

Spis treści

Wstęp	7
Rozdział 1. 4 wskazówki, jak bezpiecznie przechowywać dane medyczne (autor: Iga Anna Ignaczak)	9
1.1. Wynajmij serwer dedykowany od zewnętrznego usługodawcy	9
1.2. Wirtualny serwer dzielony to też praktyczne rozwiązanie	10
1.3. Przyjrzyj się serwerom w chmurze	10
1.4. Lokalizacja e-dokumentacji poza siedzibą nie zawsze atutem	11
Rozdział 2. Umowa powierzenia chroni przed nieuczciwymi wykonawcami (autor: Piotr Janiszewski)	13
2.1. Zwracaj uwagę, komu powierzasz dane	13
2.2. Kluczowe zapisy w umowie powierzenia danych	14
Rozdział 3. Przestrzeganie standardów bezpieczeństwa poprawia jakość obsługi pacjenta (autor: Arkadiusz Trela)	15
3.1. Personel ważnym ogniwem kultury bezpieczeństwa	15
3.2. Kierownictwo przyczynia się do utrzymania kultury bezpieczeństwa	16
3.3. Menedżer ma wiele możliwości działania	17
Rozdział 4. Zintegrowany system zarządzania daje oszczędności (autor: Stanisław Kowalczyk)	19
4.1. Myślenie zintegrowane procentuje	19
4.2. Oszczędzanie przez sumowanie	19
4.3. Warto dokonać oceny ryzyka zawodowego	20
Rozdział 5. Planowanie minimalizuje ryzyko przeszacowania kosztów informatyzacji (autor: Paweł Piecuch)	22
5.1. Upewnij się, że angażujesz właściwe osoby	22
5.2. Wybierz formę systemu wdrożenia	25
5.3. Sprawdź, jaką cenę oferują dostawcy	26
5.4. Oceń, jak wdrożenie wpłynie na bieżącą pracę	27
Rozdział 6. Sprzętu i oprogramowania nie warto kupować na zapas (autor: Paweł Piecuch)	29
6.1. Zadbaj o stabilność systemu informatycznego	29
6.2. Kupując serwery i macierze, przyjrzyj się ich jakości	30
6.3. Wybieraj urządzenia bardziej funkcjonalne	31
6.4. Czas ma znaczenie także dla budżetu	34

Rozdział 7. 5 sposobów na uzyskanie wydajnego systemu informatycznego (autor: Paweł Piecuch)	35
7.1. Zaplanuj sprawne zarządzanie terminami wizyt	35
7.2. Rozważ wdrożenie e-asystentów dla lekarzy	36
7.3. Rozwijaj technologicznie zarządzanie kartotekami	37
7.4. Usprawniaj tworzenie raportów	37
7.5. Zapewnij optymalne kanały komunikacji z personelem	38
Rozdział 8. Leasing umożliwi testy sprzętu medycznego (autor: Emil Borzechowski)	39
8.1. Leasing ułatwia dostęp do najnowocześniejszych rozwiązań	39
8.2. Prywatnym placówkom łatwiej leasingować	40
8.3. W Skierniewicach ponadto doształcono personel	40
Rozdział 9. Szafa lekowa upraszcza nadzór nad szpitalną apteką (autor: Piotr Miadziołko)	41
9.1. Zmiany rozpocznij od apteczki oddziałowej	41
9.2. Monitoring leków warto uprościć	42
9.3. W przyszłości spojrzysz na aptekę jej własnymi oczyma	45
Rozdział 10. Efektywność systemu zarządzania zależy od sposobu jego wdrożenia (autor: Arkadiusz Trela)	46
10.1. Wykonawcę wybieraj spośród personelu lub zlecaj innym	46
10.2. Niska cena wdrożenia nie gwarantuje efektywnego systemu	47
10.3. Bądź gotowy na sukces, ale też na porażkę	48
Rozdział 11. Zawarcie w umowie najmu precyzyjnych zapisów chroni przed niepotrzebnymi wydatkami (autor: Aneta Naworska)	49
11.1. Sprawdź, jakie obowiązki musisz spełnić, zanim podpiszesz	49
11.2. Wybierz lokal dostosowany do potrzeb	50
11.3. Umowa najmu powinna zawierać równościowe zapisy	50
11.4. W umowie trzeba jednoznacznie opisywać jej warunki	51
Rozdział 12. Badania satysfakcji pacjenta podpowiadają, jak zbudować ofertę usług (autor: Iga Anna Ignaczak)	53
12.1. Chcesz zmienić ofertę, zapytaj pacjenta czego potrzebuje	53
12.2. Podstawą kwestionariusza jest dobrze sformułowane pytanie	54
12.3. Wnikliwie analizuj odpowiedzi	56
12.4. Użyj tej metody, która jest najlepsza dla placówki	57
Rozdział 13. Zdalna konsultacja sposobem na usprawnienie współpracy z pacjentem (autor: Greta Kanownik)	59
13.1. Telemedycyna daje więcej możliwości	59

