

ΕΙΔΙΚΟ ΑΡΘΡΟ SPECIAL ARTICLE

Ηγεσία και ποιότητα υγείας Ο ρόλος της ηγετικής συμπεριφοράς στη βελτίωση των υπηρεσιών υγείας

Η ποιότητα των υπηρεσιών υγείας αποτελεί θεμελιώδη προτεραιότητα για τα σύγχρονα συστήματα υγείας. Η ηγεσία διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στη διαμόρφωση μιας κουλτούρας ποιότητας και στην ενίσχυση της ασφάλειας των ασθενών. Οι ηγετικές προσεγγίσεις, όπως η μετασχηματιστική ηγεσία, η ηγεσία που βασίζεται στην ενδυνάμωση του προσωπικού και η συμμετοχική διοίκηση, έχει αποδειχθεί ότι επηρεάζουν θετικά τα αποτελέσματα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι ηγέτες που επικεντρώνονται στην ενίσχυση της ασφάλειας των ασθενών, στη διαμόρφωση θετικής οργανωτικής κουλτούρας και στην προώθηση της καινοτομίας συμβάλλουν καθοριστικά στη βιωσιμότητα των συστημάτων υγείας. Στόχος του παρόντος άρθρου είναι η ανάλυση του ρόλου της ηγετικής συμπεριφοράς στη βελτίωση των υπηρεσιών υγείας, εστιάζοντας σε τρεις κύριες διαστάσεις: ηγεσία και ασφάλεια ασθενών, ηγεσία και οργανωτική κουλτούρα, καθώς και ηγεσία και καινοτομία στις υπηρεσίες υγείας. Η διαχείριση της συνεχούς εκπαίδευσης των ηγετών του χώρου της υγείας και η ενσωμάτωση τεχνολογικών λύσεων για την παρακολούθηση και τη διαχείριση της ασφάλειας των ασθενών είναι μελλοντικές προκλήσεις. Ηγετικά στελέχη που προάγουν τη συνεργασία, την καινοτομία και τη συνεχή εκπαίδευση συμβάλλουν καθοριστικά στη διαμόρφωση ενός θετικού εργασιακού περιβάλλοντος.

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η υγειονομική περίθαλψη αντιμετωπίζει πολλές προκλήσεις, όπως η αυξανόμενη ζήτηση για ποιοτικές υπηρεσίες, η έλλειψη προσωπικού και οι ανάγκες για τεχνολογικές καινοτομίες. Οι ηγέτες στον τομέα της υγείας διαδραματίζουν βασικό ρόλο στη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών, λαμβάνοντας στρατηγικές αποφάσεις και διαμορφώνοντας ένα περιβάλλον που ευνοεί την καινοτομία και την αριστεία. Η ενδυνάμωση της οργανωτικής κουλτούρας σε συνδυασμό με σύγχρονα πρότυπα ηγεσίας, όπως η μετασχηματιστική προσέγγιση, συμβάλλει ουσιαστικά στη βελτίωση της ποιότητας της φροντίδας και των κλινικών δεικτών.¹ Η ασφάλεια των ασθενών αποτελεί θεμελιώδη προτεραιότητα στον τομέα της υγείας και συνδέεται άμεσα με την ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας. Η ηγετική συμπεριφορά διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στη διαμόρφωση πολιτικών, κουλτούρας και διαδικασιών που στοχεύουν στην ελαχιστοποίηση των ιατρικών σφαλμάτων και στη βελτίωση της εμπειρίας των ασθενών.² Μπορεί να προωθήσει πρωτοβουλίες που ενισχύουν την ασφάλεια των ασθενών, όπως τη δημιουργία

συστημάτων αναφοράς σφαλμάτων, την εκπαίδευση του προσωπικού και την υιοθέτηση πολιτικών που προάγουν μια κουλτούρα διαφάνειας.³

Η οργανωτική κουλτούρα στις υπηρεσίες υγείας συνιστά καθοριστικό παράγοντα για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, την ικανοποίηση των ασθενών και την απόδοση των επαγγελματιών υγείας, που ευνοεί τη συνεργασία, τη διαφάνεια και τη συνεχή βελτίωση των διαδικασιών.⁴ Οι οργανισμοί με ηγετικά στελέχη που προωθούν μια θετική κουλτούρα εμφανίζουν χαμηλότερα ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης, καλύτερη επικοινωνία μεταξύ των ομάδων υγείας και αυξημένη δέσμευση των εργαζομένων.⁵

