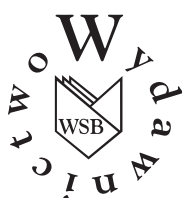


Metody analizy i oceny uwarunkowań
ryzyka decyzyjnego
w zarządzaniu procesem świadczenia usług
w szpitalach publicznych

Benedykt Bober

Metody analizy i oceny uwarunkowań
ryzyka decyzyjnego
w zarządzaniu procesem świadczenia usług
w szpitalach publicznych



Wydawnictwo
Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu

Poznań 2013

Recenzenci

prof. dr hab. Marek Bugdol
prof. dr inż. Wiesław M. Grudzewski

Redakcja

Paweł Dziurdzia

Skład i łamanie

Adriana Staniszevska

Projekt okładki

Martyna Dawidziak

Kopiowanie i przetwarzanie w jakiegokolwiek formie wymaga zgody Wydawcy

© Copyright by Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu, 2013

ISBN 978-83-7205-324-4

WYDAWNICTWO

WYŻSZEJ SZKOŁY BANKOWEJ W POZNANIU

al. Niepodległości 2, 61-874 Poznań

tel. 61 655 33 99, 61 655 32 48

e-mail: wydawnictwo@wsb.poznan.pl, dzialhandlowy@wsb.poznan.pl

www.wydawnictwo.wsb.poznan.pl

Druk i oprawa: ESUS Druk cyfrowy, Poznań

*Wszystkim, którzy wykazali zrozumienie
oraz wyrazili chęć pomocy*

Spis treści

WSTĘP	11
ROZDZIAŁ I	
Istota ryzyka w procesie świadczenia usług szpitalnych	23
1. Zarys historyczny pojęcia „ryzyko”	23
1.1. Pojęcie i zarys historyczny ryzyka	26
1.2. Ryzyko decyzyjne oraz niepewność w procesie świadczenia usług szpitalnych	31
1.3. Mechanizm zarządzania ryzykiem decyzyjnym w procesie świadczenia usług szpitalnych	45
2. Uwarunkowania ryzyka decyzyjnego w procesie świadczenia usług szpitalnych	55
2.1. Człowiek – podstawowy element procesu pracy	60
2.2. Determinanty choroby oraz zdrowia	67
2.3. Znaczenie uwarunkowań ryzyka decyzyjnego	72
3. Determinanty wolności wyboru oraz swobody decyzyjnej w szpitalach publicznych	78
3.1. Pojęcia decyzji oraz swobody decyzyjnej	83
3.2. Wolność wyboru pacjenta w sferze przedmiotowej	90
3.3. Znajomość zasad zarządzania – pożądana „nowa” cecha współczesnego lekarza	92
ROZDZIAŁ II	
Specyfika szpitala publicznego	97
1. Podejście procesowe a szpital publiczny	97
1.1. Szpital publiczny jako podmiot ryzyka	107
1.2. Ocena ryzyka zawodowego elementem kompleksowego systemu zarządzania ryzykiem decyzyjnym	111
1.3. Zarządzanie procesowe w szpitalach publicznych	115

2. Szpitale publiczne jako organizacje uczące się	119
2.1. Zespół diagnostyczno-terapeutyczny – grupa pracowników wiedzy	126
2.2. Samokształcenie – instrument rozwoju kadry medycznej oraz redukcji ryzyka decyzyjnego	132
2.3. Kapitał intelektualny jako cenny zasób współczesnych szpitali publicznych	135
3. Sieć szpitali publicznych – istota działania oraz zarządzania	143
3.1. Definicja oraz istota organizacji sieciowej	145
3.2. Czynniki określające proces współdziałania oraz współpracy sieci szpitali publicznych	148
3.3. Zarządzanie siecią szpitali publicznych	152
ROZDZIAŁ III	
Model systemu zarządzania ryzykiem decyzyjnym w szpitalach publicznych	157
1. Diagnoza systemu zarządzania ryzykiem w szpitalach publicznych	157
1.1. Cel i zakres badań	159
1.2. System wspomaganie decyzji w procesie świadczenia usług szpitalnych	162
1.3. Społeczna odpowiedzialność szpitali publicznych a zarządzanie ryzykiem decyzyjnym	172
2. Model systemu zarządzania ryzykiem decyzyjnym	175
2.1. Znaczenie informacji w procesie podejmowania decyzji	190
2.2. Problem asymetrii informacji w procesie świadczenia usług szpitalnych	197
2.3. Zarządzanie bezpieczeństwem informacji w procesie decyzyjnym	202
3. Metody pomiaru ryzyka decyzyjnego w procesie świadczenia usług szpitalnych	206
3.1. Pomiar ryzyka decyzyjnego	208
3.2. Metody jakościowe	211
3.3. Metody ilościowe	214
ROZDZIAŁ IV	
Wpływ procesu zarządzania ryzykiem na pozycję ekonomiczną szpitali publicznych	219
1. Ekonomiczna charakterystyka procesu świadczenia usług szpitalnych	219
1.1. Pojęcie sprawiedliwości w procesie świadczenia usług szpitalnych	221
1.2. Rola samorządów zawodowych w szpitalach publicznych	231
1.3. Proces obsługi pacjentów determinantą zarządzania ryzykiem	233
2. Ocena satysfakcji zdrowotnej pacjenta jako determinanta skuteczności systemu zarządzania ryzykiem decyzyjnym	237
2.1. Wybrane narzędzia wspomagające ocenę satysfakcji pacjentów	243
2.2. Akredytacja – droga do zapewnienia jakości zarządzania oraz procesu świadczenia usług szpitalnych	245

2.3. Receptariusz szpitalny – narzędzie zarządzania kosztami procesu świadczenia usług szpitalnych	246
3. Skuteczność jako miernik implementacji zarządzania ryzykiem decyzyjnym w procesie świadczenia usług szpitalnych	252
3.1. Ubezpieczenie metodą kompleksowego zarządzania procesem ryzyka decyzyjnego w świadczeniu usług szpitalnych	261
3.2. Skuteczność szpitali publicznych w kontekście budowy organizacji zrównoważonej	264
3.3. Koszty i korzyści wdrożenia systemu zarządzania ryzykiem decyzyjnym w procesie świadczenia usług szpitalnych	272
ROZDZIAŁ V	
Wnioski i rekomendacje	279
Bibliografia	287
Spis tabel	305
Spis rysunków	306
Spis wykresów	307