13.2. 5 sposobów unikania kolejek do lekarza	60
13.3. Przyszłością są całodobowe centra monitoringu pacjenta	60
Rozdział 14. Zmianę nawyków personelu można zainicjować pilotażem (autor: Wojciech Krówczyński)	61
14.1. Na początku jest zawsze opór	61
14.2. Przeprowadź pilotaż z udziałem animatorów zmian	62
14.3. Menedżer-dyrektor jest liderem zmiany	63
14.4. Animatorzy zmian rozbijają twarde głowy	64
14.5. Podczas zmiany bądź wśród personelu	64
14.6. Pierwsze sukcesy zmotywują do dalszego działania	65
Rozdział 15. Lean Healthcare optymalizuje straty w placówce (autor: Arkadiusz Trela)	66
15.1. Lean – metoda na zysk przez porządkowanie	66
15.2. Dbaj, aby było sprawniej i efektywniej	69
15.3. Określ cel, zanim zastosujesz metodę	70
15.4. Pomyśl o koncepcji łańcucha wartości w ochronie zdrowia	72
Rozdział 16. Wybierz konsultanta do wdrożenia systemu jakości, a zyskasz pewność, że jest on optymalnie opracowany (autor: Arkadiusz Trela)	74
16.1. Zewnętrzny konsultant może dostrzec więcej, ale nie wszystko	74
16.2. Optymalizacja optymalizacji nierówna	75
16.3. Realizacja programu to wspólna praca	76
Rozdział 17. Nie wprowadzaj programu naprawczego, jeśli obejmuje tylko wynagrodzenia (autor: Piotr Miadziołko)	77
17.1. Menedżer nie wypełni luki pokoleniowej	77
17.2. Programy naprawcze nie mogą obejmować tylko wynagrodzeń	78
17.3. Warunki pracy negocjuj także z najlepszymi	78
Rozdział 18. Zarządzanie zasobami ułatwia organizację pracy (autor: Piotr Karniej)	79
18.1. Zarządzanie operacyjne – miara skuteczności menedżera	79
18.2. Zorientowany na zasoby menedżer wie, czym dysponuje	81
18.3. Skuteczny menedżer dzieli się informacjami	81
18.4. Nie bój się pionierskich rozwiązań	82
Rozdział 19. Benchmarking skutecznie wspomaga procesy decyzyjne (autor: Sławomir Jagieła)	84
19.1. Menedżerskie czynniki sukcesu	84
19.2. Benchmarking podpowiada rozwiązania	85

19.3. Korzyści z analizy porównawczej	86
19.4. Ucz się na cudzych błędach	86
19.5. Celem benchmarkingu nie jest szpiegostwo	87
Rozdział 20. Skoordynowana opieka medyczna obniża koszty obsługi pacjenta (autor: Iga Anna Ignaczak)	88
20.1. Strategia medyczna usprawnia działanie personelu	88
20.2. Pacjent ma od razu dostęp do wielu lekarzy	90
20.3. Szpital wydaje mniej, bo leczy krócej i bezpieczniej	90
Rozdział 21. Wdrażając do oferty pakiety abonenckie, zwiększysz przychody dla placówki (autor: Magdalena Pokrzycka-Walczak)	92
21.1. Klienci abonamentów szukają w sąsiedztwie	92
21.2. Buduj partnerstwa z rynkowymi pewniakami	93
21.3. W abonamencie lekarz rodziny lub badanie sezonowe	93
Rozdział 22. Pobieranie opłat od rodziców sposobem na pokrycie kosztów ich pobytu w szpitalu (autor: Dominika Kołodziejska-Koza)	95
22.1. Opłaty za pobyt rodzica nie powinny być wygórowane	95
22.2. Gdy nie ma kosztów, nie ma też opłaty	96
22.3. Menedżer informuje rodziców, jak liczy opłatę	97
Rozdział 23. Udział personelu w działaniach prospołecznych promuje usługi placówki zdrowia (autor: Aleksandra Ślifirska)	98
23.1. Przychodnia i szpital społecznie odpowiedzialni	98
23.2. Placówka medyczna działa na rzecz społeczeństwa	99
23.3. Zaangażowanie pracowników kluczem do sukcesu także CSR	101
Rozdział 24. Internetowe metody prezentacji usług nowym sposobem budowania wizerunku (autor: Aleksandra Ślifirska)	102
24.1. Wirtualna „realna” wizyta w gabinecie lekarskim	102
24.2. Promocja tylko z udziałem specjalistów	103
24.3. Publikacje prasowe też wpływają na pozycjonowanie	105
24.4. Internet lubi rankingi i oceny	106
24.5. Vlog i mikroblogi otwierają nowe możliwości kontaktu z pacjentem	106
Rozdział 25. Sekretarka medyczna – etat, który na siebie zarabia (autor: Robert Mołdach)	108
25.1. Drogi etat, ale też duże efekty	108
25.2. Sekretarka odpowiada za gabinet	108
25.3. Multizadaniowość procentuje	109
Podstawa prawna	110