
Bibliografia

- Antonovsky A., *Social science & medicine*, Elsevier 1993.
- Antonovsky A., *Model salutogenezy – Jedyńie rozbudowana teoria czy balsam na emocje odchodzących?* 2005, <http://www.psychologia-spoleczna.pl/artykuly/384-model-salutogenezy.html>.
- Arendt H., *Tradition and the Modern Age*, [w:] *Between Past and Future*, London 1985.
- Armstrong M., *Jak być lepszym menedżerem*, Dom Wydawniczy ABC, Warszawa 1997.
- Arystoteles, *Etyka nikomachejska*, PWN, Warszawa 2000.
- Barlow J., Moller C., *Reklamacja, czyli prezent. Strategia korzystania z informacji od klienta*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2001.
- Bauman Z., *19. Lekarstwa i choroby*, [w:] *44 listy ze świata płynnej nowoczesności*, Wydawnictwo Literackie, 2011.
- Benson L., *System opieki zdrowotnej: przegląd świadczenia usług zdrowotnych*, [w:] Walshe K., Smith J., *Zarządzanie w opiece zdrowotnej*, Wolters Kluwer, Warszawa 2011.
- Beugelsdijk S. i van Schaika T., *Social capital and growth in European regions: an empirical test*, „European Journal of Political Economy” 2005, nr 2 (21).
- Białyński-Birula P., *Warunki upowszechniania zabezpieczenia zdrowotnego w krajach gospodarczo-rozwiniętych*, „Zarządzanie Publiczne” nr 4/2008, UE w Krakowie, Kraków 2008.
- Blanchard K., O’Connors M., *Zarządzanie przez wartości*, MT Biznes, Warszawa 2015.
- Bondarowska K., Szafrąński M., Goliński M., *Zarządzanie relacjami z klientem*, Wydawnictwo Politechniki Poznańskiej, Poznań 2010.
- Borys B., *Zasoby zdrowotne w psychice człowieka*, „Forum Medycyny Rodzinnej”, 2010, tom 4, nr 1.
- Bugdol M., *Problemy związane z utrzymaniem systemu zarządzania jakością w podmiotach świadczących usługi medyczne*, [w:] pod red. E. Skrzypek, M. Hofmana i G. Greli, *Wpływ jakości na zarządzanie organizacją w warunkach zmian otoczenia*, Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, Lublin 2015.
- Bugdol M., *Wartości organizacyjne. Szkice z teorii organizacji i zarządzania*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2006.

- Bugdol M., *Wymiary i problemy zarządzania organizacją opartą na zaufaniu*, Wyd. Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2010.
- Burnett R., *Building A Values-Driven Organization: A Whole System Approach To Cultural Transformation*, Butterworth-Heinemann, Amsterdam; Boston 2006.
- Buttiglione R., *Etyka wobec historii*, Towarzystwo Naukowe KUL, Lublin 2005.
- Craig N., Wright B., Hanlon P., Galbraith S., *Does health care improve health?* „Editorial Journal of Health Services Research” nr 11 (1), 2006.
- Czakon W., *Istota relacji sieciowych*, „Przegląd Organizacji” 2005, nr 9.
- Czerw A., *Satysfakcja i lojalność klienta na rynku farmaceutycznym*, CeDeWu, Warszawa 2008.
- Deber R.B., *Delivering Health Care Services: Public, Not-for-Profit, or Private?* Commission on the Future of Health Care in Canada, Ottawa 2002.
- Dega W. (red), *Ortopedia i rehabilitacja*, tom I, PZWL, Warszawa 1983.
- Deszczyński B., *CRM, strategia, system, zarządzanie zmianą*, Oficyna Wolters Kluwer, Warszawa 2011.
- Dobska M., Rogoziński K., *Podstawy zarządzania zakładem opieki zdrowotnej*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, 2008
- Dobska M., Dobski P., *Zarządzanie jakością w podmiotach leczniczych*, ABC a Wolters Kluwer business, Warszawa 2012.
- Drucker P.F., *Managing in the Next Society*, St. Martin Press, New York 2002.
- Drucker P.F., *Zarządzanie XXI wieku – wyzwania. Klasyka biznesu*, New Media, Warszawa 2010.
- Drummond H., *W pogoni za jakością. Total Quality Management*, Dom Wydawniczy ABC, Warszawa 1998.
- Drwal R.L., *Adaptacja kwestionariuszy osobowości*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1995.
