

## **Jakość usług medycznych. Ocena statystyczna. Podstawy metodyczne.**

Beata Detyna, Jerzy Detyna

Książka jest próbą zwrócenia uwagi na konieczność stosowania w procesie doskonalenia jakości usług medycznych takich metod i narzędzi, które pozwolą na skwantyfikowanie wyników badań. Wyrażone w sposób liczbowy dałyby zarządzającym możliwość porównań w czasie. Jakość usługi medycznej przedstawione jest jako wartość mająca wiele wymiarów. Oceniać ją możemy w wielu płaszczyznach, np. procesów wewnętrznych, pacjentów, pracowników czy wyników finansowych.

Głównym celem autorów było zaproponowanie metodyki oceny jakości procesów w usługach medycznych, w zakładach opieki zdrowotnej. Proponowana metodyka po pewnych modyfikacjach ma uniwersalny charakter i może mieć zastosowanie we wszystkich podmiotach świadczących nie tylko usługi medyczne.

---

### **Spis treści:**

#### **Wstęp**

#### **Rozdział 1. Charakterystyka procesów w opiece zdrowotnej**

- 1.1. Pojęcia wprowadzające
  - 1.1.1. Zdrowie jako wartość bezcenna
  - 1.1.2. Ekonomia zdrowia jako nauka empiryczna
  - 1.1.3. Konflikty wartości w ochronie zdrowia
  - 1.1.4. Pomiar wyników pracy w zakładach opieki zdrowotnej
- 1.2. Specyfika rynku usług medycznych
  - 1.2.1. Sposoby definiowania usług
  - 1.2.2. Funkcje usług i ich charakterystyczne cechy
  - 1.2.3. Podmioty świadczące usługi medyczne
  - 1.2.4. Relacje pomiędzy uczestnikami rynku usług medycznych
  - 1.2.5. Systemy finansowania świadczeń zdrowotnych
- 1.3. Usługa medyczna jako produkt
  - 1.3.1. Produkt jako główna oferta rynkowa przedsiębiorstwa
  - 1.3.2. Struktura usługi medycznej
  - 1.3.3. Cechy usług medycznych
  - 1.3.4. Standaryzacja usług medycznych
- 1.4. Procesy występujące w placówkach opieki medycznej
  - 1.4.1. Specyficzne cechy procesów w usługach medycznych
  - 1.4.2. Procesy a struktura organizacyjna
  - 1.4.3. Przepływy zapotrzebowania na materiały i wyroby medyczne
  - 1.4.4. Przepływy informacji
  - 1.4.5. Integracja efektów działań w usługach medycznych

#### **Rozdział 2. Teoretyczno-metodyczne aspekty oceny jakości procesów w usługach medycznych**

- 2.1. Istota oceny jakości w usługach medycznych
  - 2.1.1. Jakość i jej sfery w usługach medycznych
  - 2.1.2. Zadowolony pacjent największą wartością zarządzania w zakładach opieki zdrowotnej
  - 2.1.3. Kryteria oceny jakości usług medycznych
- 2.2. Mierniki i wskaźniki statystyczne stosowane w ocenie jakości procesów
  - 2.2.1. Projektowanie badania statystycznego
  - 2.2.2. Charakterystyki liczbowe struktury zbiorowości. Miary położenia
  - 2.2.3. Miary zmienności
  - 2.2.4. Miary asymetrii
  - 2.2.5. Miary koncentracji
- 2.3. Analiza istniejących metod zarządzania pod kątem ich zastosowania do oceny jakości procesów w usługach medycznych
  - 2.3.1. Controlling
  - 2.3.2. Statystyczne sterowanie procesem – SPC
  - 2.3.3. Metody i narzędzia SPC
  - 2.3.4. Strategiczna karta wyników – BSC
  - 2.3.5. Metoda Six Sigma
  - 2.3.6. Analiza rodzajów błędów oraz ich skutków – FMEA
  - 2.3.7. Reorganizacja procesów – BPR
  - 2.3.8. Analiza porównawcza
  - 2.3.9. Servqual jako instrument pomiaru jakości usług
  - 2.3.10. Metoda *Just in Time* – JiT
  - 2.3.11. Systemy zarządzania jakością

### **Rozdział 3. Propozycja w zakresie metodyki oceny jakości procesów w usługach medycznych**

- 3.1. Charakterystyka proponowanej metodyki oceny jakości
- 3.2. Procedura doboru wskaźników kwalitatywnych
  - 3.2.1. Merytoryczne metody doboru zmiennych jakościowych
  - 3.2.2. Konwencjonalne metody doboru zmiennych jakościowych
  - 3.2.3. Mierniki i wskaźniki kwalitatywne w ocenie jakości usług medycznych
- 3.3. Metody normalizacji zmiennych diagnostycznych
- 3.4. Karty kontrolne
- 3.5. Analiza zdolności procesu w aspekcie spełnienia wymagań
- 3.6. Analiza dynamiki zjawisk
  - 3.6.1. Metody indeksowe
  - 3.6.2. Analiza trendu
  - 3.6.3. Analiza wahań okresowych
- 3.7. Warunki konieczne do wdrożenia proponowanej metodyki w placówkach opieki medycznej

### **Rozdział 4. Studium przypadku oceny jakości procesów w usługach medycznych**

- 4.1. Procedura badawcza
- 4.2. Ogólna charakterystyka wybranych zakładów opieki zdrowotnej
  - 4.2.1. Cele i zadania
  - 4.2.2. Zasady organizacji pracy
  - 4.2.3. Analiza działalności
  - 4.2.4. Efekty restrukturyzacji

- 4.3. Dotychczasowe podejście wybranych zakładów opieki zdrowotnej do problematyki oceny jakości procesów w usługach medycznych
- 4.4. Egzemplifikacja metodyki oceny jakości procesów w usługach medycznych w wybranych jednostkach

**Zakończenie**

**Bibliografia**

**Załączniki**