

# Obsah

|                                                                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Úvod</b>                                                                                               | <b>1</b>  |
| <b>ZDRAVÍ A PÉČE O ZDRAVÍ JAKO INDIVIDUÁLNÍ<br/>A SPOLEČENSKÉ HODNOTY</b>                                 | <b>1</b>  |
| PROČ JE DŮLEŽITÉ CHÁPAT VZTAHY MEZI HODNOTAMI A ZDRAVÍM,<br>MEDICÍNOU A ŘÍZENÍM ZDRAVOTNÍ PÉČE?           | 2         |
| KLÍČOVÉ SPOLEČENSKÉ NORMY A ZDRAVÍ A ZDRAVOTNICTVÍ                                                        | 3         |
| TVORBA HODNOT VE ZDRAVOTNICTVÍ                                                                            | 5         |
| HODNOTY A MOŽNÉ METODY REGULACE SYSTÉMŮ                                                                   | 7         |
| <hr/>                                                                                                     |           |
| Kapitola 1                                                                                                |           |
| <b>Zdravotnické systémy a jejich řízení</b>                                                               | <b>11</b> |
| <b>1.0 ZDRAVOTNÍ POLITIKA, JEJÍ ÚKOLY A KONCEPCE</b>                                                      | <b>11</b> |
| <b>1.1. DEFINICE ZDRAVOTNÍCH POTŘEB JAKO VÝCHODISKO<br/>        ZDRAVOTNÍ POLITIKY A PÉČE O ZDRAVÍ</b>    | <b>20</b> |
| <b>1.2. ZDRAVOTNICKÉ SYSTÉMY V PRŮMYSLOVĚ VYSPĚLÝCH<br/>        ZEMÍCH A METODY JEJICH OVLIVŇOVÁNÍ</b>    | <b>26</b> |
| <b>1.3. SYSTÉMY ZDRAVOTNÍHO POJIŠTĚNÍ</b>                                                                 | <b>30</b> |
| 1.3.1. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ                                                                          | 30        |
| 1.3.2. HISTORICKÝ EXKURZ                                                                                  | 31        |
| 1.3.3. SYSTÉM ZDRAVOTNÍHO POJIŠTĚNÍ PO ROCE 1990                                                          | 34        |
| 1.3.4. ÚHRADY ZDRAVOTNÍ PÉČE V NĚKTERÝCH ZÁPADOEVRÓPSKÝCH ZEMÍCH                                          | 40        |
| <b>1.4. HLAVNÍ FUNKCE JEDNOTLIVÝCH TYPŮ ZDRAVOTNICKÝCH<br/>        INSTITUCÍ A ZAŘÍZENÍ</b>               | <b>46</b> |
| 1.4.1. TYPOLOGIE ZDRAVOTNICKÝCH INSTITUCÍ                                                                 | 46        |
| 1.4.2. TŘÍDÍCÍ HLEDISKA                                                                                   | 46        |
| 1.4.3. APLIKAČNÍ HLEDISKA                                                                                 | 48        |
| 1.4.4. SYSTÉMOVÉ HLEDISKO                                                                                 | 49        |
| 1.4.5. FUNKCE NEMOCNIC VE ZDRAVOTNICKÉM SYSTÉMU                                                           | 51        |
| <b>1.5. SOUSTAVA ZDRAVOTNICKÝCH INSTITUCÍ A ZAŘÍZENÍ V ČR<br/>        A JEJICH ORGANIZAČNÍ USPOŘÁDÁNÍ</b> | <b>54</b> |
| 1.5.1. AMBULANTNÍ PÉČE                                                                                    | 56        |
| 1.5.2. LŮŽKOVÁ PÉČE                                                                                       | 58        |
| 1.5.2. ZVLÁŠTNÍ ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ                                                                     | 60        |
| 1.5.3. LÉKÁRENSKÁ PÉČE                                                                                    | 60        |
| 1.5.4. HYGIENICKÁ SLUŽBA                                                                                  | 61        |
| 1.5.5. VÝVOJ STRUKTURY SÍTĚ ZDRAVOTNICKÝCH ZAŘÍZENÍ                                                       | 61        |

