

SPIS TREŚCI

Wstęp	7
-------------	---

Rozdział I.

Problematyka zarządzania publicznymi podmiotami leczniczymi w świetle literatury przedmiotu	17
1.1. Rozwój teorii ekonomicznych w kontekście zmian w zarządzaniu szpitalami publicznymi	17
1.2. Szpital publiczny jako podmiot zarządzania publicznego	23
1.3. Interesariusze szpitala publicznego	33
1.4. Istota doskonalenia jakości zarządzania	38
1.5. Kwestia oceny efektywności szpitali publicznych	47

Rozdział II.

Aspekt jakości w procesie doskonalenia jakości zarządzania	57
2.1. Interpretacja pojęcia „jakość”	57
2.2. Jakość opieki zdrowotnej – perspektywa świadczeniodawcy i pacjenta ..	61
2.3. Doskonalenie jakości zarządzania w oparciu o koncepcje, normy i standardy	71
2.4. Zapewnienie jakości i bezpieczeństwa pacjenta	80
2.5. Wybrane koncepcje pomocne w doskonaleniu jakości zarządzania ...	83

Rozdział III.

Określenie roli kosztów niezgodności w doskonaleniu jakości zarządzania	99
3.1. Specyfika kosztów w działalności leczniczej	99
3.2. Znaczenie pomiaru kosztów dla poprawy jakości zarządzania	103
3.3. Kształtowanie się rachunku kosztów w ochronie zdrowia	111
3.4. Problemy analizy kosztów	114
3.5. Konsekwencje niedostatecznej jakości zarządzania	119
3.6. Koszty niezgodności i problem ich pomiaru w świetle teorii zarządzania jakością	123

Rozdział IV.

Metodyka badań empirycznych	133
4.1. Cel badań empirycznych	133
4.2. Zastosowane metody badawcze	134
4.3. Etapy procesu badawczego	137
4.4. Charakterystyka badanej grupy szpitali	139
4.5. Zakres przedmiotowy badania ankietowego	145

Rozdział V.

Źródła informacji do analizy kosztów niezgodności – wyniki badań ...	149
5.1. Zakres kontroli szpitali publicznych	149
5.2. Działalność kontrolna Narodowego Funduszu Zdrowia	154
5.3. Koszty niezgodności w oparciu o kontrole dokonywane przez wybranych interesariuszy	161
5.4. Koszty niezgodności obszaru medycznego – analiza orzeczeń sądowych	175
5.5. Wyniki analizy kosztów niezgodności	178

Rozdział VI.

Konceptualizacja modelu doskonalenia jakości zarządzania i jego weryfikacja na przykładzie szpitali publicznych z województwa lubelskiego	195
6.1. Prezentacja modelu	195
6.2. Walidacja modelu doskonalenia jakości zarządzania w wybranych szpitalach publicznych	199
6.2.1. Wykorzystanie informacji o kosztach w zarządzaniu	199
6.2.2. Źródła powstawania nieprawidłowości administracyjnych	210
6.2.3. Źródła powstawania nieprawidłowości podczas realizacji procesów medycznych	222
6.3. Ograniczenia modelu	235
6.4. Wnioski z badań empirycznych	237
6.5. Kierunki dalszych badań	241
Zakończenie	243
Spis tabel	253
Spis rysunków	257
Bibliografia	259
Aneks	287