

Prof. zw. dr hab. Gertruda Krystyna Świdarska
Katedra Rachunkowości Menedżerskiej
Kolegium Nauk o Przedsiębiorstwie
Szkoła Główna Handlowa

mgr - inż. Chor
mgr - inż. Chor
M
DZIEKAN WYDZIAŁU
Organizacji i Zarządzania
prof. dr hab. inż. Marian Turek

RECENZJA

rozprawy doktorskiej Pani mgr inż. Marty Cholewa-Wiktor p.t. Wykorzystanie benchmarkingu i outsourcingu w zarządzaniu szpitalem publicznym

napisanej na Wydziale Organizacji i Zarządzania Politechniki Śląskiej w Gliwicach
pod kierunkiem prof. dr hab. Agnieszki Sitko-Lutek

Recenzowana praca liczy 242 strony tekstu i składa się ze wstępu, pięciu rozdziałów, zakończenia, oraz czterech załączników. Autorka wykorzystwała 223 pozycje literatury, 10 aktów prawnych, 16 źródeł internetowych. Całość ilustrują 22 rysunki, 32 tabele i 5 wykresów.

1. Uzasadnienie wyboru tematu

W ostatnich kilkunastu latach wydatki na opiekę zdrowotną w Polsce rosły. Do kilku podstawowych przyczyn wzrostu wydatków należy starzenie się społeczeństwa, rozwój nowoczesnych i kapitałochłonnych technologii medycznych czy wzrost oczekiwań społecznych. Problemem szczególnie dotkliwym staje się niedobór środków finansowych na pokrycie kosztów działalności. W związku z taką sytuacją menedżerowie służby zdrowia podejmują działania skierowane na ograniczenie wzrostu wydatków. Coraz częściej sięgają po rozwiązania, które sprawdziły się w biznesie, przynosząc organizacjom wymierne korzyści ekonomiczne i jakościowe. Do takich rozwiązań można zaliczyć benchmarking i outsourcing. W pracy poddano analizie te dwie koncepcje w kontekście skuteczności zarządzania placówkami służby zdrowia.

2. Konstrukcja rozprawy

Autorka przyjęła główny cel badawczy – ocena wykorzystania benchmarkingu i outsourcingu dla poprawy skuteczności zarządzania szpitalem publicznym. Ponadto przyjęła następujące szczegółowe cele poznawcze:

1. Analiza specyfiki zarządzania zamkniętym zakładem opieki zdrowotnej,

Wydział Organizacji i Zarządzania POLITECHNIKI ŚLĄSKIEJ
Pismo wpłynęło dnia: 14.04.2015
Wychodzący nr pisma: 1804
Pismo wpłynęło dnia:

2. Identyfikacja stopnia wykorzystania benchmarkingu i outsourcingu przez publiczne szpitale województwa lubelskiego za pomocą charakterystyki: rodzajów, obszarów i częstotliwości stosowania tych koncepcji,
3. Rozpoznanie determinantów skutecznego zarządzania szpitalem,
4. Określenie związku między zastosowaniem benchmarkingu i outsourcingu a skutecznym zarządzaniem szpitalem,
5. Identyfikacja modelowych rozwiązań benchmarkingu i outsourcingu dla zamkniętych zakładów opieki zdrowotnej,
6. Opracowanie modelu ukazującego związek między zastosowaniem benchmarkingu i outsourcingu a skutecznym zarządzaniem w zakładzie opieki zdrowotnej oraz jego weryfikacja.

Obok celów poznawczych autorka przyjęła cel aplikacyjny w postaci opracowania zbioru praktycznych zaleceń dla menedżerów szpitali zawierającego:

1. Określenie i zaproponowanie rekomendacji praktycznych dla poprawy skuteczności zarządzania szpitalem z wykorzystaniem modelowych charakterystyk stosowania benchmarkingu i outsourcingu.
2. Opracowanie schematu modelowego wdrażania benchmarkingu i outsourcingu do praktyki zarządzania szpitalem.