|                                                                                 |           |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.6. PRÁVNÍ POSTAVENÍ ÚČASTNÍKŮ ZDRAVOTNÍ PÉČE V ČR</b>                      | <b>62</b> |
| 1.6.1. PRÁVNÍ FORMY POSKYTOVÁNÍ LÉKAŘSKÝCH<br>A ZDRAVOTNICKÝCH SLUŽEB V ČR      | 32        |
| 1.6.2. PRÁVNÍ POSTAVENÍ OBČANŮ A CIZINCŮ PŘI POSKYTOVÁNÍ<br>ZDRAVOTNÍ PÉČE      | 73        |
| 1.6.3. PRÁVNÍ POSTAVENÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN                                  | 77        |
| <b>1.7. SYSTÉMOVÁ HLEDISKA V PÉČI O ZDRAVÍ</b>                                  | <b>81</b> |
| 1.7.1. SPECIFICKÉ ZVLÁŠTNOSTI ZDRAVOTNICKÝCH SYSTÉMŮ                            | 84        |
| <b>1.8. MĚŘENÍ VÝSLEDKŮ ZDRAVOTNÍ PÉČE NA ÚROVNI<br/>ZDRAVOTNICKÉHO SYSTÉMU</b> | <b>85</b> |
| <b>1.9. VLIV GLOBALIZACE NA ZDRAVOTNICKÉ SYSTÉMY<br/>A POPULAČNÍ ZDRAVÍ</b>     | <b>88</b> |

## Kapitola 2

# Ekonomika zdravotnictví

|                                                                                                  |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>2.1. ÚLOHA STÁTU PŘI ZAJIŠŤOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH POTŘEB<br/>V PODMÍNKÁCH TRŽNÍHO HOSPODÁŘSTVÍ</b> | <b>91</b>  |
| <b>2.2. EKONOMICKÉ ASPEKTY PÉČE O ZDRAVÍ NA ÚROVNI<br/>ZDRAVOTNICKÝCH SYSTÉMŮ</b>                | <b>100</b> |
| 2.2.1. SYSTÉMOVÝ PŘÍSTUP VE ZDRAVOTNICTVÍ                                                        | 104        |
| 2.2.2. SPECIFICKÉ ZNAKY SYSTÉMU PÉČE O ZDRAVÍ A ZDRAVOTNICTVÍ                                    | 105        |
| 2.2.3. EKONOMICKÉ ASPEKTY PÉČE O ZDRAVÍ                                                          | 107        |
| 2.2.4. EKONOMICKÉ ASPEKTY ZDRAVOTNICKÝCH SLUŽEB                                                  | 110        |
| 2.2.5. ZDRAVOTNICTVÍ V SYSTÉMU PÉČE O ZDRAVÍ                                                     | 112        |
| <b>2.3. FINANCOVÁNÍ ZDRAVOTNICTVÍ V ČR</b>                                                       | <b>113</b> |
| 2.3.1. ZÁKLADNÍ PRINCIPY FINANCOVÁNÍ ZDRAVOTNICKÉ PÉČE                                           | 113        |
| 2.3.2. AMBULANTNÍ ZDRAVOTNÍ PÉČE                                                                 | 114        |
| 2.3.3. AKUTNÍ LŮŽKOVÁ PÉČE                                                                       | 121        |
| 2.3.4. LÉKÁRNY                                                                                   | 124        |
| 2.3.5. FINANCOVÁNÍ LÉKŮ                                                                          | 125        |
| <b>2.4. ZDRAVOTNICKÁ INSTITUCE (ZAŘÍZENÍ) JAKO FIRMA</b>                                         | <b>127</b> |
| 2.4.1. EKONOMICKÉ ČINNOSTI ZDRAVOTNICKÉ INSTITUCE (ZAŘÍZENÍ)                                     | 132        |
| 2.4.2. PODMÍNKY PRO ČINNOST ZDRAVOTNICKÉ INSTITUCE (ZAŘÍZENÍ)                                    | 135        |
| <b>2.5. EKONOMIKA ZDRAVOTNICKÉ INSTITUCE (ZAŘÍZENÍ)</b>                                          | <b>137</b> |
| 2.5.1. NÁKLADY, VÝNOSY A HOSPODÁŘSKÝ VÝSLEDEK                                                    | 138        |
| 2.5.2. SPECIFICKÉ PROBLÉMY POSUZOVÁNÍ ZISKU VE ZDRAVOTNICTVÍ                                     | 145        |
| 2.5.3. KALKULACE VE ZDRAVOTNICTVÍ                                                                | 149        |
| <b>2.6. ŘÍZENÍ FINANČNÍCH TOKŮ ZDRAVOTNICKÉHO ZAŘÍZENÍ</b>                                       | <b>151</b> |

