

Mgr Tomasz Ankiewicz

Rozprawa doktorska pt.: *Zarządzanie ryzykiem wynikającym z outsourcingu wybranych usług medycznych w polskich szpitalach samorządowych*

Streszczenie

Obszar usług zdrowotnych w Polsce jest podporządkowany ciągłym i ekspansywnym zmianom organizacyjnym, prawnym i ekonomicznym, co generuje szczególne zagrożenia dla funkcjonowania i rozwoju zakładów opieki zdrowotnej. Podmioty gospodarcze prowadzące działalność na rynku usług medycznych, działające w warunkach niepewności coraz częściej dostrzegają potrzebę posiadania i wykorzystywania wiedzy na temat metod pomiaru ryzyka i zabezpieczania się przed nim. Bowiem dopiero uwzględnienie w zarządzaniu organizacją świata ryzyka, które może zagrażać, bądź nieść nowe szanse rozwoju, pozwala znaleźć właściwe procedury i systemy zarządcze oraz budować przemyślane strategie. Zarządzanie ryzykiem w odniesieniu do systemu ochrony zdrowia ze względu jego złożony charakter jest niezwykle trudnym procesem. Tym bardziej, iż szpitale w celu zwiększenia skuteczności i efektywności prowadzonej działalności decydują się na przekazanie części swoich usług do realizacji firmom zewnętrznym, co może m.in. pozwolić na dostęp do *know-how* niemożliwego do osiągnięcia własnymi siłami. Należy jednak zaznaczyć, że choć outsourcing jest jednym ze skutecznych elementów restrukturyzacji organizacyjnej zmierzającym do obniżenia kosztów działalności, poprawy jakości procesów, gwarantujący bardziej przejrzystą strukturę organizacyjną a nawet szybszą reakcję na zachodzące w otoczeniu zmiany to jednak nie powinien być stosowany bezkrytycznie, bowiem źle zaplanowany, wdrożony i nadzorowany może nieść wiele poważnych zagrożeń dla organizacji.

W niniejszej rozprawie doktorskiej, zatytułowanej „Zarządzanie ryzykiem wynikającym z outsourcingu wybranych usług medycznych w polskich szpitalach samorządowych”, podjęto problematykę ryzyka i zarządzania nim w obszarze outsourcingowanych usług medycznych. Z uwagi na fakt, iż outsourcing postrzegany jest za jedną z najczęściej stosowanych m.in. w opiece zdrowotnej form przebudowy organizacji, autor zdecydował się poddać tę koncepcję dokładniejszej analizie w odniesieniu do ryzyka i zarządzania nim. Od niedawna wzrasta również atrakcyjność tychże zagadnień dla badaczy, którzy zaczęli zajmować się ryzykiem w sposób całościowy i interdyscyplinarny a nie tylko fragmentaryczny. Wobec powyższego, w tym obszarze

w odniesieniu do polskich szpitali samorządowych zidentyfikowano luki poznawcze, stanowiące kluczowe uzasadnienie podjęcie niniejszego tematu badawczego.

Celem głównym pracy jest poznanie podejścia kadry zarządzającej polskimi szpitalami samorządowymi do zarządzania ryzykiem usług medycznych przekazanych w outsourcing firmom zewnętrznym w oparciu o cechy definiujące charakter i sposób funkcjonowania placówki takie jak: forma własności (placówki publiczne i niepubliczne); posiadanie akredytacji Centrum Monitorowania Jakością; normy ISO (ISO 9001, ISO 31000); przynależność do Systemu Podstawowego Szpitalnego Zabezpieczenia Świadczeń Opieki Zdrowotnej (sieć szpitali).

Niniejsza rozprawa doktorska składa się z pięciu rozdziałów – trzech mających charakter teoriopoznawczy (Rozdział I, II i III), metodycznego (Rozdział IV) oraz rozdziału, w którym zaprezentowano wyniki badań empirycznych i ich analizę (Rozdział V). Po części merytorycznej umieszczono bibliografię oraz spis tabel i rysunków.

