



Vision 2000 e gestione dei rapporti con il paziente

*Per una maggiore umanizzazione
delle strutture sanitarie pubbliche
e private*

Franco Gattafoni

Presidente Associazione Italiana Valutatori di Qualità

Con il contributo scientifico di

Maria Frigerio

*Programma Insufficienza Cardiaca e Trapianto,
Dipartimento Cardiovascolare Medico-Chirurgico "A. De Gasperis",
Ospedale Niguarda – Ca' Granda Milano.*

Indice

parte prima

UNA ADEGUATA GESTIONE DEL PAZIENTE

1. Introduzione
2. Percorsi diagnostico-terapeutici
3. Processi sequenziali
4. Processi trasversali

parte seconda

STRUMENTI DI INTERESSE OPERATIVO

5. Le risorse disponibili su Internet
 6. Le principali leggi sulla qualità nella sanità
 7. Le domande più frequenti su ISO 9000 e sanità
 8. Azienda ospedaliera, unità operativa, casa di cura, laboratorio: questionari di valutazione ISO 9000:1994 e nuova edizione ISO 9000:2000
- Appendice
 - Bibliografia

Un volume di 156 pagine. € 16,00

Una guida utile al personale sanitario per realizzare il proprio sistema di gestione per la qualità. Ad una prima parte dedicata alla gestione del paziente-utente, in tutti gli aspetti dei suoi rapporti con la struttura sanitaria, segue una seconda parte che raccoglie:

- le risorse disponibili su Internet
- le principali leggi sulla qualità nella sanità
- le domande più frequenti su ISO 9000 e sanità
- questionari di valutazione ISO 9000 per USL/ASL Azienda Ospedaliera, Unità Operativa, Casa di cura e Laboratorio
- una check list generale secondo la versione finale di ISO 9000:2000

Quello che distingue la malasantità dalla sanità eccellente è la misura della qualità erogata al cliente-paziente. Un management motivato e determinato a "misurare" oggettivamente la qualità dei servizi erogati al cliente-paziente è il primo e più importante ingrediente per poterla migliorare. Il testo è rivolto anche al mondo della consulenza, sempre più impegnato a realizzare Sistemi di Gestione della Qualità in ambito sanitario.

www.pensiero.it
www.vapensiero.it

Il Pensiero Scientifico Editore
Libri e riviste, nostri contemporanei

