτόχρονα, υπάρχουν και πολλά μειονεκτήματα:

- Μερικές φορές είναι δύσκολο να βρεθεί ο σωστός υποψήφιος από μέσα και ο Οργανισμός μπορεί να ικανοποιηθεί με έναν υπάλληλο που διαθέτει κάτι λιγότερο από τον ιδανικό συνδυασμό αρμοδιοτήτων.
- Εάν οι κενές θέσεις οφείλονται στην ταχεία επέκταση του οργανισμού, μπορεί να υπάρχει ανεπαρκής προσφορά ειδικευμένων ατόμων πάνω από το επίπεδο εισόδου. Αυτό μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα να προάγονται άτομα που δεν είναι έτοιμα ή να μην επιτρέπεται να παραμείνουν στην θέση για αρκετό χρόνο ώστε να μάθουν πώς να κάνουν την δουλειά τους σωστά.
- Η εσωτερική σύγκρουση και η έλλειψη ποικίλων απόψεων και ενδιαφερόντων μπορεί να μειώσει την ευελιξία και την ανάπτυξη του οργανισμού και η αντίσταση στην αλλαγή από όσους ενδιαφέρονται να διατηρήσουν το status quo μπορεί να παρουσιάσει μακροπρόθεσμα προβλήματα.
- Σε περιόδους ταχείας ανάπτυξης και κατά την διάρκεια μεταβάσεων, ο Οργανισμός μπορεί να προάγει άτομα από μέσα σε διευθυντικές θέσεις, ανεξάρτητα από τα προσόντα τους. Οι μεταβατικές δραστηριότητες και η ταχεία οργανωσιακή ανάπτυξη συχνά αποκρύπτουν τις διαχειριστικές ελλείψεις. Ο ρυθμός ανάπτυξης επιβραδύνει την εμφάνιση των ελλείψεων και στην συνέχεια ο Οργανισμός δυσκολεύεται, αν όχι αδυνατεί να αναιρέσει τις ζημιές. Το προκύπτον κόστος της διορθωτικής παρέμβασης μπορεί να αποδειχθεί απαγορευτικό.

Οι μέθοδοι εξωτερικής επιλογής μπορούν να ομαδοποιηθούν σε δύο κατηγορίες: άτυπη και τυπική. Οι άτυπες μέθοδοι πρόσληψης αξιοποιούν μια μικρότερη αγορά από τις τυπικές μεθόδους (Stredwick,2013).

Αυτές οι μέθοδοι μπορεί να περιλαμβάνουν την ανανέωση των πρώην

υπαλλήλων και την επιλογή μεταξύ εκείνων των αιτούντων που οι ίδιοι επισκέφθηκαν τον οργανισμό, των οποίων τα μη ζητηθέντα βιογραφικά είχαν διατηρηθεί στο αρχείο.

Η χρήση συστάσεων αποτελεί επίσης μια άτυπη μέθοδο πρόσληψης. Επειδή είναι σχετικά φθηνές στην χρήση και μπορούν να εφαρμοστούν γρήγορα, οι άτυπες μέθοδοι πρόσληψης χρησιμοποιούνται συνήθως για την πρόσληψη υπαλλήλων γραφείου και άλλου βασικού επιπέδου, οι οποίοι είναι πιο πιθανό από άλλες ομάδες να έχουν υποβάλει αιτήσεις, ενώ δεν έχει ζητηθεί. Πρώην φοιτητές που συμμετείχαν σε προγράμματα πρακτικής άσκησης μπορούν επίσης να έχουν εύκολη και φθηνή πρόσβαση.

Οι τυπικές μέθοδοι εξωτερικής πρόσληψης συνεπάγονται την ευρύτερη αναζήτηση στην αγορά εργασίας για υποψήφιους χωρίς προηγούμενη σύνδεση με τον οργανισμό.

Οι μέθοδοι αυτές περιλαμβάνουν παραδοσιακά τις αγγελίες σε εφημερίδες και περιοδικά, τα γραφεία ευρέσεως εργασίας και εταιρείες αναζήτησης στελεχών, καθώς και την πρόσληψη μέσω των πανεπιστημίων και τεχνικών σχολών. Πιο συχνά πλέον, υπάρχουν και οι εκθέσεις απασχόλησης και σταδιοδρομίας και η Ηλεκτρονική προσέλκυση των αιτούντων εργασίας.

Η ανακοίνωση των κενών θέσεων εξωτερικά μέσω των διαφόρων μέσων ενημέρωσης ή μέσω γραφείων ευρέσεως εργασίας προσεγγίζει ένα ευρύτερο κοινό και μπορεί να εμφανίσει μεγαλύτερο αριθμό δυνητικών υποψηφίων από τους οποίους μπορεί να επιλέξει ο οργανισμός. Ταυτόχρονα, η μέθοδος αυτή είναι σχετικά δαπανηρή και χρονοβόρα, καθώς ο Οργανισμός λειτουργεί μέσω αρχικών αγγελιών, συνεντεύξεων και άλλων διαδικασιών που προηγούνται της επιλογής (Kehoe and Wright,2013).

Ακόμα και τότε, δεν υπάρχει καμία εγγύηση ότι τα αποτελέσματα θα είναι ικανοποιητικά για τον οργανισμό, δεδομένου ότι το κόστος μιας αγγελίας περιορίζει συχνά την συχνότητα και την διάρκεια της ανακοίνωσης της κενής θέσης εργασίας, καθώς και την ποσότητα των διαθέσιμων πληροφοριών, καθιστώντας έτσι δύσκολη την εργασία αναζήτησης με ακρίβεια της αξίας της

προσφερόμενης θέσης. Επιπλέον, ο Οργανισμός μπορεί να προσλάβει έναν υποψήφιο που δεν ανταποκρίνεται στο υψηλό δυναμικό που παρουσιάζει κατά την διαδικασία επιλογής.

Οι εταιρείες προσέλκυσης / υπηρεσίες απασχόλησης κερδίζουν σε δημοτικότητα, ιδίως στην αναζήτηση ταλέντων / εκτελεστικών ταλέντων. Η πρόσληψη μέσω αυτού του μέσου είναι δαπανηρή, ανεξάρτητα από το αν ο Οργανισμός χρησιμοποιεί μια εταιρεία έκτακτης ανάγκης ή έχει έναν αντισυμβαλλόμενο. Οι επιχειρήσεις αναζήτησης στελεχών μπορούν να ταιριάζουν ταχύτερα υποψηφίους με θέσεις εργασίας, σε σχέση με τους περισσότερους οργανισμούς που το πραγματοποιούν αυτό από μόνοι τους, κυρίως επειδή οι εταιρείες πρόσληψης / υπηρεσίες απασχόλησης διαθέτουν μεγαλύτερες βάσεις δεδομένων και ευρύτερη πρόσβαση σε πρόσωπα και είναι περισσότερο ευαισθητοποιημένες σχετικά με την θέση των αρμοδιοτήτων που χρειάζονται οι οργανισμοί των πελατών.

Φυσικά, είναι δυνατόν για έναν οργανισμό να μειώσει τους κινδύνους και το υψηλό κόστος των προσλήψεων διατηρώντας ένα μικρό αριθμό στελεχών με πλήρη απασχόληση, καλύπτοντας μια απροσδόκητη και προσωρινή ανάγκη με προσωπικό μέσω της χρήσης ad hoc και βραχυπρόθεσμων εργαζομένων με σύμβαση και οι οποίοι έρχονται στην θέση για την οποία έχουν ήδη εκπαιδευτεί (Gatewood and Field, 2015).

Συχνά λέγεται ότι δεν διαφημίζονται οι καλύτερες θέσεις εργασίας. Η διαθεσιμότητά τους κοινοποιείται από στόμα σε στόμα. Επομένως, η δικτύωση εξακολουθεί να είναι ένας βιώσιμος μηχανισμός προσέλκυσης, ιδίως για ανώτερα διοικητικά στελέχη σε ορισμένες βιομηχανίες. Σε πολλές περιπτώσεις, η δικτύωση είναι μια στρατηγική που χρησιμοποιείται από τις εταιρείες πρόσληψης / τις υπηρεσίες απασχόλησης (Kinicki et al 2014).

3.2.2 Εκπαίδευση, του προσωπικού

Με την εκπαίδευση του προσωπικού επιτυγχάνεται αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων, ενώ παράλληλα απλοποιείται η εργασία της διεύθυνσης και μειώνεται ο χρόνος επίβλεψης. Το προσωπικό που εκπαιδεύεται

είναι δυνατό να ταξινομηθεί στις πιο κάτω κατηγορίες:

- νέο προσωπικό χωρίς πείρα
- νέο προσωπικό με πείρα
- προσωπικό που ήδη ασχολείται στον οργανισμό

Η εκπαίδευση αποτελεί μία από τις βασικές συνιστώσες της ανάπτυξης των ανθρωπίνων πόρων. Τα οφέλη της είναι πολλά και αφορούν τον ίδιο τον εργαζόμενο, την Μονάδα, αλλά και την ευρύτερη κοινωνία. Ο εργαζόμενος επωφελείται από την εκπαίδευση, διότι μπορεί να ασκήσει με μεγαλύτερη άνεση και αποτελεσματικότητα τα καθήκοντά του.

Έτσι, αισθάνεται μεγαλύτερη ικανοποίηση από τη δουλειά του και το άγχος του περιορίζεται. Ακόμη, μπορεί να διεκδικήσει μία καλύτερη θέση, μέσα ή έξω από τον οργανισμό. Οι νέοι εργαζόμενοι αρχικά μαθαίνουν την πολιτική και την οργάνωση της μονάδας, προκειμένου να προσαρμοστούν εύκολα σε αυτήν.

Στη συνέχεια, κάθε νέος εργαζόμενος τοποθετείται στη θέση του, ακολουθεί μια εκπαίδευση και έπειτα από σύντομο χρονικό διάστημα αναλαμβάνει το νέο του ρόλο (Storey,2014).

Οι παλαιότεροι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται είτε εν τη ασκήσει του έργου, είτε μέσω της εναλλαγής θέσεων εργασίας, είτε με την αντικατάσταση μιας θέσης εργασίας. Οι παραπάνω μέθοδοι αφορούν στην εκπαίδευση των εργαζομένων εντός θέσης εργασίας. Είναι εφικτό, κάποιοι εργαζόμενοι να εκπαιδευθούν σε εργαστήριο, είτε με σεμινάρια, είτε με υπόδηση ρόλων, με επιχειρηματικά παιχνίδια αλλά και σε κέντρα αξιολόγησης (κυρίως τα ανώτερα στελέχη). Όλα τα παραπάνω αφορούν στην εκπαίδευση των εργαζομένων εκτός θέσης εργασίας (Bedhwar and Debrah,2013).