Z tak sformułowanymi celami korespondują hipoteza główna i hipotezy częściowe. Doktorantka założyła, że „zastosowanie benchmarkingu i outsourcingu wpływa na skuteczność zarządzania publicznym zakładem opieki zdrowotnej” (s. 6). W ślad za tym przyjęła, że:

1. „Stosowanie benchmarkingu i outsourcingu w szpitalach publicznych wpływa na ograniczenie kosztów oraz wzrost poziomu jakości oferowanych usług”. (s. 6)
2. „Szpitale publiczne w różnym stopniu korzystają z aktywności outsourcingowej, przy czym najczęściej stosowanym rodzajem jest outsourcing kontraktowy.” (s. 7)
3. „Istnieje zróżnicowanie stopnia wykorzystania poszczególnych rodzajów benchmarkingu w szpitalu, przy czym najbardziej popularną formą jest benchmarking konkurencyjny.” (s. 7)
4. „Istnieje związek pomiędzy kompleksowością stosowania procesów benchmarkingu i outsourcingu w skutecznym zarządzaniu zamkniętym zakładem opieki zdrowotnej.” (s. 7)

Dla osiągnięcia wyznaczonych celów i weryfikacji hipotez badawczych Doktorantka zaprojektowała zakres badań teoretycznych i empirycznych oraz układ rozprawy. W pierwszych trzech rozdziałach zaprezentowała wyniki badań literaturowych. Rozdział pierwszy poświęcony jest organizacji systemu opieki zdrowotnej w Polsce z wyróżnieniem szpitali jako jednostek udzielających całodobowych świadczeń zdrowotnych i ich otoczenia oraz koncepcjom zarządzania podmiotami leczniczymi. Na podkreślenie zasługuje zwrócenie przez Doktorantkę uwagi na:

- wpływ jaki wywiera dalsze (makro) i bliższe (mikro) zmieniające się otoczenie powodując konieczność dostosowania się szpitali do nowych warunków;

oraz

- różnice pomiędzy publicznym i prywatnym zakładem opieki zdrowotnej.

W rozdziale drugim zdefiniowano pojęcie benchmarkingu, omówiono jego rodzaje, wskazano na wady i zalety oraz wykorzystanie tej koncepcji w podmiotach leczniczych.

W rozdziale trzecim zdefiniowano pojęcie outsourcingu, jego rodzaje i obszary zastosowania w podmiotach leczniczych. Zwrócono uwagę na korzyści i zagrożenia wynikające z zastosowaniu outsourcingu.

Na podstawie badań literaturowych scharakteryzowano modelowe rozwiązania w obszarze benchmarkingu i outsourcingu w publicznych zakładach opieki zdrowotnej.

Reasumując tę część oceny należy stwierdzić, że konstrukcja pracy jest prawidłowa. Temat, cele badawcze i przyjęte hipotezy tworzą logiczną i spójną całość, czyniąc tok wywodów zrozumiałym.

3. Walory pracy

Recenzentka pragnie zwrócić uwagę na pewne atrybuty poznawcze ocenianej rozprawy, co przyczyniło się do sformułowania ostatecznej pozytywnej konkluzji.

1. W oparciu o prawidłowo wyselekcjonowaną literaturę z zakresu wykorzystania nowych koncepcji zarządzania, opracowano model obrazujący związek pomiędzy stosowaniem outsourcingu i benchmarkingu a skutecznością zarządzania publicznymi jednostkami opieki zdrowotnej (Rysunek 18 na stronie 123). Wyodrębniono zmienne określające zakres korzystania przez szpitale z benchmarkingu i outsourcingu oraz zmienne objaśniające motywy wdrażania tych koncepcji. Następnie określono czynniki, za pomocą których możliwa jest ocena skuteczności zarządzania szpitalem. Skuteczność zarządzania zdefiniowano jako realizację celów społecznych i ekonomicznych.
2. Dla realizacji celu badawczego zaprojektowano odpowiednią metodykę badawczą w postaci badań jakościowych i kwantytatywnych. Do badań kwantytatywnych wykorzystano kwestionariusz ankiety. Dokonano analizy statystycznej związków wynikających z zastosowania benchmarkingu i outsourcingu ze zmiennymi opisującymi osiągnięcie celów społecznych i ekonomicznych wykorzystując język programowania R. Zbudowano drzewo regresji w programie statistica.

