

# Spis treści

|                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Spis ważniejszych skrótów.....</b>                                             | <b>7</b>  |
| <b>Wstęp .....</b>                                                                | <b>9</b>  |
| <b>Rozdział 1</b>                                                                 |           |
| <b>Jakość usług medycznych.....</b>                                               | <b>13</b> |
| 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<br>oraz zdarzenia niepożądanego..... | 49        |
| 1.4.3. Kultura bezpieczeństwa pacjenta.....                                       | 52        |
| <b>Rozdział 2</b>                                                                 |           |
| <b>Instrumenty wspierające jakość usług medycznych.....</b>                       | <b>57</b> |
| 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

|                                                                                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Modele doskonałości wspierające jakość usług medycznych .....</b>             | <b>211</b> |
| 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 ..... | 236        |
| 3.3.1. Dobre praktyki i ich znaczenie .....                                      | 236        |
| 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        |
| <b>Zakończenie .....</b>                                                         | <b>269</b> |
| <b>Bibliografia .....</b>                                                        | <b>271</b> |
| <b>Spis tabel .....</b>                                                          | <b>295</b> |
| <b>Spis rysunków .....</b>                                                       | <b>298</b> |