Σύμφωνα με τους Judge, Millett & Boyle (2013), η διαδικασία της μάθησης έχει την ικανότητα να αναπτύσσεται σε ατομικό επίπεδο, αλλά και σε επίπεδο οργανισμών. Η παρούσα ενότητα, με βάση και το αντικείμενο της

παρούσας μελέτης, θα δώσει κυρίως βαρύτητα στην εκπαίδευση σε επίπεδο οργανισμών, δηλαδή σε αυτή τη διαδικασία που στόχο δεν αποτελεί απλά η αποκόμιση γνώσεων, αλλά και η μετουσίωσή τους σε πράξεις, πράξεις χρήσιμες και αποτελεσματικές για το μέλλον και την πορεία μιας επιχείρησης.

Η εκπαιδευτική διαδικασία δέχεται κριτική, ειδικά σε επίπεδο λειτουργίας των εκπαιδευτικών συστημάτων. Η κριτική όμως αυτή δεν αναφέρεται μόνο στα μαθητικά και πανεπιστημιακά χρόνια του ατόμου, μεταφέρεται και αργότερα στους κύκλους των επιχειρήσεων.

Σύμφωνα με τους Abbondante et al (2014), η χρήση εργαλείων όπως η αποστήθιση κειμένων, οι εξετάσεις κ.λ.π καθιστά τους μαθητές και αργότερα τους φοιτητές ως παθητικούς δέκτες γνώσεων, οι οποίοι αργότερα ως εργαζόμενοι είναι ανίκανοι να λειτουργήσουν ενεργά μέσα στις επιχειρήσεις, δεν έχουν μάθει να μετουσιώνουν τη γνώση σε πράξη (Abbondante et al, 2014).

Λίγα χρόνια πριν, ο Clarke(2010) επιβεβαίωσε την αδυναμία αυτή που παρουσιάζουν οι εργαζόμενοι, αναφέροντας ότι σε πολλές περιπτώσεις η μαθησιακή διαδικασία από ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα αποτυγχάνει, μια και οι εργαζόμενοι, λόγω συγκεκριμένων παραγόντων, αποτυγχάνουν, να εφαρμόσουν στην εργασία τους αυτά που έμαθαν (Clarke, 2010).

Σύμφωνα με το συγγραφέα, οι βασικοί παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν αρνητικά ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα είναι η προσωπικότητα των εργαζομένων, το κλίμα της επιχείρησης, οι εξωτερικοί και εσωτερικοί παράγοντες που επηρεάζουν την επιχείρηση.

Από την άλλη, ερευνητές όπως οι Elnaga&Imran (2013), αναφέρθηκαν σε χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των εργαζομένων τα οποία θεώρησαν ότι επηρεάζουν τη συμπεριφορά τους προς την εκπαίδευση, αλλά και τη μαθησιακή τους ικανότητα. Τα χαρακτηριστικά αυτά είναι η ηλικία, το φύλο, τα χρόνια που έχουν στην επιχείρηση κ.λ.π. Τα χαρακτηριστικά αυτά επηρεάζουν έναν εργαζόμενο άλλοτε θετικά και άλλοτε αρνητικά, σε σχέση με τη μεταφορά της γνώσης που αποκτούν στο εσωτερικό της επιχείρησης.

Η κατανόηση ότι η εκπαίδευση καθίσταται ατελέσφορη όταν δεν βοηθά τον εκπαιδευόμενο να συνδέσει τη γνώση με τη πράξη, οδήγησε στην ανάπτυξη εργαλείων που μετρούν την απόδοση του εκπαιδευτή και των εκπαιδευόμενων, αλλά και εργαλεία που αξιολογούν το σύνολο του εκπαιδευτικού προγράμματος των παραγόντων που επηρεάζουν στη μεταφορά γνώσης στο χώρο εργασίας.

Με βάση τις μέχρι τώρα αναφορές, γίνεται κατανοητό ότι η εκπαίδευση σήμερα δεν είναι πάντα αποτελεσματική, καθίσταται όμως σημαντική για κάθε οργανισμό, χωρίς τη συνεχή κατάρτιση των στελεχών του δεν έχει ελπίδες να παραμείνει βιώσιμος στη παρούσα ανταγωνιστική παγκοσμιοποιημένη αγορά. Έγινε κατανοητό, ότι ο οργανισμός οφείλει να αναγνωρίζει τα προσωπικά δεδομένα των εργαζομένων του, να αναγνωρίζει τις εκπαιδευτικές του ανάγκες και να συνδυάζει τα εκπαιδευτικά του προγράμματα με τις ανάγκες και τα στοιχεία που χαρακτηρίζουν το προσωπικό του.

Η προαναφερόμενη κατάσταση σύμφωνα με τον Barnes (2016), σε συνδυασμό με την επίτευξη μείωσης του εσωτερικού κόστους λειτουργίας αλλά και της καλύτερης οργανωτικής και δοκιμής ανάπτυξης, οδηγεί τους οργανισμούς να επιδιώκουν να καταστούν οργανισμοί μάθησης, φορείς διαρκούς και συνεχούς γνώσης, φυτώρια ανάδειξης ταλέντων.

Ο θεσμός των συνεργαζόμενων πανεπιστημίων αποτελεί μια από τις βασικές μεθόδους εκπαιδευτικής προσέγγισης και διαρκούς ενίσχυσης της μαθησιακής υπόστασης ενός οργανισμού. Αυτή η μέθοδος δεν επαρκεί, γι' αυτό οι οργανισμοί, όπως θα αναλυθεί στις παρακάτω παραγράφους, εστιάζουν και σε άλλες μεθόδους. Σε γενικές γραμμές, η σημασία της εκπαίδευσης είναι για τους περισσότερους ηγέτες πια εμφανής έχουν δηλαδή κατανοήσει ότι η επιτυχία των επιχειρήσεων που διοικούν θα επηρεάζεται στο μέλλον από το βαθμό μάθησης των εργαζομένων, αλλά και από τη δυνατότητά τους να μεταφέρουν τη γνώση τους.

Οι ηγέτες έχουν αυτή την αντίληψη, δεδομένου ότι τίποτα δεν είναι σίγουρο στις σημερινές οικονομίες, με τις αγορές να αλλάζουν γρήγορα, τις τεχνολογίες να αναπτύσσονται και τα προϊόντα να θεωρούνται ξεπερασμένα σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα.

Οι οργανισμοί καλούνται να καταστούν οργανισμοί μάθησης, οι οποίοι ως βασικές μεθόδους εκπαίδευσης επιλέγουν τη συνεργασία τους με πανεπιστήμια, με εξωτερικούς και εσωτερικούς εκπαιδευτές, με συμβούλους κ.λ.π., επιδιώκοντας τη συνεχή και ουσιαστική μάθηση για τους εργαζομένους τους (Lawson,2015).

Με βάση τη μέχρι τώρα ανάλυση, οι βασικοί παράγοντες που επηρεάζουν τη διαδικασία της μεταφοράς είναι το ίδιο το άτομο και η επιθυμία του να μετουσιώσει τη γνώση σε αυταπόδεικτη βελτίωση της απόδοσής του, άρα και βελτίωση της συμβολής του στο ευρύτερο σύνολο, είναι η συνεχής εκπαίδευση, που γίνεται σε σχέση με αυτό που έμαθε το άτομο από μια διαδικασία μάθησης, είναι το μεταφερόμενο κλίμα, το οποίο αποτελεί το σοβαρότερο παράγοντα επηρεασμού της μεταφοράς, είναι ακόμα ο σχεδιασμός του εκπαιδευτικού προγράμματος, τα χαρακτηριστικά του ατόμου, η ευκαιρία που δίνεται στο άτομο να χρησιμοποιήσει εμπράκτως τη γνώση που απέκτησε, τα κίνητρα που του δίνονται από την επιχείρηση, ώστε να χρησιμοποιήσει τη γνώση που απέκτησε. Όλα τα προαναφερόμενα αποδίδουν ουσιαστικά το εκπαιδευτικό κλίμα και επηρεάζουν τη μεταφορά της γνώσης στο εσωτερικό του οργανισμού (Kontoghiorghes, 2004; Kumpilate,2015 ; Lawson,2015 ; Van de Heijden et al,2016).

Πέρα από τους διάφορους παράγοντες, το βασικό είναι να υπάρχει σωστός προγραμματισμός αλλά και οργάνωση, ώστε ο εργαζόμενος μετά τη λήξη των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, να ασχοληθεί με τον τομέα για τον οποίο εκπαιδεύτηκε, να εστιάσει σε πράγματα για τα οποία κλήθηκε να εκπαιδευτεί, προκειμένου είτε να βοηθήσει την επιχείρησή του να αναπτύξει μια νέα δραστηριότητα, είτε να βελτιωθούν οι υπάρχουσες δράσεις της, να γίνουν πιο αποτελεσματικές και παραγωγικές.

Το βασικό είναι να μην υπάρξουν άμεσες απαιτήσεις από την επιχείρηση σε σχέση με τις γνώσεις που αποκτήθηκαν, αλλά να καθοριστεί ένα χρονικό πλαίσιο εξοικείωσης με το καινούργιο, να υπάρξει ανοχή αλλά και υποστήριξη, τέλος πρέπει να δοθούν κίνητρα είτε οικονομικά είτε άλλα, τα οποία να δημιουργήσουν την επιθυμία στους εργαζόμενους να εφαρμόσουν τη γνώση που

απέκτησαν (Kontoghiorghes, 2004).

Ο στόχος δε πρέπει να είναι για την επιχείρηση να δημιουργήσει ένα νέο κλίμα, το οποίο να υποδεχτεί τη μεταφερόμενη γνώση, αλλά να προσαρμόσει τη γνώση στις απαιτήσεις του υπάρχοντος εργασιακού κλίματος. Είναι σημαντικό για την επιχείρηση να κατανοήσει τη διαφορά μεταξύ του μεταφερόμενου εκπαιδευτικού κλίματος από το εργασιακό περιβάλλον (Elnaga&Imran,2013).

Το δεύτερο, δηλαδή το εργασιακό περιβάλλον, είναι αυτό που έχει χτίσει επί χρόνια η επιχείρηση και το οποίο επιδέχεται βελτιώσεων, αλλά όχι ολικής αλλαγής, η οποία θα επηρεάσει τη λειτουργία των εργαζομένων. Από την άλλη, το μεταφερόμενο εκπαιδευτικό κλίμα είναι το καινούργιο που πρέπει να ενσωματωθεί, βελτιώνοντας τα όποια αρνητικά και δίνοντας ένα καινούργιο και πιο ουσιαστικό εργασιακό περιβάλλον, καθιστώντας την επιχείρηση πιο ανταγωνιστική.

Κλείνοντας την παρούσα ενότητα, γίνεται κατανοητό ότι η εκπαίδευση είναι σήμερα απαραίτητη στους οργανισμούς και για να είναι επιτυχής, θα πρέπει ο εκπαιδευόμενος αυτά που μαθαίνει να μπορεί να τα εφαρμόσει πρακτικά στον οργανισμό που εργάζεται.