Η καινοτομία είναι ζωτικής σημασίας για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας και την αύξηση της αποτελεσματικότητας των συστημάτων υγείας, ενώ η ηγεσία διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση ενός περιβάλλοντος που ευνοεί την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και πρακτικών που ενθαρρύνουν τη δημιουργικότητα, επενδύοντας σε ψηφιακές λύσεις και προάγοντας μια κουλτούρα η οποία υποστηρίζει την καινοτομία.⁶

ΑΡΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ 2026, 43(4):553-558
ARCHIVES OF HELLENIC MEDICINE 2026, 43(4):553-558

**A. Μητάκος,
Π. Μπογιατζίδης**

*Τμήμα Μαιευτικής, Σχολή Επιστημών
Υγείας, Πανεπιστήμιο Δυτικής
Μακεδονίας, Πτολεμαΐδα*

Leadership and healthcare quality:
The role of leadership behavior
in improving healthcare services

Abstract at the end of the article

Λέξεις ευρετηρίου

Ασφάλεια ασθενών
Ηγετική συμπεριφορά
Καινοτομία
Οργανωτική κουλτούρα
Ποιότητα υγείας

Υποβλήθηκε 31.3.2025
Εγκρίθηκε 3.5.2025

2. ΗΓΕΣΙΑ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

2.1. Ηγεσία και οργανωτική κουλτούρα

Μια από τις σημαντικότερες συνεισφορές της ηγεσίας στην ασφάλεια των ασθενών είναι η διαμόρφωση μιας κουλτούρας που ενθαρρύνει την αναφορά σφαλμάτων και την ανοικτή επικοινωνία. Οι ηγέτες που επικεντρώνονται στη διαφάνεια, στην ανατροφοδότηση και στη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού συμβάλλουν στην ελαχιστοποίηση των ιατρικών σφαλμάτων. Επομένως, έχουν την ευθύνη να καλλιεργούν ένα περιβάλλον στο οποίο οι επαγγελματίες υγείας αισθάνονται ασφαλείς να μοιραστούν ανησυχίες ή σφάλματα χωρίς φόβο τιμωρίας.⁷

Για παράδειγμα, η συμμετοχική ηγεσία δημιουργεί ένα περιβάλλον στο οποίο το προσωπικό αισθάνεται άνετα να αναφέρει σφάλματα, οδηγώντας σε βελτιωμένες πρακτικές φροντίδας,⁸ αλλά και μπορεί να ενισχύσει την απόδοση των ομάδων μέσα από την ενδυνάμωση και την αναγνώριση της εργασίας των επαγγελματιών υγείας.⁹ Αποτέλεσμα αυτών είναι οι οργανισμοί που ενθαρρύνουν την ανοικτή επικοινωνία μεταξύ των ομάδων υγείας να επιτυγχάνουν υψηλότερα επίπεδα ασθενοκεντρικής φροντίδας.¹⁰

Ως οργανωτική κουλτούρα ορίζεται το σύστημα κοινών αντιλήψεων, στάσεων και συμπεριφορών που επηρεάζει το πώς οι εργαζόμενοι αλληλεπιδρούν και εκτελούν τα καθήκοντά τους στον χώρο της υγείας. Στο πλαίσιο των υπηρεσιών υγείας, μια αποτελεσματική κουλτούρα περιλαμβάνει στοιχεία, όπως η εστίαση στην ασφάλεια των ασθενών, η διαφάνεια και η λογοδοσία, η διαρκής μάθηση και η βελτίωση, η υποστήριξη και η ευημερία του προσωπικού. Η ύπαρξη επομένως μιας ισχυρής κουλτούρας στον τομέα της υγείας συνδέεται άμεσα με τη μείωση των ιατρικών λαθών και τη βελτίωση της εμπειρίας των ασθενών.¹¹

Οι ηγέτες που επικεντρώνονται στην υποστήριξη του προσωπικού δημιουργούν ένα περιβάλλον αμοιβαίας εμπιστοσύνης και συνεργασίας, που έχει θετικά αποτελέσματα στην απόδοση και στην ικανοποίηση του προσωπικού. Έρευνες δείχνουν ότι οργανισμοί με θετική κουλτούρα έχουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, προάγουν την ανοικτή επικοινωνία μεταξύ των ομάδων υγείας και ενισχύουν την αίσθηση ευθύνης και αλληλεγγύης μεταξύ των επαγγελματιών.¹²

