

Spis treści

Wprowadzenie	7
---------------------------	----------

Rozdział 1

Uwarunkowania zjawiska korupcji	11
1.1. Co to jest korupcja?	11
1.2. Korupcja – uwarunkowania globalne	14
1.3. Uwarunkowania zjawiska korupcji w kraju	21

Rozdział 2

Korupcja w ochronie zdrowia	31
2.1. Zagrożenia korupcyjne w ochronie zdrowia	32
2.2. Relacje pacjent – placówka medyczna	37

Rozdział 3

Zarządzanie w placówkach ochronie zdrowia w aspekcie zagrożeń korupcyjnych ..	41
3.1. Zarządzanie jakością w placówkach ochronie zdrowia	
– pierwszy krok na drodze zmniejszania ryzyka zagrożeń korupcyjnych	42
3.1.1. System zarządzania jakością w aspekcie zmniejszania ryzyka zagrożeń korupcyjnych	52
3.1.2. Spełnienie potrzeb i oczekiwań klienta (pacjenta)	
– warunek zmniejszenia ryzyka zagrożeń korupcyjnych	57
3.1.3. System zarządzania jakością – procesy realizacji usługi medycznej.	60
3.1.4. Rola przywództwa w systemie zarządzania jakością	67

3.2. Zarządzanie personelem w placówce medycznej	78
3.2.1. Kształtowanie relacji pomiędzy pracownikiem i organizacją	78
3.2.2. Rola organizacji w procesie adaptacyjnym nowo zatrudnionego pracownika	92
3.3. Etyka w organizacji medycznej	97
3.3.1. Rola etyki w zarządzaniu organizacją	97
3.3.2. Etyka w relacjach lekarz – pacjent	102
3.3.3. Odpowiedzialność społeczna organizacji	105
3.3.4. Norma AA 1000 – Audyt etyczny	109
3.3.5. Kodeks etyki – realizacja zasad etyki w praktyce	111
3.4. Wymagania systemu zarządzania jakością ze względu na specyfikę organizacji świadczącej usługi medyczne	119

Rozdział 4

System przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym (SPZK)

w placówkach ochrony zdrowia	125
4.1. Założenia systemu przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym	126
4.1.1. Zasady i cele systemu	126
4.1.2. Wymagania systemu	129
4.1.3. Na co szczególnie zwrócić uwagę przy wdrażaniu SPZK	134
4.2. System przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym w zintegrowanym zarządzaniu organizacją	152
4.3. Przykłady typowych zagrożeń korupcyjnych – w praktyce wdrażania SPZK . . .	154
4.4. Wdrożenie systemu	160
4.4.1. Program i schemat opracowania i wdrożenia systemu	160
4.4.2. Uwagi ogólne dotyczące wdrożenia systemu	165
4.4.3. Diagnoza stanu organizacji	168
4.4.4. Przegląd systemu	177

Rozdział 5

Przykłady procedur przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym

w placówce ochrony zdrowia	185
5.1. Obowiązkowe procedury w SPZK	185
5.2. Proces „Zarządzanie ryzykiem zagrożeń korupcyjnych”	186
5.3. Procedura „Analiza ryzyka zagrożenia korupcyjnego”	189
5.4. Procedura „Postępowanie przy wystąpieniu podejrzenia działania korupcyjnego”	196

5.5. Procedura „Monitorowanie i zarządzanie procesem”	199
5.6. Procedura „Badanie satysfakcji klienta”	204
5.7. Przykład Kodeksu Etyki.	208

Rozdział 6

Bariery wdrażania systemu przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym	217
6.1. Bariery wdrażania systemu w skali kraju	217
6.2. Mankamenty i bariery wdrażania systemu w skali organizacji	219

Podsumowanie.	223
---------------------------	------------

Bibliografia	225
---------------------------	------------