

SPIS TREŚCI

Wstęp	5
Definicje jakości	9
Tradycyjne podejście do jakości	13
Współczesne podejście do jakości	17
Jakość w ochronie zdrowia	35
Proces doskonalenia jakości	47
Wizja, misja, wartości organizacyjne	51
Standardy i kryteria	59
Pomiar i ocena jakości opieki pielęgniarskiej	62
Badanie satysfakcji pacjenta	99
Zamiast podsumowania	105
Piśmiennictwo	106
Wykaz tabel	110
Wykaz rycin	110
Indeks rzeczowy	111