

Spis treści

Wstęp

Rozdział 1. Charakterystyka procesów w opiece zdrowotnej

1.1. Pojęcia wprowadzające

1.1.1. Zdrowie jako wartość bezcenna

1.1.2. Ekonomia zdrowia jako nauka empiryczna

1.1.3. Konflikty wartości w ochronie zdrowia

1.1.4. Pomiar wyników pracy w zakładach opieki zdrowotnej

1.2. Specyfika rynku usług medycznych

1.2.1. Sposoby definiowania usług

1.2.2. Funkcje usług i ich charakterystyczne cechy

1.2.3. Podmioty świadczące usługi medyczne

1.2.4. Relacje pomiędzy uczestnikami rynku usług medycznych

1.2.5. Systemy finansowania świadczeń zdrowotnych

1.3. Usługa medyczna jako produkt

1.3.1. Produkt jako główna oferta rynkowa przedsiębiorstwa

1.3.2. Struktura usługi medycznej

1.3.3. Cechy usług medycznych

1.3.4. Standaryzacja usług medycznych

1.4. Procesy występujące w placówkach opieki medycznej

1.4.1. Specyficzne cechy procesów w usługach medycznych

1.4.2. Procesy a struktura organizacyjna

1.4.3. Przepływy zapotrzebowania na materiały i wyroby medyczne

1.4.4. Przepływy informacji

1.4.5. Integracja efektów działań w usługach medycznych

Rozdział 2. Teoretyczno-metodyczne aspekty oceny jakości procesów w usługach medycznych

2.1. Istota oceny jakości w usługach medycznych

2.1.1. Jakość i jej sfery w usługach medycznych

2.1.2. Zadowolony pacjent największą wartością zarządzania w zakładach opieki zdrowotnej

2.1.3. Kryteria oceny jakości usług medycznych

2.2. Mierniki i wskaźniki statystyczne stosowane w ocenie jakości procesów

2.2.1. Projektowanie badania statystycznego

2.2.2. Charakterystyki liczbowe struktury zbiorowości. Miary położenia

2.2.3. Miary zmienności

2.2.4. Miary asymetrii

2.2.5. Miary koncentracji

2.3. Analiza istniejących metod zarządzania pod kątem ich zastosowania do oceny jakości procesów w usługach medycznych

2.3.1. Controlling

2.3.2. Statystyczne sterowanie procesem – SPC

2.3.3. Metody i narzędzia SPC

2.3.4. Strategiczna karta wyników – BSC

2.3.5. Metoda Six Sigma

2.3.6. Analiza rodzajów błędów oraz ich skutków – FMEA

2.3.7. Reorganizacja procesów – BPR

2.3.8. Analiza porównawcza

2.3.9. Servqual jako instrument pomiaru jakości usług

2.3.10. Metoda Just in Time – JiT

2.3.11. Systemy zarządzania jakością

Rozdział 3. Propozycja w zakresie metodyki oceny jakości procesów w usługach medycznych

3.1. Charakterystyka proponowanej metodyki oceny jakości 3.2. Procedura doboru wskaźników kwalitatywnych

3.2.1. Merytoryczne metody doboru zmiennych jakościowych

3.2.2. Konwencjonalne metody doboru zmiennych jakościowych

3.2.3. Mierniki i wskaźniki kwalitatywne w ocenie jakości usług medycznych

3.3. Metody normalizacji zmiennych diagnostycznych

3.4. Karty kontrolne

3.5. Analiza zdolności procesu w aspekcie spełnienia wymagań

3.6. Analiza dynamiki zjawisk

3.6.1. Metody indeksowe

3.6.2. Analiza trendu

3.6.3. Analiza wahań okresowych

3.7. Warunki konieczne do wdrożenia proponowanej metodyki w placówkach opieki medycznej

Rozdział 4. Studium przypadku oceny jakości procesów w usługach medycznych

4.1. Procedura badawcza

4.2. Ogólna charakterystyka wybranych zakładów opieki zdrowotnej

4.2.1. Cele i zadania

4.2.2. Zasady organizacji pracy

4.2.3. Analiza działalności

4.2.4. Efekty restrukturyzacji

4.3. Dotychczasowe podejście wybranych zakładów opieki zdrowotnej do problematyki oceny jakości procesów w usługach medycznych

4.4. Egzemplifikacja metodyki oceny jakości procesów w usługach medycznych w wybranych jednostkach
Zakończenie Bibliografia Załączniki