

Zależność między procesem zarządzania wiedzą, infrastrukturą oraz kompetencjami menedżerskimi kierowniczek pielęgniarstwa a wynikami pracy personelu pielęgniarskiego w Kosowie.

Słowa kluczowe: Zarządzanie wiedzą; Kompetencje menedżerskie; Wyniki pracy; Koncepcja oparta na wiedzy; Badanie ilościowe.

Abstrakt

Wprowadzenie: Personel pielęgniarski stanowi kluczowy element opieki nad pacjentem, jednak publiczny system ochrony zdrowia w Kosowie nadal zmaga się z utrzymującymi się wyzwaniami, w tym z niedostatecznie rozwiniętymi systemami zarządzania wiedzą oraz ograniczonym wsparciem menedżerskim, które osłabiają efektywność pracy pielęgniarek. Niniejsze badanie doktorskie analizuje złożone zależności pomiędzy tymi zjawiskami w obrębie publicznego systemu ochrony zdrowia. Badanie odpowiada na istotną lukę empiryczną w kontekście systemu opieki zdrowotnej znajdującego się w fazie transformacji. Ramy teoretyczne badania stanowiły: koncepcja przedsiębiorstwa opartego na wiedzy (Knowledge-Based View), teoria dynamicznych zdolności, teoria pielęgniarstwa oraz teoria zdolności organizacyjnych.

Metody: Zastosowano wieloetapowy, warstwowy dobór próby obejmujący 987 pielęgniarek, pielęgniarek oddziałowych oraz dyrektorów pielęgniarstwa, zatrudnionych na poziomie podstawowej, wtórnej i trzeciorzędowej opieki zdrowotnej. Cztery zwalidowane narzędzia pomiarowe służyły do oceny procesów zarządzania wiedzą, infrastruktury zarządzania wiedzą, kompetencji menedżerskich oraz efektywności pracy. Dane analizowano w programie STATA 17 z wykorzystaniem statystyki opisowej, testów rzetelności, diagnostyki regresji, regresji wielokrotnej oraz modeli moderacji specyficznych dla poziomu opieki. Uczestnikami były licencjonowane pielęgniarki w wieku 22–65 lat, zatrudnione w publicznym systemie ochrony zdrowia w Kosowie.

Wyniki: Analizy efektów głównych wykazały, że wśród pielęgniarek infrastruktura zarządzania wiedzą była najsilniejszym predyktorem efektywności pracy na poziomie podstawowej i wtórnej opieki zdrowotnej, natomiast procesy zarządzania wiedzą były istotne wyłącznie na poziomie opieki wtórnej. Na poziomie wymiarów infrastruktura technologii informacyjnych, struktury współdzielenia wiedzy oraz proces identyfikacji wiedzy w sposób konsekwentny przyczyniały się do poprawy efektywności pracy pielęgniarek, w szczególności w zakresie wykonywania zadań oraz sumienności. Wśród menedżerów pielęgniarstwa procesy zarządzania wiedzą były istotnie związane z niższą efektywnością pracy wyłącznie na poziomie podstawowej opieki zdrowotnej. Na poziomie wymiarów pomiar wiedzy okazał się najsilniejszym predyktorem współpracy oraz efektywności kontekstowej, podczas gdy infrastruktura zarządzania wiedzą nie wykazała istotnego wpływu.

Analizy moderacji wykazały, że zarówno łączny wskaźnik kompetencji menedżerskich, jak i ich wybrane wymiary — w szczególności przywództwo, rozwój personelu oraz zarządzanie finansowe — wzmacniały zależność pomiędzy procesami zarządzania wiedzą a efektywnością pracy pielęgniarek wyłącznie na poziomie opieki trzeciorzędowej. Natomiast wśród menedżerów pielęgniarstwa ich kompetencje menedżerskie oraz wymiary komunikacji, przywództwa i rozwoju personelu osłabiały zależność pomiędzy procesami zarządzania wiedzą a efektywnością pracy na tym samym poziomie opieki.

W odniesieniu do relacji pomiędzy infrastrukturą zarządzania wiedzą a efektywnością pracy menedżerów pielęgniarstwa, kompetencje menedżerskie oraz ich wymiary — rozwój personelu, planowanie i organizacja oraz rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji — wzmacniały efektywność pracy na poziomie podstawowej opieki zdrowotnej, natomiast osłabiały ją na poziomie opieki wtórnej poprzez wymiary przywództwa, rozwoju personelu oraz rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji. Co istotne, nie stwierdzono istotnych efektów moderacji wśród pielęgniarek w relacji pomiędzy infrastrukturą zarządzania wiedzą a efektywnością pracy.

Dyskusja i wnioski: Wyniki badań wskazują, że zarządzanie wiedzą odgrywa kluczową rolę w wzmacnianiu efektywności pracy pielęgniarzkiej w publicznych instytucjach ochrony zdrowia w Kosowie. Jednocześnie jego skuteczność jest w dużym stopniu

uzależniona od poziomu opieki, pełnionej roli zawodowej oraz kompetencji menedżerskich menedżerów pielęgniarstwa. Kompetencje menedżerskie pełnią funkcję multiplikatywnego moderatora skuteczności zarządzania wiedzą, zależnego od kontekstu i konkretnego wymiaru. W związku z tym wzmacnianie określonych (pod)komponentów zarządzania wiedzą, rozwijanie kultury współdzielenia wiedzy oraz ukierunkowany rozwój kompetencji menedżerskich stanowią kluczowe strategie poprawy efektywności pracy w systemach opieki zdrowotnej funkcjonujących w warunkach ograniczonych zasobów i transformacji systemowej.