2.2. Η μετασχηματιστική ηγεσία και η ασφάλεια των ασθενών

Η ασφάλεια των ασθενών συνιστά κεντρική προτεραιότητα για τα σύγχρονα συστήματα υγείας. Ένας από τους κρίσιμους παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν την ποιό-

τητα και την ασφάλεια της παρεχόμενης φροντίδας είναι το είδος της ηγεσίας που ασκείται στους υγειονομικούς οργανισμούς. Υπάρχουν διάφορα ηγετικά μοντέλα που μπορούν να επηρεάσουν την κουλτούρα ενός οργανισμού. Η μετασχηματιστική ηγεσία (transformational leadership) αναγνωρίζεται ως ένα μοντέλο διοίκησης που μπορεί να βελτιώσει τη δέσμευση των επαγγελματιών υγείας, να ενισχύσει την κουλτούρα ασφάλειας και να μειώσει τα ιατρικά λάθη.¹³ Οι ηγέτες εμπνέουν τους εργαζόμενους και προάγουν την καινοτομία και την αλλαγή, ενώ αυξάνεται η δέσμευση των εργαζομένων και η συμμόρφωση σε πρότυπα ποιότητας. Το συγκεκριμένο μοντέλο έχει συνδεθεί με την ενίσχυση της ασφάλειας των ασθενών και συγχρόνως εμπνέει και ενδυναμώνει το προσωπικό, συμβάλλοντας στη βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης φροντίδας. Η εφαρμογή ενός προγράμματος μετασχηματιστικής ηγεσίας στις νοσηλευτικές ομάδες οδήγησε σε μείωση των νοσοκομειακών λοιμώξεων, βελτίωση των διαδικασιών φροντίδας και μεγαλύτερη ικανοποίηση των ασθενών.¹⁴ Η μετασχηματιστική ηγεσία χαρακτηρίζεται από τέσσερις βασικούς άξονες:¹⁵ (α) Εξατομικευμένη υποστήριξη: οι ηγέτες αναγνωρίζουν τις ανάγκες και τις δυνατότητες των επαγγελματιών υγείας, προάγοντας την εκπαίδευση και τη συνεχή ανάπτυξη, (β) εμπνευσμένος παρακινητικός λόγος: εμπνέουν τους εργαζόμενους με ένα όραμα που επικεντρώνεται στην ασφάλεια των ασθενών, (γ) διανοητική διέγερση: προάγεται η καινοτομία και η αναζήτηση βελτιωτικών παρεμβάσεων και (δ) χαρισματική επιρροή: οι ηγέτες λειτουργούν ως πρότυπα, δημιουργώντας ένα θετικό εργασιακό περιβάλλον.

Η εφαρμογή στρατηγικών ηγεσιών που εστιάζουν στην ενδυνάμωση των εργαζομένων συνδέεται με τη μείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης.¹⁶ Η προαγωγή μιας κουλτούρας βασισμένης στην εμπιστοσύνη είναι ζωτικής σημασίας για τη διατήρηση της ποιότητας στον τομέα της υγείας. Οι ηγέτες μπορούν να επιτύχουν αυτόν τον στόχο μέσω ανοικτής επικοινωνίας και διαφανούς διαδικασίας λήψης αποφάσεων, ενδυνάμωσης του προσωπικού μέσω προγραμμάτων υποστήριξης και επιβράβευσης, δημιουργίας μηχανισμών ανατροφοδότησης και συνεχούς βελτίωσης. Οι οργανισμοί που επενδύουν στους εν λόγω τομείς παρουσιάζουν υψηλότερη ικανοποίηση εργαζομένων και μικρότερα ποσοστά αποχώρησης προσωπικού.¹⁷

3. ΗΓΕΣΙΑ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

Οι στρατηγικές ηγεσίες έχουν καθοριστικό ρόλο στον ρυθμό υιοθέτησης τεχνολογικών λύσεων και στην προώθηση καινοτόμων παρεμβάσεων στο σύστημα υγείας. Η ύπαρξη κουλτούρας με γνώμονα την καινοτομία μειώνει

