

Obsah

Úvod	9
1 Úvod do managementu	11
1.1 Manažerské techniky	13
2 Manažer	15
2.1 Úrovně managementu/manažerů	16
2.2 Činnosti a funkce manažera	17
2.3 Role manažera	18
2.4 Kompetence, dovednosti a vlastnosti manažera	19
2.5 Manažerská kvalifikace	27
2.6 Odpovědnost manažera	28
2.7 Chyby manažerů	29
3 Management v ošetrovatelství	31
3.1 Manažeri v ošetrovatelství	33
3.2 Činnosti a kompetence manažerů ošetrovatelství	36
3.2.1 Vrcholový management ošetrovatelství	38
3.2.2 Střední management v ošetrovatelství	40
3.2.3 Liniový management v ošetrovatelství	41
4 Plánování	43
4.1 Plánování ve zdravotnictví/ošetrovatelství	45
4.1.1 Strategické plánování	45
4.1.2 Taktické plánování	49
4.1.3 Operativní plánování	49
4.2 Vybrané manažerské techniky uplatnitelné v plánování	51
4.2.1 Techniky prognózování	51
4.2.2 Techniky strategické analýzy	54
5 Organizování	58
5.1 Základní organizační struktury	60
5.2 Organizování ve zdravotnických zařízeních	64
5.2.1 Organizační formy ošetrovatelské péče	68
6 Vedení lidí	71
6.1 Styly vedení	73
6.1.1 Manažerská mřížka	75
6.2 Moc	78
6.3 Autorita	79
7 Tým	81
7.1 Obecná charakteristika týmu	81
7.1.1 Skupina versus tým	81
7.1.2 Proces přeměny skupiny v tým	83

7.1.3	Vznik a vývoj týmu	84
7.1.4	Vlastnosti týmu	86
7.1.5	Teambuilding	87
7.1.6	Rozdělení rolí v týmu	88
7.1.7	Selhávání týmu	90
7.1.8	Týmy v organizaci	91
7.2	Charakter týmové práce	92
7.2.1	Pozitiva a negativa týmové práce	92
7.2.2	Efektivita týmové práce	93
7.2.3	Konflikt	97
7.2.4	Mobbing	101
7.3	Tým ve zdravotnictví	105
7.3.1	Charakteristika týmu ve zdravotní péči	105
7.3.2	Týmové ošetrovatelství	107
7.3.3	Ošetrovatelský tým	108
7.3.4	Odpovědnost členů zdravotnického týmu	110
8	Rozhodování	111
8.1	Typy manažerských rozhodnutí	112
8.2	Proces rozhodování	113
8.3	Rozhodování za rozdílných podmínek	115
8.4	Kvalita rozhodování	117
8.5	Implementace rozhodovacích procesů do ošetrovatelské praxe	117
8.5.1	Struktura dovedností při rozhodování v ošetrovatelské praxi	118
8.5.2	Analýza rozhodovacího procesu v ošetrovatelské praxi	121
9	Komunikace a komunikační techniky	129
9.1	Komunikační styly a taktiky jednání	132
9.2	Zlepšování komunikace v organizacích	134
9.3	Výběr média přenosu a komunikačních kanálů	138
9.4	Asertivní jednání	142
9.4.1	Typy asertivity	144
9.4.2	Asertivní techniky	145
9.4.3	Asertivní desatero	146
10	Motivace	149
10.1	Zdroje motivace	150
10.2	Motiv	150
10.3	Motivační teorie	153
10.3.1	Maslowova hierarchie potřeb	154
10.3.2	Herzbergova dvoufaktorová motivace	156
10.3.3	Teorie X a Y	157
10.3.4	Teorie expektance	157
10.3.5	Teorie získaných (osvojených) potřeb	158
10.3.6	Alderferova teorie tří motivačních faktorů	159
10.3.7	Teorie spravedlnosti	160
10.3.8	Skinnerova teorie zesílených vjemů	160
10.4	Pracovní motivace a výkon	161

10.5	Pracovní spokojenost	162
10.1	Faktory pracovní spokojenosti	163
10.2	Pracovní nespokojenost	164
10.6	Techniky motivování	165
10.7	Nátroje motivování	166
10.1	Pochvala	166
10.2	Kritika	167
10.3	Odměňování	167
10.8	Motivační program podniku	169
11	Kontrola	171
11.1	Rozezení kontrol a fáze kontrolního procesu	171
11.2	Auditní šetření ve zdravotnické/ošetřovatelské praxi	174
11.1	Fáze ošetřovatelského auditu	176
12	Delegování	178
12.1	Záady a postup delegování	181
12.2	Problémy a bariéry delegování	184
13	Kultura organizace	187
13.1	Typologie organizační kultury	188
13.2	Jak poznat kulturu organizace	191
13.3	Jak vytvořit a posilovat kulturu organizace	193
13.4	Organizační kultura ve zdravotnictví	195
14	Personální management	200
14.1	Personální strategie a plánování	202
14.1	Personální marketing	202
14.2	Personální strategie	203
14.3	Personální plánování	204
14.2	Personální činnost	209
14.1	Vznik pracovního poměru	210
14.2	Rozmístění pracovních sil	211
14.3	Ukončení pracovního poměru	212
14.4	Hodnocení pracovníků	213
14.3	Sociální konsenzus	214
14.1	Odměňování zaměstnanců	215
14.2	Péče o zaměstnance	217
14.4	Kariérové postupy	219
14.1	Vzdělávání v ošetřovatelství	220
15	Management kvality	222
15.1	Obecné zásady řízení kvality	222
15.1	Modely systémů řízení kvality	224
15.2	Modely akreditačních standardů	226
15.3	Modely definujících proces tvorby národních akreditačních standardů	229
15.4	Modely excelence – světové ceny za kvalitu	229

15.2	Kvalita zdravotnických služeb	231
15.2.1	Akreditace	235
15.2.2	Standardy ošetrovatelské péče	236
15.2.3	Indikátory kvality	237
16	Krizový management	240
16.1	Krize, krizová situace	240
16.1.1	Krizové plánování	243
16.1.2	Strategie zvládání krizových situací	245
16.1.3	Krizový zákon a orgány krizového řízení	245
16.1.4	Krizový stav	246
16.1.5	Techniky při pohromě	247
16.1.6	Legislativa	249
16.2	Krizové řízení na úrovni podniků	249
16.2.1	Typy krizí	251
16.2.2	Analýza krizového vývoje v organizaci	252
16.2.3	Příčiny krizí podniku	253
16.2.4	Fáze krizového procesu	253
16.3	Krizové řízení ministerstva zdravotnictví	254
16.3.1	Traumateam	255
16.3.2	Psychologická intervence	256
16.3.3	Humanitární pomoc	256
16.3.4	Antidota	257
16.4	Management rizik ve zdravotnictví	257
16.4.1	Manažer rizik	257
16.4.2	Řízení rizik v ošetrovatelství	258
16.4.3	Hlášení a prevence nežádoucích událostí	260
17	Time management	261
17.1	Co ovlivňuje náš čas	262
17.2	Jak řídit konzumenty času	264
17.3	Techniky řízení času	265
18	Informační systémy ve zdravotnictví	270
18.1	Ústav zdravotnických informací a statistiky	273
18.2	Zdravotnický informační systém	273
18.2.1	Národní zdravotnický informační systém	274
18.2.2	Nemocniční informační systém	275
18.3	PACS – systém pro zpracování obrazových informací	279
18.4	Elektronická zdravotní knížka	279
	Literatura	280
	Přílohy	293
	Rejstřík	298
	Souhrn / Summary	304