Με βάση και τη διαδικασία σχεδιασμού θέσης, αλλά και το σχεδιασμό πλάνου ανά υποψήφιο, παραθέτονται τα υπέρ και τα κατά του. Η διαδικασία αυτή θα βοηθήσει τον οργανισμό να καταρτίσει μια κλίμακα αξιολόγησης, η οποία αποτελεί μία από τις πιο γνωστές και επιτυχώς δοκιμασμένες μεθόδους αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού (Sparrow et al,2016).

Με τη μέθοδο αυτή, ο οργανισμός μετρά την ποσότητα και την ποιότητα του έργου που παρέχει ο κάθε εργαζόμενος, την φερεγγυότητα και την εντιμότητά του, καθώς και την πρωτοβουλία που έχει επιδείξει κατά την διάρκεια της εργασίας του (Κανελλόπουλος,2006).

Επίσης το πόσο καλά γνωρίζει το αντικείμενο της εργασίας του και ,την βελτίωση που έχει πάνω στο θέμα αυτό, το βαθμό συνεργασίας με τους συναδέλφους του, την συνέπειά του όσον αφορά τις παρουσίες και τις απουσίες

από την εργασία, κ.ά.

Οι παραπάνω παράγοντες τοποθετούνται σε μια λίστα και ιεραρχούνται ανάλογα με τη βαρύτητα που δίνει η Διοίκηση στον ένα ή τον άλλον παράγοντα. Η μέθοδος αυτή δεν απαιτεί ιδιαίτερο χρόνο για την συλλογή και συμπλήρωση των συγκεκριμένων παραγόντων. Παρακάτω παραθέτονται κάποια στοιχεία της μεθόδου από την οποία θα αξιολογηθούν τα υπέρ και τα κατά κάθε υποψήφιου: Ηλικία, Παρούσα Θέση, Προϋπηρεσία, Γνώσεις και Δεξιότητες, Φιλοδοξίες και Στόχοι, Κοινωνικές Δραστηριότητες (Reiche et al,2012).

Οι πρακτικές αξιολόγησης της απόδοσης μπορεί να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα του οργανισμού, δημιουργώντας συνθήκες όπου οι εργαζόμενοι συμμετέχουν ενεργά και εργάζονται σκληρά για να επιτύχουν τους στόχους τους, με άλλα λόγια, αυξάνοντας την δέσμευση των εργαζομένων τους και την ικανοποίησή τους.

3.2.3 Υγειονομικοί οργανισμοί

Οι εσωτερικές ανταμοιβές στα νοσοκομεία είναι δύσκολο να διερευνηθούν (Latham & Pinder, 2005), διότι αναφέρονται στις ψυχολογικές ανάγκες. Θα πρέπει να σημειωθεί το γεγονός ότι οι κοινωνικές ανάγκες ενός ατόμου, οι ανάγκες για αυτοεκτίμηση και αυτοπραγμάτωση ικανοποιούνται. Οι εσωτερικές ανταμοιβές που αναζητά το άτομο είναι:

1. Κύρος, δύναμη και γενική αναγνώριση των υπηρεσιών που προσφέρονται από τον εργαζόμενο ικανοποιούν τις ανάγκες για αυτοεκτίμηση. Μερικοί άνθρωποι επιζητούν απτά μέσα για να αποκτήσουν κύρος και άλλοι επιζητούν τις ηθικές ανταμοιβές που εξασφαλίζουν τον σεβασμό και την αναγνώριση από τους άλλους. Οι άνθρωποι με μια ισχυρή ανάγκη για κύρος ικανοποιούνται μόνο όταν αντιλαμβάνονται την ύπαρξη προοπτικής για ανάπτυξη. Έλκονται από τα υψηλά εισοδήματα, τους εντυπωσιακούς τίτλους και την ταχεία εξέλιξη.

2. Επίτευξη, δηλαδή η ικανότητα του ατόμου να εκτελεί τα καθήκοντά του με τον καλύτερο τρόπο, να επιλύει επιτυχώς τυχόν απρόβλεπτα προβλήματα, να κατακτά την προσωπική επιτυχία και ανάπτυξη. Η ανταμοιβή ικανοποιεί το

υψηλότερο επίπεδο των ανθρώπινων αναγκών, τις ανάγκες για αυτοπραγμάτωση.

Σύμφωνα με τον McClelland, τα άτομα που επιζητούν ανταμοιβές λειτουργούν αποτελεσματικά κάτω από συνθήκες :

- μετρίου κινδύνου, δεδομένου ότι οι συνθήκες υψηλού κινδύνου μπορεί να οδηγούν σε αβέβαια αποτελέσματα,
- ανατροφοδότησης, δεδομένου ότι θέλουν να γνωρίζουν το αποτέλεσμα των προσπαθειών τους,
- πλήρους καθορισμού της ευθύνης του καθενός έτσι ώστε να μην επαινεθεί κάποιος άλλος αντί αυτός που του αξίζει ο έπαινος,
- ανταγωνισμού, έτσι ώστε να έχουν την ευκαιρία να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους.
- που απαιτούν υψηλό επίπεδο απόδοσης, προκειμένου να αξιοποιήσουν πλήρως τις δεξιότητές τους,

Σύμφωνα με έρευνες που διεξήχθησαν (Latham & Pinder, 2005), η επίτευξη εκτιμάται ιδιαίτερα από ανθρώπους που έχουν εδραιώσει την θέση τους σε έναν οργανισμό, από ανθρώπους που έχουν ευρύτερη μόρφωση και κατέχουν διευθυντικές θέσεις στην ιεραρχία.

Οι εξωτερικές ανταμοιβές είναι οι οικονομικές ανταμοιβές, οι συνθήκες εργασίας και η σιγουριά της απασχόλησης.

Οι οικονομικές ανταμοιβές χωρίζονται σε άμεσες και έμμεσες. Οι άμεσες ανταμοιβές είναι οι μισθοί, τα προγράμματα συμμετοχής στα κέρδη, οι διάφορες συμμετοχές στο μετοχικό κεφάλαιο, η ασφάλιση υγείας, η διάρκεια της εργασίας, η διάρκεια της κανονικής άδειας, οι ευκαιρίες για εκπαίδευση και επιμόρφωση, κλπ (Foster, 2000).

Τα χρήματα αποτελούν έναν εξαιρετικό παράγοντα παρακίνησης και αυξάνουν την απόδοση των εργαζομένων. Αλλά είναι δύσκολο να προσδιοριστεί

εάν είναι ο μόνος παράγοντας παρακίνησης για τον εργαζόμενο ή ήσσονος σημασίας, επειδή η εφαρμογή των διαφόρων κινήτρων συνήθως απαιτεί ορισμένες αλλαγές, όπως η αλλαγή των μεθόδων εργασίας, της πολιτικής του οργανισμού, της σύνθεσης των ομάδων εργασίας, κ.λπ. Υπάρχουν δύο βασικοί τύποι οικονομικών κινήτρων:

- Συστήματα πληρωμών για μεμονωμένους εργαζόμενους, όπως πληρωμή με την ώρα, πληρωμή με το τεμάχιο που παράγεται και πληρωμή με βάση την απόδοση.

- Συστήματα πληρωμών για ομάδες εργαζομένων, όπως είναι τα συστήματα πληρωμών με βάση την απόδοση, η συμμετοχή των εργαζομένων στα κέρδη.

Η αποτελεσματικότητα των οικονομικών ανταμοιβών ποικίλλει, όπως ποικίλλουν και τα κίνητρα από άτομο σε άτομο, ανάλογα με το φύλο, την ηλικία, το επίπεδο της θέσης, τα κέρδη και την εκπαίδευση.

Ένα σημαντικό πρόβλημα που προβληματίζει την Διοίκηση των οργανισμών και αφορά άμεσα στην παρακίνηση των εργαζομένων είναι η αμοιβή τους. Ωστόσο, προκειμένου να προσελκύσουν και να διατηρήσουν τους πιο ταλαντούχους εργαζομένους, οι οργανισμοί πρέπει να καταβάλλουν επαρκείς μισθούς και μάλιστα σε ορισμένους εργαζομένους μεγαλύτερες αμοιβές από ό,τι σε άλλους (Frey and Osterloh, 2002).

Οι εργαζόμενοι θεωρούν τις αμοιβές τους ως μέσο για την αντιμετώπιση των αναγκών τους, εξοικονομώντας ένα μέρος των μισθών τους για την αντιμετώπιση των αυξανόμενων δαπανών διαβίωσης.

Ο όρος μισθολογική πολιτική αναφέρεται στην ανάπτυξη και την εφαρμογή των κατάλληλων πολιτικών και πρακτικών σε σχέση με τις αποδοχές των εργαζομένων και περιλαμβάνει θέματα όπως η αξιολόγηση της εργασίας, η ανάπτυξη και η διατήρηση μίας διάρθρωσης αμοιβών, οι αμοιβές ως κίνητρα, αλλαγές και αναπροσαρμογές των αποδοχών, πρόσθετες πληρωμές, συμμετοχή στα κέρδη, αμοιβές ελέγχου του κόστους κλπ. (Pritchard & Ashwood, 2008).

Το ημερομίσθιο αναφέρεται συνήθως σε εργάτες οι οποίοι αμείβονται ανάλογα με τις ώρες εργασίας τους κάθε εβδομάδα, ενώ ο όρος μισθός αναφέρεται στους εργαζομένους και στο διοικητικό και επιστημονικό προσωπικό που πληρώνονται ανεξάρτητα από τις ώρες εργασίας τους και αποτελεί μία ανταμοιβή κύρους.

Είναι σημαντικό να προσφέρεται ίση αμοιβή για ίση ποσότητα εργασίας και με αυτόν τον τρόπο να ικανοποιείται η αίσθηση της δικαιοσύνης και ο εργαζόμενος στις υγειονομικές υπηρεσίες στα νοσοκομεία να έχει τα κίνητρα που απαιτούνται και επίσης, θα πρέπει να εισακούγονται και να διευθετούνται τα παράπονα σχετικά με τις αμοιβές για τον ίδιο λόγο. Οι εργαζόμενοι πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με τις μεθόδους προσδιορισμού της αμοιβής. Ένα σημαντικό ζήτημα, που αφορά στους μισθούς και τα ημερομίσθια, έχει να κάνει με τον προσδιορισμό του προσώπου που θα ασχολείται με το σύστημα της μισθολογικής πολιτικής.

3.2.4 Παρακίνηση και Επικοινωνία του Ιατρικού Προσωπικού Οργανισμών Υγείας Κύπρου

Μελετώντας την βιβλιογραφία και τους οργανισμούς, μπορεί κάποιος να διαπιστώσει ότι αυτήν την στιγμή διανύεται μια περίοδος κατά την οποία οι οργανισμοί πρέπει να προσαρμοστούν στις ανάγκες τόσο των πελατών σε δημόσιους οργανισμούς, όπως είναι τα δημόσια νοσοκομεία των πολιτών, όσο και των υπαλλήλων τους. Έτσι, η προσοχή των εργοδοτών πρέπει να κατευθύνεται προς τους ανθρώπους που έχουν στην διάθεσή τους και να προτιμούν όσους θέλουν να προσελκύσουν πελάτες και να διατηρήσουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά (Cormany, & Baloglu, 2010).

