

SPIS TREŚCI

Wstęp	7
Rozdział 1. Rola zapewnienia jakości w zarządzaniu organizacjami	11
1.1. Geneza powstania jakości	11
1.2. Istota i znaczenie jakości	17
1.2.1. Interdyscyplinarny charakter jakości	17
1.2.2. Wielowymiarowy charakter jakości	23
1.3. Istota koncepcji TQM (<i>total quality management</i>)	29
Rozdział 2. Percepcja jakości w usługach medycznych	57
2.1. Pojęcie jakości w usługach	57
2.2. Jakość w produkcji i jej aplikacja do usług	66
2.3. Interpretacja pojęcia jakości w usługach medycznych	76
Rozdział 3. Rola marketingu relacyjnego w kształtowaniu jakości usług medycznych	99
3.1. Wpływ marketingu relacyjnego na zarządzanie przedsiębiorstwem usługowym	99
3.2. Uwarunkowania i rola relacji profesjonalista–pacjent	107
Rozdział 4. System zarządzania jakością zgodny z normą ISO 9001:2008 w podmiotach leczniczych	130
4.1. Ewolucja i przesłanki stosowania norm serii 9000	130
4.2. Charakterystyka norm serii 9000	131
4.3. Dokumentacja w systemie zarządzania jakością	142
Bibliografia	161
Spis tabel	181
Spis rysunków	182
Spis wykresów	184