

Spis treści

Spis ważniejszych skrótów.....	7
Wstęp	9
Rozdział 1	
Jakość usług medycznych.....	13
1.1. Pojęcie i istota jakości.....	14
1.1.1. Jakość w ujęciu klasyków.....	14
1.1.2. Podstawowe kategorie i wymiary jakości	17
1.2. Istota usług medycznych	19
1.2.1. Pojęcie usług.....	19
1.2.2. Usługa medyczna i jej cechy	21
1.3. Jakość usług medycznych i jej składowe	26
1.3.1. Jakość usług i jej wymiary.....	26
1.3.2. Jakość usług medycznych i jej interesariusze.....	28
1.3.3. Cechy i wymiary postrzegania jakości usługi medycznej.....	33
1.4. Bezpieczeństwo pacjenta	47
1.4.1. Podstawowe pojęcia	47
1.4.2. Definicja i zjawisko błędu medycznego oraz zdarzenia niepożądanego	49
1.4.3. Kultura bezpieczeństwa pacjenta.....	52
Rozdział 2	
Instrumenty wspierające jakość usług medycznych.....	57
2.1. Wybrane koncepcje i ich zastosowanie.....	59
2.1.1. Założenia TQM w ujęciu klasyków zarządzania jakością.....	59
2.1.2. Kaizen i jego istota	72
2.1.3. Lean Management.....	79
2.1.4. Six Sigma.....	94
2.2. Przegląd narzędzi i metod zarządzania jakością.....	106
2.2.1. Podstawy klasyfikacji narzędzi i metod	106
2.2.2. Narzędzia elementarne	110

2.2.3. Narzędzia nowe.....	121
2.2.4. Wybrane przykłady metod.....	132
2.3. Metody HFMEA oraz MedCARVER+ Shock	168
2.3.1. Istota metody HFMEA.....	168
2.3.2. Metoda MedCARVER+ Shock i jej charakterystyka	180
2.3.3. FMEA, HFMEA, MedCARVER+ Shock – podobieństwa i różnice.....	194
2.4. Specyficzne metody oceny jakości usług medycznych	195
2.4.1. Metody o charakterze ogólnym.....	195
2.4.2. Metody oceny jakości opieki pielęgniarskiej.....	202
Rozdział 3	
Modele doskonałości wspierające jakość usług medycznych.....	211
3.1. Pojęcie doskonałości, organizacji doskonałej i modeli doskonałości.....	212
3.1.1. Doskonałość i jej wymiary.....	212
3.1.2. Doskonała organizacja medyczna.....	214
3.1.3. Pojęcie modelu doskonałości biznesowej.....	219
3.2. Modele doskonałości i ich zastosowanie w usługach medycznych	221
3.2.1. Model japoński i amerykański.....	221
3.2.2. Modele opracowane w Europie	226
3.3. Dobre praktyki i benchmarking w doskonaleniu jakości usług medycznych	237
3.3.1. Dobre praktyki i ich znaczenie.....	237
3.3.2. Benchmarking i jego istota	238
3.4. Samoocena i jej rola w kształtowaniu doskonałości placówek medycznych.....	246
3.4.1. Pojęcie i zjawisko samooceny.....	246
3.4.2. Wybrane przykłady samooceny	253
3.4.3. Zalety i bariery dotyczące samooceny	266
Zakończenie	269
Bibliografia.....	271
Spis tabel	299
Spis rysunków	303