
Spis treści

Wprowadzenie	7
Rozdział 1	
O systemie ochrony zdrowia	9
1.1. Zdrowie wartością społeczną	9
1.2. Poszukiwanie przewagi konkurencyjnej organizacji przez wartości	23
1.3. Standardy a jakość usług zdrowotnych	31
Rozdział 2	
Wymiary zarządzania w organizacji ochrony zdrowia	37
2.1. Orientacja na klienta w literaturze	37
2.2. Usługa zdrowotna jako usługa publiczna	43
2.3. Procesowe podejście do zarządzania jakością świadczenia usług	50
2.4. Pomiar jakości świadczeń zdrowotnych podstawą zarządzania tą wartością	55
Rozdział 3	
Relacje w procesie zarządzania usługami zdrowotnymi	61
3.1. Treść relacji i ich rodzaje w działalności organizacji	61
3.2. Relacje w zarządzaniu usługami w organizacji ochrony zdrowia	66
3.3. Kultura organizacyjna	75
3.4. Modele komunikowania się	78
Rozdział 4	
Relacje lekarz – pacjent czynnikiem sprzyjającym redukcji niepewności w świadczeniu usług	86
4.1. Relacje jako wartość w procesie świadczenia usług w organizacjach ochrony zdrowia	86
4.2. Narzędzia komunikowania się w szpitalu w relacji: lekarz – pacjent	92
4.2.1. Okołooperacyjna Karta Kontrolna (OKK) narzędziem redukcji ryzyka zabiegów chirurgicznych	92

4.2.2. Relacje: personel – pacjent a jakość świadczonej usługi terapeutycznej	95
4.2.3. Relacje interpersonalne podstawą pomiaru jakości świadczeń w placówce opiekuńczo-leczniczej. Analiza przypadku	100
4.3. Ocena relacji w systemie zarządzania jakością usług zdrowotnych przez audyty zewnętrzne	111
4.4. Współudział pacjenta w procesie kontroli własnego zdrowia	119
4.4.1. Proces kontroli własnego zdrowia	119
4.4.2. Umiejscowienie poczucia kontroli zdrowia	121
Rozdział 5	
Satysfakcja pacjentów miarą skutecznego zarządzania relacjami w usługach zdrowotnych	126
5.1. Satysfakcja pacjenta jako kategoria subiektywna	126
5.2. Modele satysfakcji klienta	128
5.2.1. Model emocjonalny	128
5.2.2. Model Oparty na Teorii Sprawiedliwości Wymiany (The Equity Theory)	128
5.2.3. Model Oczekiwanej Niezgodności	128
5.2.4. Model Jakości Usług	129
5.2.5. Model Kano	130
5.2.6. Model PROSAT	130
5.3. Metody i skale pomiaru satysfakcji pacjenta	131
5.3.1. Wskaźnik satysfakcji klientów (CSI)	132
5.3.2. Metoda badania satysfakcji klientów (CSR) oraz metoda Servqual	134
5.3.3. Wskaźnik lojalności klientów	135
5.3.4. Wskaźnik utrzymania klientów	136
5.3.5. Wskaźnik utraty klientów	137
5.3.6. Blueprinting	138
5.3.7. Metoda TRIxM	139
5.3.8. Inne metody i techniki oceny postaw i zadowolenia klienta	140
Rozdział 6	
Organizowanie danych i informacji warunkiem dobrych relacji w zarządzaniu organizacjami	148
6.1. Przepływ i wymiana informacji – przesłanki ochrony danych	148
6.2. Wymogi prawne ochrony danych osobowych w organizacjach ochrony zdrowia	150
6.3. Założenia zarządzania bezpieczeństwem informacji w organizacjach ochrony zdrowia	154
Podsumowanie	161
Bibliografia	163
Spis rysunków	171
Spis tabel	173