Η συμπεριφορά του πελάτη, στην παρούσα περίπτωση του ασθενούς, είναι αποτέλεσμα της συνολικής κοινωνικής αντίληψης, που σχετίζεται με την εισοδηματική κατάστασή του κατά βάση (Crèmer, 2006).

Αυτό μπορεί να εξηγηθεί από το γεγονός ότι οι ανάγκες σήμερα των

πολιτών στο τομέα της Υγείας, αλλά και γενικότερα των καταναλωτών σε όλους τους τομείς, αλλάζουν με ταχείς ρυθμούς και ότι οι άνθρωποι πόροι ενός οργανισμού που είναι αρκετά διαφοροποιημένοι είναι σε θέση να τις ικανοποιήσουν εγκαίρως.

Από αυτή την άποψη, ο Οργανισμός πρέπει να έχει εργαζόμενους εύκολα προσαρμόσιμους, ώστε να είναι σε θέση να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις της αγοράς, να έχουν την δυνατότητα, την γνώση και την επιθυμία, αλλά και να μπορούν να εκπληρώνουν τους στόχους, να είναι αποφασισμένοι, να έχουν ισχυρά κίνητρα. Τόσο οι προσδοκίες των εργοδοτών, όσο και των εργαζομένων είναι πολύ διαφορετικές.

Τα προαναφερθέντα μπορούν να εξηγηθούν από την άποψη της πυραμίδας του Maslow, μεταφέροντας τις γενικές ανάγκες των ανθρώπων στις ανάγκες των εργαζομένων στον χώρο εργασίας. Είναι γνωστό, ότι οι ανάγκες του ανθρώπου αφορούν σε κάτι που προορίζεται να επιτευχθεί για να δημιουργήσει ένα αίσθημα ικανοποίησης.

Στο πρώτο επίπεδο, οι φυσιολογικές ανάγκες (ελάχιστος μισθός, συνθήκες εργασίας, διαλείμματα εργασίας) δεν επαρκούν πλέον για να παρακινήσουν τους εργαζομένους να εργαστούν. Οι ανάγκες για ασφάλεια και οι κοινωνικές ανάγκες είναι και οι δύο ανεπαρκείς, για να δημιουργήσουν μια κατάσταση ικανοποίησης στους υπαλλήλους και τους αναγκάζουν να εκπληρώνουν τα καθήκοντά τους, έτσι ώστε ο Οργανισμός να αποκτήσει ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, όχι μόνο να επιβιώσει στην σχετική αγορά.

Η αύξηση του μισθού ανάλογα με τις επιδόσεις στην εργασία, η αναγνώριση και επιβράβευση των προσόντων τους και η ενδυνάμωση των εργαζομένων μέσω της ανάθεσης εξουσίας, η αυτονομία που τους δίνεται στην εργασία τους, αποτελούν στοιχεία που οδηγούν σε υψηλό επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων από την εργασία τους.

Οι σημαντικότερες απαιτήσεις των εργοδοτών από τους ανθρώπους τους στους οργανισμούς τους είναι:

- Να έχουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για την εκτέλεση των καθηκόντων.
- Να είναι πρόθυμοι να μαθαίνουν συνεχώς, ώστε να μπορούν να αντιμετωπίσουν και να προβλέψουν με επιτυχία το μέλλον.
- Να λειτουργούν με προνοητικότητα.
- Να προσαρμόζονται εύκολα.

Με την σειρά τους, οι εργαζόμενοι έχουν πολλές προσδοκίες από τους εργοδότες τους κι έτσι έχουν τα κίνητρα για να εκπληρώσουν τα καθήκοντά τους. Αυτά είναι:

- Να λαμβάνουν ενημερωμένες αποφάσεις σχετικά με τον οργανισμό ως σύνολο.
- Να συμμετέχουν στην λήψη αποφάσεων.
- Να αισθάνονται πάντα ότι το έργο τους εκτιμάται.
- Να λαμβάνουν έγκαιρα ανατροφοδότηση σχετικά με τα προνόμια που δίνει ο Οργανισμός για την σκληρή δουλειά.
- Να ενθαρρύνονται από τους ανώτερους.
- Να ακούγεται η άποψή τους από τους ανώτερους, να έχουν την αίσθηση ότι η άποψή τους μετράει για τον οργανισμό.
- Να επιβραβεύονται ανάλογα με τις επιδόσεις τους.
- Να αναγνωρίζονται οι προσπάθειές τους αξιολογικά.

Σε όλα τα θέματα που αναφέρονται, μπορεί κάποιος να συμπεριλάβει τόσο τους μη οικονομικούς παράγοντες παρακίνησης όσο και τις πρακτικές εργασίας υψηλής απόδοσης για ανθρώπινους πόρους. Παρουσιάζουν ορισμένα πλεονεκτήματα σε εταιρείες που τις εφαρμόζουν, όπως:

- Χαμηλότερο κόστος.

- Πιο ισχυρά αποτελέσματα, με την επίκληση παραγόντων όπως οι συναισθηματικοί.
- Αυξάνει την προσωπική συμμετοχή και την ευθύνη.
- Αυξάνει το επίπεδο δημιουργικότητας των εργαζομένων.
- Επιδρά για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα.
- Έχει μεγαλύτερο αντίκτυπο στον εργαζόμενο που παραμένει στην μνήμη για μεγάλο χρονικό διάστημα.
- Αυξάνει το ανταγωνιστικό πνεύμα, την φιλοδοξία και την επιθυμία για ανάπτυξη επιτυχημένου προσωπικού.
- Δεν δημιουργεί δυσαρέσκεια όταν ο εργοδότης είναι υποχρεωμένος να απολύσει κάποιον.
- Έχει θετική επίδραση στην συνοχή της ομάδας και στην ατμόσφαιρα εργασίας.
- Δημιουργεί αφοσίωση των εργαζομένων στην εταιρεία.

Καταλήγοντας, στη παρούσα ενότητα διαπιστώνεται ότι οι μη οικονομικοί παράγοντες που παρακινούν επιτυχώς συνοψίζουν τα χαρακτηριστικά των εργασιακών πρακτικών υψηλής απόδοσης για τους ανθρώπινους πόρους, οδηγώντας στην δημιουργία υψηλού επιπέδου ικανοποίησης των εργαζομένων σε έναν οργανισμό. Όπως αναφέρθηκε στην εργασία, λαμβάνονται υπόψη οι παράγοντες παρακίνησης των εργαζομένων: ο βαθμός αυτονομίας στην εργασία, η δυνατότητα λήψης αποφάσεων, ο βαθμός πρόκλησης απέναντι στην εργασία και τον οργανισμό, οι συλλογικές αξίες και η εταιρική κουλτούρα, ο σεβασμός και η εκτίμηση που απολαμβάνουν οι εργαζόμενοι στην εταιρία, η επικοινωνία, η υποστήριξη και η αίσθηση ότι ανήκουν σε μια ομάδα.

Όλα αυτά τα κίνητρα δεν είναι τίποτα περισσότερο από αυτό που η βιβλιογραφία αποκαλεί «πρακτικές εργασίας υψηλής απόδοσης για τους ανθρώπινους πόρους». Ως εκ τούτου, μια επιχείρηση με πρακτικές εργασίας

υψηλής απόδοσης για τους ανθρώπινους πόρους στην ουσία χρησιμοποιεί μη οικονομικά κίνητρα, παράγοντες που επηρεάζονται έντονα από την δομή της εργασίας και την κουλτούρα της.

Η επικοινωνία και η αλληλεπίδραση βοηθά τους εργαζόμενους στο να ανταλλάσουν απόψεις και να συμμετέχουν ενεργά στις δράσεις και τις αποφάσεις του οργανισμού. Αυτό ικανοποιεί τις κοινωνικές ανάγκες του ατόμου. Είναι πιθανό να σχηματίζονται άτυπες ομάδες στους οργανισμούς, μέσα από τις οποίες οι εργαζόμενοι επιζητούν την κατανόηση, την αναγνώριση και την υποστήριξη.

Ορισμένοι εργαζόμενοι, ωστόσο, δεν προσεγγίζουν τις άτυπες ομάδες, είτε για λόγους υποψίας, είτε επειδή θεωρούν ότι είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν τις δυσκολίες μόνοι τους. Συνήθως, οι άτυπες ομάδες αποτελούνται από ανθρώπους με παρόμοια ενδιαφέροντα ή από άτομα που βρίσκονται στην ίδια ηλικία και συχνά μπορεί να είναι χρήσιμες όταν οι στόχοι τους ταιριάζουν με εκείνους του οργανισμού.

3.2.5 Ασφάλεια Στον Υγειονομικό Εργασιακό Χώρο

Προκειμένου να εφαρμοστούν αποτελεσματικά οι αρχές του ανθρώπινου δυναμικού σε έναν οργανισμό καθίσταται απαραίτητη η ύπαρξη ενός χώρου εργασίας ο οποίος είναι ασφαλής και δίνει τη δυνατότητα στον εργαζόμενο να εργαστεί χωρίς περιορισμούς και πάνω από όλα χωρίς να εκτίθεται σε κινδύνους (Chiang, et al, 2017).

Η ασφάλεια στους χώρους εργασίας ορίζεται ως *«Οι συνθήκες εκείνες που καθορίζουν την ασφαλή παραγωγική διαδικασία δίνοντας τη δυνατότητα στον εργαζόμενο να παράγει χωρίς περιορισμούς»* (Jonathan, & Mbogo, 2016).

Ειδικά σε ένα νοσοκομείο, η ασφάλεια αποτελεί βασικό παράγοντα, δεδομένου ότι οι εργαζόμενοι έχουν καθημερινά να αντιμετωπίσουν πολλούς κινδύνους που έχουν να κάνουν είτε με παθήσεις που βιώνουν οι άρρωστοι, είτε με τους χώρους εργασίας που ελλοχεύουν κινδύνους, όπως για παράδειγμα οι εργαστηριακοί χώροι ή οι χώροι της εντατικής κ.λ.π.

Τα ατυχήματα αποτελούν σημαίνον προς έλεγχο παράγοντα και πρέπει κάθε Οργανισμός να παρέχει τις ανάλογες συνθήκες εργασίας, ώστε να αποφεύγονται οι καταστάσεις αυτές που μπορεί να θέσουν σε κίνδυνο τη σωματική ακεραιότητα του εργαζόμενου που μπορεί να καταστούν ακόμα και θανάσιμες γιαυτόν (Jonathan, & Mbogo, 2016). Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, η ασφάλεια αποτελεί μια θεσμοθετημένη διαδικασία, η οποία ορίζεται μέσω νόμων από τα κράτη της Ε.Ε και όχι μόνο και σχετίζεται με τη σωματική αλλά και σε πολλές περιπτώσεις με τη ψυχολογική Υγεία του εργαζόμενου.