- Falkowski A., Tyszka T., *Psychologia zachowań konsumenckich*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2006.
- Filek J., *Przyczyna małego zainteresowania ideą CSR w Polsce*, [w:] praca zbiorowa pod red. M. Bąka i P. Kulawczuka, *Společna odpowiedzialność biznesu w małych i średnich przedsiębiorstwach*, Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym, Warszawa 2008.
- Frąckiewicz-Wronka A., *Identyfikacja relacji podmiotu leczniczego z interesariuszami (na przykładzie sektora ochrony zdrowia)*, UE Katowice, Katowice 2013.
- Frąckiewicz-Wronka A., *Perspektywa terytorialna w kształtowaniu i realizacji celów publicznych w obszarze ochrony zdrowia*, [w:] A. Frąckiewicz-Wronka, *Ochrona zdrowia w regionie*, AE Katowice, Katowice 2005.
- Fredrickson B., *Pozytywność, Zysk i s-ka*, Poznań 2011.
- Gasińska M., *Ochrona zdrowia i ubezpieczenia zdrowotne*, [w:] A. Kurzyński, *Polityka społeczna*, SGH, Warszawa 2003.
- Getzen T., *Ekonomika zdrowia. Teoria i praktyka*, PWN, Warszawa 2000.
- Glasby J., *Działalność we współpracy z innymi jednostkami*, [w:] Walshe K., Smith J., *Zarządzanie w opiece zdrowotnej*, Wolters Kluwer, Warszawa 2011.

- Głodowski W., *Komunikowanie interpersonalne*, Hansa Communication, Warszawa 2006.
- Green Paper for Promoting a European Framework for Corporate Social Responsibility. Commission of the European Communities. COM (2001), Brussels 2001.
- Grudzewski W.M., Hejduk I.K., Sankowska A., Wańtuchowicz M., *Zarządzanie zaufaniem w organizacjach wirtualnych*, Difin, Warszawa 2007.
- Habermas J., *Teoria działania komunikacyjnego, tom II: Przyczynek do krytyki rozumu funkcjonalnego*, Wyd. Naukowe PWN, seria Biblioteka Współczesnych Filozofów, Warszawa 2002.
- Habermas J., *Teoria działania komunikacyjnego, tom I: Racjonalność działania a racjonalność społeczna*, Wyd. Naukowe PWN, seria Biblioteka Współczesnych Filozofów, Warszawa 1999.
- Haynes A.B., e.a., *A Surgical Safety Checklist to Reduce Morbidity and Mortality in a Global Population*, NEJM, Volume 360:491–499 January 29, 2009 Number 5.
- Heszen-Niejodek I., *Psychologia zdrowia jako dziedzina badań i zastosowań praktycznych*, [w:] Heszen-Niejodek I., Sęk H. (red.), *Psychologia zdrowia: praca zbiorowa*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1997.
- Hill N., Alexander J., *Pomiar satysfakcji i lojalności klientów*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2003.
- Hine A., *Rozwój usług zdrowotnych i realizacja inwestycji kapitałowych*, [w:] Walshe K., Smith J.(red.), *Zarządzanie w opiece zdrowotnej*, Wolters Kluwer, Warszawa 2011.
<https://www.facs.org/about%20acs/archives/pasthighlights/codmanhighlight>.
- Ingarden R., *Książeczka o człowieku*, Wydawnictwo Literackie, Kraków 1987.
- Jacobs R., Smith P.C., Street A., *Mierzenie efektywności w ochronie zdrowia*, ABC a Wolters Kluwer business, Warszawa 2013.
- Kant I., *Uzasadnienie metafizyki moralności*, PWN, Warszawa 1971.
- Karlöf B., Östblom S., *Benchmarking – równaj do najlepszych*, „Biblioteka Menedżera i Bankowca”, Warszawa 1995.
- Kawiorska D., *Narodowe rachunki zdrowia*, Zakamycze, Kraków 2004.
- Kieźel E., *Racjonalność zachowań konsumentów – ujęcie teoretyczne*, [w:] *Konsument, przedsiębiorstwo, przestrzeń*, AE im. Karola Adamickiego, Katowice 2004.
- Kłoskowska A., *Socjologia kultury*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1981.
- Kalemba A., *Relacje przedsiębiorstwa z otoczeniem jako instrument budowania przewagi konkurencyjnej*, [w:] *Kapitał relacyjny w nowoczesnej gospodarce*, red. M. Cisek, Studio Emka, Warszawa 2009.
- Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997, DzU nr 78, poz. 483.
- Kotarbiński T., *Traktat o dobrej robocie*, Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wrocław 1975.
- Kotler P., *Marketing. Analiza, planowanie, wdrażanie i kontrola*, Gebethner i Ska, Warszawa 1994.
- Kozielski R. (red.), *Wskaźniki marketingowe*, Oficyna Ekonomiczna, Warszawa 2011.
- Kozierkiewicz R., *Słownik audytu. Angielsko-polski/Polsko-angielski (Dictionary of Audit)*, C.H. Beck, Warszawa 2014.

- Krakowiak A., *Wstęp do metodologii badań satysfakcji. Przykładowe badanie pacjentów poradni*, Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia, Kraków 1996.
- Krawczyk-Soltys A., *Zarządzanie wiedzą w szpitalach publicznych, klasyfikacja poziomu i kierunki doskonalenia*, Uniwersytet Opolski, Studia i Monografie nr 485, Opole 2013.
- Krzyżanowski L., *Podstawy nauk o organizacji i zarządzaniu*, Wydawnictwo Naukowe, PWN, Warszawa 1992.
- Kutaj-Wąsikowska H., Kutryba B., Hennig J., *Okółooperacyjna Karta Kontrolna w polskich szpitalach. Jakość 2010. Systemy zarządzania w ochronie zdrowia*, Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia oraz WHO Collaborating Centre for Development of Quality and Safety in Health Systems. Warszawa, 7 października 2010.
- Lachowski S., *Droga ważniejsza niż cel*, Studio Emka, Warszawa 2012.
- Leowski J., *Polityka zdrowotna a zdrowie publiczne*, CeDeWu, Wydanie III, Warszawa 2011.
- Lichtarski J., *Praktyczny wymiar nauk o zarządzaniu*, PWE, Warszawa 2015.
- Lichtarski J., *Profile orientacji w zarządzaniu przedsiębiorstwem i kształtujące je czynniki*, [w:] *Kierunki i dylematy rozwoju nauki i praktyki zarządzania przedsiębiorstwem*, praca zbiorowa pod red. H. Jagody i J. Lichtarskiego, Wydawnictwo UE Wrocław, Wrocław 2010.
- Lisiecka-Biełanowicz M., *Analiza systemu zarządzania jakością usług w organizacjach ochrony zdrowia (część 1)*, „Problemy Jakości” nr 12/2015.
- Lisiecka-Biełanowicz M., *System zarządzania jakością w organizacjach ochrony zdrowia. Ewaluacja systemu na podstawie wyników audytów (część 2)*, „Problemy Jakości” nr 1/2016.
- Lisiecka K., *Kreowanie jakości. Uwarunkowania. Strategie. Techniki*, AE Katowice, Katowice 2002.
- Lisiecka K., *Potencjał systemu społecznego przesłanką dla podnoszenia jakości i innowacyjności organizacji*, [w:] Lisiecka-Biełanowicz M., Samoliński B. (red.), *Systemy zarządzania jakością w ochronie zdrowia*, Ministerstwo Zdrowia, Warszawa 2008.
- Lisiecka K., Romańczuk T., *Benchmarking w ochronie zdrowia. Maszynopis powielony*, RW TUV, Katowice 2005.
- Lisiecka K., *W kierunku zrozumienia klienta*, [w:] Sikora T. (red.), *Klient w organizacji zarządzanej przez jakość*, UE Kraków, Kraków 2006.
- Lisiecka-Biełanowicz M., Krawczyk A., Lusawa A., Kulikowski J., *Influence of therapeutic environment on effectiveness of electromagnetic therapy*, „Przegląd Elektrotechniczny” nr 12/2008, SIGMA-NOT, Warszawa.
- Lisiecka-Biełanowicz M., *Interakcje firmy z klientem podstawą współtworzenia wartości usług*, [w:] *Sposoby utrzymywania przewagi konkurencyjnej firmy*, pod redakcją K. Lisieckiej, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Karola Adamieckiego w Katowicach, Katowice 2006.
- Lisiecka-Biełanowicz M., Krawczyk A., *Ewaluacja jakości relacji w procesie świadczenia usług w systemie ochrony zdrowia*, [w:] *Bioelektromagnetyzm – teoria i praktyka*, pod redakcją A. Krawczyka i T. Zyssa, Polskie Towarzystwo Zastosowań Bioelek-

- tromagnetyzmu oraz Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy, Warszawa 2006.