## Kapitola 3

# Role a funkce manažerů zdravotnických institucí

|                                          |            |
|------------------------------------------|------------|
| <b>3.1 RŮZNÁ POJETÍ MANAŽERSKÉ PRÁCE</b> | <b>157</b> |
|------------------------------------------|------------|

|                                                               |            |
|---------------------------------------------------------------|------------|
| <b>3.2 HLAVNÍ MANAŽERSKÉ FUNKCE</b>                           | <b>162</b> |
| <b>3.3 PLÁNOVÁNÍ VE ZDRAVOTNICTVÍ</b>                         | <b>168</b> |
| 3.3.1 PODSTATA A SMYSL PLÁNOVÁNÍ                              | 168        |
| 3.3.2 STRATEGICKÉ PLÁNOVÁNÍ                                   | 170        |
| 3.3.3 PRŮBĚH STRATEGICKÉHO PLÁNOVÁNÍ                          | 172        |
| <b>3.4 KULTURA INSTITUTE A JEJÍ VÝZNAM VE ZDRAVOTNICTVÍ</b>   | <b>173</b> |
| 3.4.1 DEFINICE KULTURY INSTITUTE                              | 173        |
| 3.4.2 PRVKY KULTURY                                           | 175        |
| 3.4.3 PROBLEMATIKA SYMBOLIKY V INSTITUCI                      | 176        |
| 3.4.4 MOŽNOSTI OVLIVŇOVÁNÍ KULTURY INSTITUTE VE ZDRAVOTNICTVÍ | 177        |

## Kapitola 4

|                                                                                      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Subjektivní předpoklady pro výkon<br/>manažerské práce</b>                        | <b>183</b> |
| <b>4.1. ZÁKLADNÍ INFORMACE O VEDENÍ A ŘÍZENÍ</b>                                     | <b>183</b> |
| 4.1.1. VEDENÍ A ŘÍZENÍ                                                               | 183        |
| 4.1.2. INTELIGENCE                                                                   | 186        |
| 4.1.3. ZPĚTNÁ VAZBA                                                                  | 191        |
| 4.1.4. SKUPINY V ORGANIZACI                                                          | 193        |
| 4.1.5. KOMUNIKACE                                                                    | 196        |
| 4.1.6. MOC                                                                           | 198        |
| <b>4.2. BÝT ČI NEBÝT VEDOUCÍM PRACOVNÍKEM – PROCES<br/>SUBJEKTIVNÍHO ROZHODOVÁNÍ</b> | <b>199</b> |
| 4.2.1. CO ZNAMENÁ „BÝT VEDOUCÍM“                                                     | 199        |
| 4.2.2. SUBJEKTIVNÍ PŘÍPRAVA K ROZHODOVÁNÍ                                            | 200        |
| 4.2.3. ROZHODOVÁNÍ                                                                   | 204        |

## Kapitola 5

|                                                   |            |
|---------------------------------------------------|------------|
| <b>Řízení lidských zdrojů</b>                     | <b>209</b> |
| <b>5.1 ÚKOLY PERSONÁLNÍHO MANAGEMENTU</b>         | <b>209</b> |
| <b>5.2 TRH PRÁCE A FLUKTUACE VE ZDRAVOTNICTVÍ</b> | <b>210</b> |
| <b>5.3 PERSONÁLNÍ STRATEGIE</b>                   | <b>214</b> |
| <b>5.4 PERSONÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ</b>                   | <b>215</b> |
| <b>5.5 SOCIÁLNÍ KONSENSUS VE ZDRAVOTNICTVÍ</b>    | <b>219</b> |
| 5.5.1 SOCIÁLNÍ KLIMA V INSTITUCI                  | 219        |
| 5.5.2 ODMĚŇOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ                      | 221        |
| 5.5.3 SYSTÉMY ODMĚŇOVÁNÍ                          | 222        |
| 5.5.4 ZAMĚSTNANOST A PERSONÁLNÍ ZÁLEŽITOSTI       | 222        |
| 5.5.5 PÉČE O ZAMĚSTNANCE                          | 223        |
| <b>5.6 PERSONÁLNÍ ČINNOSTI VE ZDRAVOTNICTVÍ</b>   | <b>225</b> |
| 5.6.1 PERSONÁLNÍ ODBOR                            | 225        |
| 5.6.2 ANALÝZA A POPIS PRACOVNÍCH MÍST, REDESIGN   | 225        |

