

Predhovor.....	7
Zoznam skratiek.....	8
Úvod.....	9
1 Manažment.....	11
1.1 Vymedzenie pojmu manažment.....	11
1.2 Teoretické prístupy k manažmentu.....	15
1.2.1 Novodobé prístupy v manažmente.....	15
2 Úvod do manažmentu zdravotníctva.....	23
2.1 Verejná správa na úseku zdravotníctva.....	23
2.2 Zdravotnícke zariadenia.....	26
2.3 Zdravotnícke povolania.....	30
2.4 Zdravotné poistenie.....	33
3 Manažéri v zdravotníctve.....	37
3.1 Manažérske roly zdravotníckeho manažéra.....	38
3.2 Osobnostné vlastnosti zdravotníckeho manažéra.....	41
3.3 Manažérske schopnosti pri plnení verejnozdravotníckej funkcie	44
3.4 Činnosti manažérov verejného zdravotníctva.....	45
3.4.1 Manažment služieb.....	45
3.5 Finančný manažment.....	47
3.6 Manažment ľudských zdrojov.....	55
4 Manažérske funkcie v zdravotníctve.....	61
4.1 Manažérske funkcie vo verejnom zdravotníctve.....	61
4.1.1 Plánovanie.....	62
4.1.2 Organizovanie.....	68
4.1.3 Vedenie ľudí.....	72
4.1.4 Kontrola.....	75

5 Manažerstvo kvality služieb.....	89
5.1 Všeobecná charakteristika poznatkov vývoja kvality.....	91
5.1.1 Charakteristika pojmu kvalita.....	92
5.2 Služby a ich teoretické vymedzenie.....	94
5.2.1 Špecifické znaky služieb.....	97
5.3 Kvalita služieb.....	98
5.3.1 Základné pojmy riadenia kvality služieb.....	100
5.3.2 Dimenzie kvality služieb.....	101
5.4 Orientácia na zákazníkov v službách.....	102
5.4.1 Vymedzenie pojmu spokojnosť zákazníkov.....	103
6 Súčasná prax a jej prístupy k riadeniu kvality.....	108
6.1 Vybrané prístupy k riadeniu kvality.....	108
6.2 Medzinárodné systémové modely kvality v zdravotníctve.....	111
6.2.1 Model podnikateľskej výnimocnosti EFQM.....	112
6.2.2 Súbor noriem kvality ISO radu 9000.....	117
6.3 Model zlepšovania kvality služieb.....	121
6.4 Zdravotníctvo z hľadiska riadenia kvality.....	126
6.4.1 Európsky spotrebiteľský index zdravotnej starostlivosti.....	127
Záver.....	130
Zoznam bibliografických odkazov.....	131
Prílohy.....	138