Ο σεβασμός και η εκτίμηση που αποδίδεται στα διάφορα επαγγέλματα έχει βαθιές ρίζες σε κάθε κοινωνία και αντανακλά τους ρόλους των κοινωνικών τάξεων και τις μεταξύ τους σχέσεις. Οι άνθρωποι αξιολογούνται σύμφωνα με τον ρόλο τους στον τόπο εργασίας, τη φύση της δουλειάς τους και των εργασιακών σχέσεων που έχουν να αντιμετωπίσουν. Οι εργασιακές σχέσεις, σχετίζονται με το κοινωνικό προφίλ του εργαζόμενου, την κοινωνική και εργασιακή θέση που εκπροσωπεί, πράγμα που καθορίζει τις σχέσεις με άτομα άλλων θέσεων μέσα στον εργασιακό χώρο.

Ως προς τις συνθήκες δουλειάς έχει διαπιστωθεί στους χώρους εργασίας και σε επίπεδο εργασιακών σχέσεων ότι υπάρχουν διαφορετικές απόψεις. Κάποιοι εργαζόμενοι θεωρούν σημαντικότερο το φυσικό περιβάλλον της δουλειάς και την ασφάλεια, ενώ οι κάποιοι άλλοι δίνουν μεγαλύτερη σημασία στο ωράριο και στην απόσταση μεταξύ σπιτιού και εργασιακού χώρου. Αυτά τα δεδομένα όπως τα αντιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι καθορίζουν και τις ανθρώπινες αλλά και τις εργασιακές σχέσεις στο χώρο εργασίας.

Οι εργασιακές σχέσεις επηρεάζονται από την εργασιακή δικαιοσύνη και από το αίσθημα δικαίου με το οποίο αντιμετωπίζει η Διοίκηση ενός οργανισμού, τους εργαζομένους της. Αυτοί από τη πλευρά τους, με βάση τα στοιχεία που χαρακτηρίζουν την κουλτούρα τους και γενικά το προφίλ τους, αντιλαμβάνονται με διαφορετικό τρόπο την εργασιακή δικαιοσύνη, ενώ επηρεάζονται από τη παραπάνω διαδικασία και οι εργασιακές τους, σχέσεις με τους λοιπούς εργαζόμενους (Flecker, 2016).

Στο χώρο των νοσοκομείων, δεδομένης της δυσκολίας του αντικειμένου, η αποτελεσματική συνεργασία καθορίζει την αποτελεσματικότητα των νοσηλευτών, αλλά και την ουσιαστική διεκπεραίωση των υποχρεώσεών τους. Η μεταξύ τους σχέση καθορίζει και την προσωπική τους ασφάλεια αλλά και την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των ασθενών. Σε ένα χώρο ο οποίος βιώνει συγκρούσεις, παρατηρείται χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης, χαμηλή απόδοση και αναποτελεσματικότητα (Aiken et al, 2013).

Σήμερα, υπάρχουν δύο καθιερωμένες απόψεις σχετικά με τους τύπους πρακτικών που συνιστούν τις πρακτικές εργασιακών σχέσεων, οι οποίες είναι η καθολική άποψη και η άποψη του σχεδιασμού έκτακτης ανάγκης. Η καθολική σχολή σκέψης υποστηρίζει ότι υπάρχουν ορισμένες πρακτικές διαχείρισης εργασιακών σχέσεων, που όταν αναπτυχθούν, θα οδηγήσουν με συνέπεια σε βελτιωμένες επιδόσεις ανεξάρτητα από το οργανωτικό πλαίσιο και το περιβάλλον. Αντίθετα, η προοπτική της έκτακτης ανάγκης υποδεικνύει ότι οι πρακτικές εργασιακών σχέσεων πρέπει να «συνδυαστούν» σε συναφή σύνολα πρακτικών. Εδώ, δεν είναι οι ίδιες οι πρακτικές που συμβάλλουν στην καλύτερη απόδοση, αλλά η έκταση στην οποία ταιριάζουν μεταξύ τους για να δημιουργήσουν αποτελεσματικές «δέσμες» πρακτικών. Μελέτες έχουν δείξει ότι η ανάπτυξη ενιαίων πρακτικών δεν προσφέρει την ίδια βελτίωση επιδόσεων σε σύγκριση με τις δέσμες πρακτικών (Kontoghiorghes, 2004)

Το μοντέλο έκτακτης ανάγκης ορίζει περαιτέρω ότι αυτή η «δέσμη» των πρακτικών εργασιακών σχέσεων είναι αποτελεσματική μόνο υπό συγκεκριμένες συνθήκες ή με συγκεκριμένη ομάδα εργαζομένων. Το ίδιο σύνολο πρακτικών μπορεί να μην ισχύει σε διαφορετικά περιβάλλοντα ή τύπους εργαζομένων.

Παρομοίως, προτείνεται ότι η σχέση μεταξύ των πρακτικών εργασίας υψηλής απόδοσης και σταθερής απόδοσης βασίζεται στην ικανότητα της επιχείρησης να διαμορφώνει δέσμες πόρων που προσθέτουν αξία και διαφοροποιούν την επιχείρηση από τους ανταγωνιστές της. Η πρόταση αυτή βασίζεται στην άποψη της επιχείρησης βάσει πόρων, σύμφωνα με την οποία οι επιχειρήσεις μπορούν να επιτύχουν ένα βιώσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, καθώς είναι σε θέση να αξιοποιήσουν τους σπάνιους, μη υποκατάστατους πόρους. Σε σύγκριση με τους υλικούς πόρους (γη, χρήμα και κεφάλαιο), οι άυλοι

πόροι, όπως οι γνώσεις, οι δεξιότητες και οι ικανότητες που ανήκουν στους ανθρώπινους πόρους, αποτελούν το πιο πολύτιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, ιδίως για οργανισμούς E&A.

Η έννοια της δικαιοσύνης, από την αρχαιότητα μέχρι και σήμερα, είναι μια έννοια σχετική και δύσκολα μπορεί κάποιος να την ορίσει. Η ουσία αυτής της θέσης φαίνεται αρχικά μέσα από ένα στοιχείο της Κλεοβουλίνης, όπως αυτό δίνεται από το Σκουτερόπουλο το 1991 στο βιβλίο του *«Η Αρχαία Σοφιστική-*

Τα σωζόμενα αποσπάσματα», στο οποίο υπάρχει η ακόλουθη αναφορά: *«Είδα άνθρωπο να κλέβει και να εξαπατά με βία και αυτή η βία του να είναι όλο δικαιοσύνη»*, δευτερευόντως, έχουμε στο ίδιο βιβλίο μια αναφορά του Αισχύλου, ο οποίος λέει: *«Από τη δίκαιη απάτη δεν λείπει ο θεός. Είναι στιγμές που ο θεός τιμά μια ευκαιρία για ψέμα»*.

Μέσα από τις παραπάνω αναφορές, ουσιαστικά παρουσιάζεται μια οπτική της δικαιοσύνης γενικά, αλλά και ειδικά της οργανωσιακής δικαιοσύνης. Συγκεκριμένα, διαπιστώνεται ότι συγκεκριμένες πράξεις που θεωρούνται άδικες, κάτω από συγκεκριμένες προϋποθέσεις, θεωρούνται επιβεβλημένες και δίκαιες.

Η έννοια της δικαιοσύνης, όπως φαίνεται παραπάνω, απασχολεί τον άνθρωπο και αυτό έχει να κάνει και με την ανάγκη του να νοιώθει ότι δεν αδικείται, αλλά και με την ανάγκη του να νοιώθει ότι δεν αδικεί. Στο πλαίσιο βέβαια αυτό, τα κριτήρια για τον καθένα είναι διαφορετικά και τις περισσότερες φορές σχετίζονται με τον εγωισμό που χαρακτηρίζει τον καθένα.

Η απόλυτη δικαιοσύνη είναι ουτοπική και είναι αδύνατο να υπάρξει. Εφόσον ο άνθρωπος είναι μέτρο όλων των πραγμάτων και στη καθημερινή ζωή, αλλά και στις οργανώσεις, τότε δικαιοσύνη είναι η δική του άποψη, δηλαδή μια συγκεκριμένη ιδέα που ο ίδιος έχει για την έννοια του δικαίου και που την εκφράζει με τους δικούς του νόμους. Στις οργανώσεις, η δικαιοσύνη χαρακτηρίζεται αφενός από το πώς αναγνωρίζουν το δίκαιο οι κρατούντες τις βασικές διοικητικές θέσεις και αφετέρου από το πώς οι υφιστάμενοί τους θέλουν να ταυτιστούν με το συγκεκριμένο δίκαιο που τους ορίζεται.

Με βάση τα παραπάνω, γίνεται κατανοητή η ανησυχία του ανθρώπου να

αναγνωρίσει τη δικαιοσύνη, αλλά και οι οργανώσεις που εντάσσονται να δουλέψουν με βάση την έννοια του δικαίου, φυσικά αυτού που θεωρούν αυτοί ως δίκαιο.

Οι οργανώσεις αναγνωρίζουν σήμερα το σημαίνοντα ρόλο που παίζει η οργανωσιακή δικαιοσύνη στην αντίληψη του δικαίου στο εσωτερικό τους. Πρόσφατες μελέτες, λόγω της σημασίας της οργανωσιακής δικαιοσύνης, προβαίνουν σήμερα στη μελέτη της συγκεκριμένης θεωρίας (Ambrose and Schminle, 2003, pp.295–305).

Ουσιαστικά, έχουν βρει δυο θεωρητικά πεδία στα οποία η οργανωσιακή δικαιοσύνη έχει εφαρμογή μέσα σε μια οργάνωση, το πρώτο είναι στην ανάπτυξη της οργανωτικής δομής, αλλά και στη λειτουργία των τμημάτων και το δεύτερο αναφέρεται στη σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ της έννοιας του δικαίου και των σχέσεων μέσα σ' αυτήν, οργανωτικές και εποπτικές.

Ανάλογα τη δομή μιας επιχείρησης, αλλά και τη λειτουργία της, η οργανωσιακή δικαιοσύνη αναπτύσσεται διαφορετικά, αλλά και γίνεται αντιληπτή με διαφορετικό τρόπο. Σε σχέση με το παρόν θέμα, αλλιώς γίνεται αντιληπτή από ένα δημόσιο σχολείο και αλλιώς από έναν ιδιωτικό οργανισμό, όπως είναι μια Τράπεζα (Ambrose and Schminle, 2003, pp.295–305).

Σύμφωνα με τους Blader et al το 2009, στο άρθρο τους «*Testing and Extending the Group Engagement Model: Linkages Between Social Identity, Procedural Justice, Economic Outcomes, and Extra role Behaviour*», η συμμετοχικότητα των εργαζομένων και η κοινωνικοποίησή τους μέσα σε έναν οργανισμό, σχετίζονται με το πόσο δίκαια, κατά τη δική τους άποψη, τους φέρεται ο οργανισμός αλλά και κατά πόσο η δική τους φιλοσοφία σχετίζεται με την ευρύτερη φιλοσοφία της επιχείρησης που εργάζονται.

