

Spis treści

Wykaz skrótów i symboli	7
Wstęp	9
Rozdział 1	
Wprowadzenie do zagadnień z zakresu jakości usług medycznych	15
1.1. Istota, definicja i rola usług medycznych	15
1.2. Ewolucja pojęcia jakości usług	24
1.3. Interpretacja pojęcia jakości usług medycznych	40
1.4. Szpital jako świadczeniodawca usług medycznych w systemie opieki zdrowotnej w Polsce	54
1.5. Metody zapewniania jakości usług medycznych i jej prawne uwarunkowania	61
1.6. Etyka a jakość w usługach medycznych	71
Rozdział 2	
Zarządzanie jakością	79
2.1. Istota i rozwój zarządzania jakością	80
2.2. Kluczowe aspekty zarządzania jakością w organizacji usługowej	82
2.3. Zasady, metody i narzędzia zarządzania jakością	83
2.4. Koncepcje zarządzania jakością	84
2.5. Kompleksowe zarządzanie jakością – TQM	87
2.6. Ewolucja zarządzania jakością – od TQM do doskonałości . . .	89
2.7. Metody oceny dojrzałości systemu zarządzania jakością	97
2.7.1. Inwestowanie w ludzi (<i>investors in people</i>)	97
2.7.2. Samoocena w zarządzaniu jakością	98
2.7.3. Inne metody oceny dojrzałości systemu	100
Rozdział 3	
Zarządzanie jakością usług medycznych w szpitalu	101
3.1. Zarządzanie publiczne a zarządzanie jakością	101
3.2. Pojęcie zarządzania jakością usług medycznych	103
3.3. System zarządzania jakością w szpitalu	104

3.4. Metody implementacji i oceny TQM w szpitalu.	107
3.4.1. Certyfikacja	108
3.4.2. Akredytacja	111
3.4.3. Pozostałe systemy oceny zewnętrznej stosowane w ochronie zdrowia	116
3.5. Modele doskonałości a samoocena w zarządzaniu jakością w szpitalu.	117

Rozdział 4

Samoocena kompleksowego zarządzania jakością w szpitalu metodą

CAF	123
4.1. Istota i znaczenie metody CAF	123
4.2. Związki CAF z TQM.	124
4.3. CAF w sektorze usług medycznych w świetle dotychczasowych badań	125
4.4. Kryteria oceny CAF	133
4.5. Ocena poziomu dojrzałości TQM w szpitalach.	138
4.6. Ocena uwarunkowań zastosowania CAF w szpitalach	144
Zakończenie	147
Bibliografia	150
Skorowidz	172