



**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**

ΙΟΥΛΙΟΣ 2013

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΘΕΜΑ: «Ποιότητα λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών, στα Τμήματα Κοινωνικής Εργασίας των δημόσιων Νοσοκομείων: Διερεύνηση και αποτύπωση της Ελληνικής πραγματικότητας»

Φοιτήτρια: ΤΖΑΝΕΤΗ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ

Φοιτητής: ΤΖΙΑΡΑ ΠΕΡΙΚΛΗ

Επόπτες:

Βίκυ Παπανικολάου

Παναγιώτης Αλτάνης

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σε περιβάλλον οικονομικής κρίσης, οι κοινωνικές υπηρεσίες αναδεικνύονται ως τα χρησιμότερα και τα πλέον αναγκαία εργαλεία για την εξασφάλιση κοινωνικής και οικονομικής συνοχής, κοινωνικής ένταξης και οικονομικής ανάπτυξης, προς όφελος όλων των πολιτών.

Στο ίδιο περιβάλλον κρίσης, η συζήτηση για ποιότητα στη λειτουργία και στις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας, έννοια που συνδέεται με την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα του Εθνικού Συστήματος Υγείας, γίνεται πιο επίκαιρη παρά ποτέ.

Τα Τμήματα Κοινωνικής Εργασίας των δημόσιων νοσοκομείων, αποτελούν δευτερογενείς κοινωνικές υπηρεσίες, έχουν αποστολή να παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής υποστήριξης προς το πολίτη που κάνει χρήση των υπηρεσιών του νοσοκομείου, ενώ ταυτόχρονα αποτελούν καθοριστικό στοιχείο εκπλήρωσης των στόχων υγείας που επιδιώκονται στο πλαίσιο ενός ποιοτικού υγειονομικού συστήματος και εν γένει ενός ολοκληρωμένου συστήματος κοινωνικής προστασίας.

Ενδεικτικά η μελέτη θα αναφέρεται:

- Στην ποιότητα υπηρεσιών και ποιότητα ζωής – σύγχρονες τάσεις
- Στις σύγχρονες προσεγγίσεις και συστήματα διασφάλισης ποιότητας στη Δημόσια Διοίκηση και στην Υγεία

- Στο προσδιορισμό του ορισμού και των κριτηρίων στη ποιότητα λειτουργίας και υπηρεσιών στην Υγεία και η σύνδεση τους με την Κοινωνική Εργασία
- Στις αξίες της κοινωνικής εργασίας και η σύνδεση τους με τα κριτήρια ποιότητας.
 - Δικαιώματα και ανάγκες ατόμων και ομάδων εξυπηρετούμενων.
 - Δεοντολογία επαγγέλματος κοινωνικής εργασίας.
 - Κατευθύνσεις από τους διεθνείς οργανισμούς.
 - Καλές πρακτικές και σύγχρονες προσεγγίσεις
- Στο θεσμικό πλαίσιο οργάνωσης, αποστολής και του αντικειμένου των Τμημάτων Κοινωνικής Εργασίας των νοσοκομείων στην Ελλάδα
- Στο διοικητικό και κλινικό έργο των κοινωνικών λειτουργών των Τμημάτων Κοινωνικής Εργασίας των νοσοκομείων
- Στη διασφάλιση ποιότητας λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών των Τμημάτων Κοινωνικής Εργασίας των νοσοκομείων
 - Αξίες και κριτήρια ποιότητας.
 - Διαδικασίες και υπηρεσίες στη κοινωνική εργασία και η τυποποίησή τους ως παράγοντες ποιότητας.
 - Δείκτες.
- Στην διερεύνηση και καταγραφή της πραγματικότητας της ποιότητας λειτουργίας των Τμημάτων Κοινωνικής Εργασίας των δημόσιων νοσοκομείων στην Ελλάδα
- Στην διερεύνηση και καταγραφή της στάσης και των αντιλήψεων των κοινωνικών λειτουργών των Τμημάτων Κοινωνικής Εργασίας των νοσοκομείων του ΕΣΥ
- Στη διερεύνηση της συμβολής των Τμημάτων Κοινωνικής Εργασίας των νοσοκομείων στη ποιότητα παροχής των υπηρεσιών του νοσοκομείου
- Στην επεξεργασία των ευρημάτων για την διατύπωση προτάσεων βελτίωσης της ποιότητας λειτουργίας και των παρεχόμενων υπηρεσιών των Τμημάτων Κοινωνικής Εργασίας των δημόσιων νοσοκομείων στην Ελλάδα

ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ

Σκοπός της μελέτης είναι να διερευνήσει την κατάσταση σε σχέση με την ποιότητα λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών των Τμημάτων Κοινωνικής Εργασίας των δημόσιων νοσοκομείων και να συμβάλει στην βελτίωση τους προς όφελος των εξυπηρετούμενων πολιτών από τις νοσοκομειακές μονάδες του Ε.Σ.Υ.

Στο πλαίσιο των επιμέρους στόχων η μελέτη θα επιδιώξει να:

- Να προσδιορίσει τις έννοιες, το περιεχόμενο και τα ζητήματα ποιότητας λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών κοινωνικής εργασίας των νοσοκομείων σύμφωνα με τις επιστημονικές, δεοντολογικές και επαγγελματικές αρχές και σύγχρονες προσεγγίσεις και τις διεθνείς τάσεις, κατευθύνσεις και εμπειρία
- Να εντοπίσει και να καταγράψει την υφιστάμενη θεσμική και οργανωτική πραγματική κατάσταση των Τμημάτων Κοινωνικής Εργασίας των δημόσιων νοσοκομείων της χώρας μας, τις ανισότητες

ανάπτυξης και το ευρύτερο περιβάλλον εντός του οποίου δραστηριοποιούνται (νοσοκομείο, Υ.Πε., σύστημα υγείας και σύστημα κοινωνικής φροντίδας, κ.ά.)

- Να εντοπίσει τα θεσμικά, οργανωτικά και λειτουργικά ζητήματα των Τμημάτων αυτών, που συνδέονται με την αποστολή και το αντικείμενό τους και τα οποία επηρεάζουν την ποιότητα λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών.
- Να αποτυπώσει τις πραγματικές συνθήκες διοικητικής και κλινικής λειτουργίας και ανταποκρισιμότητας, ανά Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας κάθε δημόσιου νοσοκομείου αλλά και συνολικά
- Να διερευνήσει τις συνθήκες και πρακτικές του έργου των κοινωνικών λειτουργών που στελεχώνουν αυτά τα Τμήματα και τις ιδιαιτερότητες τους
- Να καταγράψει τις εκτιμήσεις των στελεχών αυτών των Τμημάτων:
 - ✓ για το βαθμό ποιότητας λειτουργίας και των παρεχόμενων υπηρεσιών κοινωνικής εργασίας,
 - ✓ για τις παραμέτρους που ενισχύουν ή υπονομεύουν την ποιότητα και
 - ✓ για τις αναγκαίες αλλαγές, βελτιώσεις και δράσεις (προτάσεις) προώθησης και βελτίωσης της ποιότητας.
- Να επεξεργαστεί, αναλύσει και να ερμηνεύσει το σύνολο των ερευνητικών ευρημάτων
- Να συνθέσει και διατυπώσει συμπεράσματα από τη μελέτη
- Να διατυπώσει συγκεκριμένες προτάσεις που συνδέονται με τη βελτίωση της ποιότητας λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών κοινωνικής εργασίας, των Τμημάτων Κοινωνικής Εργασίας των δημόσιων νοσοκομείων της χώρας μας και να προσδιοριστούν συναφή ζητήματα για περαιτέρω έρευνα και μελέτη σε βάθος.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Στο **πρώτο μέρος** θα πραγματοποιηθεί *βιβλιογραφική έρευνα* σε δημοσιεύματα με θέματα που σχετίζονται με ορισμούς όπως, ποιότητας στην υγεία, στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας στο χώρο της υγείας, στις οδηγίες που δίνονται από διεθνείς και εθνικούς οργανισμούς και στους τρόπους που αυτά διασφαλίζονται. Θα επιχειρηθεί η ανασκόπηση ερευνών και μελετών που σχετίζονται με γενικά και ειδικά θέματα ποιότητας στην υγεία και την κοινωνική φροντίδα (έχει εντοπισθεί έλλειψη μελετών και ερευνών για την ποιότητα στην κοινωνική εργασία και ειδικότερα στην κοινωνική εργασία στο νοσοκομείο).

