

———— SPIS TREŚCI ————

Wykaz najważniejszych skrótów	11
Rozdział 1. Organizacja doskonaląca się	13
Organizacja, przywództwo, menedżer, kultura organizacyjna	13
1.1. Wprowadzenie	13
1.2. Istota organizacji	14
1.3. Przywództwo w organizacji	20
1.4. Rozwój organizacji	21
1.5. Podsumowanie	23
Piśmiennictwo	25
Rozdział 2. Konteksty zarządzania zasobami ludzkimi w procesie pracy	26
Zachowanie, motywacja, opis stanowiska pracy, system komunikowania się	26
2.1. Wprowadzenie	26
2.2. Opis stanowiska pracy	29
2.3. Intencyjny charakter komunikacji w procesie zarządzania zasobami ludzkimi	37
2.4. Zakończenie	40
Piśmiennictwo	40
Rozdział 3. Kompetencje zawodowe a kompetencje osobiste	41
Kompetencje miękkie, kompetencje twarde, coaching, zarządzanie	41
3.1. Wprowadzenie	41
3.2. Kompetencje pracownika	42
3.3. Miękkie kompetencje	43
3.4. Zarządzanie sobą	45
3.5. Wykorzystanie kompetencji miękkich	48
3.6. Szkolenia	48
Piśmiennictwo	49

Rozdział 4. Współczesne tendencje w motywowaniu do pracy	51
Motywowanie, satysfakcja, potrzeby	51
Piśmiennictwo	64
Rozdział 5. Jakość w systemie opieki zdrowotnej – rola kadry medycznej w procesie kształtowania jakości i zarządzania zakładem opieki zdrowotnej	65
Jakość, satysfakcja klienta, marketing wewnętrzny	65
Piśmiennictwo	76
Rozdział 6. Odpowiedzialność za jakość działań w zakładzie opieki zdrowotnej	78
Należyta staranność, odpowiedzialność cywilna, odpowiedzialność pracownicza	78
6.1. Wprowadzenie	78
6.2. Kryteria oceny jakości usług medycznych	79
6.3. Odpowiedzialność cywilna za brak należytej jakości świadczeń zdrowotnych	81
6.4. Odpowiedzialność pracownicza personelu medycznego w zakładzie opieki zdrowotnej	87
6.5. Odpowiedzialność niepublicznego zakładu opieki zdrowotnej	88
6.6. Zakończenie	89
Piśmiennictwo	89
Rozdział 7. Budowanie projektów podnoszących jakość działań	91
Jakość, projekt, system	91
7.1. Wprowadzenie	91
7.2. Próba zdefiniowania jakości	92
7.3. Systemy zewnętrznej oceny jakości w opiece medycznej	96
7.4. Dualizm jakości w ochronie zdrowia	97
7.5. Wytyczne w zakresie budowania projektów podnoszących jakość działań	99
7.6. Zakończenie	103
Piśmiennictwo	104

Rozdział 8. Zakład opieki zdrowotnej podstawowym ogniwem systemu.	
Aspekty organizacyjno-ekonomiczne	105
System opieki zdrowotnej, rachunek ekonomiczny, organizacje niedochodowe, komplementarność usług	105
8.1. Wprowadzenie	105
8.2. System opieki zdrowotnej, cele i zasięg działania	106
8.3. Zakład opieki zdrowotnej. System społeczno-techniczny i ukierunkowanie	110
8.4. Wymóg ekonomicznej i społecznej racjonalizacji działań zakładów opieki zdrowotnej	114
8.5. Zakończenie	118
Piśmiennictwo	119
Rozdział 9. Identyfikowanie misji i celów działań w zakładzie opieki zdrowotnej	121
Zarządzanie strategiczne, cele organizacji, analiza otoczenia	121
9.1. Wprowadzenie	121
9.2. Czynniki poszczególnych segmentów otoczenia zakładów opieki zdrowotnej	124
9.3. Zakończenie	131
Piśmiennictwo	132
Rozdział 10. Czynniki obciążające w pracy w ochronie zdrowia	133
Przeciążenie psychiczne, stres zawodowy, wsparcie społeczne	133
10.1. Wprowadzenie	133
10.2. Stres zawodowy pracowników medycznych	133
10.3. Zakończenie	137
Piśmiennictwo	138
Rozdział 11. Wymierne <i>versus</i> niewymierne źródła satysfakcji z pracy	139
Satysfakcja z pracy, motywy podejmowania pracy, potrzeby psychospołeczne	139
11.1. Wprowadzenie	139
11.2. Motywy podejmowania aktywności zawodowej	139
11.3. Satysfakcja zawodowa	140
11.4. Zakończenie	146
Piśmiennictwo	146

