

# Spis treści

<b>Przedmowa</b> .....	<b>5</b>
<b>Wstęp</b> .....	<b>7</b>
<b>Rozdział 1. Znaczenie jakości w usługach zdrowotnych</b> .....	<b>11</b>
1.1. Charakterystyka usług zdrowotnych .....	15
1.2. Definicja jakości i jej sfery w usługach zdrowotnych .....	23
1.3. Geneza jakości .....	35
1.3.1. Zarys historyczny .....	35
1.3.2. Autorytety jakości .....	37
<b>Rozdział 2. Podstawy zarządzania jakością</b> .....	<b>43</b>
2.1. Procesy zachodzące w organizacji .....	45
2.2. Rola klienta w zarządzaniu jakością .....	57
2.2.1. Klient zewnętrzny .....	57
2.2.1.1. Prawa pacjenta .....	58
2.2.1.2. Badanie opinii pacjenta .....	60
2.2.2. Klient wewnętrzny .....	66
<b>Rozdział 3. Systemy zarządzania jakością</b> .....	<b>71</b>
3.1. Akredytacja .....	73
3.1.1. Definicja i cel akredytacji .....	73
3.1.2. Przebieg procesu akredytacji .....	75
3.1.3. Podstawy prawne .....	80
3.2. Norma ISO .....	82
3.2.1. Definicja i cel normy ISO .....	82
3.2.2. Przebieg procesu otrzymania ISO 9000 .....	87
3.2.3. Elementy systemu zarządzania jakością według norm ISO 9000 .....	90
3.2.4. Rola dokumentacji w zarządzaniu jakością .....	94
3.2.4.1. Księgi jakości – poziom strategiczny .....	97
3.2.4.2. Procedury jakości – poziom taktyczny .....	99
3.2.4.3. Instrukcje, plany jakości – poziom operacyjny .....	105
3.3. Total Quality Management .....	109
3.3.1. Definicja i cel Total Quality Management .....	109
3.3.2. Przebieg procesu wdrażania Total Quality Management .....	114
3.4. Różnice między akredytacją, ISO i TQM .....	115
3.5. Inne systemy zapewniania jakości .....	115
3.6. Korzyści z wdrożenia systemu zarządzania jakością .....	122

<b>Razdział 4. Metody i narzędzia stosowane w zarządzaniu jakością</b> . . . . .	<b>125</b>
4.1. Metody stosowane w procesie doskonalenia jakości . . . . .	126
4.1.1. Benchmarking . . . . .	126
4.1.2. Just in Time . . . . .	129
4.1.3. Reengineering . . . . .	131
4.1.4. Outsourcing . . . . .	136
4.1.5. Metody zarządzania jakością . . . . .	138
4.1.6. Six Sigma . . . . .	141
4.2. Narzędzia stosowane w procesie doskonalenia jakości . . . . .	152
4.2.1. Histogram . . . . .	152
4.2.2. Diagram Ishikawy – diagram przyczynowo-skutkowy . . . . .	152
4.2.3. Diagram Pareto (diagram Pareto-Lorentza) . . . . .	154
4.2.4. Wykres korelacji . . . . .	156
4.2.5. Arkusz kontrolny . . . . .	157
4.2.6. Karty kontrolne . . . . .	158
4.2.7. Schemat blokowy (karta przebiegu) . . . . .	160
4.2.8. Siedem nowych narzędzi zarządzania jakością . . . . .	160
4.3. Instrumenty standaryzacji i oceny jakości usług zdrowotnych . . . . .	166
<b>Razdział 5. Koszty zarządzania jakością</b> . . . . .	<b>177</b>
5.1. Koszty jakości – definicja i rodzaje . . . . .	177
5.2. Rachunek kosztów jakości . . . . .	183
<b>Zakończenie</b> . . . . .	<b>187</b>
<b>Aneks. Słownik podstawowych pojęć i terminów</b> . . . . .	<b>190</b>
<b>Załączniki</b> . . . . .	<b>194</b>
Załącznik 1. Ankieta badania satysfakcji pacjenta . . . . .	194
Załącznik 2. Karta praw pacjenta . . . . .	199
Załącznik 3. Załączniki dokumentacji do walki z zakażeniami . . . . .	203
Załącznik 4. Wzór karty monitorowania zakażeń szpitalnych . . . . .	204
Załącznik 5. Wykaz norm i projektów dotyczących sterylizacji będących wdrożeniem EN (Europejska Norma) przez Polski Komitet Normalizacyjny . . . . .	207
Załącznik 6. Podstawowe akty prawne i ustawy . . . . .	209
Załącznik 7. Wytyczne dla medycznych laboratoriów mikrobiologicznych obowiązujące przy ubieganiu się o akredytację . . . . .	210
Załącznik 8. Szpitale posiadające akredytację . . . . .	229
Załącznik 9. Statystyczne pochodzenie pojęcia <i>Six Sigma</i> . . . . .	231
Spis rysunków . . . . .	236
Spis tabel . . . . .	237
<b>Bibliografia</b> . . . . .	<b>238</b>