

Ocena systemu zarządzania jakością w służbie zdrowia.

Wstęp.....4

Rozdział I

Jakość w usługach medycznych

1. Jakość w służbie zdrowia.....	6
1.1. Jakość widziana oczami pacjenta.....	8
1.2. Jakość świadczeń zdrowotnych	10
2. Zapewnienie jakości.....	12
2.1. Formy zapewnienia jakości w służbie zdrowia	13
2.2. Zapewnienie jakości przez personel medyczny	14
3. Metody stosowane w doskonaleniu jakości w służbie zdrowia	17
3.1. Benchmarking	17
3.2. Reengineering.....	18
3.3. Outsourcing	19
4. Charakterystyka norm ISO 9000	19
4.1. Podstawowe normy ISO 9000	20
4.2. Podstawowe zasady zarządzania jakością wg. norm ISO 9000.....	22

Rozdział II

System zarządzania jakością w przedsiębiorstwie leczniczym.

1. NOVUM-MED – prezentacja firmy	23
1.1. ISO 9001 w NOVUM-MED	24
1.2. Księga Jakości Systemu Zarządzania Jakością	26
1.3. Audit wewnętrzny.....	27
2. Wymagania normy ISO 9001	27
2.1. Wymagania ogólne systemu zarządzania jakością	29
2.2. Wymagania dotyczące dokumentacji	29

3. Zaangażowanie najwyższego kierownictwa w system zarządzania jakością zgodnego z ISO 9001	31
3.1. Kierownictwo NOVUM-MED.....	32
4. Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna	33
5. Zarządzanie zasobami	34
5.1. Zasoby ludzkie	35
5.2. Infrastruktura	36
5.3. Środowisko pracy	37
6. Realizacja usług medycznych	38
6.1. Kontraktowanie usług z NFZ oraz wybranymi instytucjami	39
6.2. Nadzór nad realizacją świadczonych usług.....	40
6.3. Nadzór nad towarem i usługą niezgodną.....	41
7. Ciągłe doskonalenia systemu zarządzania jakością.....	42
7.1. Działania korygujące i zapobiegawcze	43
7.2. Pomiary i monitoring.....	43

Rozdział III

Ocena funkcjonowania ISO 9001 – metodologiczne podstawy badań własnych

1. Cel badań i problematyka.....	45
2. Metody badawcze	46
3. Analiza wyników ankiety	51
4. Uwagi własne osób ankietowanych	65
4.1. Interpretacja uwag osób biorących udział w badaniu.....	65
5. Analiza obserwacji własnej	66
5.1. Środowisko pracy	67
5.2. Personel medyczny	68
6. Ocena systemu zarządzania jakością zgodnego z normą ISO 9001.....	68
6.1. Ankieta dotycząca funkcjonowania ISO 9001.....	69
6.2. Analiza wyników ankiety skierowanej do pracowników NOVUM-MED.....	71

Podsumowanie i wnioski	78
Bibliografia.....	80
Spis fotografii i rysunków	82
Spis wykresów	83