

OBSAH

1 ÚVOD DO MANAŽMENTU V OŠETROVATELSTVE	7
1.1 Pojmy a kategórie predmetu.....	8
1.2 Klasická škola manažmentu.....	16
1.3 Behavioristická škola manažmentu.....	19
1.4 Moderná škola manažmentu.....	20
1.5 Empirická škola manažmentu.....	22
2 VZNIK A VÝVOJ MANAŽMENTU V OŠETROVATELSTVE.....	24
2.1 Stupne manažmentu ošetrovateľstva na miestnej úrovni..	32
2.2 Požiadavky na schopnosti sestry manažérky.....	42
2.3 Profil sestry manažérky.....	46
2.4 Roly sestry manažérky.....	51
2.5 Kritické myslenie a emocionálna inteligencia.....	53
3 MANAŽÉRSKA FUNKCIA – PLÁNOVANIE.....	61
3.1 Klasifikácia plánov.....	66
4 MANAŽÉRSKA FUNKCIA – ORGANIZOVANIE.....	71
4.1 Organizačná štruktúra.....	73
4.2 Organizačná kultúra.....	81
5 MANAŽÉRSKÁ FUNKCIA – VEDENIE.....	86
5.1 Štýly vedenia.....	89
6 MANAŽÉRSKA FUNKCIA – KONTROLOVANIE....	96
6.1 Kontrola ako proces.....	100
6.2 Klasifikácia kontrol.....	101
7 MANAŽÉRSKA FUNKCIA – KOMUNIKÁCIA.....	106
7.1 Osobná komunikácia.....	110
7.2 Písomná komunikácia.....	116
7.3 Porady a schôdze.....	117
7.3.1 Príprava porady a schôdze.....	120
7.4 Telefonovanie a elektronická komunikácia.....	121
7.5 Komunikačné toky a bariéry.....	124

8 MANAŽMENT ZMENY V OŠETROVATEĽSTVE.....	128
8.1 Zmena ako proces jeho štádia a fázy.....	130
8.2 Postupy manažmentu zmeny.....	134
8.2.1 Odpor k zmene.....	136
9 ROZHODOVANIE AKO PROCES MANAŽMENTU..	139
9.1 Prvky a formy rozhodovania.....	140
9.2 Metódy a techniky rozhodovania v manažmente ošetrovateľstva.....	144
10 MOTIVÁCIA A PRACOVNÁ MOTIVÁCIA.....	149
10.1 Princípy, zásady a motivačné techniky v manažmente ošetrovateľstva.....	151
10.2 Demotivačné faktory pracovnej motivácie.....	156
10.3 Motivácia ako proces a motivačné stratégie.....	157
10.4 Motivačné prgramy ich obsah a význam.....	160
10.5 Teórie motivácie.....	164
10.5.1 Maslowova teória potrieb.....	164
10.5.2 Herzbergerová dvojfaktorová teória motivácie.....	168
10.5.3 McGregorova teória X a Y.....	180
10.5.4 Aldelferová ERG teória motivácie.....	182
10.5.5 McClellanova teória motivácie.....	183
10.6 Teórie pracovnej motivácie zamerané na proces.....	185
10.6.1 Teória ekvity.....	185
10.6.2 Teória očakávania.....	188
10.6.3 Teória posilnenia.....	190
11 PRACOVNÉ ČINNOSTI SESTRY MANAŽÉRKY....	193
11.1 Manažment služieb.....	196
11.2 Manažment financií.....	197
11.2.1 Náplň manažmentu financií.....	200
11.3 Manažment ľudských zdrojov.....	212
11.3.1 Personálna stratégia a plánovanie.....	214
11.3.2 Metódy výberu pracovníkov.....	221
11.3.3 Vznik a ukončenie pracovného pomeru.....	225

11.3.4 Vzdelávanie pracovníkov.....	228
11.3.5 Hodnotenie pracovníkov.....	233
11.4 Manažment informácií.....	242
11.4.1 Klasifikácia informácií.....	242
11.4.2 Vlastnosti „dobrých informácií“.....	248
11.4.3 Proces manažmentu informácií.....	250
11.4.4 Informačné systémy.....	252
12 MANAŽMENT KVALITY.....	257
12.1 Priekopníci kvality.....	258
12.2 Charakteristika pojmu kvalita.....	260
12.3 Vybrané prístupy k manažmentu kvality.....	261
12.4 Systémové modely manažmentu kvality.....	264
12.4.1 Medzinárodná organizácia pre šandardizáciu.....	266
12.4.2 Európska nadácia pre kvalitu.....	269
12.4.3 Medzinárodné akreditačné komisie.....	273
12.4.4 Medzinárodná spoločnosť pre kvalitu v zdravotníctve.....	276
12.5 Východiská a úlohy pre budovanie systému manažerstva kvality.....	281
12.6 Kvalita v ošetrovatel'stve.....	296
12.6.1 Indikátory kvality ošetrovatel'skej starostlivosti.....	297
12.7 Metódy zabezpečenia kvality v ošetrovatel'skej starostlivosti.....	302
12.7.1 Metodika tvorby ošetrovatel'ských štandardov.....	313
12.8 Audit.....	316
12.9 Personálne zabezpečenie budovania systému manažerstva kvality.....	327
13 ZÁKLADY STRATEGICKÉHO MANAŽMENTU..	332
13.1 Proces strategického manažmentu.....	333
13.2 Typy stratégií.....	338
14 MANAŽMENT EXTERNÉHO A INTERNÉHO PROSTREDIA.....	340

14.1 Manažment interného prostedia.....	344
14.2 Manažérska etika.....	347
15 MANAŽMENT OŠETROVATELSKÉHO	
PROCESU.....	350
15.1 Práva pacientov.....	358
16 TEÓRIA KONFLIKTOV.....	367
16.1 Štýly riešenia kofliktov.....	374
ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV.....	380