

Wykaz skrótów	11
----------------------------	-----------

Wstęp	13
--------------------	-----------

Rozdział 1

Organizacja doskonaląca się	15
1.1. Wprowadzenie.....	15
1.2. Istota organizacji.....	16
1.3. Przywództwo w organizacji.....	22
1.4. Rozwój organizacji.....	23
1.5. Podsumowanie	25
Piśmiennictwo.....	27

Rozdział 2

Konteksty zarządzania zasobami ludzkimi w procesie pracy	28
2.1. Wprowadzenie.....	28
2.2. Opis stanowiska pracy	31
2.3. Intencyjny charakter komunikacji w procesie zarządzania zasobami ludzkimi	39
2.4. Zakończenie	42
Piśmiennictwo.....	42

Rozdział 3

Kompetencje zawodowe a kompetencje osobiste	43
3.1. Wprowadzenie.....	43
3.2. Kompetencje pracownika.....	43
3.3. Miękkie kompetencje	45
3.4. Zarządzanie sobą	47
3.5. Wykorzystanie kompetencji miękkich.....	49

3.6. Szkolenia.....	50
Piśmiennictwo.....	51

Rozdział 4

Współczesne tendencje w motywowaniu do pracy	52
Piśmiennictwo.....	65

Rozdział 5

Jakość w systemie opieki zdrowotnej – rola kadry medycznej w procesie kształtowania jakości i zarządzania podmiotem lecniczym	66
Piśmiennictwo.....	77

Rozdział 6

Odpowiedzialność za jakość działań w podmiocie leczniczym	78
6.1. Wprowadzenie.....	78
6.2. Kryteria oceny jakości usług medycznych.....	78
6.3. Odpowiedzialność cywilna za brak należytej jakości świadczeń zdrowotnych	81
6.4. Odpowiedzialność pracownicza personelu medycznego w podmiocie leczniczym	86
6.5. Zakończenie	88
Piśmiennictwo.....	88

Rozdział 7

Budowanie projektów podnoszących jakość działań	90
7.1. Wprowadzenie.....	90
7.2. Próba zdefiniowania jakości.....	91
7.3. Systemy zewnętrznej oceny jakości w ochronie zdrowia	95
7.4. Dualizm jakości w ochronie zdrowia.....	96
7.5. Wytyczne w zakresie budowania projektów podnoszących jakość działań	98
7.6. Zakończenie	102
Piśmiennictwo.....	103

Rozdział 8**Podmiot leczniczy podstawowym ogniwem systemu. Aspekty**

organizacyjno-ekonomiczne	104
8.1. Wprowadzenie.....	104
8.2. System opieki zdrowotnej, cele i zasięg działania.....	105
8.3. Podmiot leczniczy. System społeczno-techniczny i ukierunkowanie.....	110
8.4. Wymóg ekonomicznej i społecznej racjonalizacji działań podmiotów leczniczych.....	114
8.5. Zakończenie	118
Piśmiennictwo.....	119

Rozdział 9**Identyfikowanie misji i celów działań w podmiocie leczniczym** 121

9.1. Wprowadzenie.....	121
9.2. Czynniki poszczególnych segmentów otoczenia podmiotów leczniczych	124
9.3. Zakończenie	131
Piśmiennictwo.....	131

Rozdział 10**Czynniki obciążające w pracy w ochronie zdrowia – wybrane aspekty**..... 133

10.1. Wprowadzenie.....	133
10.2. Stres zawodowy pracowników medycznych.....	133
10.3. Zasoby osobiste w radzeniu sobie ze stresem w środowisku pracy	139
10.4. Zakończenie	142
Piśmiennictwo	142

Rozdział 11**Wymierne *versus* niewymierne źródła satysfakcji z pracy**..... 144

11.1. Wprowadzenie.....	144
11.2. Motywy podejmowania aktywności zawodowej	144
11.3. Satysfakcja zawodowa.....	145
11.4. Zakończenie	152
Piśmiennictwo	153

Rozdział 12

Szpital jako miejsce pracy	155
Piśmiennictwo	162

Rozdział 13

Źródła i mierniki satysfakcji pacjenta	164
Piśmiennictwo	174

Rozdział 14

Teoretyczne aspekty analizy zatrudnienia	177
Piśmiennictwo	206

Rozdział 15

Formy zatrudnienia w podmiotach leczniczych	208
15.1. Wprowadzenie	208
15.2. Przesłanki wykonywania zawodów medycznych	209
15.3. Zatrudnienie pracownicze	211
15.4. Umowa cywilnoprawna	214
15.5. Zamówienie na udzielanie świadczeń zdrowotnych	215
15.6. Umowa o zarządzanie podmiotem leczniczym	218
15.7. Zakończenie	219
Piśmiennictwo	219

Rozdział 16

Rekrutacja i selekcja pracowników	221
16.1. Wprowadzenie	221
16.2. Ustalenie źródeł pozyskania pracowników	225
16.3. Przeprowadzenie naboru do pracy i selekcja pracowników	226
16.4. Adaptacja do pracy	229
16.5. Zakończenie	231
Piśmiennictwo	231

Rozdział 17

Planowanie ścieżki rozwoju zawodowego	233
17.1. Wprowadzenie	233
17.2. Drogi rozwoju zawodowego	233
17.3. Hierarchia wartości a kariera zawodowa	236
17.4. Kotwice kariery zawodowej	238

17.5. Diagnoza kompetencji pracowniczych.....	241
Piśmiennictwo	243

Rozdział 18

Analiza błędów procesu zarządzania kadrami.....	245
18.1. Wprowadzenie.....	245
18.2. Charakterystyka procesu zarządzania kadrami.....	246
18.3. Najczęściej popełniane błędy w procesie zarządzania kadrami.....	255
18.4. Zakończenie	258
Piśmiennictwo	259

Rozdział 19

Oceny pracownicze	260
19.1. Wprowadzenie.....	260
19.2. Pojęcie, funkcje i cele systemu ocen pracowniczych.....	260
19.3. Metody ocen	263
19.4. Sposoby prowadzenia rozmów oceniających.....	267
19.5. Wdrażanie systemu ocen.....	268
19.6. Prezentacja wybranych elementów systemu oceniania pracowników podmiotu leczniczego	270
19.7. Zakończenie	279
Piśmiennictwo	279

Rozdział 20

Wypalenie zawodowe jako czynnik zmieniający efektywność pracownika	280
20.1. Wprowadzenie.....	280
20.2. Materiał	283
20.3. Metoda.....	284
20.4. Wyniki i ich omówienie	286
20.5. Wnioski	292
20.6. Zakończenie	292
Piśmiennictwo	293

Rozdział 21

Kompetencje farmaceutów w kontaktach z pacjentami	295
21.1. Wprowadzenie.....	295
21.2. Wiedza o zachowaniach pacjentów	296

21.3. Kompetencje zawodowe farmaceutów	297
21.4. Kompetencje w sferze komunikacyjnej.....	300
21.5. Kompetencje związane z komunikacją werbalną.....	301
21.6. Kompetencje w zakresie komunikacji niewerbalnej.....	304
21.7. Komunikacja w sytuacjach szczególnych	306
21.8. Sposoby wywierania wpływu	308
21.9. Kompetencje lidera w pracy z zespołem.....	310
Piśmiennictwo	311
Słowa kluczowe	313
Autorzy	315