Επίσης, θα πραγματοποιηθεί έρευνας συγκέντρωση στοιχείων από έγγραφα, νομοθεσία, αρχεία και εμπειρικά δεδομένα από φορείς που σχετίζονται με την υγεία και την κοινωνική φροντίδα.

Στο **δεύτερο μέρος** θα πραγματοποιηθεί *πρωτογενής ποιοτική και ποσοτική έρευνα*. Η έρευνα θα έχει δύο ομάδες ερευνητικών δειγμάτων και για τις ανάγκες τους θα κατασκευαστούν δύο διαφορετικά ερωτηματολόγια.. Το πρώτο δείγμα είναι όλα τα Τμήματα Κοινωνικής Εργασίας των εκατόν τριάντα (130) περίπου δημόσιων νοσοκομείων της χώρας μας και το δεύτερο όλοι οι κοινωνικοί λειτουργοί που στελεχώνουν αυτά τα Τμήματα.

Η *πρώτη έρευνα* που απευθύνεται στα Τμήματα Κοινωνικής Εργασίας των δημόσιων νοσοκομείων της χώρας μας, θα επιδιώξει να συγκεντρώσει στοιχεία που αφορούν την υφιστάμενη θεσμική και οργανωτική πραγματική κατάσταση τους, τις συνθήκες διοικητικής και κλινικής λειτουργίας τους και το βαθμό ανταποκρισιμότητάς τους και τα οποία συνδέονται με την αποστολή και το αντικείμενό τους και επηρεάζουν την ποιότητα λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών. Το ερωτηματολόγιο θα σταλεί ταχυδρομικά ή ηλεκτρονικά (κατά περίπτωση δυνατοτήτων και συναίνεσης) συνοδευόμενο από σχετική ενημερωτική επιστολή, αφού θα έχει εξασφαλιστεί η σχετική άδεια από το Υπουργείο Υγείας, προς όλα τα Τμήματα Κοινωνικής Εργασίας των δημόσιων νοσοκομείων της χώρας μας, μέσω των προϊσταμένων οργάνων τους (Δ.Σ., Επιστημονική Επιτροπή, Ιατρική Υπηρεσία) που θα οριστεί αναγκαίο. Θα ζητηθεί να συμπληρωθεί και να επιστραφεί από τον Προϊστάμενο κάθε Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας. Στις περιπτώσεις που δεν υπάρχει Προϊστάμενος, από τον αναπληρωτή του ή τον αρχαιότερο κοινωνικό λειτουργό. Τέλος, στις περιπτώσεις μη στελέχωσης του Τμήματος από κανένα κοινωνικό λειτουργό, θα ζητηθεί το ερωτηματολόγιο να επιστραφεί από τον Προϊστάμενο του αρμόδιου οργάνου διοικητικής εποπτείας του Τμήματος αφού συμπληρώσει τις ερωτήσεις που έχει τη δυνατότητα.

