

Spis treści

Wykaz skrótów	15
Wprowadzenie	17
CZĘŚĆ I	
Organizacja i zarządzanie	21
Organizacja i zarządzanie, Damian Makowski, Dariusz Jemielniak	21
1. Nauki organizacji i zarządzania jako wyodrębniona dziedzina nauk społecznych	21
2. Organizacja: pojęcie, cele. Rodzaje struktur organizacyjnych. Kultura organizacji	22
3. Menedżer i jego role w organizacji	34
4. Rys historyczny i podsumowanie	44
Modele systemów opieki zdrowotnej na świecie, Roman Lewandowski	47
1. Teoretyczne modele systemu ochrony zdrowia	48
2. Podstawowe rodzaje systemów ochrony zdrowia	50
Dualne otoczenie organizacji opieki zdrowotnej, Jacek Klich	57
1. Quasi-rynkowe otoczenie podmiotów sektora ochrony zdrowia	58
2. Rynkowe otoczenie podmiotów sektora ochrony zdrowia	64
Organizacje opieki zdrowotnej, Jacek Klich	67
1. Świadczeniobiorcy	68
2. Świadczeniodawcy	69
3. Płatnicy	71
4. Ministerstwo Zdrowia	73
5. Producenci i dostawcy	74
6. Organizacje reprezentujące świadczeniodawców i producentów	75
7. Organizacje i instytucje reprezentujące interesy pacjentów	76

Specyfika zarządzania zakładem opieki zdrowotnej, Marcin Kautsch	78
1. Zakład opieki zdrowotnej jako organizacja	78
2. Cechy charakterystyczne zakładów opieki zdrowotnej	82
3. NZOZ-y szpitalne	84
Źródła finansowania zakładów opieki zdrowotnej i metody zakupu świadczeń zdrowotnych, Aleksandra Kaczor, Marcin Kautsch	89
1. Przychody zakładu opieki zdrowotnej	91
2. Pozyskanie środków finansowych przez zakłady opieki zdrowotnej	92
3. Źródła finansowania działalności zoz-ów	94
4. Sposoby płacenia za usługi zdrowotne	95
 CZĘŚĆ II	
Określanie położenia organizacji	101
Elementy otoczenia organizacji, Jacek Klich, Marcin Kautsch	101
1. Otoczenie organizacji	101
1.1. Otoczenie dalsze	102
1.2. Otoczenie bliższe	107
2. Praktyczny wymiar analizy elementów otoczenia bliższego i dalszego	111
Narzędzia do określania położenia organizacji, Jacek Klich, Marcin Kautsch	113
1. SPACE	113
2. Analiza PEST	116
3. Mapa udziałowców/interesariuszy	120
4. Metody portfelowe	122
5. Benchmarking	125
6. Analiza 5 sił Portera	128
 CZĘŚĆ III	
Realizacja wizji organizacji	135
Wizja organizacji, Jacek Klich	135
1. Definicja wizji	135
2. Budowanie wizji	138
3. Realizacja wizji	140
4. Wizja a strategia organizacji	141
Tworzenie i wdrażanie strategii organizacji, Jacek Klich, Marcin Kautsch	143
1. Definicja i składowe strategii	143
2. Rodzaje strategii	144

