

Orientacja na klienta jako istotny element systemu zarządzania jakością na przykładzie XYZ

Wstęp.....3

Rozdział 1

Istota zarządzania jakością.....5

1. 1. Definicje jakości, system zarządzania jakością.....5

1.1.1. Istota jakości.....5

1.1.2. Prekursorzy jakości.....7

1.1.3. System zarządzania jakością.....14

1.1.4. Elementy systemu zarządzania jakością według norm ISO.....16

1. 2. Normy serii ISO 9000.....21

Rozdział 2.

Wdrażanie systemu zarządzania jakością w XYZ

2. 1. Historia szpitala.....33

2.2. Obszar wdrożenia.....35

2.3. Harmonogram wdrażania systemu.....37

2.4. Przebieg wdrożenia.....40

2.5 Przebieg procesu otrzymywania certyfikatu ISO.....44

2.6. Korzyści z wprowadzenia systemu.....49

Rozdział 3.

Funkcjonowanie systemu w XYZ

3.1. Przegląd zarządzania systemu jakości.....	56
3.2. Audyty wewnętrzne.....	59
3.3. Audyty zewnętrzne.....	62
3.4. Działania związane z utrzymaniem systemu zarządzania jakością.....	65
3.4.1. Realizacja działań, wyników polityki zarządzania jakością.....	65
3.4.2. Procedury systemowe i wewnętrzne.....	67

Rozdział 4.

Orientacja na klienta w XYZ

4.1. Zasady Zarządzania Jakością.....	70
4.2. Metoda badawcza.....	75
4.3 Wyniki badań poziomu satysfakcji pacjentów szpitala.....	78

Zakończenie.....

Bibliografia.....

Spis Rysunków.....	92
Spis Tabel.....	93
Spis Wykresów.....	94
Załączniki.....	95
Streszczenie pracy magisterskiej.....	104