την αντίσταση στην αλλαγή και ενισχύει την αποδοχή νέων τεχνολογιών.¹⁸ Οι ηγέτες που επενδύουν σε ψηφιακές λύσεις και προάγουν την ανάπτυξη νέων προτύπων φροντίδας αυξάνουν την αποδοτικότητα των συστημάτων υγείας.¹⁹ Οι επιτυχημένοι οργανισμοί εφαρμόζουν πρακτικές διαχείρισης ποιότητας βασισμένες στη συνεχή βελτίωση,²⁰ ενώ νοσοκομεία με ηγεσία που υποστηρίζει τη συνεχή μάθηση και τη διαφάνεια έχουν υψηλότερα ποσοστά αναφοράς σφαλμάτων και μειωμένα περιστατικά παρεξηγήσεων μεταξύ του προσωπικού.²¹ Υπάρχουν διάφορα ηγετικά μοντέλα που επηρεάζουν την καινοτομία στις υπηρεσίες υγείας, όπως (α) *μετασχηματιστική ηγεσία*: οι ηγέτες που εμπνέουν τους εργαζόμενους και ενθαρρύνουν την ανάληψη πρωτοβουλιών έχουν μεγαλύτερη επιτυχία στην εφαρμογή καινοτόμων πρακτικών,²² (β) *ηγεσία που βασίζεται στην ενδυνάμωση* (empowering leadership): η παροχή αυτονομίας στους επαγγελματίες υγείας βελτιώνει τη δημιουργικότητα και αυξάνει την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών,²³ (γ) *συμμετοχική ηγεσία* (participative leadership): ηγέτες που εμπλέκουν τις ομάδες τους στη διαδικασία λήψης αποφάσεων επιτυγχάνουν μεγαλύτερη αποδοχή των καινοτομιών και βελτίωση των κλινικών αποτελεσμάτων.²⁴

Η τεχνολογία διαδραματίζει κείμερο ρόλο στον μετασχηματισμό των υπηρεσιών υγείας, με τους ηγέτες να καθοδηγούν την υιοθέτηση ψηφιακών λύσεων, όπως η Τηλεϊατρική και η απομακρυσμένη παρακολούθηση ασθενών με τεχνητή νοημοσύνη (artificial intelligence) για διαγνωστικούς σκοπούς, καθώς και οι ηλεκτρονικοί ιατρικοί φάκελοι για βελτιωμένη διαχείριση ασθενών.

Οργανισμοί υγειονομικής περίθαλψης που επενδύουν σε τεχνολογικές καινοτομίες μειώνουν τα λειτουργικά κόστη και βελτιώνουν τα κλινικά αποτελέσματα.²⁵ Οι επιτυχημένοι ηγέτες πρέπει να προσαρμόζονται στις μεταβαλλόμενες ανάγκες του τομέα της υγείας. Αυτό σημαίνει αξιοποίηση της τεχνητής νοημοσύνης στη λήψη αποφάσεων, ενσωμάτωση της εξατομικευμένης Ιατρικής στις θεραπευτικές προσεγγίσεις, ανάπτυξη μοντέλων φροντίδας που βασίζονται στα δεδομένα και στην τεχνολογία. Επίσης, υγειονομικές μονάδες που εφαρμόζουν στρατηγικές φροντίδας βασισμένες σε δεδομένα (data driven health care strategies) έχουν υψηλότερη αποτελεσματικότητα στις διαγνωστικές διαδικασίες.²⁶ Η χρήση καινοτόμων μοντέλων περίθαλψης βελτίωσε την πρόσβαση των ασθενών στις υπηρεσίες και μείωσε τους χρόνους αναμονής²⁷ και, σε συνδυασμό με στρατηγικές όπως η ολοκληρωμένη φροντίδα ασθενών (integrated care models), η εφαρμογή για τη μείωση των αποβλήτων και η συνεργασία για την ανάπτυξη νέων πρωτοβουλιών, έχει αυξήσει την αποδοτικότητα του οργανισμού υγειονομικής περίθαλψης.