- Lisiecka-Bielanowicz M., Krawczyk A., *Próba weryfikacji skuteczności terapii w polu elektromagnetycznym*, „Przegląd Elektrotechniczny” nr 12/2006.
- Luków P., *Granice zgody: autonomia zasad i dobro pacjenta*, Scholar, Warszawa 2005.
- Mahon A., *Zdrowie i dobrostan: szerszy kontekst dla zarządzania w opiece zdrowotnej*, [w:] Walshe K., Smith J., *Zarządzanie w opiece zdrowotnej*, Wolters Kluwer, Warszawa 2011.
- Mały słownik terminów i pojęć filozoficznych*, PAX, Warszawa 1983.
- Mandeville B., *Bajka o pszczołach*, PWN, Warszawa 1957.
- Mandeville B., *O miłosierdziu i szkołach dobroczynnych*, [w:] Mandeville B., *Bajka o pszczołach*, PWN, Warszawa 1957.
- Marcinowicz L., Borzuchowska A., *Czynniki warunkujące zadowolenie pacjentów z pracy lekarza rodzinnego*, „Problemy Medycyny Rodzinnej” listopad 2001, Vol. III, nr 2.
- Martyniak Zb., *Metody organizacji procesów pracy*, PWE, Warszawa 1996.
- Mazurek-Łopacińska K. (red.), *Badania marketingowe. Teoria i praktyka*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2005.
- Mazurek-Łopacińska K., *Orientacja na klienta w przedsiębiorstwie*, PWE, Warszawa 2002.
- Meder J., *Treningi umiejętności społecznych w rehabilitacji zaburzeń psychicznych*, Scholar, Warszawa 1996.
- Mitęga M., *Programy budowania lojalności klientów*, [w:] Lisiecka K. (red.), *Sposoby utrzymywania przewagi konkurencyjnej firmy*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Karola Adamieckiego, Katowice 2006.
- Mruk H. (red.), *Komunikowanie się w biznesie*, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań 2002.
- Murdoch A., *Lateral benchmarking or... what Formula One taught an airline*, „Management Today” 1997, nr 11.
- Naisbitt J., *Megatrendy. Dziesięć kierunków zmieniających nasze życie*, Zysk i S-ka, Warszawa 1997.
- Nieżurawski L., Pawłowska B., Witkowska J., *Satysfakcja klienta. Strategia – pomiar – zarządzanie*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2010.
- Nojszewska E., *System ochrony zdrowia w Polsce*, Wolters Kluwer, Warszawa 2011.
- OECD, 2012.
- Oliver R.L., *Whence Consumer Loyalty?* „Journal of Marketing” t. 6, z. 4 (wydanie specjalne), 1999, za: Urban W., Siemieniako D., *Lojalność klientów. Modele, motywacja i pomiar*, PWN, Warszawa 2012.
- Ostrowska A., *Relacja pacjent – lekarz: nowa jakość? Promocja zdrowia*, Nauki Społeczne i Medycyna, 2001, VIII, 21.
- Otto J., *Marketing relacji. Koncepcja i stosowanie*, C.H. Beck, Warszawa 2004.
- Palmatier R.W., *Relationship marketing. Marketing Science Institute Cambridge*, Massachusetts 2008.
- PN ISO 31000: 2012, *Zarządzanie ryzykiem. Zasady i wytyczne*, PKN, Warszawa: 2012.

- PN-EN ISO 19011:2012, *Wytyczne dotyczące audytowania systemów zarządzania*, PKN, Warszawa 2012.
- PN-EN ISO 9000:2006, *Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia*, PKN, Warszawa 2006.
- PN-EN ISO 9001:2009, *Systemy zarządzania jakością. Wymagania*, PKN, Warszawa 2009.
- PN-ISO 10002:2006, *Zarządzanie jakością – Zadowolenie klienta – Wytyczne dotyczące postępowania z reklamacjami w organizacjach*, PKN, Warszawa 2006.
- PN-ISO 26000:2012, *Wytyczne dotyczące społecznej odpowiedzialności*, PKN, Warszawa 2012.
- Popper K., *The Open Society and Its Enemies*, Routledge, New York 2003, t. 1.
- Praca zespołowa PZOL – Zespołowa Skala Funkcjonowania Pacjenta, Psychiatryczny Zakład Opiekuńczo Lecznicy w Międzybrodziu Bialskim, 2004 (maszynopis powielony).