Rozdział I poświęcono analizie kluczowych aspektów zarządzania ryzykiem. Zaprezentowano ewolucję pojęcia ryzyka oraz przedstawiono sposoby jego klasyfikacji. Przedstawiono proces zarządzania ryzykiem w ujęciu ogólnym oraz w zakładach opieki zdrowotnej. Omówiono także kulturę ryzyka i jej istotę w zarządzaniu organizacją. Rozdział pierwszy zamyka część poświęcona normalizacji i standaryzacji w zakresie zarządzania ryzykiem w ochronie zdrowia.

Rozdział II poświęcony został koncepcji outsourcingu w zarządzaniu szpitalem. Przedstawiono zarys rozwoju koncepcji outsourcingu na świecie i w Polsce, ewolucję definicji outsourcingu oraz jego rodzaje. Poza tym omówione zostały korzyści i zagrożenia jakie niesie z sobą stosowanie tej koncepcji. Ponadto przedstawione zostały obszary outsourcingu w podmiotach sektora ochrony zdrowia. Rozdział kończy omówienie procesu zarządzania outsourcingiem.

W **Rozdziale III** omówiono uwarunkowania funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej. W rozdziale tym znajduje się definicja systemu opieki zdrowotnej, przedstawiono przekształcenia systemu ochrony zdrowia w Polsce, zaprezentowano podstawowy podział placówek i poziomy referencyjne szpitali. Omówiono także system finansowania ochrony zdrowia.

Rozdział IV szczegółowo przedstawia metodykę realizowanych badań. Tu wskazane zostały problemy badawcze wynikające z celu merytorycznego oraz zostały przedstawione przyjęte hipotezy. Szczegółowo opisany został przebieg badań oraz metody badawcze

i instrumenty pomiarowe. W rozdziale tym znajduje się również charakterystyka próby badawczej.

W **Rozdziale V** zaprezentowano wyniki, uzyskane w ramach przeprowadzonych badań empirycznych. Wyniki badań były rozpatrywane w oparciu o następujące kryteria: forma własności (placówki publiczne i niepubliczne); posiadanie akredytacji Centrum Monitorowania Jakości; wdrożone normy ISO (ISO 9001, ISO 31000); przynależność do systemu podstawowego szpitalnego zabezpieczenia świadczeń opieki zdrowotnej (PSZ - sieć szpitali).

Ostatnia część dysertacji zawiera podsumowanie rozważań podjętych w pracy oraz wnioski z przeprowadzonych badań empirycznych.

W ramach realizacji przyjętych w dysertacji celów, weryfikacji sformułowanych hipotez badawczych oraz odpowiedzi na postawione pytania badawcze dokonano analizy źródeł wtórnych wraz z przeglądem literatury przedmiotu oraz przeprowadzono własne badania empiryczne. Badania zostały przeprowadzone przez autora pracy w latach 2017-2018.

Uzyskane wyniki badań własnych zaprezentowane w rozprawie doktorskiej pozwoliły na weryfikację założonych hipotez badawczych. W efekcie wszystkie z siedmiu sformułowanych hipotez badawczych zostały pozytywnie zweryfikowane, ustalono, że nie ma podstaw do ich odrzucenia. Uzyskane w wyniku badania wyniki poza weryfikacją hipotez, pozwoliły również na sformułowanie uogólnień teoretycznych stanowiących nową wiedzę na temat zarządzania ryzykiem usług medycznych przekazanych w outsourcing przez polskie szpitale samorządowe oraz pozwoliły na stworzenie modelu referencyjnego, który może stanowić punkt wyjścia do modelowania docelowych procesów zarządzania ryzykiem usług medycznych przekazanych w outsourcing. Przedstawia on proces zarządzania ryzykiem usług medycznych przekazanych w outsourcing, gdzie osoba menedżera szpitala – prezesa/dyrektora jest jednocześnie menedżerem ryzyka.

