

Jakość usług medycznych po reformie służby zdrowia

Wstęp.....7

Rozdział I

Jakość usług.....10

1. Pojęcie jakości i usługi

1.1 Jakość

1.2. Potrzeba

1.3. Wyrób

1.4. Usługa

1.5. Jakość usługi

1.6. Pojęcia specjalistyczne

2. Analiza jakości usług

2.1. Kryteria jakości

2.2. Kryterialny wzorzec jakości

2.3. Relatywizacja stanów

2.4. Metoda uśrednionych znamion

2.5. Analiza stanu i struktury jakości

2.6. Sterowanie jakością usług

3. Zarządzanie usługowe w przedsiębiorstwach usługowych

3.1. Zarządzanie jakością

3.2. Sytuacja w przedsiębiorstwach usługowych

3.3. Regulacje prawne i normatywne

3.4. Normy ISO serii 9000

3.5. Modele zapewnienia jakości

4. Akredytacja i certyfikacja

4.1. Harmonogram postępowania

4.2. Audit

5. Elementy systemu jakości usług

- 5.1. Cele jakościowe usług
- 5.2. Dokumentacja systemu jakości
- 5.3. Polityka jakości
- 5.4. Księga jakości
- 5.5. Procedura
- 5.6. Instrukcja

Rozdział II

Jakość usług medycznych.....42

- 1. Charakterystyka jakości w odniesieniu do usług
 - 1.1. Pojęcie jakości w odniesieniu do świadczenia
 - 1.2. Pojęcie jakości z punktu widzenia pacjenta
 - 1.3. Jakość cząstkowa – jednostkowa
 - 1.4. Ocena jakości
- 2. Cele zapewnienia jakości
 - 2.1. Poprawa opieki nad pacjentem
 - 2.2. Efektywne świadczenie usług
 - 2.3. Dotychczasowe formy zapewnienia jakości
- 3. Jakość struktury, procesu i wyniku
 - 3.1. Jakość struktury
 - 3.2. Jakość procesu
 - 3.3. Jakość wyniku
- 4. Zapewnienie wysokiej jakości w warunkach gospodarki rynkowej
- 5. Formy zapewnienia jakości
 - 5.1. Wewnętrzne formy zapewnienia jakości
 - 5.2. Zewnętrzne formy zapewnienia jakości
- 6. Kryteria i standardy
 - 6.1. Kryteria oceny jakości
 - 6.2. Standardy
- 7. Postępowanie przy realizacji programu zapewnienia jakości

- 7.1. Zapewnienie jakości
- 7.2. Pełnomocnik ds. zapewnienia jakości
- 7.3. Koła jakości
- 7.4. Narzędzia jakościowe
- 7.4. Dziesięć faz programu zapewnienia jakości
- 8. Jakość działania profesjonalnego
- 8.1. Jakość w sferze lekarskiej, pielęgniarskiej i medyczno – technicznej
- 8.2. Jakość w sferze pozamedycznej
- 9. Zapewnienie jakości z punktu widzenia pacjenta

Rozdział III

Reforma systemu ochrony zdrowia.....80

- 1. Źródła reformy publicznej opieki zdrowotnej
- 2. Reforma w doświadczeniu społecznym
- 3. Reforma w świadomości społecznej
- 4. Rozwój systemu opieki zdrowotnej
- 5. Działalność zapobiegania w medycynie
- 6. Prywatyzacja w służbie zdrowia
- 7. Standardy medyczne w zreformowanej służbie zdrowia
- 8. Marketing usług a proces tworzenia jakości po reformie
- 9. Świadczenia zdrowotne dla członków kas chorych
- 10. Podstawowa i specjalistyczna opieka zdrowotna
- 11. Realizacja recept
- 12. Pacjent w labiryncie reformy
- 13. Analiza SWOT
- 14. Prognozowanie w systemie opieki zdrowotnej
- 15. Zmiany w pielęgnowaniu
- 16. Branżowa Kasa Chorych dla Służb Mundurowych

Zakończenie.....131

Bibliografia

Aneks

Spis załączników

Spis rysunków

Spis tabel