Στο πλαίσιο αυτό, η οργανωσιακή δικαιοσύνη επηρεάζεται και από επιπρόσθετους παράγοντες, όπως την κουλτούρα και τον πολιτισμό. Συγκεκριμένα, διαφορετικά ένας Έλληνας εργαζόμενος, λόγω της κουλτούρας που τον χαρακτηρίζει, αντιλαμβάνεται τη δικαιοσύνη και διαφορετικά ένας Γερμανός. Αυτή η διαφοροποίηση επηρεάζει και την αντίληψη που έχουν σε

σχέση με την οργανωσιακή δικαιοσύνη, αλλά και τα πρότυπα λειτουργίας μιας επιχείρησης (Colquitt et al, 2001, pp. 425-255).

Σύμφωνα με τον Colquitt J.A et al το 2001 στο άρθρο του «*Justice at the Millennium: A Meta-Analytical Review of 25 Years of Organizational Justice Research*», στο πεδίο της οργανωσιακής δικαιοσύνης συνεχίζει να επηρεάζεται από επιπρόσθετους παράγοντες, οι οποίοι δεν είναι πάντα μετρήσιμοι, παράγοντες όπως το μέγεθος μιας επιχείρησης, τα κανάλια διανομής, οι συνεργασίες, οι διαπροσωπικές σχέσεις μέσα σ' έναν οργανισμό, το επίπεδο ικανοποίησης, η οργανωσιακή δέσμευση, η διαδικασία αξιολόγησης η εξουσίας, η οργανωσιακή πολιτικοποίηση, οι εσωτερικές συμπεριφορές, η απόδοση κ.λ.π (Colquitt et al, 2001, 425-255).

Οι μορφές της οργανωσιακής δικαιοσύνης αναφέρονται στα ακόλουθα (Sayer, and Walker, R, 2002):

1. Διανεμητική: Στην παρούσα μορφή αυτής οι συμμετέχοντες αναγνωρίζουν πόσο δίκαια θεωρούν τη διανομή των αποτελεσμάτων στην οργάνωση. Με βάση τη συγκεκριμένη μορφή όσοι νοιώθουν αδικημένοι παρουσιάζουν υψηλά επίπεδα άγχους και μικρότερη παραγωγικότητα. Συνδέεται με το πρόβλημα της «δίκαιης αμοιβής».
2. Διαδικαστική: Στη μορφή αυτής αναγνωρίζεται πόσο δίκαια θεωρείται η διαδικασία διανομής των αποτελεσμάτων ή απονομής της δικαιοσύνης. Η συγκεκριμένη μορφή εστιάζει στο ποιοι συμμετέχουν στην διαδικασία διανομής και έχει ως συνέπεια την παροχή προς όλους της δυνατότητας διόρθωσης διαδικαστικών λαθών.
3. Διαπροσωπική: Η συγκεκριμένη μορφή εστιάζει στο πόσο δίκαια θεωρείται η συμπεριφορά των άλλων. Συνδέεται συνήθως με την αντιμετώπιση που έχουν οι κατώτεροι στην ιεραρχία από τους ανώτερους, ειδικά σε δύσκολες καταστάσεις (π.χ. απολύσεις)

Η οργανωσιακή δικαιοσύνη στο πεδίο της οργανωσιακής συμπεριφοράς αναφέρεται στα ακόλουθα: Αξίες: Βασικές πεποιθήσεις και πιστεύω ενός

ανθρώπου/οργανισμού σχετικά με το τι είναι καλό/κακό και σωστό/λάθος

Οι οργανωτικές πρακτικές δημιουργούν και συνεχώς αναπτύσσουν έναν αποτελεσματικό οργανισμό, ικανό να δημιουργεί αξία, ικανό να λειτουργεί δίκαια, πράγμα που συνίσταται στην ικανοποίηση αναγκών όλων των ομάδων ενδιαφερομένων, όπως οι πελάτες, οι εργαζόμενοι, οι μέτοχοι, η κοινωνία κ.λ.π (Carton,2008).

Οι προϊστάμενοι επιτυγχάνουν βραχυπρόθεσμα αποτελέσματα, δηλαδή «κερδίζουν το σήμερα» και ταυτόχρονα αναπτύσσουν τον οργανισμό, «χτίζουν το μέλλον». Τέλος, κάνουν τους συνεργάτες τους, να τους ακολουθούν εθελοντικά και πρόθυμα, δηλαδή εξασφαλίζουν την οργανωσιακή δικαιοσύνη μέσα από τις κατάλληλες στάσεις και συμπεριφορές, τη δέσμευση και τη διάθεση για τις υψηλότερες δυνατές επιδόσεις (Μπουραντάς ,2008, σελ.208).

Στις περισσότερες περιοχές του αναπτυσσόμενου κόσμου, οι καλύτερες οργανωσιακές πρακτικές δεν έχουν ακόμη λάβει την οριστική τους μορφή. Ένας Οργανισμός που θα θεμελιωνόταν στις αρχές της σύμπνοιας και της γνήσιας ηγεσίας, θα προσλάμβανε άτομα που θα διέθεταν τις δεξιότητες που απαιτούνται. Η συνεχιζόμενη μάθηση αυτών των ικανοτήτων θα αποτελούσε μέρος της καθημερινής λειτουργίας και ολόκληρος ο Οργανισμός θα εξελισσόταν σε χώρο προόδου και ευημερίας των ανθρώπων (Goleman et al, 2002, σ. 11, 14-16).

Η πρόοδος όμως και η ευημερία, σκεπτόμενοι σε ένα ευρύτερο πλαίσιο, δεν θα χαρακτηρίζαν μόνο την εργασιακή ζωή των ανθρώπων, αλλά και την προσωπική, αν μεταφέρονται αυτές στην οικογένεια, στα παιδιά, τους φίλους, την ίδια την κοινωνία.

4. Χαρακτηριστικά του αποδέκτη: Τα χαρακτηριστικά του αποδέκτη που επηρεάζουν τη δικαιοσύνη είναι τα ακόλουθα:

A) Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του αποδέκτη όπως το φύλο και η ηλικία, τα οποία μπορούν να καθορίσουν και να επηρεάσουν την οργανωσιακή δικαιοσύνη. Τα συγκεκριμένα στοιχεία επηρεάζουν και επηρεάζονται από την

οργανωσιακή δικαιοσύνη σε επίπεδο ανάπτυξης και εφαρμογής της στο εσωτερικό ενός οργανισμού. Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν την οργανωσιακή δικαιοσύνη, μέσα από τη διαφορετικότητα που προσδίδουν σε κάθε άτομο που τη βιώνει.

Β) Χαρακτηριστικά προσωπικότητας: Η προσωπικότητα και τα συναισθήματα, αλλά και ο τρόπος ζωής που τη χαρακτηρίζουν, επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι την αδικία, αλλά και τον τρόπο που ασκείται σε αυτούς.

Γ) Προσωπικές μεταβλητές: Η αυτο-εκτίμηση αποτελεί στοιχείο της οργανωσιακής δικαιοσύνης. Συγκεκριμένα, ο τρόπος με τον οποίο μια οργάνωση αντιμετωπίζει τους εργαζομένους, καθορίζει και την αντίληψη που έχουν από τη μια για τον εαυτό τους και από την άλλη για την οργάνωση στο σύνολό της.

3.4 Οφέλη της Οργανωσιακής Δικαιοσύνης

Τα οφέλη της οργανωσιακής δικαιοσύνης είναι τα ακόλουθα:

1. Επίδοση στην εργασία: Η επίδοση στην εργασία αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί ο εργαζόμενος στο χώρο εργασίας του. Αναφέρεται στο χρόνο που δαπανά σε παραγωγικό επίπεδο, ενώ σχετίζεται με το σύνολο.

2. Φιλότιμη συμπεριφορά: Η συγκεκριμένη αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζει τους συνεργάτες του. Συγκεκριμένα το παρόν αναφέρεται στο αν υπάρχει ευγενή άμιλλα στο εσωτερικό του οργανισμού και αν όλα τα θέματα αντιμετωπίζονται με πνεύμα ενωτικό, με θετική σκέψη με ευσυνειδησία και ευγένεια. Ο τρόπος με τον οποίο ένας Οργανισμός αντιμετωπίζει τους εργαζόμενους τους οδηγεί στο να είναι αποτελεσματικοί και να προσπαθούν φιλότιμα να τον βοηθήσουν να επιτύχει τους στόχους του.

3. Εμπιστοσύνη στον οργανισμό: Η εμπιστοσύνη είναι αυτό το στοιχείο το οποίο προωθεί την αποτελεσματικότητα και το ομαδικό πνεύμα στο χώρο εργασίας. Όταν οι εργαζόμενοι έχουν εμπιστοσύνη μεταξύ τους αλλά και προς τον

οργανισμό, τότε είναι πιο αποδοτικοί και σε ατομικό αλλά και σε ομαδικό επίπεδο (Nedkovski, et al, 2017).

4. Αντιπαραγωγική συμπεριφορά και αποχώρηση από τον οργανισμό: Ο εργαζόμενος όταν νοιώθει ότι αδικείται από τον οργανισμό στον οποίο εργάζεται τότε μειώνεται η παραγωγικότητα του και φτάνει ακόμα και να παραιτηθεί από τον οργανισμό ως ένδειξη διαμαρτυρίας αναφορικά με την άδικη προς αυτόν συμπεριφορά (Moliner, et al, 2017).

5. Επαγγελματική ικανοποίηση: Ο εργαζόμενος που εργάζεται σε έναν οργανισμό αποτελεσματικό σε επίπεδο οργάνωσης, διοίκησης και παροχής κινήτρων, παρουσιάζει υψηλότερα ποσοστά ικανοποίησης σε σχέση με έναν εργαζόμενο που νοιώθει αδικημένος, δεν λαμβάνει τα κατάλληλα κίνητρα και γενικά δεν εκτιμά τον οργανισμό στον οποίο εργάζεται σε επίπεδο οργανωσιακό και στρατηγικό.

6. Επαγγελματική αφοσίωση: Οι εργαζόμενοι όταν εργάζονται σε ένα οργανισμό που τους αντιμετωπίζει δίκαια, τους εκτιμά, τους παρέχει τα κατάλληλα κίνητρα κ.λ.π, λειτουργούν με μεγαλύτερη αφοσίωση σε σχέση με τη στρατηγική του και την ευρύτερη οργανωτική του φιλοσοφία. Σε αντίθετη περίπτωση ο εργαζόμενος δεν είναι αφοσιωμένος και έχει τάσεις φυγής.

3.5 Ιατρικός Τουρισμός στην Κύπρο

Οι υποδομές στην Κύπρο σ' επίπεδο Ιατρικού Τουρισμού έχουν αναβαθμιστεί αρκετά τα τελευταία χρόνια, ενώ έχει γίνει και μια προσπάθεια να εστιάσει η χώρα σε νέες τουριστικές δράσεις και σ' ένα νέο concept, το οποίο εστιάζει στη παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών, αλλά και στη διαφοροποίηση με στόχο νέες τουριστικές μορφές, όπως ο Ιατρικός Τουρισμός.

