

Spis treści

Wstęp	7
Rozdział 1	
Pojęcie jakości	9
1.1. Ewolucja podejścia do pojęcia jakości	9
1.2. Zarządzanie jakością	14
1.3. Jakość postrzegana przez klienta	16
1.4. Jakość w sektorze usługowym	17
Rozdział 2	
Norma ISO 9001 w ujęciu teoretycznym	21
2.1. Historia norm ISO z serii 9000	21
2.2. Charakterystyka wymagań normy ISO 9001	26
2.3. Istota systemu zarządzania jakością	28
2.4. Identyfikacja potrzeby wdrażania normy ISO 9001 w sektorze publicznym	31
2.5. Dokumentacja systemu zarządzania jakością	33
2.6. Wdrażanie systemu zarządzania jakością	38
2.7. Certyfikacja	41
Rozdział 3	
Istota i znaczenie koncepcji Gemba i Kaizen	45
3.1. Koncepcja Kaizen	45
3.2. Koncepcja Gemba	54
3.3. Integracja Gemba i Kaizen	61
3.4. Różnice między filozofią zachodniego a japońskiego sposobu zarządzania	62
Rozdział 4	
Główne techniki zarządzania związane z Kaizen	67
4.1. Total Quality Management — TQM	68

4.2. Program 5S	83
4.3. <i>Just in time</i>	92

Rozdział 5

Podstawowe aspekty jakości w służbie zdrowia	101
5.1. Definicja jakości w opiece zdrowotnej	101
5.2. Cechy pomiaru jakości — dostępność, satysfakcja, jakość kliniczna	102
5.3. Pojmowanie jakości w służbie zdrowia	105
5.4. Standardy udzielania świadczeń	109
5.5. Wdrażanie systemów zarządzania jakością w służbie zdrowia w Polsce ...	110

Rozdział 6

Koncepcja i założenia zreformowanego systemu służby zdrowia	113
6.1. System opieki zdrowotnej w Polsce przed reformą służby zdrowia	113
6.2. Główne zasady systemu ochrony zdrowia po 1 stycznia 1999 r.	115
6.3. NFZ jako kolejna instytucja zreformowanej służby zdrowia	119

Rozdział 7

Systemy zarządzania w opiece zdrowotnej i kierunki ich przekształceń	121
7.1. Organizacja systemów opieki zdrowotnej w krajach wysoko uprzemysłowionych	121
7.2. Aktualne problemy i kierunki rozwoju europejskich systemów opieki zdrowotnej	124

Rozdział 8

Ratownictwo medyczne w resorcie spraw wewnętrznych	131
8.1. Założenia systemu Państwowego Ratownictwa Medycznego	131
8.2. Prawne aspekty ratownictwa medycznego	132
8.3. Zintegrowany system ratownictwa medycznego	135
8.4. Zarządzanie i system organizacyjny w służbach ratowniczych	138
8.5. Realizacja ustawy o Państwowym Ratownictwie Medycznym przez jednostki podległe MSW i przez nie nadzorowane	144

Rozdział 9

Zintegrowany system zarządzania placówką służby zdrowia resortu spraw wewnętrznych	159
9.1. Zintegrowany system zarządzania Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych z Warmińsko-Mazurskim Centrum Onkologii w Olsztynie	159

9.2. Bezpieczeństwo pozyskiwanych i wytwarzanych informacji w organizacjach publicznych	166
9.3. System przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym w doskonaleniu zarządzania organizacją	173
Bibliografia	181
Spis rysunków	189
Spis tabel	191