- Prahalad C.K., Ramaswamy V., *Przyszłość konkurencji*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2005.
- Robson C., *Projektowanie ewaluacji*, [w:] *Ewaluacja w edukacji*, praca pod red. Korporowicz L., Oficyna Naukowa, Warszawa 1997.
- Rogoziński K., (red.), *Zarządzanie relacjami w usługach*, Difin, Warszawa 2006.
- Rogoziński K., *Jakość usług w horyzoncie aksjologicznym*, „Problemy Jakości” nr 12/2005.
- Rogoziński K., *Nowy marketing usług*, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań 1998.
- Rogoziński K., *Zarządzanie wartością z klientem*, Oficyna Wolters Kluwer, Warszawa 2012.
- Rojek-Nowosielska M., *Kształtowanie społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw*, Wyd. Akademii Ekonomicznej im. Oskara Lanego we Wrocławiu, Wrocław 2006.
- Romanowska M., *Analiza strategiczna przedsiębiorstwa*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009.
- Rotter J.B., *Social learning and clinical psychology*. Engelwood Cliffs NJ Prentice Hall 1954. za: *Właściwości osobowości sprzyjające zdrowiu*, <http://pastebin.com/>.
- Rudawska I., *Jakość relacji pacjent – profesjonalista w sektorze usług medycznych*, „Problemy Jakości” nr 3/2005.
- Rudawska I., Soboń M., (red.), *Przedsiębiorstwo i klient w gospodarce opartej na usługach*, Difin, Warszawa 2009.
- Rudawska I., *Zintegrowana opieka zdrowotna. Podejście relacyjne do obsługi pacjenta jako klienta*, ABC a Wolters Kluwer business, Warszawa 2014.
- Sak J., Jarosz M., Mosiewicz J., Sagan D., Wiechetek M., Pawlikowski J., Włoszczak-Szubda A., Olszewska E., *Postrzeganie własnej choroby a poczucie odpowiedzialności za swoje zdrowie osób przewlekle chorych*, „Medycyna Ogólna i Nauki o Zdrowiu” 2011, tom 17, nr 4.
- Schein E., *Organizational Culture and Leadership*, Jossey Bass, San Francisco 1992, za: J.A. Stoner, R.E. Freeman, D.R. Gilbert, *Kierowanie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1997.
- Schumpeter J.A., *Kapitalizm. Socjalizm. Demokracja*, PWN, Warszawa 2009.

- Sedlacek T., *Ekonomia dobra i zła, W poszukiwaniu istoty ekonomii od Gilgameszu do Wall Street*, Wydawnictwo Studio Emka, Warszawa 2012.
- Serafin K., *Komunikowanie w praktyce. Studia przypadków*, Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach, Katowice 2014.
- Servan-Schreiber D., *Zdrowiej! Pokonaj lęk, stres i depresję*, Warszawa 2009.
- Shaw C., *Zewnętrzne mechanizmy poprawy jakości*, Druga Ogólnopolska Konferencja „Jakość w Opiece Zdrowotnej”, Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia. Towarzystwo Promocji Jakości Opieki Zdrowotnej, Kraków 1997.
- Smith J., *Zarządzanie placówkami podstawowej opieki zdrowotnej*, [w:] Walshe K., Smith J., *Zarządzanie w opiece zdrowotnej*, Wolters Kluwer, Warszawa 2011.
- Smyczek S., *Lojalność konsumentów na rynku. Wybrane zagadnienia*, Wydawnictwo Uczelniane Akademii Ekonomicznej im. Karola Adamieckiego, Katowice 2001.
- Sobiech J., *Ekonomiczne aspekty zarządzania opieką zdrowotną*, [w:] *Podstawy zarządzania zakładem opieki zdrowotnej*, PWN, Warszawa 2008.
- Sobiech J., *Ekonomiczne podstawy zarządzania finansami szpitala*, [w:] J. Rój, J. Sobiech, *Zarządzanie finansami szpitala*, Wolters Kluwer, Warszawa 2006.
- Social determinants of health: the solid facts*, 2nd edition/edited by Wilkinson R. and Marmot M., *World Health Organisation*, WHO Library Cataloguing in Publication Data, 2003.
- Stauss B., Schoeler A., *Beschwerdemanagement Excellence. State-of-the-Art und Herausforderungen der Beschwerdemanagement – Praxis in Deutschland*. Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler GmbH, Wiesbaden 2003.