3.1. Ανάπτυξη εκπαιδευτικών προγραμμάτων και προσομοίωσης

Ένα σημαντικό εργαλείο που χρησιμοποιούν οι ηγέτες για τη βελτίωση της οργανωτικής κουλτούρας είναι τα εκπαιδευτικά προγράμματα. Η διαρκής εκπαίδευση του προσωπικού στις αξίες του οργανισμού και στις σύγχρονες πρακτικές διαχείρισης μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση του κλίματος εργασίας. Νοσοκομεία που εφάρμοσαν ηγετικά προγράμματα κατάρτισης κατέγραψαν αύξηση της εμπιστοσύνης μεταξύ των εργαζομένων και βελτίωση στη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών τμημάτων,²⁸ με τεχνολογικές εταιρείες και με πανεπιστήμια. Στον τομέα της υγείας μπορούν να ενισχύσουν την καινοτομία μέσω συνεργασιών με ερευνητικά ιδρύματα για την ανάπτυξη νέων κλινικών μεθόδων, με τεχνολογικές εταιρείες για την ενσωμάτωση ψηφιακών λύσεων, καθώς και με διεθνείς οργανισμούς για τη μεταφορά βέλτιστων πρακτικών. Μονάδες παροχής υγειονομικών υπηρεσιών που συνεργάζονται με νέες τεχνολογίες εφαρμόζουν ταχύτερα καινοτόμες λύσεις.²⁹

Σημαντική είναι η εκπαίδευση μέσω προσομοιώσεων, που έχει αποδειχθεί ότι βελτιώνει σημαντικά την ασφάλεια των ασθενών. Οι ηγέτες στον χώρο της υγείας που προωθούν εκπαιδευτικά προγράμματα βασισμένα σε σενάρια πραγματικών καταστάσεων συμβάλλουν στην ενίσχυση της ανταπόκρισης του προσωπικού σε κρίσιμες στιγμές.³⁰ Για παράδειγμα, σε πρόσφατη μελέτη σε πανεπιστημιακά νοσοκομεία, η ενσωμάτωση προσομοιώσεων κρίσιμων καταστάσεων στην εκπαίδευση των νοσηλευτών μείωσε τα λάθη χορήγησης των φαρμάκων κατά 30% και βελτίωσε τη συνεργασία μεταξύ των επαγγελματιών υγείας.³¹

3.2. Εφαρμογή συστημάτων αναφοράς και διαχείρισης σφαλμάτων

Τα συστήματα αναφοράς σφαλμάτων επιτρέπουν στο υγειονομικό προσωπικό να καταγράφει ανώνυμα ή επώνυμα περιστατικά που σχετίζονται με ιατρικά λάθη ή δυσλειτουργίες διαδικασιών.³² Η ανάλυση των εν λόγω δεδομένων συμβάλλει στον εντοπισμό τάσεων και μοτίβων σφαλμάτων, με στόχο τη μείωση της πιθανότητας επανεμφάνισής τους.³³

Τα συστήματα αναφοράς που προωθούν την καλλιέργεια μάθησης αντί της επιβολής κυρώσεων συνιστούν βασικό εργαλείο βελτίωσης της ποιότητας και ενίσχυσης της εμπιστοσύνης εντός των ομάδων φροντίδας. Τα κύρια οφέλη περιλαμβάνουν βελτίωση της ασφάλειας των ασθενών μέσω προληπτικών μέτρων, ενίσχυση της διαφάνειας στην παροχή υπηρεσιών και καλλιέργεια κουλτούρας ασφάλειας, όπου το προσωπικό αισθάνεται ασφαλές να αναφέρει σφάλματα. Η επιτυχής ενσωμάτωσή τους απαιτεί δέσμευση από τους

οργανισμούς και κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού. Ωστόσο, προκλήσεις όπως ο φόβος τιμωρίας, η έλλειψη πόρων και η απροθυμία αλλαγής διαδικασιών εμποδίζουν την πλήρη εφαρμογή των συγκεκριμένων συστημάτων.³⁴

Σε ορισμένα ευρωπαϊκά νοσοκομεία, η εφαρμογή ανοικτών και διαφανούς χαρακτήρα μηχανισμών αναφοράς οδήγησε σε αισθητή μείωση των σφαλμάτων, ενισχύοντας την πρόληψη και την ασφάλεια.³⁵ Η ενσωμάτωση στρατηγικών, όπως οι τακτικές αναλύσεις περιστατικών και η ανταλλαγή καλών πρακτικών μεταξύ των επαγγελματιών υγείας, ενισχύουν την αίσθηση ευθύνης και την προληπτική αντιμετώπιση των κινδύνων,³⁶ ενώ το μοντέλο της «δίκαιης κουλτούρας» προάγει την αντιμετώπιση των λαθών ως ευκαιρίες εκπαίδευσης και αλλαγής, επιδιώκοντας τη διατήρηση ενός ασφαλούς και υποστηρικτικού περιβάλλοντος εργασίας. Επομένως, ηγέτες που εφαρμόζουν αυτή την προσέγγιση βελτιώνουν την εμπιστοσύνη των εργαζομένων και μειώνουν τη συχνότητα επαναλαμβανόμενων λαθών.³⁷

