

Spis treści

WSTĘP	7
1. Zarządzanie wiedzą i kapitałem intelektualnym	13
1.1. Rola wiedzy w działalności szpitala klinicznego	15
1.2. Rola kapitału intelektualnego	18
1.3. Zarządzanie wiedzą	19
2. System usługowy w ochronie zdrowia i jego otoczenie	23
2.1. System usługowy szpitala	25
2.2. Otoczenie systemu usługowego szpitala	27
3. Struktury organizacyjne w zarządzaniu szpitalem	29
3.1. Szpital jako organizacja kierująca się poczuciem misji	31
3.2. Charakterystyka strategicznych koncepcji struktury organizacyjnej szpitala	33
3.2.1. Klasyczna, funkcjonalna struktura, zwana też hierarchiczną	34
3.2.2. Procesowa organizacja usług medycznych i zarządzania szpitalem	36
3.2.3. Struktura macierzowa i sieciowa	39
3.2.4. Podstawowe różnice między organizacjami o strukturach funkcjonalnych i procesowych – nowy paradygmat zarządzania	40
3.2.5. Nowa kultura zarządzania	43
4. Wybór podstawowej koncepcji struktury organizacyjnej szpitala	51
4.1. Silne i słabe strony struktur funkcjonalnych szpitali w kraju	54
4.2. Problemy przechodzenia na struktury procesowe w zarządzaniu szpitalem – doświadczenia szpitalnictwa w Irlandii	58

4.2.1. Uwarunkowania krajowe	58
4.2.1. Uwarunkowania zagraniczne	61
5. Analiza przypadku wdrażania struktur procesowych, pierwsze osiągnięcia i porażki, wnioski	65
6. Uwarunkowania wdrażania struktur procesowych w polskim szpitalnictwie	71
6.1. Konieczne warunki zewnętrzne	75
6.2. Uwarunkowanie wewnętrzne	77
7. Kreowanie przekształceń strukturalnych w szpitalu klinicznym z wykorzystaniem reengineeringu	79
7.1. Radykalne przeprojektowanie i optymalizacja systemu procesów	83
7.2. Cele i implementacja procesów wysokiej sprawności	84
7.2.1. Podwyższanie satysfakcji pacjentów, udziałowców firmy i współpracowników (personelu kierowniczego i wykonawczego)	85
7.3. Zasady projektowania systemów sprawności na bazie zarządzania procesami	85
8. Propozycje zasad funkcjonowania szpitali przekształconych w samodzielne podmioty gospodarcze działające na zasadach <i>non profit</i>	91
Spis rysunków	102
Literatura	103