

Obsah

<i>Jak s touto knihou pracovat</i>	11
<i>Předmluva</i>	12
<i>Úvod</i>	13
Kvalita	15
1. Úvod do programu kontinuálního zvyšování kvality	17
2. Nástroje a techniky kvality	35
3. Systémové modely zvyšování kvality zdravotní péče — globální pohled	45
4. ISO 9000 pro sestry manažerky	51
5. EFQM: Evropský model excelence	57
6. Balanced scorecard (BSC) — vyvážený systém ukazatelů	63
7. Akreditace	71
8. Strategické procesní řízení ve zdravotnických zařízeních	77
9. Úvod do ošetrovatelského benchmarkingu	85
10. Ošetrovatelská informatika	93
11. Úvod do měření kvality — indikátory kvality	99
12. Úvod do ošetrovatelských auditů	107
13. Měření spokojenosti pacientů — focus groups	115
14. Optimální léčebné prostředí	119
15. Bezpečnostní kultura na oddělení	125
16. Management mimořádných událostí	133
17. Hodnocení pracovního výkonu ošetrovatelského personálu	141
18. Lepší využití času sestry manažerky	145
19. Příprava a realizace úspěšné prezentace	151
Ekonomika	155
20. Strategie řízení nákladů v ošetrovatelství	157
21. Produktivita v ošetrovatelství	163

22. Strategické plánování z pohledu sestry manažerky	169
23. Úvod do DRG systému	177
24. Řízená péče	183
25. Řízení zdrojů neboli utilizační management	189
26. Management rizik na odděleních	195
27. Mapy péče v ošetrovatelské praxi	201
28. Plánované propouštění pacientů	207
29. „Case management“ — řízení případů	215
30. Dělat správné věci správně	221
31. Management znalostí	225

Lidský faktor

233

32. Rozvoj ošetrovatelství a jeho budoucnost v období chaosu a turbulencí	235
33. Poslání, vize a hodnoty oddělení	241
34. Dynamika řízení proudu změn a transformace	247
35. Transformační vůdcovství	253
36. Jak úspěšně vést lidi	263
37. Networking a kariéra sestry manažerky	273
38. Motivace ošetrovatelského personálu	277
39. Management problémových sester	283
40. Strategie pro zlepšení komunikace a vztahů mezi lékaři a sestrami	291
41. Interpersonální konflikty	299
42. Řízení interpersonálních konfliktů	307
43. Organizační kultura	315
44. Organizační deprese	323
45. Jak čelit sociální krizi ve zdravotnickém zařízení	327
46. Profesionální image sester	333
47. Politická asertivita v ošetrovatelství	341
48. Hněv, frustrace, bolest a ošetrovatelství	345
49. Management pracovního stresu	351

50. Význam týmové práce v ošetrovatelství	357
51. Moderní aspekty výuky pacientů	367
52. Jak komunikovat s pacienty se zvláštními potřebami	385
53. Překonávání bariér ve výuce pacientů	391
54. Úvod do kritického myšlení	399
55. Úvod ke kreativnímu myšlení	405
56. Praktická kreativita v ošetrovatelské praxi	415
57. Emoční inteligence	421
58. Pět dimenzí emoční inteligence v ošetrovatelství	427
59. Role sestry v duchovní dimenzi pacienta	431
60. Univerzální principy osobního růstu	439
61. Principy šťastného partnerského vztahu	445
62. Analýza možností vzniku a následků selhání v ošetrovatelství (FMEA)	453
63. Zdraví není všechno, ale bez zdraví je všechno nanic — zdravý životní styl pro sestry	459
Seznam použité literatury	479
Seznam cizích slov a zkratek	481
Rejstřík	485