

Spis treści

Wstęp	9
Rozdział 1	
Zamierzenia zmian organizacyjnych w systemie ochrony zdrowia. Kontekst badań	
1.1. System ochrony zdrowia – specyfika, interesariusze i obszary aktywności	13
1.2. Projektowanie strategicznych kierunków zmian logiki systemu ochrony zdrowia w kraju.....	26
1.2.1. Struktura organizacyjna i ekonomiczna systemu ochrony zdrowia oraz planowane zmiany	26
1.2.2. Opieka koordynowana sposobem poprawy jakości świadczeń zdrowotnych.....	38
1.2.3. Usieciowienie szpitali	41
1.3. Priorytety systemu ochrony zdrowia w zakresie poziomu jakości świadczeń zdrowotnych – rozwiązania strukturalne	44
1.3.1. Normalizacja, akredytacja i certyfikacja na rzecz jakości świadczeń zdrowotnych w placówkach ochrony zdrowia.....	44
1.3.2. O systemie autoryzacji oraz o Agencji ds. Jakości Opieki Zdrowotnej i Bezpieczeństwa Pacjenta	47
Rozdział 2	
Pomiar jakości świadczeń zdrowotnych podstawą doskonalenia pro jakościowego zarządzania w podmiotach leczniczych	
2.1. Problematyka mierzenia jakości świadczeń w placówkach ochrony zdrowia	53
2.2. Minimalizacja zdarzeń niepożądanych w procesie pomiaru jakości świadczeń zdrowotnych w podmiotach leczniczych	60
2.3. Pomiar wyników organizacyjnych w podmiotach leczniczych w świetle badań własnych	70
2.3.1. Charakterystyka prowadzonych badań	70
2.3.2. Identyfikacja miar wyników organizacyjnych w podmiotach leczniczych. Studia przypadków	72
2.3.3. Ocena systemu pomiaru wyników w placówkach ochrony zdrowia. Wyniki badań ankietowych.....	91
2.2.4. Wielowymiarowa ocena dokonań podmiotu leczniczego. Propozycja zestawu miar.....	96

Rozdział 3

Ocena poziomu dojrzałości systemu zarządzania w podmiotach leczniczych według metodyki EFQM

3.1. Charakterystyka Modelu Doskonałości EFQM	99
3.1.1. Doskonałość organizacyjna – tło teoretyczne	102
3.1.2. Proces oceny systemu zarządzania organizacją	103
3.2. Metodyka badań – omówienie	105
3.2.1. Kryteria doskonałości organizacyjnej według Modelu Doskonałości EFQM	105
3.2.2. Procedura badań	107
3.3. Poziom dojrzałości systemu zarządzania w badanych organizacjach ochrony zdrowia – wyniki badań	108
3.3.1. Stopień dojrzałości systemu zarządzania w badanych organizacjach ochrony zdrowia – publicznych i niepublicznych	111

Rozdział 4

Regulacje normalizacyjne w zakresie pro jakościowego doskonalenia zarządzania w podmiotach leczniczych

4.1. Charakterystyka wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz normy PN-EN ISO 9001:2015 jako podstawa certyfikacji systemu zarządzania jakością	114
4.2. Analiza porównawcza wymagań dla podmiotów leczniczych według wymagań normy PN-EN ISO 9001 i standardów akredytacyjnych CMJ	124
4.2.1. Charakterystyka wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009. Rozdział 4 – Systemy zarządzania jakością	124
4.2.2. Charakterystyka wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009. Rozdział 5 – Odpowiedzialność kierownictwa	128
4.2.3. Charakterystyka wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009. Rozdział 6 – Zarządzanie zasobami	132
4.2.4. Charakterystyka wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009. Rozdział 7 – Realizacja wyrobu	135
4.2.5. Charakterystyka wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009. Rozdział 8 – Pomiary, analiza, doskonalenie	146
4.3. Standardy akredytacyjne CMJ a norma PN-EN ISO 9001 – analiza porównawcza	152
Podsumowanie	163
Bibliografia	167
Spis rysunków	175
Spis tabel	177

Załącznik

1. Kwestionariusz ankiety – miary	179
2. Kwestionariusz ankiety – EFQM	182
3. Okołooperacyjna Karta Kontrolna WHO.....	188