

# Spis treści

Wykaz skrótów i symboli .....	7
Wstęp .....	9
<b>Rozdział 1</b>	
<b>Wprowadzenie do zagadnień z zakresu jakości usług medycznych . . . .</b>	<b>15</b>
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
<b>Rozdział 2</b>	
<b>Zarządzanie jakością .....</b>	<b>79</b>
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
<b>Rozdział 3</b>	
<b>Zarządzanie jakością usług medycznych w szpitalu .....</b>	<b>101</b>
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**

<b>CAF</b> . . . . .	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