

Streszczenie rozprawy doktorskiej

pt. „Determinanty realizacji usług logistycznych w Zakładach Opiekuńczo-Lecznicznych”

mgr Łukasz Zwoliński

Efektywna realizacja planowych działań, wnosząca oczekiwaną wartość dodaną przez podmioty publiczne i prywatne funkcjonujące w sferze gospodarki wolnorynkowej, nie jest możliwa bez włączenia szeroko pojętych działań logistycznych. Zachowanie wysokich standardów jakościowych, walorów użytkowych wyrobów gotowych, kompleksowości usług, bezpieczeństwa przepływu informacji, ciągłości i efektywności pożądaných procesów, systematycznego zaspokajania wymagań oraz potrzeb klientów, wiąże się nierozdzielnie z implementacją szeroko pojętej logistyki. Procesy przebiegające w obszarze logistyki dla organizacji rynkowych stały się absolutnie niezbędnym i koniecznym determinantem warunkującym ich rozwój, zdolność konkurencyjną, a niekiedy przetrwanie. Poprzez wdrożone działania logistyczne, organizacje mają możliwość zapewnienia kompleksowej obsługi swoich klientów, konsumentów, pacjentów, dostarczając im właściwe produkty, właściwej jakości i ilości, we właściwym miejscu i czasie, właściwemu klientowi i po właściwej cenie. Przykładem skutecznego zastosowania logistyki jest sektor ochrony zdrowia a zwłaszcza szpitalnictwo, w którym odgrywa ona priorytetową rolę, wpływając na bezpieczeństwo, jakość, efektywność, dynamizm oraz płynność świadczonych usług medycznych, organizacyjnych i informacyjnych w procesie leczenia oraz opieki. Pozytywny przykład wykorzystania logistyki szpitalnej stanowią Zakłady Opiekuńczo-Lecznicze (ZOL) funkcjonujące w ich strukturze. Konieczność zapewnienia długoterminowej opieki i leczenia osobom przewlekle chorym, w tym odpowiedniego zaopatrzenia w niezbędne zasoby ludzkie, rzeczowe, infrastrukturalne i informacyjne wymaga kompleksowo zorganizowanych łańcuchów dostaw i wdrożenia procesów logistycznych zdolnych do spełnienia wymagań i oczekiwań zarówno pacjentów jak i pracowników ZOL. Cel niniejszej rozprawy doktorskiej i tym samym cel główny przeprowadzonych badań empirycznych, stanowiła próba identyfikacji i oceny zabezpieczenia logistycznego w Zakładach Opiekuńczo-Leczniczych funkcjonujących w szpitalach. Główny problem badawczy wynikający z przyjętego celu badań został sformułowany w postaci następującego pytania: ***jakie wymagania powinien spełnić i jak być zorganizowany system zabezpieczenia logistycznego,***

aby zapewniał sprawne i efektywne działanie ZOL, zarówno dla personelu tam zatrudnionego jak i przebywających w nim pacjentów? Podmiotem podjętych działań badawczych były ZOL rozmieszczone na terenie sąsiadujących ze sobą województw. Przedmiotem badań empirycznych był system zabezpieczenia logistycznego w ZOL w obszarze zabezpieczenia kierownictwa, personelu i pacjentów ZOL oraz dyrekcji badanych szpitali. Bazę przyjętych ograniczeń badawczych stanowiły założenia, że:

- w zakresie przestrzennym – dotyczy to wyłącznie ZOL rozmieszczonych na obszarze województw: łódzkiego i wielkopolskiego,
- w zakresie czasowym – planowana kompleksowa czasoprzestrzeń badań została oszacowana na okres sześciu miesięcy od kwietnia do września 2015 roku.

W celu rozwiązania głównego problemu badawczego założono następujące dwie hipotezy szczegółowe:

1. Przebiegające w polskich Zakładach Opiekuńczo Leczniczych procesy logistyczne nie spełniają wymogów personelu w nich zatrudnionych i oczekiwań przebywających tam pacjentów.

2. Obecnie funkcjonujący system logistyki w ZOL wymaga uzupełnienia w oparciu o identyfikację i analizę determinantów jego funkcjonowania.