3. Analiza strategiczna	148
4. Budowanie strategii	149
5. Implementacja strategii, rola lidera	152
Zarządzanie w praktyce	
Rozwój firmy medycznej, <i>Dariusz Zowczak, Michał Meller</i>	155
Biznesplan, Marcin Kautsch	158
1. Elementy i sposób opracowania biznesplanu	159
2. Elementy biznesplanu – omówienie	163
Zarządzanie w praktyce	
Otwarcie oddziału szpitalnego jako przykład biznesplanu, <i>Urszula Chosianna, Dorota Borzestowska</i>	166
Biznesplan – ujęcie finansowe, <i>Aleksandra Kaczor, Marcin Kautsch</i>	169
Podstawy marketingu usług zdrowotnych, Iga Rudawska	175
1. Orientacja marketingowa w usługach medycznych – koncepcja i bariery wdrażania	175
2. Specyfika marketingu w zakładach opieki zdrowotnej	178
3. Kształtowanie usługi medycznej jako produktu	182
4. Pozycjonowanie zakładu opieki zdrowotnej na rynku usług medycznych	186
5. Ograniczenia stosowania ceny i promocji usług medycznych jako narzędzi marketingu	189
Zarządzanie w praktyce	
Wprowadzenie nowego produktu na rynek, <i>Barbara Prokurat</i>	192
CZĘŚĆ IV	
Zasoby organizacji	195
Podstawy zarządzania finansami, Aleksandra Kaczor	195
1. Budżetowanie	195
2. Rachunkowość	202
3. Rachunek kosztów i rachunek wyników	204
Zarządzanie w praktyce	
Budżetowanie szpitala powiatowego, <i>Janusz Baczewski, Marek Haber</i>	215
Budżetowanie ogólnopolskiej firmy diagnostycznej, <i>Wacław Dziurzyński</i>	220
Zarządzanie zasobami ludzkimi, Violetta Kijowska	224
1. Planowanie zasobów ludzkich, dobór personelu	226
1.1. Planowanie zasobów ludzkich a planowanie potrzeb kadrowych	226

1.2. Dobór personelu	227
2. System okresowych ocen pracowników	241
2.1. System ocen pracowniczych	242
2.2. System ocen pracowniczych w zakładach opieki zdrowotnej w Polsce – w świetle badań	248
3. Systemy wynagradzania pracowników	250
3.1. Zarządzanie systemem wynagrodzeń	250
3.2. Projektowanie systemu wynagrodzeń	251
3.3. Nowa płaca – system wynagrodzeń a strategia organizacji	252
3.4. Motywacyjna rola wynagrodzenia	252
3.5. Konstruowanie systemów wynagradzania	254
4. Negocjacje	257
4.1. Negocjacje a konflikty	257
4.2. Style negocjacji	258
4.3. Strategie negocjacji	259
4.4. Taktyki i techniki negocjacyjne	260
4.5. Warunki skutecznych negocjacji, błędy w procesie negocjowania	263
Zarządzanie w praktyce	
Standaryzacja i motywacja jako narzędzia poprawy jakości i efektywności pracy, Urszula Przybył, Magdalena Papazjan	268
Urządzenia i aparatura medyczna, Witold Ponikło	271
1. Obowiązki użytkowników wyrobów medycznych	272
2. Klasyfikacja aparatury medycznej	274
3. Koszty zakupu i użytkowania aparatury medycznej	276
4. Cykl życia i odtwarzanie zasobów aparaturowych instytucji ochrony zdrowia	279
Nieruchomości i infrastruktura techniczna instytucji ochrony zdrowia, Witold Ponikło	285
1. Budynki	286
2. Sieci zasilające	292
3. Instalacje	294
Outsourcing jako alternatywa dla klasycznego podejścia do zarządzania zasobami organizacji, Jacek Klich	299
1. Istota outsourcingu	299
2. Cele outsourcingu	300
3. Rodzaje outsourcingu	301
4. Doświadczenia międzynarodowe z outsourcingiem w ochronie zdrowia	302

5. Outsourcing w polskim systemie ochrony zdrowia i warunki jego efektywnego stosowania	304
Zarządzanie w praktyce	
Korzyści z outsourcingu usług laboratoryjnych, <i>Dariusz Zowczak, Michał Meller</i>	307
CZĘŚĆ V	
Jakość w ochronie zdrowia	311
Jakość i zarządzanie jakością, Rafał Staszewski, Marcin Kautsch	311
1. Kształtowanie się pojęcia jakości w usługach medycznych	311
2. W kierunku TQM	314
3. Kultura organizacji – kultura jakości	319
4. Bezpieczeństwo pacjenta – kluczowy wymiar jakości usług medycznych	320
5. Ocena i pomiar jakości w opiece zdrowotnej	323
6. Przywództwo na rzecz jakości	331
Narzędzia poprawy jakości, Rafał Staszewski, Marcin Kautsch	336
1. Narzędzia oparte na danych nieliczbowych	336
2. Narzędzia oparte na danych liczbowych	341
Zarządzanie w praktyce	
Przewodnik po szpitalu jako przykład działań na rzecz jakości postrzeganej, <i>Rafał Staszewski, Marcin Kautsch</i>	351
Jakość certyfikowana, Roman Lewandowski	354
1. Historia standaryzacji jakości w ochronie zdrowia	355
2. Systemy zarządzania jakością – rodzina norm ISO 9000	357
3. Zarys wymagań, jakie musi spełniać system zarządzania jakością, aby był zgodny z normą ISO 9001:2009	362
4. Etapy wdrożenia i certyfikacji systemu zarządzania jakością zgodnego z normami serii ISO 9000	366
5. Program Akredytacji Szpitali Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia	368
6. Procedura przyznawania akredytacji	370
7. Inne systemy zewnętrznej oceny i certyfikacji stosowane w organizacjach ochrony zdrowia	372
8. Porównanie systemu zarządzania jakością opartego o rodzinę norm ISO 9000 i Program Akredytacji Szpitali CMJ	373
Zarządzanie w praktyce	
Certyfikaty Wojewódzkiego Szpitala Rehabilitacyjnego dla Dzieci w Ameryce, <i>Roman Lewandowski</i>	376

