

Spis treści

Wprowadzenie	7
-------------------------------	----------

Rozdział 1

Kontekst ekonomiczny i prawny usług zdrowotnych oraz typowe rozwiązania organizacyjne	9
1.1. Kontekst ekonomiczny – wielkość i struktura rynku zbytu usług zdrowotnych. . . .	11
1.2. Kontekst prawny	14
1.3. Usługi zdrowotne jako prywatny biznes – analiza przypadku Swissmed Centrum Zdrowia	18
1.4. Struktury sieciowe – wschodząca forma organizacji na polskim rynku usług zdrowotnych	22
1.5. Podsumowanie – znaczenie zarządzania jakością i ryzykiem w usługach zdrowotnych	27

Rozdział 2

Zarządzanie ryzykiem w usługach medycznych	29
2.1. Podstawy zarządzania ryzykiem	29
2.2. Ryzyko operacyjne w usługach zdrowotnych	39
2.3. Ryzyko kliniczne	47
2.4. Ryzyko operacyjne w zarządzaniu usługami zdrowotnymi oraz ryzyko powiązane	57
2.5. Ryzyko ciągłości działania	67
2.6. Analiza przypadku – wdrożenie systemu ciągłości działania w King's College Hospital NHS Foundation Trust	74
2.7. Analiza przypadku – kryteria oceny ofert przez Narodowy Fundusz Zdrowia	77
2.7.1. Kontekst prawny	77
2.7.2. Ryzyko oraz zarządzanie nim	80
2.8. Analiza przypadku Emergency Medical Services	85
2.9. Podsumowanie i wnioski	92

Rozdział 3

Zarządzanie jakością usług zdrowotnych	93
3.1. Podstawy teoretyczne zarządzania jakością	93
3.2. Systemy zarządzania jakością	99
3.3. Systemy zarządzania jakością oparte na certyfikacji	107
3.4. System świadectw jakości ISO	112
3.5. Analiza przypadku SPZOZ Warszawa Wola-Śródmieście	120
3.5.1. Procedura postępowania przy obsłudze pacjenta w Biurach Obsługi Pacjenta przychodni SZPZLO Warszawa-Wola	120
3.5.2. Komentarz do procedury	124
3.6 System zarządzania jakością typu TQM	127
3.7. Pomiar efektywności i jakości usług zdrowotnych	132
3.8. Definiowanie i wykrywanie błędów w zapewnieniu jakości usług zdrowotnych	141
3.9. Planowanie poprawy jakości u operatora usług zdrowotnych	149
3.10. Budowanie systemu jakości od podstaw – analiza przypadku	154
3.11. Podsumowanie i wnioski	164

Uwagi końcowe	167
----------------------	-----

Bibliografia	171
---------------------	-----