- Stępniewski J., (red.), *Zarządzanie szpitalem. Kompendium menedżera*, Wyd. Akademii Medycznej im. Piastów Śląskich we Wrocławiu; Wrocław 2005.
- Stiglitz J., *Ekonomia sektora publicznego*, PWN, Warszawa 2004.
- Strategor: *Zarządzanie firmą. Strategie, struktury, decyzje, tożsamość*, PWE, Warszawa 1993.
- Szczepański J., *Elementarne pojęcia socjologii*, PWN, Warszawa 1972.
- Szczylik C., *Centralny szpital kliniczny*, MON, Warszawa 2014.
- Sztompka P., *Zaufanie. Fundament społeczeństwa*, Znak, Kraków 2007.
- Światowa Organizacja Zdrowia: *Essential Public Health Functions* (ang.), [w:] *Health Systems Strengthening Glossary* [on-line]. [dostęp 2015-09-11].
- Tarkowski Z., Jurkiewicz C., *Skala aktywności i strategie aktywizacji mieszkańca domu pomocy społecznej*, Wydawnictwo Fundacji „Orator”, Lublin 1997.
- Terelak J.F., *Psychologia menedżera. Wybrane zagadnienia psychologii i zarządzania*, Difin, Warszawa 1999.
- Terelak J.F., *Psychologia stresu*, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 2001.
- Toffler A. i H., *Budowa nowej cywilizacji*, Wyd. II, Zysk i Spółka, Poznań 1996.
- Townsend P.L., Gebhardt J.E., *Quality in Action. 93 lessons in leadership*, Participation and Measurement, Wiley J. & Sons Inc., section 62, Vocabulary, 1992.
- Trutkowska E., Moszczak M., *Nowe metody pomiaru jakości świadczeń zdrowotnych w psychiatrycznym zakładzie opiekuńczo leczniczym – wyniki badań*, Materiały z konferencji, Warszawa 2006.

- Ustawa o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (tekst jedn. DzU z 2002 r. nr 101, poz. 926 ze zm.).
- Ustawa o powszechnym ubezpieczeniu w Narodowym Funduszu Zdrowia z dnia 23 stycznia 2003 r., DzU z 2003 r. nr 45, poz. 391.
- Ustawa o Zakładach Opieki Zdrowotnej. Zgodnie z ds. 51 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (DzU z 2002 r. nr 101, poz. 926 ze zm.).
- Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, która weszła w życie 1 lipca 2011, Dziennik Ustaw z 2011 r. nr 122 poz. 654.
- Ustawa z dnia 30 sierpnia 1991 r. o zakładach opieki zdrowotnej, DzU z 1991 r. nr 91, poz. 408 ze zm.
- Vademecum 2010, *Informator o prawach pacjenta i świadczeniach medycznych, sfinansowanych ze środków publicznych*, NFZ.
- Wallston K.A., Wallston B.S., DeVellis R., w polskiej adaptacji Juczyńskiego Z., *Wielowymiarowa Skala Umiejscowienia Kontroli Zdrowia (MHLC)*, 2001.
- Wawak S., *Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka*, Helion, Gliwice 2006.
- Weick K.E., Sutcliffe K.M., *Managing the Unexpected. Resilient Performance in an Age of Uncertainty*, John Wiley & Sons, Inc., New York 2007.
- Wilkinson R., Marmot M. (red.), *Social Determinant of Health: The Solid Facts*, Wydanie 2, World Health Organization, Geneva 2003.
- Winkler M., Commichau A., *Sztuka prowadzenia wykładów i lekcji*, Wydawnictwo WAM, Kraków 2008.
- Winslow, C.E.A., *The Untilled Fields of Public Health*, Science 51(1306): 23–33, 1920.
- Włodarczyk C.W., *Polityka zdrowotna w społeczeństwie demokratycznym*, Uniwersyteckie Wydawnictwo Medyczne „Vesalius”, Łódź–Warszawa–Kraków 1996.
- www.who.int/patientsafety/challenge/safe.surgery/en/index.html.
- Zestaw standardów akredytacyjnych 2009, Centrum Monitorowania Jakości w ochronie zdrowia, Ośrodek Akredytacji, Kraków 2009.
- Zimna T., *Ochrona osobowych danych medycznych w zakładach opieki zdrowotnej. Komentarz*, Prawo i Zdrowie, 2009.