Σήμερα το κράτος πρέπει να πάρει πρωτοβουλία προκειμένου ο Ιατρικός Τουρισμός να πάρει σάρκα και οστά για την Κύπρο. Είναι απαραίτητο αυτό να γίνει άμεσα, διότι η ζήτηση της συγκεκριμένης μορφής όλο και αναπτύσσεται (Παπανδρόπουλος, 2009).

3.6 Σημεία ανάδειξης του Κυπριακού Τουρισμού Υγείας

Οι μονάδες Ιατρικού Τουρισμού υφίστανται ως το επίκεντρο του όλου συστήματος. Αυτό συμβαίνει γιατί οι μονάδες αυτές βρίσκονται μέσα στο χώρο της καθημερινής ζωής των ανθρώπων.

Κατέχουν έτσι μία στρατηγική θέση για την άμεση και συνεχή σχέση του πληθυσμού με τις υπηρεσίες Υγείας. Οι μονάδες αποτελούν το κομβικό σημείο από το οποίο διέρχεται ένα ολοκληρωμένο σύστημα φροντίδας για την Υγεία. Αυτό το σύστημα για να λειτουργήσει αποτελεσματικά προαπαιτεί όχι μόνο αναβαθμισμένες και καλά οργανωμένες πρωτοβάθμιες υπηρεσίες, αλλά και αμφίδρομη επικοινωνία με τις νοσοκομειακές μονάδες (Παπανδρόπουλος, 2009).

Κεφάλαιο 4ο: Συμπεράσματα-Επίλογος

Η μεθοδολογία της παρούσας εργασίας περιλαμβάνει την επεξεργασία δευτερογενών δεδομένων (Neeenlankavil, 2007).

Τα δευτερογενή δεδομένα συνέβαλαν στη συγγραφή του θεωρητικού μέρους της εργασίας που παρουσιάστηκε παραπάνω (Shields & Rangarjan, 2013).

Η Κύπρος κάνει κάποιες προσπάθειες προς αυτή τη δίοδο και τα τελευταία χρόνια προσπαθεί να αντιμετωπίσει προβλήματα προβολής της χώρας, σε αντιδιαστολή με άλλες χώρες που προάγουν και διαφημίζουν το Ιατρικό τους δυναμικό

Οι υποδομές δημιουργούν προστιθέμενη αξία στην αναβάθμιση του συνολικού τουριστικού προϊόντος, αυτό που η Δημοτική Αρχή έχει ορθότατα θέσει ως κυρίαρχο στόχο, για την βιώσιμη και αειφόρο ανάπτυξη της περιοχής μαζί με την αξιοποίηση της πράσινης ενέργειας από τη γεωθερμία και τα αιολικά πάρκα

Ο Ιατρικός Τουρισμός παρέχει σαφώς έναν σημαντικό αριθμό ωφέλιμων οικονομικών επιπτώσεων σε οποιαδήποτε χώρα ή περιοχή που δέχεται σταθερή ροή επισκεπτών.

Για την τόνωση του Τουρισμού , επενδύονται τεράστια χρήματα για τη διατήρηση της τοπικής κληρονομιάς, τη βελτίωση των υποδομών, την παροχή καλύτερων τοπικών εγκαταστάσεων, η οποία με τη σειρά της δημιουργεί καλύτερη εκπαίδευση, καλύτερες εγκαταστάσεις αναψυχής, διοργάνωση συχνών κοινωνικών εκδηλώσεων και, ως εκ τούτου, καλύτερο τρόπο ζωής για τους κατοίκους της περιοχής.

Συνδέονται με τους τουρίστες, συνδυάζονται με ανθρώπους από διαφορετικό υπόβαθρο, που δημιουργεί μια κοσμοπολίτικη κουλτούρα στην περιοχή. Λόγω της ζήτησης για καλύτερες υπηρεσίες δημιουργούνται ποικίλες

ευκαιρίες απασχόλησης στην περιοχή και συνεπώς οι άνθρωποι δεν αισθάνονται την ανάγκη να μεταναστεύσουν σε άλλες πόλεις για να κερδίσουν τη ζωή τους

Οι διεθνείς επισκέπτες αποτελούν πολύτιμη πηγή ξένου νομίσματος. Ταυτόχρονα, οι δαπάνες τόσο των εγχώριων όσο και των ξένων επισκεπτών προκαλούν μια διαδοχική επίδραση των νέων χρημάτων μέσω της οικονομίας, λόγω του πολλαπλασιαστικού αποτελέσματος. Ενθαρρύνεται η επιχείρηση και δημιουργούνται νέες θέσεις εργασίας, συμβάλλοντας παράλληλα στην αύξηση των δημόσιων εσόδων

Οι λύσεις βασίζονται στην οργάνωση και στον προγραμματισμό, αλλά και στην ανάπτυξη ενός ουσιαστικού επιχειρησιακού πλάνου, το οποίο αρχικά θα εστιάσει στην ουσιαστική έρευνα στον εσωτερικό και εξωτερικό Τουρισμό, προκειμένου να διαπιστωθεί η ανάγκη, αλλά και να καθοριστούν τα δημογραφικά δεδομένα της αγοράς.

Στη συνέχεια, μέσα από τις κατάλληλες προωθητικές κινήσεις σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, ειδικά μέσα από τις διαφημίσεις του ΕΟΤ, που για πρώτη φορά θα πρέπει να εστιάζουν σε ένα διαφοροποιημένο πλάνο προώθησης, το οποίο θα αναφέρεται σε διαφημίσεις που θα προάγουν τον Ιατρικό Τουρισμό και ειδικά τις μορφές όπως τον ιαματικό, που μπορεί να υποστηρίξει καλύτερα η Ελλάδα. Αφού έχει σχεδιαστεί το κατάλληλο πλάνο, είναι αναγκαίο να προσδιοριστεί το κόστος υλοποίησης, οι πηγές εσόδων, αλλά και οι φορείς ανάπτυξης και υλοποίησής του.

Η Κύπρος έχει κάνει μεγαλύτερα βήματα στον κλάδο της Ιατρικής και είναι παρούσα στο χώρο της Υγείας διεθνώς με τους άξιους επιστήμονες και ερευνητές της, οι οποίοι διαπρέπουν με το έργο και τη συνεισφορά τους στην πρόοδο της ιατρικής επιστήμης. Είναι απαραίτητο στις μέρες μας οι κρατικοί και επιχειρησιακοί φορείς να σκεφθούν σοβαρά το θέμα του Ιατρικού Τουρισμού και της προστιθέμενης αξίας που προσφέρει, χωρίς να απαιτούνται μεγάλες επενδύσεις για την αναβάθμισή του.

Η λύση είναι στην οργάνωση και στον προγραμματισμό, αλλά και στην ανάπτυξη ενός ουσιαστικού επιχειρησιακού πλάνου, το οποίο αρχικά θα εστιάσει

στην ουσιαστική έρευνα για τον εσωτερικό και εξωτερικό Τουρισμό, προκειμένου να διαπιστωθεί η ανάγκη αλλά και να καθαριστούν τα δημογραφικά δεδομένα που καθορίζουν τη αγορά.

Μέσα από το κατάλληλο επιχειρησιακό σχέδιο του Κράτους θα καταστεί δυνατή η ανάπτυξη του Ιατρικού Τουρισμού , ο οποίος θα φέρει σημαντικά έσοδα στη χώρα και θα αποτελέσει έναν παράγοντα αντιμετώπισης της οικονομικής κρίσης.

Ολοκληρώνοντας, μέσα από τη σύγκριση των δύο χωρών, μπορούμε να υπογραμμίσουμε ότι η Ελλάδα έχει τη δυνατότητα να αναπτύξει με μεγάλη επιτυχία υπηρεσίες Τουρισμού Υγείας. Συγχρόνως, ο Ιατρικός Τουρισμός μπορεί να συνδυαστεί άριστα με τον Συνεδριακό Τουρισμό, αφού η χώρα μπορεί να γίνει κέντρο υποδοχής ιατρών, οι οποίοι θέλουν να συμμετάσχουν σε ιατρικά συνέδρια συνδυάζοντάς τα με τις διακοπές τους.

Ο Ιατρικός Τουρισμός πρέπει να διατηρεί ένα υψηλό επίπεδο ικανοποίησης των τουριστών και να εξασφαλίζει μια σημαντική εμπειρία στους τουρίστες, ευαισθητοποιώντας τους για θέματα βιωσιμότητας και προωθώντας μεταξύ τους αειφόρες τουριστικές πρακτικές.

Βιβλιογραφία

- Abbondante, P, Caple, S, Ghazzawi, I, & Schantz, G (2014). Learning Communities and Experiential Entrepreneurial Success. *Academy of Educational Leadership Journal*, 18(2), 13.
- Abubakar, A. M, & Ilkan, M (2016). Impact of online WOM on destination trust and intention to travel: A medical tourism perspective. *Journal of Destination Marketing & Management*, 5(3), 192-201.
- Aiken, L. H, Sloane, D. M, Bruyneel, L, Van den Heede, K, Sermeus, W, & RN4CAST Consortium (2013). Nurses' reports of working conditions and hospital quality of care in 12 countries in Europe. *International journal of nursing studies*, 50(2), pp.143-15
- Alfes, K, Shantz, A. D, Truss, C, & Soane, E. C (2013). The link between perceived human resource management practices, engagement and employee behaviour: a moderated mediation model. *The international journal of human resource management*, 24(2), pp.330-351.
- Artal-Tur, A, & Kozak, M (Eds.) (2015). *Destination Competitiveness, the Environment and Sustainability: Challenges and Cases. CABI Series in Tourism Management Research* (Vol. 2). CABI.
- Aswathappa, K (2013). *Human resource management: Text and cases*. Tata McGraw-Hill Education.
- Babbie, E (2007). *The Practice of Social Research*. 11th edition. Belmont CA: Thompson - Wadsworth
- Benur, A. M, & Bramwell, B (2015). Tourism product development and product diversification in destinations. *Tourism Management*, 50, 213-224.
- Bertella, G (2015). Celebrating the family abroad: the wedding tourism
- Brewster, C, & Hegewisch, A (2017). *Policy and Practice in European Human Resource Management: The Price Waterhouse Cranfield Survey*. Taylor &

Francis.

Brewster, C, Mayrhofer, W, & Morley, M (2016). *New challenges for European resource management*. Springer.

Cheng, K. M (2016). Medical tourism: chinese maternity tourism to Hong Kong. *Current Issues in Tourism*, 19(14), 1479-1486.

Chiang, H. Y, Hsiao, Y. C, & Lee, H. F (2017). Predictors of hospital nurses' safety practices: work environment, workload, job satisfaction, and error reporting. *Journal of nursing care quality*, 32(4), pp.359-368.

Clarke N,(2010), Job/work environment factors influencing training transfer within a human service agency: some indicative support for Baldwin and Ford's transfer climate construct, *International Journal of Training and Development*, pp. 148-149

Clift, S, & Page, S (2015). *Health and the International Tourist (Routledge Revivals)*. Routledge.

