

# **Uwarunkowania zarządzania jakością w jednostce ochrony zdrowia – analiza przypadku**

**Wstęp.....3**

**Rozdział I**

**Zarządzanie jakością**

1. Podstawowe pojęcia i zagadnienia .....5
2. Teorie i koncepcje zarządzania jakością..... 10

**Rozdział II**

**Normy, certyfikaty i procedury zarządzania jakością**

1. Licencjonowanie..... 20
2. Akredytacja..... 22
3. Certyfikacja ISO .....26
4. Audyt .....28

**Rozdział III**

**Zarządzanie jakością w ochronie zdrowia**

1. Specyfika jednostek leczniczych..... 32
2. Uwarunkowania wdrażania jakości .....34
3. Mapy potrzeb zdrowotnych..... 36
4. Normy i certyfikaty w praktyce jednostek ochrony zdrowia..... 38
5. Doświadczenie praktyczne w zarządzaniu w jednostce ochrony zdrowia..... 41

**Rozdział IV**

# **Analiza przypadku zarządzania jakością w badanej jednostce ochrony zdrowia w Wojskowym Instytucie Medycznym**

1. Charakterystyka badanej jednostki..... 43
2. Strategiczne i prawne założenia zarządzania jakością w badanej jednostce..... 47
3. Ocena uwarunkowań wdrażania procesu jakości w badanej jednostce..... 52
4. Wnioski, bariery oraz kierunki dalszego doskonalenia zarządzania w badanej jednostce .....55

**Podsumowanie .....57**

**Bibliografia .....58**

**Spis rysunkó..... 62**

**Załączniki .....63**

Celem pracy jest analiza możliwości wdrażania poszczególnych elementów systemu zarządzania jakością w oparciu o badanie satysfakcji pacjentów szpitala, przeprowadzane corocznie przez dyrekcję oraz opracowywanie nowych procedur postępowania, dążących do podnoszenia jakości świadczonych usług.

Niniejsza praca składa się z czterech rozdziałów, dotyczących zagadnień teoretycznych oraz praktycznych, odnoszących się do uwarunkowań zarządzania jakością w Wojskowym Instytucie Medycznym w Warszawie. Zakończona jest podsumowaniem.