3. Autorka rozprawy wskazała, że skuteczność zarządzania szpitalem zależy od realizacji celów społecznych (szczególnie dostępu do usług medycznych) i ekonomicznych (mierzonych rocznym wynikiem finansowym, poziomem zadłużenia oraz bieżącej płynności finansowej). Jej badania, zweryfikowane za pomocą testu zgodności ch-kwadrat, wykazały zależności:
 - między przynależnością do grupy NFZ (wielkość kontraktów) oraz posiadanymi certyfikatami a zastosowaniem benchmarkingu i outsourcingu,
 - między wskaźnikiem zadłużenia oraz wynikiem finansowym a zastosowaniem benchmarkingu i outsourcingu.
4. Na wysoka ocenę zdaniem recenzentki zasługuje metodyka pracy badawczej oraz prezentacja wyników badań empirycznych.
5. Doktorantka osiągnęła postawiony cel pracy opracowując zbiór praktycznych rekomendacji dla szpitali publicznych w zakresie stosowania benchmarkingu i outsourcingu.

4. Uwagi polemiczne

1. W pracy nie uwzględniono przepisów mających istotny wpływ na funkcjonowanie szpitali: Ustawy o działalności leczniczej z dnia 15 kwietnia 2011 r. (Dz.U.2011nr 112 poz. 654 z późn. zm.) oraz zmian w Ustawie o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych Świadczą o tym zawarte w rozdziale pierwszym powołania na Ustawę o zakładach opieki zdrowotnej, która przestała obowiązywać z dniem 1 lipca 2011 r.
2. Wątpliwość budzi przyjęcie tezy o kompleksowości stosowania procesów benchmarkingu i outsourcingu oraz o jednakowym wpływie na skuteczność zarządzania. Rola benchmarkingu w istotny sposób różni się od roli outsourcingu. Oczekiwane korzyści z benchmarkingu to przede wszystkim doskonalenie procesu usprawniania organizacji. Oczekiwane korzyści z outsourcingu to przede wszystkim redukcja kosztów. Potwierdziły to, opisane w pracy na stronie 147, wyniki przeprowadzonych badań.
3. Oceniając wpływ zastosowania koncepcji benchmarkingu i outsourcingu na skuteczność zarządzania Doktorantka nie uwzględniła znaczenia prawidłowych informacji o kosztach dla oceny skuteczności podejmowanych działań.
4. W rozdziale poświęconym współczesnym koncepcjom zarządzania zakładem opieki zdrowotnej Doktorantka przedstawia w tabeli 10 krótką charakterystykę koncepcji, metod i narzędzi. Można odnieść wrażenie, że Autorka nie zauważa różnic pomiędzy koncepcjami, metodami i narzędziami.

Proszę Doktorantkę o ustosunkowanie się do przedstawionych wyżej problemów podczas publicznej obrony.

5. Konkluzja

Przedstawione wyżej uwagi polemiczne w niczym nie umniejszają walorów poznawczych ocenianej pracy. Autorka osiągnęła wyznaczone cele i zweryfikowała przyjęte hipotezy badawcze. Reasumując pragnę stwierdzić, że rozprawa mgr inż. Marty Cholewa-Wiktor, stanowi samodzielne rozwiązanie problemu naukowego i świadczy dostatecznie o ogólnej wiedzy kandydatki w dyscyplinie naukowej nauki o zarządzaniu. **Wnoszę o jej dopuszczenie do publicznej obrony.**

Warszawa, 7 lipca 2015