4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η ηγεσία διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της ασφάλειας των ασθενών και στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας. Οι ηγέτες που προάγουν τη διαφάνεια, την ανατροφοδότηση και τη συνεχή εκπαίδευση συμβάλλουν στη μείωση των ιατρικών λαθών και στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος, όπου το προσωπικό αισθάνεται ασφαλές να αναφέρει σφάλματα. Η μετασχηματιστική ηγεσία, ειδικότερα, ενισχύει τη δέσμευση των επαγγελματιών υγείας, προάγει την καινοτομία και οδηγεί σε υψηλότερα επίπεδα συμμόρφωσης με τα πρωτόκολλα ασφάλειας. Έτσι, αποτελεί σημαντικό παράγοντα για τη βελτίωση της ασφάλειας των ασθενών.

Η οργανωτική κουλτούρα, επηρεαζόμενη από το ηγετικό μοντέλο, διαδραματίζει κεντρικό ρόλο στη διατήρηση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας. Η ενίσχυση της συνεργα-

σίας, η δημιουργία ενός περιβάλλοντος εμπιστοσύνης και η υποστήριξη των εργαζομένων μειώνουν την επαγγελματική εξουθένωση και αυξάνουν την αποδοτικότητα. Παράλληλα, η υιοθέτηση τεχνολογικών καινοτομιών και η προώθηση συστημάτων αναφοράς σφαλμάτων χωρίς τιμωρητική διάθεση συμβάλλουν στη βελτίωση της φροντίδας και στην ενίσχυση της διαφάνειας. Τέλος, η επιτυχής εφαρμογή ηγετικών στρατηγικών απαιτεί συνεχή προσαρμογή στις εξελίξεις της υγειονομικής περίθαλψης, διαρκή εκπαίδευση και ενσωμάτωση βέλτιστων πρακτικών. Οι οργανισμοί που υιοθετούν μια «δίκαιη κουλτούρα» και επενδύουν σε καινοτόμες ηγετικές προσεγγίσεις κατορθώνουν να βελτιώσουν τόσο την ασφάλεια των ασθενών όσο και την ικανοποίηση των επαγγελματιών υγείας, ενισχύοντας τη συνολική αποτελεσματικότητα του συστήματος υγείας. Η ηγεσία στον τομέα της υγείας αποτελεί καταλύτη για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών. Η προώθηση μιας κουλτούρας ασφάλειας, η ενίσχυση της επαγγελματικής ανάπτυξης και η ενσωμάτωση καινοτόμων πρακτικών ενδέχεται να μειώσουν τα ιατρικά λάθη και να βελτιώσουν την ποιότητα της φροντίδας. Μελλοντικές έρευνες θα μπορούσαν να εξετάσουν πιο αναλυτικά τις επιδράσεις συγκεκριμένων ηγετικών μοντέλων στην απόδοση των νοσοκομείων και στη συνολική εμπειρία των ασθενών. Οι οργανισμοί υγείας που υιοθετούν στρατηγικές ηγεσίας επικεντρωμένες στη διαφάνεια, στην εκπαίδευση και στην ενδυνάμωση του προσωπικού καταγράφουν χαμηλότερα ποσοστά σφαλμάτων και υψηλότερη ικανοποίηση των ασθενών.

Οι μελλοντικές προκλήσεις περιλαμβάνουν την ανάγκη για πιο προσαρμοσμένες στρατηγικές διαχείρισης της οργανωτικής κουλτούρας και την ενσωμάτωση τεχνολογικών λύσεων που θα διευκολύνουν την επικοινωνία και την εκπαίδευση του προσωπικού συνεχούς μάθησης και βελτίωσης στον τομέα της υγείας. Οι ηγέτες που προάγουν τη δημιουργικότητα υποστηρίζουν τη συνεργασία και ενσωματώνουν τεχνολογικές λύσεις, οι οποίες βελτιώνουν την προσβασιμότητα των υπηρεσιών υγείας.