Η *δεύτερη έρευνα* που απευθύνεται στους πεντακόσιους πενήντα (550) περίπου κοινωνικούς λειτουργούς που στελεχώνουν τα Τμήματα Κοινωνικής Εργασίας των δημόσιων νοσοκομείων της χώρας μας, θα επιδιώξει να συγκεντρώσει στοιχεία που αφορούν τις επιστημονικές και εμπειρικές εκτιμήσεις τους για το βαθμό ποιότητας της λειτουργίας και των παρεχόμενων υπηρεσιών κοινωνικής εργασίας, για τις παραμέτρους που ενισχύουν ή υπονομεύουν την ποιότητα για τις αναγκαίες αλλαγές, βελτιώσεις και δράσεις (προτάσεις τους) προώθησης και βελτίωσης της ποιότητας. Το ερωτηματολόγιο θα σταλεί ταχυδρομικά ή ηλεκτρονικά (κατά περίπτωση δυνατοτήτων και συναίνεσης) συνοδευόμενο από σχετική ενημερωτική επιστολή, προσωπικά ή ομαδικά προς όλους τους κοινωνικούς λειτουργούς που στελεχώνουν τα Τμήματα Κοινωνικής Εργασίας των δημόσιων νοσοκομείων της χώρας μας. Θα ζητηθεί να συμπληρωθεί και να επιστραφεί ατομικά ή ομαδικά ανώνυμα.

Τα δεδομένα που θα συγκεντρωθούν θα αναλυθούν με τη βοήθεια ηλεκτρονικών υπολογιστών και αντίστοιχου λογισμικού (π.χ. SPSS).

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Από την έρευνα αναμένεται να εντοπιστούν:

- ✓ ελλείψεις στα ανάπτυξη και στελέχωση, στα Τμήματα Κοινωνικής Εργασίας των δημόσιων νοσοκομείων της χώρας, αλλά και σε υλικοτεχνική υποδομή και οργανωσιακές λειτουργίες.
- ✓ ανομοιογένεια στις πρακτικές λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών κοινωνικής εργασίας ανά νοσοκομείο και ανισότητες ανά γεωγραφική περιοχή.
- ✓ ελλείψεις εξειδικευμένων γνώσεων, τεχνικών και δεξιοτήτων και επιτακτικές ανάγκες εξειδίκευσης και διαρκούς εκπαίδευσης των στελεχών των Τμημάτων Κοινωνικής Εργασίας δημόσιων νοσοκομείων.

- ✓ πολλαπλοί εσωτερικοί και εξωτερικοί παράμετροι που επηρεάζουν τις πρακτικές λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών κοινωνικής εργασίας στα νοσοκομεία και υπονομεύουν το βαθμό ποιότητας τους.
- ✓ έλλειψη ποιοτικών διαδικασιών στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας που θα αναδειχθεί σε καθοριστική αιτία που δεν μεταφράζεται η δυναμικότητα του επιστημονικού προσωπικού, σε αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα προς όφελος του πολίτη.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Με την συγκέντρωση, καταγραφή, επεξεργασία, ανάλυση και ερμηνεία των αποτελεσμάτων αναμένεται:

- Να αποτυπωθούν ποσοτικά και ποιοτικά τα χαρακτηριστικά λειτουργίας των Τμημάτων Κοινωνικής Εργασίας των δημόσιων νοσοκομείων της χώρας.
- Να αναδειχθούν οι πραγματικές συνθήκες στην παροχή υπηρεσιών κοινωνικής στήριξης στους πολίτες που προσέρχονται να κάνουν χρήση των υπηρεσιών των νοσοκομείων.
- Να αποτυπωθούν οι εκτιμήσεις, στάσεις, οι αντιλήψεις και οι πρακτικές σε ζητήματα που συνδέονται ή και καθορίζουν την ποιότητα στην άσκηση του έργου από τους κοινωνικούς λειτουργούς των δημόσιων νοσοκομείων.
- Να αναδειχθούν οι αιτίες που προκαλούν δυσχέρειες στη ποιοτική παροχή κοινωνικών υπηρεσιών και να διατυπωθούν προτάσεις για την επίλυσή τους.
- Να αποδειχθεί από τα αποτελέσματα η αναγκαιότητα ανάπτυξης ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας στις κοινωνικές υπηρεσίες των νοσοκομείων.

