

Wstęp

Dbalność o systemową jakość w ochronie zdrowia stanowi jeden z fundamentów jej właściwego funkcjonowania w systemie opieki zdrowotnej w Polsce, zarówno z punktu widzenia świadczeniodawców, instytucji ubezpieczenia zdrowotnego, organów kontroli i nadzoru, jak i świadczeniobiorców. O tym, jak dużą rolę odgrywa zarządzanie jakością w procesach medycznych oraz administracyjnych, niech świadczy fakt permanentnego doskonalenia organizacji pod kątem jak najlepszego realizowania ustawowych i statutowych zadań w oparciu o kwalitologię, naukę o jakości. Jak pisze Władysław Mantura, „współcześnie występuje korzystny dla rozwoju kwalitologii trend, polegający na rozszerzaniu obiektu badań na produkty, procesy, działania i systemy występujące w różnych organizacjach. Powiększa się także spektrum aspektów badawczych, wykraczających daleko poza problematykę kontroli technicznej”¹.

Nie inaczej jest w przypadku systemu opieki zdrowotnej. Wykorzystuje ona w działalności menedżerskiej oraz diagnostyczno-leczniczej wypracowane modele wynikające z interdyscyplinarności kwalitologii, implementując je w wybrane bądź holistyczne elementy organizacji świadczących usługi medyczne. W modelach biznesowych współczesnych organizacji, tak komercyjnych, jak i działających na zasadach non-profit, rośnie znaczenie jakości i zarządzania nią jako skutecznego narzędzia realizacji celów i zadań strategicznych, operacyjnych i bieżących organizacji. Dotyczy to również placówek funkcjonujących w sektorze ochrony zdrowia, które – dla zwiększenia swojej skuteczności w zaspokajaniu potrzeb odbiorców – inwestują w działania generujące wysoką jakość usług czy oferowanych produktów. Rolę zarządzania jakością na rynku ochrony zdrowia zwiększają obecnie rozliczne czynniki systemowe, świadomościowe i społeczne: przepisy prawne, wzmaga się walka konkurencyjna, profesjonalizacja zarządzania, upowszechnienie się menedżeryzmu jako doktryny zarządzania itp. Należy domniemywać, że wdrożenie w przyszłości ustawy o jakości w ochronie zdrowia dodatkowo zdynamizuje i wzmocni ów proces. Efektywne funkcjonowanie służby zdrowia wywiera istotny wpływ na jakość życia społeczeństw, a u źródeł tej efektywności leży z kolei racjonalne, nowoczesne, zgodne z najwyższymi standardami zarządzanie placówkami służby zdrowia, uwzględniające paradygmaty zarządzania przez jakość.

Zadaniem niniejszej monografii jest dokonanie przyczynku do analizy wzajemnych relacji między systemem opieki zdrowotnej a znaczeniem jakości usług oraz identyfikacja czynników wpływających na efektywność i skuteczność zarządzania

¹ W. Mantura, *Wybrane zastosowania kwalitologii*, „Zarządzanie i Finanse. Journal of Management and Finance” 2012, 3/1, Wydział Zarządzania Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2012.

jakością w placówkach ochrony zdrowia. Ma ona na celu wskazanie i dokonanie typologii podstawowych metod i technik poprawy jakości w zakresie świadczeń zdrowotnych oraz wypracowanie rozwiązań aplikacyjnych służących optymalizacji funkcjonowania podmiotów leczniczych i zwiększaniu ich przewagi konkurencyjnej. Monografia jest adresowana nie tylko do menedżerów zdrowia (dyrektorów placówek medycznych, kierowników poszczególnych komórek organizacyjnych, pełnomocników i auditorów ds. jakości), ale także do lekarzy i personelu pomocniczego, którzy mogą znaleźć w niej odpowiedź na nurtujące ich pytania dotyczące systemowego zapewniania wysokiej jakości w placówkach medycznych i okołomedycznych. Ufam, że zebrane dane pozwolą na nowe wypracowanie definicji pojęcia „jakość w ochronie zdrowia”, poszerzenie wiedzy z tego obszaru oraz dokonanie klasyfikacji czynników, które składają się na obiektywną i subiektywną ocenę jakości usług świadczonych przez podmioty lecznicze oraz inne podmioty funkcjonujące w sektorze ochrony zdrowia.

Piotr Celej