

WYDAWNICTWO SIGMA-NOT

ISSN 0137-8651 • e-ISSN 2449-9862  
Cena brutto 30,00 zł (w tym 5% VAT)

# Problemy jakości

6'2017

PROBLEMS OF QUALITY MIESIĘCZNIK ROK XLIX

## SYS+EMY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W OPIECE ZDROWO+NEJ

zwiększenie bezpieczeństwa pacjentów  
ciągłe doskonalenie procesów  
zarządzanie ryzykiem klinicznym  
eko zarządzanie odpadami medycznymi



zgodność wyrobu medycznego  
jakość w służbie zdrowia

[www.prs.pl](http://www.prs.pl)



PRS Certyfikacja





Szanowni Państwo,

26 kwietnia 2017 roku w Auli Collegium Novum Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie odbyła się Gala Finałowa III edycji Ogólnopolskiego Konkursu i Programu Certyfikacji Podmiotów Branży Medycznej „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia”. Już po raz trzeci Instytut Zarządzania i Rozwoju Jakości przyznał certyfikaty najbardziej nowoczesnym, innowacyjnym i skutecznym w zarządzaniu jakością placówkom sektora ochrony zdrowia i branż pokrewnych. W trakcie uroczystości wręczyli je wspólnie prof. Piotr Tyszko z Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego, członek Komisji Certyfikacyjnej oraz Kamila Przeniosło, Prezes Zarządu Instytutu.

Certyfikaty „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia” promują najlepsze polskie placówki, instytucje i firmy działające w branży medycznej i branżach pokrewnych, np. farmaceutycznej czy SPA. Godło „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia” przyznawane jest podmiotom wyróżniającym się wysoką jakością świadczeń, nowoczesnym modelem zarządzania, troską o budowanie jak najlepszych relacji z pacjentami.

Małgorzata Wierzbicka

**Redaktor naczelna:**  
Małgorzata Wierzbicka

**Sekretarz redakcji:**  
Agata Szurgit

**Redaktor honorowy:** Tomasz Strzelecki

**Stali współpracownicy:**

dr Piotr Rogala, dr hab. inż. Marek Roszak, mgr Jakub Syta

Realizacja graficzno-techniczna i druk:

**Drukarnia Wydawnictwa SIGMA-NOT**  
01-595 Warszawa, ul. ks. J. Popiełuszki 21

**Adres redakcji:**

ul. Ratuszowa 11, pok. 730, 00-950 Warszawa, skr. poczt. 1004  
tel. 22 654 96 89; e-mail: problemyjakosci@sigma-not.pl

**WYDAWNICTWO SIGMA-NOT**

Ratuszowa 11, 00-950 Warszawa, Skr. poczt. 1004  
tel.: 22 818 09 18, 22 818 98 32, faks: 22 619 21 87  
Internet: <http://sigma-not.pl>  
Prenumerata: e-mail: prenumerata@sigma-not.pl  
Sekretariat: e-mail: sekretariat@sigma-not.pl

**RADA NAUKOWO-PROGRAMOWA:** prof. Gilmar Ferreira Batalha, prof. dr hab. Tadeusz Borys, prof. Tom Bramorski, prof. dr hab. Marek Bugdol, prof. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk, prof. Su Mi Dahlgard-Park, ing. Martina Dzubakova, PhD, prof. Sandra Muizniece-Brasava, prof. Jarosław Nenadal, prof. Jiri Plura, dr inż. Mirosław Recha, prof. Jurgita Sekliuckiene, prof. dr hab. Elżbieta Skrzypek, prof. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk, prof. dr hab. Maciej Urbaniak

**LISTA RECENZENTÓW:** prof. dr hab. Marek Bugdol, prof. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk, prof. dr hab. inż. Jan Figurski, dr hab. inż. Piotr Grudowski, dr hab. inż. Józef Gruszka, plk dr hab. inż. Tomasz Jałowicz, dr inż. Wiesław Klimczak, prof. dr hab. Krystyna Lisiecka, dr inż. Anna Mazur, dr hab. inż. Agnieszka Misztal, prof. dr hab. inż. Leszek Pacholski, dr hab. inż. Marek Roszak, prof. dr hab. Elżbieta Skrzypek, dr hab. inż. Małgorzata Sławińska, dr hab. inż. Andrzej Świdorski, prof. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk, prof. dr hab. inż. Edwin Tytyk, prof. dr hab. Maciej Urbaniak, dr hab. Małgorzata Z. Wiśniewska, prof. dr hab. inż. Jarosław Wolejszo, plk rez.; dr hab. Zofia Zymonik, dr Janusz Zymonik

**Reklamy przyjmuje:**

Redakcja: tel.: 22 654 96 89, faks: 22 619 21 87  
e-mail: [problemyjakosci@sigma-not.pl](mailto:problemyjakosci@sigma-not.pl)  
Dział Reklamy i Marketingu Wydawnictwa  
Tel./faks 22 827 43 65; e-mail: [reklama@sigma-not.pl](mailto:reklama@sigma-not.pl)

Za treść ogłoszeń i reklam redakcja nie odpowiada.  
Zastrzegamy sobie prawo niezbędnych skrótów w nadesłanych materiałach.

Materiałów niezamówionych redakcja nie zwraca.

Wersja pierwotna czasopisma – papierowa.

**nakład do 3000 egz.**

**ISSN 0137-8651 e-ISSN 2449-9862**

# Problemy jakości

6'2017  
MIESIĘCZNIK  
PROBLEMS OF QUALITY

## Spis treści

Artykuły są recenzowane

### ■ Jakość w ochronie zdrowia

Anita Fajczak-Kowalska, Magdalena Kowalska

Ocena skuteczności wdrożenia oraz funkcjonowania

Systemu Zarządzania Jakością w jednostce organizacyjnej systemu opieki zdrowotnej – Dział Pomocy Doradczej

2

Agnieszka Bukowska-Piestrzyńska

Jakość usług zdrowotnych na przykładzie usług stomatologicznych

8

### ■ Z doświadczeń własnych...

Malwina Piotrowska

Farm Frites Poland – Nasza droga do sukcesu

17

### ■ Koncepcje, metody, narzędzia

Dominik Zimon

Analiza wpływu filozofii TQM na zarządzanie łańcuchem dostaw – przegląd literatury

20

Anna Stasiuk-Piekarska

Innowacyjne wykorzystanie założeń metody FMEA dla potrzeb zarządzania ryzykiem organizacyjnym w systemach produkcyjnych

26

### ■ W świetle wyników badań...

Romana Zajac

Audit wewnętrzny w doskonaleniu systemu zarządzania – wyniki badań ankietowych

32

### ■ Z prasy zagranicznej

Piotr Rogala

Jakość pracy na zmieniającym się rynku

38

### ■ Projakościowe działania organizacji technicznych w Wielkopolsce

Bohdan Czyżewski

Podsumowanie

39

### ■ Varia

Krystyna Lisiecka

Opinia o monografii pt. „Systemowe zarządzanie obroną żywności przed terroryzmem” autorstwa Małgorzaty Z. Wiśniewskiej

40

Spis treści podawany jest w internecie – [www.sigma-not.pl](http://www.sigma-not.pl)

Za publikację artykułów w „Problemach Jakości”  
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego przyznało **11** punktów.