Από την εργασία προσδοκάται η ωφελιμότητα τεκμηριωμένης ανάδειξης της αναγκαιότητας και της συμβολής των Τμημάτων Κοινωνικής Εργασίας στη παροχή ολοκληρωμένης φροντίδας υγείας στους πολίτες. Η αξιοποίηση των συμπερασμάτων επιδιώκει, στο δυνατό, να αποτελέσει ένα πολύτιμο εργαλείο για την διατύπωση τεκμηριωμένης και αξιόπιστης επιχειρηματολογίας προώθησης μέτρων για συστήματα ποιότητας που θα ενδυναμώσουν το θεσμικό ρόλο των Τμημάτων Κοινωνικής Εργασίας των δημόσιων νοσοκομείων προς όφελος των πολιτών και του υγειονομικού συστήματος της χώρας μας.

Ενδεικτική βιβλιογραφία που θα αξιοποιηθεί:

Ξενόγλωσση

Blom, B. and Moren, S. (2012) *The evaluation of quality in social-work practice.* *NJSR*, 3 p.2-17.

Boland, K. (2006) Ethical Decision-Making Among Hospital Social Workers. In *Journal of Social Work Values and Ethics*, 3 (1), Available at:

<http://www.socialworker.com/jswve/content/view/27/44/> [Accessed: 17-07-2013].

Carr, J. (1994) Κλινική Κοινωνική Εργασία στον τομέα υγείας. Στο, *Κοινωνική Εργασία*, 9(33): 15-30.

Dowling, M. (2002) *Anempowering approach to measuring quality in social care services in England*. [e-book] London: p.1-11. Available through: www.innovation.cc <http://www.innovation.cc/archives/news/innovation-conference/dowling.pdf> [Accessed: 26-03-2013].

European Platform for Rehabilitation_(2013) *Welcome to the European Platform for Rehabilitation*. [online] Available at: <http://www.epr.eu> [Accessed: 14-03-2013].

European Centre For The Development Of Vocational Training (2010) *Quality assurance in the social care sector. The role of training*. [e-book] Luxembourg: Publications Office of the European Union: 22-34, 45-52, 87-99. Available through: http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/5507_en.pdf [Accessed: 26-03-2013].

European Quality in Social Services (2012) *CRITERIA FOR EQUASS ASSURANCE*. [e-book] Available through: <http://www.epr.eu/images/EPR/documents/eQuass/EQUASS%202012/EQUASS%20Assurance%20%28SSGI%29%20Principles%20criteria%20and%20indicators%202012.pdf> [Accessed: 22-03-2013].

Fox, A. (2013) *The new social care: strength-based approaches*. [e-book] 2020 Public Service Hub. Available through: [2020psh.org](http://2020psh.org/?p=1771) <http://2020psh.org/?p=1771> [Accessed: 17-07-2013].

Hancock, M. (1984) *Principles of Social Work Practice. A Generic Practice Approach*. New York: The Haworth Press.

IFSW (2012) *Effective and ethical working environments for social work: the responsibilities of employers of social workers*. [online] Available at: <http://ifsw.org/news/effective-and-ethical-working-environments-for-social-work-the-responsibilities-of-employers-of-social-workers/> [Accessed: 23-03-2013].

Levy, C. (1979) *Social Work Ethics*. New York: Human Sciences Press.

Malley, J. and Fernandez, J. (2010) Measuring quality in social care services: theory and practice. In *Annals of public and cooperative economics*, 81(4): 559-582.

Mbugua, C. (2010) *Quality Assurance Tools and Support Provided By Social Work Associations*. [e-book] Available through: <http://www.ovcsupport.net/files/Session%2012%20-%20accountability%20-%20IFSW%285%29.pdf> [Accessed: 26-03-2013].