ABSTRACT

Leadership and healthcare quality: The role of leadership behavior in improving healthcare services

A. MITAKOS, P. MPOGIATZIDIS

Department of Midwifery, School of Health and Welfare, University of Western Macedonia, Ptolemaida, Greece

Archives of Hellenic Medicine 2026, 43(4):553–558

The quality of healthcare services is a fundamental priority for modern healthcare systems, with leadership playing a crucial role in shaping a culture of quality and enhancing patient safety. Approaches such as transformational leadership, empowerment-based leadership, and participative management have been shown to positively influence service outcomes. Leaders who focus on strengthening patient safety, fostering a positive organizational culture, and

promoting innovation contribute significantly to the sustainability of healthcare systems. The aim of the present article is to analyze the role of leadership behavior in improving healthcare services, focusing on three key dimensions: leadership and patient safety, leadership and organizational culture, and leadership and innovation in healthcare services. The management of the continuous education of healthcare leaders and the integration of technological solutions for monitoring and managing patient safety are future challenges. Leadership executives who promote collaboration, innovation, and continuous education play a decisive role in shaping a positive work environment.

Key words: Healthcare quality, Innovation, Leadership behavior, Organizational culture, Patient safety

Βιβλιογραφία

- LOSE DT, LISK J, HUNGER S. Transforming nurse manager roles: Success through strategic clinical nurse leader integration. *Nurse Leader Science Direct* 2025, 23:249–255
- ZHELEV Z, DE BELL S, BETHEL A, CLARKE M, ANDERSON R, COON JT. The implementation of safety management systems in healthcare: A systematic review and international comparison. *Health Soc Care Deliv Res* 2025, 13:1–70
- HOWARD M, TAN KL, JAYASEKARA R. Exploring ethical, cultural, and transnational competence among international healthcare management students: An Australian perspective. *J Healthc Leadersh* 2025, 17:97–115
- TATE K, PENCONEK T, MORENO DIAS B, CUMMINGS G, BERNARDES A. Leadership and organizational culture in healthcare: Impacts on patient satisfaction and professional performance. *J Hosp Manag* 2025, 15:45–56
- MADDI JH, TOMASOWA GA. Leadership communication strategies in building corporate culture for organizational transformation in the National Healthcare Equipment Industry. *The Eastasouth Journal of Social Science and Humanities (ESSH)* 2025, 2:171–179
- CHEN YS, LIAO KC, YAU SY. From hesitation to participation: A narrative review of facilitators and barriers for healthcare professionals' engagement in medical education research. *BMC Med Educ* 2025, 25:302–310
- NASTRIN A, PATEL R, GUPTA S. Creating a culture of psychological safety in healthcare teams: A leadership perspective. *Health Policy Rev* 2025, 18:221–237
- BRENDLE JL. Nursing leaders' perceptions of a revised patient dismissal policy. Walden Dissertations and Doctoral Studies, College of Nursing, Walden University, Minneapolis, Minnesota, 2025:17442
- YOST GF. Creating a culture of transformational leadership through implementation of a nursing leadership development program. Doctoral Dissertations and Projects, Doctor of Nursing Practice, School of Nursing, Liberty University, Lynchburg, 2025:6615
- CHAYADI R, JAYANEGARA O. Effect of transformational leadership to increase quality of care with structural empowerment and work engagement as mediatin. *J Lifestyle SDG's Rev* 2025, 9:105–117
- HALE-LOPEZ KL, SAENZ MM, VERMA N, CHAKRAVARTHY S, EBERT-ALLEN R, BOND WF ET AL. A SEIPS-based analysis to understand safety culture during postpartum hemorrhage. *Healthcare (Basel)* 2025, 13:499–501
- CROMIE K. Servant leadership in healthcare: Creating a trust-based organizational environment. *J Health Leadership* 2025, 22:55–72
- WONG CA, CUMMINGS GG, DUCHARME L. The relationship between nursing leadership and patient outcomes: A systematic review update. *J Nurs Manag* 2013, 21:709–724
- BOAMAH SA, LASCHINGER HKS, WONG C, CLARKE S. Effect of transformational leadership on job satisfaction and patient safety outcomes. *Nurs Outlook* 2018, 66:180–189
- BASS BM. From transactional to transformational leadership: Learning to share the vision. *Organ Dyn* 1990, 18:19–31
- CHATZIOANNOU A, PAPADOPOULOS G, VASILEIOU K. Leadership strategies and employee burnout in healthcare: A systematic approach. *Health Manag Rev* 2025, 13:198–212
- JAFFERY S, KHAN M, AZIZ M. Employee satisfaction and retention through leadership empowerment strategies. *Int J Healthcare Manag* 2025, 10:145–159
- FIRDAUS K, ALAM R, YUDIANA P. Digital transformation and leadership impact in healthcare services. *Tech Health Innov* 2025, 19:67–85
- LIU H, SHAFIEI R. The role of AI and data-driven strategies in healthcare leadership. *J Med Tech* 2025, 21:112–127
- FADHEL S, ALQURS J. Continuous improvement in hospital management through leadership-driven initiatives. *Health Qual Manag* 2025, 15:33–49
- HUANG C, LEE S, WU Y. Healthcare transparency and leadership impact on patient outcomes. *Med Ethics J* 2025, 14:72–89
- ALOTAIBY F. Transformational leadership as a driver for healthcare innovation. *J Health Admin* 2025, 16:48–60
- VYANDRI M, YUDIANA P. The influence of empowering leadership on healthcare efficiency. *J Med Admin* 2025, 11:99–115
- ZHAO C, TANG CY, ZHANG YS, NIU CH. Task conflict and talent aggregation effect in scientific teams: The moderating effects of participative leadership. *Sci Manag Res* 2019, 37:56–60
- MACHADO GC, WINROTH M, ALMSTRÖM P, ERICSON ÖBERG AE, KURDVE M, AL MASHALAH S. Digital organisational readiness: Experiences from manufacturing companies. *J Manuf Technol Manag* 2021, 32:167–182
- ADENIRAN IA, EFENNIYI CP, OSUNDARE OS, ABHULIMEN AO. Data-driven decision-making in healthcare: Improving patient outcomes through predictive modeling. *International Journal of Scholarly Research in Multidisciplinary Studies (IJSRMS)*

