

Spis treści

Przedmowa	5
Wstęp	7
Rozdział 1. Znaczenie jakości w usługach zdrowotnych	11
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
Rozdział 2. Podstawy zarządzania jakością	43
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
Rozdział 3. Systemy zarządzania jakością	71
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

Rozdział 4. Metody i narzędzia stosowane w zarządzaniu jakością	125
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
Rozdział 5. Koszty zarządzania jakością	177
5.1. Koszty jakości – definicja i rodzaje	177
5.2. Rachunek kosztów jakości	183
Zakończenie	187
Aneks. Słownik podstawowych pojęć i terminów	190
Załączniki	194
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
Bibliografia	238