Management of risk resulting from outsourcing of selected medical services in Polish self-government hospitals

Abstract

The area of healthcare services in Poland is subject to constant, expansive organisational, legal and economic changes, which generates particular threats to the functioning and development of healthcare institutions. Economic operators from the medical services market, operating in uncertain conditions, increasingly see the need to possess and use knowledge about methods of risk measurement and risk prevention. Indeed, it is only by taking into account the risks that may threaten or bring new opportunities for development in the management of an organisation that it is possible to find the right procedures and management systems and build relevant strategies. Management of risks to the healthcare system is an extremely difficult process because of its complexity. Even more so, because hospitals, in order to increase the effectiveness and efficiency of their operations, often outsource some of their services to external companies, which may, among other things, give them access to *know-how* impossible to achieve on their own. It should be noted, however, that although outsourcing is an effective element of organisational restructuring aimed at reducing operating costs, improving the quality of processes, providing a more transparent organisational structure and even faster response to changes occurring in the environment, it should not be used uncritically, because if poorly planned, implemented and supervised, it may carry many serious risks for the organisation.

This doctoral dissertation, entitled “Management of risks resulting from outsourcing of selected medical services in Polish self-government hospitals”, addresses the issues of risk and its management in the area of outsourced medical services. Due to the fact that outsourcing is perceived as one of the most frequently used forms - among others in healthcare - of reconstructing an organisation, the author decided to subject this concept to a more detailed analysis in relation to risk and risk management. These issues have also become more popular among researchers, who have started to approach risk in a holistic and interdisciplinary manner rather than just in a fragmented way. Therefore, in relation to Polish self-government hospitals, cognitive gaps have been identified in this area, which are the main justification for undertaking this research topic.

The main objective of the work is to learn about the approach of the management of Polish self-government hospitals to risk management with regard to medical services outsourced to external companies based on the characteristics that define the nature and operation of the institution, such as: ownership form (public and non-public institutions); accreditation from a Quality Monitoring Centre; ISO standards (ISO 9001, ISO 31000); being part of the Basic Hospital System for the provision of healthcare services (hospital network).

This doctoral dissertation consists of five chapters - three of which are theoretical - cognitive (Chapter I, II and III) and methodical in nature (Chapter IV) and a chapter in which the results of empirical research and its analysis are presented (Chapter V). The substantive part is followed by a bibliography and a list of tables and figures.

Chapter I examines key aspects of risk management. The evolution of the notion of risk is presented and the ways of its classification are discussed. The process of risk management in general and in healthcare institutions is outlined. The paper also discusses risk culture and its essence in managing an organisation. The first chapter ends with a section on standardisation of healthcare risk management.

Chapter II is dedicated to the concept of outsourcing in hospital management. It outlines the development of outsourcing concepts in the world and in Poland and presents the evolution of the definition of outsourcing and its types. In addition, the benefits and risks of applying this concept are discussed. The chapter also presents areas of outsourcing in the healthcare sector. The chapter ends with a discussion of the process of outsourcing management.

Chapter III discusses the determinants of the functioning of the healthcare system. This chapter features a definition of the healthcare system, discusses transformations of the Polish healthcare system, presents the basic division of institutions and reference hospital levels. The system of financing healthcare is also discussed.

Chapter IV presents in detail the methodology of the conducted research. The research problems resulting from the substantive objective are indicated here and the adopted hypotheses are presented. The course of the research as well as research methods and measuring instruments are described in detail. This chapter also describes the characteristics of the research sample.

Chapter V presents the results of empirical research. The results are analysed on the basis of the following criteria: ownership form (public and non-public institutions); accreditation by a Quality Monitoring Centre; implemented ISO standards (ISO 9001, ISO

31000); being part of the Basic Hospital System for the provision of healthcare services (PSZ - hospital network).

The last part of the dissertation contains a summary of the considerations made in the paper and conclusions from the empirical research.

In order to achieve the objectives adopted in the dissertation, to verify the formulated research hypotheses and to answer the research questions, secondary sources were analysed along with a review of literature on the subject, and own empirical research was carried out. The research was carried out by the author in 2017-2018.

The results of own research presented in the doctoral dissertation facilitated verification of the adopted research hypotheses. As a result, all of the seven research hypotheses formulated were confirmed and it was found that there were no grounds for their rejection. The research results, apart from verification of the hypotheses, allowed the author to formulate theoretical generalisations, constituting new knowledge on risk management with regard to medical services outsourced by Polish self-government hospitals and allowed creation of a reference model that can be a starting point for modelling target risk management processes for outsourced medical services. The model presents the process of managing the risk associated with outsourcing medical services, where the hospital manager - president/director - is also the risk manager.