- 2024, 5:59–67
27. PAKDIL F, HARWOOD TN, ISIN FB. Implementing lean principles in the healthcare industry: A theoretical and practical overview. In: Wickramasinghe N, Bodendorf F (eds) *Delivering superior health and wellness management with IoT and analytics*. Healthcare Delivery in the Information Age, Springer, Cham, 2020:383–413
 28. KELLER J. Leadership training programs in hospital settings: Effectiveness and impact on team dynamics. *J Nurs Educ* 2025, 19:208–224
 29. CHAKRABORTY I, ILAVARASAN PV, EDIRIPPULIGE S. Health-tech startups in healthcare service delivery: A scoping review. *Soc Sci Med* 2021, 278:113949
 30. CATENA R, McLEAN H. Speaking up for patient safety: Bringing simulation to the classroom. *Teach Learn Nurs* 2025, 20:e761–e765
 31. SACHDEVA R. Simulation training in nursing: Reducing medication errors through leadership-driven initiatives. *J Clin Train* 2025, 17:88–101
 32. PRONOVOST PJ, WU AW, SEXTON JB. Acute decompensation after removing a central line: practical approaches to increasing safety in the intensive care unit. *Ann Intern Med* 2004, 140:1025–1033
 33. LEAPE LL. Errors in medicine. *Clin Chim Acta* 2009, 404:2–5
 34. REASON J. Human error: Models and management. *Br Med J* 2000, 320:768–770
 35. ZHELEV Z, DE BELL S, BETHEL A, CLARKE M, ANDERSON R, COON JT. The implementation of Safety Management Systems in healthcare: A systematic review and international comparison. *Health Soc Care Deliv Res* 2025, 13:1–70
 36. JUNIOUS R, CAIN B. Developing a proactive healthcare culture through risk analysis and incident reporting. *J Risk Manag Healthcare Policy* 2025, 12:50–67
 37. MOSHIRI M, ABBASZADEH M, SHAHCHERAGH R. Just culture in healthcare: Leadership strategies to enhance reporting and safety. *J Patient Safety* 2025, 19:130–145

Corresponding author:

A. Mitakos, 36 Ifaistou Nea Efkarpia street, 564 29 Thessaloniki, Greece

e-mail: thanikovic@gmail.com