Rozdział 12. Szpital jako miejsce pracy	149
Zarządzanie zasobami ludzkimi, satysfakcja pracownika, odpowiedzialność zakładu pracy	149
Piśmiennictwo	156
Rozdział 13. Źródła i mierniki satysfakcji pacjenta	159
Pacjent, satysfakcja, jakość	159
Piśmiennictwo	169
Rozdział 14. Teoretyczne aspekty analizy zatrudnienia	171
Praca, zatrudnienie, zarządzanie kadrami, rekrutacja, selekcja, analiza zatrudnienia, wartościowanie pracy	171
Piśmiennictwo	201
Rozdział 15. Formy zatrudnienia w zakładach opieki zdrowotnej	202
Formy zatrudnienia, stosunek pracy, umowa cywilnoprawna	202
15.1. Wprowadzenie	202
15.2. Przesłanki wykonywania zawodów medycznych	203
15.3. Zatrudnienie pracownicze	205
15.4. Umowa cywilnoprawna o świadczenie usług medycznych	208
15.5. Umowa o udzielenie zamówienia na świadczenia zdrowotne	209
15.6. Umowa o zarządzanie publicznym zakładem opieki zdrowotnej ...	213
15.7. Zakończenie	214
Piśmiennictwo	214
Rozdział 16. Rekrutacja i selekcja pracowników	216
Proces rekrutacji, selekcja pracowników, strategia personalna	216
16.1. Wprowadzenie	216
16.2. Ustalenie źródeł pozyskania pracowników	220
16.3. Przeprowadzenie naboru do pracy i selekcja pracowników	221
16.4. Adaptacja do pracy	224
16.5. Zakończenie	226
Piśmiennictwo	226

Rozdział 17. Planowanie ścieżki rozwoju zawodowego	227
Kariera zawodowa, kompetencje zawodowe, wartości osobiste.....	227
17.1. Wprowadzenie.....	227
17.2. Drogi rozwoju zawodowego	227
17.3. Hierarchia wartości a kariera zawodowa	231
17.4. Kotwice kariery zawodowej.....	233
17.5. Diagnoza kompetencji pracowniczych.....	235
Piśmiennictwo	237
Rozdział 18. Analiza błędów procesu zarządzania kadrami	239
Zarządzanie, proces, system.....	239
18.1. Wprowadzenie.....	239
18.2. Charakterystyka procesu zarządzania kadrami	240
18.3. Najczęściej popełniane błędy w procesie zarządzania kadrami	248
18.4. Zakończenie	251
Piśmiennictwo	252
Rozdział 19. Oceny pracownicze.....	253
Awans pionowy, awans poziomy, dwuszczeblowy system oceniania.....	253
19.1. Wprowadzenie.....	253
19.2. Pojęcie, funkcje i cele systemu ocen pracowniczych.....	253
19.3. Metody ocen	256
19.4. Sposoby prowadzenia rozmów oceniających.....	260
19.5. Wdrażanie systemu ocen	261
19.6. Prezentacja wybranych elementów systemu oceniania pracowników zakładu opieki zdrowotnej.....	264
19.7. Zakończenie	272
Piśmiennictwo	272
Rozdział 20. Wypalenie zawodowe jako czynnik zmieniający efektywność pracownika	274
Wypalenie zawodowe, efektywność, pielęgniarstwo	274
20.1. Wprowadzenie.....	274
20.2. Wyniki i ich omówienie	279
20.3. Wnioski	285
20.4. Zakończenie	285
Piśmiennictwo	286
Słowa kluczowe	289
Autorzy	291