|                                                                                      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5.6.3 ROZMÍSTOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ, VNITŘNÍ A VNĚJŠÍ MOBILITA,<br>VZNIK PRACOVNÍHO POMĚRU | 227        |
| 5.6.4 UKONČENÍ PRACOVNÍHO POMĚRU                                                     | 229        |
| <b>5.7 KARIÉROVÉ POSTUPY VE ZDRAVOTNICTVÍ</b>                                        | <b>230</b> |
| 5.7.1 KARIÉRA                                                                        | 230        |
| 5.7.2 VZDĚLÁVÁNÍ VE ZDRAVOTNICTVÍ                                                    | 231        |
| 5.7.3 NEZDRAVOTNÍČTÍ PRACOVNÍCI                                                      | 231        |
| 5.7.4 ZDRAVOTNÍČTÍ PRACOVNÍCI                                                        | 232        |
| 5.7.5 ZÍSKÁVÁNÍ SPECIALIZACÍ                                                         | 232        |
| <b>5.8 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ VE ZDRAVOTNICTVÍ</b>                                   | <b>234</b> |
| 5.8.1 POVINNÁ MLČENLIVOST                                                            | 234        |
| 5.8.2 VÝJIMKY Z POVINNÉ MLČENLIVOSTI                                                 | 235        |
| 5.8.3 SANKCE ZA PORUŠENÍ POVINNÉ MLČENLIVOSTI                                        | 236        |
| 5.8.4 ZACHOVÁNÍ MLČENLIVOSTI PO SMRTI PACIENTA                                       | 236        |

## Kapitola 6

# Informace v práci manažera zdravotnického zařízení 239

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 6.1. INFORMACE: VYMEZENÍ, ÚLOHA V ŘÍZENÍ,<br>KVALITATIVNÍ POŽADAVKY NA INFORMACE | 239 |
| 6.2. KRITÉRIA HODNOCENÍ INFORMAČNÍCH ÚDAJŮ A DAT                                 | 243 |
| 6.3. HLAVNÍ ZDROJE INFORMACÍ PRO MANAŽERY                                        | 245 |
| 6.4. INFORMAČNÍ SYSTÉMY ZDRAVOTNICKÝCH ZAŘÍZENÍ A INSTITUCÍ                      | 247 |
| 6.5. UKAZATELE JAKO NOSITELÉ INFORMACE                                           | 251 |
| 6.6. KVANTITATIVNÍ METODY ZPRACOVÁNÍ INFORMACÍ                                   | 257 |
| 6.7. PŘENOS INFORMACÍ                                                            | 260 |

## Kapitola 7

# Rozhodování v činnosti manažera zdravotnického zařízení 263

|                                                   |     |
|---------------------------------------------------|-----|
| 7.1. PODSTATA ROZHODOVÁNÍ A ROZHODOVACÍHO PROCESU | 263 |
| 7.2. VOLBA KRITÉRIÍ V ROZHODOVACÍM PROCESU        | 267 |
| 7.3. ROZHODOVACÍ MATICE                           | 270 |
| 7.4. PODMÍNKY ROZHODOVÁNÍ                         | 272 |

## Kapitola 8

# Úloha kontroly v procesu řízení 277

|                                                   |     |
|---------------------------------------------------|-----|
| 8.1. PODSTATA A FUNKCE KONTROLY V ŘÍDICÍM PROCESU | 277 |
| 8.2. PŘEDPOKLADY ÚČINNÉHO KONTROLNÍHO SYSTÉMU     | 279 |

|                                                                               |            |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>8.3. FÁZE KONTROLNÍHO PROCESU A DRUHY KONTROLY</b>                         | <b>282</b> |
| <b>8.4. DIAGNOSTIKA KVALITY A EFEKTIVITY ČINNOSTI ZDRAVOTNICKÉHO ZAŘÍZENÍ</b> | <b>284</b> |

