

Spis treści

Wykaz ważniejszych oznaczeń i akronimów

Wprowadzenie

1. Przesłanki podjęcia tematu
2. Cel, założenia i zakres pracy
3. Struktura pracy

Rozdział 1. Dojrzałość procesowa organizacji w kontekście jej implementacji w szpitalach

- 1.1. Dojrzałość procesowa organizacji - istota i przegląd modeli
 - 1.1.1. Organizacja dojrzała procesowo
 - 1.1.2. Modele dojrzałości procesowej
- 1.2. Analiza i ocena dojrzałości procesowej szpitali - przegląd dotychczasowych badań
- 1.3. Specyfika sektora opieki zdrowotnej w kontekście zarządzania procesowego w szpitalach
 - 1.3.1. System ochrony zdrowia w Polsce na tle systemów w wybranych krajach
 - 1.3.2. Klasyfikacja szpitali w Polsce
 - 1.3.3. Uwarunkowania zarządzania procesowego w szpitalach
- 1.4. Podsumowanie

Rozdział 2. Jakość usług medycznych w świetle ewaluacji i doskonalenia procesów

- 2.1. Usługa medyczna - jej struktura i cechy
- 2.2. Wielowymiarowość jakości usług medycznych - kryteria oceny
- 2.3. Integracja i standaryzacja w procesie zapewnienia jakości usług medycznych
- 2.4. Zewnętrzne systemy zarządzania jakością w szpitalach - motywy wdrażania wybranych rozwiązań sektorowych i uniwersalnych
- 2.5. Monitorowanie procesów szpitala w kontekście doskonalenia jakości usług medycznych
- 2.6. Dylematy i wyzwania stojące przed zarządzającymi - w kontekście doskonalenia jakości usług medycznych
- 2.7. Podsumowanie

Rozdział 3. Metodyka badawcza

- 3.1. Przyjęty model postępowania badawczego
- 3.2. Charakterystyka badanej próby
- 3.3. Statystyczna analiza danych - wykorzystane narzędzia

Rozdział 4. Autorski wielowymiarowy model oceny dojrzałości procesowej szpitali (MMPM-H)

- 4.1. Założenia do modelu
- 4.2. Charakterystyka kryteriów oceny dojrzałości procesowej szpitali
- 4.3. Propozycja implementacji modelu oceny dojrzałości procesowej w szpitalach
- 4.4. Podsumowanie

Rozdział 5. Dojrzałość procesowa szpitali a jakość usług medycznych – wyniki badań

- 5.1. Analiza i ocena dojrzałości procesowej szpitali według autorskiego modelu MMPM-H
 - 5.1.1. Dojrzałość procesowa szpitali według głównych kryteriów oceny
 - 5.1.2. Ocena szpitali według kryteriów uzupełniających
- 5.2. Badania zależności pomiędzy dojrzałością procesową szpitali a jakością usług medycznych
- 5.3. Podsumowanie

Zakończenie

Bibliografia

Załącznik – Badanie dojrzałości procesowej szpitali – kwestionariusz ankietowy

Spis rysunków

Spis tabel

Summary