

CUPRINS

| | |
|---|-----------|
| PREFAȚĂ | 7 |
| Capitolul 1. EVOLUȚIA CALITĂȚII ÎN SISTEMUL SANITAR | 9 |
| 1.1 Evoluția controlului calității | 9 |
| 1.2 Caracteristicile calității..... | 11 |
| 1.3 Determinarea satisfacției pacienților - Modelul Kano | 13 |
| 1.4 Managementul Calității Totale (MCT)..... | 19 |
| Capitolul 2. METODE DE PLANIFICARE A CALITĂȚII ÎN SISTEMUL SANITAR..... | 23 |
| 2.1 Introducere în metodele de planificare a calității | 23 |
| 2.2 Procesul planificării calității în organizațiile sanitare..... | 25 |
| 2.3 Obiectivele calității..... | 27 |
| 2.4 Funcția de Implementare a calității (QFD – <i>quality function deployment</i>)..... | 29 |
| Capitolul 3. EVALUAREA CALITĂȚII ÎN ORGANIZAȚIILE SANITARE | 37 |
| 3.1 Analiza calitativă - Modelul SERVQUAL | 37 |
| 3.2 Instrumente de bază ale managementului calității aplicate în sistemul sanitar..... | 46 |
| 3.3 Tehnici ale managementului calității aplicate în sistemul sanitar | 78 |
| Capitolul 4. METODE DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A CALITĂȚII ÎN ORGANIZAȚIILE SANITARE..... | 89 |
| 4.1 Lean Management | 89 |
| 4.2 Six Sigma | 98 |

| | |
|---|------------|
| Capitolul 5. COSTURILE CALITĂȚII ASOCIATE | |
| ORGANIZAȚILOR SANITARE..... | 109 |
| 5.1 Categorii de costuri referitoare la non - calitate | 110 |
| 5.2 Categorii de costuri referitoare la calitate | 112 |
| Glosar | 115 |
| Bibliografie..... | 117 |