## Kapitola 9

## **Management programů zlepšování kvality ve zdravotnických institucích** **289**

|                                                                                           |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>9.1. MANAGEMENT KVALITY ZDRAVOTNÍ PÉČE JAKO INOVAČNÍ MANAŽERSKÝ PROCES</b>             | <b>289</b> |
| 9.1.1. SYSTÉM KVALITY VE ZDRAVOTNICTVÍ                                                    | 289        |
| 9.1.2. SYSTÉMOVÉ CHARAKTERISTIKY VE ZDRAVOTNICTVÍ                                         | 290        |
| 9.1.3. KLÍČOVÉ DETERMINANTY IMPLEMENTACE SYSTÉMU KVALITY                                  | 294        |
| 9.1.4. ŘÍZENÍ ROZVOJE KVALITY                                                             | 298        |
| 9.1.5. MÍRY VLIVU PODSTATNÝCH DETERMINANT NA ROZVOJ KVALITY                               | 302        |
| 9.1.6. GLOBÁLNÍ MODEL ŘÍZENÍ ROZVOJE KVALITY                                              | 304        |
| 9.1.7. FUNKCIONÁLNÍ MODEL PROCEDUR ŘÍZENÍ KVALITY                                         | 305        |
| 9.1.8. NĚKTERÉ ZKUŠENOSTI Z MANAGEMENTU KVALITY V JINÝCH OBLASTECH                        | 307        |
| 9.1.9. HLAVNÍ ZÁSADY SOUSTAVNÉHO ZLEPŠOVÁNÍ KVALITY LZE VYJÁDŘIT V NÁSLEDUJÍCÍCH BODECH   | 308        |
| <b>9.2. ZÁKLADNÍ POSTUPY A PODMÍNKY PŘI ZAVÁDĚNÍ A DALŠÍM ROZVOJI MANAGEMENTU KVALITY</b> | <b>308</b> |
| 9.2.1 ZÁKLADNÍ POSTUPY PŘI ZLEPŠOVÁNÍ KVALITY                                             | 308        |
| 9.2.2. HLAVNÍ OPATŘENÍ VEDOUcí K ÚČINNÉMU ROZVOJI SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY             | 309        |
| 9.2.3. HLAVNÍ PŘEKÁŽKY PŘI ZAVÁDĚNÍ SYSTÉMU ŘÍZENÍ KVALITY V NEMOCNICÍCH                  | 309        |
| 9.2.4. OBECNÝ MODEL PLÁNU ŘÍZENÍ KVALITY                                                  | 310        |
| 9.2.5. HODNOCENÍ A DOKUMENTACE                                                            | 311        |
| <b>9.3. ÚLOHA VRCHOLOVÉHO MANAGEMENTU V ŘÍZENÍ KVALITY</b>                                | <b>313</b> |
| 9.3.1. ZÁKLADNÍ OTÁZKY A ODPOVĚDI                                                         | 313        |
| 9.3.2. HLAVNÍ FUNKCE MANAŽERŮ PŘI ŘÍZENÍ PROGRAMŮ KVALITY                                 | 314        |
| 9.3.3. PŘÍKLADY STANDARDŮ ČINNOSTI MANAGEMENTU PŘI SOUSTAVNÉM ZLEPŠOVÁNÍ KVALITY          | 314        |
| 9.3.4. ZÁSADY HODNOCENÍ KVALITY PÉČE V CELÉ INSTITUCI                                     | 315        |
| 9.3.5. PŘÍNOSY MANAGEMENTU KVALITY                                                        | 316        |
| <b>9.4. ŘÍZENÍ KVALITY NEMOCNICKÉHO ODDĚLENÍ</b>                                          | <b>317</b> |
| 9.4.1. VÝZNAM UPLATŇOVÁNÍ SYSTÉMOVÉHO PŘÍSTUPU                                            | 317        |
| 9.4.2. ÚLOHA STŘEDNÍHO A LINIOVÉHO MANAGEMENTU PŘI ZLEPŠOVÁNÍ KVALITY                     | 317        |
| 9.4.3. ÚROVEŇ DIAGNOSTIKY                                                                 | 318        |
| 9.4.4. ÚROVEŇ TERAPEUTICKÉ PRAXE                                                          | 319        |
| 9.4.5. ÚROVEŇ OŠETŘOVATELSKÉ PÉČE                                                         | 319        |
| 9.4.6. DALŠÍ HLEDISKA KVALITY PRÁCE LÉKAŘŮ A OSTATNÍCH ZDRAVOTNICKÝCH PRACOVNÍKŮ          | 320        |

