

RECENZJA – FRAGMENTY

We Wstępie wyjaśniono, że recenzowana praca jest kontynuacją i rozwinięciem myśli zawartych w pracy o podobnym tytule, która została wydana ponad dekadę temu. Jednakże „Zarządzanie podmiotem leczniczym” pod redakcją naukową Pani Prof. Moniki Dobskiej stanowi dzieło w pełni oryginalne, z nowymi treściami.

Wskazano również grupę docelową, dla której przeznaczona jest ta praca i jest to przede wszystkim personel medyczny oraz managerowie podmiotów leczniczych.

System opieki zdrowotnej ma zasadnicze znaczenie dla podmiotu leczniczego, przede wszystkim ze względu na wyznaczanie reguł i poziomów finansowania świadczonych usług. Problematyka zmian w systemie opieki zdrowotnej definiowanych przez kolejne reformy została przedstawiona w ujęciu dyskursywnym, tj. ze wskazaniem poglądów różnych badaczy i obserwatorów na wprowadzane zmiany oraz rozwiązania funkcjonujące obecnie. Dużą wartością jest poszukiwanie przyczyn wprowadzanych zmian i objaśnianie ich czytelnikowi.

Usługi medyczne zostały również przeanalizowane z perspektywy współczesnej wiedzy o marketingu usług profesjonalnych. Rozważania i przedstawiona conceptualizacja produktu medycznego otwiera nowe poszerzone spojrzenie na podmiot świadczący usługi medyczne.

W publikacji podjęto także kluczowy w zarządzaniu podmiotem leczniczym problem osiągania wysokiej jakości usług. Objaśniono, czym jest jakość usługi w odniesieniu do usługi świadczonej przez podmiot leczniczy. Jest to o tyle istotne, że niska jakość i wiążące się z nią błędy w usługach medycznych niosą katastrofalne skutki, zdrowie ludzkie jest czymś czego nie sposób wycenić w pieniądzu.

Z kolei różne ujęcia konstruktów kultury organizacyjnej zostały przedyskutowane nie tylko literaturowo, ale zostały również twórczo rozwinięte. Poszerzony kontekst prezentacji tego zagadnienia przejawia się między innymi w uwzględnieniu kultury osobistej. Wskazano właściwe kierunki dla podmiotów medycznych w sferze kształtowania kultury organizacyjnej, z których zasadniczym jest rozwijanie kultury usługowej spójnej z paradygmatem współczesnego marketingu relacji.

Rozdział poświęcony problematyce przejścia od zarządzania jakością ku zarządzaniu wartością jest wizjonerską częścią książki, analizującą powszechnie akceptowane koncepcje nurtu zarządzania jakością.

W części poświęconej zarządzaniu zasobami podmiotu leczniczego punktem wyjścia jest zasób ludzki, który ma bezwzględnie pierwszoplanowe znaczenie w usługach profesjonalnych, jakimi są usługi lecznicze. Największa jednak uwaga jest skupiona na podmiocie kierownika jednostki usług leczniczych; jego profesjonalizm, wiedza, postawa i wyznawane wartości przesądają o stanie świadczonych usług, jest to pierwszy czynnik krytyczny sukcesu organizacji usług leczniczych.

Z kolei rozważania dotyczące zarządzania finansami rozpoczynają się od analizy budżetów krajowych przeznaczanych na sektor opieki zdrowotnej. Objaśnione zostało pojęcie ryczałtu oraz sposoby jego naliczania. Wątek ten wpisuje się w prezentację cyrkulacji środków finansowych w systemie ochrony zdrowia. Zostały przedstawione podstawy analizy finansowej podmiotu usług leczniczych

wraz z systematyką wskaźników, które są wykorzystywane w tym obszarze. Rozdział zamyka gruntowna prezentacja dwóch ważnych narzędzi zarządczych, tj. zrównoważonej karty wyników oraz metody benchmarkingu.

Ostatni rozdział publikacji poświęcono zagadnieniom prawnym w funkcjonowaniu podmiotu usług leczniczych. Szczególna uwaga została zwrócona na prawa i ochronę usługobiorców, czyli pacjentów. Kolejnym zagadnieniem jest odpowiedzialność podmiotu świadczącego usługi lecznicze. Na końcu zaprezentowano niezwykle aktualną kwestię ochrony danych osobowych w palcówkach usług medycznych, została ona naświetlona w przystępny i wyczerpujący sposób.

Nie mam wątpliwości, że cel wyrażony we Wstępie został osiągnięty, książka posłuży personelowi i menedżerom medycznym jako bardzo cenna inspiracja oraz przewodnik w rozwijaniu świadczonych usług, a także podnoszeniu sprawności działania podmiotów leczniczych.

dr hab. Wiesław Urban, prof. nadzw.