Cook, R. A, Hsu, C. H, & Marqua, J. J (2014). *Tourism: the business of hospitality and travel*. Boston, MA: Pearson.

Cormany, D. & Baloglu, S (2010). Medical travel facilitator websites: An exploratory study of web page contents and services offered to the prospective medical tourist, *Tourism Management*, 32

Crèmer, D.(2006) "Affective and motivational consequences of leader self-sacrifice: The moderating effect of autocratic leadership" *The Leadership Quarterly*, Vol.17, pp.79-93

Cylus, J, Papanicolas, I, Constantinou, E, & Theodorou, M (2013). Moving forward: lessons for Cyprus as it implements its health insurance scheme. *Health Policy*, 110(1), pp.1-5.

Elnaga, A, & Imran, A (2013). The effect of training on employee performance. *European Journal of Business and Management*, 5(4), 137-147

Fennell, D. A (2015). Ethics in Tourism. In *Education for Sustainability in Tourism* (pp. 45-57). Springer Berlin Heidelberg.

Ferreira Rebelo, M, Santos, G, & Silva, R (2014). A generic model for integration of quality, environment and safety management systems. *The TQM Journal*, 26(2), pp.143-159.

Flecker, J (Ed.) (2016). *Changing working life and the appeal of the extreme right*. Routledge.

Foster, J. J (2000). Motivation in the workplace. In N. Chmiel (Eds.), *Introduction to Work and organizational psychology* (p. 302-326). Padstow: Blackwell publishing company.

Gatewood, R, Feild, H. S, & Barrick, M (2015). *Human resource selection*. Nelson Education.

Ghimire, K. B (2013). *Social change and conservation* (Vol. 16). Routledge.

Hollensen, S (2015). *Marketing management: A relationship approach*. Pearson Education.

Huang, L. C, Ahlstrom, D, Lee, A. Y. P, Chen, S. Y, & Hsieh, M. J (2016). High performance work systems, employee well-being, and job involvement: An empirical study. *Personnel Review*, 45(2), pp.296-314.

Jonathan, G. K, & Mbogo, R. W (2016). Maintaining Health and Safety at Workplace: Employee and Employer's Role in Ensuring a Safe Working Environment. *Journal of Education and Practice*, 7(29), pp.1-7.

Joy, M. M, & Krishnan, R (2016). High Performance Work Systems-Implications for Perceived Organizational Support of Employees in Information Technologys Sector. *International journal of science technology and management*, (5).

Kehoe, R. R, & Wright, P. M (2013). The impact of high-performance human resource practices on employees' attitudes and behaviors. *Journal of management*, 39(2), 366-391.

- Kelly, K. C, Jordan, E. M, Joyner, A. B, Burdette, G. T, & Buckley, T. A (2014). National Collegiate Athletic Association Division I athletic trainers' concussion-management practice patterns. *Journal of athletic training*, 49(5), 665-673.
- Kinicki, A, Williams, B. K, Scott-Ladd, B, & Perry, M (2014). *Management: A practical introduction*. McGraw-Hill Education Australia.
- Kontoghiorghes C,(2004), Reconceptualizing the learning transfer conceptual framework: empirical validation of a new systemic model, *International Journal of Training and Development* , pp.210-218
- Kotler, P, Keller, K. L, Manceau, D, & Hémonnet-Goujot, A (2015). *Marketing management* (Vol. 14). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Latham, G.P. and Pinder, C.C (2005). Work motivation theory and research at the dawn of the twenty-first century, *Annual Review of Psychology*, 56.
- Lawson, K (2015). *New employee orientation training*. *Association for Talent Development*.
- Lemesios, G, Giannakopoulos, C, Papadaskalopoulou, C, Karali, A, Varotsos, K. V, Moustakas, K, ... & Loizidou, M (2016). Future heat-related climate change impacts on tourism industry in Cyprus. *Regional environmental change*, 16(7), 1915-1927.
- Levin, J. D (2011). The economics of internet markets (No. w16852). National Bureau of Economic Research, p.111-115
- Lunt, N, Horsfall, D, & Hanefeld, J (2016). Medical tourism: A snapshot of evidence on treatment abroad. *Maturitas*, 88, 37-44.
- Lupu, N (2016). Contemporary Approaches and Challenges of Tourism Sustainability. *Amfiteatru Economic Journal*, 18(Special Issue No. 10), 740-741.
- Marler, J. H, & Fisher, S. L (2013). An evidence-based review of e-HRM and strategic human resource management. *Human Resource Management Review*, 23(1), 18-36.

Moira, P, & Mylonopoulos, D (2014). Health tourism and health travel. Sociological approach and conceptual clarification. *e-Journal of Science & Technology*, 9(2).

Moliner, C, Martínez-Tur, V, & Cropanzano, R (2017). Challenges for an organizational justice research agenda. *Organizational Justice: International Perspectives and Conceptual Advances*, 1.

Moutinho, L.(2011) *Strategic management in tourism*. CABI, p 55-59

Mowforth, M, & Munt, I (2015). Tourism and sustainability: Development, globalisation and new tourism in the third world. Routledge.

Nedkovski, V, Guerci, M, De Battisti, F, & Siletti, E (2017). Organizational ethical climates and employee's trust in colleagues, the supervisor, and the organization. *Journal of Business Research*, 71, pp.19-26.

Nel, P. S, Werner, A, Botha, C, Du Plessies, A, Mey, M, Ngalo, O, ... & Van Hoek, L (2014). *Human resources management*. Oxford University Press Southern Africa.

Noe, R. A, Wilk, S. L, Mullen, E. J, & Wanek, J. E (2014). Employee Development: Issues in Construct Definition and Investigation of Antecedents. *Improving Training Effectiveness in Work Organizations*, ed. JK Ford, SWJ Kozlowski, K. Kraiger, E. Salas, and MS Teachout (Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 1997), 153-89.

Petrou, P (2015). Crisis as a serendipity for change in Cyprus' healthcare services.

Pritchard, R. & Ashwood, E (2008). *Managing Motivation*. New York: Taylor & Francis Group. p. 6

Purce, J (2014). The impact of corporate strategy on human resource management. *New Perspectives on Human Resource Management (Routledge Revivals)*, 67.

Reiche, B. S, Mendenhall, M. E, & Stahl, G. K (Eds.) (2016). *Readings and cases in international human resource management*. Taylor & Francis.

Savasan, A, Uzunboylu, H, & Tuncel, E (2016). Training in Medical Tourism, a Necessity or a Perspective? A Needs Analysis of Stakeholders on Training Issues in Medical Tourism.

Schopman, L. M, Kalshoven, K, & Boon, C (2017). When health care workers perceive high-commitment HRM will they be motivated to continue working in health care? It may depend on their supervisor and intrinsic motivation. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(4),pp.657-677.

Seetaram, N, Forsyth, P, & Dwyer, L (2014). Developing a price competitiveness index to calculate price elasticity of demand for outbound tourism in Australia.

Sharpley, R (2015). In defence of tourism. *Challenges in Tourism Research*, 70, 194.

Shin, D, & Konrad, A. M (2017). Causality between high-performance work systems and organizational performance. *Journal of Management*, 43(4), pp.973-997.

Skountridaki, L (2017). Barriers to business relations between medical tourism facilitators and medical professionals. *Tourism Management*, 59, 254-266.

Smith, S. L (2014). *Tourism analysis: A handbook*. Routledge.

Sparrow, P, Brewster, C, & Chung, C (2016). *Globalizing human resource management*. Routledge.

Storey, J (2014). *New Perspectives on Human Resource Management (Routledge Revivals)*. Routledge.

Storey, J (2016). *Popular Culture. Materiality and Popular Culture: The Popular Life of Things*,Routledge.

Stredwick, J (2013). *An introduction to human resource management*. Routledge.

Vaioleti, T. M (2016). Talanoa research methodology: A developing position on Pacific research. *Waikato Journal of Education*, 12(1).

Van der Heijden, B. I, Gorgievski, M. J, & De Lange, A. H (2016). Learning at the workplace and sustainable employability: a multi-source model moderated by age. *European journal of work and organizational psychology*,25(1), 13-30.

Vasu, M. L, Stewart, D. W, & Garson, G. D (Eds.) (2017). *Organizational Behavior and Public Management, Revised and Expanded*. Routledge.

Ventola, C. L (2014). Social media and health care professionals: benefits, risks, and best practices. *Pharmacy and Therapeutics*, 39(7), 491.

Woutersa, O. J, & Kanavosa, P. G (2015). Transitioning to a national health system in Cyprus: a stakeholder analysis of pharmaceutical policy reform. *Bulletin of the World Health Organization*, 93(9), pp.606-613.

Yahiaoui, N, Anser, A, & Lahouel, S (2015). Human resource management and public organizations. *Global Journal of Human Resource Management*, 3(2), pp.1-12.

Zhong, L, Wayne, S. J, & Liden, R. C (2016). Job engagement, perceived organizational support, high-performance human resource practices, and cultural value orientations: A cross-level investigation. *Journal of Organizational Behavior*, 37(6), pp.823-844.

Αγγελούσης, Ν, & Λύτρας, Α (2015). Η παρουσία των Μονάδων Υγείας και πρόνοιας στα κοινωνικά δίκτυα.

Δανιάς, Ζ (2016). Ηλεκτρονικό εμπόριο και ηλεκτρονικό επιχειρείν (Doctoral dissertation, Δανιάς Ζαχαρίας).

Ηγουμενάκης Γ, (2007). «Τουριστική Οικονομία», Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα

Κανελλόπουλος Χ., (2006), Διοίκηση προσωπικού, Πειραιάς, σελ.87-97

Κουτρομπής Ν, (2014) «Τουρισμός-Γενικές Αρχές-Οργάνωση νομοθεσία», Αθήνα Κουσκούκης Κ. *Τουρισμός Υγείας, Ιαματικός Τουρισμός – Θερμαλισμός, Προοπτικές Ανάπτυξης του Θερμαλισμού στην Ελλάδα*. Εκδόσεις Καυκάς. Αθήνα

N. 2188/1920

N. 4844/1930

Παπανδρόπουλος Χ.Α, (2009), Ο Ιατρικός Τουρισμός πλεονέκτημα για την Ελλάδα, Ναυτεμπορική

Σφακιανάκης, Κ, Μ, (2010), «Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού », εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, Αθήνα

Σφακιανάκης, Κ, Μ, (2013), «Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού », εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, Αθήνα

Υπουργείο Υγείας Κύπρου.(2017) Εθνικό Σημείο Επαφής για την Διασυνοριακή Υγειονομική Περίθαλψη. Ανάκτηση από: <https://www.moh.gov.cy> [19-1-2018]

Ζαχαράτος Γ, (2014), Τα προβλήματα και οι προοπτικές του Τουρισμού στην Ελλάδα», Εκδόσεις Παπαζήση

Ψωμιάδης Π, (2008), Ιαματικός Τουρισμός, Νομαρχία Θεσσαλονίκης