|                                                                                                                         |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 9.4.7. KVALITA VE VZTAHU K EKONOMICKÉ A PROVOZNÍ<br>EFEKTIVITĚ ZDRAVOTNÍ PÉČE                                           | 321        |
| <b>9.5. DIAGNOSTIKA KVALITY ČINNOSTI ZDRAVOTNICKÝCH INSTITUCÍ</b>                                                       | <b>322</b> |
| 9.5.1. INFORMACE A MANAGEMENT KVALITY PÉČE NEMOCNICE                                                                    | 322        |
| 9.5.2. DIAGNOSTIKA CHOVÁNÍ ZDRAVOTNICKÉ INSTITUCE (NEMOCNICE)<br>Z HLEDISKA KVALITY POSKYTOVANÉ PÉČE                    | 323        |
| 9.5.3. METODICKÉ NÁSTROJE DIAGNOSTICKÉ ANALÝZY NEMOCNICE                                                                | 325        |
| <b>9.6. IMPLEMENTACE MANAGEMENTU ZLEPŠOVÁNÍ KVALITY<br/>ZDRAVOTNÍ PÉČE VE SVĚTLE SOUČASNÝCH<br/>VÝZKUMNÝCH POZNATKŮ</b> | <b>328</b> |
| 9.6.1. ANGAŽOVANOST VRCHOLOVÉHO VEDENÍ                                                                                  | 328        |
| 9.6.2. ROLE VNITŘNÍHO KOORDINÁTORA                                                                                      | 331        |
| 9.6.3. RADA KVALITY INSTITUCE (RK)                                                                                      | 331        |
| 9.6.4. TVORBA A STANOVENÍ POSLÁNÍ A VIZE INSTITUCE                                                                      | 331        |
| 9.6.5. ALOKACE ZDROJŮ PRO IMPLEMENTACI A PODPORU KVALITY                                                                | 332        |
| 9.6.6. SAMOSTATNÁ JEDNOTKA PRO PODPORU KVALITY PÉČE                                                                     | 332        |
| 9.6.7. ŠÍŘENÍ OVĚŘENÝCH ZNALOSTÍ                                                                                        | 332        |
| 9.6.8. MAPOVÁNÍ INTERVENCÍ PRO ZLEPŠENÍ KVALITY ZDRAVOTNÍ PÉČE                                                          | 333        |
| 9.6.9. DEFINICE PRIORIT                                                                                                 | 333        |
| 9.6.10. OPERATIVNÍ PLÁNOVÁNÍ ZLEPŠOVÁNÍ KVALITY PÉČE                                                                    | 334        |
| 9.6.11. FÁZE IMPLEMENTACE                                                                                               | 335        |
| 9.6.12. STRATEGIE ZMĚNY KULTURNÍHO KLIMATU INSTITUCE                                                                    | 339        |
| 9.6.13. STRATEGIE KULTURNÍ ZMĚNY                                                                                        | 341        |

## Kapitola 10

# Marketing zdravotnického zařízení 347

|                                                                            |     |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| 10.1. PODSTATA MARKETINGU; HISTORIE VÝVOJE MARKETINGU                      | 347 |
| 10.2. POJETÍ MARKETINGU VE ZDRAVOTNICTVÍ                                   | 349 |
| 10.3. SEGMENTACE USPOKOJOVÁNÍ TRHU ZDRAVOTNÍCH<br>POTŘEB, MARKETINGOVÝ MIX | 352 |
| 10.4. MODEL DOKONALÉHO ZDRAVOTNICKÉHO ZAŘÍZENÍ                             | 356 |

## Příloha

# Slovníček

|                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| ČESKO-ANGLICKÉ TERMINOLOGIE Z OBLASTI MANAGEMENTU,<br>KVALITY A EKONOMIE | 359 |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|

# Rejstřík

371