Megivern, M. D. and Mcmillen, C. J., Proctor, K. E., Striley, W. L. C., Cabassa, J. L. & Munson, R. M. (2007) Quality of Care: Expanding the Social Work Dialogue. In *Social Work*, 52(2): 115-124.

Ministry of Labor and Social Affairs Czech Republic (2002) *Standards for Quality in Social Services*. [e-book] Czech Republic: p.1-24. Available through: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/2057/standards.pdf> [Accessed: 22-03-2013].

Pruger, R. (1991) *Efficiency and the Social Services*. New York: The Haworth Press.

Reamer, F. (1982) *Ethical Dilemmas in Social Service*. New York: Columbia University Press.

Social Platform Steering Group (2008) *Quality of social and health services Social NGOs' recommendations to EU decision makers*. [e-book]: 1-11. Available through: <http://www.socialplatform.org/PolicyStatement.asp?Policy=8261> [Accessed: 26-03-2013].

Gregorian, C. (2005) A career in hospital social work: do you have what it takes?. In *Social Work in Health Care*, 40(3): 1-14.

European Quality in Social Services (2013) *The European Quality in Social Services (EQUASS)*. [online] Available at: <http://www.epr.eu/index.php/eQuass> [Accessed: 14-03-2013].

Social Protection Committee (2010) *A voluntary European quality framework for social services SPC/2010/10/8 final*. [e-book] Available through: <http://ebookbrowse.com/spc-qr-document-spc-2010-10-8-final-pdf-d299255955> [Accessed: 23-03-2013].

Yankauer, A. (1979) Quality Assurance in Social Work in Hospitals: A Systems Perspective. In *American Journal of Public Health*, 69(4): 329-331.

Ελληνική

Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2007) *Υπηρεσίες γενικού συμφέροντος, περιλαμβανομένων των κοινωνικών υπηρεσιών γενικού συμφέροντος: Μια νέα ευρωπαϊκή δέσμευση COM(2007) 724 τελικό*. [e-book] p.1-16. Available through: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0725:FIN:el:PDF> [Accessed: 26-03-2013].

Ευθυμίου, Χ. (n.d.) *Η Διασφάλιση ποιότητας στις Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας*. [e-book] Available through: <http://www.autismhellas.gr/fasma/docs/10.htm> [Accessed: 27-03-2013].

Καλλιδικάκη, Θ. (2010) *Ποιοτικές Μέθοδοι στην Έρευνα της Κοινωνικής Εργασίας*. Αθήνα: ΤΟΠΟΣ.

Παπαιωάννου, Κ. (2001) Τα δικαιώματα των χρηστών Κοινωνικών Υπηρεσιών. *Κοινωνική Εργασία*, 16(64): 209-215.

Παπακωστίδης, Α. και Τσουκαλάς, Ν. (2012) Η ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας και η αξιολόγησή της. Στο *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*, 29(4): 480-488.

Παπανικολάου, Β. (2007) *Η Ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας Αρχές-Μέθοδοι και Εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Π.Ο.Υ. (2003₁) *Οργάνωση των Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας*. Αθήνα: ΥΥ&ΚΑ

Π.Ο.Υ. (2003₂) *Βελτίωση της Ποιότητας των Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας*. Αθήνα: ΥΥ&ΚΑ

Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης Και Αποκέντρωσης Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης Και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Διεύθυνση Ποιότητας Και Αποδοτικότητας (2007) ΚΟΙΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (Κ.Π.Α.). [e-book]:1-62. Available through: http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/824/%CE%9A%CE%9F%CE%99%CE%9D%CE%9F%20%CE%A0%CE%9B%CE%91%CE%99%CE%A3%CE%99%CE%9F%20%CE%91%CE%9E%CE%99%CE%9F%CE%9B%CE%9F%CE%93%CE%97%CE%A3%CE%97%CE%A3%20Greek_2006.pdf [Accessed: 09-04-2013].

Οι φοιτητές

Τζανετή Παναγιώτα

Τζιάρας Περικλής