

[opis]

Celem niniejszej monografii jest zaprezentowanie możliwości, jakie stwarza wdrożenie i stosowanie określonych instrumentów i modeli zarządzania jakością w obszarze usług medycznych. Do powstania książki, a nade wszystko do jej aktualizacji, Autorkę zainspirowało uczestnictwo w grupie ekspertów ds. monitorowania postępów z wdrożenia „Programu doskonalenia jakości w jednostkach wykonujących działalność leczniczą” przy Urzędzie Marszałkowskim Województwa Pomorskiego. Ważną przesłanką jest także przewodniczenie konferencjom poświęconym jakości w opiece zdrowotnej, organizowanym cyklicznie przez Naczelną Organizację Techniczną w Gdańsku i Uniwersytet Gdański. Nie bez znaczenia była również sytuacja związana z pandemią COVID-19, wpływająca na kluczowe zmiany w podejściu do jakości usług medycznych.

W monografii, ilustrowanej wieloma przykładami oraz studiami przypadków odnoszącymi się do specyfiki opieki zdrowotnej, przedstawiono:

- rolę i istotę jakości oraz bezpieczeństwa usług medycznych
- różnorodne koncepcje zarządzania jakością, w tym TQM, Kaizen, Lean Management oraz Six Sigma
- narzędzia i metody zarządzania jakością o charakterze zarówno ogólnym, jak i specyficznym, np. metodę HFMEA czy MedCARVER+Shock
- podstawowe modele doskonałości, a także idee i znaczenie inicjatyw takich jak benchmarking, dobre praktyki oraz samoocena.

Monografia oparta jest na bogatym, uzupełnionym przeglądzie rodzimej i zagranicznej literatury przedmiotu. Skierowana jest do naukowców, doktorantów oraz studentów zajmujących się problematyką zarządzania jakością usług medycznych, w tym do profesjonalistów medycznych, którzy mogą w niej znaleźć wiele rozwiązań pozwalających zarówno im samym, jak i ich organizacjom lepiej i skuteczniej funkcjonować dla dobra swoich pacjentów.

[autor]

Prof. dr hab. Małgorzata Z. Wiśniewska jest pracownikiem naukowo-dydaktycznym na Wydziale Zarządzania Uniwersytetu Gdańskiego, gdzie kieruje Zakładem Zarządzania Jakością i Środowiskiem. Specjalizuje się w problematyce jakości, w tym bezpieczeństwa produktu żywnościowego w ujęciu systemowym. Jest autorką blisko 200 publikacji - książek i artykułów o zasięgu krajowym i międzynarodowym. Laureatka Polskiej Indywidualnej Nagrody Jakości im. Prof. Edwarda Kindlarskiego w kategorii nauka.

[spis]

Spis ważniejszych skrótów 7

Wstęp 9

Rozdział 1

Jakość usług medycznych 13

1.1. Pojęcie i istota jakości 14

1.1.1. Jakość w ujęciu klasyków 14

1.1.2. Podstawowe kategorie i wymiary jakości 17

1.2. Istota usług medycznych 19

1.2.1. Pojęcie usług 19

1.2.2. Usługa medyczna i jej cechy 21

1.3. Jakość usług medycznych i jej składowe 26

1.3.1. Jakość usług i jej wymiary 26

1.3.2. Jakość usług medycznych i jej interesariusze 28

1.3.3. Cechy i wymiary postrzegania jakości usługi medycznej 33

1.4. Bezpieczeństwo pacjenta 47

1.4.1. Podstawowe pojęcia 47

1.4.2. Definicja i zjawisko błędu medycznego oraz zdarzenia niepożądanego 49

1.4.3. Kultura bezpieczeństwa pacjenta 52

Rozdział 2

Instrumenty wspierające jakość usług medycznych 57

2.1. Wybrane koncepcje i ich zastosowanie 59

2.1.1. Założenia TQM w ujęciu klasyków zarządzania jakością 59

2.1.2. Kaizen i jego istota 72

2.1.3. Lean Management 79

2.1.4. Six Sigma 94

2.2. Przegląd narzędzi i metod zarządzania jakością 106

2.2.1. Podstawy klasyfikacji narzędzi i metod 106

2.2.2. Narzędzia elementarne 110

2.2.3. Narzędzia nowe 121

2.2.4. Wybrane przykłady metod 132

2.3. Metody HFMEA oraz MedCARVER+Shock 168

2.3.1. Istota metody HFMEA 168

2.3.2. Metoda MedCARVER+Shock i jej charakterystyka 180

2.3.3. FMEA, HFMEA, MedCARVER+Shock - podobieństwa i różnice 194

2.4. Specyficzne metody oceny jakości usług medycznych 195

2.4.1. Metody o charakterze ogólnym 195

2.4.2. Metody oceny jakości opieki pielęgniarskiej 202

Rozdział 3

Modele doskonałości wspierające jakość usług medycznych 211

3.1. Pojęcie doskonałości, organizacji doskonałej i modeli doskonałości 212

3.1.1. Doskonałość i jej wymiary	212
3.1.2. Doskonała organizacja medyczna	214
3.1.3. Pojęcie modelu doskonałości biznesowej	219
3.2. Modele doskonałości i ich zastosowanie w usługach medycznych	221
3.2.1. Model japoński i amerykański	221
3.2.2. Modele opracowane w Europie	226
3.3. Dobre praktyki i benchmarking w doskonaleniu jakości usług medycznych	237
3.3.1. Dobre praktyki i ich znaczenie	237
3.3.2. Benchmarking i jego istota	238
3.4. Samoocena i jej rola w kształtowaniu doskonałości placówek medycznych	246
3.4.1. Pojęcie i zjawisko samooceny	246
3.4.2. Wybrane przykłady samooceny	253
3.4.3. Zalety i bariery dotyczące samooceny	266
Zakończenie	269
Bibliografia	271
Spis tabel	299
Spis rysunków	303