CZĘŚĆ VI

Wymiary efektywności zarządzania	381
---	------------

Narzędzia zarządzania i poprawy efektywności funkcjonowania organizacji ochrony zdrowia, Marcin Kautsch	381
--	------------

Zarządzanie w praktyce

Planowanie zapotrzebowania na usługi medyczne i możliwości redukcji kosztów świadczeń medycznych, <i>Malcolm Whitfield</i>	387
Kurs przywódców dla średniej kadry zarządzającej ZOZ-u Sucha Beskidzka, <i>Marek Haber, Dariusz Poznański, Marcin Kautsch</i>	388
Zrównoważona Karta Wyników jako narzędzie zarządcze, <i>Roman Lewandowski</i>	391
Poprawa efektywności funkcjonowania rejestracji, <i>Urszula Lasa</i>	394
Procedura postępowania w zabiegach pielęgnacyjnych zmiany opatrunku w ambulatorium Centrum Medycznego Damiana, <i>Anna Dudzińska</i>	397
Analiza efektywności sprzedaży jako element przygotowania zamówień i oceny potencjału apteki, <i>Katarzyna Gawlik</i>	400
Ocena zmienności kosztów leczenia szpitalnego, <i>Małgorzata Cygańska</i>	403
Postępowanie diagnostyczno-lecznicze w chorobach gruczołu piersiowego jako przykład zarządzania projektem, <i>Henryka Nagórzańska</i>	408

CZĘŚĆ VII

Wyzwania stojące przed systemem opieki zdrowotnej w Polsce	413
---	------------

Zmiany na rynku świadczeniodawców i świadczeń zdrowotnych w Polsce, Marcin Kautsch	413
---	------------

1. Lecznictwo stacjonarne	414
2. Lecznictwo ambulatoryjne	418
3. Inne sektory, wzrost wielkości zakładów opieki zdrowotnej	420

Zarządzanie w praktyce

Przekształcenie samodzielnego publicznego zakładu opieki zdrowotnej w spółkę – Szpital Powiatowy w Rawiczu, <i>Janusz Atlachowicz</i>	424
---	-----

Restrukturyzacja zakładów opieki zdrowotnej, Marcin Kautsch	427
--	------------

1. Tło przekształceń restrukturyzacyjnych	427
2. Definiowanie restrukturyzacji	429
3. Restrukturyzacja w ochronie zdrowia w Polsce	430
4. Proces restrukturyzacji	431
5. Wybrane techniki wsparcia/narzędzia procesu restrukturyzacji	433

Zarządzanie w praktyce

Restrukturyzacja szpitala, <i>Marcin Kautsch, Witold Ponikło, Marek Haber</i>	438
---	-----

Wpływ procesów globalizacji na systemy ochrony zdrowia, Jacek Klich	441
1. Globalizacja a zdrowie	441
2. Wpływ globalizacji na narodowe systemy ochrony zdrowia	443
3. Globalizacja usług zdrowotnych	445
4. Zwiększenie zakresu konkurencji poprzez globalizację wymiany usług zdrowotnych	446
5. Globalizacja a polski system ochrony zdrowia	452
Bibliografia	455
Akty prawne	463