

Analiza i ocena wdrażania systemu zarządzania jakością na przykładzie Szpitala Wojewódzkiego im. XYZ

Wstęp.....5

Rozdział 1.

Pojęcie jakości i zarządzania jakością

1.1. Geneza jakości.....7

1.2. Pojęcie jakości.....11

1.3. Istota zarządzania jakością.....17

1.4. Wdrożenie i rodzaje kosztów jakości.....22

Rozdział 2.

System zarządzania jakością według normy ISO 9001:2000

2.1. Charakterystyka systemu zapewniania jakości.....28

2.2. Struktura i charakterystyka normy ISO 9001:2000.....33

2.3. Udokumentowanie systemu zarządzania jakością.....38

2.4. Certyfikacja systemu zarządzania jakością.....44

2.5. Podstawowe zasady zarządzania jakością.....48

Rozdział 3.

Charakterystyka szpitala wojewódzkiego im. XYZ

3.1. Misja i zadania Szpitala Wojewódzkiego im. XYZ.....53

3.2. Historia powstania Szpitala.....55

3.3. Struktura organizacyjna.....57

Rozdział 4.

Przebieg i efekty wdrażania systemu zarządzania jakością w szpitalu im. XYZ

4.1. Etapy wdrożenia systemu zarządzania jakością w Szpitalu Wojewódzkim im. XYZ.....66

4.2. Księga jakości, jej struktura oraz polityka jakości.....72

4.3. Procedury i instrukcje w zakresie zapewniania jakości.....85

4.4. Analiza korzyści wynikających z wdrożenia systemu zarządzania jakością.....95

Zakończenie.....99

Bibliografia.....101

Spis rysunków.....104

Spis tabel.....104