Spośród wszystkich funkcjonujących podmiotów kwalifikowanych do przebadania, za pomocą próby celowej zostało wytypowanych łącznie osiem z nich (po cztery z każdego województwa). Dogłębna analiza dotycząca konieczności trafnego doboru metody badawczej pozwoliła autorowi dokonać wyboru w postaci wywiadu kwestionariuszowego i wywiadu eksperckiego. Zakres badań empirycznych obejmował wybrane celowo ZOL funkcjonujące w szpitalach. Badania metodologiczne zostały przeprowadzone na próbie badawczej liczącej ponad 270 celowo wybranych osób personelu zarządzającego (dyrekcja szpitala), personelu kierowniczego ZOL (typowanego jako eksperci), personelu medycznego, personelu zabezpieczającego oraz pacjentów ZOL. Wyniki uzyskane z przeprowadzonych badań empirycznych stanowiły podstawę do weryfikacji, oceny i analizy założonego celu badań i hipotez badawczych oraz umożliwiły sformułowanie odpowiednich wniosków wraz z ich podsumowaniem. Niniejsza rozprawa doktorska składa się łącznie z sześciu rozdziałów: czterech teoretycznych oraz dwóch metodologicznych.

Rozdział pierwszy pt. *Szpital jako system społeczno-gospodarczy* zawiera społeczno-gospodarcze uwarunkowania funkcjonowania szpitali, wpływu, znaczenia oraz roli ochrony

zdrowia na bezpieczeństwo zdrowotne obywateli. W rozdziale została poruszona problematyka funkcjonowania szpitali w oparciu o aspekty prawne, ustawowe, uwarunkowania społeczne i dane statystyczne. Naświetlono ogólną charakterystykę funkcjonowania szpitali w Polsce oraz scharakteryzowano szczególną odpowiedzialność i rolę kierownictwa w zarządzaniu szpitalem, racjonalnym gospodarowaniu podległymi zasobami i propagowaniu postawy prozdrowotnej wśród społeczności lokalnej. Ponadto tematyka rozdziału dotyczy problematyki kształtujących się procesów i trendów wyznaczających kierunki rozwoju szpitali w Polsce z uwzględnieniem problemów demograficznych, społecznych oraz potrzeb rynkowych.

Rozdział drugi pt. *Doskonalenia jakości w szpitalach* opisuje znaczenie jakości w szpitalu, charakterystykę i rodzaj wykorzystywanych działań projakościowych w ochronie zdrowia, wykorzystanie systemów zarządzania jakością jako narzędzia wspomagającego zarządzanie szpitalem oraz ogólny obraz wdrażania i stosowania norm ISO w szpitalach w Polsce.

W rozdziale trzecim pt. *Ogólna charakterystyka funkcjonowania logistyki szpitalnej* dokonano opisu znaczenia usług logistycznych w szpitalach, identyfikacji procesów logistycznych w nich funkcjonujących oraz funkcji outsourcingu jako zewnętrznego narzędzia wspomagającego funkcjonalność i efektywność planowanych procesów w szpitalu.

Ostatni, czwarty rozdział teoretyczny pt. *Praktyczne wykorzystanie działań logistycznych na przykładzie Zakładów Opiekuńczo-Leczniczych* opisuje zastosowanie logistyki w ZOL, zawiera charakterystykę funkcjonowania ZOL, jego cele i zadania, ogólny opis występujących procesów logistycznych. W rozdziale poruszono ponadto problematykę kierunku rozwoju usług logistycznych w obszarze ZOL.

Rozdział piąty pt. *Metodologia badań* opisuje dobór metody badawczej, przedstawia zdefiniowany cel badań, problematykę badań, zastosowaną technikę badawczą, użyte narzędzie badawcze, założone hipotezy badawcze oraz dobór próby badawczej.

W szóstym, ostatnim rozdziale rozprawy pt. *Wyniki badań empirycznych* dokonano graficznej prezentacji wyników uzyskanych z badań, analizy i oceny wyników badań oraz weryfikacji hipotez badawczych. Rozdział kończy się podsumowaniem badań wraz ze sformułowanymi na ich podstawie wnioskami. Przeprowadzone badania empiryczne, a także uzyskanie na ich podstawie obiektywnych wyników w postaci prezentowanych danych, pozwoliło na weryfikację poruszanego celu badań, rozwiązanie głównego problemu badawczego, weryfikację hipotez badawczych i zaproponowanie koncepcji usprawniającej funkcjonowanie logistyki w ZOL w postaci modelowego zabezpieczenia logistycznego.

